



<logo Opdrachtnemer>

## **Raamovereenkomst**

op basis van de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten 2023

tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

en

<Opdrachtnemer>

inzake

**Buitenlandse Reizen**

met kenmerk

**CG.2026.637**



<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 Gardiaweg 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 het organiseren van buitenlandse reizen 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 het organiseren van buitenlandse reizen 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. <datum> kenmerk CG.2026.637 waarin de deelname aan de Raamovereenkomst met betrekking tot de uitvoering van Diensten gedurende een bepaalde periode, de te volgen aanbestedingsprocedure, eisen en de gunningscriteria worden beschreven en toegelicht.

**Diensten:** de door Opdrachtnemer op basis van deze Raamovereenkomst te verrichten werkzaamheden op het gebied van het organiseren van buitenlandse reizen en zoals is uitgewerkt in artikel 1.1.

**Inschrijving:** de in het kader van de Europese aanbesteding Buitenlandse reizen met kenmerk CG.2026.637 door Opdrachtnemer op basis van het Beschrijvend document ingediende inschrijving d.d. <datum>.

## 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:

- De dienstverlening omvat het organiseren van buitenlandse reizen, enerzijds voor medewerkers van UWV, anderzijds voor cliënten van UWV die naar Nederland moeten komen op verzoek van UWV.
- De aard en het **doel** van de Opdracht is het afsluiten van een nieuwe overeenkomst met een zakelijk reisbureau.
- Het resultaat van deze opdracht is dat de benodigde buitenlandse reizen optimaal en efficiënt worden uitgevoerd. De Opdrachtgever sluit de mogelijkheid van self-service portalen voor zakenreizen uit, omdat dit niet efficiënt en niet effectief is voor de Bestelbevoegden binnen UWV.
- De **eindgebruikers** van de Opdracht zijn de medewerkers van UWV en de cliënten van UWV.
- Zakelijke groepsreizen van 9 personen of meer.

1.2 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 van Inlichting(en);
3. De Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO);
4. Het Dossier Financiële Afspraken (DFA);
5. De Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten UWV 2023;
6. Het Beschrijvend document inclusief Bijlagen;
7. De Inschrijving inclusief bijlagen;

1.3 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



<logo Opdrachtnemer>

geen enkele aanspraak maken op het verkrijgen van opdrachten tot het verrichten van Diensten gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.

## **ARTIKEL 2. - INWERKINGTREDING EN DUUR VAN DE RAAMOVEREENKOMST**

- 2.1 De Raamovereenkomst gaat in op 1 oktober 2026 en eindigt op 30 september 2030.
- 2.2 Opdrachtgever kan de Raamovereenkomst tussentijds opzeggen tegen het einde van het tweede contractjaar. Opdrachtgever zal van een dergelijke beëindiging tenminste drie maanden voordat deze beëindiging plaats zal vinden schriftelijk mededeling en onderbouwing doen aan Opdrachtnemer.
- 2.3 De implementatie dient op 1 oktober 2026 volledig te zijn voltooid.
- 2.4 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.
- 2.5 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/kwartaal/ed.> op basis van nacalculatie. Dit tarief is inclusief eventuele benodigde materialen, eventuele reis- en verblijfskosten en alle eventueel bijkomende kosten en exclusief btw.

Het overeengekomen tarief per Dienst behorende bij deze Raamovereenkomst is:

Partijen hebben de tarieven financiële bepalingen vastgelegd in het Dossier Financiële Afspraken, Bijlage 4

- 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 vast en onveranderlijk gedurende de duur van deze Raamovereenkomst.



<logo Opdrachtnemer>

## ARTIKEL 4. CONTACTPERSONEN

4.1 Contactpersoon namens Opdrachtgever is Contract- en Leveranciersmanager.

De contactpersonen zijn gerechtigd afspraken te maken op het operationele vlak, maar zij zijn niet bevoegd wijzigingen in deze Raamovereenkomst aan te brengen.

4.2 Ten minste 2 maal per jaar vindt overleg plaats tussen de contactpersonen van Partijen over de wijze waarop deze Raamovereenkomst wordt uitgevoerd (tussentijdse evaluatie(s)).

## ARTIKEL 5. OVERLEGSTRUCTUUR

Overleg tussen de contactpersonen van Partijen vindt plaats zoals in onderstaande tabel is opgenomen.

Alle overleggen vinden plaats op initiatief van Opdrachtgever. Een verslag van het gesprek wordt binnen 5 werkdagen door Opdrachtnemer opgesteld en gedeeld.

