

Overeenkomst

'Ontwikkeltrajecten werk & participatie'
Tussentijdse toetreding per 1 mei 2026

Gemeente Tilburg
en

[Opdrachtnemer]

Gemeente Tilburg gevestigd en kantoorhoudende te 5038 TC TILBURG, aan het Stadhuisplein 130, hierna te noemen "Opdrachtgever", rechtens vertegenwoordigd door het Hoofd van de Afdeling Economie & Arbeidsmarkt, handelend krachtens verleend ondermandaat, zoals opgenomen in het mandaatregister van gemeente Tilburg onder mandaatnummer 5138, mevrouw Miranda Wijnstekers

en

[bedrijfsnaam Opdrachtnemer] (KVK-nummer 00000000), gevestigd en kantoorhoudende te [postcode, PLAATS] aan [adres], hierna te noemen "Opdrachtnemer", rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar [functie] [naam tekenbevoegde functionaris Opdrachtnemer]

Hierna gezamenlijk ook aan te duiden als "Partijen"

Overwegende dat:

1. Opdrachtgever een open house procedure heeft doorlopen voor de inkoop van Ontwikkeltrajecten werk & participatie met tussentijdse toetredingsmomenten.
2. Opdrachtgever in het kader van deze open house procedure een toelatingsdocument inclusief bijlagen met referentie 2022/483/RV heeft opgesteld;
3. Opdrachtnemer in het kader van **het tussentijdse toetredingsmoment per 1 mei 2026 van** die open house procedure een aanmelding voor de uitvoering Ontwikkeltrajecten werk & participatie aan Opdrachtgever heeft gedaan;
4. Opdrachtgever gelet op de aanmelding van Opdrachtnemer thans voornemens is de uitvoering van de Opdracht ten behoeve van Ontwikkeltrajecten werk & participatie op te dragen aan Opdrachtnemer;
5. Opdrachtgever voornemens is de Ontwikkeltrajecten werk & participatie te laten uitvoeren;
6. Het toelatingsdocument inclusief bijlagen en de aanbieding van Opdrachtnemer deel uitmaken van deze Overeenkomst.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

Definities:

In dit document worden gedefinieerde begrippen met een beginhoofdletter aangeduid en als volgt gedefinieerd:

Aanbestedende Dienst:	Gemeente Tilburg;
Bijlagen bij de Overeenkomst:	Alle Bijlagen bij de Overeenkomst maken integraal deel uit van deze Overeenkomst.
Diensten:	Alle uit hoofde van deze Overeenkomst door Opdrachtnemer uit te voeren Diensten, in de ruimste zin des woords worden geleverd.
Medewerkers:	Het personeel van Opdrachtnemer.
Overeenkomst:	Iedere (raam)Overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot stand komt, elke aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding van een Overeenkomst (waaronder mede begrepen een door de Opdrachtnemer uitgebrachte Aanmelding).
Opdrachtgever:	Gemeente Tilburg.
Opdrachtnemer:	Iedere natuurlijke of rechtspersoon met de Opdrachtgever in onderhandeling is over Opdrachten of over het sluiten van een Overeenkomst, en/of met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst is aangegaan.
Partijen:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer afzonderlijk dan wel gezamenlijk.
Tarieven:	Vergoedingen voor de Diensten worden vastgesteld aan de hand van Bijlage 1 bij Overeenkomst.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

Verklaren te zijn overeengekomen:

Artikel 1: Omschrijving en Tarieven van de uit te voeren Diensten

- 1.1 Opdrachtgever geeft hierbij aan de Opdrachtnemer opdracht, gelijk Opdrachtnemer hierbij deze opdracht van Opdrachtgever aanvaardt, om voor de duur van de Overeenkomst, Diensten voor Opdrachtgever Ontwikkeltrajecten werk & participatie te verrichten.
- 1.2 De organisatie van Opdrachtnemer alsmede de door Opdrachtnemer uit te voeren Diensten en kwalitatieve condities worden vastgelegd in Bijlage 1 bij de Overeenkomst.
- 1.3 De door de Opdrachtgever voor de Diensten te betalen Tarieven worden vastgesteld in Bijlage 1 bij de Overeenkomst.
- 1.4 De Diensten worden steeds verricht in overeenstemming met actuele Wet- en Regelgeving.
- 1.5 Partijen kunnen ook na ondertekening van de Overeenkomst nog Diensten overeenkomen. Deze worden dan in een separate Overeenkomst schriftelijk vastgelegd.

Artikel 2: Voorwaarden

- 2.1 Van deze Overeenkomst maken deel uit de Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten gemeente Tilburg, hierna te noemen Algemene Voorwaarden, zie Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst. De inhoud van deze Algemene Voorwaarden is Partijen bekend. Opdrachtnemer heeft hiervan een exemplaar ontvangen.

Opdrachtgever wijst de toepasselijkheid van enige Algemene Voorwaarden van Opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand.

Artikel 3: Overige verplichtingen Opdrachtnemer

- 3.1 Opdrachtnemer verklaart dat hij en de door hem ingeschakelde derden in het bezit zijn van de noodzakelijke expertise voor het verrichten van de Leveringen/Diensten, zoals in deze Overeenkomst is vastgelegd.
- 3.2 Opdrachtnemer en de door hem ingeschakelde derden voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, beschikt over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, terzake van de Leveringen/Diensten.
- 3.3 Opdrachtnemer verplicht zich het kennisniveau van zijn Medewerkers op peil te houden.
- 3.4 Opdrachtnemer streeft naar optimale samenwerking en overleg met de Opdrachtgever.
- 3.5 Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenbehandeling. Onder adequaat wordt verstaan een klachtenregeling van minimaal hetzelfde niveau als is opgenomen in Bijlage 3 bij de Overeenkomst. Het is toegestaan deze klachtenregeling van toepassing te verklaren.
- 3.6 Opdrachtnemer zal zich houden aan de in de Algemene Voorwaarden onder artikel 7 vermelde geheimhoudingsomschrijving.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

Artikel 4: Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 4.1 Deze Overeenkomst treedt in werking op 1 mei 2026 en heeft een initiële looptijd van één (1) jaar waarna de Overeenkomst van rechtswege eindigt.
- 4.2 Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen deze Overeenkomst onmiddellijk en terstond doen eindigen door schriftelijke opzegging zonder opzegtermijn indien:
- een van beide Partijen in staat van faillissement komt te verkeren;
 - een van beide Partijen surseance van betaling aanvraagt;
 - een van beide Partijen anderszins de belangen van de wederpartij of de goede naam van haar dienstverlening ernstig schaadt;
 - sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, die ook nadat de wederpartij schriftelijk in gebreke is gesteld niet binnen een redelijke termijn is hersteld.

De continuïteit van de uitvoering van de Leveringen mag niet in gevaar komen door beëindiging van de Overeenkomst. Daarom zijn beide Partijen verplicht te zorgen voor uitvoering van de Leveringen na formele contractbeëindiging zoals nodig voor het doorlopen van een nieuwe aanbestedingsprocedure en reële voorbereidingstijd voor een nieuwe of hernieuwde start. Deze bepaling is uitdrukkelijk niet van toepassing wanneer de Overeenkomst wordt beëindigd om één van de redenen genoemd in 4.2 van dit artikel.

- 4.3 Opdrachtgever is gerechtigd deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen of te ontbinden, zonder op enigerlei wijze schadeplichtig of aansprakelijk te zijn jegens Opdrachtnemer, in geval Opdrachtgever genoodzaakt is de Overeenkomst met Opdrachtnemer wezenlijk te wijzigen, waardoor een nieuwe aanbestedingsverplichting voor Opdrachtgever ontstaat.
- 4.4 Indien er gedurende de looptijd van de Overeenkomst indicaties aanwezig zijn dat er één of meer uitsluitingsgronden van toepassing zijn, dan kan door Opdrachtgever advies worden gevraagd aan het Bureau Bibob (zie artikel 9 van de Wet Bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (Wet Bibob)).

Als zo'n Bibob-advies concludeert tot een ernstig gevaar op een a- en/of b-grond, dan wel een mindere mate van gevaar op een a- en/of b-grond, dan levert dit respectievelijk grond voor ontbinding van de Overeenkomst met Opdrachtnemer of de mogelijkheid tot het verbinden van voorschriften of beheersmaatregelen aan Opdrachtnemer voor de verdere uitvoering van de Overeenkomst op.

- 4.5 Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijkt dat Opdrachtnemer een in Rusland gevestigde (rechts)persoon, een natuurlijke persoon met de Russische nationaliteit, een (rechts)persoon die handelt in belang van of op aanwijzing een Russische of in Rusland gevestigde (rechts)persoon, een (rechts)persoon die voor meer dan 50% eigendom is van een partij zoals hiervoor genoemd, en/of een niet-Russische entiteit waarbij meer dan 10% van de contractwaarde geleverd wordt door onderaannemers, leveranciers of entiteiten die voldoen aan de voornoemde beschrijvingen is, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen of te ontbinden, zonder op enigerlei wijze schadeplichtig of aansprakelijk te zijn jegens Opdrachtnemer.

Artikel 5: Facturering, indexering en betalingsvoorwaarden

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

- 5.1 Aanbestedende Diensten, waaronder gemeenten, moeten per 18 april 2019 voldoen aan de verplichting om elektronische facturen (e-facturen in XML formaat) te kunnen ontvangen en verwerken conform de EU-richtlijn 2014/55/EU.

Indien Opdrachtnemer e-facturen wenst te versturen, dan dienen deze e-facturen digitaal te worden aangeleverd via het PEPPOL netwerk in XML / UBL-format. Een toelichting hierop is te vinden: <https://www.tilburg.nl/ondernemers/e-facturen-naar-de-gemeente-sturen>.

Sinds 1 januari 2017 is het voor leveranciers van de Rijksoverheid verplicht om bij nieuwe overeenkomsten e-facturen te sturen. Deze verplichting tot e-facturatie is opgesteld in samenwerking met het bedrijfsleven. Gedurende de looptijd van deze Overeenkomst kan de verplichting tot e-facturatie mogelijk worden uitgebreid naar decentrale overheden waardoor dit door gemeente Tilburg ook aan Opdrachtnemer kan worden opgelegd.

PDF-factuur

Gemeente Tilburg geeft zelf sterk de voorkeur aan e-facturen. Wilt u toch liever facturen als PDF-bestand versturen? E-mail uw factuur dan naar facturen@tilburg.nl.

- 5.2 Facturen aan de gemeente Tilburg dienen voorzien te zijn van:

- uw IBAN rekeningnummer
- het factuuradres:

Gemeente Tilburg
T.a.v. afdeling Planning en Control
Team Financiële Administratie
Postbus 90155
5000 LH Tilburg

- de naam van uw opdrachtgever binnen de gemeente
- ons inkoopordernummer
- een recente factuurdatum (niet ouder dan 5 dagen)

Let ook op de aanvullende factuureisen van de belastingdienst.nl. Als één van de gegevens ontbreekt, kan uw factuur geweigerd of geretourneerd worden. U herstelt de factuur en stuurt deze opnieuw in.

- 5.3 De facturering door Opdrachtnemer voor de Leveringen/Diensten geschiedt per levering/dienst achteraf aan Opdrachtgever, doch niet eerder dan dat Opdrachtnemer een akkoord heeft ontvangen van de contractmanager Werk en Inkomen op het verantwoordingsdocument.
- 5.4 Alle bedragen zijn exclusief BTW.
- 5.5 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 5.6 De in Bijlage 1 bij de Overeenkomst neergelegde Tarieven gelden voor de looptijd van de Overeenkomst.

Artikel 6: Overdracht van verplichtingen

- 6.1 Opdrachtnemer zal slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever het recht hebben zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst te cederen of over te dragen aan een derde.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

- 6.2 Opdrachtnemer is verplicht de gemeente tijdig in kennis te stellen van een voornemen tot vervreemding of overdracht van de onderneming van Opdrachtnemer, ongeacht de vorm waarin die vervreemding gestalte krijgt, en/of van een voornemen om op aanmerkelijke wijze de zeggenschap over die onderneming te wijzigen. Bij zijn mededeling informeert Opdrachtnemer de gemeente over de eventuele meerwaarde van een wijziging als bedoeld in de eerste volzin voor de cliënten.

Artikel 7: Vertrouwelijke behandeling van informatie

- 7.1 Partijen bij deze Overeenkomst zullen alle informatie, die zij van elkander ontvangen, inclusief deze Overeenkomst, vertrouwelijk behandelen en niet aan derden ter beschikking stellen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.
- 7.2 Na beëindiging van de Overeenkomst zullen Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

Artikel 8: Aansprakelijkheid, vrijwaring en verzekering

- 8.1 Opdrachtnemer is jegens Opdrachtgever aansprakelijk voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming, voortvloeiende uit niet, niet-tijdige, niet volledige of onjuiste naleving door haar, of door haar ingeschakelde personen van deze Overeenkomst en zal Opdrachtgever vrijwaren tegen vorderingen van derden voortvloeiende uit het feit dat Opdrachtnemer, of door haar ingeschakelde personen deze Overeenkomst niet, niet tijdig, onvolledig of onjuist uitvoert.
- 8.2 Indien Opdrachtnemer ter zake van enige schade, die voortvloeit uit haar Diensten en waarvoor zij krachtens deze Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden niet aansprakelijk is, door derden mocht worden aangesproken, dan vrijwaart Opdrachtgever Opdrachtnemer.
- 8.3 Opdrachtnemer is gehouden de door de Opdrachtgever geleden schade te vergoeden indien de Opdrachtnemer toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van Overeenkomst. "Aansprakelijkheid voor indirecte schade is uitgesloten, waaronder uitsluitend wordt verstaan omzeterderving, winstderving, en gemiste besparingen." *(wijziging op basis van het antwoord op vraag 33 NvI)*
- De hoogte van de schade wordt met in achtname van artikel 8.4. van deze Overeenkomst gelimiteerd tot het maximaal verzekeraar bedrag zoals opgenomen verderop in dit artikel.
- 8.4 De te vergoeden schade zal worden gematigd indien de omvang van de jaaromzet gering is in verhouding tot de omvang van de geleden schade.
- 8.5 Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming bij de uitvoering van de Overeenkomst alsook voor schade ontstaan door Medewerkers en door Opdrachtnemer ingeschakelde Derde(n), en dient hiervoor als volgt te zijn verzekerd:
- met een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, met een minimumdekking van €500.000,- per gebeurtenis en €1.000.000,- per jaar.
- 8.6 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet, onvolledige of onjuiste naleving van deze Overeenkomst

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

indien en voor zover hij zich kan beroepen op overmacht. Tot overmacht wordt in dit kader in ieder geval niet gerekend ziekte van of gebrek aan Medewerkers. Een beroep op overmacht is slechts mogelijk indien Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan ten spoedigste, doch binnen vijf (5) werkdagen, in kennis heeft gesteld. Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet nakoming te wijten is aan een door hem ingeschakelde derde, tenzij deze Derde zich kan beroepen op overmacht en de Opdrachtnemer zich heeft ingespannen de gevolgen van de overmachtsituatie voor de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.

Artikel 9: Communicatieniveaus tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer

De communicatie met betrekking tot deze Nadere Overeenkomst verloopt als volgt:

Niveau	Contactpersonen Opdrachtgever	Contactpersonen Opdrachtnemer
Strategisch	Contracteigenaar Economie en Arbeidsmarkt	
Tactisch	Contractmanager Werk en Inkomen	
Operationeel	Klantregisseur Werk en Inkomen	
Teammanagement	Teammanager Team Klantregie	

Artikel 10: Algemeen

- 10.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van uitvoering van de Overeenkomst te controleren.
- 10.2 Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 10.3 Wijzigingen van en aanvullingen op deze Overeenkomst zijn alleen geldig voor zover deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
- 10.4 Bij geschillen over de uitleg van deze Overeenkomst gaat de inhoud van deze Overeenkomst boven de inhoud van de Algemene Voorwaarden van de Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de Algemene Voorwaarden buiten beschouwing gelaten.

Artikel 11: Bijlagen bij de (concept)Overeenkomst

Bij deze Overeenkomst behoren de volgende Bijlagen*):

Bijlage 1 bij de Overeenkomst:	Opdrachtbeschrijving, Eisen en Nota('s) van Inlichtingen
Bijlage 2 bij de Overeenkomst:	Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten Gemeente Tilburg
Bijlage 3 bij de Overeenkomst:	Klachtenregeling
Bijlage 4 bij de Overeenkomst:	Polis(sen) aansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

*) Bijlagen bij de (concept)Overeenkomst dienen geparafeerd/getekend te worden.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

Artikel 12: Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden

1. Artikel 4.6 AIV wordt aangepast met “voor zover de strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend”. (zie antwoord op vraag 30 Nvl)
2. Artikel 11.1 AIV komt te vervallen. (zie antwoord op vraag 41 Nvl)
3. Artikel 15 AIV komt te vervallen. (zie antwoord op vraag 16 Nvl)

CONCEPT

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

Artikel 13: Geschillen

Alle geschillen, welke mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst en die niet door minnelijk overleg kunnen worden opgelost, zullen worden voorgelegd aan de Rechtbank te Zeeland-West-Brabant, zittingslocatie Breda.

Aldus overeengekomen, opgemaakt in tweevoud en ondertekend te Tilburg.

Voor Opdrachtgever:

Voor Opdrachtnemer:

.....
Mevrouw Miranda Wijnstekers
Afdelingshoofd Economie & Arbeidsmarkt

.....
[Naam]
[Functie]

.....
Datum ondertekening

.....
Datum ondertekening

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

Bijlage 1

Opdrachtbeschrijving en eisen

Open house procedure

Ontwikkeltrajecten werk en participatie

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

Inhoud

1. Opdrachtschrijving	13
1.2 De rol van de klantregisseur	13
1.3 De doelgroep	14
1.4 Het huidige aanbod	14
1.5 De Opdracht	15
2. Geschiktheidscriteria	17
3. Programma van eisen	19
3.1 Inhoud van de dienstverlening	19
3.2 Kwaliteit	20
3.3 Continuïteit dienstverlening	21
3.4 Organisatie en personeel	21
3.5 Monitoring en verantwoording	21
3.6 Facturatie en betaling	22
3.7 Gegevensuitwisseling	23
4. Financiële eisen	24

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

1. Opdrachtomschrijving

Inleiding

In dit document is uitgewerkt welke dienstverlening de gemeente Tilburg in wil kopen, voor welke doelgroep dit is en wat de gemeente hiermee wil bereiken. Daarnaast beschrijven we welke eisen we stellen aan Opdrachtnemers en vanuit welke procedure we dit doen.

1.1 Achtergrond

Op 1 juli 2019 heeft de raad ingestemd met de nieuwe re-integratie aanpak Tilburg investeert in Perspectief (TiiP). De gemeente wil dat iedereen gelijke kansen krijgt om mee te doen naar vermogen, zijn talent verder te ontwikkelen en te kunnen voorzien in zijn bestaan. De basis van de nieuwe aanpak voor arbeidsre-integratie is dat inwoners ondersteuning krijgen van een klantregisseur waar maatwerk, vertrouwen en persoonlijke aandacht centraal staan. De klantregisseur heeft als opdracht de individuele Klant te begeleiden naar het hoogst haalbare participatiedoel. Dit kan zijn: werk, opleiding, participatie/activiteiten, en/of zorg(aanbieder).

