

Bijlage 8 | Concept Overeenkomst

Schoonmaakdiensten

Werkse!

—

<Opdrachtnemer>

Inhoudsopgave

Artikel 1,	Begrippen _____	4
Artikel 2,	Onderwerp van de Overeenkomst _____	5
Artikel 3,	Opdrachtverstrekking en aanvaarding _____	5
Artikel 4,	Duur en beëindiging van de Overeenkomst _____	5
Artikel 5,	Dienstverlening _____	6
Artikel 6,	Eisen Schoonmaakmedewerkers _____	7
Artikel 7,	Communicatie en evaluatie _____	8
Artikel 8,	Managementinformatie _____	8
Artikel 9,	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) _____	9
Artikel 10,	Service Level Agreement (SLA) _____	10
Artikel 11,	Prijzen _____	10
Artikel 12,	Facturering en betalingsvoorwaarden _____	10
Artikel 13,	Klachtenregeling _____	11
Artikel 14,	Overige verplichtingen _____	12
Artikel 15,	Controle _____	12
Artikel 16,	Geheimhouding _____	12
Artikel 17,	Aansprakelijkheid _____	13
Artikel 18,	Toepasselijke voorwaarden en geschillen _____	14
Bijlage 1,	Prijzen _____	15
Bijlage 2,	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer _____	16
Bijlage 3,	Dienstverleningsplan _____	17
Bijlage 4,	Service Level Agreement (SLA) _____	18

DE ONDERGETEKENDEN

1. Werkse!, gevestigd en kantoorhoudend te 2635 DP Den Hoorn aan de Gantel 23, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, mevrouw D. Braal, hierna te noemen "Opdrachtgever";
2. <naam opdrachtnemer>, gevestigd en kantoorhoudend te <postcode plaatsnaam> aan de <straatnaam>, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, <de heer/mevrouw> <voorletters achternaam>, hierna te noemen "Opdrachtnemer".

Ondergetekenden, hierna gezamenlijk te noemen "Partijen".

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

1. Opdrachtgever is een werkontwikkelbedrijf. Zij gelooft dat ieder mens talenten heeft, en zet zich in zodat die talenten tot hun recht kunnen komen. Zij helpt mensen in de regio Delft om een stap te zetten in hun ontwikkeling, en op weg naar werk.
2. Opdrachtgever wil Schoonmaakdiensten inkopen.
3. In het kader van het project "Schoonmaakdiensten" heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht.
4. De Opdrachtgever heeft een Europese aanbesteding uitgevoerd.
5. Op 12 maart 2026 is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk 574557, en zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gemaakt, met nummer 2026-204.
6. Opdrachtnemer heeft op <datum> een Inschrijving ingediend.
7. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan één Inschrijver, te weten de Opdrachtnemer.
8. Partijen leggen in deze Overeenkomst met bijlagen de voorwaarden vast waaronder de Opdrachtnemer de Schoonmaakmedewerkers levert.
9. De Opdrachtnemer is bereid en gehouden om Schoonmaakmedewerkers te leveren overeenkomstig de uit deze Overeenkomst voortvloeiende voorwaarden.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT

Artikel 1, Begrippen

In deze Overeenkomst worden de navolgende begrippen met een hoofdletter geschreven. Onder deze begrippen wordt verstaan:

Aanbestedingsdocumenten:	Alle documenten die door of namens de Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van de aanbestedingsprocedure en welke zijn verstrekt in het kader van deze aanbestedingsprocedure. De Nota('s) van Inlichtingen maakt eveneens onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten;
AW:	Aanbestedingswet 2012;
Bijlagen:	De Bijlagen 1 t/m 4, die van deze Overeenkomst onlosmakelijk deel uitmaken;
Opdracht:	Het leveren van Schoonmaakmedewerkers;
Opdrachtgever:	Werkse!;
Opdrachtnemer:	<invullen>;
Overeenkomst:	Deze overeenkomst, waarin de voorwaarden gedurende de looptijd zijn vastgelegd, met inbegrip van eventuele bijlagen;
Partijen:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
Overeenkomst:	Deze overeenkomst, waarin de voorwaarden inzake te plaatsen Opdrachten gedurende de looptijd van de Overeenkomst zijn vastgelegd, met inbegrip van eventuele bijlagen.
Schoonmaakdiensten:	het beschikbaar stellen van professionele schoonmaakmedewerkers, die tevens de begeleiding van andere schoonmaakmedewerkers uit de Participatiewet en Wet Sociale Werkvoorziening verzorgt.
Service Level Agreement (SLA):	Deze Bijlage heeft een aanvullende functie bij de te sluiten Overeenkomst. In de Service Level Agreement worden de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgelegd omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.
Social Return On Investment (SROI):	Het binnen deze Opdracht inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Artikel 2, Onderwerp van de Overeenkomst

