



Raamovereenkomst

op basis van de Algemene Inkoopvoorwaarden Goederen 2026

tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

en

<Opdrachtnemer>

inzake

Bewegwijzering

met kenmerk

ERI.2026.1375



DE ONDERGETEKENDEN,

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), zelfstandig bestuursorgaan op grond van artikel 2 van Wet structuur Uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, gevestigd aan de La Guardiaweg 94-114, 1043 DL te Amsterdam, ingeschreven onder KVK-nummer 34360247, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer Gerben Rozendaal, Hoofd Inkoop, hierna te noemen: Opdrachtgever

en

<Volledige naam en rechtsvorm Opdrachtnemer>, gevestigd te <adres en plaats>, ingeschreven onder KVK-nummer <nummer>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam ondertekenaar>, <functie>, hierna te noemen: Opdrachtnemer

Hierna gezamenlijk te noemen: Partijen.

OVERWEGENDE DAT:

1. Opdrachtgever over de levering en monteren van bewegwijzeringselementen gedurende een zekere tijd vaste afspraken met Opdrachtnemer wil maken;
2. Opdrachtgever daartoe een Raamovereenkomst wil sluiten, waarin de voorwaarden voor alle door Opdrachtgever gedurende die looptijd te verstrekken opdrachten tot het leveren en monteren van bewegwijzeringselementen zijn vastgelegd (hierna te noemen: Raamovereenkomst);
3. Een Europese aanbesteding voor de gunning van de opdracht heeft plaatsgevonden op basis van het Beschrijvend document onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
4. Opdrachtgever de Inschrijving van Opdrachtnemer als de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft beoordeeld en dat Opdrachtnemer in staat en bereid is de opdracht uit te voeren.



KOMEN OVEREEN:

In deze Raamovereenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in artikel 1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Goederen UWV 2026, hierna te noemen 'Algemene voorwaarden', voor het verstrekken van opdrachten tot de Levering van Goederen en aanverwante diensten. In afwijking daarvan of in aanvulling daarop wordt onder de volgende begrippen in deze Raamovereenkomst verstaan:

Het Beschrijvend document van Opdrachtgever d.d. <datum> kenmerk ERI.2026.1375 waarin de deelname aan de Raamovereenkomst met betrekking tot de Levering van Goederen gedurende een bepaalde periode, de te volgen aanbestedingsprocedure, eisen en gunningscriteria worden beschreven en toegelicht.

Levering van Goederen: de door Opdrachtnemer op basis van deze Raamovereenkomst te leveren Goederen en aanverwante diensten op het gebied van bewegwijzering en zoals is uitgewerkt in artikel 1.1.

Inschrijving: de in het kader van de (Europese) aanbesteding Bewegwijzering met kenmerk ERI.2026.1375 door Opdrachtnemer op basis van het Beschrijvend document ingediende inschrijving d.d. <datum>.

Offerte: een aanbieding tot het leveren van Goederen en aanverwante diensten die Opdrachtnemer naar aanleiding van een Nadere offerteaanvraag uitbrengt aan Opdrachtgever onder deze Raamovereenkomst.

Nadere offerteaanvraag: een uitnodiging door Opdrachtgever onder deze Raamovereenkomst tot het uitbrengen van een Offerte voor een opdracht tot de Levering van Goederen en aanverwante diensten.

ARTIKEL 1 - ONDERWERP VAN DE RAAMOVEREENKOMST

- 1.1 Deze Raamovereenkomst heeft betrekking op alle door Opdrachtgever af te nemen en door Opdrachtnemer te leveren Goederen, de opdracht bestaat uit: interne en externe bewegwijzering (producten) en alle hiermee verband houdende werkzaamheden (diensten) gebaseerd op de uitgangspunten van het UWV-inrichtingsconcept en Programma van Eisen. De dienstverlening dient op alle UWV locaties geleverd te worden.
- 1.2 De in dit artikel genoemde documenten vormen gezamenlijk de Raamovereenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, gaat het eerdergenoemde document boven het later genoemde:
 1. Deze Raamovereenkomst;
 2. Nota van Inlichting(en);
 3. Het Dossier Financiële Afspraken (DFA);
 4. De Algemene Inkoopvoorwaarden Goederen UWV 2026;
 5. De Service Level Agreement (SLA);
 6. Het Beschrijvend document ERI.2026.1375 inclusief bijlagen;
 7. Inkoopopdrachten/Projectorders voortvloeiend uit de Raamovereenkomst
 8. De Inschrijving inclusief bijlagen.



- 1.3 Opdrachtgever verstrekt op basis van de Raamovereenkomst Nadere opdrachten. Een Nadere opdracht is de schriftelijk vastgelegde opdracht waarin ten minste de te leveren producten of diensten, locatie, aantallen, prijs, planning, opleveringsvoorwaarden en contactpersonen zijn opgenomen.
- 1.4 Opdrachtgever is niet verplicht om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst opdrachten tot de Levering van Goederen te verstrekken, maar is daartoe gerechtigd. Opdrachtnemer kan dus geen enkele aanspraak maken op het verkrijgen van opdrachten tot de Levering van Goederen gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.

ARTIKEL 2 – INWERKINGTREDING EN DUUR VAN DE RAAMOVEREENKOMST

- 2.1 De Raamovereenkomst gaat in op 01-03-2027 en eindigt op 28-02-2031.
- 2.2 Opdrachtgever kan de Raamovereenkomst tussentijds opzeggen tegen het einde van het tweede en derde contractjaar. Opdrachtgever zal van een dergelijke beëindiging tenminste drie maanden voordat deze beëindiging plaats zal vinden schriftelijk mededeling en onderbouwing doen aan Opdrachtnemer.
- 2.3 De implementatie dient op 01-04-2027 volledig te zijn voltooid.
- 2.4 Opdrachten op basis van deze Raamovereenkomst dienen volledig te worden uitgevoerd, ook als daarmee de einddatum van deze Raamovereenkomst wordt overschreden. Voor deze opdrachten blijven de condities van deze Raamovereenkomst gelden tot de opdracht volledig is uitgevoerd.
- 2.5 In aanvulling op het bepaalde in artikel 29 van de AIV Goederen 2026 kan Opdrachtgever de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk opzeggen, indien de maximale hoeveelheid en/of waarde, zoals bedoeld in de aanbestedingsstukken, is bereikt of deze door een eerstvolgende opdrachtverstrekking kan worden overschreden. Opdrachtgever hoeft Opdrachtnemer op geen enkele wijze schadeloos te stellen voor de gevolgen van de opzegging van de Overeenkomst.

ARTIKEL 3 - PRIJS EN OVERIGE FINANCIËLE BEPALINGEN

- 3.1 Opdrachtnemer is verplicht om de overeengekomen Levering van Goederen aan Opdrachtgever te leveren tegen het daarvoor overeengekomen prijzen en tarieven. Opdrachtgever verplicht zich om aan Opdrachtnemer, conform de overeengekomen prijzen en tarieven een vergoeding te betalen voor de daadwerkelijk geleverde Goederen en Diensten.
- 3.2 De overeengekomen prijzen en tarieven voor de Levering van Goederen en Diensten behorende bij deze Raamovereenkomst zijn vastgelegd in het prijsopgaveformulier bij de Inschrijving van de Opdrachtnemer, en maakt deel uit van deze raamovereenkomst
- 3.3 Partijen hebben de financiële bepalingen vastgelegd in het Dossier Financiële Afspraken, bijlage 3.



ARTIKEL 4 - CONTACTPERSONEN

4.1 Contactpersonen namens Opdrachtgever zijn:

Contactpersoon	Taken en bevoegdheden
Beleidsadviseur Huisvesting & facilitair	Bewaking van de huisstijl en accorderen niet-standaard aanvragen. Aanspreekpunt inhoudelijke, landelijke vraagstukken.
Projectleider	Aanvragen en bestellen
Facilitair Manager (FM)	Aanvragen en bestellen
Facilitair Service Medewerker (FSM)	Facilitair Service Medewerker (FSM)
Contract en leveranciersmanager (CLM)	Aanspreekpunt voor contractuele afspraken.

4.2 Contactpersoon namens Opdrachtnemer is <Functie> met de volgende taken en bevoegdheden: <beschrijving van taken en bevoegdheden>

<optioneel> Contactpersonen namens Opdrachtnemer zijn:

Contactpersoon	Taken en bevoegdheden
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>

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

ARTIKEL 5 - OVERLEGSTRUCTUUR

5.1 Implementatieoverleg

Op implementatieniveau vindt na het sluiten van de overeenkomst op initiatief van Opdrachtgever overleg plaats tussen beide partijen over hoe de dienstverlening uitgerold moet worden. Mogelijke bespreekpunten zijn onder andere:

- Kennismaking;
- Aansluiting leverancier op Peoplesoft (PDC inrichten, facturatie);
- Communicatie;
- Plan van aanpak bouwblokken SROI;
- Afstemming rapportageformats.

5.2 Operationeel overleg

Op operationeel niveau vindt dagelijks overleg plaats tussen beide partijen op bijvoorbeeld het niveau van Servicecenter over de dagelijkse dienstverlening.

5.3 Tactisch overleg

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



Tijdens het tactisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken:

- Samenwerking;
- Klantteveredenheid en klacht(en)(afhandeling);
- Uitkomsten kwartaalrapportages;
- Evaluatie uitvoering opdrachten onder de raamovereenkomst;
- Eventuele verbeteracties;
- Ontwikkelingen in de markt en wet- en regelgeving;
- Ontwikkelingen binnen de organisaties van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

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

ARTIKEL 6 - RAPPORTAGE

Opdrachtnemer verstrekt één keer per kwartaal digitaal een managementrapportage. Deze dient binnen tien werkdagen volgend op de rapportageperiode door Opdrachtgever te zijn ontvangen. De informatie in de managementrapportage bestaat minimaal uit onderstaande items:

- Totaal in omzet afgenomen producten ten aanzien van projecten;
- Totaal in omzet afgenomen producten ten aanzien van aanvragen vanuit UWV systemen;
- Overzicht (per Inkooporder) van geleverde producten vanuit standaard en maatwerk bewegwijzeringselementen (anders dan vanuit standaard bestellijst) met standplaats van levering;
- Overzicht klachten, de voortgang van afhandeling van deze klachten en welke acties zijn ondernomen ook om herhaling te voorkomen;
- SROI rapportage naar aanleiding van plan van aanpak Bouwblokken methode;
- Overzicht van trends en ontwikkelingen.

Extra onderdeel voor de rapportage van de laatste periode van ieder contractjaar in ieder geval:

- Plan van aanpak voor Social Return voor het komende contractjaar.

De rapportage dient per kwartaal, en cumulatief te worden weergegeven en wordt in PDF format aangeleverd. De bijbehorende onderliggende gegevens (data) worden daarbij beschikbaar gesteld in Microsoft Excel format. De precieze inhoud en vorm zal tijdens de implementatie van de overeenkomst in gezamenlijk overleg worden bepaald.

ARTIKEL 7 – KLACHTEN EN ESCALATIE

Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer worden door Opdrachtgever in FMIS (Facilitor) geregistreerd en door Service Centre Facilitair Bedrijf (SCFB) direct per e-mail aan de helpdesk van Opdrachtnemer bevestigd. Opdrachtnemer geeft binnen 24 uur bevestiging aan opdrachtgever met een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden binnen 2 werkdagen door Opdrachtnemer opgelost. Klachten die niet binnen de termijn van twee werkdagen kunnen worden opgelost, worden met opgaaf van reden waarom de termijn niet wordt behaald, alsmede inclusief een nieuwe oplossingstermijn gemeld aan Service Centre.

Indien Opdrachtnemer een klacht heeft over het opdrachtgeverschap, kan deze door Opdrachtnemer gemeld worden bij de operationele contactpersoon van Opdrachtgever.



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

Niveau escalatie	Onderwerp	Contactpersonen
Niveau 1	Verschil van mening over de uitvoering van de dienstverlening, levering en kwaliteit van de goederen en samenwerking. Als Opdrachtgever en Opdrachtnemer er niet uit komen, wordt dit direct doorgezet naar niveau 2.	Geautoriseerde besteller Opdrachtgever. <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 2	Binnen 3 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen. Lukt het niet binnen 7 werkdagen tot een oplossing te komen, wordt dit doorgezet naar niveau 3.	Contract- en leveranciersmanager Opdrachtgever <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 3	Binnen 5 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.	Hoofd Huisvesting & Facilitair. <Functie Opdrachtnemer>

ARTIKEL 8 - SOCIAL RETURN

Opdrachtnemer besteedt gedurende de looptijd van de Overeenkomst jaarlijks <getal>% van de gerealiseerde opdrachtwaarde aan Social Return, zoals beschreven in bijlage 2-V 'Handleiding social return voor leveranciers van UWV' van het Beschrijvend document ERI.2026.1375.

ARTIKEL 9 - WIJZIGINGEN TIJDENS DE LOOPTIJD

1. Wijzigingen van de omvang, specificaties of prijzen van de Levering van Goederen tijdens de looptijd van deze Raamovereenkomst zijn slechts toegestaan voor zover deze niet leiden tot een wezenlijke wijziging van deze Raamovereenkomst in de zin van artikel 2.163a van de Aanbestedingswet 2012, dan wel voor zover een in de Aanbestedingswet 2012 genoemde grond voor wijziging zonder nieuwe aanbestedingsprocedure van toepassing is.
2. Voorgestelde wijzigingen zoals aanpassing en/of uitbreiding van de bestelcatalogus met bewegwijzeringselementen worden schriftelijk vastgelegd en door beide Partijen ondertekend voordat deze van kracht worden.
3. Opdrachtgever beoordeelt voorafgaand aan iedere wijziging of deze zich verdraagt met het bepaalde in het eerste lid en kan een voorgestelde wijziging op die grond weigeren dan wel toestaan indien is voldaan aan de voorwaarden van 2.163b, 2.163c of 2.163^d, of 2.163^e of 2.163f of 2.163g Aw.

ARTIKEL 10 - ONDERAANNEMING

1. Opdrachtnemer is niet gerechtigd de uitvoering van (delen van) deze Raamovereenkomst te laten verrichten door een Onderaannemer, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden.



2. Opdrachtnemer blijft onverkort verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van deze Raamovereenkomst door een Onderaannemer, als ware die uitvoering door Opdrachtnemer zelf verricht.
3. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat aan iedere Onderaannemer de voor deze Raamovereenkomst relevante verplichtingen, waaronder de eisen uit het Programma van Eisen en het bepaalde in de artikelen Vertrouwelijkheid en Aansprakelijkheid, worden opgelegd.

ARTIKEL 11 - OVERIGE VOORWAARDEN

- 9.1 Op deze Raamovereenkomst en de opdracht tot het verrichten van Levering van Goederen zijn uitsluitend van toepassing de Algemene voorwaarden, voor zover daarvan in deze Raamovereenkomst niet wordt afgeweken. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitgesloten.
- 9.2 **<optioneel>** In afwijking van het bepaalde in artikel **<nummer>** van de Algemene voorwaarden geldt met betrekking tot **<beschrijving>** het volgende **<beschrijving van afwijking van de AIV>**.

ARTIKEL 12 - SLOTBEPALING

- 10.1 Op deze Raamovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. De bevoegde rechter van de rechtbank Noord-Holland locatie Amsterdam is exclusief bevoegd om te oordelen over geschillen.
- 10.2 Afwijkingen van deze Raamovereenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 10.3 Door ondertekening van deze Raamovereenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent het verstrekken van opdrachten tot de Levering van Goederen.

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en ondertekend,

Plaats: Amsterdam

Plaats:

Datum:-.....-.....

Datum:-.....-.....

UWV, namens deze

<Naam Opdrachtnemer>, namens deze



BIJLAGEN

1. Deze Raamovereenkomst;
2. Nota van Inlichting(en);
3. Het Dossier Financiële Afspraken (DFA);
4. De Algemene Inkoopvoorwaarden Goederen UWV 2026;
5. Service Level Agreement (SLA)
6. Het Beschrijvend document ERI.2026.1375, inclusief bijlagen;
7. De Inschrijving inclusief bijlagen;

CONCEPT