



<logo Opdrachtnemer>

Raamovereenkomst

op basis van de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten 2023

tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

en

<Opdrachtnemer>

inzake

Extern Klantonderzoek

met kenmerk

AM.2026.801



<logo Opdrachtnemer>

DE ONDERGETEKENDEN,

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), zelfstandig bestuursorgaan op grond van artikel 2 van Wet structuur Uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, gevestigd aan de La Guardiaweg 94-114, 1043 DL te Amsterdam, ingeschreven onder KVK-nummer 34360247, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer Gerben Rozendaal, Hoofd Inkoop, hierna te noemen: Opdrachtgever

en

<Volledige naam en rechtsvorm Opdrachtnemer>, gevestigd te <adres en plaats>, ingeschreven onder KVK-nummer <nummer>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam ondertekenaar>, <functie>, hierna te noemen: Opdrachtnemer

Hierna gezamenlijk te noemen: Partijen.

OVERWEGENDE DAT:

1. Opdrachtgever over de uitvoering van Diensten op het gebied van Extern Klantonderzoek gedurende een zekere tijd vaste afspraken met Opdrachtnemer wil maken;
2. Opdrachtgever daartoe een overeenkomst wil sluiten, waarin de voorwaarden voor alle door Opdrachtgever gedurende die looptijd te verstrekken opdrachten tot het verrichten van Extern Klantonderzoek zijn vastgelegd (hierna te noemen: Raamovereenkomst);
3. Een Europese aanbesteding voor de gunning van deze Raamovereenkomst heeft plaatsgevonden op basis van het Beschrijvend document onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
4. Opdrachtgever de Inschrijving van Opdrachtnemer als de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft beoordeeld en dat Opdrachtnemer in staat en bereid is de Diensten uit te voeren.



<logo Opdrachtnemer>

KOMEN OVEREEN:

In deze Raamovereenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in artikel 1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten UWV 2023, hierna te noemen 'Algemene voorwaarden', voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten. In afwijking daarvan of in aanvulling daarop wordt onder de volgende begrippen in deze Raamovereenkomst verstaan:

Beschrijvend document: het document van Opdrachtgever d.d. 2 april 2026 kenmerk AM.2026.801 waarin de deelname aan de Raamovereenkomst met betrekking tot de uitvoering van Diensten gedurende een bepaalde periode, de te volgen aanbestedingsprocedure, eisen en de selectie- en gunningscriteria worden beschreven en toegelicht.

Diensten: de door Opdrachtnemer op basis van deze Raamovereenkomst te verrichten werkzaamheden op het gebied van Extern Klantonderzoek en zoals is uitgewerkt in artikel 1.1.

Inschrijving: de in het kader van de (Europese) aanbesteding Extern Klantonderzoek met kenmerk AM.2026.801 door Opdrachtnemer op basis van het Beschrijvend document ingediende inschrijving d.d. <datum>.

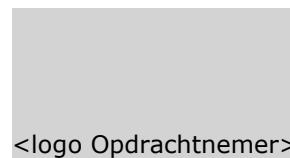
Nadere overeenkomst: de Nadere overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer volgens het model dat is aangehecht als Bijlage 15 bij deze Raamovereenkomst, op basis waarvan Opdrachtgever gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer opdrachten tot het verrichten van Diensten kan verstrekken.

Offerte: een aanbieding tot het verrichten van Diensten die Opdrachtnemer naar aanleiding van een Nadere offerteaanvraag uitbrengt aan Opdrachtgever onder deze Raamovereenkomst.

Nadere offerteaanvraag: een uitnodiging door Opdrachtgever onder deze Raamovereenkomst tot het uitbrengen van een Offerte voor een opdracht tot het verrichten van Diensten.

ARTIKEL 1. - ONDERWERP VAN DE RAAMOVEREENKOMST

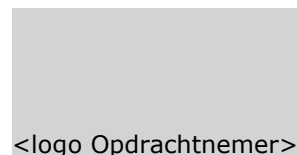
- 1.1 Deze Raamovereenkomst heeft betrekking op alle door Opdrachtgever af te nemen en door Opdrachtnemer te leveren Diensten, de opdracht bestaat uit: het doen van voorstellen voor verschillende klantonderzoeken, ook wel "maatwerkonderzoeken". Bij dit maatwerkonderzoek werkt de leverancier in samenspraak met UWV de onderzoeksvraag uit tot een passend voorstel en voert vervolgens het onderzoek uit als deze de minicompetitie heeft gewonnen.
- 1.2 Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst een Nadere offerteaanvraag doen voor een opdracht tot het verrichten van Diensten. Opdrachtnemer is verplicht naar aanleiding van een Nadere offerteaanvraag binnen twee (2) werkdagen te laten weten of een Offerte kan worden uitgebracht. Opdrachtnemer is verplicht met Opdrachtgever daartoe een Nadere overeenkomst te sluiten.
- 1.3 De in dit artikel genoemde documenten vormen gezamenlijk de Raamovereenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, gaat het eerder genoemde document boven het later genoemde:
 1. Deze Raamovereenkomst;
 2. Nota('s) van Inlichting(en);
 3. De Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO);
 4. Het Dossier Financiële Afspraken (DFA);
 5. De Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten UWV 2023;
 6. De Service Level Agreement (SLA);
 7. Het Beschrijvend document, inclusief Bijlagen;
 8. De Inschrijving inclusief bijlagen;



