

Concept Dienstverleningsovereenkomst [Opdrachtnemer] inzake Receptiediensten

De (Concept) Dienstverleningsovereenkomst is tezamen met het beschrijvend document gepubliceerd.

Kenmerk	
TN 578787	

De ondergetekenden,

De Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland, waarvan de zetel is gevestigd aan het Prins Bernhardplein 112, 1508 XB te Zaandam, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 34370881, te dezen vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, mevr. S. van den Broek,

hierna te noemen: **Opdrachtgever**,

en

<volledige naam en rechtsvorm Dienstverlener>, (statutair) gevestigd te <plaats>, en in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <functie> <naam ondertekenaar> hierna te noemen: **“Opdrachtnemer”**,

Tezamen te noemen “Partijen”, overwegende dat:

- Opdrachtgever naar aanleiding van een Europees openbare aanbestedingsprocedure ingevolge de Gewijzigde Aanbestedingswet 2012 overgaat tot het aangaan van een Dienstverleningsovereenkomst, zoals gespecificeerd in het beschrijvend document inclusief bijlagen van Opdrachtgever voor receptiediensten;
- Opdrachtnemer in staat en bereid is de hierboven bedoelde dienst uit te voeren en daartoe een inschrijving heeft ingediend;
- De inschrijving van Opdrachtnemer als economisch meest voordelige inschrijving – op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding is beoordeeld;
- Partijen hun afspraken ter zake in deze Dienstverleningsovereenkomst vastleggen;
- Partijen na ondertekening de in de Dienstverleningsovereenkomst vermelde gerelateerde documenten - voor zover deze nog geen invulling hebben gekregen - zo spoedig mogelijk nader zullen uitwerken.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

1. Algemeen

De overwegingen maken integraal onderdeel uit van deze Dienstverleningsovereenkomst.

2. Onderwerp van de Dienstverleningsovereenkomst

Deze Dienstverleningsovereenkomst heeft betrekking op alle door Opdrachtgever af te nemen en door Opdrachtnemer te leveren Diensten zoals uiteengezet in het programma van eisen en gerelateerde documenten. Voornoemde documenten maken integraal onderdeel uit van deze Dienstverleningsovereenkomst.

3. Uitvoering en samenwerking

1. De dienstverlening wordt uitgevoerd ten behoeve van zowel de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland (VrZW) als de GGD Zaanstreek-Waterland (GGDZW).
2. VrZW is de enige contractpartij en eindverantwoordelijk voor de aansturing van de opdrachtnemer.
3. Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de dienstverlening rekening te houden met de operationele en functionele eisen van zowel VrZW als GGDZW, zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken en deze overeenkomst.
4. GGDZW kan, binnen haar organisatieonderdeel, operationele aanwijzingen geven ten aanzien van de uitvoering van de dienstverlening, mits deze passen binnen de kaders van deze overeenkomst en geen wijziging van de overeengekomen prestaties of voorwaarden inhouden.

5. Indien sprake is van tegenstrijdige aanwijzingen of onduidelijkheid, is het oordeel van VrZW leidend.
6. Opdrachtnemer is verplicht deel te nemen aan overlegstructuren waarin zowel VrZW als GGDZW vertegenwoordigd zijn.

7. Doelstelling van deze Overeenkomst

De navolgende doelstelling(en) dient/dienen gedurende de gehele looptijd van deze Dienstverleningsovereenkomst te worden gerealiseerd:

Beschikbaarheid van efficiënte en goed functionerende receptiedienstverlening conform hetgeen is uiteengezet in het geheel aan aanbestedingsdocumentatie behorende bij deze Dienstverleningsovereenkomst, en conform hetgeen Partijen zijn overeengekomen.

8. Kwaliteit en prestatie-indicatoren (KPI'S)

1. Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit conform deze Overeenkomst, het Programma van Eisen en de in Bijlage C opgenomen prestatie-indicatoren (KPI's).
2. De KPI's zoals opgenomen in Bijlage C maken integraal onderdeel uit van deze Overeenkomst en kwalificeren als resultaatsverplichtingen, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.
3. Opdrachtnemer rapporteert periodiek over de behaalde prestaties conform de in Bijlage C opgenomen meetmethodiek en frequentie.
4. Indien een KPI niet wordt behaald, is Opdrachtnemer verplicht binnen de in Bijlage C gestelde termijn een schriftelijk verbeterplan op te stellen en uit te voeren.
5. Het structureel niet behalen van KPI's kan, afhankelijk van aard, ernst en duur, worden aangemerkt als een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst.
6. Opdrachtgever is gerechtigd bij het niet behalen van KPI's maatregelen te treffen, waaronder het toepassen van een boete, inhouding van betaling of ontbinding van de Overeenkomst conform de ARVODI 2025.

7. Algemene Voorwaarden

Op deze Dienstverleningsovereenkomst zijn van toepassing de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden voor diensten (ARVODI 2025) zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken. De Opdrachtnemer is met deze voorwaarden bekend en heeft de toepasselijkheid daarvan geaccepteerd. De eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtnemer zijn nadrukkelijk niet van toepassing.

8. Gerelateerde documenten

De volgende documenten maken onlosmakelijk deel uit van deze Dienstverleningsovereenkomst:

1. deze Dienstverleningsovereenkomst;
2. de 2e Nota van Inlichtingen;
3. de 1e Nota van Inlichtingen;
4. het programma van eisen, inclusief bijlagen;
5. het beschrijvend document, inclusief bijlagen;
6. ARVODI 2025;
7. Inschrijving Opdrachtnemer.

9. Tegenstrijdigheden

Bij tegenstrijdigheid tussen een bepaling uit deze Dienstverleningsovereenkomst en een bepaling uit een bijlage, prevaleert de bepaling uit deze Dienstverleningsovereenkomst, tenzij in de betreffende bijlage uitdrukkelijk en schriftelijk wordt afgeweken van die bepaling en die bijlage door of namens Opdrachtgever is ondertekend.

Indien sprake is van tegenstrijdigheid tussen bepalingen in verschillende bijlagen, geldt dat de bijlage die in de bijlagenlijst als eerst wordt genoemd, prevaleert boven bijlagen die lager zijn gerangschikt. Indien echter een lager gerangschikte bijlage hogere of meer specifieke eisen aan de dienstverlening stelt, prevaleren die hogere of meer specifieke eisen, tenzij deze strijdig zijn met een uitdrukkelijk geformuleerde bepaling in een hoger gerangschikte bijlage of in deze Dienstverleningsovereenkomst.

10. Aanvulling of wijziging

Partijen kunnen aanvullingen op of wijzigingen van deze Dienstverleningsovereenkomst (daaronder inbegrepen de bijlagen) uitsluitend schriftelijk overeenkomen met inachtneming van het bepaalde in de paragraaf "Herzieningen". De overeengekomen aanvullingen of wijzigingen worden in het Afsprakenregister bijgehouden en maken vervolgens onlosmakelijk deel uit van de Dienstverleningsovereenkomst. Het Afsprakenregister gaat *boven* het gestelde uit de Dienstverleningsovereenkomst.

11. Aanvang, duur en beëindiging van de Overeenkomst

Deze Dienstverleningsovereenkomst treedt in werking op 1 augustus 2026, heeft een looptijd van vier (4) jaar, en eindigt van rechtswege op 31 juli 2030.

De periode vanaf 1 augustus 2026 tot uiterlijk 15 september 2026 geldt als implementatieperiode. Gedurende deze periode verricht Opdrachtnemer de noodzakelijke voorbereidende, organisatorische en inwerkactiviteiten, waaronder afstemming, inrichting van werkafspraken, kennismaking, overdracht en instructie.

De reguliere operationele dienstverlening start uiterlijk op 15 september 2026, tenzij Partijen binnen de kaders van de Overeenkomst schriftelijk een andere operationele startdatum overeenkomen.

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om deze Dienstverleningsovereenkomst tussentijds op te zeggen indien Opdrachtnemer naar het oordeel van Opdrachtgever niet voldoet aan het gestelde in de paragraaf 'Gerelateerde documenten' (hieraan blijven voldoen gedurende de looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst).

Indien Opdrachtgever van deze mogelijkheid gebruik maakt, bericht zij Opdrachtnemer schriftelijk en gemotiveerd van deze beslissing, en neemt bij de beëindiging een opzegtermijn van drie maanden in acht zonder schadeplichtig te zijn jegens Opdrachtnemer.

12. Verlengen

Opdrachtgever kan de Dienstverleningsovereenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden twee (2) keer met een periode van twee (2) jaar verlengen. De beslissing tot het al dan niet verlengen van de overeenkomst zal schriftelijk aan de Opdrachtnemer worden medegedeeld, uiterlijk zes (6) maanden voor het aflopen van de overeenkomst. Na afloop van alle verlengingsopties eindigt de overeenkomst van rechtswege zonder dat opzegging is vereist.

Eventueel tussen Partijen overeengekomen Aanvullende of Nadere Opdrachten (naast overeengekomen dienstverlening) op basis van deze Dienstverleningsovereenkomst dienen volledig te worden uitgevoerd, ook als daarmee de einddatum van deze Dienstverleningsovereenkomst wordt overschreden. Voor deze Aanvullende of Nadere Opdrachten blijven de condities van deze Dienstverleningsovereenkomst gelden tot de Aanvullende of Nadere Opdracht volledig is uitgevoerd.

13. Leveringen, Vergoedingen en Tarieven

Opdrachtnemer is verplicht om de overeengekomen Diensten aan Opdrachtgever te leveren. Opdrachtgever verplicht zich om aan Opdrachtnemer, conform de overeengekomen prijzen zoals uiteengezet in het Prijzenblad een vergoeding te betalen voor de in het kader van deze Dienstverleningsovereenkomst daadwerkelijk geleverde Diensten. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de betaling op te schorten bij gebrekkige dienstverlening (opschorten verplichtingen).

Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, acht Opdrachtgever alle prijzen inclusief alle voorkomende kosten die voortvloeien uit het voldoen aan de eisen zoals genoemd in het programma van eisen, inclusief alle overige bijkomende kosten alsmede inclusief alle belastingen behoudens BTW te zijn.

Opdrachtgever is gerechtigd betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten indien de dienstverlening niet voldoet aan de in de Overeenkomst en Bijlage C opgenomen KPI's.

14. Indexering

~~De tarieven zijn gedurende de eerste zeventien (17) maanden van de Dienstverleningsovereenkomst vast en niet voor herziening vatbaar. Na afloop van deze periode kunnen de tarieven jaarlijks worden geïndexeerd per 1 januari, mits de Dienstverleningsovereenkomst op dat moment nog voortduurt of is verlengd.~~

De tarieven zijn gebaseerd op prijspeil mei 2026. De eerste indexering kan plaatsvinden per 1 januari 2027. Daarna kunnen de tarieven jaarlijks per 1 januari worden geïndexeerd, mits de Dienstverleningsovereenkomst op dat moment nog voortduurt of is verlengd.

De jaarlijkse indexering geschiedt op basis van het door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) "Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015-100 (cbs.nl)

De indexering vindt plaats volgens de formule:

Nieuw tarief = huidig tarief x (indexcijfer nieuw jaar / indexcijfer basisjaar).

Als basisjaar geldt het indexcijfer dat hoort bij prijspeil mei 2026, dan wel het meest recent beschikbare indexcijfer voorafgaand aan mei 2026 indien voor mei 2026 nog geen indexcijfer beschikbaar is.

Cao-, loon-, verzekerings-, opleidings-, vervangings-, overhead- of overige kostprijsontwikkelingen geven geen zelfstandig recht op afzonderlijke tariefaanpassing buiten deze indexeringssystematiek, tenzij Partijen hierover vooraf schriftelijk nadere afspraken maken binnen de aanbestedingsrechtelijke kaders.

Indien het genoemde prijsindexcijfer door het CBS wordt beëindigd of niet langer wordt gepubliceerd, treden Partijen in overleg teneinde een zo goed mogelijk vergelijkbare vervangende index overeen te komen. Bij gebreke van overeenstemming binnen 30 dagen na aanvang van het overleg, is de laatst bekende waarde van het oorspronkelijke indexcijfer bepalend totdat een vervangende index in onderling overleg is vastgesteld.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een benchmark uit te voeren. Deze benchmark omvat een prijsaanvraag bij twee (2) concurrenten van Opdrachtnemer, waarbij het gemiddelde van beide prijsaanvragen als benchmark wordt genomen. Indien blijkt dat de benchmark 10% goedkoper uitvalt dan

de prijzen van Opdrachtnemer, wordt in overleg bepaald of een eventuele bijstelling van de (uur)tarieven redelijk is.

15. Facturering

Facturen dienen digitaal te worden verzonden naar crediteuren@vrzw.nl

16. Strategische relatie

Opdrachtnemer zet zich in om Opdrachtgever zoveel mogelijk te voorzien van al die kennis en informatie, waar Opdrachtgever in het kader van (de uitvoering door Opdrachtnemer van) deze Dienstverleningsovereenkomst en/of ontwikkelingen van haar organisatie behoefte aan heeft, of zou kunnen (gaan) hebben.

Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever daarnaast op de hoogte van organisatorische, financiële en personele ontwikkelingen en/of veranderingen binnen haar organisatie die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst.

Partijen streven aldus naar een samenwerking, waarbinnen maximale openheid, "know-how"-uitwisseling, kostentransparantie, win-win, maar evenzeer het delen van risico's gewaarborgd wordt.

17. Samenwerking

Opdrachtnemer verklaart zich door ondertekening van deze Dienstverleningsovereenkomst bereid samen te werken nu en in de toekomst met andere leveranciers van Opdrachtgever, teneinde te komen tot een succesvolle realisatie van de doelstellingen van onderhavige Dienstverleningsovereenkomst, alsmede tot een correcte en tijdige uitvoering van hetgeen Partijen zijn overeengekomen.

18. Garanties

Opdrachtnemer garandeert dat hij zich bij de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst zal houden aan de geldende wettelijke regels van Nederlands en Europees recht. De Opdrachtnemer garandeert dat de aan Opdrachtgever geleverde diensten, Opdrachtgever in staat zullen stellen deze regels ook na te leven. In het geval dat Opdrachtnemer een op hem rustende wettelijke verplichting niet is nagekomen en om die reden aan Opdrachtgever een boete is opgelegd, is Opdrachtnemer, onverminderd het recht op schadevergoeding en de overige rechten van Opdrachtgever voortvloeiend uit de Dienstverleningsovereenkomst, gehouden de opgelegde boete aan Opdrachtgever te vergoeden.

Wanneer Opdrachtgever op grond van de Wet Ketenaansprakelijkheid aansprakelijk wordt gesteld, is Opdrachtnemer, bij verwijtbare nalatigheid of opzet in het niet of niet volledig afdragen van belastingen en sociale lasten, gehouden de opgelegde boete of schade aan Opdrachtgever te vergoeden.

Opdrachtnemer garandeert dat hij de persoonsgegevens die hij in het kader van de uitvoering van deze Dienstverleningsovereenkomst en daarmee verband houdende Overeenkomsten verkrijgt, dan wel zal verkrijgen, alleen zal gebruiken ten behoeve van de uitvoering van de Dienstverlening

Opdrachtnemer garandeert dat het uitvoerende personeel en met name de medewerkers waarmee de rechtstreekse contacten worden onderhouden, de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen en dat alle correspondentie en documentatie (technische productbeschrijvingen uitgezonderd) in de Nederlandse taal zal plaatsvinden dan wel zal worden overgelegd.

19. Boetebeding Geheimhouding

Conform artikel 11 van de ARVODI 2025 komen Partijen overeen dat bij iedere schending van de in artikel 11 opgenomen geheimhoudingsverplichting door de Opdrachtnemer of diens personeel, een direct opeisbare boete van € 5.000,- (zegge: vijfduizend euro) per afzonderlijke schending verschuldigd is aan de Opdrachtgever.

Betaling van deze boete laat onverlet het recht van Opdrachtgever om aanvullende schadevergoeding te vorderen indien de daadwerkelijk geleden schade het bedrag van de boete overstijgt.

20. Onderbreking van de Dienstverlening

Onverminderd enig ander recht tot tussentijdse beëindiging op grond van deze Dienstverleningsovereenkomst of de wet, heeft Opdrachtgever het recht deze Dienstverleningsovereenkomst met onmiddellijke ingang, zonder enige schadevergoedingsplicht jegens de Opdrachtnemer, buitengerechtelijk te ontbinden indien sprake is van een onderbreking in de uitvoering van de overeengekomen Diensten van meer dan vijf (5) achtereenvolgende Werkdagen, mits Opdrachtgever de Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke heeft gesteld en de Opdrachtnemer nalaat om binnen de daarin gestelde redelijke termijn de dienstverlening te hervatten.

Indien de onderbreking van de dienstverlening het gevolg is van overmacht aan de zijde van de Opdrachtnemer als bedoeld in artikel 20 van de ARVODI 2025, heeft Opdrachtgever eveneens het recht de Dienstverleningsovereenkomst met onmiddellijke ingang, zonder enige schadevergoedingsplicht, geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk te ontbinden, indien de overmacht situatie langer dan vijf (5) achtereenvolgende Werkdagen voortduurt.

Opdrachtgever is geen vergoeding verschuldigd aan Opdrachtnemer over de periode waarin geen of geen volledige dienstverlening is verricht, tenzij de onderbreking aantoonbaar het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Opdrachtgever.

Indien Opdrachtgever, in verband met de onderbreking van de dienstverlening, kosten maakt ter voorkoming of beperking van schade, waaronder begrepen kosten voor het inschakelen van derden voor de uitvoering van (delen van) de Diensten, komen deze kosten voor rekening van de Opdrachtnemer, tenzij:

- sprake is van overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer zoals bedoeld in artikel 20 van de ARVODI 2025, of;
- de onderbreking het gevolg is van een aan Opdrachtgever toerekenbare omstandigheid.

21. Audits

Opdrachtgever heeft het recht om in overleg met Opdrachtnemer specifieke audits uit te (laten) voeren bij Opdrachtnemer. De audit kan betrekking hebben op, maar is niet beperkt tot: een bepaald onderdeel van de dienstverlening, of de naleving van wettelijke verplichtingen door Opdrachtnemer ter zake waarvan Opdrachtgever, bij niet naleving door Opdrachtnemer, het risico loopt door derden te worden beboet of anderszins aansprakelijk te worden gesteld.

Opdrachtnemer verleent hiertoe alle noodzakelijke medewerking, waaronder begrepen het verlenen van toegang tot bedrijfslocaties van Opdrachtnemer en het actief en direct verstrekken van verzochte informatie. Deze medewerking verleent Opdrachtnemer ook voor de uitvoering van audits ten behoeve van de jaarverslaglegging van Opdrachtgever. De verdeling van de aan de audit verbonden kosten zal onderdeel van het voorafgaand overleg vormen, waarbij als uitgangspunt geldt dat deze kosten voor rekening van Opdrachtnemer zijn indien uit de audit blijkt dat sprake was van substantiële tekortkoming aan de zijde van Opdrachtnemer.

22. Exit-bepaling

Bij beëindiging van deze Dienstverleningsovereenkomst, op welke wijze dan ook verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan de overdracht van de dienstverlening aan Opdrachtgever dan wel aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde, zodat overdracht op de kortst mogelijke termijn mogelijk is,

doch uiterlijk binnen een periode van dertig (30) dagen na beëindiging van de Dienstverleningsovereenkomst.

23. Overleg, Contactpersonen en Managementinformatie

In onderstaand overzicht is neergelegd wie de eerste contactpersonen van Partijen zijn en wat hun respectievelijke bevoegdheden zijn. Voor zover niet uitdrukkelijk anders vermeld, zijn de contactpersonen gerechtigd afspraken te maken op het operationele vlak, maar zij zijn niet bevoegd wijzigingen in deze Dienstverleningsovereenkomst aan te brengen. Mededelingen, aanwijzingen en instructies door en aan Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen worden gedaan door en aan de contactpersonen. Partijen brengen elkaar direct schriftelijk op de hoogte van een wijziging van de contactpersonen.

Contactpersonen Opdrachtgever	
Naam	Diana van der Kraats
Functie	Manager bedrijfsvoering
Naam	
Functie	Facilitair adviseur

Contactpersonen Opdrachtnemer	
Naam	
Functie	
Bevoegdheden	
Naam	
Functie	
Bevoegdheden	

24. Herzieningen

Deze Dienstverleningsovereenkomst volgt de herzieningen zoals bepaald in het programma van eisen of het beschrijvend document van de aanbesteding en kan alleen worden herzien of aangevuld door een zowel door Opdrachtgever als de Opdrachtnemer ondertekend geschrift. In geval van afwijkingen van deze Dienstverleningsovereenkomst of van de algemene voorwaarden, dient dit geregistreerd te worden in het Afsprakenregister en op directieniveau te worden ondertekend, dan wel door de - eventueel - daartoe geautoriseerde personen, zoals vastgelegd onder het artikel "Overleg, Contactpersonen en Managementinformatie", teneinde deze afwijkingen geldigheid te verlenen. Eenzijdige aanpassingen door de Opdrachtnemer maken de Dienstverleningsovereenkomst ongeldig.

25. Herzieningsclausule

Conform Artikel 2.163c van de herziene Aw 2012 is een wijziging van onderhavige Opdracht toegestaan ongeacht de geldelijke waarde daarvan voor de volgende aanvullingen van Diensten:

Gedurende de Dienstverleningsovereenkomst van de receptiediensten kunnen er zich onvoorziene wijzigingen in de behoefte van Opdrachtgever voordoen. Er kan bijvoorbeeld een noodzaak ontstaan om:

- Gedurende de looptijd extra of aanvullende dienstverlening af te nemen;
- Opdrachtgever verder te ontzorgen in verband met capaciteitsproblemen;
- Verbreding van dienstverlening door groei dan wel krimp in de veiligheidsregio('s);
- Nieuwe ontwikkelingen, dan wel doorontwikkelingen op te vangen, waardoor de dienstverlening van de receptie wijzigt.

Hierbij doelt Opdrachtgever op onvoorziene ontwikkelingen, die ontstaan uit wijzigingen ten opzichte van de huidige dienstverlening, zoals beschreven in de aanbestedingsstukken. De impact van de receptiediensten raakt de gehele Opdrachtgever. Zodoende acht Opdrachtgever de onvoorziene, doch noodzakelijke aanvullingen op gevraagde dienstverlening, inbegrepen in de scope van deze herzieningsclausule. De voorwaarden en de algemene aard van deze opdracht wijzigen niet.

26. Afwijkingen ARVODI 2025

De volgende bepalingen vormen een expliciete afwijking van de genoemde inkoopvoorwaarden:

27. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op deze Dienstverleningsovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag.

Aldus overeengekomen en ondertekend in drievoud door:

Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland

Naam: S. van den Broek

Functie: directeur

Handtekening:

Namens opdrachtgever

Naam:

Functie:

Handtekening:

Datum:

Datum: