

# Concept Raamovereenkomst – Wmo hulpmiddelen DROSZ

---

Tussen  
[Opdrachtgever]  
En  
[Opdrachtnemer]



## **Inleiding**

### **De ondergetekenden,**

[Naam gemeente], te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de [functie], [naam], hierna te noemen:

#### **Opdrachtgever;**

En

[Bedrijfsnaam], inschrijvingsnummer KvK [Vul hier het inschrijfnummer van de KvK in], statutair gevestigd aan de [adres], [postcode], te [plaats], te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de [functie], [naam], hierna te noemen:

#### **Opdrachtnemer.**

Verder afzonderlijk en gezamenlijk tevens aan te duiden als '**Partij**', respectievelijk '**Partijen**'.

### **Overwegende dat:**

- I. Opdrachtgever op grond van de Wmo 2015 zorg draagt voor de maatschappelijke ondersteuning en voor de kwaliteit en continuïteit van de daarop gebaseerde voorzieningen.
- II. Opdrachtgever een Europees openbare aanbesteding 'Wmo Hulpmiddelen DROSZ' heeft gehouden met TenderNed kenmerk [nummer];
- III. Opdrachtnemer daartoe op [datum] een Inschrijving heeft ingediend;
- IV. De gemeenten zoals opgenomen op het voorblad de Europese aanbesteding gezamenlijk hebben doorlopen en op basis daarvan iedere gemeente een eigen Raamovereenkomst afsluit met de Opdrachtnemer;
- V. Opdrachtnemer zich in voldoende mate op de hoogte heeft gesteld van de doelstelling van Opdrachtgever met betrekking tot onderhavige aanbesteding;
- VI. Opdrachtgever daartoe Opdrachtnemer van voldoende en correcte informatie heeft voorzien en—desgewenst—aan Opdrachtnemer verdere informatie zal verstrekken voor zover die informatie bij Opdrachtgever beschikbaar is;
- VII. Opdrachtgever en Opdrachtnemer een Raamovereenkomst wensen aan te gaan, waarin het raamwerk is vastgelegd voor contractuele voorwaarden, welke van toepassing zijn op Nadere Opdrachten, die tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden gesloten.

### **Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:**

## **Inhoudsopgave**

<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>Algemene bepalingen</b>	<b>4</b>
Artikel 1: Definities	4
Artikel 2: Voorwerp van de Raamovereenkomst	4
Artikel 3: Wijziging van de Raamovereenkomst	4
Artikel 4: Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst	6
Artikel 5: Acceptatie	7
Artikel 6: Toetsing door Opdrachtgever	8
Artikel 7: Overdracht en exitplan bij beëindiging van de Raamovereenkomst	9
<b>Financiële bepalingen</b>	<b>10</b>
Artikel 8: Tarieven en overige kosten	10
Artikel 9: Facturering en betaling	10
Artikel 10: Omruil- en mobiliteitsgarantie koopgemeenten	11
<b>Nadere bepalingen</b>	<b>11</b>
Artikel 11: Niet toerekenbare tekortkoming	11
Artikel 12: Privacy en persoonsgegevens	12
Artikel 13: Contactpersonen en contractmanagement	12
Artikel 14: Verzekering	12
<b>Bepalingen inzake orde, sociaal en maatschappelijk verantwoord ondernemen</b>	<b>12</b>
Artikel 15: Social Return On Investment	12
Artikel 16: Internationale sociale voorwaarden	12
Artikel 17: Integriteitsverklaring	13
Artikel 18: Onderaannemers en Wet Bibob	13
<b>Overige bepalingen</b>	<b>13</b>
Artikel 19: Geschillen en toepasselijk recht	13
Artikel 20: Slotbepalingen	13
<b>Bijlagen</b>	<b>14</b>
<b>Bijlage A – KPI's</b>	<b>15</b>

## **Algemene bepalingen**

### **Artikel 1: Definities**

In deze Raamovereenkomst worden de navolgende begrippen met een Beginhoofdletter gebruikt:

- de in de Aanbestedingswet gedefinieerde begrippen;
- de in de Begrippenlijst (Bijlage 1) gedefinieerde begrippen;
- de in het Programma van Eisen (Bijlage 2) gedefinieerde begrippen.

### **Artikel 2: Voorwerp van de Raamovereenkomst**

- 2.1. De Raamovereenkomst heeft betrekking op de Levering en bijbehorende servicedienstverlening en onderhoud van Wmo hulpmiddelen conform de eisen zoals geformuleerd in het Programma van Eisen.
- 2.2. Bij aanvang van deze Raamovereenkomst neemt Opdrachtnemer de servicedienstverlening en het beheer van de uitstaande hulpmiddelen op zich conform de voorwaarden en tarieven als opgenomen in en bij deze Raamovereenkomst.
- 2.3. Op de Raamovereenkomst zijn uitsluitend de VNG Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten (VNG AIV) van toepassing, voor zover daar in de Raamovereenkomst niet van wordt afgeweken. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.4. In geval van strijdigheid tussen bepalingen in de Raamovereenkomst en de Bijlagen, geldt de volgende rangorde:
  - I Wijzigingen op de Raamovereenkomst conform artikel 3, waarbij latere wijzigingen in tijd voorgaan op eerdere wijzigingen;
  - II De Raamovereenkomst;
  - III De Nota('s) van inlichtingen;
  - IV Het Beschrijvend document (inclusief bijlagen) met kenmerk 23.GZ.203 d.d. [datum];
  - V De VNG Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten (VNG AIV);
  - VI De Inschrijving van Opdrachtnemer d.d. [datum].
- 2.5. Opdrachtgever is gerechtigd Nadere Opdrachten met Opdrachtnemer af te sluiten; Opdrachtgever is daartoe echter niet verplicht en Opdrachtnemer komt geen (afdwingbaar) recht tot het verstrekken van een Nadere Opdracht toe.
- 2.6. De bepalingen van de Raamovereenkomst zijn van toepassing op alle Nadere Opdrachten, die tijdens de looptijd van deze Raamovereenkomst tussen Partijen worden gesloten met betrekking tot het verrichten van de werkzaamheden zoals in artikel 2.1 is omschreven, tenzij in een Nadere Opdracht uitdrukkelijk schriftelijk van de Raamovereenkomst wordt afgeweken.
- 2.7. Nadere Opdrachten komen tot stand doordat de Opdrachtgever een aanvraag plaatst voor de Levering van een hulpmiddel conform de eisen uit het Programma van Eisen.
- 2.8. Opdrachtgever behoudt zich het recht om in incidentele gevallen hulpmiddelen in te kopen bij andere leveranciers indien Opdrachtnemer niet tijdig kan leveren of geen passend hulpmiddel kan leveren, dit na oordeel van Opdrachtgever. Opdrachtgever is gerechtigd om eventuele meerkosten bij Opdrachtnemer in rekening te brengen.

### **Artikel 3: Wijziging van de Raamovereenkomst**

- 3.1. Partijen zijn gerechtigd een voorstel aan de andere Partij te doen met de bedoeling de aard en omvang van (een) verplichting(en) op grond van de Raamovereenkomst in redelijkheid te wijzigen.
- 3.2. Opdrachtgever kan uitsluitend akkoord gaan met wijzigingen die niet als wezenlijk zijn in de zin van de Aanbestedingswet 2012.
- 3.3. Wijzigingen van de Raamovereenkomst gelden vanaf het moment van schriftelijke aanvaarding door Partijen van de voorgestelde wijziging, welke wijzigingsdocumenten als Bijlage bij deze Raamovereenkomst zullen

worden gevoegd. Mondelinge mededelingen hebben alleen rechtskracht wanneer deze schriftelijk zijn bevestigd door Opdrachtgever.

- 3.4. Onderstaande aanpassingen vinden uitsluitend plaats voor zover deze geen wezenlijke wijziging van de Raamovereenkomst tot gevolg hebben.
- a) Wanneer binnen de looptijd van deze Raamovereenkomst zich onvoorziene omstandigheden voordoen of door oorzaken, welke zich buiten de invloedssfeer van Partij(en) afspelen (bijvoorbeeld maatregelen van de rijksoverheid en daaruit voortvloeiende lokale verordeningen en besluiten), welke van invloed zijn op deze Raamovereenkomst en de daarbij behorende Bijlagen, dan zal deze Raamovereenkomst door Opdrachtgever in redelijkheid en billijkheid hierop worden aangepast. Dit geldt ook indien er sprake is van voortschrijdend inzicht welke leiden tot aanpassing van deze Raamovereenkomst. Opdrachtnemer zal hieraan voor zover redelijkerwijs van hem mag worden verwacht zijn medewerking verlenen.
  - b) Indien gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst de overeengekomen leveringen, servicedienstverlening of een deel daarvan door een wijziging in wet- en regelgeving niet meer onder de Wmo 2015 valt dan wel conform gemeentelijk beleid niet meer voor vergoeding in aanmerking komt, eindigt van rechtswege dat deel van deze Raamovereenkomst dat betrekking heeft op de betreffende leveringen, servicedienstverlening en wel met ingang van de inwerkingtreding van de gewijzigde wet- of regelgeving. Opdrachtgever is in een dergelijke situatie niet gehouden tot enige (schade)vergoeding.
- 3.5. Herzieningsclausules: Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de Overeenkomst in overeenstemming met de in dit lid genoemde redenen eenzijdig te wijzigen.
- 3.6.1. Overbrugging (verlenging) Overeenkomst aan het einde van de looptijd Overeenkomst. Deze Raamovereenkomst is eenmalig door Opdrachtgever voor de duur van maximaal 6 maanden te verlengen indien zich een situatie voordoet waarin beëindiging van de overeenkomst tot discontinuering van de dienstverlening leidt. Wanneer en of zich een dergelijke situatie voordoet wordt enkel door de Opdrachtgever bepaald en uiterlijk 30 dagen voor de voorziene beëindiging van de Raamovereenkomst hetzij schriftelijk hetzij per e-mail onder opgaaf van redenen aan Opdrachtnemer medegedeeld. Het staat Opdrachtnemer niet vrij deze verlenging te weigeren.
- 3.6.2. Contractstandaarden Wmo hulpmiddelen: Opdrachtgever wijzigt de Raamovereenkomst tussentijds als contractstandaarden Wmo hulpmiddelen beschikbaar zijn voor dit type overeenkomst. De contractstandaarden kunnen zien op:
- het gebruikte format voor de overeenkomst;
  - de beschrijving van de prestaties, zonder de prestaties zelf inhoudelijk te wijzigen;
  - bepalingen die zien op de levering van hulpmiddelen, zoals indexering, continuïteit van zorg, wachttijden, leveringsstop, wijzigen ondersteuningsbehoefte cliënt, onderaanneming en vergelijkbare bepalingen;
  - bepalingen die zien op informatievoorziening, overleg en uitwisseling van gegevens, zoals informatievoorziening aan de gemeente;
  - bepalingen inzake het gebruik van iWmo-standaarden, berichtenverkeer en vergelijkbare bepalingen;
  - bepalingen inzake declaratie en betaling, zoals onverschuldigde betaling, declaratie en betaling, uitgangspunten voor betaling, bestedingsruimtes en vergelijkbare bepalingen;
  - bepalingen inzake fraude, niet-nakoming en geschillen, zoals UBO, fraude, niet nakoming en vergelijkbare bepalingen;
  - bepalingen inzake duur en einde overeenkomst, zonder de duur van de overeenkomst zelf aan te passen, overdracht van rechten bij fusie en overname, financiële verantwoordelijkheid en vergelijkbare bepalingen;
  - algemene slotbepalingen, zoals social return, vrijwaring, wijzigen van omstandigheden, geschillenregeling en vergelijkbare bepalingen.

Opdrachtgever neemt deze contractstandaarden ongewijzigd over en laat met de contractstandaarden strijdige bepalingen vervallen, tenzij

1. (een) over te nemen contractstandaard(en) en te laten vervallen bepaling(en) leidt/leiden tot het veranderen van de algemene aard van de opdracht, in welk geval de Opdrachtgever alleen die contractstandaarden overneemt of bepaling(en) laat vervallen waarbij dat niet het geval is; en/of

2. een eventuele verhoging van de prijs door de wijziging meer bedraagt dan 50% van de waarde van de oorspronkelijke opdracht.

De Opdrachtgever neemt – indien de contractstandaarden door de VNG zijn vastgesteld - een termijn van maximaal zes maanden in acht om de wijziging door te voeren.

Opdrachtnemer weigert de wijziging niet op onredelijke gronden. Als de gevolgen van de wijziging naar het oordeel van Opdrachtnemer onredelijk zijn, of Partijen anderszins niet tot overeenstemming komen over de (gevolgen van) de wijziging van de overeenkomst, dan heeft Opdrachtnemer het recht de overeenkomst op te zeggen als Opdrachtgever van hem niet kan vergen de overeenkomst ongewijzigd voort te zetten.

Opzegging op grond van dit artikel geeft Partijen geen recht op vergoeding van schade en/of kosten. De mogelijkheid tot wijziging in dit artikel laat het wijzen van de overeenkomst op basis van het bepaalde in art. 2.163b, 2.63d, 2.163e, 2.163f Aanbestedingswet 2012 en overige wijzigingsclausules opgenomen in de overeenkomst onverlet.