De belangrijkste hoofdpunten van TiiP zijn:

1. Inzetten op werk en participatie voor vrijwel alle Klanten met een plan van aanpak waarin aandacht is voor de samenhang van alle leefdomeinen;
2. Het bieden van ondersteuning vanuit de leefwereld van de Klant;
3. Investeren in voldoende maatwerk en aandacht voor mensen door invoering van klantregisseurs;
4. Een vertaling per sector hoe talent in de arbeidsreserve geschoold en voorbereid kan worden op werk;
5. Blijvende aandacht voor het op het juiste moment, met de juiste kwalificaties en de juiste aantallen beschikbaar hebben van talent voor het bedrijfsleven;
6. Een uitvoeringsorganisatie re-integratie/participatie die onderdeel is van een breder uitvoeringsdesign Sociaal Domein, meer zichtbaar aanwezig is in de wijk, en meer flexibel aangepast kan worden als de vraag van de wijk en/of Klant daarom vraagt;
7. Investeren op basis van bewezen inzichten en vanuit een permanente leeromgeving die in contact staat met bedrijven, partners, Klanten en voortdurend openstaat voor innovatie en verbetering;
8. Vernieuwd aanbod voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (Nuggers).

Binnen de TiiP aanpak wordt ondersteuning geboden vanuit de leefwereld van de Klant. Dit doen we door te investeren in klantregie voor alle doelgroepen, ook voor de mensen met een langere afstand tot de arbeidsmarkt. Per 1 januari 2020 is klantregie ingevoerd binnen de afdeling Werk en Inkomen.

De Klant en de klantregisseur kunnen gebruik maken van verschillende instrumenten die ondersteunen bij het behalen van het opgenomen doel in het plan van aanpak.

1.2 De rol van de klantregisseur

De klantregisseur levert maatwerk, afgestemd op de interesses, vaardigheden en ontwikkelkansen van het individu. De regisseur leert de Klant kennen en stuurt op het individuele ontwikkeltraject. Het betekent dat de professional de ruimte en vaardigheden heeft om echt contact te maken met de Klant. De klantregisseur heeft een caseload van 130 Klanten (per fulltime fte) en heeft als opdracht de individuele Klant te begeleiden naar het hoogst haalbare participatiedoel wat inzichtelijk wordt gemaakt met behulp van de participatieladder. Dit kan zijn werk, opleiding, participatie/activiteiten, en/of zorg(aanbieder). Het klantbeeld combineert de professional met zijn (toegang tot) kennis van:

- 1) Integrale dienstverlening en bijbehorende voorzieningen/producten in het Sociaal Domein;
- 2) Scholingsmogelijkheden;

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

3) De vraag op de arbeidsmarkt.

De afspraken die de Klant en de klantregisseur maken leggen zij vast in een plan van aanpak. De klantregisseur heeft generieke vaardigheden en kan verschillende methodieken hanteren om de Klant te begeleiden. Een van de belangrijke methodieken is het Integratieve gedragsmodel:

In de kern stelt het model dat motivatie en gedrag gaat om twee factoren: willen en kunnen. Voor je iemand gaat helpen, is het belangrijk om zicht te hebben op deze factoren. Zodat je gericht iemand kan helpen. Zo werkt het ook met motivatie en gedrag rondom optimale participatie. Willen is sterk gerelateerd aan motivatie, maar geeft daar meer invulling aan. Motivatie, namelijk de intentie van iemand om bepaald gedrag te vertonen, wordt bepaald door drie elementen:

- Houding (attitude)
- Geloof in eigen kunnen (self-efficacy)
- Sociale druk

Willen en gemotiveerd zijn krijgen daarmee meer invulling en zijn dus gecompliceerder en genuanceerder dan 'gewoon wel of niet willen'. Maar zelfs als die motivatie er is, dan ben je er nog niet. Het kunnen blijkt daarbij minstens net zo belangrijk. Het ook daadwerkelijk doen, hangt nog af van het kunnen, dat weer bepaald wordt door:

- Kennis & vaardigheden
- Zelfregulering
- Context & randvoorwaarden
- Belastbaarheid

(Voor meer informatie zie [Het integratief gedragsmodel | ZINZIZ voor meer informatie over methodiek](#))

1.3 De doelgroep

De inkoop van aanbod gericht op persoonlijke ontwikkeling van de Klant (P-wet, IOAW of NUG) waarbij het doel zowel uitstroom naar een betaalde baan is, als ook het zetten van stappen op de participatieladder kan zijn. Het in te kopen aanbod dient duidelijk aanvullend te zijn op en anders te zijn dan het huidige gecontracteerde aanbod, zoals beschreven in paragraaf 1.3.

De doelgroep voor wie we deze trajecten inkopen is divers. Zowel mensen met als zonder Participatiewet-uitkering die ondersteund worden door een klantregisseur van Werk en Inkomen, maken onderdeel uit van de doelgroep. Een Klant kan een 45-plusser zijn met een uitgebreid CV of een jongere zonder werkervaring. Ook anderstaligen of alleenstaande ouders kunnen bijvoorbeeld onderdeel uitmaken van de doelgroep. Het gaat om mensen die hulp nodig hebben bij het zetten van een stap op de participatieladder voor wie het huidige aanbod onvoldoende passend is (gebleken).

1.4 Het huidige aanbod

Klant en klantregisseur kunnen gebruik maken verschillende instrumenten die ondersteunen bij het uitvoeren van het plan van aanpak. Op [Training & Ontwikkeling - Wegwijzer Werk en Inkomen \(werkeninkomentilburg.nl\)](#) Staat het aanbod dat klantregisseurs nu in kunnen zetten. Grofweg vallen hierin de volgende onderdelen te onderscheiden:

- Het aanbod van Werk en Inkomen
 - o Praktijk Advies Centrum: ondersteunt mensen gedurende 6 weken bij het in een praktijksituatie onderzoeken van de mogelijkheden gericht op werk of participatie.
 - o Arbeidsdeskundig onderzoek: een onderzoek om de belastbaarheid vast te stellen.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

- Tilburg Actief: kortdurende (4 tot 6 weken) trainings- en begeleidingstrajecten gericht op participatie en/of werk.
 - Werkgeverdienstverlening: verschillende oriëntatie- en opleidingsmogelijkheden gericht op (gesubsidieerd) werk, jobcoaching en jobhunting.
- Het aanbod van Kikmaat
Dit betreft verschillende trajecten gericht op het hoogst haalbare (arbeids)participatiedoel.
- Re-integratietraject gericht op uitstroom naar werk met begeleiding en een praktijkplek.
 - Participatietraject gericht op meedoen met begeleiding en een praktijkplek.
 - Participatietraject voor jongeren gericht op meedoen met begeleiding en een praktijkplek.
- Het aanbod van andere sociale partners:
- Menss: een samenwerking van verschillende maatschappelijke organisaties in Tilburg waarbij trajecten gericht op meedoen worden aangeboden.
 - Het sportbedrijf: trajecten gericht op bewegen, lifestyle en vitaliteit.
 - Het Taalhuis: aanbod gericht op het leren van de taal en dit in praktijk kunnen toepassen.
 - GGZ: trajecten gericht op Psychische ondersteuning en re-integratie.
- Het aanbod voor statushouders
- Voor statushouder die vallen onder de wet WI2021 zijn er duale taal- en ontwikkeltrajecten ingekocht.

Vanaf januari 2020 hebben we aanvullend daarop een maatwerkbudget beschikbaar gesteld van waaruit de klantregisseur en de Klant trajecten in konden kopen wanneer het bestaande aanbod niet passend was voor de Klant. In een pilot periode van drie jaar hebben we op die manier ingekocht en ervaring opgedaan met welke vraag voor aanvullend aanbod er was vanuit Klant en regisseur. Indien het hierboven benoemde aanbod niet aansluit bij wat een Klant nodig heeft zijn of haar specifieke situatie, heeft de klantregisseur de mogelijkheid om samen met de Klant te kiezen voor individuele inkoop op klantniveau. Dit laatste aanbod gaan we contracteren met deze open house procedure.

1.5 De Opdracht

Met deze open house procedure willen we aanbod contracteren dat een inhoudelijke aanvulling is op het huidige aanbod gericht op participatie en re-integratie. De gemeente Tilburg is op zoek naar Opdrachtnemers die ontwikkeltrajecten aanbieden voor de groep inwoners die ondersteuning krijgt van afdeling Werk en Inkomen (P-wet, IOAW of NUG).

Wij hebben binnen de pilot voldoende ervaring opgedaan om goed aan te kunnen geven aan welk aanvullend aanbod er behoefte is en in welke aantallen. Met deze open house procedure willen we dit nu nog ontbrekende aanbod contracteren. Het doel is om het bestaande re-integratie-aanbod aan te vullen met aanbod waar Klant en klantregisseur behoefte aan hebben. We zoeken naar aanbod dat inhoudelijk gevarieerder is dan het bestaande aanbod vanuit W&I, Kikmaat en onze partners. We streven naar zo min mogelijk overlap met het bestaande aanbod. Gedeeltelijk overlap is echter niet te voorkomen.

De doelstelling van een traject is door middel van coaching en aanvullende activiteiten de Klant ondersteunen bij het zetten van stappen op de participatieladder, met als hoogste doel uitstroom via werkaanvaarding. De inhoud van de activiteiten die Opdrachtnemer aanbiedt is uiteenlopend en kan variëren per Klant en Opdrachtnemer. Onderdelen van de trajecten kunnen bijvoorbeeld zijn:

- Gesprekken gericht op de ontwikkeling van klant. De Klant werkt aan zijn vaardigheden en wordt zich bewust van de eigen capaciteiten. De Klant krijgt handvatten om te werken aan de gestelde doelen en aan zijn zelfvertrouwen.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

- Coaching gericht op participatie of werk in loondienst of als zelfstandige.
- Activiteiten waarvan de inhoud divers kan zijn. Creativiteit, sport, het in kaart brengen van talenten of leren hoe je een netwerk opbouwt kunnen hier bijvoorbeeld onderdeel van uitmaken.

De duur van de inzet varieert per persoon en per traject. We gaan uit van kortdurende trajecten met een duur tussen de 3 maanden en maximaal 1 jaar. In bijzondere gevallen kan dit in overleg met de klantregisseur verlengd worden. De klantregisseur moet hiervoor akkoord geven.

De klantregisseur en de Klant bepalen samen de ontwikkeldoelen en leggen deze vast in het plan van aanpak. Zij bespreken samen welk soort traject passend is in relatie tot de ontwikkeldoelen van de klant. Dan wordt eerst gekeken of het huidige aanbod (zoals opgenomen onder paragraaf 1.3) passend is. Wanneer dat niet zo is, kan een traject dat we met deze procedure inkopen worden ingezet. De Klant en klantregisseur zetten de geschikte opties op een rij en de klant kiest uit de verschillende opties degene die het beste aansluit bij de doelen die in het plan van aanpak staan. Op basis van de ontwikkeldoelen van de klant, stelt Opdrachtnemer een trajectplan volgens format op.

We schatten in dat we tussen de 100 – 150 trajecten per jaar inzetten voor de doelgroep zoals beschreven onder 1.4.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

2. Geschiktheidscriteria

Aanmelder moet voldoen aan de Geschiktheidseisen. Als niet voldaan wordt aan de Geschiktheidseisen dan wordt uw Aanmelding niet verder beoordeeld en afgewezen. Ook gedurende de looptijd moet u blijven voldoen aan deze eisen. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om het contract te beëindigen als Opdrachtnemer gedurende de looptijd niet meer voldoet aan deze eisen.

Geschiktheidseis 1 - Handelsregister en vertegenwoordigingsbevoegdheid

Onderneming van Aanmelder dient ingeschreven te zijn in het Handelsregister van het land van herkomst en de ondertekenaar van Aanmelder dient bevoegd te zijn tot vertegenwoordiging van en ondertekening namens onderneming van Aanmelder.

De informatie ingevuld op het UEA onderdeel IIA 'gegevens over de ondernemer', 'identificatie' dient overeen te komen met de informatie van onderneming van Aanmelder zoals opgenomen in het Handelsregister.

Direct bij Aanmelding dient Aanmelder, op eigen kosten, het volgende bewijsstuk te overleggen als bewijs dat Aanmelder bij sluiting aanmeldtermijn aan deze geschiktheidseis voldoet:

- Een **Uittreksel uit het Handelsregister**, van onderneming van Aanmelder, die bij sluiting aanmeldtermijn niet ouder is dan zes (6) maanden en waarop minimaal de volledige naam en het registratienummer van Aanmelder staan en waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s) namens onderneming van Aanmelder blijkt.

NB: Het kan hierbij gaan om Uittreksels uit het Handelsregister van meerdere aan elkaar gelieerde entiteiten en, om de bevoegdheid van de ondertekenaar(s) aan te tonen, ook om een rechtsgeldig ondertekende volmacht.

Geschiktheidseis 2 - Financiële en economische draagkracht

Aanmelder dient adequaat te zijn verzekerd voor aansprakelijkheid op het gebied van schade door toerekenbare tekortkoming bij de uitvoering van de Opdracht. Inschrijver dient hiertoe te beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met minimale dekkingen van €1.000.000,- gebeurtenis/aanspraak en €2.000.000,- op jaarbasis (tweemaal het bedrag dat geldt per gebeurtenis/aanspraak).

Voor het moment van Aanmelden volstaat het indienen van het volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA als verklaring dat op dat moment aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. Let op: dit betekent dat Aanmelder op het moment van Aanmelden al daadwerkelijk adequaat verzekerd dient te zijn.

Pas bij de voorlopige opdrachtverstrekking wordt de Aanmelder verzocht om binnen 10 dagen na de beslissing, op kosten van de Aanmelder de bewijsstukken van deze Geschiktheidseis te overleggen. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard:

- Een (kopie van een) geldige polis of een verklaring van de verzekeraar waaruit minimaal blijkt:
- De dekking per gebeurtenis/aanspraak en per verzekeringsjaar; en
- De geldigheidsduur van de verzekering.

Aanmelder aan wie de opdracht is gegund, verplicht zich contractueel om de verzekering, die voldoet aan de vereisten, onder dezelfde voorwaarden en met minimaal de verzekerde bedragen te handhaven, gedurende de gehele contractperiode.

Let op: Het toetsmoment, dat wil zeggen het moment waarop Aanmelder dient te voldoen aan de geschiktheidseisen, is het moment van Aanmelding. Door het indienen van het UEA verklaart Aanmelder namelijk aan de geschiktheidseisen te voldoen. De bewijsstukken dienen dit aan te tonen, en dus dienen deze bewijsstukken een datum te hebben van voor Aanmelding.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

Geschiktheidseis 3 - Referentie(s) (Bekwaamheid en beroepsbekwaamheid)

Aanmelder verklaart dat hij ervaring heeft met het uitvoeren van vergelijkbare dienstverlening - zoals beschreven in onderdeel 1.5 van dit document - toezien op ontwikkeltrajecten werk en participatie. Aanmelder dient te beschikken over (een) referentie(s) waaruit blijkt dat Aanmelder ervaring heeft met de hierna genoemde kerncompetentie:

“Ervaring met het succesvol uitvoeren van ten minste 10 ontwikkeltrajecten gericht op werk en/of participatie, bestaande uit coaching en aanvullende activiteiten die de Klant ondersteunen bij het zetten van stappen op de participatieladder.”

Spelregels voor het aantonen dat Aanmelder voldoet aan de kerncompetentie:

- U gebruikt voor het opgeven van de referentie(s) Bijlage 3 - Referentieformulier. Geef van 10 ontwikkeltrajecten een korte beschrijving op het referentieformulier.
- Er mogen meerdere referenties ingediend worden om aan te tonen dat Gegadigde aan de (omvang van de) kerncompetentie voldoet. In dat geval dient Gegadigde per referentie een Referentieformulier (Bijlage 3) in te vullen.
- Uw referentie(s) (d.w.z. datum van afronding van het referentieproject) mogen niet ouder zijn dan drie jaar gerekend vanaf de aanmeldingsdatum.
- Het is niet toegestaan om particulieren op te geven als referent. Referentieopdrachten dienen uitgevoerd te zijn voor een formele opdrachtgever.
- U mag alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie opgegeven of, indien u gebruik maakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht, mag u alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht opgeven. U kunt niet volstaan met een prognose van de resultaten.
- U kunt, naast de eigen referentie(s), alleen gebruik maken van een referentie(s) van een Onderaannemer die ook daadwerkelijk de Opdracht gaat uitvoeren. In dit geval geeft u deze Onderaannemer als Derde op in het UEA in Deel IIC. Deze Onderaannemer/Derde dient zelf een UEA in te dienen zoals vermeld in Deel IIC.
- Het staat Aanbestedend dienst vrij om contact op te nemen met de ingediende referentie(s).