- 1.4 Opdrachtgever is niet verplicht om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst opdrachten tot het verrichten van Diensten te verstrekken, maar is daartoe gerechtigd. Opdrachtnemer kan dus geen enkele aanspraak maken op het verkrijgen van opdrachten tot het verrichten van Diensten gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.
- 1.5 De voorwaarden van deze Raamovereenkomst zijn integraal van toepassing op alle Nadere overeenkomsten die gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden overeengekomen, tenzij in een Nadere overeenkomst uitdrukkelijk schriftelijk van deze Raamovereenkomst wordt afgeweken.
- 1.6 In een Nadere overeenkomst wordt vastgelegd met betrekking tot welke specifieke Diensten en gedurende welke periode deze Nadere overeenkomst wordt aangegaan.
- 1.7 Het resultaat van de verrichte Diensten op grond van iedere Nadere overeenkomst wordt vastgelegd in de vorm van een eindrapport. In het eindrapport dient in ieder geval te worden vermeld: een opgave van de bereikte resultaten, de daarbij gebruikte methoden en technieken en de daarop gebaseerde conclusies en aanbevelingen, inhoudsopgave en een samenvatting.
- 1.8 Het eindrapport wordt in digitale vorm opgeleverd.
- 1.9 Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen in overleg in welk format het eindrapport wordt opgeleverd. Hierbij wordt uitgegaan van de voor de inhoud van het eindrapport meest passende vorm. Dit zal in veel gevallen een PowerPoint-format zijn.

ARTIKEL 2. - INWERKINGTREDING EN DUUR VAN DE RAAMOVEREENKOMST

- 2.1 De Raamovereenkomst gaat in op 1 november 2026 en eindigt op 31 oktober 2027.
- 2.2 Na de initiële looptijd, kan UWV de Overeenkomst beëindigen, met een opzegtermijn van drie (3) maanden. Bij verlenging kan UWV de Raamovereenkomst verlengen onder gelijkblijvende voorwaarden. Een verlenging van de overeenkomst kan maximaal drie (3) keer voor maximaal 12 maanden per verlenging.
- 2.3 Opdrachtgever kan de Raamovereenkomst opzeggen na de initiële looptijd. Opdrachtgever zal van een dergelijke beëindiging tenminste drie (3) maanden van te voren schriftelijk mededeling en onderbouwing doen aan Opdrachtnemer.
- 2.4 In afwijking van artikel 2.1 kan UWV de Raamovereenkomst tussentijds per direct beëindigen, en kan gebruik maken van de Wachtkamerovereenkomst, indien Opdrachtnemer de tijdens de PEN-test geconstateerde 'Middel' bevindingen niet binnen drie (3) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst heeft opgelost (indien de PEN-test moet worden uitgevoerd). UWV zal voorafgaande aan het besluit over eventuele beëindiging van de Raamovereenkomst een PEN-test uitvoeren met de wederpartij van de Wachtkamerovereenkomst. Ook voor de wederpartij gelden dezelfde termijnen en voorwaarden ten aanzien van de PEN-test, die zijn opgenomen in het stappenplan van paragraaf 'PEN-test' van het Beschrijvend Document.
- 2.5 De implementatie dient op 14 december 2026 volledig te zijn voltooid (conform het PvE, binnen 6 weken).
- 2.6 Opdrachten op basis van deze Raamovereenkomst dienen volledig te worden uitgevoerd, ook als daarmee de einddatum van deze Raamovereenkomst wordt overschreden. Voor deze opdrachten blijven de condities van deze Raamovereenkomst gelden tot de opdracht volledig is uitgevoerd.
- 2.7 In aanvulling op het bepaalde in artikel 30 van de Algemene voorwaarden kan Opdrachtgever de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk opzeggen, indien de maximale hoeveelheid en/of



waarde, zoals bedoeld in de aanbestedingsstukken, is bereikt of deze door een eerstvolgende opdrachtverstrekking kan worden overschreden. Opdrachtgever hoeft Opdrachtnemer op geen enkele wijze schadeloos te stellen voor de gevolgen van de opzegging van de Overeenkomst.

ARTIKEL 3. - PRIJS EN OVERIGE FINANCIËLE BEPALINGEN

- 3.1 Opdrachtnemer is verplicht om de overeengekomen Diensten aan Opdrachtgever te leveren tegen het daarvoor overeengekomen tarief. Opdrachtgever verplicht zich om aan Opdrachtnemer, conform de overeengekomen (uur)tarieven een vergoeding te betalen voor de daadwerkelijk geleverde Diensten per maand op basis van nacalculatie. Dit tarief is inclusief eventuele benodigde materialen, eventuele reis- en verblijfskosten en alle eventueel bijkomende kosten en exclusief btw.

Deze tarieven zijn ook van toepassing op alle Nadere overeenkomst(en).

Het overeengekomen tarief per Dienst behorende bij deze Raamovereenkomst is:

Dienst	Tarief excl. btw	Btw-Tarief
<beschrijving Dienst – conform Prijsopgaveformulier>	€ <uurtarief/dagtarief/anders>	<0/9/21>%
<beschrijving Dienst – conform Prijsopgaveformulier>	€ <uurtarief/dagtarief/anders>	<0/9/21>%

- 3.2 Uitdrukkelijk wordt bepaald dat indien Opdrachtnemer geen btw in rekening brengt, maar voor (een deel van) de Diensten geen vrijstelling van btw blijkt te bestaan, deze niet ten laste komt van Opdrachtgever.
- 3.3 De overeengekomen (maximum) tarieven zijn gedurende de initiële looptijd vast en onveranderlijk. Hierna kan worden geïndexeerd conform de DFA.

ARTIKEL 4. - SOCIAL RETURN

Opdrachtnemer besteedt gedurende de looptijd van de Overeenkomst jaarlijks 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde aan Social Return, zoals beschreven in de Service Level Agreement

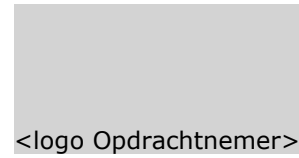
ARTIKEL 5. - OVERIGE VOORWAARDEN

- 5.1 Op deze Raamovereenkomst en de opdracht tot het verrichten van Diensten zijn uitsluitend van toepassing de Algemene voorwaarden, voor zover daarvan in deze Raamovereenkomst niet wordt afgeweken. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitgesloten.
- 5.2 In afwijking van het bepaalde in artikel 32 lid 3 van de Algemene Inkoopvoorwaarden geldt het volgende: Directe schade in de zin van artikel 32 lid 1 en 2 is beperkt tot een bedrag van EUR 2.000.000 (zegge: twee miljoen euro) per gebeurtenis en per contractjaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

ARTIKEL 6. - AUDIT

6.1 Opdrachtgever heeft het recht om in overleg specifieke audits uit te (laten) voeren, bij Opdrachtnemer. Bijvoorbeeld met betrekking tot een bepaald onderdeel van de dienstverlening, of de naleving van wettelijke verplichtingen door Opdrachtnemer waarvoor Opdrachtgever, bij niet naleving door Opdrachtnemer, het risico loopt door derden te worden beboet of aansprakelijk worden gesteld. Opdrachtnemer verleent hiervoor alle noodzakelijke medewerking, waaronder het verlenen van toegang tot bedrijfslocaties en het verstrekken van verzochte informatie.

6.2 Deze medewerking verleent Opdrachtnemer ook voor de uitvoering van IT-audits ten behoeve van de jaarverslaglegging, of het wettelijke toezichtregime vanuit de toezichthouders van Opdrachtgever. De verdeling van de aan de audit verbonden kosten is onderdeel van het voorafgaand overleg. Het uitgangspunt is dat deze kosten voor



rekening van Opdrachtnemer zijn, indien uit de audit blijkt dat sprake was van substantiële tekortkoming aan de kant van Opdrachtnemer.

ARTIKEL 7. - EXIT BEPALING

7.1 Bij beëindiging van deze Raamovereenkomst, op welke wijze dan ook, verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan de overdracht van de Diensten aan Opdrachtgever dan wel aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde, zodat overdracht op de kortst mogelijke termijn mogelijk is en de continuïteit van de Diensten aan Opdrachtgever maximaal gewaarborgd wordt.

ARTIKEL 8. - SLOTBEPALING

8.1 Afwijkingen van deze Raamovereenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.

8.2 Door ondertekening van deze Raamovereenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten.

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en ondertekend,

Plaats: Amsterdam

Plaats:

Datum:-.....-.....

Datum:-.....-.....

UWV, namens deze

<Naam Opdrachtnemer>, namens deze

Gerben Rozendaal
Hoofd Inkoop

<Naam gevolmachtigde>
<Functie gevolmachtigde>



<logo Opdrachtnemer>

BIJLAGEN

1. Deze Raamovereenkomst;
2. Nota van Inlichting(en);
3. De Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO);
4. Het Dossier Financiële Afspraken (DFA);
5. De Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten UWV 2023;
6. De Service Level Agreement (SLA);
7. Het Beschrijvend document inclusief Bijlagen;
8. De Inschrijving inclusief bijlagen;