- 2.1 Het onderwerp van de Overeenkomst is Schoonmaakdiensten, conform het gestelde in deze Overeenkomst en de hieronder genoemde documenten:
1. Bestek Schoonmaakmedewerkers 2026-204, inclusief alle Bijlagen;
 2. Nota's van Inlichtingen;
 3. inschrijving Opdrachtnemer;
 4. nadere schriftelijke werkafspraken.
- 2.2 Alle aanbestedingsdocumenten, welke tijdens de aanbestedingsprocedure via TenderNed met de Opdrachtnemer zijn gedeeld, eventueel gewijzigd bij de Nota's van Inlichtingen, evenals de inschrijving van Opdrachtnemer zijn onlosmakelijk onderdeel van deze Overeenkomst.
- 2.3 In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Overeenkomst en de daarvan deel uitmakende documenten, geldt de volgende rangorde:
1. Overeenkomst inclusief Bijlagen;
 2. nadere schriftelijke werkafspraken;
 3. Nota's van Inlichtingen;
 4. Aanbestedingsdocumenten, inclusief alle Bijlagen;
 5. Inschrijving Opdrachtnemer.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

- 3.1 De Opdrachtgever verstrekt in het kader van deze Overeenkomst aan de Opdrachtnemer Opdrachten tot het uitvoeren van de in deze Overeenkomst vastgelegde werkzaamheden, waarbij de Opdrachtnemer deze Opdrachten zal aanvaarden, overeenkomstig met de bepalingen en voorwaarden in deze Overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen.

Artikel 4, Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 4.1 De Overeenkomst treedt in werking op 1 juli 2026 en wordt aangegaan voor een periode van twee jaar, tot en met 30 juni 2028.
- 4.2 Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Overeenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever vier keer verlengd worden onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van twee jaar. Deze optie tot verlenging wordt minimaal zes maanden voor de einddatum van de looptijd door de Opdrachtgever ingeroepen door middel van een schriftelijk of elektronisch bericht aan Opdrachtnemer.
- 4.3 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden in het geval de Opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die het onderwerp zijn van deze Overeenkomst.
- 4.4 De Opdrachtgever is gerechtigd deze Overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden danwel te beëindigen, ingeval de Opdrachtnemer, na daartoe op behoorlijke wijze in gebreke te zijn gesteld, verzuimt haar verplichtingen uit deze Overeenkomst na te komen. Opdrachtgever heeft alsdan recht op vergoeding van de schade die zij als gevolg daarvan lijdt

- 4.5 De Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, buiten rechte deze Overeenkomst en eventuele lopende Opdrachten onmiddellijk en terstond geheel of gedeeltelijk, zonder opzegtermijn, te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven, in het geval:
1. de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of aan haar (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
 2. de wederpartij faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
 3. de wederpartij haar onderneming liquideert;
 4. de wederpartij haar huidige onderneming staakt;
 5. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd, dan wel dat de wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de Overeenkomst na te kunnen komen;
 6. de wederpartij niet langer voldoet aan de deskundigheidseisen;
 7. er sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst en deze niet is hersteld binnen drie weken na datum van een aangetekend schrijven van de andere Partij, waarin de betreffende Partij op de desbetreffende tekortkoming is gewezen en in gebreke is gesteld.

