Overeenkomst Sociale en Andere Specifieke Diensten voor gemeente Tilburg

Gemeente Tilburg gevestigd en kantoorhoudende te 5038 TC TILBURG, aan het Stadhuisplein 130, hierna te noemen "Opdrachtgever", krachtens mandaat rechtsgeldig vertegenwoordigd door het hoofd van de Afdeling XXXXXX, de heer / mevrouw [naam Afdelingshoofd]

en

[naam entiteit Opdrachtnemer] (KvK-nummer 00000000), gevestigd en kantoorhoudende te [postcode, PLAATS] aan [adres], hierna te noemen "Opdrachtnemer", rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar [functie] [naam tekenbevoegde functionaris Opdrachtnemer]

Hierna gezamenlijk ook aan te duiden als “Partijen”

Overwegende dat:

1. Opdrachtgever een Opdracht heeft in het kader van Inburgering Leerroutes [naam opdracht];
2. De Opdracht aangemerkt is als sociale en andere specifieke diensten, zoals bedoeld in bijlage XIV van richtlijn 2014/24/EU;
3. Opdrachtgever derhalve een vereenvoudigde Europese aanbestedingsprocedure, zoals bedoeld in artikel 2.38 en 2.39 van de Aanbestedingswet 2012 (Aanbestedingswet, wet van 1 november 2012, laatstelijk gewijzigd 1 juli 2016) heeft doorlopen;
4. Opdrachtgever in het kader van deze aanbestedingsprocedure een aanbestedingsdocument inclusief bijlagen met referentie 22026-033-WIN-LS heeft opgesteld;
5. Opdrachtnemer in het kader van die aanbestedingsprocedure een aanbieding voor Inburgering Leerroutes Inburgering Leerroutes naam opdracht] aan de Opdrachtgever heeft gedaan;
6. Opdrachtgever gelet op de aanbieding van Opdrachtnemer thans voornemens is de uitvoering van de Opdracht ten behoeve van [Inburgering Leerroutesnaam opdracht] op te dragen aan Opdrachtnemer;
7. Opdrachtgever voornemens is [Inburgering Leerroutesnaam opdracht] te laten uitvoeren;
8. Het aanbestedingsdocument inclusief bijlagen en de aanbieding van Opdrachtnemer deel uitmaken van deze Overeenkomst.

CONCEPT

Definities:

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

Aanbestedende Dienst:	Gemeente Tilburg;
Bijlagen bij de Overeenkomst:	Alle Bijlagen bij de Overeenkomst maken integraal deel uit van deze Overeenkomst;
Diensten:	Alle uit hoofde van deze Overeenkomst door Opdrachtnemer uit te voeren Diensten, die zich kwalificeren als sociale en andere specifieke dienst zoals bedoeld in bijlage XIV van richtlijn 2014/24/EU;
Medewerkers:	Het personeel van Opdrachtnemer;
Overeenkomst:	Iedere Overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot stand komt, elke aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding van een Overeenkomst (waaronder mede begrepen een door de Opdrachtnemer uitgebrachte offerte);
Opdrachtgever:	Gemeente Tilburg;
Opdrachtnemer:	Iedere natuurlijke of rechtspersoon met de Opdrachtgever in onderhandeling is over Opdrachten of over het sluiten van een Overeenkomst, en/of met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst is aangegaan;
Partijen:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer afzonderlijk dan wel gezamenlijk;
Tarieven:	Vergoedingen voor Diensten.

CONCEPT

Verklaren te zijn overeengekomen:

Artikel 1: Omschrijving en Tarieven van de uit te voeren Diensten

1.1 Opdrachtgever geeft hierbij aan de Opdrachtnemer opdracht, gelijk Opdrachtnemer hierbij deze opdracht van Opdrachtgever aanvaardt, om voor de duur van de Overeenkomst, Diensten voor Opdrachtgever Inburgering Leerroutes Perceel naam aanbesteding] te verrichten.

1.2 De organisatie van Opdrachtnemer alsmede de door Opdrachtnemer uit te voeren Diensten en kwalitatieve condities worden vastgelegd in Bijlage 1 bij de Overeenkomst.

1.3 De door de Opdrachtgever voor de Leveringen/Diensten te betalen Tarieven worden vastgesteld in Bijlage <X> bij de Overeenkomst.

1.4 De Diensten worden steeds verricht in overeenstemming met actuele Wet- en Regelgeving.

1.5 Partijen kunnen ook na ondertekening van de Overeenkomst nog Diensten overeenkomen. Deze worden dan in een separate Overeenkomst schriftelijk vastgelegd.

1.6 Opdrachtgever zal een aantal Medewerkers benoemen die enkel namens Opdrachtgever bevoegd zijn tot het inlenen van Diensten. Alleen indien een nader op te stellen opdrachtformulier is ondertekend door een bevoegde Medewerker van Opdrachtgever is facturatie toegestaan.

1.7 Herzieningsclausule:

Gedurende de looptijd van de Opdracht behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor om de Opdracht op basis van artikel 2.163c Aw 2012 als volgt te wijzigen in de hierna limitatief omschreven gevallen en binnen de daarbij vermelde inhoudelijke en financiële grenzen:

Wijzigingen in aantallen:

De Overeenkomst kan worden aangepast bij een aantoonbare toe- of afname van het aantal deelnemers binnen de in de aanbestedingsstukken omschreven doelgroepen;

Wijzigingen in wet- en regelgeving, overheidsbeleid:

De Overeenkomst kan worden aangepast indien nieuwe of gewijzigde wet- of regelgeving, rechterlijke uitspraken, ministeriële regelingen, circulaires of bindende beleidskaders van rijk, provincie of gemeente een aanpassing van de overeengekomen werkzaamheden noodzakelijk maken, mits deze aanpassingen passen binnen de oorspronkelijke doelstellingen en doelgroep van de Opdracht.

Wijzigingen in beschikbare budgetten:

De Overeenkomst kan worden aangepast indien het specifiek voor deze Opdracht beschikbare budget wijzigt als rechtstreeks gevolg van een formeel besluit van een daartoe bevoegd bestuursorgaan, waaronder in ieder geval wordt verstaan de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders, dan wel een andere daartoe bevoegde subsidieverstrekker of overheid.

Wijzigingen in de taakverdeling binnen de keten:

De Overeenkomst kan worden aangepast indien als gevolg van wijzigingen in wetgeving, beleid, bestuurlijke afspraken of uitvoeringsstructuren binnen de arbeidsmarkt-, participatie-, opvang- of inburgeringsketen werkzaamheden of verantwoordelijkheden worden toegevoegd aan of komen te vervallen bij Opdrachtnemer, voor zover deze werkzaamheden naar aard en inhoud rechtstreeks samenhangen met de oorspronkelijke Opdracht en binnen de overeengekomen doelgroep vallen.

Financiële begrenzing

De totale cumulatieve financiële waarde van alle op grond van deze clausule doorgevoerde wijzigingen bedraagt gedurende de gehele contractduur maximaal vijftig procent (50%) van de oorspronkelijke geraamde opdrachtwaarde exclusief btw en exclusief contractueel overeengekomen indexaties.
Deze begrenzing geldt zowel voor uitbreidingen als voor verminderingen van de Opdracht.

Bijzonder regime bij volledig wegvallen budget of wettelijke taak

CONCEPT

Indien als gevolg van een formeel besluit van een bevoegd bestuursorgaan:

- de wettelijke taak waarop de Opdracht betrekking heeft geheel vervalt;
- de financiering voor de uitvoering van de Opdracht geheel vervalt; of
- de uitvoering van de Opdracht rechtens onmogelijk wordt,

is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen of de omvang daarvan verdergaand te verminderen.

Een dergelijke beëindiging of vermindering geeft Opdrachtnemer geen recht op vergoeding van gederfde omzet, winstderving of enige andere vorm van gevolgschade. Opdrachtnemer behoudt uitsluitend aanspraak op vergoeding van aantoonbaar verrichte en door Opdrachtgever geaccepteerde prestaties tot het moment waarop de wijziging of beëindiging ingaat.

Voor aanvullende inzet gelden de in het prijzenblad opgenomen tarieven. Indien geen rechtstreeks toepasselijk tarief is opgenomen, wordt het tarief afgeleid van de meest vergelijkbare functiecategorie, rekening houdend met het overeengekomen functieniveau en de overeengekomen opslagpercentages. Een nieuw tarief wordt uitsluitend schriftelijk vastgesteld voordat de aanvullende dienstverlening aanvangt.

Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer schriftelijk in kennis van een voorgenomen wijziging, onder vermelding van de grond, aard, omvang, financiële gevolgen en beoogde ingangsdatum. Partijen voeren vervolgens overleg over de uitvoeringsconsequenties. De toepassing van de wijziging wordt schriftelijk vastgelegd.

Artikel 2: Voorwaarden

2.1 Van deze Overeenkomst maken deel uit de Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten gemeente Tilburg, hierna te noemen Algemene Voorwaarden, zie Bijlage 2 bij de Overeenkomst. De inhoud van deze Algemene Voorwaarden is Partijen bekend. Opdrachtnemer heeft hiervan een exemplaar ontvangen.

Opdrachtgever wijst de toepasselijkheid van enige Algemene Voorwaarden van Opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand.

Artikel 3: Overige verplichtingen Opdrachtnemer

3.1 Opdrachtnemer verklaart dat hij en de door hem ingeschakelde derden in het bezit zijn van de noodzakelijke expertise voor het verrichten van de Diensten, zoals in deze Overeenkomst is vastgelegd.

3.2 Opdrachtnemer en de door hem ingeschakelde derden voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, beschikt over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, terzake van de Diensten.

3.3 Opdrachtnemer verplicht zich het kennisniveau van zijn Medewerkers op peil te houden.

3.4 Opdrachtnemer streeft naar optimale samenwerking en overleg met de Opdrachtgever.

3.5 Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenbehandeling. Onder adequaat wordt verstaan een klachtenregeling van minimaal hetzelfde niveau als is opgenomen in Bijlage 4 bij de Overeenkomst. Het is toegestaan deze klachtenregeling van toepassing te verklaren.

3.6 Opdrachtnemer zal zich houden aan de in de Algemene Voorwaarden onder artikel 7 vermelde geheimhoudingsomschrijving.

3.7 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: Social Return on Investment

CONCEPT

Conform het aanbestedingsbeleid van de gemeente Tilburg is op deze Opdracht Social Return on Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van toepassing. Door zich in te schrijven op deze aanbesteding verplicht de Inschrijver zich om bij gunning een bijdrage te leveren aan de doelstellingen van het arbeidsmarktbeleid van de gemeente Tilburg.

De omvang van de verplichting SROI voor deze Opdracht bedraagt 5% van de jaaromzet exclusief btw steeds per jaar achteraf vast te stellen op basis van werkelijk gefactureerde kosten. exclusief btw steeds per jaar achteraf vast te stellen op basis van werkelijk gefactureerde kosten.

Voorbeeld:

Stel: de jaaromzet van de Opdracht Bedraagt € 1.000.000,00.
In dit geval geldt een verplichting SROI van 5 % <percentage invullen>,
dus € 50.000,= <bedrag invullen>.

Zie Bijlage 6 bij de Overeenkomst voor een toelichting op de invulling van de verplichting SROI.

3.8 Indien Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever en waarvan het de bedoeling van Opdrachtnemer is dat inwoners van Opdrachtgever, in gemeente van Opdrachtgever gevestigde bedrijven en medewerkers van Opdrachtgever van deze toepassing gebruik maken, verplicht Opdrachtnemer zich contractueel om hiervoor schriftelijk akkoord van Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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 DD MM YYYY [in te vullen na voorlopige gunning] en heeft een initiële looptijd van vier (4) jaar waarna de Overeenkomst van rechtswege eindigt.

Na de initiële looptijd kent de Overeenkomst twee (2) opties tot verlenging van één (1) jaar, eenzijdig in te roepen door Aanbestedende Dienst.

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

4.2 Opdrachtnemer en Opdrachtgever 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 Leveringen mag niet in gevaar komen door beëindiging van de Overeenkomst. Daarom zijn beide Partijen verplicht te zorgen voor uitvoering van de dienstverlening na formele contractbeëindiging zoals nodig voor het doorlopen van een nieuwe aanbestedingsprocedure 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.

CONCEPT

4.4 Opdrachtgever is gerechtigd deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen of te ontbinden, zonder op enigerlei wijze schadeplichtig of aansprakelijk te zijn jegens Opdrachtnemer, in geval Opdrachtgever genoodzaakt is de Overeenkomst met Opdrachtnemer wezenlijk te wijzigen, waardoor een nieuwe aanbestedingsverplichting voor Opdrachtgever ontstaat.

4.5 Indien zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst een situatie voordoet als bedoeld in artikel 9, tweede lid, van de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (Wet Bibob), is de Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden dan wel voorschriften of beheersmaatregelen te verbinden aan de verdere uitvoering van de Overeenkomst en/of de toestemming aan het inzetten van een onderaannemer te weigeren.

Indien de Opdrachtnemer niet of niet volledig voldoet aan het bepaalde in artikel 7a, tweede en derde lid, respectievelijk artikel 12, derde lid, van de Wet Bibob, is de Opdrachtgever eveneens gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden dan wel voorschriften of beheersmaatregelen te verbinden aan de verdere uitvoering van de Overeenkomst en/of de toestemming aan het inzetten van een onderaannemer te weigeren.

4.6 Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijkt dat Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen of te ontbinden, zonder op enigerlei wijze schadeplichtig of aansprakelijk te zijn jegens Opdrachtnemer.

Artikel 5: Facturering, 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

CONCEPT

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

<aanvullen o.b.v. de uitgebreide opdrachtbeschrijving en het PVE paragraaf 4.9 t.a.v. financiën facturatie, paragraaf 4.9 >

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 De facturering door Opdrachtnemer voor de Diensten geschiedt aan Opdrachtgever conform hetgeen opgenomen in de uitgebreide opdrachtbeschrijving en het PVE paragraaf 4.9 t.a.v. Financiën.

5.4 Alle bedragen zijn exclusief BTW.

5.5 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

5.6 De in Bijlage 9 bij de Overeenkomst neergelegde Tarieven/Prijzen gelden voor de looptijd van de Overeenkomst.

5.7 Indexatie is van toepassing binnen de looptijd van de Overeenkomst onder de volgende voorwaarden: De vastgestelde tarieven worden jaarlijks door opdrachtgever geïndexeerd, ten eerste per 1 januari 2028.

De indexatie is gebaseerd op het indexeringspercentage dat opdrachtgever vanuit het Rijk ontvangt op de specifieke uitkering voor inburgeringsvoorzieningen, ofwel SPUK- inburgering (Wi2021 en daaruit volgende regelingen). Zie ook: Staatscourant 2025, 32761 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen

Artikel 6: Overdracht van verplichtingen

6.1 Opdrachtnemer zal slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever het recht hebben zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst te cederen of over te dragen aan een derde.

6.2 Opdrachtnemer is verplicht de gemeente tijdig in kennis te stellen van een voornemen tot vervreemding of overdracht van de onderneming van Opdrachtnemer, 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 Opdrachtnemer Opdrachtgever over de eventuele meerwaarde voor Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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.

7.3 Opdrachtnemer is bevoegd om, periodiek en steekproefsgewijs, toe te zien op de naleving van de AVG door Opdrachtnemer. Een dergelijke controle vindt plaats op een moment dat wordt afgestemd met Opdrachtnemer en zal de processen van Opdrachtnemer zo min mogelijk verstoren. De controle vindt in geen geval plaats op dossierniveau. Partijen waken ervoor dat bij de controle niet op onrechtmatige wijze persoonsgegevens worden ingezien. Elke Partij draagt de eigen kosten, tenzij blijkt dat de

CONCEPT

Opdrachtnemer niet voldoet of niet heeft voldaan. In dat geval komen alle kosten redelijkerwijs voor rekening van Opdrachtnemer. Blijkt dat Opdrachtnemer niet voldoet of niet heeft voldaan, dan is Opdrachtnemer verplicht om zo snel als redelijkerwijs mogelijk de geconstateerde overtredingen te verhelpen. Een en ander wordt na afloop van de controle schriftelijk gecommuniceerd door Opdrachtgever.

Artikel 8: Aansprakelijkheid, vrijwaring en verzekering

8.1 Opdrachtnemer is jegens Opdrachtgever aansprakelijk voor schade voortvloeiende uit toerekenbare niet, niet-tijdige, onvolledige of onjuiste naleving van de Overeenkomst door Opdrachtnemer, haar Medewerkers alsook door Opdrachtnemer ingeschakelde Derde(n), en voor toerekenbare schade door toedoen van Opdrachtnemer, haar Medewerkers alsook door Opdrachtnemer ingeschakelde Derde(n) ontstaan rondom de uitvoering van de Overeenkomst. Eveneens zal Opdrachtnemer Opdrachtgever vrijwaren tegen vorderingen van Derden indien Opdrachtnemer, haar Medewerkers alsook door Opdrachtnemer ingeschakelde Derde(n) deze Overeenkomst niet, niet-tijdig, onvolledig of onjuist wordt uitgevoerd.

8.2 Indien Opdrachtnemer ter zake van enige schade, die voortvloeit uit haar Diensten en waarvoor zij krachtens deze Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden niet aansprakelijk is, door derden mocht worden aangesproken, dan vrijwaart Opdrachtgever Opdrachtnemer.

8.3 Opdrachtnemer is gehouden de door de Opdrachtgever geleden schade te vergoeden indien de Opdrachtnemer toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van Overeenkomst. Onder schadevergoeding wordt verstaan:
volledige schadevergoeding, indien Opdrachtnemer toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen, waaronder begrepen gevolgschade zoals winstderving, bedrijfsschade en schade, hoe ook genaamd, die Opdrachtgever 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 verzekerd bedrag zoals opgenomen verderop in dit artikel.

8.5 De te vergoeden schade zal worden gematigd indien de omvang van de jaarvergoeding in het kader van deze Overeenkomst gering is in verhouding tot de omvang van de geleden schade.

8.6 Opdrachtnemer verplicht zich contractueel, voor schade waarvoor Opdrachtnemer volgens artikel 8.1 aansprakelijk is, als volgt te zijn verzekerd:

- 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan ten spoedigste, doch binnen vijf (5) werkdagen, in kennis heeft gesteld. Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer zich heeft ingespannen de gevolgen van de overmachtsituatie voor de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.

Artikel 9: Communicatieniveaus tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer

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

Niveau	Contactpersonen Opdrachtgever	Contactpersonen Opdrachtnemer

CONCEPT

Strategisch	……	……
Tactisch	……	……
Operationeel	……	……
Contractbeheer	Contractbeheerder	……

Artikel 10: Algemeen

10.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van uitvoering van de Overeenkomst te 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 Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de Algemene Voorwaarden buiten beschouwing gelaten.

Artikel 11: Bijlagen bij de 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.

Bijlage 1 bij de Overeenkomst:	Nota('s) van Inlichtingen, inclusief alle bijlagen. Opdrachtbeschrijving en het programma van eisen, inclusief alle bijlagen. Relevante onderdelen uit het Aanbestedingsdocument en bijbehorende bijlagen. In geval van strijdigheid tussen voornoemde onderdelen prevaleert een later gepubliceerd onderdeel boven een eerder gepubliceerd onderdeel.
Bijlage 2 bij de Overeenkomst:	Van toepassing zijnde inkoopvoorwaarden.
Bijlage 3 bij de Overeenkomst:	Verwerkersovereenkomst.
Bijlage 4 bij de Overeenkomst:	Klachtenregeling Opdrachtnemer.
Bijlage 5 bij de Overeenkomst:	Polis(sen) aansprakelijkheidsverzekering(en) van de Opdrachtnemer.
Bijlage 6 bij de Overeenkomst:	Invulling verplichting Social Return on Investment.
Bijlage 7 bij de Overeenkomst:	Service Level Agreement (SLA).
Bijlage 8 bij de Overeenkomst:	Inschrijving van de Opdrachtnemer.
Bijlage 9 bij de Overeenkomst:	Prijsbijlage

Artikel 12: Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden

1. Eventuele afwijkingen

Artikel 13: 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 Opdrachtgever:	Voor Opdrachtnemer:
…….	……
Heer/mevrouw naam	Heer/mevrouw naam
Afdelingshoofd XXXXXXX	Functie
……	……
Datum ondertekening	Datum ondertekening

CONCEPT

Hier op volgorde de Bijlagen invoegen

CONCEPT

Bijlage 4 – Klachtenregeling Opdrachtnemer

Klachtenregeling Opdrachtnemer behorende bij de Kies een item. aangaande de Opdracht voor <omschrijving opdracht invullen>

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 <naam Opdrachtnemer invullen>, 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 van <naam Opdrachtnemer invullen>, 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 <naam Opdrachtnemer invullen>.
- 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 <naam Opdrachtnemer invullen> of onder verantwoordelijkheid van <naam Opdrachtnemer invullen> zijn/haar diensten aanbiedt. De medewerker probeert de klacht direct op te lossen en af te handelen, communiceert de klacht indien nodig 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 <naam Opdrachtnemer invullen> 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 zend het klachten- en

CONCEPT

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 van <naam Opdrachtnemer invullen>. 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.
   b. 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.
   c. Mondeling afgehandelde klachten worden ten behoeve van de kwaliteitsverbetering middels het klachten- en verbeterformulier aan de direct leidinggevende gezonden.
   d. 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;
   d. geboortedatum, wanneer de klacht over de individuele begeleiding gaat.

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.

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.

CONCEPT

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-	Mondeling	z.s.m.

CONCEPT

No.	Procedurele stap	Uitvoering door	Termijn van afhandeling
	en verbeterformulier melden bij direct leidinggevende.		
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, dan opstellen brief 'niet in behandeling nemen klacht'. Brief wordt getekend door de vestigingsmanager.	Vestigingsmanager + klachtbehandelaar, eventueel ondersteund door jurist	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 no. 5
7.	Registratie schriftelijke klachten op klachten- en verbeterformulier en ter kennisneming zenden aan kwaliteitscoördinator.	Klachtbehandelaar	Direct na no. 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.	Informeren 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

CONCEPT