Overleg	Frequentie	Opdrachtgever	Vaste agendapunten
Implementatie overleg (Gedurende de implementatiefase zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever aanwezig zijn bij overleggen over de implementatie welke gepland worden door Opdrachtgever)	Per 2 weken (naar behoefte aan te passen)	<ul style="list-style-type: none"><li>(Gedelegeerde) contracteigenaar</li><li>Contract- en Leveranciersmanager</li><li>Inkoopadviseur</li><li>Bureau Bestellen tot Betalen</li><li>Medewerker Service Center FB</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kennismaking;</li><li>▪ Implementatieplan;</li><li>▪ Testen applicaties;</li><li>▪ Aansluiting leverancier (facturatie);</li><li>▪ Communicatie;</li><li>▪ Plan van aanpak bouwblokken;</li><li>▪ SROI-monitoringstool;</li><li>▪ Acties/besluiten.</li></ul>
		<b>Opdrachtnemer</b>  <naam functie>	
Operationeel overleg (dagelijkse gang van zaken)	Naar behoefte	<b>Opdrachtgever</b>  Medewerker Service Center FB	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Dagelijks overleg op bijvoorbeeld het niveau van Servicecenter over de dagelijkse dienstverlening.</li></ul>
		<b>Opdrachtnemer</b>  <naam functie>	
Tactisch overleg (voortgang contract)	Half jaarlijks	<b>Opdrachtgever</b> <ul style="list-style-type: none"><li>(Gedelegeerde) contracteigenaar</li><li>Contract- en Leveranciersmanager</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Rapportage;</li><li>▪ Financiën;</li><li>▪ Evaluatie Raamovereenkomst en samenwerking;</li></ul>



<logo Opdrachtnemer>

		Opdrachtnemer	
		<naam functie>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Monitoren van PvE;</li><li>▪ Wijzigingen/ ontwikkelingen in de dienstverlening;</li><li>▪ Klachten;</li><li>▪ Social Return;</li><li>▪ Ontwikkelingen binnen UWV en de organisatie van Opdrachtnemer;</li><li>▪ Efficiency voorstellen;</li><li>▪ MVO-Gedragscode.</li></ul>

## ARTIKEL 6. MANAGEMENTRAPPORTAGES

Opdrachtnemer dient eenmaal per half jaar een digitaal managementrapportage te verzorgen in de vorm van een Excelbestand aan de Contract- en Leveranciersmanager en de (gelegerde) Contracteigenaar van de totale dienstverlening van de Raamovereenkomst. Deze rapportage dient per half jaar en cumulatief te worden weergegeven. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen samen af over de optimalisatie van weergave van de informatie. Deze rapportage wordt proactief door Opdrachtnemer opgesteld. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na het einde van de hierboven vermelde periode en ook altijd aan het einde van de Raamovereenkomst.

De managementrapportage bevat minimaal de volgende onderdelen:

### Ten aanzien van de Reisovertes:

- Aantal aangevraagde Reisovertes
- Aantal bevestigingen van ontvangst binnen één dag (op tijd)
- Aantal bevestigingen van ontvangst te laat
- Aantal opgeleverde Reisovertes binnen twee werkdagen (op tijd)
- Aantal opgeleverde Reisovertes te laat
- Het totaal aantal reisdagen per kwartaal, cumulatief en per jaar
- Aantal wijzigingsverzoeken ingediend nadat een reisschema geboekt was
- Aantal annuleringsverzoeken nadat een reisschema geboekt was

### Ten aanzien van de vliegtickets:

- Aantal Reisovertes voor vliegtuigreizen
- Aantal geboekte vlieggreizen, enkele reis
- Aantal vlieggreizen opgesplitst per type reis (regionaal, Europees of intercontinentaal)
- Aantal kilometers/afstanden per vliegreis
- Aantal tickets geannuleerd en gewijzigd
- Totaal omzet incl. luchthavenbelastingen en toeslagen luchtvaartmaatschappij, excl. wijzigings- en annuleringskosten
- Totaal wijzigings- en annuleringskosten luchtvaartmaatschappij
- Gemiddelde reisduur
- Vereist detailniveau: serviceklasse, luchtvaartmaatschappij, bestemming, vertrekmaand
- Overzicht top 25 bestemmingen
- Gemiddelde prijs per vliegticket
- Op kostenplaatsniveau en afdelingsniveau

### Ten aanzien van de hotelovernachtingen:

- Top 10 hotel bestemmingen
- Totaal omzet incl. toeslagen excl. wijzigings- en annuleringskosten
- Totaal wijzigings- en annuleringskosten hotel (incl. no-show kosten)



<logo Opdrachtnemer>

- Aantal boekingen
- Aantal overnachtingen
- Gemiddelde verblijfsduur
- Aantal geannuleerde en gewijzigde boekingen
- Vereist detailniveau: hotelklasse, bestemming, verblijfsmaand
- Gemiddelde prijs hotelovernachting

Ten aanzien van de treinreizen:

- Top 5 trein bestemmingen
- Aantal boekingen
- Aantal tickets geboekt
- Aantal tickets geannuleerd
- Totaal omzet incl. toeslagen, excl. wijzigings- en annuleringskosten
- Totaal wijzigings- en annuleringskosten treinmaatschappij
- Gemiddelde reisduur
- Vereist detailniveau: serviceklasse, bestemming, vertrekmaand
- Gemiddelde prijs

Overige reissoorten en overige reisonderdelen:

- Totaalbedrag transacties
- Kostensoort transactie
- Aantal transacties

Gedurende de looptijd van het contract stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer samen af over de optimalisatie en eventuele aanpassing van de onderwerpen in de managementrapportage.

## ARTIKEL 7. - KLACHTEN EN ESCALATIE

7.1 Klachten na het plaatsvinden van de dienstverlening van Opdrachtnemer worden door de medewerkers van Opdrachtgever en via e-mail gemeld aan de Contract- en Leveranciersmanager van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft binnen 24 uur bevestiging aan UWV met een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden binnen 3 werkdagen door Opdrachtnemer opgelost. Klachten die niet binnen de termijn van 3 werkdagen kunnen worden opgelost, worden met opgave van reden aan de Contract- en Leveranciersmanager van UWV gemeld met opgave van oplossingstermijn. Indien Opdrachtnemer een klacht heeft over het opdrachtgeverschap, kan deze door Opdrachtnemer gemeld worden bij de operationele contactpersoon van Opdrachtgever.

7.2 Indien de klachtenprocedure onder 7.1 niet leidt tot een oplossing van de klacht, dan treedt onderstaande escalatieprocedure in werking.

Niveau escalatie	Onderwerp	Contactpersonen
Niveau 1	Verschil van mening over de uitvoering van de dienstverlening of over de samenwerking. Als Opdrachtgever en Opdrachtnemer er niet uit komen, wordt dit direct doorgezet naar niveau 2.	Medewerker Service Center FB (UWV) <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 2	Binnen 3 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen. Lukt het niet binnen 7 werkdagen tot een oplossing te komen, wordt dit doorgezet naar niveau 3.	Contract-en Leveranciersmanager (UWV) <Functie Opdrachtnemer>



<logo Opdrachtnemer>

Niveau 3	Binnen 5 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.	(Gedelegeerd) contracteigenaar (UWV) <Functie Opdrachtnemer>
----------	---	---

## ARTIKEL 8. SOCIAL RETURN

Opdrachtnemer besteedt gedurende looptijd van de Raamovereenkomst jaarlijks tenminste 5% van de gerealiseerde omzet (excl. btw) aan social return, zoals beschreven in het Programma van Eisen.

## ARTIKEL 9. - OVERIGE VOORWAARDEN

9.1 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.

9.2 In aanvulling op het bepaalde in artikel 30 van de Algemene voorwaarden kan Opdrachtgever deze Raamovereenkomst zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, met onmiddellijke ingang buiten rechte door middel van een aangetekend schrijven, ontbinden in de volgende gevallen:

- a. indien Opdrachtnemer onherroepelijk strafrechtelijk is veroordeeld voor discriminatie in de zin van de artikelen 137c tot en met 137g en art. 429 quater van het Wetboek van Strafrecht, of;
- b. indien Personeel van Opdrachtnemer onherroepelijk strafrechtelijk is veroordeeld voor discriminatie in de zin van de artikelen 137c tot en met g en artikel 429 quater van het Wetboek van Strafrecht en de desbetreffende persoon lid is van een bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van Opdrachtnemer of daarin vertegenwoordigings-, beslissings-, of controlebevoegdheid heeft.

In de onder a. en b. genoemde gevallen vervalt het recht op ontbinding drie jaar nadat de desbetreffende veroordeling onherroepelijk is geworden.

9.3

- a. Artikel 25 lid 6 van de Algemene voorwaarden komt als volgt te luiden: Onverminderd het recht op schadevergoeding en de overige wettelijke rechten voortvloeiend uit het overtreden van het gestelde in deze Voorwaarden of de Overeenkomst, is UWV, bij schending of overtreding van de geheimhoudingsverplichting, gerechtigd tot het innen van een onmiddellijk opeisbare boete per overtreding ter grootte van vijftigduizend euro met een maximum van tweehonderdvijftigduizend euro per jaar. Het bedrag wordt door de Opdrachtnemer direct betaald na vaststelling en mededeling daarvan aan Opdrachtnemer.;
- b. Artikel 32 lid 3 van de Algemene voorwaarden komt als volgt te luiden: Het totaal van directe schade in de zin van artikel 32 lid 1 en 2 en indirecte schade is beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.



<logo Opdrachtnemer>

## ARTIKEL 10. - EXIT BEPALING

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 11. - SLOTBEPALING

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

11.2 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

<Naam gevolmachtigde>  
<Voorzitter Raad van Bestuur/Hoofd Inkoop>

<Naam gevolmachtigde>  
<Functie gevolmachtigde>

## 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. Het Beschrijvend document inclusief Bijlagen;
7. De Inschrijving inclusief bijlagen;