Artikel 5, Dienstverlening

- 5.1 Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst circa 15 fte aan Schoonmaakmedewerkers beschikbaar te stellen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever hanteert de CAO Schoonmaak en glazenwassersbedrijf.
- 5.2 Maandelijks, één week voor einde maand, wordt het daadwerkelijk aantal ter beschikking te stellen fte aan Opdrachtnemer doorgegeven.
- 5.3 De Schoonmaakmedewerkers worden door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld aan de Opdrachtgever om volgens de Overeenkomst werkzaamheden te verrichten onder toezicht en leiding van de Opdrachtgever.
- 5.4 De reguliere Werkdagen zijn maandag tot en met vrijdag en optioneel op zaterdag. De werktijden zijn op de Werkdagen maandag tot en met vrijdag tussen 07.00 uur en 17.00 uur en op afroep zaterdag tussen 06.00 uur en 17.00 uur. Opdrachtgever geeft invulling aan het aantal uren en tijden.
- 5.5 De Opdrachtnemer spant zich tot het uiterste in om de continuïteit van de dienstverlening aan de Opdrachtgever te garanderen gedurende de looptijd van de Overeenkomst en zolang de verplichtingen van de Opdrachtnemer op basis hiervan voortduren.
- 5.6 De Schoonmaakmedewerkers zijn deskundig en/of hebben affiniteit om medewerkers vanuit de Participatiewet en Wet sociale Werkvoorziening te begeleiden. In dat kader dient Opdrachtnemer de ontwikkeling van medewerkers gestructureerd, planmatig bevorderen aan de hand van de methodiek Goed Werknemerschap vanuit Werkstap. Het opleiden en ontwikkelen conform de methodiek van Werkstap is de ruggengraat van het personeels- en ontwikkelbeleid van Opdrachtgever.
- 5.7 De Opdrachtgever instrueert de in te zetten Schoonmaakmedewerkers.
- 5.8 Opdrachtnemer garandeert dat de Schoonmaakmedewerker te allen tijde minimaal conform de vigerende wetgeving en cao-bepalingen wordt uitbetaald. Opdrachtgever hanteert hiervoor de CAO Schoonmaak.

- 5.9 De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever per direct en proactief over de effecten van wijzigingen van wet- en regelgeving en andere (cao-gerelateerde) ontwikkelingen met betrekking tot de rechten en verplichtingen van de Schoonmaakmedewerkers, wanneer deze zich voordoen en invloed hebben op de onderhavige Overeenkomst. De Opdrachtnemer informeert de Schoonmaakmedewerkers over contractwijzigingen als gevolg van wet- en regelgeving en andere ontwikkelingen met betrekking tot de rechten en verplichtingen van de Schoonmaakmedewerkers.
- 5.10 Opdrachtnemer confirmeert zich aan haar aangeboden dienstverleningsplan, zie Bijlage 3.

Artikel 6, Eisen Schoonmaakmedewerkers

- 6.1 De Schoonmaakmedewerkers hebben/zijn:
- ervaring/affiniteit met het aansturen en begeleiden van mensen met extra begeleidingsbehoefte;
 - leidinggevende capaciteiten;
 - kennis van- en ervaring met het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden;
 - communicatief vaardig;
 - de vaardigheid om in een teamverband te kunnen werken;
 - goede sociale omgangsnormen;
 - minimum leeftijd van 18 jaar;
 - dienstverlenende instelling.
- 6.2 De Opdrachtnemer levert zoveel als mogelijk een vast team van medewerkers, die op een proactieve en servicegericht wijze zorg dragen voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden.
- 6.3 De dagelijkse begeleiding, opleiding, training en/of instructie van de medewerkers zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
- 6.4 De projectleider van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit en de volledigheid van de uitvoering van de Schoonmaakdiensten van de medewerkers van Opdrachtnemer.
- 6.5 Opdrachtnemer zorgt te allen tijde en tijdig voor vervanging tijdens vakantie en of ziekteperiode van een Schoonmaakmedewerker.
- 6.6 De Schoonmaakmedewerkers zijn representatief, herkenbaar, makkelijk benaderbaar en dienstverlenend.
- 6.7 Medewerkers zijn gekleed in herkenbare bedrijfskleding. De uitstraling van de bedrijfskleding moet op elkaar afgestemd zijn, zodat deze professioneel en uniform is. Opdrachtgever draagt de kosten zorg voor de bedrijfskleding en beschermende middelen.
- 6.8 Wanneer gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijkt dat een ingezette medewerker om welke reden dan ook niet voldoet, dan zal deze op verzoek van de Opdrachtgever per omgaande worden vervangen door Opdrachtnemer.

Artikel 7, Communicatie en evaluatie

7.1 De Opdrachtnemer benoemt op operationeel, tactisch en strategisch niveau één accountmanager (en een vervanger) die voor de Opdrachtgever fungeert als vaste contactpersoon en het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving en de verdere invulling van de Overeenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer. De accountmanager moet tussen 08:30 en 17:30 telefonisch en per email bereikbaar zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

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

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Aanwezig vanuit Opdrachtnemer	Frequentie	Inhoud
Operationeel	<invullen>	<invullen>	2x per maand	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch / strategisch	<invullen>	<invullen>	2x per jaar	Evaluatie SLA. Klachtenafhandeling. Toekomstige ontwikkelingen m.b.t. Opdracht. Ontwikkelingen binnen beide organisaties. Overige aandachtspunten.

7.3 De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever.

7.4 De Opdrachtnemer maakt tijdens ieder overleg actielijst(en). De actielijst die uit een overleg volgt, wordt door Opdrachtnemer opgesteld en doorgestuurd naar Opdrachtgever. In deze actielijst staat duidelijk wat de te nemen acties zijn, wie verantwoordelijk is, wanneer deze acties ondernomen worden en wanneer deze afgerond dienen te zijn.

7.5 De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken, vastgelegd in actielijst(en), tussen Partijen hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Overeenkomst, of tenzij Partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden, of dat de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Artikel 8, Managementinformatie

8.1 De Opdrachtnemer stelt binnen twee weken na afloop van ieder half jaar gedurende de Overeenkomst een digitale managementrapportage op voor Opdrachtgever. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- aanleveren informatie voor KPI 1, 2 & 3;
- aantal ingezette uren en kosten totaal, per periode en cumulatief;
- de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

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

Werkse!:	<Opdrachtnemer>:
----------	------------------

Artikel 9, Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

- 9.1 Ieder kwartaal wordt de performance van de Opdrachtnemer gemeten. Deze meting heeft betrekking op onderstaande KPI:
- volledig en tijdig uitvoeren van de Schoonmaakdiensten;
 - juist begeleiden van de medewerkers uit de Participatiewet en Wet Sociale Werkvoorziening;
 - tijdig, volledig en juist aanleveren van de managementrapportage.
- 9.2 Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer gerapporteerd en maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen. De beoordeling van het wel of niet voldoen van Opdrachtnemer aan de KPI wordt aan het einde van ieder kwartaal gedaan, op basis van de data. Dit wordt door Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.
- 9.3 De minimumeisen voor de KPI zijn:
1. minimaal 95% van Schoonmaakdiensten zijn tijdig en volledig uitgevoerd;
 2. minimaal 95% van de medewerkers uit de Participatiewet en Wet Sociale Werkvoorziening zijn juist uitgevoerd;
 3. Minimaal 95% van de aan te leveren managementinformatie is tijdig, volledig en juist aangeleverd.
- 9.4 Zowel binnen ieder kwartaal als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven KPI. Het uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer voor iedere KPI moet voldoen aan de gestelde norm. Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde norm van één of meerdere KPI, kunnen daar consequenties aan worden verbonden.
- 1e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan: er vindt een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen. Opdrachtgever kan hierbij om een verbeterplan vragen van Opdrachtnemer.
 - 2e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren): Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Opdrachtgever schrijft binnen 2 weken na dit overleg een verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze niet accepteert, kan dit aanleiding geven om de Overeenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.
- 9.5 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming(en) niet over te gaan tot een eventuele verlenging van de Overeenkomst.
- 9.6 Indien een uitgevoerd verbeterplan niet het gewenste resultaat heeft (= voldoen aan de KPI), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Overeenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden. Bij ontbinding van de Overeenkomst zal bij Opdrachtnemer een sanctie in rekening gebracht worden ten bedrage van € 25.000,- exclusief btw. Opdrachtnemer zal dit bedrag binnen 14 dagen na het daartoe gedane verzoek voldoen aan Opdrachtgever.
- 9.7 Het opleggen van deze sanctie en het ontbinden van de Overeenkomst ontslaat de Opdrachtnemer niet van haar aansprakelijkheid.

Artikel 10, Service Level Agreement (SLA)

- 10.1 De Service Level Agreement (SLA), zie Bijlage 4, heeft betrekking op de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.
- 10.2 Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van de levering van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.
- 10.3 De dienstverlening wordt beoordeeld via mondelinge evaluaties van de (in de SLA vastgelegde) afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen.

Artikel 11, Prijzen

- 11.1 Het tarief, zie Bijlage 1, geldt voor de werkzaamheden op maandag tot en met vrijdag binnen het tijdsvenster 06.00 uur – 19.00 uur. Indien de Schoonmaakdiensten plaatsvinden op een zaterdag geldt de toeslag conform de geldende CAO Schoonmaak en glazenwassersbedrijf.
- 11.2 Betreffende indexering geldt dat enkel de mutatie in de loonkosten, conform CAO, 1:1 doorbelast kunnen worden. Er geldt geen indexering op de aangeboden marge van Opdrachtnemer.
- 11.3 De vermelde bedragen zijn uitgedrukt in Euro's met twee decimalen achter de komma en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.
- 11.4 Er worden geen overige kosten, waaronder woon-werkverkeer, in rekening gebracht.

Artikel 12, Facturering en betalingsvoorwaarden

- 12.1 De Opdrachtnemer factureert aan Opdrachtgever maandelijks achteraf het totaal aantal ter beschikking gestelde professionele schoonmaakmedewerkers.
- 12.2 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: inkoopwerkse@werkse.nl.
- 12.3 Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.
- 12.4 Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:
- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
 - contractnummer;
 - volgnummer factuur;

- kostenplaats;
- aantal beschikbaar gestelde fte schoonmaakmedewerkers;
- het toepasselijke tarief;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw;
- het btw-bedrag;
- het totaal in rekening gebrachte bedrag inclusief btw.

- 12.5 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn, of de betaling op te schorten totdat de afwijkingen door Opdrachtnemer naar tevredenheid zijn hersteld.
- 12.6 De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 12.7 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.
- 12.8 De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Artikel 13, Klachtenregeling

- 13.1 De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van klachten die schriftelijk, telefonisch of per email zijn ingediend.
- 13.2 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- het in behandeling nemen van alle klachten;
 - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
 - voorkoming van herhaling van klachten.
- 13.3 Van iedere klacht wordt door de Opdrachtnemer het volgende geregistreerd:
- de naam van de klager;
 - datum en tijdstip van indiening van klacht;
 - afhandelingsdatum van klacht;
 - aard van ingediende klacht;
 - de wijze en het resultaat van de afhandeling van de klacht;
 - wel of niet gegrondverklaring van de klacht.

- 13.4 Per jaar vindt er een overleg plaats tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer waarin de klachten en de door de Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om de klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

Artikel 14, Overige verplichtingen

- 14.1 De Opdrachtnemer garandeert dat hij, en de eventueel door hem ingeschakelde derden, voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en dat zij beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en het ondernemerschap.

Artikel 15, Controle

- 15.1 De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Overeenkomst en de Opdrachten te controleren.
- 15.2 De Opdrachtgever is daarbij gerechtigd om controles uit te voeren op een manier die haar passend lijkt. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door de Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is slechts tot een vergoeding van de kosten gehouden voor zover deze kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

Artikel 16, Geheimhouding

- 16.1 De Opdrachtnemer zal alle informatie die door Opdrachtgever wordt verstrekt geheimhouden, tenzij de bepaalde informatie expliciet als niet-vertrouwelijk is aangemerkt. De informatie in kwestie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt.
- 16.2 Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om informatie van de Opdrachtgever beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 16.3 Partijen bij deze Overeenkomst zullen alle informatie die zij ontvangen, inclusief deze Overeenkomst, geheimhouden en in geen enkele vorm meedelen of beschikbaar stellen aan derden zonder dat daarvoorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij.
- 16.4 Partijen zullen de informatie uitsluitend bekend maken aan haar personeel en onderaannemer, voor zover deze daarvan kennis moeten nemen voor de uitvoering van werkzaamheden. Partijen zullen haar geheimhoudingsplicht ten aanzien van de informatie integraal opleggen aan haar personeel en onderaannemers.
- 16.5 Partijen zijn tot geheimhouding van de informatie gehouden totdat de verstrekte gegevens van openbare bekendheid zijn geworden, buiten toedoen of nalaten van de partij die de informatie heeft ontvangen.

- 16.6 De Opdrachtnemer verplicht zich de informatie op geen enkel wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan de uitvoering van de Opdracht, zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij. Wanneer het gebruik van de informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken, dan zal de ontvanger van de betreffende informatie de rechten en/of aanspraken overdragen aan de partij die de informatie heeft verstrekt.
- 16.7 Na beëindiging van de Overeenkomst zullen beide Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op verzoek retourneren of vernietigen.
- 16.8 Beide Partijen handelen conform de AVG.

Artikel 17, Aansprakelijkheid

- 17.1 Indien de Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) uit de Overeenkomst, dan is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk en moet hij de door Opdrachtgever geleden c.q. te lijden schade, waaronder begrepen door Opdrachtgever gemaakte kosten ter beperking van haar schade, vergoeden.
- 17.2 De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor de Opdrachtnemer verzekerd is, conform het gestelde bedrag binnen dit artikel.
- 17.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen.
- 17.4 De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet-, onvolledige- of onjuiste naleving van deze Overeenkomst voor zover zij zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht. De Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet-nakoming te wijten is aan een door haar ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht en de Opdrachtnemer zich heeft ingespannen om de gevolgen van de overmachtssituatie voor de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.
- 17.5 De aansprakelijkheid geldt voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming, bestaande uit niet, niet-tijdige, niet volledige of onjuiste naleving door haar, of door haar ingeschakelde personen, van deze Overeenkomst.
- 17.6 De Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever, ook na het einde van een Opdracht, in elk opzicht vrijwaren van enige aansprakelijkheid die ontstaat doordat de Opdrachtnemer niet, niet meer of niet in voldoende mate beschikt over de vereiste vergunningen, dan wel wanneer de Opdrachtnemer verplichtingen die haar bij de wet zijn opgelegd niet of niet volledig nakomt.
- 17.7 De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.
- 17.8 De Opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van

€ 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.000.000,- per jaar conform de verzekeringspolis die als Bijlage 2 bij de Overeenkomst is bijgevoegd en houdt deze verzekering, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, ongewijzigd in stand.

- 17.9 De in dit artikel gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Opdrachtnemer.

Artikel 18, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 18.1 Op deze Overeenkomst is uitsluitend Nederlands rechts van toepassing.
- 18.2 In het geval één der Partijen, ook na schriftelijke aanmaning van de wederpartij, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld, niet voldoet aan zijn verplichting tot nakoming van de genoemde voorwaarden en verplichtingen, is de wederpartij, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd dit verzuim na voorafgaande kennisgeving op kosten van de in gebreke blijvende partij te verhelpen, hetzij door derden te laten verhelpen. De in gebreke blijvende partij is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen en desgewenst op eerste verzoek de daarvoor benodigde informatie te verstrekken.
- 18.3 Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één van de Partijen als zodanig worden beschouwd), die naar aanleiding van deze Overeenkomst tussen Partijen mochten ontstaan en die niet door middel van overleg blijken te kunnen worden opgelost, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het bevoegde arrondissement.
- 18.4 Op deze Overeenkomst zijn de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever, zoals bijgevoegd bij de aanbestedingsdocumenten, van toepassing. Bij geschillen over de uitleg van deze Overeenkomst prevaleert de tekst van deze Overeenkomst boven de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever buiten beschouwing gelaten, tenzij op grond van de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever hogere eisen worden gesteld dan in deze Overeenkomst.
- 18.5 De verkoopvoorwaarden van de Opdrachtnemer zijn expliciet niet van toepassing.
- 18.6 Wijzigingen in deze Overeenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen en goedgekeurd door beide Partijen.

ALDUS OVEREENGEKOMEN EN ONDERTEKEND OP <datum>.

Werkse!

<Opdrachtnemer>

D. Braal
Algemeen Directeur

<Naam>
<Functie>

Pagina 14

Werkse!:

<Opdrachtnemer>:



Bijlage 1, Prijzen

<Invoegen>



Bijlage 2, Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

<Invoegen>



Bijlage 3, Dienstverleningsplan

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



Bijlage 4, Service Level Agreement (SLA)

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