

(concept)Overeenkomst Concessie voor gemeente Tilburg: Glas Volkshuisvestingsfonds

Gemeente Tilburg, gevestigd en kantoorhoudende te 5038 TC aan het Stadhuisplein 130 te TILBURG, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door dhr. J. Sprangers, Directeur Vitale Stad handelend krachtens verleend ondermandaat, zoals opgenomen in het mandaatregister van de gemeente Tilburg onder mandaatnummer 5417, hierna te noemen "Concessieverlener"

en

[Naam entiteit concessiehouder] (KvK-nummer **0000000000**), gevestigd en kantoorhoudende te **[postcode]** **[plaats]** aan **[adres]**, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door **[naam tekenbevoegd persoon]**, **[functie]**, hierna te noemen: "Concessiehouder",

Hierna gezamenlijk ook aan te duiden als "Partijen"

Overwegende dat:

1. Concessieverlener een Nationaal Openbare Werkenconcessie heeft doorlopen conform de Richtlijn 2014/23/EU welke in de Nederlandse wetgeving is geïmplementeerd door de Aanbestedingswet 2012 (Aanbestedingswet, wet van 1 november 2012, laatstelijk gewijzigd 1 juli 2016), voor de overdracht van het exploitatierecht van Glas Volkshuisvestingsfonds;
2. Concessieverlener in het kader van deze Nationaal Openbare Werkenconcessie een concessiedocument inclusief bijlagen met referentie 2026-075-ENT-AK heeft opgesteld en gepubliceerd;
3. Concessiehouder in reactie op het concessiedocument een aanbidding voor de uitvoering van Glas Volkshuisvestingsfonds aan Concessieverlener heeft gedaan;
4. Concessieverlener gelet op de aanbidding van Concessiehouder thans voornemens is de uitvoering van de Opdracht ten behoeve van Glas Volkshuisvestingsfonds ter uitvoering op te dragen aan Concessiehouder;
5. Het concessiedocument inclusief bijlagen en de aanbidding van Concessiehouder deel uitmaken van deze Concessieovereenkomst.

Paraaf Concessieverlener:

Paraaf Concessiehouder:

Definities:

In dit document worden gedefinieerde begrippen met een beginhoofdletter aangeduid en als volgt gedefinieerd:

Aanbestedende Dienst:	Gemeente Tilburg;
Bijlagen bij de (concept)overeenkomst:	Alle Bijlagen bij de (concept)Overeenkomst maken integraal deel uit van deze Overeenkomst;
Concessie:	Recht tot exploitatie;
Diensten:	Alle uit hoofde van deze Overeenkomst door Concessiehouder uit te voeren Diensten, in de ruimste zin des woords worden geleverd;
Exploitatie:	Het, voor rekening en risico van Concessiehouder, commercieel uitnuttend van het recht tot exploitatie waar deze concessie op toeziet;
Leveringen:	Alle uit hoofde van deze Overeenkomst door Concessiehouder uit te voeren Leveringen, in de ruimste zin des woords worden geleverd;
Medewerkers:	Het personeel van Concessiehouder;
Milieuzone:	Een stadsgebied waar vervoersmiddelen met bepaalde emissieclassen niet mogen rijden;
Overeenkomst:	Iedere Overeenkomst die tussen Concessieverlener en Concessiehouder tot stand komt, elke aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding van een Overeenkomst (waaronder mede begrepen een door de Concessiehouder uitgebrachte offerte);
Concessieverlener:	Gemeente Tilburg;
Concessiehouder:	Iedere natuurlijke of rechtspersoon wie in het kader van deze Overeenkomst de Concessieverlener een Overeenkomst is aangegaan;
Partijen:	Concessieverlener en Concessiehouder afzonderlijk dan wel gezamenlijk;
Prijzen:	Vergoedingen voor exploitatierecht;
Tarieven:	Vergoedingen voor exploitatierecht.

Verklaren te zijn overeengekomen:

Artikel 1: Omschrijving concessie

- 1.1 Concessieverlener verleent hierbij Concessiehouder de concessie, voor rekening en risico van Concessiehouder, van Glas Volkshuisvestingsfonds, gelijk Concessiehouder hierbij deze concessie van Concessieverlener aanvaardt, om voor de duur van de Overeenkomst, Glas Volkshuisvestingsfonds voor Concessieverlener te verrichten.
- 1.2 Het exploitatierecht van Concessiehouder en bijhorende kwalitatieve condities worden vastgelegd in Bijlage 1 bij de (concept)Overeenkomst.
- 1.3 De exploitatie in het kader van de concessie wordt steeds verricht in overeenstemming met actuele Wet- en Regelgeving.
- 1.4 Partijen kunnen ook na ondertekening van de Overeenkomst nog aanvullende rechten tot exploitatie overeenkomen. Deze worden dan in een separate Overeenkomst schriftelijk vastgelegd.

Artikel 2: Voorwaarden

- 2.1 Van deze Overeenkomst maken deel uit de UAV 2012 (versie 2025), zie Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst, hierna te noemen Algemene Voorwaarden. De inhoud van deze Algemene Voorwaarden is Partijen bekend. Concessiehouder heeft hiervan een exemplaar ontvangen.

Concessieverlener wijst de toepasselijkheid van enige Algemene Voorwaarden van Concessiehouder uitdrukkelijk van de hand.

Artikel 3: Overige verplichtingen Concessiehouder

- 3.1 Concessiehouder verklaart dat hij en de door hem ingeschakelde derden in het bezit zijn van de noodzakelijke expertise, zoals in deze Overeenkomst is vastgelegd.
- 3.2 Concessiehouder en de door hem ingeschakelde derden voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, beschikt over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, terzake de concessie.
- 3.3 Concessiehouder verplicht zich het kennisniveau van zijn Medewerkers op peil te houden.
- 3.4 Concessiehouder streeft naar optimale samenwerking en overleg met de Concessieverlener.
- 3.5 Concessiehouder draagt zorg voor een adequate klachtenbehandeling. Onder adequaat wordt verstaan een klachtenregeling van minimaal hetzelfde niveau als is opgenomen in Bijlage 3 bij de (concept)Overeenkomst.
- 3.6 Concessiehouder zal zich houden aan de in de Algemene Voorwaarden onder artikel 7 vermelde geheimhoudingsomschrijving.
- 3.7 Voor Opdrachten die geheel of gedeeltelijk uitgevoerd worden binnen de Ringbanen van de gemeente Tilburg geldt dat dit gebied tot 1 januari 2025 een Milieuzone is, wat betekent dat dieselvrachtwagens (voertuigcategorie N2 en N3) hierbinnen tenminste dienen te voldoen aan emissieklasse 6.

Vanaf 1 januari 2025 gaat de Milieuzone over in een Nul-emissiezone vanaf dan voor alle bestelvoertuigen en vrachtwagens (voertuigcategorieën N1, N2 en N3) strengere uitstoot-eisen gelden, ongeacht de brandstof.

Paraaf Concessieverlener:

Paraaf Concessiehouder:

Concessiehouder dient zelf bij te houden of in de uitvoering van de Opdracht een Milieu- danwel Nul-emissiezone wordt betreden. Met andere woorden: Concessiehouder dient hier zelf rekening mee te houden, op in te spelen en te zorgen dat ze te allen tijde in de uitvoering van de Opdracht aan de regelgeving voldoet. Problemen die een Concessiehouder ervaart in de nakoming van de Overeenkomst als gevolg van deze veranderende regelgeving vormen geen geldige reden voor een beroep op overmacht. Nadere informatie is te vinden in Bijlage 5 bij de Overeenkomst.

- 3.8 Indien Concessiehouder in de uitvoering van de Opdracht gebruik maakt of mogelijk in de toekomst gebruik gaat maken van een app, website en/of een andere digitale toepassing die geen onderdeel uitmaakt van de uitvraag van Concessieverlener en waarvan het de bedoeling van Concessiehouder is dat inwoners van Concessieverlener, in gemeente van Concessieverlener gevestigde bedrijven en medewerkers van Concessieverlener van deze toepassing gebruik maken, verplicht Concessiehouder zich contractueel om hiervoor schriftelijk akkoord van Concessieverlener te krijgen voordat de app, website en/of andere digitale toepassing mag worden toegepast bij de uitvoering van de Opdracht. Dit schriftelijk akkoord is afhankelijk van toetsing door Concessieverlener van de app, website en/of andere digitale toepassing op aanvullende eisen en voorwaarden.

Artikel 4: Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 4.1 Deze Overeenkomst treedt in werking op 01-01-2027 en heeft een initiële looptijd van twee (2) jaar waarna de Overeenkomst van rechtswege eindigt.

Na de initiële looptijd kent de Overeenkomst drie (3) opties tot verlenging van twee (2) jaar, eenzijdig in te roepen door Aanbestedende Dienst.

Concessieverlener zal uiterlijk drie (3) maanden voor de einddatum van de Overeenkomst aan Concessiehouder berichten of zij de Overeenkomst wenst voort te zetten.

- 4.2 Concessiehouder en Concessieverlener kunnen deze Overeenkomst onmiddellijk en terstond doen eindigen door schriftelijke opzegging zonder opzegtermijn indien:
- a. een van beide Partijen in staat van faillissement komt te verkeren;
 - b. een van beide Partijen surseance van betaling aanvraagt;
 - c. een van beide Partijen anderszins de belangen van de wederpartij of de goede naam van haar dienstverlening ernstig schaadt;
 - d. sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, die ook nadat de wederpartij schriftelijk in gebreke is gesteld niet binnen een redelijke termijn is hersteld.
- 4.3 De continuïteit van de uitvoering van de concessie mag niet in gevaar komen door beëindiging van de Overeenkomst, mits de behoefte aan de uitvoering van de concessie volgens Concessieverlener blijft bestaan. Daarom zijn beide Partijen verplicht te zorgen voor uitvoering van de concessie na formele contractbeëindiging, zoals nodig voor het doorlopen van een nieuwe concessieprocedure en reële voorbereidingstijd voor een nieuwe of hernieuwde start. Deze bepaling is uitdrukkelijk niet van toepassing wanneer de Overeenkomst wordt beëindigd om één van de redenen genoemd in 4.2 van dit artikel.
- 4.4 Concessieverlener is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen of te ontbinden, zonder op enigerlei wijze schadelijk of aansprakelijk te zijn jegens Concessiehouder, in geval Concessieverlener genoodzaakt is de Overeenkomst met Concessiehouder wezenlijk te wijzigen, waardoor een nieuwe aanbestedingsverplichting voor Concessieverlener ontstaat.
- 4.5 Als er gedurende de looptijd van de Overeenkomst indicaties aanwezig zijn dat er één of meer uitsluitingsgronden van toepassing zijn, dan kan door Concessiehouder advies worden gevraagd aan het Bureau Bibob (zie artikel 9 van de Wet Bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar

bestuur (Wet Bibob)).

Als zo'n Bibob-advies concludeert tot een ernstig gevaar op een a- en/of b-grond, dan wel een mindere mate van gevaar op een a- en/of b-grond, dan levert dit respectievelijk grond voor ontbinding van de Overeenkomst met Concessiehouder of de mogelijkheid tot het verbinden van voorschriften of beheersmaatregelen aan Concessiehouder voor de verdere uitvoering van de Overeenkomst op.

- 4.6 Indien tijdens de looptijd van de Overeenkomst blijkt dat Concessiehouder een in Rusland gevestigde (rechts)persoon, een natuurlijke persoon met de Russische nationaliteit, een (rechts)persoon die handelt in belang van of op aanwijzing een Russische of in Rusland gevestigde (rechts)persoon, een (rechts)persoon die voor meer dan 50% eigendom is van een partij zoals hiervoor genoemd, en/of een niet-Russische entiteit waarbij meer dan 10% van de contractwaarde geleverd wordt door onderaannemers, leveranciers of entiteiten die voldoen aan de voornoemde beschrijvingen is, is Concessieverlener gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen of te ontbinden, zonder op enigerlei wijze schadeplichtig of aansprakelijk te zijn jegens Concessiehouder.

Artikel 5: Afdracht, indexering en betalingsvoorwaarden

- 5.1 Aanbestedende Diensten, waaronder gemeenten, moeten per 18 april 2019 voldoen aan de verplichting om elektronische facturen (e-facturen in XML formaat) te kunnen ontvangen en verwerken conform de EU-richtlijn 2014/55/EU.

Indien Opdrachtnemer e-facturen wenst te versturen, dan dienen deze e-facturen digitaal te worden aangeleverd via het PEPPOL netwerk in XML / UBL-format. Een toelichting hierop is te vinden: <https://www.tilburg.nl/ondernemers/e-facturen-naar-de-gemeente-sturen>.

Sinds 1 januari 2017 is het voor leveranciers van de Rijksoverheid verplicht om bij nieuwe overeenkomsten e-facturen te sturen. Deze verplichting tot e-facturatie is opgesteld in samenwerking met het bedrijfsleven. Gedurende de looptijd van deze Overeenkomst kan de verplichting tot e-facturatie mogelijk worden uitgebreid naar decentrale overheden waardoor dit door Opdrachtgever ook aan Opdrachtnemer kan worden opgelegd.

PDF-factuur

Opdrachtgever geeft zelf sterk de voorkeur aan e-facturen. Wilt u toch liever facturen als PDF-bestand versturen? E-mail uw factuur dan naar facturen@tilburg.nl.

- 5.2 Facturen aan Opdrachtgever moeten voorzien zijn van:

- Het IBAN-(rekening)nummer van Opdrachtnemer;
- Het factuuradres:

Gemeente Tilburg
T.a.v. afdeling Planning en Control
Team Financiële Administratie
Stadhuisplein 130
5038 TC TILBURG

- De naam van de functionaris binnen de organisatie van Opdrachtgever die de (deel)opdracht heeft verstrekt;
- Het inkoopordernummer van Opdrachtgever;
- Een recente factuurdatum: niet ouder dan 5 kalenderdagen.

Let ook op de aanvullende factuureisen van de belastingdienst.nl.

Als één van de gegevens ontbreekt, kan de factuur geweigerd of geretourneerd worden.

Opdrachtnemer dient de factuur dan te herstellen en opnieuw in te sturen.

- 5.3 Opdrachtnemer factureert per maand op basis van daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden in een verzamelfactuur.
- 5.4 De in Bijlage 4 bij de Overeenkomst neergelegde Tarieven/Prijzen voor de concessie gelden voor de looptijd van de Overeenkomst.
- 5.5 De tarieven uit de Inschrijfstaat (Bijlage 4) mogen jaarlijks per 1 januari (voor het eerst vanaf januari 2028) worden geïndexeerd volgens CBS- index Nieuwbouwwoningen; inputprijsindex bouwkosten 2021=100, indien ondernemer 1 maand van tevoren daartoe een schriftelijk voorstel doet en waarbij de gehanteerde peildatum het maandcijfer van september voor het indexatiejaar (voor het eerst september 2026) is. Indexering kan pas plaatsvinden na goedkeuring door Opdrachtgever.

Artikel 6: Overdracht van verplichtingen

- 6.1 Concessiehouder zal slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van Concessieverlener het recht hebben zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst te cederen of over te dragen aan een derde.
- 6.2 Concessiehouder is verplicht om Concessieverlener tijdig in kennis te stellen van een voornemen tot vervreemding of overdracht van de onderneming van Concessiehouder, ongeacht de vorm waarin die vervreemding gestalte krijgt, en/of van een voornemen om op aanmerkelijke wijze de zeggenschap over die onderneming te wijzigen. Bij zijn mededeling informeert Concessiehouder Concessieverlener over de eventuele meerwaarde voor Concessieverlener van een wijziging als bedoeld in de eerste volzin.

Artikel 7: Vertrouwelijke behandeling van informatie

- 7.1 Partijen bij deze Overeenkomst zullen alle informatie die zij van elkander ontvangen, inclusief deze Overeenkomst, vertrouwelijk behandelen en niet aan derden ter beschikking stellen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij. Uitzondering hierop geldt voor een op Concessieverlener rustende wettelijke plicht tot openbaarmaking.
- 7.2 Na beëindiging van de Overeenkomst zullen Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

Artikel 8: Aansprakelijkheid, vrijwaring en verzekering

- 8.1 Concessiehouder is jegens Concessieverlener aansprakelijk voor schade voortvloeiende uit toerekenbare niet, niet-tijdige, onvolledige of onjuiste naleving van de Overeenkomst door Opdrachtnemer, haar Medewerkers alsook door Concessiehouder ingeschakelde Derde(n), en voor toerekenbare schade door toedoen van Concessiehouder, haar Medewerkers alsook door Concessiehouder ingeschakelde Concessieverlener (n) ontstaan rondom de uitvoering van de Overeenkomst. Eveneens zal Opdrachtnemer Opdrachtgever vrijwaren tegen vorderingen van Derden indien Concessiehouder, haar Medewerkers alsook door Concessiehouder ingeschakelde Derde(n) deze Overeenkomst niet, niet-tijdig, onvolledig of onjuist wordt uitgevoerd.
- 8.2 Indien Concessiehouder ter zake van enige schade, die voortvloeit uit het uitvoeren van haar recht tot exploitatie en waarvoor zij krachtens deze Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden niet aansprakelijk is, door derden mocht worden aangesproken, dan vrijwaart Concessieverlener Concessiehouder.
- 8.3 Concessiehouder is gehouden de door de Concessieverlener geleden schade te vergoeden indien de Concessiehouder toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van een of meer van zijn verplichtingen uit

hoofde van Overeenkomst. Onder schadevergoeding wordt verstaan:

volledige schadevergoeding, indien Concessiehouder toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen, waaronder begrepen gevolgschade zoals winstderving, bedrijfsschade en schade, hoe ook genaamd, die Concessieverlener aan derden moet betalen.