#### **Artikel 4: Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst**

- 4.1. De Raamovereenkomst loopt vanaf 1 januari 2027 (Dalfsen, Raalte, Staphorst en Zwartewaterland) en vanaf 1 juni 2027 (Ommen). De raamovereenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, te weten voor de duur van 48 maanden (Dalfsen, Raalte Staphorst en Zwartewaterland) en 43 maanden (Ommen). De Raamovereenkomsten lopen tot en met 31 december 2030.
- 4.2. Opdrachtgever heeft het recht de Raamovereenkomst eenzijdig te verlengen onder dezelfde voorwaarden met ten hoogste twee maal voor maximaal 24 maanden per keer. Het voornemen tot verlenging wordt schriftelijk ten minste 6 maanden vóór de afloop van de Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer medegedeeld. Het staat Opdrachtnemer niet vrij een verlenging te weigeren of hier voorwaarden aan te verbinden.
- 4.3. De gemeenten hebben de aanbestedingsprocedure gezamenlijk doorlopen, waarbij iedere gemeente een eigen overeenkomst aangaat. Het staat iedere gemeente afzonderlijk vrij om al dan niet gebruik te maken van de verlengingsmogelijkheden, zonder dat dit invloed heeft op de overeenkomst van die gemeente dan wel op de overeenkomsten van de overige gemeenten.
- 4.4. De maximale opdrachtwaarde onder de Raamovereenkomst wordt gesteld op € 38.000.000,-, zijnde de reële verwachtingen van Opdrachtgever van € 27.100.000,- over de gehele looptijd inclusief mogelijke verlengingen, vermeerderd met een reële onzekerheidsmarge van 40%. De Opdrachtnemer kan aan deze verwachtingen geen rechten ontlenen. De Raamovereenkomst expireert, in afwijking van artikel 4.1 en 4.2, na afloop van het contractjaar waarin het bedrag van € 38.000.000,- wordt bereikt dan wel, indien de aanbestedende dienst besluit deze Raamovereenkomst opnieuw aan te besteden, na het sluiten van een nieuwe Raamovereenkomst maar niet later dan de expiratedatum Raamovereenkomst conform artikel 4.1 en 4.2.
- 4.5. Zonder daartoe schadelijkt te zijn is Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst op grond van onvoorziene omstandigheden welke van dien aard zijn dat Opdrachtnemer naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid ongewijzigde instandhouding van de Raamovereenkomst niet mag verwachten, zonder rechterlijke tussenkomst tussentijds op te zeggen. Van onvoorziene omstandigheden als in dit artikel is in ieder geval sprake wanneer bij rechterlijke uitspraak de aan de Raamovereenkomst ten grondslag liggende aanbesteding onrechtmatig wordt geoordeeld en wanneer Opdrachtnemer niet meer aan de gestelde uitsluitingsgronden dan wel geschiktheidseisen voldoet.
- 4.6. Bijstelling en aanpassing van de uitvoeringsvoorwaarden uit het Programma van Eisen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst is mogelijk. Partijen kunnen op basis van voortschrijdend inzicht en praktische overwegingen voorstellen indienen tot aanpassing. Ook is het mogelijk voor partijen om gedurende de looptijd van de raamovereenkomst alternatieven voor te stellen op onderdelen van de uitvoeringsvoorwaarden. Na overleg met Opdrachtnemer stellen gemeenten, indien wenselijk, gemotiveerd de vorm van de uniforme aanpassing/wijziging vast. Een aanpassing van het Programma van Eisen is enkel bindend nadat Opdrachtgever de aanpassing schriftelijk heeft geaccordeerd en gecommuniceerd.

- 4.7. Deze Raamovereenkomst kan met onmiddellijke ingang zonder enige ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk, schriftelijk worden ontbonden:
- a) Indien de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling verkrijgt;
  - b) Indien de wederpartij zich in staat van kennelijk onvermogen bevindt of onderwerp uitmaakt van een procedure tot faillissement, gerechtelijk akkoord, vereffening, beslaglegging of van elke andere soortgelijke procedure.
  - c) De onderneming van Opdrachtnemer wordt beëindigd;
  - d) Opdrachtnemer niet meer voldoet aan de geschiktheidseisen en/of de in de aanbestedingsprocedure gestelde uitsluitingsgronden op Opdrachtnemer van toepassing zijn;
  - e) Opdrachtnemer in een situatie van niet-toerekenbare tekortkoming verkeert en het aannemelijk is dat deze situatie langer zou kunnen duren dan 12 weken;
  - f) Opdrachtnemer een ernstige fout maakt.
- 4.8. Op deze Raamovereenkomst zijn de KPI's van toepassing, zoals opgenomen in Bijlage A (KPI's). Opdrachtnemer is gehouden te voldoen aan de in Bijlage A opgenomen KPI's, inclusief de daarin opgenomen meetmethodiek, meetmomenten en consequenties bij het niet behalen daarvan. De in Bijlage A opgenomen consequenties, waaronder begrepen eventuele boetes en beëindigingsmogelijkheden, maken integraal onderdeel uit van deze Raamovereenkomst en zijn als zodanig afdwingbaar.
- 4.9. Indien de Raamovereenkomst om welke reden dan ook (tussentijds) geheel of gedeeltelijk eindigt, doet Opdrachtnemer datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om er voor te zorgen dat een nieuwe Opdrachtnemer zonder belemmeringen de uitvoering van de Raamovereenkomst kan overnemen en/of een soortgelijke prestatie ten behoeve van Opdrachtgever kan verrichten. Tevens retourneert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever onverwijld alles wat aan haar door Opdrachtgever ter hand is gesteld zoals documenten, bescheiden en andere goederen (waaronder begrepen data, gegevens- en informatiedragers) etcetera.
- 4.10. Opdrachtnemer verricht de in het vorige lid omschreven diensten tegen de in de Raamovereenkomst bepaalde tarieven en condities of bij gebreke daarvan tegen in het algemeen door Opdrachtnemer gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities. De diensten worden kosteloos verricht indien er sprake is van een toerekenbaar tekortschieten door Opdrachtnemer.

## **Artikel 5: Acceptatie**

- 5.1. De Acceptatie en Acceptatieprocedure zijn beschreven in het Programma van Eisen (hoofdstukken Passing en Levering). Leverdatum (fatale datum zoals bedoeld in 13 VNG AIV) van het hulpmiddel betreft de datum waarop het hulpmiddel is geleverd en de Bruikleenovereenkomst door Inwoner is ondertekend.
- 5.2. De eigendom en het risico van het de koophulpmiddelen gaan pas na Acceptatie over naar Opdrachtgever. Tot Acceptatie berust het risico bij Opdrachtnemer.
- 5.3. Acceptatie omvat tevens de (voor Opdrachtgever toegankelijk gemaakte) documentatie zoals de Bruikleenovereenkomst.
- 5.4. Opdrachtnemer mag pas na Acceptatie factureren. Opdrachtgever is niet gehouden tot enige betaling aan de Opdrachtnemer alvorens Acceptatie heeft plaatsgevonden.
- 5.5. Het geleverde moet zijn voorzien van een deugdelijke verpakking die voldoende bescherming biedt tegen beschadigingen tijdens het transport, tot het moment van Acceptatie of starten van de Acceptatieprocedure.
- 5.6. Opdrachtgever meldt schriftelijk eventuele afwijkingen van het geleverde zo spoedig mogelijk aan Opdrachtnemer, doch uiterlijk binnen drie werkdagen na afronding van de Acceptatie(procedure).
- 5.7. Indien Opdrachtgever de Levering accepteert ondanks geconstateerde aanwezigheid van één of meer gebreken, deelt hij dit mede aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer herstelt die gebreken voor eigen rekening, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen een termijn van 14 kalenderdagen.
- 5.8. Opdrachtgever heeft het recht afgekeurde artikelen te retourneren aan Opdrachtnemer. Retourneren geschiedt op kosten van Opdrachtnemer.

- 5.9. Wanneer Opdrachtgever tijdens de Acceptatieprocedure constateert dat het geleverde niet voldoet aan de voorwaarden uit de Acceptatieprocedure treedt artikel 14 van de VNG Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten in.