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

3. Programma van eisen

3.1 Inhoud van de dienstverlening

Eis nr.	Eis
1	De dienstverlening wordt uitgevoerd conform de Participatiewet (Pw), inclusief de daaraan verbonden regelingen en besluiten.
2	De dienstverlening wordt uitgevoerd conform het vastgestelde beleidskader Tilburg investeert in Perspectief (TiiP). Voor meer informatie zie: 01 Raadsvoorstel 'Tilburg investeert in perspectief definitief.pdf'
3	De dienstverlening van Opdrachtnemer sluit aan bij het integratieve gedragsmodel.
4	Opdrachtnemer verstrekt na gunning op verzoek van Opdrachtgever informatie over de inhoud van diens aanbod. Deze informatie van alle Opdrachtnemers wordt gebundeld en dient als informatiepakket voor klantregisseurs zodat zij zicht hebben op de inhoud van het aanbod.
5	De SMART opdrachtbeschrijving van de klantregisseur is leidend. Klant en klantregisseur formuleren gezamenlijk de doelen van het traject in het plan van aanpak. Op basis daarvan stelt u een trajectplan op. Bij elke mogelijke wijziging vindt er afstemming plaats tussen Opdrachtnemer en de klantregisseur. U kunt starten met het uitvoeren van het trajectplan zodra de Opdrachtgever akkoord heeft gegeven.
6	In het trajectplan neemt u in ieder geval op: <ol style="list-style-type: none">1. De datum van het intakegesprek.2. De beoogde startdatum van het traject.3. De beschrijving van de inhoud van het traject: de stappen die u gaat zetten met Klant in relatie tot de ontwikkeldoelen. De klantregisseur heeft de ontwikkeldoelen bepaald. U beschrijft hoe het traject eruit gaat zien.4. De doelstelling van het traject (SMART geformuleerd).5. De duur van het traject. Voor het trajectplan wordt door Opdrachtgever een format beschikbaar gesteld. U bent verplicht dit format te gebruiken.
7	Na de opdrachtverstrekking door de klantregisseur volgt het volgende proces: <ol style="list-style-type: none">1. Opdrachtnemer nodigt de Klant binnen één (1) week uit voor een intakegesprek.2. Wanneer dit leidt tot de start van een traject, stelt Opdrachtnemer samen met de Klant binnen één (1) week het trajectplan (zoals beschreven in eis 5 en 6) op.3. Opdrachtnemer stuurt het trajectplan per mail naar de klantregisseur voor akkoord.4. De klantregisseur beoordeelt het trajectplan en laat binnen maximaal één (1) week weten of trajectplan akkoord is. Wanneer deze akkoord is, ontvangt Opdrachtnemer hierover een bericht. Dit is het eerste facturatie moment. (Zie 3.6 facturatie en betaling)5. Wanneer deze niet akkoord is, wordt Opdrachtnemer verzocht het plan aanpak aan te passen. Daarna beoordeelt de klantregisseur het trajectplan opnieuw.6. Na akkoord van de klantregisseur start Opdrachtnemer binnen 7 dagen met het traject.7. Tijdens het traject houdt Opdrachtnemer de klantregisseur op de hoogte van de voortgang. Over de frequentie maakt Opdrachtnemer afspraken met de klantregisseur.8. Aan het einde van het traject stelt Opdrachtnemer een eindrapport op waarin deze toelicht welke stappen Opdrachtnemer samen met de Klant heeft gezet. Daarnaast geeft Opdrachtnemer SMART aan welke doelen, die Opdrachtgever voorafgaand aan het traject heeft opgesteld, heeft gerealiseerd.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

	<p>9. Als de klantregisseur akkoord gaat met het eindresultaat en het eindrapport dan kan Opdrachtnemer tot facturatie overgaan. Dit is het tweede facturatie moment. (Zie 3.6 facturatie en betaling)</p> <p>10. Wanneer het eindresultaat niet behaald is of het traject vroegtijdig is afgebroken vindt er afstemming plaats met de klantregisseur.</p> <p>11. Wanneer de Opdrachtnemer en Klant een verlenging wensen dan maakt Opdrachtnemer een trajectplan voor een verlenging met daarin de acties die nodig zijn om wel tot een succesvolle afronding van het traject te komen. Opdrachtnemer legt dit trajectplan voor akkoord voor aan de klantregisseur. De klantregisseur beslist of een verlenging ingezet wordt.</p>
8	Indien Opdrachtnemer inschat dat de Klant andere ondersteuning nodig heeft op het gebied van participatie/re-integratie of het mentaal welzijn, treedt Opdrachtnemer zo snel mogelijk hierover in overleg met de betrokken klantregisseur.
9	Opdrachtnemer informeert de klantregisseur als de voortgang van het traject stagneert en overlegt met de Klantregisseur wat er nodig is om het gewenste resultaat te behalen. De Klant wordt op de hoogte gesteld van dit overleg en de consequenties daarvan voor het traject.
10	Indien fysieke ontmoetingen door uitzonderlijke omstandigheden niet mogelijk zijn gedurende de opdracht, bijvoorbeeld door RIVM-maatregelen, dan is Opdrachtnemer in staat het traject en de begeleiding digitaal voort te zetten binnen de wettelijke kaders. Hoe dit vorm krijgt wordt in een dergelijke situatie nader besproken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

3.2 Kwaliteit

11	Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede samenwerking met medewerkers van de gemeente Tilburg en andere bij de re-integratie/participatie betrokken actoren.
12	Opdrachtnemer spant zich in om kennis te vergaren van de Tilburgse sociale kaart, een netwerk in de stad op te bouwen en kennis te vergaren over de (doel)groep Tilburgers waar deze opdracht betrekking op heeft.
13	De Opdrachtnemer draagt zorg voor de fysieke en sociale veiligheid van haar Klanten. De in te zetten locatie(s) van Opdrachtnemer die worden gebruikt voor begeleiding voldoen aan de wettelijke eisen.
14	Opdrachtnemer heeft een vastgestelde klachtenprocedure. De klachtenprocedure is toegankelijk en garandeert een onafhankelijke en tijdige afhandeling van klachten. De Klant en/of zijn vertegenwoordiger zijn op de hoogte van de klachtenregeling. Opdrachtnemer neemt in de klachtenregeling op dat indien de Klant zich onvoldoende veilig voelt om de klacht kenbaar te maken bij Opdrachtnemer, de klacht ook gemeld kan worden bij de Opdrachtgever. Opdrachtnemer rapporteert periodiek aan Opdrachtgever het aantal en soort klachten dat is binnengekomen en hoe klachten zijn afgehandeld.
15	Opdrachtnemer is bereikbaar op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur (ook tijdens schoolvakanties), ten minste per telefoon en e-mail.
16	Opdrachtnemer is niet verplicht in de avonden of weekenden bereikbaar te zijn in geval van spoed of nood. Zij maken wel kenbaar aan de Klant wat de Klant in deze situatie kan doen.
17	De digitale dienstverlening (informatie, aanmelding, communicatie) voldoet zoveel mogelijk aan de regels voor digitale toegankelijkheid. https://www.rijksoverheid.nl/toegankelijkheid .
18	Opdrachtnemer streeft ernaar dat de locatie waar Klanten worden ontvangen voldoen aan de geldende eisen voor de toegankelijkheid van gebouwen.
19	Alleen van toepassing als Opdrachtnemer gebruik maakt van een locatie: De Opdrachtnemer heeft bij de start van de uitvoeringsovereenkomst een locatie beschikbaar te bereiken met het openbaar vervoer. De locatie ligt binnen een straal van 10 kilometer van de gemeentegrens van Tilburg. We

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

	maken bewust deze keuze doordat de doelgroep veelal niet beschikt over eigen vervoer en we het aanbod toegankelijk willen maken voor alle Klanten.
20	Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de kwaliteitsafspraken in deze overeenkomst, gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover in gesprek. Op verzoek van Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer een SMART verbeterplan op. Indien Opdrachtnemer de gestelde verbeterpunten niet binnen de afgesproken termijn naar tevredenheid van Opdrachtgever doorvoert, wordt Artikel 12 (Toerekenbare tekortkoming) van de Algemene Inkoopvoorwaarden Leveringen en Diensten van gemeente Tilburg toegepast.

3.3 Continuïteit dienstverlening

21	Als een Klant ondersteuning ontvangt en verhuist naar een andere gemeente, dan wordt de dienstverlening in beginsel afgesloten. Maatwerkafspraken met klantregisseur over eventuele (tijdelijke) voortzetting zijn mogelijk. De klantregisseur heeft de bevoegdheid om hierover te beslissen.
22	Er dient sprake te zijn van continuïteit in het ontwikkelingstraject (geen/minimale personele wisselingen). Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van haar dienstverlening door voor gelijkwaardige vervanging van medewerkers te zorgen bij hun afwezigheid, vertrek dan wel bij uitval. Een vervangende medewerker dient kwalitatief gelijkwaardig te zijn aan de initiële medewerker. Opdrachtnemer informeert de Klant tijdig en draagt zorg voor een goede overdracht. Opdrachtgever dient bij voorziene wisselingen minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan de wisseling te worden geïnformeerd.
23	Als Opdrachtnemer werkt u bij beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de reden daarvoor, mee aan een zorgvuldige overdracht van de Klant naar een partij die de ondersteuning overneemt. De huidige Opdrachtnemer organiseert een zogenaamde 'warme overdracht' van informatie en de werkkrelatie van Klant met de nieuwe Opdrachtnemer, in bijzijn dan wel in overleg met de Klant. Hierbij worden de privacyregels geldend in de AVG in acht genomen.

3.4 Organisatie en personeel

24	Het personeel van Opdrachtnemer voldoet aan de in het vakgebied gebruikelijk geachte kwaliteitsnormen zoals minimale vakbekwaamheid, werkervaring, competenties en opleidings- en bijscholingsvereisten.
25	Opdrachtnemer beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag van alle personeelsleden (ook vrijwilligers, ervaringsdeskundigen en stagiairs) die in contact komen met Klanten. Bij indiensttreding/ aanvang van de werkzaamheden mag de VOG niet ouder zijn dan drie maanden. De VOG moet elke vijf jaar worden vernieuwd. Opdrachtnemer dient de VOG's op verzoek van Opdrachtgever te kunnen overleggen gedurende de uitvoering van de opdracht.
26	Het staat Opdrachtnemer vrij om vrijwilligers en/of ervaringsdeskundigen en/of stagiairs in te zetten. Zij moeten een aanvulling zijn op het gekwalificeerde personeelsbestand en mogen niet de kern van het personeelsbestand vormen. Zij worden in de uitoefening van hun taken begeleid door een gekwalificeerde medewerker van Opdrachtnemer.
27	Medewerkers van Opdrachtnemer stemmen hun taalgebruik af op de Klant. Het wordt gewaardeerd als Opdrachtnemer daarbij een medewerkersbestand heeft waarin (een aantal) medewerkers meerdere talen spreken. Medewerkers van Opdrachtnemer beheersen minstens de Nederlandse taal in woord en geschrift. Minimaal op het Europees Referentiekader niveau A2.

3.5 Monitoring en verantwoording

28	Er is minimaal één keer per jaar een evaluatiegesprek tussen Opdrachtnemer en contractmanagement van Opdrachtgever over de uitvoering van de Overeenkomst, de
----	---

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

	<p>samenwerking en de kwaliteit. De frequentie van de gesprekken kan verhoogd worden naarmate een bepaalde Opdrachtnemer een hoger aantal klanten in traject heeft.</p> <p>Tijdens de evaluatiegesprekken bespreken de medewerkers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer • Eventuele tussentijdse periodieke rapportages • Het jaarrapport <p>Het gespreksverslag wordt door beide partijen akkoord bevonden en opgeslagen. Bij het volgende evaluatiegesprek wordt indien van toepassing gekeken naar de verbeterpunten en hoe deze zijn toegepast.</p>
29	<p>Opdrachtnemer beschikt over een registratiesysteem waarin de voortgang en presentie van de individuele Klant wordt verwerkt. Opdrachtnemer levert rapportages aan ter inzage aan Opdrachtgever (zie ook eis 30). Een jaarrapportage wordt in ieder geval ieder kalenderjaar aangeleverd. Opdrachtgever ontvangt de eerste rapportage voor 1 februari 2024, en vervolgens steeds een jaar na dat moment. Een Opdrachtnemer die geen Klanten heeft ondersteund gedurende het betreffende kalenderjaar hoeft geen rapportages aan te leveren, maar dient wel schriftelijk te bevestigen dat hij geen Klanten heeft ondersteund.</p>
30	<p>De jaarrapportage bevat de volgende gegevens:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aantal Klanten dat gestart is met een traject bij Opdrachtnemer 2. Aantal Klanten waarbij een traject is afgesloten 3. Aantal Klanten bij wie een traject succesvol is afgesloten¹ 4. Aantal Klanten bij wie een traject niet succesvol is afgesloten 5. Duur van de trajecten 6. Resultaat bij einde traject. <ol style="list-style-type: none"> a. Sociaal geactiveerd b. Start met vrijwilligerswerk c. Start met opleiding d. Start met betaald werk met ondersteuning e. Start met betaald werk f. Anders: 7. Eventuele toelichting op bovenstaande resultaten 8. Overzicht van de ontwikkeling van Klanten weergegeven in positie op de participatieladder (positie voorafgaand aan aanvang traject en positie bij afsluiting traject). 9. Klachten van Klanten zoals beschreven in eis 31.
31	<p>Klachten van Klanten over dienstverlening van Opdrachtnemer die niet per ommegaande opgelost kunnen worden door Opdrachtgever, worden door Opdrachtnemer gemeld bij de Opdrachtgever. De klachtenregistratie maakt deel uit van de jaarrapportage.</p>
32	<p>Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer tussentijds een jaarrapportage aan. Dit kan aan de orde zijn wanneer er twijfels zijn over de kwaliteit van de geboden door Opdrachtnemer dienstverlening.</p>

3.6 Facturatie en betaling

¹ Over het algemeen spreken wij van een succesvol afgesloten traject als de doelen zoals beschreven door de klantregisseur zijn behaald. Zie ook hoofdstuk 4, financiële eisen, voor nadere toelichting over de facturatie.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

33	<p>Opdrachtnemer stuurt in de eerste week volgend op een afgesloten maand een verantwoordingsdocument (Excelbestand volgens format) van de gestarte en beëindigde trajecten. Hierin staat de volgende informatie:</p> <p>a. Naam Klant b. Geboortedatum Klant c. Klantnummer W&I d. Naam traject e. Startdatum f. Overeengekomen duur traject (3/6/12 mnd) g. Naam klantregisseur h. Voor de beëindigde trajecten wordt daar het resultaat en de einddatum aan toegevoegd.</p>
34	<p>Opdrachtnemer hanteert ten aanzien van facturatie het volgende werkproces:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Opdrachtnemer stuurt in de eerste week volgend op een afgesloten maand een verantwoordingsdocument (zoals in eis 33) naar de contractmanager via contractmanagementweni@tilburg.nl. 2. De contractmanager bekijkt in afstemming met de betrokken klantregisseurs of facturatie akkoord is. 3. Na akkoord van de contractmanager op het verantwoordingsdocument neemt Opdrachtgever de gestarte en beëindigde trajecten op in de maandelijkse VerzamelFactuur. Opdrachtgever stuurt de verzamelFactuur naar facturen@tilburg.nl.
35	<p>Per uitgevoerd traject hanteren we de volgende facturatie-momenten:</p> <p>75% van de totale trajectkosten na akkoord trajectplan. 25% van de totale trajectkosten ná akkoord van de klantregisseur op het eindresultaat.</p>
36	<p>Wanneer een Klant tijdelijk niet actief is, wordt de deelname 'on hold' gezet. Hiervoor is een akkoord nodig van de klantregisseur. Een traject kan maximaal 3 maanden 'on hold' staan. Wanneer dat langer is wordt het traject beëindigd en worden er afspraken gemaakt over de facturatie. Een klant die 'on hold' staat wordt als zodanig opgenomen in het verantwoordingsdocument.</p>
37	<p>Wanneer het eindresultaat niet behaald is, het traject vroegtijdig is afgebroken of een traject (om welke reden dan ook) niet wordt afgerond, vindt er voorafgaand aan beëindiging/facturatie afstemming plaats met de klantregisseur. De klantregisseur en contractmanager wegen af of een betaling naar rato aan de orde is.</p> <p>Wanneer 75% van het traject bij aanvang is betaald, is het uitgangspunt dat Opdrachtnemer bij de niet uitgevoerde maanden naar rato terugbetaald.</p>
38	<p>De trajectprijs staat vast gedurende de contractperiode. De afgesproken trajectprijs kan jaarlijks worden geïndexeerd zoals beschreven in onderdeel 4. van dit document (financiële eisen).</p>
39	<p>Wanneer een Klant niet verschijnt op een eerste gesprek voordat er een akkoord is op het trajectplan, kunnen er geen kosten in rekening gebracht worden door de Opdrachtnemer.</p>

3.7 Gegevensuitwisseling

40	Opdrachtnemer werkt conform de AVG.
41	Opdrachtnemer informeert de Klanten adequaat over de wijze waarop zijn of haar persoonsgegevens worden verwerkt.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

4. Financiële eisen

4.1 Tarieven en facturatie

- Klant en klantregisseur bekijken bij aanvang in overleg met Opdrachtnemer welk traject en welke trajectduur aansluiten bij de ontwikkeldoelen van de klant. We gaan uit van drie varianten in duur, namelijk: 3, 6 en 12 maanden.
- De klantregisseur bepaalt maximale duur van een traject per Klant.
- In het traject trajectplan geeft Opdrachtnemer een beschrijving van de te leveren inzet van Opdrachtnemer in het traject. Dit plan wordt voorgelegd aan de klantregisseur ter akkoord (zie ook eis xxx).
- Facturatie vindt plaats na akkoord trajectplan (75%) en na akkoord eindresultaat (25%). Zie ook eis 35.
- De klantregisseur beoordeelt of Opdrachtnemer op de juiste manier heeft gewerkt aan de uitvoering van het plan aanpak opgesteld door de uitvoerder. Over het algemeen spreken wij van een succesvolle deelname als de doelen zoals beschreven door de klantregisseur zijn behaald. Wanneer dat niet het geval is kan op individuele basis afgewogen worden of de resterende 25% i.v.m. de inspanning van de uitvoerder alsnog betaald kan worden.

4.2 Opbouw trajectprijs

Op basis van de trajecten die in de pilot maatwerk zijn doorlopen hebben we onderstaande trajectduur met bijbehorende all-in trajectprijs opgesteld. De duur en tarieven zijn gebaseerd op een analyse die is uitgevoerd op het totaal aan trajecten dat tijdens de pilot is ingezet. Opdrachtnemer biedt trajecten aan in 1, 2 of alle drie de categorieën in onderstaande tabel. We gaan uit van een vaste prijs per maand.

Traject duur	Trajectprijs
3 maanden	Max € 1.776 ex btw
6 maanden	Max € 3.212 ex btw
12 maanden	Max € 5.464 ex btw

We gaan uit van kortdurende trajecten met een maximale duur van 1 jaar. In bijzondere gevallen kan dit in overleg met de klantregisseur verlengd worden. Een verlenging kent - ongeacht de duur - een maximaal tarief van € 400,- per maand.

4.3 Indexering

De genoemde prijzen zijn vast van 1 mei 2026 tot en met 30 april 2026. De prijzen worden vervolgens jaarlijks (voor het eerst op 1 mei 2024) geïndexeerd. Tarieven worden bijgesteld op basis van de CBS index [Cao-lonen](#) per uur inclusief bijzondere beloningen, reeks 2010=100.

Indexering vindt plaats volgens onderstaande rekenmethode:

$(\text{indexcijfer [nieuw kwartaal]} - \text{indexcijfer [oud kwartaal]}) / \text{indexcijfer [oud kwartaal]} \times 100\%$.

Voorbeeld: voor de indexering per 1 mei 2024 hanteert u de volgende berekening:

$(\text{indexcijfer kwartaal 4 2023} - \text{indexcijfer kwartaal 4 2022}) / \text{indexcijfer kwartaal 4 2022} \times 100\%$.

Met opmerkingen [LS1]: Prijzen worden per 1-5-26 nog geïndexeerd. Dit wordt in de definitieve overeenkomst aangepast.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

Nota's van Inlichtingen

Ref. nr.	Vraag	Antwoord
1	<p>Wat is de exacte sluitingsdatum voor de 1e ronde inschrijvingen? De informatie in het document Toelatingsdocument is anders dan die in de planning van TenderNed (zie onderstaand):</p> <p>TenderNed Opening van de kluis met inschrijvingen 1 apr. 2026, 10:01 - Aanvang van de opdracht 1 mei 2023</p> <p>uit: Toelatingsdocument:</p> <p>Publicatie Nota van Inlichtingen 2 17 februari 2023, 12.00 uur Deadline indienen Aanmelding 2 maart 2023, 10.00 uur Voorlopige opdrachtverstrekking 22 maart 2023 Einde bezwaartermijn 11 april 2023 Sluiten/ingangsdatum Overeenkomst 1 mei 2023</p> <p>Is het juist dat het 1e moment 2 maart om 10.00 uur is?</p>	<p>De deadline voor het stellen van vragen voor de eerste nota van inlichtingen is vrijdag 20 januari 2023, 12.00 uur.</p> <p>De deadline voor het indienen van een aanmelding in de eerste aanmeldronde is 2 maart 2023, 10.00 uur.</p> <p>De deadlines op TenderNed zijn zo ingesteld dat van we van de TenderNed omgeving gebruik kunnen maken in de nadere toetredingsrondes (zie paragraaf 1.5 van het Toetredingsdocument). Daarom liggen de deadlines op TenderNed verder in de toekomst. De planning voor de eerste toetredingsronde (in 2023) zoals opgenomen in paragraaf 1.7 van het Toelatingsdocument is leidend!</p>
2	<p>Wat maakt dat u 10 afgeronde trajecten vraagt? Het UWV (met minimaal 5 afgeronde trajecten voor de inkoopkader Werkfit of Naar werk) en de gemeente Breda (niet) gaan hier anders mee om.</p> <p>Zeker voor kleine organisaties met een niche / specialisme die veel waarde toevoegt verhoogt u hiermee de drempel en daarmee mogelijkheden voor uw klanten.</p>	<p>Wij verwachten van onze aanbieders dat zij aantoonbare ervaring hebben met het bieden van ontwikkeltrajecten Werk & Participatie. Wij hebben dit voor deze inkoop gekwantificeerd in 10 succesvol afgeronde trajecten. Let wel: u mag deze trajecten uitgevoerd hebben over een periode van 3 jaar bij verschillende opdrachtgevers. Dit is wat ons betreft een proportionele eis om de gewenste ervaring aan te tonen, waar wij als opdrachtgever naar op zoek zijn.</p>
3	<p>Wat maakt dat u hogere verzekeringseisen stelt aan uw aanbieders dan andere vragers in de markt?</p> <p>Red. "Inschrijver dient hiertoe te beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met minimale dekkingen van €1.000.000,- gebeurtenis/aanspraak en €2.000.000,- op jaarbasis (tweemaal het bedrag dat geldt per gebeurtenis/aanspraak)."</p> <p>Het UWV en de gemeente Breda gaan hier anders mee om en vragen om dekkingen van resp. €500.000 en €1.000.000.</p> <p>In hoeverre zijn de risico voor de gemeente Tilburg anders dan voor deze organisaties?</p>	<p>Akkoord met de voorgestelde bedragen. Artikel 8.5 van de concept overeenkomst en hoofdstuk 2 uit de Opdrachtbeschrijving worden aangepast naar de volgende bedragen: "Inschrijver dient hiertoe te beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met minimale dekkingen van €500.000,- gebeurtenis/aanspraak en €1.000.000,- op jaarbasis (tweemaal het bedrag dat geldt per gebeurtenis/aanspraak)."</p>

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

4	<p>Hfdst 2, blz. 8</p> <p>Bij de spelregels geeft u aan: 'U mag alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie opgegeven of, indien u gebruik maakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht, mag u alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht opgeven. U kunt niet volstaan met een prognose van de resultaten.'</p> <p>Wij nemen aan dat u bedoelt dat alleen (geheel) afgeronde ontwikkeltrajecten kunnen worden opgegeven (i.p.v. (geheel) afgeronde opdracht). Graag uw reactie.</p>	<p>Alleen (geheel) afgeronde ontwikkeltrajecten mogen opgegeven worden.</p>
5	<p>Par. 1.5, blz. 6</p> <p>U verwijst voor de doelgroep naar paragraaf 1.4, maar dat moet volgens ons paragraaf 1.3 zijn. Voor de correctheid van het document, kunt u dit bevestigen?</p>	<p>Wij kunnen bevestigen dat dit 1.3 behoort te zijn.</p>
6	<p>U geeft aan dat opdrachtnemer na gunning op verzoek van Opdrachtgever informatie verstrekt over de inhoud van diens aanbod. Kunnen opdrachtnemers hier een eigen format voor gebruiken? Zo nee, wilt u dan aangeven hoe deze informatie aangeleverd mag worden.</p>	<p>Wij verstrekken bij voorlopige opdrachtverstrekking een format aan de voorlopig gegunde aanbieders. Met dit format kunnen aanbieders hun aanbod kenbaar maken. Hierin wordt u gevraagd gegevens over het aanbod in te vullen. U kunt dan denken aan: een beschrijving van het traject; voor welke doelgroep is dit traject geschikt?; welke resultaten kunnen er behaald worden bij het inzetten van dit traject?; wat is de intensiteit en duur van het traject?; hoe kan iemand aangemeld worden?</p>
7	<p>Hoe bepaalt de klantregisseur samen met de klant welk traject het meest passend is om de ontwikkeldoelen die gesteld zijn in het plan van aanpak te behalen? Zijn hier criteria voor ontwikkeld?</p>	<p>De klantregisseur en de klant bepalen samen de ontwikkeldoelen en leggen deze vast in het plan van aanpak. Zij bespreken samen welk soort traject passend is in relatie tot de ontwikkeldoelen van de klant. Dan wordt eerst gekeken of het huidige aanbod (zoals opgenomen onder paragraaf 1.4) passend is. Wanneer dat niet zo is, kan een traject dat we met deze procedure inkopen worden ingezet. De Klant en klantregisseur zetten de geschikte opties op een rij en de klant kiest uit de verschillende opties degene die het beste aansluit bij de doelen die in het plan van aanpak staan. Er zijn hiervoor geen vaste criteria ontwikkeld omdat we uitgaan van maatwerk.</p>
8	<p>U geeft aan dat de inkoop gericht is op de klanten die onder de P-wet vallen, IOAW of NUG. De P-wet is heel breed, betekent dit dat de banenafspraken klanten hier ook onder vallen?</p>	<p>Het gaat om de brede doelgroep van personen die ondersteund worden door een klantregisseur van Werk & Inkomen. Een persoon met een indicatie banenafpraak kan hier ook onder vallen.</p>

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

9	<p>In art. 23.7 (Algemene Inkoopvoorwaarden) spreekt u over een G-rekening. Nederlandse beursgenoteerde uitzendbureaus kunnen als alternatief voor het storten op een G-rekening zekerheid stellen voor de betaling van omzetbelasting en loonheffingen. De Belastingdienst geeft ons jaarlijks een verklaring met de vereiste zekerheidstelling. Deze kunnen wij op verzoek overleggen. Bent u akkoord met dit alternatief voor het gebruik van de G-rekening?</p>	<p>Akkoord, zolang Opdrachtnemer aan het overige voldoet zoals beschreven in artikel 23.7 AIV.</p>
10	<p>In art. 18.5 (Algemene Inkoopvoorwaarden) stelt u dat er binnen 12 maanden na de ten grondslag liggende prestaties gefactureerd dient te worden. Inschrijver streeft er naar om tijdig, d.w.z. binnen een periode van 1 tot 6 weken na werken te factureren. Echter kan inschrijver niet garanderen dat er en na de gestelde periode alsnog wordt gefactureerd. Conform de regels van de Belastingdienst mag inschrijver tot 5 jaar ná de geleverde dienst factureren. Bent u akkoord met deze wettelijke bepaling?</p>	<p>De gemeente past artikel 18.5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden niet aan, de gemeente dient jaarlijks financiële verantwoording af te leggen. Uiteraard houdt de gemeente in uitzonderingsgevallen die deugdelijk gemotiveerd zijn rekening met wettelijke bepalingen in deze.</p>
11	<p>In eis 5.3 spreekt u over een betaaltermijn van 30 dagen. Dit impliceert een langere voorfinanciering door inschrijver. Wij stellen daarom een betalingstermijn van 14 dagen voor. Gaat u hiermee akkoord?</p>	<p>Dat is niet akkoord.</p>
12	<p>U vermeldt in artikel 5.1 dat facturen een inkoopordernummer moeten bevatten. Om dit te kunnen waarborgen dient dit kenmerk bij aanvang van de opdracht bij inschrijver bekend te zijn. Kunt u dit garanderen?</p>	<p>Ja, dat kunnen wij garanderen.</p>
13	<p>"De doelgroep voor wie we deze trajecten inkopen is divers. Zowel mensen met als zonder Participatiewet-uitkering die ondersteund worden door een klantregisseur van Werk en Inkomen, maken onderdeel uit van de doelgroep. Een Klant kan een 45-plusser zijn met een uitgebreid CV of een jongere zonder werkervaring. Ook anderstaligen of alleenstaande ouders kunnen bijvoorbeeld onderdeel uitmaken van de doelgroep. Het gaat om mensen die hulp nodig hebben bij het zetten van een stap op de participatieladder voor wie het huidige aanbod onvoldoende passend is (gebleken)". "We schatten in dat we tussen de 100 – 150 trajecten per jaar inzetten voor de doelgroep zoals beschreven onder 1.4."</p> <p>Vraag: Hoeveel mensen van de doelgroep (van 100 - 150) zijn statushouders?</p>	<p>We schatten in dat dit een klein percentage statushouder is. Voor statushouders die vallen onder de nieuwe wet inburgering is er vanaf 2022 ander aanbod ingekocht. Voor statushouders die vallen onder de oude wet, is er ook ander intern aanbod beschikbaar. We verwachten dat we met het bestaande aanbod aan het grootste deel van de behoefte van de statushouders kunnen voldoen. Voor een klein deel van de groep kan dit niet passend zijn omdat er een specifieke individuele behoefte is. Er zou dan een ontwikkeltraject Werk & Participatie kunnen worden ingezet. We verwachten dat dit slechts incidenteel voorkomt.</p>

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

14	Wat is de verdeling binnen de groep statushouders in % van mensen die vallen onder de WI2013 en onder de WI2021? Kunt u een indicatie met aantallen geven?	Voor statushouders die vallen onder de WI2021 is er ander aanbod ingekocht. Wij verwachten dat als er al een statushouder deel gaat nemen aan een individueel ontwikkeltraject, dat dit iemand is die valt onder de WI2013. We verwachten dat dit slechts incidenteel voorkomt.
15	Hoeveel mensen van de doelgroep statushouders volgen op dit moment inburgeringslessen?	In principe volgt iedereen die inburgeringsplichtig is inburgeringslessen. Voor de statushouders die onder de WI2021 vallen is ander aanbod ingekocht. Wij verwachten dat als er al een statushouder deel gaat nemen aan een individueel ontwikkeltraject, dat dit iemand is die valt onder de WI2013. Dit zal naar verwachting maar incidenteel voorkomen.
16	Opdrachtnemer kan niet instemmen met een boetebepaling. Opdrachtgever heeft indien er sprake is van een toerekenbare tekortkoming (binnen redelijke aansprakelijkheidslimieten) recht op schadevergoeding. Een boete is naar onze mening niet proportioneel, waarbij tevens geldt dat boetes onverzekerbaar zijn. Bent u bereid dit boetebeding te schrappen? Zo nee, dan verzoeken wij u te motiveren welke bezwaren u hier tegen heeft.	Artikel 15 AIV komt te vervallen.
17	Opdrachtnemer maakt onderdeel van een internationale verzekeringspolis. Opdrachtnemer kan niet garanderen dat de polisvoorwaarden niet wijzigen zonder toestemming van Opdrachtgever. Wel kan Opdrachtnemer garanderen dat de gevraagde dekking aanwezig zal blijven en een verklaring hiertoe afgeven. Kunt u bevestigen dat dit voldoende is?	Dit is akkoord. Opdrachtnemer dient tijdens de uitvoering van de overeenkomst te allen tijde aan de eisen omtrent aansprakelijkheid te voldoen en dient dit aan te kunnen tonen.
18	De dienstverlening tussen partijen leent zich niet voor fatale termijnen en het melden van een dreigende termijnoverschrijding nu de dienstverlening is gebaseerd op een inspanningsverplichting. Bent u bereid artikel 11.1 en 11.2 niet van toepassing te verklaren?	Dat is niet akkoord.
19	Opdrachtnemer acht het niet redelijk en proportioneel dat Opdrachtgever geval van overtreding van de geheimhoudingsbepalingen de Overeenkomst per direct kan opschorten of kan ontbinden. Opdrachtnemer verzoekt om deze bepaling buiten toepassing te verklaren. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, graag uw gemotiveerde reactie.	Artikel 7.3 AIV blijft gehandhaafd. Wel benadrukt Opdrachtgever dat hier enkel naar redelijkheid en billijkheid gebruik van wordt gemaakt.
20	Kunt u nader toelichten hoe u voornemens bent de prestatie te beoordelen c.q. goed te keuren?	Wanneer het gaat om de prestaties van uw dienstverlening richting de klant, is de klantregisseur verantwoordelijk voor het volgen van het traject en de prestaties van Opdrachtnemer. Hoe de verantwoording in aanvulling daarop is ingericht staat beschreven in paragraaf 3.5 van Bijlage 1, Opdrachtbeschrijving en eisen. De prestaties maken onderdeel uit van het contractgesprek tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Het gespreksverslag wordt door beide partijen akkoord bevonden en opgeslagen.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

21	<p>Een onbeperkte vrijwaring acht Opdrachtnemer disproportioneel. Wij verzoeken u dan ook de maximering van de vrijwaring te koppelen aan de maximering van de aansprakelijkheid zoals voorgesteld door Opdrachtnemer bij artikel 14 AV opdrachtgever (zie opmerking hieronder). Bent u hiertoe bereid? Zo nee, graag uw toelichting waarom u een onbeperkte vrijwaring wel proportioneel acht.</p>	<p>De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is gemaximaliseerd tot aan het verzekerde bedrag per gebeurtenis en per jaar zoals benoemd in het huidige artikelen 8.3 t/m 8.5 van de Concept Overeenkomst 'Ontwikkeltrajecten werk & participatie'.</p>
22	<p>Bent u bereid overeen te komen dat partijen jegens elkaar slechts aansprakelijk zijn voor directe schade en dat indirecte schade (daaronder begrepen gevolgschade, gedeelde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie) in alle gevallen is uitgesloten? Zo nee, graag uw gemotiveerde reactie</p>	<p>Nee, de gemeente begrijpt uw vraag zo, dat u vraagt om de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer te beperken tot aansprakelijkheid voor directe schade. Indien de gemeente schade lijdt, wil zij de volledig door haar geleden schade - dus ook de indirecte en gevolgschade - kunnen verhalen. Het beperken van de aansprakelijkheid in dit artikel tot alleen directe schade leidt ertoe dat de gemeente mogelijk niet de volledig door haar geleden schade zou kunnen verhalen. Dit acht de gemeente niet wenselijk, te meer omdat aansprakelijkheid aan de orde is als er sprake is van een toerekenbare tekortkoming en dat risico kan de Opdrachtnemer in zekere zin beïnvloeden en beheersen. Zie ook het antwoord op vraag 33.</p>
23	<p>Voor de rechtsgeldige ondertekening door de in de KVK vermelde gevolmachtigde maken wij gebruik van digitale ondertekening via CM Sign. In de Europese eIDAS-verordening is bepaald dat elektronische handtekeningen in heel Europa gestandaardiseerd en rechtsgeldig zijn. CM Sign hanteert sterke beveiligingsmechanismen om volgens de hoogste internationale veiligheidsnormen documenten en gegevens te beschermen. Gaat u akkoord met ondertekening via CM Sign?</p>	<p>Na voorlopige gunning worden praktische afspraken gemaakt over de ondertekening van de overeenkomst en bijlagen.</p>
24	<p>Bij aanvang van de inzet dient er op verzoek van opdrachtgever een VOG overlegd te worden van alle personeelsleden die in contact komen met klanten. In beginsel verstrekt Opdrachtnemer gelet op de privacy van haar werknemers geen VOG. Wel zal zij de VOG, indien verstrekt, in haar eigen administratie bewaren. Indien de VOG niet wordt verstrekt zal Opdrachtnemer aangeven dat de betreffende arbeidskracht niet (langer) aan de geschiktheidseisen voor de functie voldoet. In het geval van incident of audit is de VOG wel opvraagbaar. Kunt u instemmen met dit proces?</p>	<p>Wij kunnen instemmen met dit proces.</p>

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

25	<p>In eis 25 geeft u aan dat Opdrachtnemer de VOG's van personeelsleden op verzoek van Opdrachtgever dient te overleggen. Een VOG mag, aldus de Autoriteit Persoonsgegevens, enkel worden verstrekt aan de Opdrachtgever in in het geval van een incident dan wel indien er voor Opdrachtgever een wettelijke grondslag is waaraan zij de verstrekking van de VOG ontleent.</p> <p>Vraag 1: Is er sprake van een dergelijke wettelijke grondslag waaruit volgt dat de VOG zich in de administratie van Opdrachtgever dient te bevinden? Zo ja, kunt u deze toelichten?</p> <p>Vraag 2: Indien er geen wettelijke grondslag is, bent u dan akkoord dat Opdrachtnemer de VOG in haar administratie houdt en deze enkel bij een incident aan Opdrachtgever verstrekt? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?</p>	Wij verwijzen u naar de beantwoording op vraag 24.
26	<p>In eis 20 wordt gesproken over kwaliteitsafspraken. Kunt u nader toelichten welke afspraken hier precies mee bedoeld worden?</p>	Wij bedoelen hiermee bijlage 1 Opdrachtbeschrijving en eisen.
27	<p>De in artikel 15 opgenomen boeteclausule is voor inschrijver niet acceptabel. Als de verplichtingen uit de overeenkomst door Opdrachtnemer niet (volledig) worden nagekomen en deze niet nakoming aan haar kan worden toegerekend, dan is Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever aansprakelijk voor de door Opdrachtgever geleden schade. Het is niet redelijk en niet proportioneel dat er daarnaast nog een boete kan worden opgelegd voor het niet (volledig) nakomen van de verplichtingen. Daarbij geldt dat boetes onverzekerbaar zijn voor Inschrijver. In verband met deze onverzekerbaarheid verwijzen wij naar Voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit, die invulling geeft aan het in acht te nemen proportionaliteitsbeginsel. Wij verzoeken u dan ook om artikel 15 buiten toepassing te verklaren. Bent u daartoe bereid? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?</p>	Zie antwoord op vraag 16.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

<p>28 Uiteraard kunnen wij garanderen dat wij bij de uitvoering van de overeenkomst geen inbreuk op enig intellectueel eigendomsrecht. Echter, onze dienstverlening heeft o.a. betrekking op het gebruik van persoonlijkheidstesten, modellen of vragenlijsten die Opdrachtnemer zélf heeft ontwikkeld c.q. die Opdrachtnemer in licentie heeft. Opdrachtnemer dient waarborgen te treffen dat Opdrachtgever hierop geen inbreuk maakt. Om die reden stellen wij voor de volgende bepaling op te nemen in de Raamovereenkomst:1. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de in het kader van de overeenkomst en/of de daaruit voortvloeiende opdrachten ontwikkelde, ontstane, gebruikte of ter beschikking gestelde (geestes)producten zoals offertes, analyses, werkwijzen, rapporten, documentatie, modellen, programmatuur, databestanden, apparatuur etc. berusten, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, bij Opdrachtnemer, diens licentiegevers of diens leveranciers.2. Opdrachtgever is - tenzij hiervoor de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer is verkregen - niet bevoegd tot openbaarmaking of vermenigvuldiging van de in het vorige lid van dit artikel bedoelde producten, noch van de resultaten daarvan, en is niet bevoegd tot gebruik daarvan voor een ander doel of terbeschikkingstelling daarvan aan derden anders dan waarvoor deze bestemd zijn. Bent u bereid deze bepaling op te nemen in de Raamovereenkomst? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?</p>	<p>Opdrachtgever maakt geen inbreuk op instrumenten die Opdrachtnemer zelf ontwikkeld heeft c.q. die Opdrachtnemer in licentie heeft. Hiertoe dient u, na voorlopige gunning, een overzicht in van de zaken die u rekent tot intellectuele en industriële eigendom op de in het kader van de overeenkomst en/of de daaruit voortvloeiende opdrachten ontwikkelde, ontstane, gebruikte of ter beschikking gestelde (geestes)producten zoals offertes, analyses, werkwijzen, rapporten, documentatie, modellen, programmatuur, databestanden, apparatuur etc.. Dit zodat wij deze als bijlage kunnen toevoegen. Verder gaan wij ervan uit dat zaken die betrekking hebben op individuele klanten, zoals uitkomsten en testresultaten, kunnen worden opgenomen in het klantdossier en gedeeld kunnen worden met uitvoerders van eventuele vervolgtrajecten.</p>
<p>29 In artikel 7.4 wordt een boete gesteld op schending van de geheimhoudingsverplichting van €25.000 per overtreding. Inschrijver is van mening dat deze boete disproportioneel hoog is en niet passend met het oog op een partnership tussen Partijen. Wij verzoeken u dan ook om deze boetebepaling te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, bent u wel bereid om het boetebedrag te matigen tot maximaal €10.000 per gebeurtenis en maximaal €30.000 per jaar? Mocht u hier ook niet toe bereid zijn, dan graag uw gemotiveerde toelichting.</p>	<p>Dat is niet akkoord. Opdrachtgever hecht veel waarde aan de geheimhoudingsplicht ten opzichte van haar inwoners.</p>

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

30	<p>Opdrachtnemer dient u conform dit artikel te vrijwaren voor strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties die aan de Opdrachtgever worden opgelegd. Dit artikel is op dit moment dermate algemeen opgesteld dat inschrijver hier niet onverkort akkoord mee kan gaan. Op deze wijze moeten wij op voorhand vrijwaren voor risico's die wij nu niet kunnen overzien en die mogelijk ook niet aan ons te wijten zijn. Inschrijver is bereid om een vrijwaring af te geven, echter dan dient deze vrijwaring wel te zien op een aan Opdrachtnemer toe te rekenen tekortkoming. Kunt u bevestigen dat u daarmee akkoord bent? Zo niet, kunt u ons dan gemotiveerd toelichten wat uw overwegingen daartoe zijn?</p>	<p>De gemeente gaat akkoord met uw voorstel, in die zin dat de artikel 4.6 AIV wordt aangepast met "voor zover de strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend".</p>
31	<p>In Bijlage 4 bij de Overeenkomst moeten de polis(sen) aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer worden bijgevoegd. Wij verstrekken echter geen inzage in onze verzekeringspolissen, omdat dit vertrouwelijke bedrijfsinformatie betreft. Wij kunnen in plaats daarvan wel een gecertificeerde verklaring omtrent verzekering aan u verstrekken. Kunt u daarmee instemmen? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?</p>	<p>Akkoord, zolang uit de verklaring blijkt dat Aanmelder correct verzekerd is.</p>
32	<p>In artikel 10.1 is opgenomen dat Opdrachtgever te allen tijde gerechtigd is om de wijze van uitvoering van de Overeenkomst te controleren. Als onderdeel van een beursgenoteerde onderneming besteden wij veel aandacht en moeite aan de kwaliteit van onze dienstverlening, administratie en interne controlemaatregelen, bijv. in de vorm van periodieke audits door een intern aangewezen onafhankelijke auditor. Nu controles in de praktijk (zeer) belastend (kunnen) zijn aangezien zij qua tijd, voorbereiding en inhoud veel tijd in beslag nemen en daarmee het reguliere proces (sterk) beïnvloeden, willen wij voorstellen dat u pas aan artikel 10.1 toekomt nadat u de bevindingen van de interne auditdienst heeft gecontroleerd, maar er nog steeds sprake is van gereede twijfel en onderling overleg nergens toe heeft geleid. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, kunt u aangeven waarom niet?</p>	<p>Dat is niet akkoord. Opdrachtgever gaat hier proportioneel en gericht mee om.</p>

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

33	<p>Inschrijver is bereid om aansprakelijkheid te aanvaarden voor door Opdrachtgever geleden dan wel te lijden schade, indien Opdrachtnemer toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst. Het is voor Inschrijver echter niet acceptabel om aansprakelijkheid voor gevolgschade te aanvaarden, omdat dit niet in redelijkheid/onder reële voorwaarden verzekeraar is en daarmee niet proportioneel is. In verband met deze onverzekerbaarheid verwijzen wij naar Voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit, die invulling geeft aan het in acht te nemen proportionaliteitsbeginsel. Daarnaast verwijzen wij u naar Voorschrift 3.9 D van de Gids Proportionaliteit, waarin is bepaald dat de aanbestedende dienst bij het stellen van de aansprakelijkheidseis dient aan te sluiten bij de aansprakelijkheidseis die gebruikelijk is in de betreffende branche. In onze branche is het gebruikelijk om de schadeverplichting te beperken tot die schade die direct voortkomt uit een schadeveroorzakende gebeurtenis en aansprakelijkheid voor indirecte schade/gevolgschade uit te sluiten. Wij verzoeken u dan ook om de zinsnede "waaronder begrepen gevolgschade zoals winstderving, bedrijfsschade en schade, hoe ook genaamd" te vervangen door de volgende zin: "Aansprakelijkheid voor gevolgschade, zoals maar niet beperkt tot winstderving en bedrijfsschade, zal worden uitgesloten." Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?</p>	<p>Nee, de gemeente gaat niet akkoord met uw tekstvoorstel en vindt deze te breed geformuleerd. De laatste zin van artikel 8.3. van de Concept Overeenkomst zal worden aangepast in: "Aansprakelijkheid voor indirecte schade is uitgesloten, waaronder uitsluitend wordt verstaan omzetting, winstderving, en gemiste besparingen." Zie het antwoord op vraag 22.</p>
34	<p>Ingevolge artikel 6.1 van de concept Overeenkomst en artikel 4.3 van de Algemene Inkoopvoorwaarden mag Opdrachtnemer de uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen slechts met voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever overdragen aan derden. Wij zijn onderdeel van een Holding en voor het optimaal mogelijk financieren van het werkkapitaal willen wij graag onze financiële vorderingen (facturen) aan derden kunnen overdragen, zoals bijvoorbeeld een zustermaatschappij binnen de Holding of een bank. Onze klanten zullen hier nooit last van hebben, omdat de factuur geïnd zal blijven worden door de oorspronkelijke, aan u leverende, werkmaatschappij zelf op de bestaande bankrekening(en). Kunt u ons daarom bij voorbaat toestemming verlenen voor het overdragen van onze vorderingen? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?</p>	<p>Akkoord voor het overdragen van de vordering zoals beschreven in uw vraag.</p>

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

35	<p>Inschrijver veronderstelt dat de aansprakelijkheidsbeperking zoals opgenomen in artikel 8.3 van de Overeenkomst ook ziet op de vrijwaringsverplichtingen van Opdrachtnemer zoals opgenomen in de artikelen 8.1 en 8.2 van de Overeenkomst en artikel 14.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. Kunt u dat bevestigen? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?</p>	<p>Correct, zie ook antwoord op vraag 21.</p>
36	.	<p>De sheets van de Informatiebijeenkomst treft u als bijlage in de documentenmap 'Nota van Inlichtingen 1'.</p>
37	<p>Wordt er dadelijk een lijst van gecontracteerde partijen en hun aanbod gepubliceerd?</p>	<p>Bij de definitieve opdrachtverstrekking wordt een lijst met de gecontracteerde aanbieders gepubliceerd.</p>
38	<p>Komt er gelegenheid om jezelf kenbaar te maken/ presenteren als aanbieder? Of moet je hiertoe zelf actie ondernemen?</p>	<p>Zie antwoord op vraag 6</p>
39	<p>Vallen dagbestedingstrajecten gericht op stijgen op de participatie ladder en werken richting arbeid ook als referentie? Deze komen niet van Werk en Inkomen.</p>	<p>Binnen deze opdracht zijn we niet op zoek naar aanbieders van dagbesteding. Trajecten die enkel gericht zijn op dagbesteding kunnen niet dienen als geldige referentie.</p>
40	<p>Nota van Inlichtingen referentienummer 23: Na voorlopige gunning worden praktische afspraken gemaakt over de ondertekening van de overeenkomst en bijlagen.</p> <p>Vervolgvrage: Kunt u instemmen met digitaal het ondertekenen van de documenten ten behoeve van de inschrijving conform CM Sign?</p>	<p>Zoals gesteld in NvI 1 wordt na voorlopige gunning bekend gemaakt hoe dat de overeenkomst ondertekend dient te worden, binnen de beschikbare mogelijkheden.</p>
41	<p>Nota van Inlichtingen Referentienummer 18 Dat is niet akkoord.</p> <p>Vervolgvrage: U geeft aan dat u niet akkoord bent met het buiten toepassing verklaren van deze bepaling. De dienstverlening tussen partijen ziet op een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer zal de diensten vanzelfsprekend uitvoeren naar beste inzicht en vermogen en conform hetgeen in de markt gebruikelijk is, in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap, professionaliteit en integriteit. Gelet op de aard van deze dienstverlening zijn fatale termijnen naar mening van opdrachtnemer niet proportioneel. Bent u gelet op voorgaande bereid om uw antwoord te heroverwegen?</p>	<p>Artikel 11.1 AIV komt te vervallen.</p>

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

42	<p>Nota van Inlichtingen referentienummer 21</p> <p>De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is gemaximaliseerd tot aan het verzekerde bedrag per gebeurtenis en per jaar zoals benoemd in het huidige artikelen 8.3 t/m 8.5 van de Concept Overeenkomst 'Ontwikkeltrajecten werk & participatie'.</p> <p>Vervolg vraag: Ter voorkoming van eventuele onduidelijkheid: kunt u bevestigen dat daarmee dus ook de vrijwaring is gemaximeerd tot aan het verzekerde bedrag per gebeurtenis en per jaar zoals benoemd in het huidige artikelen 8.3 t/m 8.5 van de Concept Overeenkomst 'Ontwikkeltrajecten werk & participatie'?</p>	<p>Dat is akkoord, dit geldt eveneens voor de artikelen 8.3 t/m 8.5 van de Concept Overeenkomst.</p>
43	<p>Ik begrijp helemaal niets van wat ik bij gunningcriteria moet invullen.</p>	<p>Voor het indienen van uw aanmelding hoeft u geen gebruik te maken van de inschrijfmodule. U mag uw aanmelding als bericht via TenderNed versturen. U voegt de aanmeldingsdocumenten toe als bijlagen.</p>
44	<p>In het antwoord op vraag 29 geeft u aan dat u niet bereid bent om de boeteclausule in artikel 7.4 van de Algemene Inkoopvoorwaarden te laten vervallen dan wel te matigen. Inschrijver is als beursgenoteerde onderneming wettelijk verplicht om een effectief risicobeleid te voeren. In dat kader dienen boeteclausules niet alleen per gebeurtenis, maar ook op jaarbasis te worden gemaximeerd. Indien er namelijk alleen een maximum per overtreding geldt, dan kunnen er in theorie oneindig veel boetes wordt opgelegd, waardoor er in feite sprake is van een ongelimiteerde boeteclausule. Het aanvaarden van een dergelijke ongelimiteerde boeteclausule brengt onaanvaardbare en overigens ook onverzekerbare financiële risico's met zich mee. In verband met deze onverzekerbaarheid verwijzen wij naar Voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit, die invulling geeft aan het in acht te nemen proportionaliteitsbeginsel. Wij verzoeken u derhalve om de te verbeuren boetes te maximeren tot een maximum van €50.000 per jaar. Kunt u daarmee instemmen? Zo nee, met welke beperking van de boete op jaarbasis kunt u wel instemmen? Indien u niet bereid bent om de boete te maximeren op jaarbasis, dan verzoeken wij u te motiveren wat uw bezwaren zijn.</p>	<p>Niet akkoord. Opdrachtgever hecht veel waarde aan de geheimhoudingsplicht ten opzichte van haar inwoners.</p>

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

<p>45 In het antwoord op vraag 33 geeft u aan dat de laatste zin van artikel 8.3 van de Concept Overeenkomst zal worden aangepast in: "Aansprakelijkheid voor indirecte schade is uitgesloten, waaronder uitsluitend wordt verstaan omzetsderving, winstderving, en gemiste besparingen." Met deze formulering kan Opdrachtnemer nog steeds aansprakelijk worden gesteld voor andere vormen van indirecte schade, zoals gevolgschade, schade door bedrijfsstagnatie, e.d. Dat is voor Inschrijver niet acceptabel. Op grond van artikel 6:98 BW komt voor vergoeding slechts in aanmerking schade die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid is gebaseerd om in redelijkheid te kunnen worden toegerekend aan degene die voor deze gebeurtenis aansprakelijk wordt gehouden. Er dient met andere woorden een causaal verband te bestaan tussen het wanpresteren of het onrechtmatig handelen en de schade. Bij indirecte schade zal er in de meeste gevallen geen sprake zijn van een dergelijk causaal verband. Inschrijver acht het dan ook niet redelijk en niet proportioneel dat er een aansprakelijkheid wordt verlangd die ruimer is dan de wet voorschrijft. Wij begrijpen dat u als aanbestedende dienst de mogelijkheid wil hebben om onverhoopte schade te verhalen op opdrachtnemer. Ook wij hebben belang bij een deugdelijke afhandeling van onverhoopte schade, reden waarom wij ons zeer royaal verzekerd hebben voor schade die kan ontstaan tijdens de uitvoering van de opdracht. Aansprakelijkheid voor indirecte schade is echter zoals aangegeven nagenoeg onverzekerbaar en daarom in onze branche hoogst ongebruikelijk. Wij attenderen u nogmaals op de Gids Proportionaliteit die in §3.9.1.1 stelt: "1.De aanbestedende dienst verlangt geen aansprakelijkheid die op geen enkele manier gelimiteerd is. 2. Bij de beoordeling welke limitering van de aansprakelijkheid proportioneel is slaat de aanbestedende dienst in ieder geval acht op: • de risico's die de aanbestedende dienst daadwerkelijk loopt; • de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang." Daarnaast volgt uit Voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit dat het disproportioneel is om een risico neer te leggen bij Inschrijver, indien dat risico niet in redelijkheid/onder reële voorwaarden verzekerbaar is. Inschrijver kan dan ook niet instemmen met de aangepaste tekst van artikel 8.3 en verzoekt u om de laatste zinsnede van deze tekst ("waaronder uitsluitend wordt verstaan omzetsderving, winstderving, en gemiste</p>	<p>De aanpassing uit Nvl 1 blijft gehandhaafd.</p>
---	--

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

	<p>besparingen") te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, kunt u motiveren waarom u het proportioneel acht dat u een aansprakelijkheid verlangt die ruimer is dan de wet voorschrijft en in strijd is met de Voorschriften 3.9 A en 3.9 D van de Gids Proportionaliteit.</p>	
46	<p>In het antwoord op vraag 18 geeft u aan dat u niet akkoord gaat met het buiten toepassing verklaren van artikel 11.1 en 11.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. U geeft daarbij geen motivatie waarom u hier niet mee akkoord gaat. Zoals aangegeven in de vraag leent de gevraagde dienstverlening zich niet voor fatale termijnen, omdat de dienstverlening is gebaseerd op een inspanningsverplichting. Het uitvoeren van ontwikkeltrajecten is immers niet te vergelijken met een te leveren zaak. Wat ons betreft gaat het dan ook te ver om elke overtreding van enige termijn te zien als verzuim met bijbehorende aansprakelijkheid en mogelijkheid voor Opdrachtgever om op te zeggen/te ontbinden. Wij verzoeken u dan ook om uw antwoord op vraag 18 te herzien en artikel 11.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden alsnog buiten toepassing te verklaren. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet en kunt u nader toelichten welke termijnen als fatale termijnen worden aangemerkt?</p>	Zie antwoord op vraag 41.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

47	<p>U geeft aan niet akkoord te zijn met ons voorstel en hier proportioneel en gericht mee om te gaan. Kunt u wel instemmen met de volgende nuance? Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de door de Leverancier verzonden facturen door een door Opdrachtgever aan te wijzen accountant als bedoeld in artikel 393, eerste lid, van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek op inhoudelijke juistheid te laten controleren. De Leverancier verleent de betrokken accountant inzage in boeken en bescheiden en verstrekt hem alle gegevens en informatie die deze verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant brengt zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide Partijen uit. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factu(u)r(en) niet juist dan wel onvolledig is/zijn, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van de Leverancier komen.</p>	<p>Niet akkoord. Artikel 10.1 is breder dan een accountant controle.</p>
48	<p>Kunnen jullie aangeven waar de beschrijving van de trajecten aan moet voldoen, welke criteria er zijn en waar ik eventuele informatie kan vinden hierover?</p>	<p>U leest de beschrijving van de trajecten in hoofdstuk 1.5 van bijlage 1, de opdrachtomschrijving.</p>
49	<p>"Er wordt gevraagd om 10 ontwikkeltrajecten te omschrijven. Betreft het hier 1 opdrachtgever, 1 ontwikkeltraject, bijvoorbeeld jobcoaching, en wilt u hier 10 individuele jobcoachingstrajecten van hebben toegelicht. Of 1 opdrachtgever, waarvoor wij meerdere diensten uitvoeren, en dienen al deze diensten in het algemeen te worden omschreven? Verstaat u onder een ontwikkeltraject een afgesloten individueel traject van een kandidaat, of een trajectomschrijving van een dienst waarvoor wij zijn gemachtigd deze uit te voeren. "</p>	<p>Het gaat om 10 individuele ontwikkeltrajecten voor een individuele deelnemer. Deze mogen voor verschillende opdrachtgevers (referenties) zijn uitgevoerd over de afgelopen 3 jaar gerekend vanaf de aanmelddatum. Dit mogen verschillende soorten individuele trajecten zijn. Wij accepteren geen algemene beschrijving van de dienstverlening. Zie ook het antwoord op vraag 2 in Nvl 1.</p>
50	<p>Bij voorlopige gunning moeten we een GVA aanleveren. We hebben nog een GVA die tot juni van dit jaar nog geldig is. Is het akkoord dat we die meesturen?</p>	

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:



GEMEENTE TILBURG



ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN
voor leveringen en diensten
Gemeente Tilburg

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

Inhoudsopgave

I ALGEMEEN

- Artikel 1 Definities
- Artikel 2 Toepasselijkheid
- Artikel 3 Offerte, opdracht en totstandkoming Overeenkomst

II UITVOERING OVEREENKOMST

- Artikel 4 Algemene verplichtingen Contractant
- Artikel 5 Algemene verplichtingen Gemeente
- Artikel 6 Kwaliteit, keuring en garantie
- Artikel 7 Geheimhouding
- Artikel 8 Intellectueel eigendom
- Artikel 9 Wijziging Overeenkomst
- Artikel 10 Uitrusting en materialen
- Artikel 11 Tijdstip van nakoming
- Artikel 12 Toerekenbare tekortkoming
- Artikel 13 Niet toerekenbare tekortkoming
- Artikel 14 Aansprakelijkheid en verzekering
- Artikel 15 Boete
- Artikel 16 Toepasselijk recht en geschillen

III FINANCIËLE BEPALINGEN

- Artikel 17 Prijzen, meerwerk en minder werk
- Artikel 18 Facturering en betaling

IV BEPALINGEN BETREFFENDE DE LEVERINGEN VAN GOEDEREN

- Artikel 19 Leveringen
- Artikel 20 Verpakking en transport
- Artikel 21 Overdracht van eigendom en risico

V BEPALINGEN BETREFFENDE HET VERRICHTEN VAN DIENSTEN

- Artikel 22 Diensten
- Artikel 23 Personeel van Contractant

VI EINDE OVEREENKOMST

- Artikel 24 Opzegging
- Artikel 25 Ontbinding
- Artikel 26 Vernietiging

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

I Algemeen

Artikel 1 Definities

Aflevering:	het verschaffen van het bezit van de Goederen aan de Gemeente
Contractant:	de in de Overeenkomst genoemde wederpartij van de Gemeente
Diensten (Dienst):	de door de Contractant te verrichten werkzaamheden ten behoeve van een specifieke behoefte van de Gemeente, niet zijnde werken of leveringen
Gemeente:	de gemeente Tilburg, zetelend te Tilburg
Goederen:	alle zaken en alle vermogensrechten in de zin van artikel 3:1 Burgerlijk Wetboek

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

Leveringen (Levering):	de door de Contractant op basis van de Overeenkomst ten behoeve van de Gemeente te leveren Goederen
Offerte:	een aanbod in de zin van het Burgerlijk Wetboek
Offerteaanvraag:	een enkelvoudige of meervoudige aanvraag van de Gemeente voor te verrichten Prestaties of een (Europese) aanbesteding conform de Aanbestedingswet en de Europese aanbestedingsrichtlijnen 2004/17/EG en 2004/18/EG
Overeenkomst:	al hetgeen tussen de Gemeente en de Contractant is overeengekomen, inclusief daarbij behorende bijlagen
Partijen/Partij:	de Gemeente en/of de Contractant
Personeel van Contractant:	de door de Contractant voor de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen personeelsleden of andere hulppersonen die krachtens de Overeenkomst onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zullen zijn
Prestatie:	de te verrichten Leveringen en/of Diensten
Werkdag:	kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet, plaatselijke feestdagen en door de Gemeente aangewezen bruggedagen

 Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

 Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1. Deze algemene inkoopvoorwaarden zijn van toepassing op de Offerteaanvraag en Overeenkomsten met betrekking tot Leveringen en Diensten.
- 2.2. Van deze algemene inkoopvoorwaarden kan slechts worden afgeweken, indien Partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk met elkaar zijn overeengekomen.
- 2.3. Indien een bepaling van deze algemene inkoopvoorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van kracht blijven en treden Partijen in overleg teneinde een nieuwe bepaling (of bepalingen) ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling(en) overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling(en) in acht worden genomen.
- 2.4. Door het indienen van de Offerte wijst de Contractant uitdrukkelijk de toepasselijkheid van zijn algemene voorwaarden of die van enige branchevereniging af.
- 2.5. In geval van strijdigheid tussen deze algemene inkoopvoorwaarden en enige bepaling in de Overeenkomst prevaleert de bepaling in de Overeenkomst.

Artikel 3 Totstandkoming Overeenkomst

- 3.1. De Gemeente kan een Offerteaanvraag intrekken of wijzigen Voor zover dit mogelijk is binnen de geldende Nederlandse en Europese jurisprudentie en wet- en regelgeving. De Gemeente zal geen kosten of schade vergoeden die hiermee samenhangen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 3.2. De Offerte van de Contractant heeft een gestanddoeningstermijn van negentig dagen of zoveel langer of korter als in de Offerteaanvraag is vermeld. De gestanddoeningstermijn vangt aan op de dag waarop de inschrijvingstermijn sluit of op de dag die wordt vermeld in de Offerteaanvraag.
- 3.3. Een Overeenkomst komt tot stand nadat de Gemeente een expliciete schriftelijke aanvaarding van de Offerte van de Contractant per e-mail, fax of brief heeft

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

verzonden aan de Contractant. De schriftelijke aanvaarding geldt enkel als aanvaarding, indien daaraan een besluit ten grondslag ligt als bedoeld in artikel 160, eerste lid aanhef en onder e van de Gemeentewet dat is genomen door of namens het college van burgemeester en wethouders en de aanvaarding ondertekend is door de burgemeester of een ander waaraan op grond van het bepaalde in artikel 171, tweede lid van de Gemeentewet de vertegenwoordiging van de Gemeente is opgedragen. Op eerste verzoek van de Contractant legt de Gemeente een kopie van dit besluit over.

- 3.4. Een voornemen tot gunning houdt geen aanvaarding in zoals bedoeld in het voorgaande lid of in de zin van artikel 6:217 lid 1 Burgerlijk Wetboek.
- 3.5. Alle handelingen die de Contractant verricht voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst zijn voor rekening en risico van de Contractant.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

II Uitvoering overeenkomst

Artikel 4 Algemene verplichtingen Contractant

- 4.1. De Contractant zal zijn verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst in nauwe samenwerking met de Gemeente nakomen, onverminderd de eigen verantwoordelijkheid van de Contractant.
- 4.2. De Contractant zal de Gemeente op de hoogte houden van de uitvoering van de Overeenkomst en desgevraagd inlichtingen geven. De Contractant is onder meer, doch niet uitsluitend, verplicht om de Gemeente direct schriftelijk in te lichten over feiten en omstandigheden die kunnen leiden tot vertraging in de nakoming of waarmee in de Overeenkomst geen rekening is gehouden.
- 4.3. Slechts met voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Gemeente, kan de Contractant de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk laten uitvoeren door derden of uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en/of plichten overdragen aan derden. Aan deze goedkeuring kunnen voorwaarden worden verbonden.
- 4.4. Lid 4.3. geldt niet ten aanzien van het vestigen van beperkte rechten, zoals een pandrecht.
- 4.5. De Contractant garandeert ter zake van de Overeenkomst dat de Contractant of Personeel van Contractant of een met de Contractant verbonden rechtspersoon en de onder hen werkzame personen niet betrokken zijn of zijn geweest bij overleg of afspraken met andere ondernemingen op een wijze die strijdig zou kunnen zijn met bepalingen van de Mededingingswet of artikelen 101 en 102 Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, waaronder: (1) prijsvorming, (2) het afstemmen van Offerten, en/of (3) verdeling van werkzaamheden.
- 4.6. De Contractant vrijwaart de Gemeente voor strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties (als bedoeld in artikel 5:2, eerste lid aanhef en onder a van de Algemene wet bestuursrecht, het eventuele kostenverhaal daaronder begrepen) die verband houden met de Overeenkomst en die de Contractant of de Gemeente krijgt opgelegd.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

- 4.7. De Contractant zal bij de uitvoering van de Overeenkomst alle van toepassing zijn de voorschriften bij of krachtens de wet gesteld naleven en de overeenkomsten die de Gemeente met derden heeft gesloten, voor zover deze overeenkomsten bekend zijn bij de Contractant, in acht nemen. Indien de Contractant genoodzaakt is om contact op te nemen met derden, zal de Contractant dit eerst voorleggen aan de Gemeente.
- 4.8. De Contractant draagt zelf de verantwoordelijkheid om de door hem ingeschakelde derden te informeren over de afspraken die gelden tussen de Contractant en de Gemeente bij de uitvoering van de Overeenkomst.
- 4.9. Slechts voor zover de Contractant expliciet en schriftelijk is gemachtigd door de Gemeente zal de Contractant optreden als gemachtigde van de Gemeente. Eventuele gevolgen die door het in strijd handelen met het bepaalde in de voorgaande zin zijn ontstaan, komen voor rekening en risico van de Contractant.
- 4.10. De Contractant verleent alle medewerking aan de Gemeente, indien de Gemeente wordt geconfronteerd met een informatieverzoek.
- 4.11. De communicatie, schriftelijk en mondeling, tussen de Contractant en de Gemeente dient te allen tijde in de Nederlandse taal te geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 5 Algemene verplichtingen Gemeente

- 5.1. De Gemeente zal op verzoek van de Contractant alle inlichtingen en gegevens verstrekken voor zover die nodig zijn om de Overeenkomst naar behoren uit te voeren.
- 5.2. De Gemeente zal zich inspannen zoals een goed opdrachtgever betaamt en zal zich indien nodig inspannen om haar medewerking, waaronder publiekrechtelijke medewerking, te verlenen die nodig zou kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

Artikel 6 Kwaliteit, keuring en garantie

- 6.1. De Contractant garandeert dat de geleverde Prestaties voldoen aan de Overeenkomst, aan de algemeen geldende normen en aan de voorschriften die bij of krachtens wet of verdrag gelden met betrekking tot, doch niet uitsluitend, veiligheid, gezondheid en milieu.
- 6.2. De Gemeente is gerechtigd om de Prestaties te keuren en de Contractant verleent waar nodig zijn medewerking. Indien de Gemeente bepaalde Prestaties schriftelijk heeft goedgekeurd, vervalt het recht zoals genoemd in de voorgaande zin ten aanzien van die Prestaties.

Artikel 7 Geheimhouding

- 7.1. Partijen verplichten zich om al wat bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is of redelijkerwijs kan worden vermoed, op generlei wijze bekend te maken – inclusief via kanalen van sociale media - of voor eigen doeleinden te gebruiken, behalve voor zover enig wettelijk voorschrift of rechterlijke uitspraak tot bekendmaking noopt. Deze geheimhoudingsplicht beperkt zich niet tot de looptijd van de Overeenkomst.
- 7.2. Partijen zullen de onder hen werkzame personen of door hen ingeschakelde derden verplichten deze geheimhoudingsplicht na te leven.
- 7.3. Partijen hebben het recht om in geval van overtreding van de voorgaande leden door de andere Partij en/of de voor die Partij werkzame personen en/of door die Partij ingeschakelde derden de Overeenkomst per direct op te schorten dan wel zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling te ontbinden. Elke opschorting dan wel ontbinding geschiedt door middel van een aangetekend schrijven.
- 7.4. Bij overtreding van de voorgaande leden verbeurt Contractant een direct opeisbare boete van € 25.000,00 voor iedere overtreding, zulks onverminderd alle andere rechten of vorderingen, waaronder doch niet uitsluitend, een vordering van de gemeente uit hoofde van het recht op schadevergoeding.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

- 7.5. De Contractant is verplicht om op eerste verzoek van de Gemeente Personeel van Contractant een geheimhoudingsverklaring te laten ondertekenen.
- 7.6. Voor zover de Contractant in het kader van de Overeenkomst de beschikking heeft gekregen over gegevens en/of gegevensbestanden van Opdrachtgever, zal Contractant ten aanzien van deze gegevens en/of gegevensbestanden, in aanvulling op de in lid 1 genoemde geheimhoudingsplicht, adequate beveiligingsmaatregelen treffen om ongeautoriseerde toegang tot deze gegevens en/of gegevensbestanden te voorkomen.

Artikel 8 Intellectueel eigendom

- 8.1. Alle (aanspraken op) intellectuele eigendomsrechten (IE-rechten) met betrekking tot enig resultaat voortvloeiende uit de Overeenkomst, berusten bij de Gemeente, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De Contractant draagt deze (aanspraken op) IE-rechten – voor zover nodig – om niet over aan de Gemeente. De Contractant zal op eerste verzoek kosteloos meewerken aan het bewerkstelligen van de overdracht.
- 8.2. Onder resultaat als bedoeld in lid 1 van dit artikel, wordt verstaan al hetgeen in het kader van de Overeenkomst tot stand wordt gebracht ongeacht of de Contractant daarbij gebruik maakt van enige bijdrage van de Gemeente en/of derden.
- 8.3. De Contractant doet voor zover mogelijk afstand van alle eventuele persoonlijkheidsrechten op in het kader van de Overeenkomst tot stand gebrachte auteursrechtelijke werken.
- 8.4. Indien de in lid 1 bedoelde overdracht om welke reden dan ook feitelijk niet mogelijk is, verleent Contractant aan de Gemeente een wereldwijde, exclusieve en niet-opzegbare licentie met het recht op sublicentie verlening op eventuele rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de door Contractant vervaardigde voortbrengselen. De vergoeding van deze licentie is in de prijs inbegrepen. Desgewenst en voor zover relevant kan de Gemeente deze licentie in de daartoe bestemde registers inschrijven, waaraan Contractant de benodigde medewerking zal verlenen.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

- 8.5. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, behoudt of verkrijgt de Contractant geen gebruiksrecht met betrekking tot enig resultaat van de Overeenkomst.
- 8.6. De Gemeente behoudt zich uitdrukkelijk het auteursrecht voor met betrekking tot ieder in het kader van de Overeenkomst aan Contractant openbaar gemaakt werk. De Contractant erkent dit voorbehoud.
- 8.7. De Contractant garandeert dat de gekochte Goederen en toebehoren alsmede de geleverde Diensten en al hetgeen daarmee gepaard gaat of daaruit resulteert vrij zijn van alle bijzondere lasten en beperkingen die aan het vrije gebruik daarvan door de Gemeente in de weg zouden kunnen staan, zoals octrooirechten, merkrechten, modelrechten of auteursrechten en vrijwaart de Gemeente tegen alle aanspraken van derden dienaangaande.
- 8.8. In het geval van aanspraken van derden zal de Contractant alles in het werk stellen om in overleg met de Gemeente te bewerkstelligen dat de Gemeente het ongestoorde gebruik van het geleverde zal kunnen voortzetten.
- 8.9. In het geval van aanspraken van derden waarvoor de hierboven genoemde vrijwaringverplichting geldt, zal de Contractant alle schade van de Gemeente vergoeden inclusief proceskosten, waaronder tevens begrepen redelijke advocaatkosten voor het voeren van gerechtelijke procedures.

Artikel 9 Wijziging Overeenkomst

- 9.1. De Gemeente kan de Overeenkomst enkel schriftelijk wijzigen en/of aanvullen, na overleg met en instemming van de Contractant over de gevolgen van de wijziging of aanvulling.
- 9.2. In dit kader blijven Partijen binnen de grenzen van de redelijkheid en billijkheid.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

Artikel 10 Uitrusting en materialen

- 10.1. De Contractant zal voor eigen rekening en risico zorg dragen voor alle bij de uitvoering van de Overeenkomst te gebruiken - niet van de Gemeente afkomstige - materialen en uitrusting (waaronder gereedschappen), tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 10.2. De Contractant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de deugdelijkheid van de gebruikte Goederen, materialen en uitrusting en dient deze voor eigen rekening en risico te verzekeren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 11 Tijdstip van nakoming

- 11.1. De Contractant is van rechtswege in verzuim nadat de fatale termijn(en) of termijnen voor de uitvoering van de desbetreffende Prestaties, zoals vermeld in de Overeenkomst, zijn verstreken en de desbetreffende Prestaties niet of niet volledig zijn uitgevoerd.
- 11.2. De Contractant stelt de Gemeente schriftelijk tijdig en met opgaaf van redenen in kennis van een eventuele vertraging en de maatregelen die de Contractant zal treffen om de vertraging zoveel mogelijk te beperken.
- 11.3. In spoedeisende gevallen en daarnaast indien na overleg met de Contractant, redelijkerwijs moet worden aangenomen dat deze niet, niet tijdig of niet naar behoren haar verplichtingen uit de Overeenkomst kan c.q. zal nakomen, is de Gemeente bevoegd te verlangen dat Contractant de uitvoering van de Overeenkomst voor haar rekening en risico, geheel of gedeeltelijk aan derden uitbesteedt. Een en ander ontslaat Contractant niet van haar verplichtingen uit de Overeenkomst jegens de Gemeente.
- 11.4. Voor de door de Contractant ingeschakelde derden staat Contractant jegens de Gemeente in als ware het haar eigen handelen of nalaten. De Contractant staat ervoor in dat deze derden zich houden aan het in deze algemene inkoopvoorwaarden bepaalde, alsmede aan alle overige door de Gemeente van toepassing verklaarde voorschriften en bepalingen ter zake van de Overeenkomst. De Contractant staat er

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

voor in dat de Gemeente haar bevoegdheden uit hoofde daarvan ook jegens die derden kan uitoefenen.

Artikel 12 Toerekenbare tekortkoming

- 12.1 Indien één van de Partijen toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van de Overeenkomst en/of deze algemene inkoopvoorwaarden, zal de andere Partij een aangetekend schrijven verzenden aan de tekortkomende Partij, alvorens gebruik te maken van de Partij toekomende wettelijke rechten, behoudens de gevallen waarin ingebrekestelling ingevolge het Burgerlijk Wetboek achterwege kan blijven, in welke gevallen de nalatige Partij direct in verzuim verkeert.
- 12.2. Ieder der Partijen is gerechtigd de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien de andere Partij in verzuim is geraakt, behoudens voor zover ontbinding – gelet op de omstandigheden van het geval, waaronder de ernst van het verzuim – in strijd zou zijn met de redelijkheid en billijkheid. Elke ontbinding geschiedt door middel van een aangetekend schrijven.
- 12.3. Er is geen sprake van enige toerekenbare tekortkoming zijdens de Gemeente indien en voor zover de publiekrechtelijke verantwoordelijkheid noopt tot het niet verstrekken van inlichtingen en gegevens respectievelijk tot het niet verlenen van de publiekrechtelijke medewerking die nodig zou kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 13 Niet toerekenbare tekortkoming

- 13.1. De Contractant kan zich jegens de Gemeente enkel op overmacht beroepen, indien de Contractant de Gemeente zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de bewijsstukken, schriftelijk van het beroep op overmacht in kennis stelt.
- 13.2. De Partij die een beroep doet op overmacht, verplicht zich, om voor zover dit in zijn vermogen ligt, iedere oorzaak van overmacht zo snel mogelijk op te heffen dan wel te doen opheffen

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

- 13.3. Onder overmacht wordt in ieder geval niet begrepen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich hiertegen verzet:
- niet nakoming van de verplichtingen door een (de) door de Contractant ingeschakelde hulpperso(n)en(en) waaronder diens toeleveranciers;
 - bedrijfsstoringen in het bedrijf van de Contractant of dat van zijn toeleverancier of andere door hem ingeschakelde derden;
 - tekorten aan grondstoffen, werknemers en/of materialen;
 - stakingen, van welke aard dan ook;
 - ongevallen;
 - brand;
 - transportmoeilijkheden/ vertragingen;
 - wettelijke belemmeringen of overheidsmaatregelen, onder meer verband houdend met in-, door- en uitvoer; *en*
 - wijzigingen in valutaverhoudingen en/of prijswijzigingen.

Artikel 14 Aansprakelijkheid en verzekering

- 14.1. De Contractant vrijwaart de Gemeente tegen eventuele aanspraken van derden terzake van schade door deze derden geleden ten gevolge van de uitvoering door de Contractant van de Overeenkomst en het gebruik of toepassing van de geleverde Goederen of Diensten van de Contractant.
- 14.2. De Contractant zal vanaf het aangaan van de Overeenkomst adequaat verzekerd zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst en zal zich adequaat verzekerd houden gedurende de uitvoering van de Overeenkomst.
- 14.3. De Contractant zal het verzekerd bedrag en de polisvoorwaarden gedurende de uitvoering van de Overeenkomst niet ten nadele van de Gemeente wijzigen, tenzij de Gemeente hiervoor haar expliciete en schriftelijke toestemming heeft gegeven.
- 14.4. Eventuele verzekeringen die noodzakelijk zijn in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en waarover de Contractant nog niet beschikt, zal de Contractant afsluiten tenminste voor de periode van de uitvoering van de Overeenkomst.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

Artikel 15 Boete

- 15.1. Indien Contractant tekort schiet in de nakoming van de Overeenkomst en/of deze algemene inkoopvoorwaarden, is de Contractant aan de Gemeente, voor elke kalenderdag dat de tekortkoming voortduurt, zonder rechterlijke tussenkomst, een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 2,5% van de totale prijs (inclusief BTW) die met de overeenkomst is gemoeid, met een minimumboete van € 2.500,- tot een maximumboete van 10% van de totale prijs (inclusief BTW) die met de overeenkomst is gemoeid. Indien nakoming anders dan door overmacht blijvend onmogelijk is geworden, is in ieder geval de maximumboete onmiddellijk in haar geheel verschuldigd.
- 15.2. Indien de totale prijs onbekend is, wordt deze prijs berekend aan de hand van: de geraamde waarde van de overeenkomst zoals genoemd in de aanbestedingsstukken, dan wel het bedrag dat de Gemeente aan de Overeenkomst gespendeerd heeft in de twaalf maanden voorafgaand aan het moment van boeteoplegging, vermenigvuldigd met het aantal jaren looptijd van de overeenkomst.
- 15.3. De boete wordt verrekend met de door de Gemeente verschuldigde betalingen, ongeacht of de vordering tot betaling daarvan op een derde is overgegaan.
- 15.4. De boete laat onverlet alle andere rechten of vorderingen, waaronder, doch niet uitsluitend, de vordering van de Gemeente tot nakoming en het recht op schadevergoeding.

Artikel 16 Toepasselijk recht en geschillen

- 16.1. Op deze algemene inkoopvoorwaarden en de Overeenkomsten, alsmede op de totstandkoming en de interpretatie, is Nederlands recht van toepassing.
- 16.2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 16.3. Als er een geschil ontstaat met betrekking tot de Offerteaanvraag, de procedure zoals beschreven in de Offerteaanvraag, de totstandkoming van de Overeenkomst of de uitvoering van de Overeenkomst, dan is elk der Partijen gerechtigd om het geschil

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

voor te leggen aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar de Gemeente gevestigd is.

CONCEPT

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

III Financiële bepalingen

Artikel 17 Prijzen, meerwerk en minder werk

- 17.1. De Contractant zal de Overeenkomst uitvoeren tegen de in zijn Offerte genoemde prijzen in Euro's.
- 17.2. De prijzen staan vast gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Ook het indexeren van de prijzen gedurende de looptijd van de Overeenkomst is uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 17.3. Niet redelijkerwijs in de Overeenkomst inbegrepen extra Prestaties, zijn slechts meerwerk voor zover dit uitsluitend aan de Gemeente is toe te rekenen.
- 17.4. Meerwerk zal door de Contractant slechts in behandeling worden genomen nadat de inhoud en het budget schriftelijk zijn overeengekomen met de Gemeente.
- 17.5. Verrekening van meerwerk of minder werk vindt plaats tegen maximaal de tarieven zoals opgenomen in de Offerte, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 17.6. Voor zover prijzen en tarieven van meerwerk of minder werk niet in de Offerte zijn opgenomen, verplicht de Contractant zich ertoe voor meerwerk en minder werk uitsluitend marktconforme tarieven aan te bieden.

Artikel 18 Facturering en betaling

- 18.1. Op de factuur vermeldt de Contractant;
- de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen: naam, adres, postcode, woonplaats, bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, BTW-nummer, KvK-nummer;
 - het factuuradres van de Contractant;
 - het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW; *en*
 - eventuele nadere eisen in overleg met de Gemeente.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

- 18.2. De Contractant hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na de ontvangst van de factuur of zoveel langer of korter als overeengekomen tussen Partijen in de Overeenkomst. De Gemeente zal binnen de gehanteerde betalingstermijn de factuur van de Contractant betalen.
- 18.3 Indien de Goederen of Diensten niet beantwoorden aan de Overeenkomst is de Gemeente bevoegd om de betaling naar rato van de tekortkoming geheel of gedeeltelijk op te schorten.
- 18.4 Het is de contractant niet toegestaan om enig retentierecht jegens Opdrachtgever uit te oefenen. In geval de contractant bij de uitvoering van de overeenkomst derden inschakelt, verplicht de contractant zich om het verbod op het inroepen van enig retentierecht in de onderaannemingsovereenkomst op te nemen alsmede deze verplichting door te leggen aan onderaannemers verder in de keten.
- 18.5 Facturen, die aan de Gemeente worden toegezonden na verloop van twaalf maanden te rekenen vanaf de datum waarop de aan de facturen ten grondslag liggende prestaties zijn verricht, worden niet geaccepteerd en door het verloop van die termijn vervalt het recht van Contractant op betaling van die facturen.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

IV Bepalingen betreffende de leveringen van goederen

Artikel 19 Leveringen

- 19.1. De Contractant levert de Goederen conform Delivered Duty Paid (DDP), volgens Incoterms 2010, zoals vastgesteld door de Internationale Kamer van Koophandel (ICC).
- 19.2. Tenzij schriftelijk een andere tijd of plaats is overeengekomen, geschiedt de Aflevering uitsluitend op Werkdagen tijdens de openingsuren van het gemeentehuis. De Contractant dient zijn vervoerder hiervan op de hoogte te stellen.
- 19.3. Indien de Gemeente de Goederen gemotiveerd afkeurt, zal de Contractant terstond op zijn eigen kosten de Goederen ophalen.
- 19.4. De Goederen worden geacht te zijn goedgekeurd vanaf het moment van volledige operationele ingebruikname door de Gemeente, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of bepaalde omstandigheden nopen tot schriftelijke goedkeuring van de Gemeente.
- 19.5. De Contractant verleent tenminste een garantie voor de Goederen van twaalf maanden vanaf het moment dat de Gemeente de Goederen heeft goedgekeurd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Deze garantie laat onverlet de aansprakelijkheid van de Contractant.
- 19.6. De Contractant garandeert dat voor een periode van tenminste vijf jaar of een termijn die schriftelijk is overeengekomen na Aflevering van de Goederen, onderdelen van de Goederen kunnen worden geleverd.
- 19.7. De Contractant is gehouden om alle bij de Goederen behorende gebruiksaanwijzingen en productinformatie, alsmede eventuele kwaliteitskeurmerken of –certificaten, opgesteld zoveel mogelijk in de Nederlandse taal, zonder additionele kosten, aan de Gemeente ter beschikking te stellen.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

19.8. De Contractant zal voor zijn rekening en risico alle voorkomende gebreken aan de geleverde Goederen na Aflevering of voltooiing binnen tien Werkdagen, of zoveel korter of langer als schriftelijk overeengekomen, na eerste aanzegging door de Gemeente wegnemen door herstel of vervanging.

Artikel 20 Verpakking en transport

- 20.1. De Contractant draagt zorg voor een deugdelijke verpakking, alsmede voor een zodanige beveiliging en vervoer van de Goederen, dat deze in een goede staat de plaats van Aflevering bereiken en het lossen daar veilig kan plaatsvinden. De Contractant is verantwoordelijk voor het naleven van de Nederlandse, Europese en internationale voorschriften met betrekking tot verpakkingen.
- 20.2. De Contractant neemt alle verpakkingen kosteloos terug, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 21 Overdracht van eigendom en risico

- 21.1. De eigendom van de geleverde Goederen gaat over op het moment van Aflevering, waar nodig na eventuele installatiewerkzaamheden die daarmee gepaard gaan. Het risico gaat over op de Gemeente na acceptatie van de Goederen door de Gemeente.
- 21.2. De acceptatie van de Goederen zal geschieden door middel van een schriftelijke verklaring van de Gemeente, na Aflevering en eventuele installatie van de Goederen. Indien de Gemeente de Goederen niet accepteert, geeft zij gemotiveerd aan waarom de acceptatie onthouden wordt.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

V Bepalingen betreffende het verrichten van diensten

Artikel 22 Diensten

- 22.1. De Contractant zal de Diensten uitvoeren binnen de termijn en op de plaats zoals deze zijn opgenomen in de Overeenkomst.
- 22.2. De Contractant draagt de volledige verantwoordelijkheid voor zowel zijn eigen Prestaties, Prestaties van Personeel van Contractant alsmede Prestaties van de door de Contractant ingeschakelde derden.
- 22.3. Feitelijke uitvoering van de Diensten door de Contractant of daarmee gepaard gaande handelingen houdt niet in dat de Gemeente de Diensten zonder meer goedkeurt. De Gemeente behoudt zich het recht voor om eventuele verrichtte Diensten te keuren, controleren of niet goed te keuren.
- 22.4. De goedkeuring van de Diensten zal geschieden door middel van een schriftelijke verklaring van de Gemeente. Indien de Gemeente de Diensten niet goedkeurt, geeft zij gemotiveerd aan waarom de goedkeuring onthouden wordt.

Artikel 23 Personeel van Contractant

- 23.1. Voor zover Diensten worden verricht ten kantore en/of in de openbare ruimte van de Gemeente, zijn de Contractant, Personeel van Contractant en de door de Contractant ingeschakelde derden gehouden de vastgestelde huisregels voor dat kantoor/gebouw en/of die openbare ruimte na te leven.
- 23.2. Indien gedurende de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat Personeel van Contractant niet functioneert in het belang van de goede uitvoering van de Overeenkomst en/of wegens omstandigheden zijn werkzaamheden niet kan voortzetten, dan heeft de Gemeente het recht de desbetreffende persoon door de Contractant te laten vervangen.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

- 23.3. Voor de vervanging van Personeel van Contractant is voorafgaande schriftelijke toestemming vereist van de Gemeente, tenzij directe vervanging van Personeel van Contractant noodzakelijk is. In dat laatste geval kan worden volstaan met mondelinge toestemming van de Gemeente. Uitgangspunt daarbij is dat personen beschikbaar worden gesteld die een vergelijkbare deskundigheid, opleiding en ervaring hebben (conform het vereiste in de Offerteaanvraag).
- 23.4. Vervanging van Personeel van Contractant wordt op een korte termijn – doch uiterlijk binnen twee weken of zoveel korter als noodzakelijk – door de Contractant voorzien. Eventuele kosten die gepaard gaan met vervanging komen voor rekening van de Contractant.
- 23.5. De Contractant staat ervoor in dat het Personeel van Contractant gerechtigd is om in Nederland arbeid te verrichten dan wel Diensten te verrichten.
- 23.6 Ter voorkoming van schijnconstructies zoals bedoeld in de Wet aanpak schijnconstructies houdt Contractant zich aan de onderstaande arbeidsvoorwaarden:
- a. Contractant houdt zich bij het verrichten van de Diensten aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing is.
 - b. Contractant legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van het verrichten van de Diensten op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast.
 - c. Contractant verschaft desgevraagd en onverwijld aan bevoegde instanties toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt mee aan controles, audits of loonvalidatie.
 - d. Contractant verschaft desgevraagd en onverwijld aan de Gemeente toegang tot de in lid c genoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken indien de Gemeente dit noodzakelijk acht in verband met het voorkomen van of de behandeling van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van het verrichten van de Diensten.
 - e. Contractant legt de verplichtingen voortvloeiend uit de vorige leden onverkort op aan alle partijen waarmee hij contracten aangaat ten behoeve van het verrichten van Diensten en bedingt tevens dat deze partijen vervolgens bedoelde verplichtingen onverkort opleggen aan alle partijen met wie zij op

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

hun beurt contracten aangaan ten behoeve van het verrichten van de Diensten.

- 23.7 De Contractant is verantwoordelijk voor en aansprakelijk voor de nakoming van de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen uit de belastingwetgeving en de sociale zekerheidswetgeving, waaronder begrepen verplichtingen die verband houden met het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). De Contractant vrijwaart de Gemeente tegen alle aanspraken terzake. De Contractant zal - indien wettelijk vereist dan wel door de Gemeente wordt vereist - met een G-rekening werken. Indien de Gemeente geconfronteerd wordt met een naheffing, worden deze kosten een-op-een verhaald op de Contractant.

CONCEPT

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

VI Einde overeenkomst

Artikel 24 Opzegging

24.1. De Gemeente is gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn zoals bepaald in de Overeenkomst. Indien geen opzegtermijn in de Overeenkomst is opgenomen, kan de Gemeente de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, mede gelet op de duur van de Overeenkomst.

Artikel 25 Ontbinding

25.1. Ieder der Partijen heeft het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:

- artikel 4.5. algemene inkoopvoorwaarden wordt geschonden;
- de andere Partij een besluit tot ontbinding van de rechtspersoon of onderneming heeft genomen;
- de zeggenschap van de andere Partij bij een ander komt te rusten dan ten tijde van het sluiten van deze Overeenkomst;
- ten aanzien van de andere Partij faillissement is aangevraagd dan wel uitgesproken of, al dan niet voorlopig, surséance van betaling is aangevraagd of verleend;
- de andere Partij fuseert, splitst of op enigerlei wijze (een deel van) zijn bedrijf overdraagt;
- de andere Partij in een situatie van overmacht verkeert gedurende meer dan tien Werkdagen.
- door de Contractant of Personeel van Contractant enig voordeel is of wordt aangeboden of verschaft aan een persoon die deel uitmaakt van (een orgaan van) de Gemeente of aan één van zijn ondergeschikten en/of vertegenwoordigers;

25.2. Elke ontbinding als bedoeld in lid 1 dient terstond door middel van een aangetekend schrijven te geschieden.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

25.3. Ingeval van ontbinding door de Gemeente als bedoeld in lid 1 is de Gemeente geen vergoeding verschuldigd aan de Contractant voor de Prestaties die niet door Contractant zijn verricht. Eventuele aan de Contractant verrichte onverschuldigde betalingen, betaalt de Contractant terug aan de Gemeente, vermeerderd met wettelijke rente vanaf de dag waarop dit is betaald. Eén en ander onverminderd het recht van Partijen op verrekening.

Artikel 26 Vernietiging

26.1. Indien één van de Partijen zich beroept op vernietiging door middel van een buitengerechtelijke verklaring, dient dit te geschieden met een aangetekend schrijven.

Aldus vastgesteld in de vergadering d.d. 3 december 2013 en laatstelijk gewijzigd d.d. 1 mei 2019.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

Addendum op de Algemene inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten Gemeente Tilburg

In dit addendum geeft de gemeente Tilburg aan in welke artikelen zij in haar gemeentelijke algemene inkoopvoorwaarden afwijkt van het VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten en op welke wijze.

Artikel 2.4

Aanvulling Toegevoegd in 2.4: of die van enige branchevereniging

Aanvulling Artikel 2.5 toegevoegd: In geval van strijdigheid tussen deze algemene inkoopvoorwaarden en enige bepaling in de Overeenkomst prevaleert de bepaling in de Overeenkomst.

Artikel 3

Afwijking Titel aangepast naar 'Totstandkoming Overeenkomst'

Artikel 4

Aanvulling Artikel 4.3 laatste volzin toegevoegd: Aan deze goedkeuring kunnen voorwaarden worden verbonden.

Aanvulling Artikel 4.4. toegevoegd: Lid 4.3. geldt niet ten aanzien van het vestigen van beperkte rechten, zoals een pandrecht.

Aanvulling Artikel 4.10 toegevoegd: De Contractant verleent alle medewerking aan de Gemeente, indien de Gemeente wordt geconfronteerd met een informatieverzoek.

Aanvulling Artikel 4.11 toegevoegd: De communicatie, schriftelijk en mondeling, tussen de Contractant en de Gemeente dient te allen tijde in de Nederlandse taal te geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 7

Aanvulling Toegevoegd aan 7.1: Deze geheimhoudingsplicht beperkt zich niet tot de looptijd van de Overeenkomst.

Aanvulling Artikel 7.4 toegevoegd: Bij overtreding van de voorgaande leden verbeurt Contractant een direct opeisbare boete van € 25.000,00 voor iedere overtreding, zulks onverminderd alle andere rechten of vorderingen, waaronder doch niet uitsluitend, een vordering van de gemeente uit hoofde van het recht op schadevergoeding.

Aanvulling Artikel 7.6 toegevoegd: Voor zover de Contractant in het kader van de Overeenkomst de beschikking heeft gekregen over gegevens en/of gegevensbestanden van Opdrachtgever, zal Contractant ten aanzien van deze gegevens en/of gegevensbestanden, in aanvulling op de in lid 1 genoemde geheimhoudingsplicht, adequate beveiligingsmaatregelen treffen om ongeautoriseerde toegang tot deze gegevens en/of gegevensbestanden te voorkomen.

Artikel 8

Aanvulling Artikel 8.4 toegevoegd: Indien de in lid 1 bedoelde overdracht om welke reden dan ook feitelijk niet mogelijk is, verleent Contractant aan de Gemeente een wereldwijde, exclusieve en niet-opzegbare licentie met het recht op sublicentie verlening op eventuele rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de door Contractant vervaardigde voortbrengselen. De vergoeding van deze licentie is in de prijs inbegrepen. Desgewenst en

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

voor zover relevant kan de Gemeente deze licentie in de daartoe bestemde registers inschrijven, waaraan Contractant de benodigde medewerking zal verlenen.