- 8.4 De hoogte van de schade wordt, met in achtneming van artikel 8.5 van deze Overeenkomst, gelimiteerd tot het verzekeraar bedrag zoals opgenomen verderop in dit artikel.
- 8.5 De te vergoeden schade zal worden gematigd indien de omvang van de jaarafdracht gering is in verhouding tot de omvang van de geleden schade.
- 8.6 Concessiehouder verplicht zich contractueel, voor schade waarvoor Concessiehouder volgens artikel 8.1 aansprakelijk is, als volgt te zijn verzekerd:
- Voor vermogensschade: met een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, met een minimum verzekerd bedrag van €1.000.000,- per gebeurtenis en €2.000.000,- per jaar;
 - Voor persoons- en zaakschade: met een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, met een minimum verzekerd bedrag van €1.250.000,- per gebeurtenis en €2.500.000,- per jaar.
- 8.7 Concessiehouder is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiende uit niet, niet-tijdige, onvolledige of onjuiste naleving van deze Overeenkomst indien en voor zover hij zich kan beroepen op overmacht. Tot overmacht wordt in dit kader in ieder geval niet gerekend ziekte van of gebrek aan Medewerkers. Een beroep op overmacht is slechts mogelijk indien Concessiehouder Concessieverlener hiervan ten spoedigste, doch binnen vijf (5) werkdagen, in kennis heeft gesteld. Concessiehouder kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet nakoming te wijten is aan een door hem ingeschakelde derde, tenzij deze Derde zich kan beroepen op overmacht en de Concessiehouder zich heeft ingespannen de gevolgen van de overmachtsituatie voor de Concessieverlener zoveel mogelijk te beperken.

Artikel 9: Communicatieniveaus tussen Concessieverlener en Concessiehouder

De communicatie met betrekking tot deze Overeenkomst verloopt volgens onderstaand schema:

Niveau	Contactpersonen Concessieverlener	Contactpersonen Concessiehouder
Strategisch	Michiel Louweret – Programmamanager	
Tactisch	Daan Hillemans en Anouk Bedaux - Projectleiders	
Contractbeheer	Saar Berkemeier - Contractmanager	

Artikel 10: Algemeen

- 10.1 Concessieverlener is te allen tijde gerechtigd om de wijze van uitvoering van de Overeenkomst te

Paraaf Concessieverlener:

Paraaf Concessiehouder:

controleren.

- 10.2 Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 10.3 Wijzigingen van en aanvullingen op deze Overeenkomst zijn alleen geldig voor zover deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
- 10.4 Bij geschillen over de uitleg van deze Overeenkomst gaat de inhoud van deze Overeenkomst boven de inhoud van de Algemene Voorwaarden van de Concessieverlener en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de UAV 2012 (versie 2025) buiten beschouwing gelaten.

Artikel 11: Bijlagen bij de (concept)Overeenkomst

De hieronder genoemde Bijlagen*) maken onlosmakelijk onderdeel uit van de Overeenkomst. In geval van strijdigheid tussen de Overeenkomst en bepalingen in de bijlagen prevaleren altijd de bepalingen in de Overeenkomst. In geval van strijdigheid tussen bijlagen onderling, geldt het document wat hoger in rangorde staat. Indien er strijdigheid is tussen Nota's van Inlichtingen, dan prevaleert een latere boven een eerdere. De rangorde van de bijlagen is, in afnemende volgorde van belangrijkheid, als volgt:

- Bijlage 1 bij de (concept)Overeenkomst: Opdrachtbeschrijving, Programma van Eisen, en Nota('s) van Inlichtingen
- Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst: UAV 2012 (versie 2025)
- Bijlage 3 bij de (concept)Overeenkomst: Klachtenregeling
- Bijlage 4 bij de (concept)Overeenkomst: Aanbieding Opdrachtnemer, Inschrijfstaat
- Bijlage 5 bij de (concept)Overeenkomst: Aanbieding Opdrachtnemer, GC1 m.b.t. Risico- aanpak

*) Bijlagen bij de (concept)Overeenkomst dienen geparafeerd/getekend te worden.

Artikel 12: Geschillen

Alle geschillen, welke mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst en die niet door minnelijk overleg kunnen worden opgelost, zullen worden voorgelegd aan de Rechtbank te Zeeland-West-Brabant, zittingslocatie Breda.

Aldus overeengekomen, opgemaakt in tweevoud en ondertekend te Tilburg.

Voor Concessieverlener:

Voor Concessiehouder:

.....
Heer J. Sprangers
Directeur Vitale Stad

.....
Heer/mevrouw naam
Functie

.....
Datum ondertekening

.....
Datum ondertekening

Paraaf Concessieverlener:

Paraaf Concessiehouder:

**Bijlage 1 bij de (concept)Overeenkomst: Concessiebeschrijving, Programma van Eisen en/of gunningscriteria,
en Nota('s) van Inlichtingen**

Wordt na voorlopige gunning ingevoegd.

CONCEPT

Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst: UAV 2012 (versie 2025)

Na voorlopige gunning worden hier de van toepassing zijnde voorwaarden ingevoegd.

CONCEPT

Paraaf Concessieverlener:

Paraaf Concessiehouder:

Bijlage 3 bij de (concept)Overeenkomst: Klachtenregeling

Doel van de klachtenregeling:

1. Het op een zorgvuldige wijze omgaan met de klachten van klanten en cliënten. Een klacht is een uiting van ongenoegen over, haar diensten en haar producten, zoals onzorgvuldigheid en fouten in de uitvoering van de dienstverlening, het niet nakomen van gemaakte afspraken en onbeleefd optreden van-Medewerkers, welke niet na enige toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen.
2. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Uitgangspunt van de klachtenregeling:

Het waarborgen van een evenwicht tussen een zorgvuldige klachtbehandeling enerzijds en het voorkomen van formalisering en bureaucratisering anderzijds. De regeling bevat daarom de minimumeisen waaraan een klachtbehandeling moet voldoen. Meer mag, minder mag niet. Met aanvullingen moet terughoudend worden omgesprongen.

Samenvatting van de klachtenregeling:

- Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
- De ontvangst van een schriftelijke klacht wordt altijd schriftelijk bevestigd door
- In een aantal omschreven gevallen hoeft de klacht niet behandeld te worden.
- De behandeling van een schriftelijke klacht vindt niet plaats door degene over wie een klacht is ingediend (aangeklaagde). Die persoon krijgt wel een afschrift van het klaagschrift met bijbehorende stukken.
- De klager en de aangeklaagde worden, wanneer de klacht over individuele begeleiding gaat, in de gelegenheid gesteld hun standpunt mondeling/schriftelijk toe te lichten, conform het principe van hoor en wederhoor. Telefonisch horen is toegestaan met instemming van de klager. Dit geldt ook voor het horen van de aangeklaagde. Van het horen kan de klager afzien.
- De klager wordt schriftelijk in kennis gesteld van de resultaten van het horen en de eventueel daaraan verbonden conclusies.
- Indien de klager tevreden is (dit mag telefonisch worden geverifieerd) dan is de klacht afgedaan.

Uiteraard is het bovenstaande omkleed met afhandelingstermijnen.

Actoren en verantwoordelijkheden

Klager

Klager is de persoon die een klacht indient.

Aangeklaagde

Degene over wie de klacht is ingediend.

Medewerker

Degene die een dienstverband heeft bij of onder verantwoordelijkheid van zijn/haar diensten aanbiedt. De medewerker probeert de klacht direct op te lossen en af te handelen, communiceert de klacht zonodig in het werkoverleg en meldt de klacht door middel van het klachten- en verbeterformulier bij de klachtbehandelaar.

Leidinggevende

Degene die verantwoordelijk is voor het organisatieonderdeel bij Wordt in kennis gesteld van binnengekomen klachten betreffende zijn afdeling. Mondelinge klachten worden door medewerkers via het klachten- en verbeterformulier gemeld. De leidinggevende formuleert naar aanleiding van de mondelinge klachten eventuele corrigerende en preventieve maatregelen en zendt het klachten- en verbeterformulier naar de kwaliteitscoördinator. De leidinggevende wordt door de klachtbehandelaar over schriftelijke klachten geïnformeerd.

Klachtbehandelaar

Een door de vestigingsmanager aangewezen medewerker voor de behandeling van klachten. De klachtbehandelaar adviseert de vestigingsmanager over de vraag of een klacht in behandeling moet worden genomen, behandelt klachten en bewaakt daarbij de termijnen. Rapportage over de (samenhang tussen verschillende) klachten en het doen van aanbevelingen ter verbetering van de kwaliteit aan het vestigingsmanagement en de kwaliteitscoördinator behoren tot het takenpakket.

Vestigingsmanager/hoofd stafafdeling

Degene die verantwoordelijk is voor de vestiging. Eindverantwoordelijke voor de behandeling van klachten in zijn regio/afdeling, met uitzondering van klachten die hemzelf betreffen. In dat geval is de naast hogere manager verantwoordelijk.

Ondertekent de ontvangstbevestiging en de brief die dient ter afhandeling van de klacht.

De procedure

1. Mondelinge klachten

- a. Mondelinge klachten worden zo snel mogelijk afgehandeld. De klachtontvanger is daarbij in situaties die direct opgelost kunnen worden veelal ook klachtbehandelaar. In dit stadium kan ook de aangeklaagde klachtbehandelaar zijn.
Geverifieerd wordt of de klager tevreden is over de afhandeling van de klacht en wordt, indien hij niet tevreden is, erop geattendeerd dat het mogelijk is een schriftelijke klacht in te dienen bij de vestigingsmanager.
- b. Mondeling afgehandelde klachten worden ten behoeve van de kwaliteitsverbetering middels het klachten- en verbeterformulier aan de direct leidinggevende gezonden.
- c. De direct leidinggevende formuleert eventuele corrigerende en preventieve maatregelen en zendt het ingevulde klachten- en verbeterformulier naar de kwaliteitscoördinator.

2. Schriftelijke klachten

Een schriftelijke klacht dient te voldoen aan de volgende vereisten:

- a. naam en het adres van de indiener;
- b. dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Indien aan de vormvereisten niet is voldaan wordt de klager in de gelegenheid gesteld de ontbrekende

zaken aan te vullen. Hiervoor staat een termijn van 2 weken. De vraag kan gecombineerd worden met het zenden van de ontvangstbevestiging;

- d. geboortedatum, wanneer de klacht over de individuele begeleiding gaat.

Schriftelijke klachten worden na ontvangst via de vestigingsmanager aan de klachtbehandelaar overhandigd. De klachtbehandelaar tekent de klacht aan op het klachten- en verbeterformulier, stuurt dit direct na de eerste reactie richting klager ter registratie aan de kwaliteitscoördinator en stelt de leidinggevende van de klacht in kennis.

3. Ontvangstbevestiging en niet in behandeling nemen van de klacht

De klachtbehandelaar gaat na of de klacht in behandeling moet worden genomen. Eventueel wordt hierbij de hulp van de jurist ingeroepen. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. indien er sprake is van een medisch oordeel van de bedrijfsarts. Wanneer de klager het niet eens is met de conclusie van een bedrijfsarts kan hij/zij gebruik maken van een second opinion;
- d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke of andere instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
- e. die deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van het desbetreffende feit een strafvervolging is ingesteld en het onderzoek ter terechtzitting is begonnen, dan wel onherroepelijk uitspraak is gedaan.

Indien het klaagschrift in behandeling wordt genomen, dan stelt de klachtbehandelaar een ontvangstbevestiging op.

Indien het klaagschrift niet in behandeling wordt genomen dan stelt de klachtbehandelaar (i.o.m. de vestigingsmanager) een brief 'niet in behandeling nemen klacht' op.

Zowel de ontvangstbevestiging als de brief "niet in behandeling nemen klacht" worden door de vestigingsmanager ondertekend en zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 2 weken verstuurd na ontvangst van het klaagschrift.

4. Behandeling van de klacht

- a. Wanneer de klacht individuele begeleiding betreft, stuurt de klachtbehandelaar een kopie van de klacht naar de aangeklaagde, met het verzoek om op de klacht te reageren. Termijn voor reactie bedraagt 2 weken. Mocht bijvoorbeeld in verband met vakantie hieraan niet voldaan kunnen worden, dan wordt de klachtbehandelaar hierover geïnformeerd en zal deze de klager op de hoogte stellen.
- b. De klager wordt, in ieder geval wanneer de klacht individuele begeleiding betreft, door de klachtbehandelaar in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling/schriftelijk (eventueel telefonisch) toe te lichten. Met klager wordt afgesproken hoe en wanneer deze toelichting zal plaatsvinden. Gestreefd wordt naar een toelichtend gesprek binnen 2 weken na de vraag om toelichting. Klager kan van het nader horen afzien.
- c. De klachtbehandelaar bepaalt hoe de klacht verder wordt behandeld en adviseert de vestigingsmanager over de afhandeling. De vestigingsmanager stelt klager en aangeklaagde binnen 6 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis van de resultaten van het horen en de eventueel daaraan verbonden conclusies. Indien blijkt dat de termijn van 6 weken ontoereikend is, kan deze worden verlengd met telkens twee weken. Klager en aangeklaagde worden hiervan in kennis gesteld.

5. Dossier

Het dossier van de klacht (brieven en andere voor de klachtafhandeling relevante documenten) wordt door de klachtbehandelaar gearchiveerd. Dossiers worden twee jaar bewaard.

6. Verslaggeving

De klachtbehandelaar doet elk kwartaal verslag over de behandelde klachten aan het vestigingsmanagement en de kwaliteitscoördinator aan de hand van kengetallen, die niet tot personen herleidbaar zijn. Gerapporteerd wordt over aantal klachten, aard en wijze van afhandeling. Ook kunnen aanbevelingen worden gedaan voor preventieve

maatregelen om structureel verbeteringen aan te kunnen brengen.

7. Schema

In het onderstaande schema is in chronologische volgorde weergegeven wie verantwoordelijk is voor welke stappen in de procedure en welke termijnen er gelden.

No.	Procedurele stap	Uitvoering door	Termijn van afhandeling:
1.	Mondelinge klachten afhandelen, zo nodig communiceren in werkoverleg, en middels klachten- en verbeterformulier melden bij direct leidinggevende.	Mondeling	z.s.m.
2.	Toetsen bij mondelinge klachten of de klager tevreden is over de afhandeling en opperen van de mogelijkheid tot het indienen van een schriftelijke klacht.	Medewerker	z.s.m.
3.	Zo nodig formuleren van corrigerende en preventieve maatregelen naar aanleiding van mondelinge klacht en ingevuld klachten- en verbeterformulier zenden aan kwaliteitscoördinator.	Leidinggevende	z.s.m.
4.	Overhandigen schriftelijke klachten aan klachtbehandelaar.	Vestigingsmanager	z.s.m.
5.	Toetsen of klachten in behandeling worden genomen. Indien ja, dan opstellen ontvangstbevestiging. Indien nee, opstellen brief 'niet in behandeling nemen klacht'. Brief wordt getekend door de vestigingsmanager.	Vestigingsmanager + klachtbehandelaar, evt. ondersteund door jurist. Tekening door Vestigingsmanager.	Binnen 7 dagen na ontvangst klacht.
6.	Nalopen schriftelijke klachten op vormvereisten en klager eventueel in de gelegenheid stellen ontbrekende zaken aan te vullen.	Klachtbehandelaar.	Binnen 7 dagen na ontvangst klacht; kan gecombineerd worden met 5.
7.	Registratie schriftelijke klachten op klachten- en verbeterformulier en ter kennisneming zenden aan kwaliteitscoördinator.	Klachtbehandelaar.	Direct na stap 5.
8.	Kopie klacht overhandigen aan aangeklaagde. Reactie aangeklaagde (schriftelijk/ mondeling).	Klachtbehandelaar. Aangeklaagde.	z.s.m. 2 weken
9.	Zo nodig horen klager (kan ook telefonisch). Klager mag van horen afzien.	Klachtbehandelaar.	Afspraak gemaakt binnen 2 weken.
10.	Informer en adviseren vestigingsmanager. Beslissing door vestigingsmanager.	Klachtbehandelaar. Vestigingsmanager.	Binnen 6 weken na ontvangst klacht.
11.	Opstellen afhandelingsbrief. Ondertekening afhandelingsbrief.	Klachtbehandelaar. Vestigingsmanager.	Binnen 6 weken na ontvangst klacht.
12.	Dossiervorming.	Klachtbehandelaar.	
13.	Verslaggeving aan vestigingsmanager en kwaliteitscoördinator.	Klachtbehandelaar.	Per kwartaal.

Bijlage 4 bij de (concept)Overeenkomst: Aanbieding Opdrachtnemer, Inschrijfstaat

Wordt na voorlopige gunning ingevoegd.

CONCEPT

Bijlage 5 bij de (concept)Overeenkomst: Aanbieding Opdrachtnemer, GC1 m.b.t. Risico- aanpak

Wordt na voorlopige gunning ingevoegd.

CONCEPT

Paraaf Concessieverlener:

Paraaf Concessiehouder:

CONCEPT