## **Artikel 6: Toetsing door Opdrachtgever**

- 6.1. Opdrachtnemer is verplicht kosteloos en volledig mee te werken in het kader van al hetgeen in dit artikel is opgenomen.
- 6.2. Opdrachtgever is bevoegd om tijdens de looptijd van deze Overeenkomst te toetsen of Opdrachtnemer nog steeds voldoet aan de geschiktheidseisen en/of uitsluitingsgronden van toepassing zijn.
- 6.3. Opdrachtgever is bevoegd om te toetsen of de hulpmiddelen en dienstverlening zoals verstrekt of uitgevoerd door Opdrachtnemer voldoen aan het bepaalde in de Raamovereenkomst en het Programma van Eisen. Opdrachtnemer zal zonder berekening van kosten zo spoedig mogelijk geconstateerde onvolkomenheden oplossen. Controle als aangegeven in dit artikel zal hierna wederom kunnen plaatsvinden.
- 6.4. Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer het niet eens worden over een eventuele afkeuring van Opdrachtgever, kan Opdrachtgever een onafhankelijke derde inschakelen. De kosten voor inschakeling van de onafhankelijke derde komen voor rekening van de Partij die door deze derde in het ongelijk wordt gesteld. Partijen verlenen hun volledige medewerking aan de toetsing door de onafhankelijke derde.
- 6.5. Opdrachtgever is bevoegd om de juistheid en rechtmatigheid van de door Opdrachtnemer verzonden facturen en/of financiële verantwoording te toetsen. Opdrachtgever is gerechtigd betaling op te schorten gedurende de periode van een dergelijke toetsing in het geval er redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de betreffende facturen en/of financiële verantwoording. In dat geval is Opdrachtnemer niet gerechtigd om zijn verplichtingen gedeeltelijk of geheel op te schorten, of te beëindigen.
- 6.6. Opdrachtgever is bevoegd om Inwonerervaringen en -tevredenheid ten aanzien van de hulpmiddelen en dienstverlening zoals verstrekt of uitgevoerd door Opdrachtnemer te toetsen.
- 6.7. Het desgewenst uitvoeren van een (materiële) controle door Opdrachtgever op de levering en servicedienstverlening, is onderdeel van de rechtmatigheidscontrole en fraudebestrijding van Opdrachtgever. Indien uit het onderzoek blijkt er sprake is van onrechtmatige zaken of fraude is Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst te ontbinden en de kosten voor het onderzoek te verhalen op Opdrachtnemer. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan deze kosten en/of de verantwoordelijkheid hiervoor bij een derde neer te leggen. De wijze van uitvoering van de controle en onderzoek is voorbehouden aan Opdrachtgever met inachtneming van de daaraan te stellen zorgvuldigheidsnormen.
- 6.8. Opdrachtgever is bevoegd om de uitkomsten van een toetsing openbaar te maken en te hanteren als onderbouwing voor beleidsontwikkeling, ondersteunen van Inwoners in het maken van keuze voor een Opdrachtnemer, en voor het uitoefenen van de aan Opdrachtgever toekomende rechten, zonder dat Opdrachtgever hierdoor voor enige vorm van schade aansprakelijk kan worden gesteld.
- 6.9. Opdrachtnemer overlegt op eerste aanvraag van Opdrachtgever binnen een door Opdrachtgever aangegeven redelijke termijn gevraagde informatie, gegevens, rapporten, verslagen en verklaringen. Opdrachtgever zal niet meer gegevens opvragen dan, gelet op de vraagstelling of het onderzoeksdoel en de omstandigheden van het geval, noodzakelijk is.
- 6.10. Binnen 4 maanden na het verstrijken van het kalenderjaar of zoveel later als Opdrachtgever schriftelijk heeft toegestaan overlegt Opdrachtnemer haar jaarrekening voorzien van een goedkeurende accountsverklaring tezamen met een productieverantwoording voor de geleverde hulpmiddelen en de uitgevoerde servicedienstverlening, gewaardeerd tegen de all-in categorieprijzen.
- 6.11. Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid – al dan niet met behulp van derden – zelf toezicht te houden op de kwaliteit en de rechtmatigheid van de in deze Raamovereenkomst bedoelde leveringen en uit te voeren servicedienstverlening. Dit laat onverlet dat Opdrachtgever hier ook op toeziet.
- 6.12. Op Opdrachtnemer rust een meld- en informatieverplichting ten aanzien van alles wat redelijkerwijs van invloed is dan wel kan zijn op de levering en de servicedienstverlening dan wel op de nakoming van verplichtingen uit deze Raamovereenkomst. Hieronder vallen tevens ongewenste gebeurtenissen.

## **Artikel 7: Overdracht en exitplan bij beëindiging van de Raamovereenkomst**

- 7.1. Na ondertekening van de Raamovereenkomst zal door Partijen een exit-plan worden opgesteld, welke op verzoek van Opdrachtgever door Partijen zal worden geactualiseerd. De weigering mee te werken aan het opstellen van een exit-plan levert een tekortkoming in de nakoming van de Raamovereenkomst op.
- 7.2. Bij beëindiging van deze Raamovereenkomst, verhuizing of een situatie dat Inwoner komt te vallen onder de WLZ, geldt voor uitstaande Wmo Hulpmiddelen welke eigendom zijn van gemeenten het volgende:
- a) Opdrachtnemer zal binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de beëindiging van de overeenkomst of zoveel langer als door Opdrachtgever is aangegeven na beëindiging of verzoek van Opdrachtgever meewerken aan een effectieve en efficiënte overdracht van alle data die is vastgelegd in het digitaal portaal zoals bedoeld in het Programma van Eisen naar de Opdrachtgever of door Opdrachtgever aan te wijzen derde(n) op een leesbare manier.
  - b) Bij de overdracht bij beëindiging van de Raamovereenkomst overlegt Opdrachtnemer uiterlijk binnen twee weken na eerste verzoek van Opdrachtgever/ontvangst van de beëindiging, digitaal in een databestand (MS Excel) per Inwoner de navolgende gegevens:
    - Een voor Opdrachtgever te herleiden uniek Inwoners nummer;
    - Categorie, merk, type, bouwjaar, datum aflevering en identificatienr. en leeftijd van hulpmiddel;
    - Aanschafwaarde en restwaarde;
    - Logboek van ieder hulpmiddel;
    - Maatgegevens inclusief actuele aanpassingen;
    - Aanpassingsgegevens.
  - c) Opdrachtnemer verleent ook tijdens de overdracht gemeente toegang tot de informatie, data en systemen die Opdrachtgever nodig heeft voor de uitvoering van haar wettelijke taken.
- 7.3. Bij beëindiging van deze Raamovereenkomst, verhuizing of een situatie dat Inwoner komt te vallen onder de WLZ geldt voor uitstaande hulpmiddelen het volgende:
- a) Voor koopgemeenten:
    - Bij beëindiging van de Raamovereenkomst blijven de bij Inwoners uitstaande hulpmiddelen eigendom van Opdrachtgever, tenzij deze conform de bepalingen in deze overeenkomst reeds zijn ingenomen door Opdrachtnemer en in eigendom zijn overgegaan op Opdrachtnemer.
    - Opdrachtnemer blijft tot het moment van overdracht verantwoordelijk voor de continuïteit van de dienstverlening en het onderhoud van de uitstaande hulpmiddelen, tegen de in de Raamovereenkomst overeengekomen tarieven.
    - Opdrachtgever is gerechtigd om de servicedienstverlening en het beheer van de uitstaande hulpmiddelen over te dragen aan een opvolgende opdrachtnemer. Opdrachtnemer verleent hieraan zijn volledige en onvoorwaardelijke medewerking.
    - Opdrachtnemer werkt mee aan de totstandkoming van een effectieve en efficiënte overdracht van de servicedienstverlening en onderhoud van de uitstaande hulpmiddelen aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aan te wijzen derde(n).
  - b) Voor huurgemeente: Opdrachtnemer werkt mee aan de totstandkoming van een effectieve en efficiënte overdracht van de uitstaande huur hulpmiddelen aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aan te wijzen derde(n). De condities die gelden voor aankoop van het uitstaande huurbestand bij een volgende aanbesteding of overname door Opdrachtgever zijn minimaal als volgt:
    - 75% van de bruto catalogusprijs minus een vaste restwaarde (€ 90,-). Deze uitkomst wordt gedeeld door de technische levensduur in maanden en vervolgens vermenigvuldigd met het aantal maanden dat het hulpmiddel is ingezet, op basis van deze berekening is de afschrijfsom bekend.
    - De bruto catalogusprijs minus de afschrijfsom is de overnamewaarde van het hulpmiddel.
    - Voor de hulpmiddelen geldt een afschrijvingsperiode van 7 jaar (84 maanden) met uitzondering van douche- en toilethulpmiddelen waarvoor een periode van 5 jaar (60 maanden) geldt.
  - c) Opdrachtnemer garandeert dat bij beëindiging van de Raamovereenkomst alle uitstaande hulpmiddelen in goede staat van onderhoud verkeren en het onderhoud conform de bepalingen in deze Raamovereenkomst is uitgevoerd.
  - d) Indien blijkt dat binnen vier maanden na beëindiging van de Raamovereenkomst de op het moment van overdracht van de uitstaande hulpmiddelen door toedoen of aantoonbare nalatigheid van

Opdrachtnemer niet in goede staat van onderhoud verkeren, dan is herstel daarvan geheel voor rekening van Opdrachtnemer.

## **Financiële bepalingen**

### **Artikel 8: Tarieven en overige kosten**

- 8.1. Opdrachtnemer verricht de dienst tegen de tarieven zoals opgenomen in de Inschrijving. De door Opdrachtnemer opgenomen tarieven zijn All-in zoals omschreven in het Programma van Eisen.
- 8.2. De tarieven zijn vast tot 1 januari 2028. De tarieven zijn exclusief BTW.
- 8.3. De tarieven mogen jaarlijks worden geïndexeerd, voor het eerst per 1 januari 2028. Daarbij geldt:
  - a. Opdrachtgever communiceert de indexering uiterlijk op 1 november voorafgaand aan het jaar waarin de indexering per 1 januari wordt toegepast.
  - b. Indexering vindt plaats op basis van het door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde consumentenprijsindexcijfer (CPI), reeks 2025 = 100, categorie 'alle bestedingen'. Consumentenprijzen; CPI 2025=100, index en mutaties | CBS
  - c. Het indexeringspercentage wordt bepaald op basis van de procentuele wijziging van de CPI in de maand september van het lopende jaar ten opzichte van de CPI in de maand september van het voorafgaande jaar.
  - d. De indexering wordt toegepast op de geldende tarieven van het lopende jaar.
  - e. Opdrachtnemer deelt de nieuwe tarievenlijst met Opdrachtgever. Opdrachtgever moet toestemming geven voor het doorvoeren van de aangepaste tarieven.
  - f. Indien de in lid b genoemde CPI-reeks (2025 = 100) door het CBS wordt vervangen door een opvolgende reeks, wordt voor de toepassing van dit artikel automatisch uitgegaan van deze opvolgende reeks, waarbij de indexcijfers zodanig worden gehanteerd dat de continuïteit van de indexeringssystematiek wordt gewaarborgd.

### **Artikel 9: Facturering en betaling**

- 9.1. De specificatie van de door Opdrachtnemer daadwerkelijke verrichte werkzaamheden dienen onderbouwd te zijn. Opdrachtnemer is verplicht zorg te dragen dat iedere declaratie of declaratieregel te herleiden is naar een individuele gebruiker.
- 9.2. Opzet en indeling van de facturen vindt plaats conform een door Opdrachtgever gewenste indeling en met inbegrip van door Opdrachtgever gewenste informatie. De factuur is voorzien van een digitale specificatie (CSV-formaat) waarvan de inhoud en structuur door Opdrachtgever in de implementatiefase worden vastgesteld.
- 9.3. Opdrachtgever mag de gebruikte automatiseringssystemen, formats en instructies voor het aanleveren van gegevens en facturen aanpassen als dat nodig is. Opdrachtnemer zal hieraan zijn medewerking verlenen waarbij Opdrachtgever rekening houdt met een redelijke implementatietijd.
- 9.4. Opdrachtgever gaat pas tot betaling over op het moment dat de Bruikleenovereenkomst en daarmee de bevestiging van Levering van het hulpmiddel is ontvangen.
- 9.5. Met betrekking tot facturering geldt bij aanvang van de Raamovereenkomst:
  - Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf binnen 30 kalenderdagen
  - Opdrachtnemer stuurt aan de koopgemeenten een verzamelfactuur Leveringen én een verzamelfactuur servicedienstverlening en onderhoud.
  - Opdrachtnemer stuurt aan de huurgemeente een verzamelfactuur via de landelijke informatiestandaard iWmo berichtenverkeer.

Op de factuur dient Opdrachtnemer naast de wettelijke vereiste gegevens minimaal de volgende gegevens te vermelden:

- Naam en adresgegevens Opdrachtgever
- Naam Opdrachtnemer
- Btw-nummer

- Kvk-nummer
- Datum factuur
- Factuurnummer
- De aard van de dienst
- De datum van dienstverlening
- Het bedrag dat in rekening wordt gebracht (exclusief btw)
- Het btw-tarief dat in rekening wordt gebracht
- Het btw-bedrag
- De periode waarop de factuur betrekking heeft
- Aantallen per productcategorie

- 9.6. Opdrachtnemer conformeert zich om facturatie via elektronisch berichtenverkeer (iWmo) voor de koopgemeenten mogelijk te maken, wanneer Opdrachtgever hiertoe opdracht geeft.
- 9.7. Opdrachtgever zal de door hem op basis van deze Raamovereenkomst verschuldigde bedragen binnen maximaal 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de betreffende factuur aan Opdrachtnemer betalen.
- 9.8. Indien Opdrachtgever één of meer facturen niet kan accorderen, zal zij Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk na ontvangst op de hoogte stellen. In dat geval schort uitsluitend de termijn van betaling op voor voornoemde facturen op, tot het moment dat na overleg en afstemming tussen partijen akkoord is bereikt.
- 9.9. Indien Opdrachtgever bij controle en verificatie vaststelt dat ten onrechte bedragen zijn gefactureerd, onderscheidenlijk betaald, behoudt zij zich het recht voor deze terug te vorderen dan wel te verrekenen met de opvolgende facturen.
- 9.10. Opdrachtgever is gerechtigd betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten indien Opdrachtnemer verwijtbaar te kort schiet in de nakoming van één of meer uit deze Raamovereenkomst voortvloeiende verplichtingen.
- 9.11. Voor zover dit niet uit de VNG Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten voortvloeit wordt ieder eigendomsvoorbehoud, gemaakt aan de kant van Opdrachtnemer, uitgesloten.

#### **Artikel 10: Omruil- en mobiliteitsgarantie koopgemeenten**

- 10.1. Opdrachtnemer verleent, voor zijn rekening, aan Opdrachtgever een Omruilgarantie van 3 maanden na Levering van het hulpmiddel bij Inwoner.
- 10.2. Opdrachtnemer verleent, voor zijn rekening, aan Opdrachtgever een Mobiliteitsgarantie van minimaal 7 jaar Levering van het hulpmiddel bij Inwoner.

#### **Nadere bepalingen**

#### **Artikel 11: Niet toerekenbare tekortkoming**

- 11.1. Opdrachtnemer kan zich jegens Opdrachtgever enkel op overmacht beroepen, indien hij Opdrachtgever onverwijld en onder overlegging van de bewijsstukken, schriftelijk van het beroep op overmacht in kennis stelt. Opdrachtgever beoordeelt de bewijsstukken met inachtneming van redelijkheid en billijkheid, en stelt vast of er sprake is van overmacht.
- 11.2. In aanvulling op het bepaalde in artikel 15 van de VNG Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten wordt onder overmacht in ieder geval niet verstaan: voorspelde c.q. verwachte stakingen, ziekte van personeel (m.u.v. pandemie), grondstoffentekort, transportproblemen, niet-nakoming van de verplichtingen door ingeschakelde derden, storingen in de productie dan wel solvabiliteitsproblemen.

## **Artikel 12: Privacy en persoonsgegevens**

- 12.1. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Raamovereenkomst en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- 12.2. Voor zover Opdrachtnemer optreedt als verwerker, sluiten partijen een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 AVG.
- 12.3. Partijen sluiten een gegevensuitwisselingsovereenkomst af met betrekking tot de uitwisseling van persoonsgegevens, welke als bijlage bij deze Raamovereenkomst opnemen en daarvan onlosmakelijk deel uitmaakt.
- 12.4. Opdrachtnemer meldt actief beveiligingslekken zonder onredelijke vertraging (in ieder geval binnen 12 uur), met daarbij een impactanalyse (binnen 24 uur) en de opvolging/te nemen maatregelen (binnen 48 uur). Eindrapportage vindt plaats binnen 48 uur na implementatie van de maatregel inclusief bevindingen en mogelijke leerpunten.
- 12.5. Opdrachtnemer is gehouden alle van Opdrachtgever afkomstige informatie en bedrijfsgegevens geheim te houden. Het is Opdrachtnemer verboden deze informatie te verstrekken aan derden zonder toestemming van Opdrachtgever.

## **Artikel 13: Contactpersonen en contractmanagement**

- 13.1. Beide Partijen benoemen een contactpersoon. De contactpersonen zijn volledig bevoegd, en voor zover nodig wordt hen daartoe hierbij uitdrukkelijk volmacht verleend, Opdrachtgever, respectievelijk Opdrachtnemer, ter zake van de Raamovereenkomst te vertegenwoordigen.
- 13.2. Partijen stellen, op verzoek van Opdrachtgever, voor aanvang van de werkzaamheden zowel een communicatiematrix, als een escalatiematrix op, welke als Bijlagen onderdeel zullen uitmaken van Raamovereenkomst.

## **Artikel 14: Verzekering**

- 14.1. Opdrachtnemer heeft zich op een naar verkeersnormen passende en gebruikelijke wijze verzekerd en houdt zich zodanig verzekerd tegen (ten minste) € 2.500.000,- per gebeurtenis met een minimum van twee gebeurtenissen per jaar.
- 14.2. Opdrachtnemer overlegt op verzoek onverwijld bewijs van premiebetaling aan Opdrachtgever.

## **Bepalingen inzake orde, sociaal en maatschappelijk verantwoord ondernemen**

### **Artikel 15: Social Return On Investment**

- 15.1. Opdrachtnemer is verplicht 2% van de in de opdracht gefactureerde omzet aan te wenden voor inspanningen omtrent Social Return.
- 15.2. Opdrachtnemer neemt binnen één week na ingangsdatum van de Raamovereenkomst contact op met het Expertisecentrum Social Return en conformeert zich aan de door het Expertisecentrum Social Return gehanteerde werkwijze omtrent invulling en de verantwoording van de social returnverplichting.

### **Artikel 16: Internationale sociale voorwaarden**

Opdrachtnemer verplicht zich te houden aan internationale sociale voorwaarden (waaronder onder andere, doch niet uitsluitend, vallen: de vrijheid van vakvereniging en het recht op collectieve onderhandelingen, het verbod op dwang- en kinderarbeid, het verbod op discriminatie, het recht op arbeidszekerheid, het recht op veilige en gezonde werkomstandigheden en de inachtneming van het maximaal aantal werkuren, het recht op leven, het verbod op foltering, wrede, onmenselijke of ontorende behandeling, en het recht op vrijheid en veiligheid), een en ander zoals bepaald in de ILO Conventies, de OESO Richtlijnen inzake maatschappelijk verantwoord ondernemen en de United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights.

## **Artikel 17: Integriteitsverklaring**

- 17.1. Opdrachtnemer verklaart dat hij ter verkrijging van de Opdracht vertegenwoordigers van Opdrachtgever generlei voordeel heeft geboden, gegeven, doen aanbieden, of doen geven. Hij zal dat ook niet alsnog doen teneinde personen in dienst van Opdrachtgever te bewegen enige handeling te verrichten of na te laten.
- 17.2. Opdrachtnemer is zich er bewust van en stemt er reeds nu voor alsdan mee in dat Opdrachtgever zonder meer gerechtigd is een integriteitsonderzoek, waaronder een onderzoek op grond van de Wet Bibob, te doen uitvoeren op grond van de vigerende wet- en regelgeving inzake integriteitsbeoordelingen.

## **Artikel 18: Onderaannemers en Wet Bibob**

- 18.1. Opdrachtgever is gerechtigd de Raamovereenkomst eenzijdig, direct en zonder ingebrekestelling te ontbinden, indien zich ten aanzien van Opdrachtnemer een situatie voordoet als bedoeld in artikel 9, tweede lid, van de Wet Bibob. Ontbinding geschiedt niet alvorens Opdrachtgever advies heeft ingewonnen bij het Landelijk Bureau Bibob. In geval van ontbinding is Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer niet schadelijkt.
- 18.2. Opdrachtnemer meldt het voornemen tot inzet van een onderaannemer voorafgaand en schriftelijk aan Opdrachtgever, onder vermelding van de aard van de werkzaamheden en de gegevens van de betreffende onderaannemer.
- 18.3. Inzet van onderaannemers is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Zonder deze toestemming is inzet niet toegestaan. Deze toestemming vindt in ieder geval niet plaats, indien er bij de onderaanneming sprake is van een situatie als bedoeld in art. 9, tweede lid, van de Wet Bibob. Opdrachtgever behoudt het recht voor om in dit kader advies te vragen aan het Landelijk Bureau Bibob.
- 18.4. In het geval Opdrachtnemer onderaannemers inzet, blijft Opdrachtnemer volledig aansprakelijk en eindverantwoordelijk voor de uitvoering van deze Raamovereenkomst.

## **Overige bepalingen**

### **Artikel 19: Geschillen en toepasselijk recht**

- 19.1. Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 19.2. Elk geschil betreffende de totstandkoming, uitleg of de uitvoering van deze Raamovereenkomst, zal in eerste aanleg ter beslechting aan de bevoegde rechter in het arrondissement Overijssel worden voorgelegd. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen echter niet eerder een beroep doen op de rechter dan nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen om dit geschil in onderling overleg te beslechten.

### **Artikel 20: Slotbepalingen**

- 20.1. Indien één of meer bepalingen van deze Raamovereenkomst nietig zijn of niet rechtsgeldig worden, zullen de overige bepalingen nog van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen welke nietig zijn of niet rechtsgeldig worden, overleg plegen, teneinde een vervangende regeling te treffen, in dier voege dat in zijn geheel de strekking van deze Raamovereenkomst behouden blijft.
- 20.2. Bepalingen die naar hun aard zijn bestemd om ook na beëindiging van de Raamovereenkomst voort te duren, behouden hun werking ook nadat de Raamovereenkomst is beëindigd.

Aldus op de laatste van de hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend<sup>1</sup>,

---

<sup>1</sup> Hieronder wordt mede verstaan een (gekwaliceerde) digitale handtekening

**Opdrachtgever****Naam**

Naam:

Functie

Plaats

Datum

Handtekening

**Opdrachtnemer****Naam**

Naam:

Functie:

Plaats

Datum

Handtekening

**Bijlagen**

- 1 Bijlage A – KPI's;
- 2 VNG algemene inkoopvoorwaarden diensten en leveringen (VNG AIV);
- 3 De Nota's van inlichtingen d.d. [datum];
- 4 Het Beschrijvend document (inclusief bijlagen) van Opdrachtgever;
- 5 De Inschrijving van Opdrachtnemer d.d. [datum].

Bijlage A is bijgevoegd als Bijlage aan deze Raamovereenkomst. De overige Bijlagen zijn reeds in bezit van Partijen en worden niet fysiek aan deze Raamovereenkomst gehecht.

## Bijlage A – KPI's

### KPI Inwonertevredenheid

#### 1. KPI en voorwaarden

**KPI Inwonerstevredenheid:**

≥ 80% van de respondenten is tevreden

**Meetcyclus:** Opdrachtgever is gerechtigd om éénmaal per jaar het onderzoek uit te voeren.

**Score tevreden:** ≥ 7 op een schaal van 1 t/m 10

**Randvoorwaarden:**

- Opdrachtgever stelt de onderzoeksmethode, steekproefomvang, het meetmoment en de definitie van tevredenheid vast.
- Opdrachtnemer verleent medewerking aan de meting en stelt relevante en controleerbare gegevens ter beschikking aan Opdrachtgever.
- Kosten van herhaalmetingen komen voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtgever bepaalt de termijn van de herhaalmetingen.
- De KPI en de meetuitkomsten worden per gemeente vastgesteld.
- Verbeterplannen bevatten concrete en toetsbare acties en verbetermaatregelen, inclusief bijbehorende termijnen.
- De KPI wordt bij de jaarlijkse meting (M1) en herhaalmeting (M2) vastgesteld op basis van inwonerstevredenheidsonderzoeken. Bij het beoordelingsmoment (M3) beoordeelt Opdrachtgever de mate van herstel op basis van het verbeterplan en alle redelijkerwijs beschikbare sturingsinformatie, waaronder begrepen operationele prestaties, klachten, signalen uit de uitvoering en contractmanagementinformatie.

## 2. Tabel: Escalatiestructuur en sanctienormering

Meting	Uitkomst	Status	Consequentie
<b>Jaarlijkse meting (M1)</b>	≥ 80% tevreden	<b>Conform norm</b>	Geen maatregelen. Regulier contractoverleg.
<b>Jaarlijkse meting (M1)</b>	< 80% tevreden	<b>Onderprestatie</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Schriftelijke waarschuwing aan Opdrachtnemer.</li> <li>Opdrachtnemer dient binnen <b>10 kalenderdagen</b> een verbeterplan in.</li> <li>Opdrachtgever stelt een hersteltermijn van <b>maximaal 6 maanden</b>.</li> <li>Na afloop van deze termijn vindt een <b>herhaalmeting (M2)</b> plaats, waarbij wordt vastgesteld of Opdrachtnemer aan de KPI voldoet.</li> </ol>
<b>Herhaalmeting (M2)</b>	< 80% tevreden	<b>Escalatie - boete</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Schriftelijke ingebrekestelling aan Opdrachtnemer.</li> <li>Opdrachtgever is gerechtigd een contractuele boete op te leggen van: <b>€ 10.000,-</b></li> <li>Opdrachtgever stelt een hersteltermijn van <b>maximaal 6 maanden</b>.</li> <li>Na afloop van deze termijn vindt een <b>beoordelingsmoment (M3)</b> plaats.</li> <li>Opdrachtgever beoordeelt op dat moment, op basis van het verbeterplan en beschikbare sturingsinformatie, of Opdrachtnemer de tekortkoming voldoende heeft hersteld.</li> <li>Indien onvoldoende herstel is gerealiseerd, verkeert Opdrachtnemer in verzuim.</li> </ol>
<b>Beoordelingsmoment (M3)</b>	Onvoldoende hersteld	<b>Toerekenbare tekortkoming</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Opdrachtnemer verkeert in verzuim.</li> <li>Opdrachtgever is gerechtigd de Raamovereenkomst <b>geheel of gedeeltelijk te</b> ontbinden.</li> <li>Opdrachtgever is gerechtigd een contractuele boete op te leggen van: <b>€ 25.000,-</b></li> <li>De contractuele boetes laten het recht van Opdrachtgever op nakoming, vervangende nakoming, ontbinding en/of aanvullende schadevergoeding onverlet.</li> </ol>

# KPI Responstijd reparaties

## 1. KPI en voorwaarden

Deze KPI bestaat uit drie afzonderlijke normen, die elk afzonderlijk worden gemeten en getoetst:

**KPI A: Responstijd reparaties (regulier)**

≥ 95% van de reguliere reparatiemeldingen wordt binnen 120 uur tijdig gestart met de feitelijke herstelwerkzaamheden.

**KPI B: Responstijd reparaties (spoed)**

≥ 95% van de spoed meldingen wordt binnen 4 uur tijdig gestart met de feitelijke herstelwerkzaamheden.

**KPI C: Responstijd reparaties (calamiteit)**

≥ 95% van de calamiteitsmeldingen wordt binnen 1 uur tijdig gestart met de feitelijke herstelwerkzaamheden.

**Meetcyclus:** de beoordeling vindt plaats over een aaneengesloten meetperiode van 6 maanden.

**Score KPI A:** (aantal reguliere meldingen waarbij binnen 120 uur is gestart met de feitelijke herstelwerkzaamheden / totaal aantal reguliere meldingen in de meetperiode) × 100%

**Score KPI B:** (aantal spoed meldingen waarbij binnen 4 uur is gestart met de feitelijke herstelwerkzaamheden / totaal aantal spoedmeldingen in de meetperiode) × 100%

**Score KPI C:** (aantal calamiteitsmeldingen waarbij binnen 1 uur is gestart met de feitelijke herstelwerkzaamheden / totaal aantal calamiteitsmeldingen in de meetperiode) × 100%

**Randvoorwaarden:**

- De classificatie van meldingen (regulier, spoed, calamiteit) en de bijbehorende randvoorwaarden zijn conform eis J uit het Programma van Eisen.
- Opdrachtnemer verleent medewerking aan de meting en stelt relevante en controleerbare gegevens ter beschikking aan Opdrachtgever
- De beoordeling van de KPI's vindt plaats op basis van door Opdrachtnemer aangeleverde en door Opdrachtgever geverifieerde managementinformatie.
- De KPI's en de meetuitkomsten worden voor de gemeenten samen vastgesteld.
- Verbeterplannen bevatten concrete en toetsbare acties en verbetermaatregelen, inclusief bijbehorende termijnen.
- De herhaalmetingen (M2 en M3) vinden plaats over de hersteltermijn en worden gebaseerd op de prestaties in die periode.

## 2. Tabel: Escalatiestructuur en sanctienormering

Onderstaande tabel is van toepassing indien KPI A, B en/of C niet wordt behaald. De KPI's worden afzonderlijk beoordeeld.

Meting	Uitkomst	Status	Consequentie
Kwartaaloverleg	KPI < 95% over lopende kwartaalperiode	Vroegsignalering	Geen maatregelen. Onderwerp binnen kwartaalgesprek
Halfjaarlijkse meting (M1)	KPI ≥ 95%	Conform norm	Geen maatregelen. Regulier contractoverleg.
Halfjaarlijkse meting (M1)	KPI < 95%	Onderprestatie	<ol style="list-style-type: none"> <li>Schriftelijke waarschuwing aan Opdrachtnemer.</li> <li>Opdrachtnemer dient binnen <b>10 kalenderdagen</b> een verbeterplan in.</li> <li>Opdrachtgever stelt een hersteltermijn van <b>maximaal 6 maanden</b>.</li> <li>Na afloop van deze termijn vindt een <b>herhaalmeting (M2)</b> plaats, waarbij wordt vastgesteld of Opdrachtnemer aan de KPI voldoet.</li> </ol>
Herhaalmeting (M2)	KPI < 95%	Escalatie - boete	<ol style="list-style-type: none"> <li>Schriftelijke ingebrekestelling aan Opdrachtnemer.</li> <li>Opdrachtgever is gerechtigd een contractuele boete op te leggen van: <b>€ 10.000,-</b> per KPI die niet voldoet.</li> <li>Opdrachtgever stelt een hersteltermijn van <b>maximaal 6 maanden</b>.</li> <li>Na afloop van deze termijn vindt een <b>herhaalmeting (M3)</b> plaats, waarbij wordt vastgesteld of Opdrachtnemer aan de KPI voldoet.</li> <li>Indien Opdrachtnemer niet aan de KPI voldoet, verkeert Opdrachtnemer in verzuim.</li> </ol>
Herhaalmeting (M3)	KPI < 95%	Toerekenbare tekortkoming	<ol style="list-style-type: none"> <li>Opdrachtnemer verkeert in verzuim.</li> <li>Opdrachtgever is gerechtigd de Raamovereenkomst <b>geheel of gedeeltelijk te ontbinden</b>.</li> <li>Opdrachtgever is gerechtigd een contractuele boete op te leggen van: <b>€ 20.000,-</b> per KPI die niet voldoet</li> <li>De contractuele boetes laten het recht van Opdrachtgever op nakoming, vervangende nakoming, ontbinding en/of aanvullende schadevergoeding onverlet.</li> </ol>

# KPI Levertermijnen

## 1. KPI en voorwaarden

### **KPI Levertermijnen:**

≥ 95% van alle Leveringen en Na-aanpassingen wordt gerealiseerd binnen de gestelde levertermijnen.

**Meetcyclus:** de beoordeling vindt plaats over een aaneengesloten meetperiode van zes maanden.

**Score:** (aantal tijdig gerealiseerde leveringen / totaal aantal leveringen in de meetperiode) × 100%.

### **Randvoorwaarden:**

- De levertermijn vangt aan op het moment van opdrachtverstrekking en wordt niet opgeschort door onduidelijkheden, interpretatieverschillen of afstemming over assortiment, categorie-indeling of uitvoering.
- Opdrachtnemer verleent medewerking aan de meting en stelt relevante en controleerbare gegevens ter beschikking aan Opdrachtgever
- De beoordeling van de KPI vindt plaats op basis van door Opdrachtnemer aangeleverde en door Opdrachtgever geverifieerde managementinformatie.
- De KPI en de meetuitkomsten worden voor de gemeenten samen vastgesteld.
- De herhaalmetingen (M2 en M3) vinden plaats over de hersteltermijn en worden gebaseerd op de prestaties in die periode.

### **Niet-toerekenbare omstandigheden:**

Overschrijdingen worden niet meegeteld bij de bepaling van de KPI indien sprake is van aantoonbare omstandigheden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer die directe invloed hebben op het niet kunnen realiseren van de levering binnen de gestelde termijn, waaronder:

- het niet (tijdig) bereikbaar zijn van de Inwoner;
- het niet nakomen van afspraken door de Inwoner;
- vertraging veroorzaakt door Opdrachtgever.

Deze omstandigheden worden uitsluitend buiten beschouwing gelaten indien en voor zover Opdrachtnemer aantoont dat:

- tijdig en aantoonbaar pogingen zijn ondernomen om levering te realiseren; en
- de vertraging niet voorkomen had kunnen worden door passende maatregelen.

Opdrachtnemer draagt zorg voor een deugdelijke en controleerbare registratie van leveringen, contactmomenten en oorzaken van eventuele vertragingen, en stelt deze op eerste verzoek van Opdrachtgever onverwijld ter beschikking. De bewijslast ten aanzien van het bestaan van voornoemde omstandigheden berust bij Opdrachtnemer. Bij ontbreken van een deugdelijke registratie wordt de overschrijding geacht toerekenbaar te zijn aan Opdrachtnemer.

## 2. Tabel: Escalatiestructuur en sanctienormering

Meting	Uitkomst	Status	Consequentie
Kwartaaloverleg	KPI < 95% over de lopende kwartaalperiode	Vroegsignalering	Geen maatregelen. Onderwerp binnen kwartaalgesprek
Halfjaarlijkse meting (M1)	KPI ≥ 95%	Conform norm	Geen maatregelen. Regulier contractoverleg.
Halfjaarlijkse meting (M1)	KPI < 95%	Onderprestatie	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Schriftelijke waarschuwing aan Opdrachtnemer.</li> <li>2. Opdrachtnemer dient binnen <b>10 kalenderdagen</b> een verbeterplan in.</li> <li>3. Opdrachtgever stelt een hersteltermijn van <b>maximaal 6 maanden</b>.</li> <li>4. Na afloop van deze termijn vindt een <b>herhaalmeting (M2)</b> plaats, waarbij wordt vastgesteld of Opdrachtnemer aan de KPI voldoet.</li> </ol>
Herhaalmeting (M2)	KPI < 95%	Escalatie - boete	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Schriftelijke ingebrekestelling aan Opdrachtnemer.</li> <li>2. Opdrachtgever is gerechtigd een contractuele boete op te leggen van: <b>€ 10.000,-</b></li> <li>3. Opdrachtgever stelt een hersteltermijn van <b>maximaal 6 maanden</b>.</li> <li>4. Na afloop van deze termijn vindt een <b>herhaalmeting (M3)</b> plaats, waarbij wordt vastgesteld of Opdrachtnemer aan de KPI voldoet.</li> <li>5. Indien Opdrachtnemer niet aan de KPI voldoet, verkeert Opdrachtnemer in verzuim.</li> </ol>
Herhaalmeting (M3)	KPI < 95%	Toerekenbare tekortkoming	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Opdrachtnemer verkeert in verzuim.</li> <li>2. Opdrachtgever is gerechtigd de Raamovereenkomst <b>geheel of gedeeltelijk te ontbinden</b>.</li> <li>3. Opdrachtgever is gerechtigd een contractuele boete op te leggen van: <b>€ 25.000,-</b></li> <li>4. De contractuele boetes laten het recht van Opdrachtgever op nakoming, vervangende nakoming, ontbinding en/of aanvullende schadevergoeding onverlet.</li> </ol>

**Excessbepaling Levertermijnen**

De excessbepaling waarborgt dat structurele deelprestaties worden meegenomen, ook indien de totaalscore positief is. Deze bepaling vormt een aanvulling op de periodemeting, maar vervangt deze niet. De excessbepaling kan worden toegepast indien sprake is van een overschrijding van de overeengekomen levertermijn met 15 werkdagen of meer.

Consequentie: Opdrachtgever is gerechtigd een contractuele boete op te leggen ter waarde van 20% van de aanschafwaarde van het hulpmiddel.

Onder aanschafwaarde wordt verstaan de waarde van het hulpmiddel zoals deze blijkt uit de inschrijving, prijsstelling of onderliggende kostencalculatie van Opdrachtnemer, ongeacht of het hulpmiddel op basis van koop, huur of een andere constructie wordt verstrekt.