Artikel 9

Afwijking Artikel 9.1 Eerste zinsdeel: *de Gemeente is bevoegd om de Overeenkomst schriftelijk te wijzigen en/of aan te vullen is gewijzigd in 'De Gemeente kan de Overeenkomst enkel schriftelijk wijzigen en/of aanvullen'.*

Artikel 11

Aanvulling Artikel 11.3 toegevoegd: In spoedeisende gevallen en daarnaast indien na overleg met de Contractant, redelijkerwijs moet worden aangenomen dat deze niet, niet tijdig of niet naar behoren haar verplichtingen uit de Overeenkomst kan c.q. zal nakomen, is de Gemeente bevoegd te verlangen dat Contractant de uitvoering van de Overeenkomst voor haar rekening en risico, geheel of gedeeltelijk aan derden uitbesteedt. Een en ander ontslaat Contractant niet van haar verplichtingen uit de Overeenkomst jegens de Gemeente.

Aanvulling Artikel 11.4 toegevoegd: Voor de door de Contractant ingeschakelde derden staat Contractant jegens de Gemeente in als ware het haar eigen handelen of nalaten. De Contractant staat ervoor in dat deze derden zich houden aan het in deze algemene inkoopvoorwaarden bepaalde, alsmede aan alle overige door de Gemeente van toepassing verklaarde voorschriften en bepalingen ter zake van de Overeenkomst. De Contractant staat ervoor in dat de Gemeente haar bevoegdheden uit hoofde daarvan ook jegens die derden kan uitoefenen.

Artikel 13

Aanvulling Artikel 13.2 toegevoegd: De Partij die een beroep doet op overmacht, verplicht zich, om voor zover dit in zijn vermogen ligt, iedere oorzaak van overmacht zo snel mogelijk op te heffen dan wel te doen opheffen.

Aanvulling Artikel 13.3 toegevoegd: Onder overmacht wordt in ieder geval niet begrepen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich hiertegen verzet:

- o niet nakoming van de verplichtingen door een (de) door de Contractant ingeschakelde hulperso(n)en waaronder diens toeleveranciers;
- o bedrijfsstoringen in het bedrijf van de Contractant of dat van zijn toeleverancier of andere door hem ingeschakelde derden;
- o tekorten aan grondstoffen, werknemers en/of materialen;
- o stakingen, van welke aard dan ook;
- o ongevallen;
- o brand;
- o transportmoeilijkheden/ vertragingen;
- o wettelijke belemmeringen of overheidsmaatregelen, onder meer verband houdend met in-, door- en uitvoer; en
- o wijzigingen in valutaverhoudingen en/of prijswijzigingen.

Artikel 15

Afwijking Artikel 15.1 " *Indien een boetebepaling is overeengekomen, is deze boete zonder rechterlijke tussenkomst, ingebrekestelling of aanmaning direct opeisbaar" is gewijzigd in:*
" Indien Contractant tekort schiet in de nakoming van de Overeenkomst en/of deze algemene inkoopvoorwaarden, is de Contractant aan de Gemeente, voor elke kalenderdag dat de tekortkoming voortduurt, zonder rechterlijke tussenkomst, een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 2,5% van de totale prijs (inclusief BTW) die met de overeenkomst is gemaekt, met een minimumboete van € 2.500,- tot een maximumboete van 10% van de totale prijs

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

(inclusief BTW) die met de overeenkomst is gemoeid. Indien nakoming anders dan door overmacht blijvend onmogelijk is geworden, is in ieder geval de maximumboete onmiddellijk in haar geheel verschuldigd."

Aanvulling	Artikel 15.2 toegevoegd: Indien de totale prijs onbekend is, wordt deze prijs berekend aan de hand van: de geraamde waarde van de overeenkomst zoals genoemd in de aanbestedingsstukken, dan wel het bedrag dat de Gemeente aan de Overeenkomst gespendeerd heeft in de twaalf maanden voorafgaand aan het moment van boeteoplegging, vermengd met het aantal jaren looptijd van de overeenkomst.
Aanvulling	Artikel 15.3 toegevoegd: De boete wordt verrekend met de door de Gemeente verschuldigde betalingen, ongeacht of de vordering tot betaling daarvan op een derde is overgegaan.

Artikel 17

Aanvulling	Artikel 17.2 toegevoegd: De prijzen staan vast gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Ook het indexerende van de prijzen gedurende de looptijd van de Overeenkomst is uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
------------	---

Artikel 18

Aanvulling	Artikel 18.4 toegevoegd: Het is de contractant niet toegestaan om enig retentierecht jegens Opdrachtgever uit te oefenen. In geval de contractant bij de uitvoering van de overeenkomst derden inschakelt, verplicht de contractant zich om het verbod op het invoeren van enig retentierecht in de onderaannemingsovereenkomst op te nemen alsmede deze verplichting door te leggen aan onderaannemers verder in de keten.
Aanvulling	Artikel 18.5 toegevoegd: Facturen, die aan de Gemeente worden toegezonden na verloop van twaalf maanden te rekenen vanaf de datum waarop de aan de facturen ten grondslag liggende prestaties zijn verricht, worden niet geaccepteerd en door het verloop van die termijn vervalt het recht van Contractant op betaling van die facturen.

Artikel 19

Aanvulling	In artikel 19.3 toegevoegd het woordje "terstond".
------------	--

Afwijking	In artikel 19.8: zinsdeel " <i>binnen de door de Gemeente bij eerste aanzegging gestelde redelijke termijn</i> " is gewijzigd in " <i>binnen tien Werkdagen, of zoveel korter of langer als schriftelijk overeengekomen, na eerste aanzegging door de Gemeente</i> "
-----------	--

Artikel 23

Aanvulling	Artikel 23.6 toegevoegd: Ter voorkoming van schijnconstructies zoals bedoeld in de Wet aanpak schijnconstructies houdt Contractant zich aan de onderstaande arbeidsvoorwaarden: a. Contractant houdt zich bij het verrichten van de Diensten aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing is. b. Contractant legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van het verrichten van de Diensten op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast. c. Contractant verschaft desgevraagd en onverwijld aan bevoegde instanties toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt mee aan controles, audits of loonvalidatie. d. Contractant verschaft desgevraagd en onverwijld aan de Gemeente toegang tot de in lid c genoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken indien de Gemeente dit noodzakelijk acht in verband met het voorkomen van of de behandeling van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van het verrichten van de Diensten.
------------	---

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

e. Contractant legt de verplichtingen voortvloeiend uit de vorige leden onverkort op aan alle partijen waarmee hij contracten aangaat ten behoeve van het verrichten van Diensten en bedingt tevens dat deze partijen vervolgens bedoelde verplichtingen onverkort opleggen aan alle partijen met wie zij op hun beurt contracten aangaan ten behoeve van het verrichten van de Diensten.

Artikel 25

Afwijking Artikel 25.1 eerste bullit: "*artikel 4.4.*" is gewijzigd in "*artikel 4.5*"

Afwijking Artikel 25.1 een na laatste bullit: "*10 dagen*" is gewijzigd in "*10 Werkdagen*".

Aanvulling Artikel 25.1 laatste bullit toegevoegd: door de Contractant of Personeel van Contractant enig voordeel is of wordt aangeboden of verschaft aan een persoon die deel uitmaakt van (een orgaan van) de Gemeente of aan één van zijn ondergeschikten en/of vertegenwoordigers;

Aanvulling: Artikel 25.3 laatste volzin toegevoegd: Eén en ander onverminderd het recht van Partijen op verrekening.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

Bijlage 3 bij de Overeenkomst: Klachtenregeling

Doel van de klachtenregeling:

1. Het op een zorgvuldige wijze omgaan met de klachten van klanten en cliënten. Een klacht is een uiting van ongenoegen over Opdrachtnemer, haar diensten en haar producten, zoals onzorgvuldigheid en fouten in de uitvoering van de dienstverlening, het niet nakomen van gemaakte afspraken en ongeleefd optreden van Opdrachtnemer haar Medewerkers, welke niet na enige toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen.
2. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Uitgangspunt van de klachtenregeling:

Het waarborgen van een evenwicht tussen een zorgvuldige klachtbehandeling enerzijds en het voorkomen van formalisering en bureaucraties anderzijds. De regeling bevat daarom de minimumeisen waaraan een klachtbehandeling moet voldoen. Meer mag, minder mag niet. Met aanvullingen moet terughoudend worden omgesprongen.

Samenvatting van de klachtenregeling:

- Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
- De ontvangst van een schriftelijke klacht wordt altijd schriftelijk bevestigd door Opdrachtnemer
- In een aantal omschreven gevallen hoeft de klacht niet behandeld te worden.
- De behandeling van een schriftelijke klacht vindt niet plaats door degene over wie een klacht is ingediend (aangeklaagde). Die persoon krijgt wel een afschrift van het klaagschrift met bijbehorende stukken.
- De klager en de aangeklaagde worden, wanneer de klacht over individuele begeleiding gaat, in de gelegenheid gesteld hun standpunt mondeling/schriftelijk toe te lichten, conform het principe van hoor en wederhoor. Telefonisch horen is toegestaan met instemming van de klager. Dit geldt ook voor het horen van de aangeklaagde. Van het horen kan de klager afzien.
- De klager wordt schriftelijk in kennis gesteld van de resultaten van het horen en de eventueel daaraan verbonden conclusies.
- Indien de klager tevreden is (dit mag telefonisch worden geverifieerd) dan is de klacht afgedaan.

Uiteraard is het bovenstaande omkleed met afhandelingstermijnen.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

Actoren en verantwoordelijkheden

Klager

Klager is de persoon die een klacht indient.

Aangeklaagde

Degene over wie de klacht is ingediend.

Medewerker

Degene die een dienstverband heeft bij Opdrachtnemer of onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer zijn/haar diensten aanbiedt. De medewerker probeert de klacht direct op te lossen en af te handelen, communiceert de klacht zonodig in het werkoverleg en meldt de klacht door middel van het klachten- en verbeterformulier bij de klachtbehandelaar.

Leidinggevende

Degene die verantwoordelijk is voor het organisatieonderdeel bij Opdrachtnemer wordt in kennis gesteld van binnengekomen klachten betreffende zijn afdeling. Mondelinge klachten worden door medewerkers via het klachten- en verbeterformulier gemeld. De leidinggevende formuleert naar aanleiding van de mondelinge klachten eventuele corrigerende en preventieve maatregelen en zendt het klachten- en verbeterformulier naar de kwaliteitscoördinator. De leidinggevende wordt door de klachtbehandelaar over schriftelijke klachten geïnformeerd.

Klachtbehandelaar

Een door de vestigingsmanager aangewezen medewerker voor de behandeling van klachten. De klachtbehandelaar adviseert de vestigingsmanager over de vraag of een klacht in behandeling moet worden genomen, behandelt klachten en bewaakt daarbij de termijnen. Rapportage over de (samenhang tussen verschillende) klachten en het doen van aanbevelingen ter verbetering van de kwaliteit aan het vestigingsmanagement en de kwaliteitscoördinator behoren tot het takenpakket.

Vestigingsmanager/hoofd stafafdeling

Degene die verantwoordelijk is voor de betreffende vestiging van Opdrachtnemer. Eindverantwoordelijke voor de behandeling van klachten in zijn regio/afdeling, met uitzondering van klachten die hemzelf betreffen. In dat geval is de naast hogere manager verantwoordelijk.

Ondertekent de ontvangstbevestiging en de brief die dient ter afhandeling van de klacht.

De procedure

1. Mondelinge klachten

- a. Mondelinge klachten worden zo snel mogelijk afgehandeld. De klachtontvanger is daarbij in situaties die direct opgelost kunnen worden veelal ook klachtbehandelaar. In dit stadium kan ook de aangeklaagde klachtbehandelaar zijn.
Geverifieerd wordt of de klager tevreden is over de afhandeling van de klacht en wordt, indien hij niet tevreden is, erop geattendeerd dat het mogelijk is een schriftelijke klacht in te dienen bij de vestigingsmanager.
- b. Mondeling afgehandelde klachten worden ten behoeve van de kwaliteitsverbetering middels het klachten- en verbeterformulier aan de direct leidinggevende gezonden.
- c. De direct leidinggevende formuleert eventuele corrigerende en preventieve maatregelen en zendt het ingevulde klachten- en verbeterformulier naar de kwaliteitscoördinator.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

2. Schriftelijke klachten

Een schriftelijke klacht dient te voldoen aan de volgende vereisten:

- a. naam en het adres van de indiener;
- b. dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
Indien aan de vormvereisten niet is voldaan wordt de klager in de gelegenheid gesteld de ontbrekende zaken aan te vullen. Hiervoor staat een termijn van 2 weken. De vraag kan gecombineerd worden met het zenden van de ontvangstbevestiging;
- d. geboortedatum, wanneer de klacht over de individuele begeleiding gaat.

Schriftelijke klachten worden na ontvangst via de vestigingsmanager aan de klachtbehandelaar overhandigd. De klachtbehandelaar tekent de klacht aan op het klachten- en verbeterformulier, stuurt dit direct na de eerste reactie richting klager ter registratie aan de kwaliteitscoördinator en stelt de leidinggevende van de klacht in kennis.

3. Ontvangstbevestiging en niet in behandeling nemen van de klacht

De klachtbehandelaar gaat na of de klacht in behandeling moet worden genomen. Eventueel wordt hierbij de hulp van de jurist ingeroepen. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. indien er sprake is van een medisch oordeel van de bedrijfsarts. Wanneer de klager het niet eens is met de conclusie van een bedrijfsarts kan hij/zij gebruik maken van een second opinion;
- d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke of andere instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
- e. die deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van het desbetreffende feit een strafvervolging is ingesteld en het onderzoek ter terechtzitting is begonnen, dan wel onherroepelijk uitspraak is gedaan.

Indien het klaagschrift in behandeling wordt genomen, dan stelt de klachtbehandelaar een ontvangstbevestiging op.

Indien het klaagschrift niet in behandeling wordt genomen dan stelt de klachtbehandelaar (i.o.m. de vestigingsmanager) een brief 'niet in behandeling nemen klacht' op.

Zowel de ontvangstbevestiging als de brief "niet in behandeling nemen klacht" worden door de vestigingsmanager ondertekend en zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 2 weken verstuurd na ontvangst van het klaagschrift.

4. Behandeling van de klacht

- a. Wanneer de klacht individuele begeleiding betreft, stuurt de klachtbehandelaar een kopie van de klacht naar de aangeklaagde, met het verzoek om op de klacht te reageren. Termijn voor reactie bedraagt 2 weken. Mocht bijvoorbeeld in verband met vakantie hieraan niet voldaan kunnen worden, dan wordt de klachtbehandelaar hierover geïnformeerd en zal deze de klager op de hoogte stellen.
- b. De klager wordt, in ieder geval wanneer de klacht individuele begeleiding betreft, door de klachtbehandelaar in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling/schriftelijk (eventueel telefonisch) toe te lichten. Met klager wordt afgesproken hoe en wanneer deze toelichting zal plaatsvinden. Gestreefd wordt naar een toelichtend gesprek binnen 2 weken na de vraag om toelichting. Klager kan van het nader horen afzien.
- c. De klachtbehandelaar bepaalt hoe de klacht verder wordt behandeld en adviseert de vestigingsmanager over de afhandeling. De vestigingsmanager stelt klager en aangeklaagde binnen 6 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis van de resultaten van het horen en de eventueel daaraan verbonden

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

conclusies. Indien blijkt dat de termijn van 6 weken ontoereikend is, kan deze worden verlengd met telkens twee weken. Klager en aangeklaagde worden hiervan in kennis gesteld.

5. Dossier

Het dossier van de klacht (brieven en andere voor de klachtafhandeling relevante documenten) wordt door de klachtbehandelaar gearhiveerd. Dossiers worden twee jaar bewaard.

6. Verslaggeving

De klachtbehandelaar doet elk kwartaal verslag over de behandelde klachten aan het vestigingsmanagement en de kwaliteitscoördinator aan de hand van kengetallen, die niet tot personen herleidbaar zijn. Gerapporteerd wordt over aantal klachten, aard en wijze van afhandeling. Ook kunnen aanbevelingen worden gedaan voor preventieve maatregelen om structureel verbeteringen aan te kunnen brengen.

7. Schema

In het onderstaande schema is in chronologische volgorde weergegeven wie verantwoordelijk is voor welke stappen in de procedure en welke termijnen er gelden.

No.	Procedurale stap	Uitvoering door	Termijn van afhandeling:
1.	Mondelinge klachten afhandelen, zo nodig communiceren in werkoverleg, en middels klachten- en verbeterformulier melden bij direct leidinggevende.	Mondeling	z.s.m.
2.	Toetsen bij mondelinge klachten of de klager tevreden is over de afhandeling en opperen van de mogelijkheid tot het indienen van een schriftelijke klacht.	Medewerker	z.s.m.
3.	Zo nodig formuleren van corrigerende en preventieve maatregelen naar aanleiding van mondelinge klacht en ingevuld klachten- en verbeterformulier zenden aan kwaliteitscoördinator.	Leidinggevende	z.s.m.
4.	Overhandigen schriftelijke klachten aan klachtbehandelaar.	Vestigingsmanager	z.s.m.
5.	Toetsen of klachten in behandeling worden genomen. Indien ja, dan opstellen ontvangstbevestiging. Indien nee, opstellen brief 'niet in behandeling nemen klacht'. Brief wordt getekend door de vestigingsmanager.	Vestigingsmanager + klachtbehandelaar, evt. ondersteund door jurist. Tekening door Vestigingsmanager.	Binnen 7 dagen na ontvangst klacht.
6.	Nalopen schriftelijke klachten op vormvereisten en klager eventueel in de gelegenheid stellen ontbrekende zaken aan te vullen.	Klachtbehandelaar.	Binnen 7 dagen na ontvangst klacht; kan gecombineerd worden met 5.
7.	Registratie schriftelijke klachten op klachten- en verbeterformulier en ter kennisneming zenden aan kwaliteitscoördinator.	Klachtbehandelaar.	Direct na stap 5.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

8.	Kopie klacht overhandigen aan aangeklaagde. Reactie aangeklaagde (schriftelijk/ mondeling).	Klachtbehandelaar. Aangeklaagde.	z.s.m. 2 weken
9.	Zo nodig horen klager (kan ook telefonisch). Klager mag van horen afzien.	Klachtbehandelaar.	Afspraak gemaakt binnen 2 weken.
10.	Informeren en adviseren vestigingsmanager. Beslissing door vestigingsmanager.	Klachtbehandelaar. Vestigingsmanager.	Binnen 6 weken na ontvangst klacht.
11.	Opstellen afhandelingsbrief. Ondertekening afhandelingsbrief.	Klachtbehandelaar. Vestigingsmanager.	Binnen 6 weken na ontvangst klacht.
12.	Dossievorming.	Klachtbehandelaar.	
13.	Verslaggeving aan vestigingsmanager en kwaliteitscoördinator.	Klachtbehandelaar.	Per kwartaal.

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer:

Bijlage 4 bij de Overeenkomst: Polis(sen)aansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

CONCEPT

Paraaf voor akkoord Opdrachtgever:

Paraaf voor akkoord Opdrachtnemer: