



Almere
Dronten
Zelfstandigenloket
Flevoland Lelystad
Noordoostpolder
Urk
Zeewolde

Bijlage 02 - Conceptovereenkomst

Schuldhelpverlening voor (ex-)ondernemers
Zelfstandigen Loket Flevoland

Referentienummer/ Kenmerk:
Datum:

invullen
DD-MM-JJJJ

DE ONDERGETEKENDEN:

1. Zelfstandigen Loket Flevoland, (statutair) gevestigd te **adres**, bij de Kamer van Koophandel geregistreerd onder **nummer**, rechtsgeldig vertegenwoordigd door **Naam vertegenwoordiger**, **Functie vertegenwoordiger**, hierna te noemen: 'Opdrachtgever';

en

2. **Naam en rechtsvorm Opdrachtnemer**, (statutair) gevestigd te **adres**, bij de Kamer van Koophandel geregistreerd onder **nummer**, te dezen vertegenwoordigd door **Naam vertegenwoordiger**, **Functie vertegenwoordiger**, hierna te noemen: 'Opdrachtnemer',

gezamenlijk te noemen, 'Partijen',

OVERWEGENDE DAT:

1. Opdrachtgever verantwoordelijk is voor de uitvoering van de gemeentelijke taken op het gebied van schuldhulpverlening aan (ex-)ondernemers op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs);
2. Opdrachtgever beoogt met deze Raamovereenkomst bij te dragen aan duurzame schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers, gericht op het bevorderen van financiële stabiliteit, maatschappelijke participatie en duurzame uitstroom uit schulden;
3. Opdrachtgever daarbij nadrukkelijk inzet op vroegsignalering, maatwerk, integraliteit, preventie van terugval en een doelmatige inzet van publieke middelen;
4. De Dienstverlening plaatsvindt in nauwe samenwerking met gemeenten, het Zelfstandigenloket Flevoland (ZLF) en overige ketenpartners;
5. Opdrachtgever daartoe een Europese SAS-procedure met EMVI-criterium heeft gehouden betreffende "Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers", gepubliceerd op **DD-MM-JJJJ** onder kenmerk **[invullen]**;
6. Opdrachtnemer aan deze aanbestedingsprocedure heeft deelgenomen en op **DD-MM-JJJJ** een Inschrijving heeft ingediend;
7. Uit beoordeling van de Inschrijvingen is gebleken dat de Inschrijving van Opdrachtnemer is aangemerkt als een van de economisch meest voordelige inschrijvingen op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding;
8. Opdrachtgever op basis daarvan heeft besloten de Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer te gunnen;
9. Opdrachtnemer verklaart zich voldoende op de hoogte te hebben gesteld van:
 - a. de doelstellingen van Opdrachtgever;
 - b. de aard en omvang van de Dienstverlening;
 - c. de doelgroep;
 - d. de samenwerking met betrokken ketenpartners;
10. Partijen beogen met deze Raamovereenkomst niet uitsluitend uitvoering te geven aan operationele dienstverlening, maar tevens invulling te geven aan continue kwaliteitsverbetering, samenwerking en maatschappelijke doelstellingen;
11. Partijen hun afspraken met betrekking tot de uitvoering van de Dienstverlening schriftelijk wensen vast te leggen in deze Raamovereenkomst;
12. In deze Raamovereenkomst de voorwaarden zijn vastgelegd die van toepassing zijn op alle Nadere Opdrachten die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer worden verstrekt.

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 Algemene Inkoopvoorwaarden Gemeente Lelystad en de Aanbestedingsdocumenten.

Artikel 1: Voorwerp van de Overeenkomst

1. Het voorwerp van deze Raamovereenkomst betreft het leveren van diensten op het gebied van schuldhulpverlening aan (ex-)ondernemers voor de zes gemeenten van provincie Flevoland, gericht op het realiseren van duurzame uitstroom uit schulden, het voorkomen van terugval en het versterken van financiële zelfredzaamheid.
2. Opdrachtnemer verbindt zich tot uitvoering van de Diensten conform:
 - a. de Aanbestedingsdocumenten;
 - b. de Nota's van Inlichtingen;
 - c. de Inschrijving van Opdrachtnemer, inclusief het Plan van Aanpak;
 - d. deze Overeenkomst en bijlagen.
3. Het Plan van Aanpak en de daarin beschreven werkwijze, inzet van personeel, methodieken en prestaties vormen een integraal en bindend onderdeel van deze Overeenkomst. Afwijking daarvan is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
4. Indien sprake is van tegenstrijdigheden tussen documenten, geldt de volgende rangorde:
 - a. deze Overeenkomst;
 - b. de door Partijen ondertekende Verwerkersovereenkomst met kenmerk @@;
 - c. Nota's van Inlichtingen d.d. @@ en d.d. @@;
 - d. Aanbestedingsdocumenten inclusief bijlagen d.d. @@;
 - e. Inschrijving van Opdrachtnemer d.d. @@.

Artikel 2: Duur van de Raamovereenkomst

1. Deze Overeenkomst treedt in werking op 1 januari 2027 en wordt aangegaan voor bepaalde tijd tot en met 31 december 2030.
2. Opdrachtgever heeft het recht de Overeenkomst eenmalig te verlengen met een periode van drie (3) jaren, waarmee de Overeenkomst eindigt op 31 december 2033. Opdrachtgever maakt in beginsel gebruik van de verlengingsoptie, tenzij Opdrachtgever uiterlijk negen (9) maanden vóór het verstrijken van de initiële looptijd schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar maakt geen gebruik te maken van de verlengingsoptie. Indien Opdrachtgever geen gebruik maakt van de verlengingsoptie, eindigt de Overeenkomst van rechtswege op 31 december 2030, zonder dat schriftelijke opzegging is vereist.
3. De Opdrachtnemer garandeert dat het (naderende) einde van de Raamovereenkomst de continuïteit van de Dienstverlening en de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever niet verstoort. Op de verplichtingen inzake overdracht, exitmanagement en continuïteit is artikel 15 van toepassing.
4. De duur van de Nadere Opdracht(en) die onder deze Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer verstrekt wordt/worden, wordt in de Nadere Opdracht(en) vastgelegd.
5. Beëindiging van deze Raamovereenkomst om welke reden dan ook laat de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit Nadere Opdrachten onverlet. De voorwaarden van deze Raamovereenkomst blijven van toepassing op alle Nadere Opdrachten die na het eindigen van deze Raamovereenkomst nog voortduren.

6. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de Overeenkomst tussentijds, met inachtneming van een opzegtermijn van twaalf (12) maanden, te beëindigen indien in redelijkheid niet langer van Partijen kan worden verwacht dat de Overeenkomst wordt voortgezet.

Artikel 3: Verstrekken van Nadere Opdrachten

1. De Opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst Nadere Opdrachten te verstrekken, maar is daartoe niet verplicht. De Opdrachtnemer kan derhalve generlei aanspraak maken op het verkrijgen van Nadere Opdrachten gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.
2. Nadere Opdrachten komen tot stand doordat de bevoegd contactpersoon een Nadere Opdracht plaatst bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer bevestigt de opdracht per e-mail aan de bevoegd contactpersoon zoals benoemd in artikel 8.
3. Opdrachtnemer dient in staat te zijn om binnen de gestelde norm van het KPI-overzicht, na opdrachtbevestiging vanuit Opdrachtgever, te starten met de werkzaamheden in het kader van de Nadere Opdracht.
4. De voorwaarden van deze Raamovereenkomst en de rechten en verplichtingen die zijn neergelegd in de Offerteaanvraag en bijlagen zijn integraal van toepassing op alle Nadere Overeenkomsten die gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer worden gesloten, tenzij hiervan in de Nadere Overeenkomst uitdrukkelijk schriftelijk wordt afgeweken.
5. Indien in redelijkheid geen overeenstemming kan worden bereikt ten aanzien van de Nadere Overeenkomst, is Opdrachtgever gerechtigd om Opdrachtnemer geen opdracht te verlenen en de opdracht buiten deze overeenkomst te verstrekken aan een derde.

Artikel 4: Inzet van derden en onderaanneming

1. Opdrachtnemer is gerechtigd bij de uitvoering van de Overeenkomst derden of onderaannemers in te zetten, voor zover dit noodzakelijk of wenselijk is voor een adequate uitvoering van de werkzaamheden.
2. Indien Opdrachtnemer voornemens is structureel of substantieel gebruik te maken van derden of onderaannemers bij de uitvoering van de kernwerkzaamheden van de Overeenkomst, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan vooraf schriftelijk in kennis. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor hiertegen gemotiveerd bezwaar te maken indien redelijkerwijs aannemelijk is dat dit afbreuk doet aan de kwaliteit, continuïteit, informatiebeveiliging of zorgvuldige uitvoering van de dienstverlening.
3. De inzet van een derde of onderaannemer ontslaat Opdrachtnemer niet van enige verplichting uit hoofde van deze Overeenkomst. Opdrachtnemer blijft volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden door ingeschakelde derden of onderaannemers alsof deze werkzaamheden door Opdrachtnemer zelf worden uitgevoerd.
4. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat door hem ingeschakelde derden of onderaannemers voldoen aan ten minste dezelfde eisen die op grond van deze Overeenkomst gelden ten aanzien van kwaliteit, deskundigheid, geheimhouding, informatiebeveiliging, bescherming van persoonsgegevens en integriteit.
5. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken nadere informatie te verstrekken over de aard

van de inzet van derden of onderaannemers en de daarbij getroffen beheersmaatregelen.

Artikel 5: Prestatie-indicatoren en resultaatverplichtingen

1. Opdrachtnemer levert de Diensten zodanig dat de overeengekomen doelstellingen worden gerealiseerd. Hiertoe gelden de in **Bijlage X** opgenomen KPI's en normwaarden.
2. KPI's omvatten in ieder geval:
 - a. uitstroom naar duurzame schuldenvrijheid;
 - b. doorlooptijden per fase van het traject;
 - c. klanttevredenheid;
 - d. recidive / terugval;
 - e. bereik van de doelgroep.
3. Per KPI wordt onderscheid gemaakt tussen:
 - a. Minimumnormen, de ondergrens waaraan Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst ten minste dient te voldoen. Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan deze minimumnormen, kan sprake zijn van een toerekenbare tekortkoming als bedoeld in artikel 11;
 - b. Streefwaarden, de door Partijen nagestreefde prestatieniveaus die bijdragen aan continue verbetering van de Dienstverlening en het realiseren van de beleidsdoelstellingen van Opdrachtgever. Streefwaarden gelden als inspanningsgerichte ontwikkeldoelen en vormen onderdeel van de periodieke contract- en prestatiegesprekken.
4. Bij structurele afwijking van minimumnormen is Opdrachtgever gerechtigd om van Opdrachtnemer een verbeterplan te verlangen, aanvullende sturingsafspraken te maken dan wel andere contractuele maatregelen te treffen.
5. Opdrachtgever is gerechtigd KPI's jaarlijks aan te passen, mits passend binnen de scope van de oorspronkelijke opdracht en na overleg met Opdrachtnemer.

Artikel 6: Monitoring, data en rapportage

1. Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst periodiek, tijdig en volledig managementinformatie conform **Bijlage X**, teneinde Opdrachtgever in staat te stellen de uitvoering, kwaliteit, continuïteit en doelmatigheid van de Dienstverlening adequaat te monitoren en te sturen.
2. De managementinformatie en rapportages bevatten ten minste:
 - a. de realisatie van de overeengekomen KPI's en normwaarden;
 - b. een analyse van afwijkingen, trends en bijzonderheden;
 - c. prognoses ten aanzien van volumes, capaciteit, prestaties en risico's;
 - d. een overzicht van getroffen en voorgenomen verbetermaatregelen;
 - e. signalen ten aanzien van knelpunten, wachttijden, continuïteitsrisico's of andere relevante ontwikkelingen binnen de Dienstverlening.
3. Opdrachtnemer staat in voor de juistheid, volledigheid, actualiteit en herleidbaarheid van de aangeleverde gegevens en draagt er zorg voor dat de informatie controleerbaar en consistent wordt aangeleverd.
4. Opdrachtgever is gerechtigd de door Opdrachtnemer verstrekte informatie te toetsen en te verifiëren. In dat kader heeft Opdrachtgever het recht om:
 - a. onderliggende dossiers, registraties en administraties te controleren;

- b. audits en controles uit te voeren of te laten uitvoeren;
 - c. aanvullende informatie, toelichtingen of bewijsstukken op te vragen;
 - d. inzage te verlangen in de wijze waarop KPI's, rapportages en prestatiegegevens tot stand zijn gekomen.
- 5. Opdrachtnemer verleent alle redelijkerwijs noodzakelijke medewerking aan de in lid 4 bedoelde controles en audits.
- 6. Rapportages en managementinformatie worden minimaal:
 - a. maandelijks operationeel besproken;
 - b. per kwartaal tactisch besproken;
 - c. jaarlijks strategisch geëvalueerd.
- 7. Indien uit rapportages, controles of audits blijkt dat sprake is van afwijkingen, risico's of tekortkomingen in de uitvoering van de Dienstverlening, treden Partijen in overleg over passende verbetermaatregelen en aanvullende sturingsafspraken.

Artikel 7: Overleg- en governancestructuur

1. Partijen hanteren gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een integrale governance- en overlegstructuur gericht op:
 - a. het waarborgen van de kwaliteit, continuïteit en doelmatigheid van de Dienstverlening;
 - b. het monitoren van prestaties, KPI's en maatschappelijke effecten;
 - c. het tijdig signaleren en beheersen van risico's en knelpunten;
 - d. het bevorderen van samenwerking, innovatie en continue verbetering.
2. De governance- en overlegstructuur bestaat minimaal uit:
 - a. operationeel overleg, dat minimaal eenmaal per maand plaatsvindt;
 - b. tactisch overleg, dat minimaal eenmaal per kwartaal plaatsvindt;
 - c. strategisch overleg, dat minimaal eenmaal per kalenderjaar plaatsvindt.
3. De overlegniveaus kennen in ieder geval de volgende doelstellingen:
 - a. operationeel overleg:
 - gericht op de dagelijkse uitvoering van de Dienstverlening, waaronder voortgang van trajecten, casuïstiek, capaciteit, bereikbaarheid, wachttijden, operationele knelpunten en de afstemming tussen betrokken medewerkers;
 - b. tactisch overleg:
 - gericht op monitoring van KPI's, prestaties, managementinformatie, kwaliteit van de Dienstverlening, financiële ontwikkelingen, risico's, verbetermaatregelen en de voortgang van contractuele afspraken;
 - c. strategisch overleg:
 - gericht op beleidsontwikkeling, maatschappelijke doelstellingen, innovatie, samenwerking binnen de keten, transformatie van de dienstverlening, toekomstige ontwikkelingen en evaluatie van de samenwerking tussen Partijen.
4. Opdrachtnemer neemt actief, constructief en op professioneel niveau deel aan de in dit artikel bedoelde overlegstructuren en aan relevante ketenoverleggen en gemeentelijke overlegstructuren die verband houden met de uitvoering van de Dienstverlening.
5. Partijen dragen er zorg voor dat deelnemers aan de overlegstructuren beschikken over voldoende mandaat, deskundigheid en besluitvormingsbevoegdheid passend bij het betreffende overlegniveau.
6. Indien sprake is van tekortkomingen, afwijkingen van KPI's, continuïteitsrisico's, capaciteitsproblemen of andere omstandigheden die de uitvoering van de Dienstverlening

negatief beïnvloeden, vindt escalatie plaats conform onderstaande escalatiestructuur:

- a. Operationeel niveau
De geconstateerde afwijking wordt binnen vijf (5) werkdagen besproken tussen de operationele contactpersonen van Partijen. Opdrachtnemer stelt, indien noodzakelijk, binnen tien (10) werkdagen een voorstel voor herstelmaatregelen op.
 - b. Tactisch niveau
Indien de afwijking niet binnen twintig (20) werkdagen na bespreking op operationeel niveau naar tevredenheid van Opdrachtgever is opgelost, wordt de kwestie geëscaleerd naar het tactisch overlegniveau. Partijen maken op dit niveau concrete afspraken over herstelmaatregelen, termijnen, verantwoordelijkheden en monitoring.
 - c. Bestuurlijk niveau
Indien de afwijking ondanks de gemaakte afspraken op tactisch niveau voortduurt, dan wel sprake is van een ernstige of structurele tekortkoming, wordt de kwestie binnen tien (10) werkdagen geëscaleerd naar bestuurlijk niveau. Op bestuurlijk niveau kunnen Partijen nadere bindende afspraken maken over aanvullende maatregelen, verscherpt toezicht, tijdelijke interventies of beëindiging van (een deel van) de Raamovereenkomst.
7. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, gelet op de aard en ernst van de situatie, escalatieniveaus over te slaan indien de continuïteit, kwaliteit of rechtmatigheid van de Dienstverlening daartoe aanleiding geeft.

Artikel 8: Signalering, risico's en verbetermaatregelen

1. Opdrachtnemer meldt schriftelijk, per e-mail, onverwijld en uiterlijk binnen twee (2) werkdagen na constatering aan de contactpersoon als bedoeld in artikel 8:
 - a. dreigende of gerealiseerde afwijkingen van KPI's of normwaarden;
 - b. capaciteitsproblemen of personele knelpunten;
 - c. financiële risico's of ontwikkelingen die gevolgen kunnen hebben voor de uitvoering van de Dienstverlening;
 - d. continuïteitsrisico's;
 - e. signalen van kwaliteitsproblemen;
 - f. beveiligingsincidenten of datalekken;
 - g. overige omstandigheden waarvan Opdrachtnemer redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de Raamovereenkomst.
2. De melding als bedoeld in lid 1 bevat in ieder geval:
 - a. een beschrijving van het risico of de afwijking;
 - b. de mogelijke gevolgen voor cliënten, Dienstverlening en Opdrachtgever;
 - c. de reeds getroffen beheersmaatregelen;
 - d. de voorgestelde vervolmaatregelen;
 - e. een inschatting van de verwachte hersteltermijn.
3. Opdrachtnemer stelt, indien naar het oordeel van Opdrachtgever noodzakelijk, binnen tien (10) werkdagen na de melding een verbeterplan op en legt dit ter beoordeling voor aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige en volledige uitvoering van de overeengekomen verbetermaatregelen binnen de in het verbeterplan opgenomen termijnen. Opdrachtnemer rapporteert op verzoek van Opdrachtgever over de voortgang van de uitvoering en meldt schriftelijk wanneer de verbetermaatregelen zijn afgerond, inclusief een toelichting op het bereikte resultaat en de wijze waarop herhaling wordt voorkomen.
4. Het verbeterplan bevat in ieder geval:
 - a. een analyse van de oorzaak van de afwijking of het risico;
 - b. concrete herstel- en verbetermaatregelen;
 - c. termijnen waarbinnen maatregelen worden uitgevoerd;
 - d. verantwoordelijke functionarissen;

- e. de wijze waarop monitoring en rapportage plaatsvinden.
- 5. Opdrachtgever is gerechtigd aanvullende maatregelen, herstelacties, verscherpte monitoring of aanvullende rapportageverplichtingen te verlangen indien de aard of ernst van de situatie daartoe aanleiding geeft.
- 6. Het bepaalde in dit artikel laat de overige rechten van Opdrachtgever op grond van deze Raamovereenkomst, de toepasselijke inkoopvoorwaarden en de wet onverlet.

Artikel 9: Contactpersonen

- 1. Gedurende de duur van deze Raamovereenkomst wijzen Partijen een contactpersoon en een vervangend contactpersoon aan die de contacten over de (wijze van) uitvoering van deze Raamovereenkomst zullen onderhouden.
- 2. Partijen garanderen over en weer dat de personen die namens hen aan dit overleg deelnemen bevoegd zijn om afspraken te maken.
- 3. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever minimaal 1 week voorafgaande aan het tactisch en strategisch overleg de benodigde managementinformatie. Hierin dienen minimaal de KPI's te worden uitgewerkt zoals opgenomen in deze Raamovereenkomst.
- 4. De bevoegd contactpersoon namens Opdrachtgever is: _____
De bevoegd contactpersoon namens Opdrachtnemer is: _____

Artikel 10: Beschikbaarheid en toegang

- 1. Opdrachtnemer draagt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst actief bij aan een toegankelijk, passend en dekkend aanbod van schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers binnen het werkgebied van Opdrachtgever.
- 2. Opdrachtnemer spant zich in om cliënten tijdig toegang te bieden tot de Dienstverlening en waarborgt voldoende beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel en middelen voor een adequate uitvoering van de Dienstverlening.
- 3. Opdrachtnemer accepteert cliënten binnen de overeengekomen capaciteit, en weigert cliënten uitsluitend indien sprake is van zwaarwegende en objectief onderbouwde omstandigheden. Opdrachtnemer motiveert een weigering schriftelijk aan Opdrachtgever.
- 4. Opdrachtnemer onthoudt zich van selectie van cliënten op basis van financiële aantrekkelijkheid, complexiteit van de casus of verwachte duur van het traject.
- 5. Wachttijden blijven binnen de tussen Partijen overeengekomen normen. Indien overschrijding van wachttijden dreigt, meldt Opdrachtnemer dit onverwijld conform artikel 7.
- 6. Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van Opdrachtgever inzicht in:
 - a. actuele wachttijden;
 - b. beschikbare capaciteit;
 - c. instroom, doorstroom en uitstroom;
 - d. verwachte capaciteitsproblemen of continuïteitsrisico's.
- 7. Indien naar het oordeel van Opdrachtgever sprake is van structurele capaciteitsproblemen, onvoldoende beschikbaarheid of onaanvaardbare wachttijden, treden Partijen onverwijld in overleg over aanvullende maatregelen en herstelacties.

8. Opdrachtnemer werkt actief mee aan maatregelen gericht op het waarborgen van continuïteit, bereikbaarheid en toegankelijkheid van de Dienstverlening voor cliënten.

Artikel 11: Financiële bepalingen

1. De tarieven zoals genoemd in de Inschrijving zijn van toepassing. Deze tarieven kunnen nooit lager zijn dan de minimumtarieven of hoger dan de maximumtarieven zoals bij Inschrijving opgegeven in het Prijzenblad, **bijlage X**.
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. De tarieven hebben betrekking op alle door Opdrachtnemer in het kader van deze Raamovereenkomst te verrichten Diensten en eventueel daartoe benodigde materialen en zijn inclusief eventuele reis-en verblijfskosten.
4. De overeengekomen tarieven en prijzen kunnen voor het eerst per 1 januari 2028 en vervolgens eenmaal per kalenderjaar worden geïndexeerd op basis van de Consumentenprijsindex (CPI), reeks alle huishoudens, gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).
5. Voor de berekening van de indexering wordt uitgegaan van het CPI-maandcijfer van januari van het voorgaande kalenderjaar ten opzichte van het CPI-maandcijfer van januari van het daaraan voorafgaande kalenderjaar.
6. De indexering wordt berekend volgens de volgende formule: $\text{nieuw tarief} = \text{huidig tarief} \times (\text{nieuw indexcijfer} / \text{oud indexcijfer})$.
7. Een verzoek tot indexering dient uiterlijk twee (2) maanden voorafgaand aan de gewenste ingangsdatum schriftelijk en onderbouwd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever te worden voorgelegd.
8. Indien het CBS de in dit artikel genoemde indexeringsmethode wijzigt of beëindigt, treden Partijen in overleg over een zoveel mogelijk vergelijkbare vervangende index.
9. Na een indexatievoorstel vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de uiteindelijke hoogte van de indexatie. De door Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen verhoging kan worden doorgevoerd na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.
10. Facturatie vindt per opdrachtverlening per fase plaats. Facturen dienen binnen 30 dagen na Levering/ uitvoering van de Diensten digitaal aan Opdrachtgever te worden toegezonden op: **<e-mailadres voor facturen>**. Op de facturen dienen het kenmerk zoals opgegeven door Opdrachtgever en het factuurnummer van Opdrachtnemer vermeld te staan.

Artikel 12: Niet-nakoming, opzegging en ontbinding van de Raamovereenkomst

1. Indien één van de Partijen toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van deze Overeenkomst/Raamovereenkomst en/of een Nadere Opdracht, zal de andere Partij haar in gebreke stellen behoudens de gevallen waarin ingebrekestelling ingevolge het Burgerlijk Wetboek achterwege kan blijven, in welke gevallen de nalatige Partij direct in verzuim verkeert. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden waarbij aan de nalatige Partij een redelijke termijn zal worden geboden om alsnog haar verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.

2. Indien Opdrachtnemer na afloop van de in lid 1 bedoelde termijn tekort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen, is Opdrachtgever gerechtigd, onverminderd overige rechten uit de Overeenkomst, de Algemene Inkoopvoorwaarden en de wet:
 - a. aanvullende herstelmaatregelen of een verbeterplan te verlangen;
 - b. de uitvoering van de Dienstverlening onder verscherpt toezicht te plaatsen;
 - c. Nadere Opdrachten geheel of gedeeltelijk op te schorten;
 - d. werkzaamheden tijdelijk door een derde te laten uitvoeren op kosten van Opdrachtnemer;
 - e. de Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden;
 - f. schadevergoeding te vorderen.
3. Onverminderd alle overige rechten tot ontbinding heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien:
 - a. Opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Dienstverlening;
 - b. sprake is van ernstige of structurele tekortkomingen in de uitvoering van de Dienstverlening;
 - c. de continuïteit van de Dienstverlening in gevaar komt;
 - d. Opdrachtnemer handelt in strijd met toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de AVG.

Artikel 13: Herzieningsclausule

1. Opdrachtgever is gerechtigd deze Raamovereenkomst gedurende de looptijd wijzigingen voor te stellen indien sprake is van omstandigheden die aanleiding geven tot aanpassing van de inhoud, uitvoering of omvang van de Dienstverlening, mits de aard van de oorspronkelijke opdracht niet wezenlijk wijzigt.
2. Wijzigingen als bedoeld in lid 1 kunnen in ieder geval betrekking hebben op:
 - a. wijzigingen in wet- en regelgeving;
 - b. wijzigingen in gemeentelijk beleid, uitvoeringsbeleid of regionale samenwerking;
 - c. wijzigingen in processen, werkwijzen of toegangssystematieken;
 - d. wijzigingen in rapportageverplichtingen, managementinformatie of KPI's;
 - e. wijzigingen in aantallen cliënten, volumes of capaciteitsbehoefte;
 - f. wijzigingen die noodzakelijk zijn voor een doelmatige uitvoering van de Dienstverlening;
 - g. wijzigingen als gevolg van technologische ontwikkelingen, digitalisering of nieuwe uitvoeringsmethodieken;
 - h. wijzigingen die noodzakelijk zijn ter borging van continuïteit, kwaliteit of betaalbaarheid van de Dienstverlening.
3. Opdrachtgever kan gewijzigde inzichten, maatschappelijke ontwikkelingen of veranderende ondersteuningsbehoeften van de doelgroep betrekken bij de toepassing van deze herzieningsclausule.
4. Indien Opdrachtgever voornemens is de Raamovereenkomst te wijzigen, treedt zij hierover in overleg met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is gehouden in redelijkheid medewerking te verlenen aan dergelijke wijzigingen.
5. Wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd in een addendum bij deze Raamovereenkomst.
6. Wijzigingen leiden niet tot een zodanige aanpassing van de opdracht dat sprake is van een wezenlijk andere opdracht in de zin van de Aanbestedingswet 2012.
7. Indien een wijziging naar het oordeel van Opdrachtnemer leidt tot aantoonbare gevolgen voor kosten, capaciteit of uitvoering, treden Partijen in overleg over de redelijke gevolgen daarvan.

Indien de wijziging(en) aantoonbaar onredelijk zijn voor Opdrachtnemer, mag Opdrachtnemer de wijziging weigeren. Als de weigering als gevolg heeft dat uitvoering van de Raamovereenkomst niet langer mogelijk is, kan Opdrachtgever de Raamovereenkomst conform artikel 2 lid 5 opzeggen.

Artikel 14: Overige voorwaarden

1. Op deze Raamovereenkomst zijn uitsluitend van toepassing de Algemene Inkoopvoorwaarden (Bijlage 3), voor zover daarvan in deze Raamovereenkomst niet wordt afgeweken. In geval van strijdigheid tussen deze Raamovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden prevaleert het bepaalde in deze Raamovereenkomst. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitgesloten.
2. In aanvulling op artikel X van <naam Algemene/Inkoopvoorwaarden> geldt ...
3. In afwijking op artikel X van <naam Algemene /Inkoopvoorwaarden> geldt ...
4. De artikelen X.X en X.X van de <naam Algemene /Inkoopvoorwaarden> zijn niet van toepassing.

Artikel 15: Integriteitsverklaring

1. Opdrachtnemer verklaart dat hij ter verkrijging van de opdracht personeel 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.

Artikel 16: Exit en continuïteit

1. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan een zorgvuldige en ononderbroken overdracht van de Dienstverlening aan Opdrachtgever en/of een opvolgende opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer garandeert dat het (naderende) einde van de Raamovereenkomst de continuïteit van de Dienstverlening, de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever en de belangen van cliënten niet verstoort.
3. Opdrachtnemer blijft tot het moment van volledige overdracht verantwoordelijk voor een ononderbroken uitvoering van de Dienstverlening conform de overeengekomen kwaliteitsniveaus.
4. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer tijdig alle informatie die noodzakelijk is voor een zorgvuldige overdracht en continuering van de Dienstverlening.
5. Onder de in dit artikel bedoelde medewerking wordt in ieder geval verstaan:
 - a. het tijdig, volledig en gestructureerd overdragen van cliëntdossiers, rapportages, correspondentie en overige relevante gegevens;
 - b. het verstrekken van actuele managementinformatie en voortgangsinformatie met betrekking tot lopende trajecten;
 - c. het inzichtelijk maken van openstaande verplichtingen, betalingsregelingen, schuldenposities en relevante contactpersonen.
 - d. het voeren van overdrachtsgesprekken met Opdrachtgever en/of opvolgend opdrachtnemer;
 - e. het beschikbaar stellen van noodzakelijke kennis en informatie teneinde continuïteit van de Dienstverlening te waarborgen;
 - f. het verstrekken van gegevens in een gangbaar, volledig en digitaal overdraagbaar formaat;
 - g. het naleven van alle toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene

verordening gegevensbescherming (AVG).

6. Opdrachtnemer stelt uiterlijk zes (6) maanden voor het einde van de Raamovereenkomst, dan wel zoveel eerder als Opdrachtgever redelijkerwijs noodzakelijk acht, in overleg met Opdrachtgever een exit- en overdrachtsplan op.
7. Aan de in dit artikel bedoelde overdrachtswerkzaamheden zijn voor Opdrachtgever geen aanvullende kosten verbonden, tenzij Partijen vooraf schriftelijk anders overeenkomen.
8. Opdrachtnemer onthoudt zich gedurende de overdrachtsfase van handelingen die de continuïteit, kwaliteit of overdraagbaarheid van de Dienstverlening nadelig kunnen beïnvloeden.
9. Indien de Raamovereenkomst eindigt terwijl cliënttrajecten nog lopen, blijven Partijen zich inspannen om de overgang voor cliënten zo zorgvuldig mogelijk te laten verlopen, waarbij continuïteit van begeleiding en ondersteuning voorop staat.

Artikel 17: Toepasselijk recht en geschillen

1. Op deze Raamovereenkomst, alsmede op alle daaruit voortvloeiende Nadere Opdrachten, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen spannen zich in om geschillen, meningsverschillen of aanspraken die voortvloeien uit of verband houden met deze Raamovereenkomst in eerste instantie in onderling overleg op te lossen overeenkomstig de governance- en escalatiestructuur zoals opgenomen in artikel 6.
3. Indien Partijen er niet in slagen een geschil in onderling overleg op te lossen, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Midden-Nederland.
4. Het bestaan van een geschil ontslaat Partijen niet van de verplichting om de uitvoering van de Raamovereenkomst, voor zover redelijkerwijs mogelijk, voort te zetten.

Artikel 18: Slotbepalingen

1. Door ondertekening van deze Raamovereenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent de hierbij overeengekomen Diensten.
2. Afwijkingen van deze Overeenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk zijn overeengekomen.

ALDUS OVEREENGEKOMEN EN ONDERTEKEND

Lelystad, dd. _____

Plaats, dd. _____

Namens Opdrachtgever

Namens Opdrachtnemer

Naam ondertekenaar
Functie ondertekenaar

Naam ondertekenaar
Functie ondertekenaar