Inhuur Personeel

Ergon

–

<Opdrachtnemer>

Inhoudsopgave

Artikel 1,	Begrippen	4
Artikel 2,	Onderwerp van de Raamovereenkomst	5
Artikel 3,	Opdrachtverstrekking en aanvaarding	5
Artikel 4,	Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst	5
Artikel 5,	Dienstverlening	6
Artikel 6,	Nadere opdrachten	8
Artikel 7,	Aanvang nadere opdrachten	9
Artikel 8,	Urenverwerking	10
Artikel 9,	Ziekte	11
Artikel 10,	Niet nakoming/ontbinding en vervanging	11
Artikel 11,	Overname professional	12
Artikel 12,	Opleidingen	12
Artikel 13,	Implementatie bij aanvang opdracht	12
Artikel 14,	Exit-regeling en transitie bij einde opdracht	13
Artikel 15,	Communicatie en evaluatie	14
Artikel 16,	Managementinformatie	15
Artikel 17,	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)	15
Artikel 18,	Service Level Agreement (SLA)	16
Artikel 19,	Prijzen	16
Artikel 20,	Facturering en betalingsvoorwaarden	17
Artikel 21,	Social Return On Investment (SROI)	18
Artikel 22,	Klachtenregeling	21
Artikel 23,	Overige verplichtingen	21
Artikel 24,	Controle	21
Artikel 25,	Geheimhouding	21
Artikel 26,	Aansprakelijkheid	22
Artikel 27,	Toepasselijke voorwaarden en geschillen	23
Bijlage 1,	Prijzen	25
Bijlage 2,	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer	26
Bijlage 3,	Dienstverleningsplan	27
Bijlage 4,	Service Level Agreement (SLA)	28
Bijlage 5,	Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever	29

DE ONDERGETEKENDEN

1. De Gemeenschappelijke Regeling Werkvoorzieningsschap Regio Eindhoven, Ergon, gevestigd en kantoorhoudend te 5652 BA Eindhoven aan de Rooijakkersstraat 3, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, mevrouw I.M. Hems, hierna te noemen "**Opdrachtgever**";

2. <naam opdrachtnemer>, gevestigd en kantoorhoudend te <postcode plaatsnaam> aan de <straatnaam>, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, <de heer/mevrouw> <voorletters achternaam>, hierna te noemen "**Opdrachtnemer**".

Ondergetekenden, hierna gezamenlijk te noemen "**Partijen**".

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

1. Opdrachtgever is een Gemeenschappelijke Regeling Werkvoorzieningschap van de Regio Eindhoven. Zij heeft de visie dat iedereen waardevol werk kan doen én kan vinden, ongeacht eventuele belemmeringen, en zet zich daarom in om werkzoekenden te stimuleren het uiterste uit zichzelf te halen.

2. Vanuit deze rol heeft Opdrachtgever diverse staf- en kaderpersoneel die het mogelijk maken deze visie werkelijkheid te maken. Om te voorzien in haar behoefte aan personeel heeft Opdrachtgever hulp nodig van een externe partij.

3. Opdrachtgever wil Inhuur Personeel inkopen.

4. In het kader van het project "Inhuur personeel" heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht, voor de inkoop van Inhuur personeel.

5. De Opdrachtgever heeft een Europese aanbesteding uitgevoerd.

6. Op <datum> is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk TN 623709, en zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gemaakt, met nummer 2026-217.

7. Opdrachtnemer heeft op <datum> een Inschrijving ingediend.

8. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan één Inschrijver, te weten de Opdrachtnemer.

9. Partijen leggen in deze Raamovereenkomst met bijlagen de voorwaarden vast waaronder de Opdrachtnemer Inhuur personeel uitvoert.

10. De Opdrachtnemer is bereid en gehouden om Inhuur personeel uit te voeren overeenkomstig de uit deze Raamovereenkomst voortvloeiende voorwaarden.

Ergon:	<Opdrachtnemer>:

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT

Artikel 1, Begrippen

In deze Raamovereenkomst worden de navolgende begrippen met een hoofdletter geschreven. Onder deze begrippen wordt verstaan:

Aanbestedingsdocumenten:	Alle documenten die door of namens de Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van de aanbestedingsprocedure en welke zijn verstrekt in het kader van deze aanbestedingsprocedure. De Nota('s) van Inlichtingen maakt eveneens onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten.
AW:	Aanbestedingswet 2012.
Bijlagen:	De Bijlagen 1 t/m 5, die van deze Raamovereenkomst onlosmakelijk deel uitmaken.
Fee contractuele en Administratieve afhandeling:	De vergoeding die Opdrachtnemer ontvangt, indien Opdrachtgever zelf voor een Professional, voor haar werkzaamheden in het kader van het verzorgen van de contractuele en administratieve afhandeling.
Fee werving en selectie:	De vergoeding die Opdrachtnemer ontvangt, voor haar werkzaamheden in het kader van werving, selectie en het verzorgen van de contractuele en administratieve afhandeling.
Inhuur personeel:	Uitleen en terbeschikkingstelling van Professionals via Opdrachtnemer aan Opdrachtgever om daar tijdelijk werkzaamheden te verrichten onder leiding en toezicht van Opdrachtgever.
Opdracht:	Inhuur personeel.
Opdrachtgever:	Ergon.
Opdrachtnemer:	<invullen>.
Partijen:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Professional:	Een medewerker, die door Opdrachtgever wordt ingehuurd om daar tijdelijk werkzaamheden te verrichten onder leiding en toezicht van Opdrachtgever.
Raamovereenkomst:	Deze overeenkomst, waarin de voorwaarden inzake te plaatsen Opdrachten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zijn vastgelegd, met inbegrip van eventuele bijlagen.
Social Return On Investment:	Het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
ZZP'er:	Zelfstandige zonder personeel.

Ergon:	<Opdrachtnemer>:

Artikel 2, Onderwerp van de Raamovereenkomst

2.1 Het onderwerp van de Raamovereenkomst is Inhuur Personeel conform het gestelde in deze Raamovereenkomst en de hieronder genoemde documenten:

1. Bestek Inhuur Personeel, 2026-217, inclusief alle Bijlagen;
2. Nota's van Inlichtingen;
3. Inschrijving Opdrachtnemer;
4. Nadere schriftelijke werkafspraken.

2.2 Alle aanbestedingsdocumenten, welke tijdens de aanbestedingsprocedure via TenderNed met de Opdrachtnemer zijn gedeeld, eventueel gewijzigd bij de Nota's van Inlichtingen, evenals de inschrijving van Opdrachtnemer zijn onlosmakelijk onderdeel van deze Raamovereenkomst.

2.3 In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Raamovereenkomst en de daarvan deel uitmakende documenten, geldt de volgende rangorde:

1. Raamovereenkomst inclusief Bijlagen;
2. Nadere schriftelijke werkafspraken;
3. Nota's van Inlichtingen;
4. Aanbestedingsdocumenten, inclusief alle Bijlagen;
5. Inschrijving Opdrachtnemer.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

3.1 De Opdrachtgever kan in het kader van deze Raamovereenkomst aan de Opdrachtnemer Opdrachten tot het uitvoeren van de in deze Raamovereenkomst vastgelegde werkzaamheden verstrekken, waarbij de Opdrachtnemer deze Opdrachten zal aanvaarden, overeenkomstig met de bepalingen en voorwaarden in deze Raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen.

Artikel 4, Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst

4.1 De Raamovereenkomst treedt in werking op 15 maart 2027 en wordt aangegaan voor een periode van twee jaar, tot en met 14 maart 2029.

4.2 Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Raamovereenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever twee keer verlengd worden onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van één jaar. Deze optie tot verlenging wordt minimaal zes maanden voor de einddatum van de looptijd door de Opdrachtgever ingeroepen door middel van een schriftelijk of elektronisch bericht aan Opdrachtnemer.

4.3 De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 8.000.000,- exclusief btw. In het geval deze maximale waarde wordt bereikt vóór de einddatum van de Raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst eerder te beëindigen middels schriftelijke opzegging, zonder inachtneming van een opzegtermijn, onder verwijzing naar deze bepaling en een nieuwe aanbesteding te starten.

4.4 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft de Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden in het geval de Opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die het onderwerp zijn van deze Raamovereenkomst.

4.5 De Opdrachtgever is gerechtigd deze Raamovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden danwel te beëindigen, ingeval de Opdrachtnemer, na daartoe op behoorlijke wijze in gebreke te zijn gesteld, verzuimt haar verplichtingen uit deze Raamovereenkomst na te komen. Opdrachtgever heeft alsdan recht op vergoeding van de schade die zij als gevolg daarvan lijdt

4.6 De Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, buiten rechte deze Raamovereenkomst en eventuele lopende Opdrachten onmiddellijk en terstond geheel of gedeeltelijk, zonder opzegtermijn, te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven, in het geval:

1. de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of aan haar (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
2. de wederpartij faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
3. de wederpartij haar onderneming liquideert;
4. de wederpartij haar huidige onderneming staakt;
5. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd, dan wel dat de wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de Raamovereenkomst na te kunnen komen;
6. de wederpartij niet langer voldoet aan de deskundigheidseisen;
7. er sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Raamovereenkomst en deze niet is hersteld binnen drie weken na datum van een aangetekend schrijven van de andere Partij, waarin de betreffende Partij op de desbetreffende tekortkoming is gewezen en in gebreke is gesteld.

Artikel 5, Dienstverlening

5.1 Opdrachtnemer houdt gedurende de Raamovereenkomst rekening met:

- Verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden.
- Er wordt geen concurrentiebeding, relatiebeding of ander beding aan een in te zetten Professional opgelegd, wat de dienstverlening aan Opdrachtgever op enige wijze kan beperken.
- Indien Opdrachtgever dit verzoekt wordt door de Professional een geheimhoudingsverklaring getekend.
- Contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer geschiedt altijd in de Nederlandse taal.

5.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beantwoorden en regelen van alle operationele vraagstukken rondom de inzet van Professionals. Dit betekent dat Opdrachtnemer de Opdrachtgever en de Professionals tijdig attendeert op het uitvoeren van de nodige activiteiten, zoals het indienen van uren, goedkeuren van uren, aanleveren van documenten, ondertekenen van documenten, etc.

5.3 Opdrachtnemer denkt gevraagd en ongevraagd mee over de kwaliteit van de dienstverlening, het signaleren van knelpunten en mogelijkheden om continu goede dienstverlening te leveren aan Opdrachtgever.

5.4 Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer tijdig over ontwikkelingen binnen haar organisatie, die van belang zijn voor Opdrachtnemer. Dit kan o.a. gaan over reorganisaties, fusies, overnames, impact van wettelijke maatregelen etc.

5.5 Opdrachtnemer is in staat tot het creëren en onderhoud van een netwerk van Professionals, zodat zij de gevraagde functieprofielen kan invullen. Opdrachtnemer heeft zodoende gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst Professionals beschikbaar voor deze profielen.

5.6 Opdrachtnemer informeert haar Professionals, voordat zij met werkzaamheden aanvangen, over de beroepskwalificaties van een functie. Waar nodig wordt schriftelijk informatie verstrekt of instructie gegeven m.b.t. relevante (huis)regels.

5.7 Indien de inzet van een Professional langer nodig is dan de vooraf overeengekomen periode, dan zal Opdrachtgever dit uiterlijk één maand voor het einde van de inhuurperiode bij Opdrachtnemer aangeven, of zoveel eerder als dit mogelijk is.

5.8 Professionals van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover dit relevant is voor de uitvoering van de gevraagde werkzaamheden.

5.9 Professionals voldoen te allen tijde aan de gestelde eisen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

5.10 Met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving omtrent privacy verstrekt Opdrachtnemer de volgende informatie aan Opdrachtgever:

- NAW-gegevens;
- persoonlijke gegevens;
- identificerende gegevens;
- voor communicatie benodigde gegevens;
- financiële gegevens;
- rechtspositionele gegevens;
- arbeid- of arbeidsomstandigheden gerelateerde gegevens;
- loopbaangegevens;
- opleidingsgegevens;
- contractuele gegevens;
- autorisatie en gebruiksgegevens.

5.11 Opdrachtnemer bewaart alle (wettelijk) benodigde documenten van alle Professionals die bij Opdrachtnemer werkzaam zijn, in adequaat geordende dossiers, opgeslagen en beschikbaar conform de wettelijke bewaarvoorschriften en-termijnen. Hierbij wordt rekening gehouden met de AVG.

5.12 Dossiervorming vindt plaats door Opdrachtnemer. Documenten, informatie en/of gegevens die wettelijk gezien bij Opdrachtgever in bezit moeten zijn, worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overhandigd. Raamcontract neemt hier bij plaatsing van een Professional initiatief in, en verantwoordelijkheid voor.

5.13 Opdrachtnemer moet vanaf 1 januari 2028 aantoonbaar voldoen aan de Wet toelating terbeschikkingstelling van arbeidskrachten (Wtta), evenals gecertificeerd bij NAU, de Nederlandse Autoriteit Uitleenmarkt. Opdrachtnemer moet daarbij voor 31 december 2026 aangemeld zijn voor de overgangsregeling van de Wet toelating terbeschikkingstelling van arbeidskrachten (Wtta) bij de Nederlandse Autoriteit Uitleenmarkt (NAU).

5.14 Opdrachtnemer heeft de verplichting om bij eventueel verlies/schorsing van deze registratie dit aan Opdrachtgever te melden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om op basis hiervan onmiddellijk de Raamovereenkomst te beëindigen.

5.15 Opdrachtnemer werkt daarnaast in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, waaronder o.a.:

- Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van Raamovereenkomst in bezit van een geldig Stichting Normering Arbeid (SNA) keurmerk.
- Wet Werk en Zekerheid
- Wet Allocatie Arbeidskrachten en Intermediairs (WAADI)

5.16 Bij inzet van ZZP'ers is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het voldoen aan compliance met wet- en regelgeving, waaronder de Wet DBA en de toekomstige Zelfstandigenwet.

Artikel 6, Nadere opdrachten

6.1 De werkzaamheden vinden plaats binnen één van twee situaties:

- Situatie 1: Werving, selectie, contracteren en contractadministratie, door Opdrachtnemer.
- Situatie 2: Opdrachtgever heeft zelf een Professional/ZZP'er gevonden, waarbij contracteren en contractadministratie wordt uitgevoerd door de Opdrachtnemer.

6.2 Opdrachtgever wenst een partnership op te bouwen met Opdrachtnemer. In de huidige arbeidsmarkt is het vinden van de juiste Professional voor de gevraagde functies steeds moeilijker. Opdrachtgever wenst gezamenlijk met de Opdrachtnemer de invulling van de gevraagde functies te optimaliseren.

6.3 Opdrachtgever verstuurt aanvragen voor Professionals via het digitale systeem van Opdrachtnemer, anders per email.

6.4 Opdrachtgever heeft de *wens* om aanbiedingen van kandidaten te ontvangen in haar eigen digitale systeem.

6.5 Opdrachtnemer biedt professionals aan conform de voorwaarden van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer spant zich hierbij maximaal in om de meest geschikte Professionals aan te bieden. Aanbiedingen van Professionals bevatten minimaal de volgende informatie:

- curriculum vitae;
- profielschets kandidaat, incl. toelichting over match met functie en Ergon;
- relevante ervaring;
- opleiding(en);
- cursus(sen);
- woonplaats;
- voorkeuren:
  - ✓ aantal uren per week werken;
  - ✓ eventuele thuiswerkdagen.

6.6 Het is mogelijk dat Opdrachtgever bij nadere opdrachten zelf een Professional aandraagt, welke via Opdrachtnemer geplaatst wordt. Deze Professionals worden geplaatst via de Opdrachtnemer voor het

tarief van de Fee voor contractuele en administratieve afhandeling. Voor dit tarief voert deze Opdrachtnemer de contractuele en administratieve werkzaamheden uit.

6.7 Deze Opdrachtnemer accepteert alle door Opdrachtgever aangedragen Professionals, tenzij zij een Professional op basis van objectieve redenen moet weigeren. Opdrachtnemer geeft hiervoor een gemotiveerde toelichting.

6.8 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een controle van de aangedragen Professional. Hierbij wordt contact opgenomen met de Professional, de geschiktheid nogmaals geverifieerd en zorgt Opdrachtnemer voor het opbouwen van een volledig dossier rondom deze Professional.

6.9 Opdrachtnemer hanteert minimaal de volgende planningsuitgangspunten bij het verwerken van aanvragen door Opdrachtgever:

- Aanleveren van cv('s), aanvullende informatie en uurtarief: binnen 5 werkdagen.
- Hierna voert Opdrachtgever gesprekken met de aangeboden kandidaten.
- Opdrachtgever communiceert haar besluit binnen 5 werkdagen nadat alle gesprekken hebben plaatsgevonden.
- Start Professional: binnen 10 werkdagen na communiceren van het besluit door Opdrachtgever.

6.10 Voor de gesprekken met Professionals geldt dat dit op een door Opdrachtgever aan te geven locatie gebeurt.

6.11 Opdrachtnemer garandeert dat de geselecteerde Professional kan starten met het uitvoeren van werkzaamheden bij Opdrachtgever op de afgesproken startdatum. Afwijken van deze startdatum gebeurt in onderling overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, en moet altijd schriftelijk goedgekeurd worden door Opdrachtgever.

6.12 Opdrachtnemer kan gekwalificeerde Professionals aanleveren binnen de gestelde planning. Opdrachtnemer voert hiervoor werkzaamheden uit omtrent:

- Aanbieden en ter beschikking stellen van Professionals.
- Verzorgen van administratieve afwikkeling van een Professional die bij Opdrachtgever aan de slag gaat. Hieronder valt o.a. het verzorgen van contracten, uren, facturen en betalingen.
- Procesbewaking om eventuele problemen tijdig en adequaat op te lossen.

6.13 Opdrachtgever heeft het recht om een aanvraag op elk gewenst moment in te trekken of stop te zetten, zonder daardoor schadeplichtig te zijn richting Opdrachtnemer.

6.14 Opdrachtgever kan nadere overeenkomsten met Professionals altijd tussentijds opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, zonder dat er sprake is van enige verplichting richting Opdrachtnemer. Hiervan kan worden afgeweken wanneer sprake is van disfunctioneren, dan wel dat het op te leveren resultaat aantoonbaar achterwege blijft. Wanneer dit het geval is, zal altijd eerst een gesprek plaatsvinden met de betrokken partijen.

Artikel 7, Aanvang nadere opdrachten

7.1 Professionals zijn beschikbaar vanaf de in een aanvraag opgegeven datum, tenzij in onderling overleg (en met goedkeuring van Opdrachtgever) anders is afgesproken.

7.2 Opdrachtnemer en Opdrachtgever stemmen samen de gewenste definitieve invulling af voor het proces van instroom. Dit proces bestaat o.a. uit introductie, instructie en inwerken van de Professional. Indien nodig wordt dit voor de aanvangsdatum van de dienstverlening gedaan.

7.3 Professionals beschikken over geldige identiteitsdocumenten conform de geldende wet- en regelgeving. Professionals kunnen zich altijd identificeren met een geldig legitimatiebewijs. Opdrachtnemer zorgt dat een Professional tijdens het eerste gesprek en de eerste werkdag dit geldige legitimatiebewijs bij zich heeft.

7.4 Opdrachtnemer vraagt per Professional de volgende documenten op, bewaart deze en houdt deze actueel (documenten met een beperkte geldigheid moeten zodoende ook tijdig vernieuwd worden):

- Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
- Kopieën van relevante diploma's en certificaten.
- Door de Professional ondertekende verklaring met betrekking tot geheimhouding.

7.5 Bij start van de werkzaamheden moet een geldige VOG en een ondertekende geheimhoudingsverklaring beschikbaar zijn.

7.6 Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat een Professional beschikt over een geldige relevante VOG. Voor aanvang van de werkzaamheden moet Opdrachtnemer een VOG kunnen overleggen die niet ouder is dan drie maanden, en betrekking heeft op de functie van Opdrachtgever. De VOG hoeft in beginsel niet doorgestuurd te worden. Opdrachtgever kan hier gemotiveerd om verzoeken.

7.7 Opdrachtnemer legt in een nadere overeenkomst vast, die wordt gesloten m.b.t. de inzet van een Professional bij Opdrachtgever, dat de betreffende Professional bij start van de werkzaamheden in bezit is van een relevante up-to-date VOG.

7.8 Starten met het uitvoeren van de werkzaamheden door de Professional kan enkel met een geldige up-to-date VOG.

Artikel 8, Urenverwerking

8.1 De urenverantwoording gebeurt via een digitaal urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer.

8.2 Opdrachtnemer zorgt dat Professionals geïnstrueerd zijn over de wijze van urenregistratie en-verantwoording, zoals zij dit voor Opdrachtgever moeten doen.

8.3 De Professional is er verantwoordelijk voor dat zijn/haar uren maandelijks, aan het einde van iedere maand, correct zijn doorgegeven in het systeem.

8.4 De urenregistratie van Professionals moet digitaal goedgekeurd kunnen worden door de verantwoordelijke medewerker binnen de organisatie van Opdrachtgever.

Ergon:	<Opdrachtnemer>:

8.5 Opdrachtgever voert de goedkeuring van de urenregistratie binnen 2 werkdagen na de deadline voor indienen uit.

8.6 Opdrachtnemer betaalt de Professionals binnen twee werkdagen nadat zij de betaling van Opdrachtgever heeft ontvangen.

Artikel 9, Ziekte

9.1 Met betrekking tot het ziekterisico voor de door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever geplaatste Professionals geldt dat dit ziekterisico volledig voor rekening van de Opdrachtnemer komt. De Opdrachtnemer treedt in dat geval binnen een week na ziekmelding in overleg met Opdrachtgever over de verwachte duur van het verzuim, waarbij Opdrachtgever bepaalt of vervanging in dat geval noodzakelijk is. Indien vervanging noodzakelijk is, levert Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een geschikte Professional ter vervanging.

Artikel 10, Niet nakoming/ontbinding en vervanging

10.1 Indien een geplaatste Professional zich niet houdt aan- of niet meer voldoet aan de gestelde eisen van kwaliteit, dan wel dat er aanmerkingen zijn op zijn/haar gedrag, dan zal deze Professional hier in een persoonlijk gesprek op worden aangesproken. Opdrachtnemer is bij voorkeur aanwezig bij dit overleg. De uitkomst van dit gesprek wordt schriftelijk bevestigd aan zowel Opdrachtnemer als de betreffende Professional.

10.2 Bij zeer ernstige afwijkingen van kwaliteit, zeer ernstige aanmerkingen op gedrag of herhaalde waarschuwingen, is Opdrachtgever gerechtigd de Professional de toegang tot Opdrachtgever met onmiddellijke ingang te ontzeggen en de nadere overeenkomst per direct te beëindigen. Opdrachtgever is daarbij niet gehouden tot enige vergoeding van de hieruit voortvloeiende kosten.

10.3 Indien een Professional zich om enige reden schuldig maakt aan plichtsverzuim, kan dat een reden voor onmiddellijke opzegging van de nadere overeenkomst zijn en daarmee onmiddellijke beëindiging van de betreffende opdracht. Wanneer dit het geval is, zal altijd eerst een gesprek plaatsvinden met de betrokken partijen.

10.4 Opdrachtnemer gaat op verzoek van Opdrachtgever op zoek naar gepaste, vergelijkbare vervanging, in geval van ongewenste afwezigheid van de Professional. De vervangende Professional voldoet aan dezelfde gevraagde functie-eisen en beschikt minimaal over vergelijkbare competenties. Hierbij geldt een vervangingstermijn van maximaal vier werkdagen, waarbinnen Opdrachtnemer een passende, gelijkwaardig Professional aanbiedt.

10.5 Opdrachtnemer verplicht Professionals op geen enkele wijze om aanvullende betaalde diensten af te nemen die in strijd kunnen zijn (belangenverstrengeling) met zijn/haar opdracht bij Opdrachtgever, gedurende de volledige looptijd van een inhuuropdracht, of voordat een Professional wordt voorgesteld aan Opdrachtgever, of in aanmerkingen hiervoor lijkt te kunnen komen.

Ergon:	<Opdrachtnemer>:

10.6 Opdrachtgever is gerechtigd om een nadere overeenkomst, dan wel de volledige Raamovereenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomt, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, wanneer dit zich voordoet.

Artikel 11, Overname professional

11.1 Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat een Professional, die binnen de periode waarvoor de Raamovereenkomst is afgesloten, minimaal 1.400 uur voor Opdrachtgever heeft gewerkt, kosteloos kan worden overgenomen door Opdrachtgever wanneer deze dit wenst.

11.2 Indien Opdrachtgever een Professional wil overnemen die nog geen 1.400 uur werkzaam is conform bovenstaande, kan de Professional alsnog worden overgenomen. In dat geval betaalt Opdrachtgever uitsluitend een overnamefee aan Opdrachtnemer. Deze overname fee is het aantal resterende (nog niet gewerkte) uren, vermenigvuldig met de fee per uur.

Artikel 12, Opleidingen

12.1 Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat Professionals beschikken over de juiste opleiding(en), competenties en certificaten, zoals gevraagd wordt door Opdrachtgever bij een aanvraag. De kosten voor het up-to-date krijgen en houden hiervan komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

12.2 Op verzoek van Opdrachtgever kan een Professional worden verzocht een aanvullende opleiding of training te volgen. Onder opleiding wordt hierbij elke vorm van gestructureerde activiteiten verstaan die gericht is op het door de Professional verkrijgen, bijhouden, verbreden of verdiepen van kennis en/of vaardigheden.

12.3 De kosten voor een dergelijke opleiding/training zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De opleidingsuren voor deze aanvullende opleiding/training mogen doorbelast worden aan Opdrachtgever.

12.4 Eventuele interne opleidingen/trainingen, op initiatief van Opdrachtgever, zijn kosteloos te volgen voor de Professionals die op dat moment bij Opdrachtgever werkzaam zijn.

Artikel 13, Implementatie bij aanvang opdracht

13.1 Opdrachtnemer stelt een implementatieplan op en legt deze voor aan Opdrachtgever, binnen twee weken na definitieve gunning. Dit implementatieplan bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Implementatieteam (namen, functies, samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden).
- Stuurgroep voor implementatie (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden).
- Stakeholders identificeren (intern en extern).
- Aanpak beschrijven, inclusief de transitie van Professionals en de koppeling van systemen.
- Implementatieplanning, inclusief mijlpalen.
- Identificeren van risico's en formuleren van beheersmaatregelen.

13.2 Opdrachtgever geeft akkoord op dit implementatieplan, voordat deze in gang gezet wordt.

13.3 Opdrachtnemer garandeert dat alle dienstverlening vanaf ingangsdatum Raamovereenkomst verricht kan worden, inclusief de dienstverlening met betrekking tot het overnemen van Professionals, tenzij door dringende/onvoorziene reden hiervan afgeweken moet worden.

13.4 Overeenkomsten van Professionals die momenteel werkzaam zijn bij Opdrachtgever blijven doorlopen bij de huidige partij.

13.5 Vanaf ingang van deze Raamovereenkomst worden alle nieuwe aanvragen onder de Opdrachtnemer uitgezet.

Artikel 14, Exit-regeling en transitie bij einde opdracht

14.1 Om bij einde van de Raamovereenkomst een eventuele overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan de door Opdrachtgever opgestelde exit-regeling. Opdrachtnemer wordt verwacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang.

14.2 De exit-regeling is van toepassing bij (eventueel vroegtijdige) opzegging, of bij afloop van de Raamovereenkomst. De exit-regeling houdt in dat toegezegde resultaten behaald blijven worden tot aan de afloop van de Raamovereenkomst, zolang de dienstverlening wordt afgebouwd en overgedragen aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aan te wijze derde partij.

14.3 Het primaire doel van de exit-regeling is, naast de continuïteit van dienstverlening, het zoveel mogelijk behouden van opgedane kennis en informatie.

14.4 Opdrachtnemer zal, indien Opdrachtgever daartoe verzoekt, bij het einde van de Raamovereenkomst de dienstverlening op geleidelijke en correcte wijze overdragen aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij gedurende een zogeheten ‘overgangsperiode’. De continuïteit van de dienstverlening staat hierbij centraal. De overgangsperiode zal in beginsel maximaal drie maanden na het opzeggen/ontbinden van de Raamovereenkomst duren. De exacte duur wordt door Opdrachtgever, in overleg met Opdrachtnemer, bepaald.

14.5 Gedurende de overgangsperiode, zelfs nadat de Raamovereenkomst is opgezegd of ontbonden, blijven alle rechten en verplichtingen van partijen uit hoofde van de Raamovereenkomst bestaan voor zover noodzakelijk voor een geleidelijke en correcte overdracht van de dienst.

14.6 Opdrachtnemer zal de in redelijkheid van haar te verwachten medewerking verlenen. Hieronder wordt in ieder geval begrepen:

- De overdracht van de bij de uitvoering van de dienstverlening gebruikte gegevensbestanden en documenten.
- De beschikbaarstelling van de benodigde informatie om een (al dan niet tijdelijke) interface te realiseren tussen het systeem (apparatuur inclusief systeem- en verwerkingsprogrammatuur dat t.b.v. de dienstverlening wordt gebruikt) van Opdrachtnemer en een eventueel nieuwe of ander door Opdrachtgever te gebruiken systeem.
- De overdracht van overige voor de uitvoering van de dienstverlening relevante informatie.
- Het in redelijke termijn en op redelijke wijze verstrekken van instructie aan door Opdrachtgever aangewezen derden.

14.7 Opdrachtnemer stelt een transitiemanager aan, die verantwoordelijk is voor alle activiteiten gedurende de overgangsperiode.

14.8 Opdrachtnemer zorgt dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij.

14.9 De overgangsregeling, met alle inbegrepen werkzaamheden, is onderdeel van de dienstverlening, wat betekent dat hier geen aanvullende kosten voor in rekening gebracht kunnen worden door Opdrachtnemer.

14.10 Professionals die aan het einde van deze Raamovereenkomst nog een opdracht uitvoeren bij Opdrachtgever, kunnen de looptijd van hun nadere overeenkomst blijven uitvoeren onder de Opdrachtnemer bij wie zij zijn gestart. Vanaf ingang van de dan nieuwe Raamovereenkomst worden alle aanvragen bij de nieuwe leverancier(s) uitgezet.

Artikel 15, Communicatie en evaluatie

15.1 De Opdrachtnemer benoemt op operationeel en tactisch/strategisch niveau één accountmanager (en een vervanger) die voor de Opdrachtgever fungeert als vaste contactpersoon en het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving en de verdere invulling van de Raamovereenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer. De accountmanager moet tussen 08:30 en 17:30 telefonisch en per email bereikbaar zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

15.2 De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Aanwezig vanuit Opdrachtnemer	Frequentie	Inhoud
Operationeel	Inkoop, HR	Accountmanager	2x per jaar	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch / strategisch	Inkoop, HR	Accountmanager, Manager/directeur	1x per jaar	Evaluatie SLA. Klachtenafhandeling. Toekomstige ontwikkelingen m.b.t. Opdracht. Ontwikkelingen binnen beide organisaties. Overige aandachtspunten.

15.3 De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever.

15.4 De Opdrachtnemer maakt tijdens ieder overleg actielijst(en). De actielijst die uit een overleg volgt, wordt door Opdrachtnemer opgesteld en doorgestuurd naar Opdrachtgever. In deze actielijst staat duidelijk wat de te nemen acties zijn, wie verantwoordelijk is, wanneer deze acties ondernomen worden en wanneer deze afgerond dienen te zijn.

15.5 De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken, vastgelegd in actielijst(en), tussen Partijen hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst, of tenzij Partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden, of dat de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Artikel 16, Managementinformatie

16.1 De Opdrachtnemer stelt binnen twee weken na afloop van ieder halfjaar gedurende de Raamovereenkomst een digitale managementrapportage op voor Opdrachtgever. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- Per Professional:
  - ✓ aantal contracturen;
  - ✓ aantal gewerkte uren;
  - ✓ aantal gefactureerde uren.
- Het aantal door Opdrachtgever ontvangen aanvragen, aangevuld met het aantal aangeboden cv's.
- Het aantal plaatsingen (gematcht aan aanvraag).
- Het aantal aanvragen waarbij geen Professionals zijn aangedragen, met vermelding van de reden waarom bij de betreffende aanvraag geen Professional was aangeboden.
- Data voor de meting van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI).
- Invulling van Social Return On Investment.
- Eventuele bijzonderheden m.b.t. de uitvoering van de dienstverlening.
- De opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

16.2 De managementinformatie moet in overeenstemming met de AVG zijn.

Artikel 17, Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

17.1 Ieder halfjaar wordt de performance van de Opdrachtnemer gemeten. Deze meting gaat over de kwaliteit van de dienstverlening en heeft betrekking op onderstaande KPI:

1. Voldoen aan alle gestelde termijnen voor de responsetijden en beschikbaarheidstermijnen.
2. Invulling SROI.
3. Tijdig en juist aanleveren managementinformatie.

17.2 Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer halfjaarlijks gerapporteerd en maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen. De beoordeling van het wel of niet voldoen van Opdrachtnemer aan de KPI wordt aan het einde van ieder halfjaar gedaan, op basis van de data van dat betreffende halfjaar. Dit wordt door Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.

17.3 De minimumeisen voor de KPI zijn:

1. Voldoen aan alle gestelde termijnen voor responsetijden en beschikbaarheidstermijnen, minimaal 98%.
2. Voldoen aan de invulling van SROI, 100%.
3. Tijdig en juist aanleveren van managementinformatie, minimaal 98%.

Ergon:	<Opdrachtnemer>:

17.4 Zowel binnen ieder halfjaar als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven KPI. Het uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer voor iedere KPI moet voldoen aan de gestelde norm. Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde norm van één of meerdere KPI, kunnen daar consequenties aan worden verbonden.

- 1e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan: er vindt een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen. Opdrachtgever kan hierbij om een verbeterplan vragen van Opdrachtnemer.
- 2e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren): Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Opdrachtgever schrijft binnen 2 weken na dit overleg een verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze niet accepteert, kan dit aanleiding geven om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

17.5 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming(en) niet over te gaan tot een eventuele verlenging van de Raamovereenkomst.

17.6 Indien na indienen van het tweede verbeterplan alsnog niet het gewenste resultaat wordt behaald (= voldoen aan de KPI), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

17.7 Het ontbinden van de Raamovereenkomst ontslaat de Opdrachtnemer niet van haar aansprakelijkheid

Artikel 18, Service Level Agreement (SLA)

18.1 De Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.

18.2 Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van de levering van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.

18.3 De dienstverlening wordt beoordeeld via mondelinge evaluaties van de (in de SLA vastgelegde) afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen.

Artikel 19, Prijzen

Indexering

19.1 De uurtarieven bij nadere overeenkomsten staan vast gedurende het eerste jaar. Wanneer een Professional langer dan één jaar werkzaam is bij Opdrachtgever, dan is het mogelijk het uurtarief vanaf dat moment jaarlijks (één keer per jaar) te indexeren.

19.2 Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatie van de op dat moment meest recente maand, op basis van het CBS indexcijfer ‘Consumentenprijsindex CPI (2025=100)’. Opdrachtnemer legt het

verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 31 december.
(Bron: https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/86141NED)

19.3 Opdrachtnemer legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer onderbouwt deze index met een berekening/bewijs van de voorgestelde index.

19.4 De indexering geldt als compensatie voor algemene loon-, prijs en kostenontwikkelingen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een correcte toepassing van alle op de ingezette Professional toepasselijke wet- en regelgeving, cao-bepalingen en verplichtingen ten aanzien van gelijke of gelijkwaardige arbeidsvoorwaarden. Wijzigingen van de cao, arbeidsvoorwaardenregeling of overige arbeidsvoorwaarden die van toepassing zijn bij Opdrachtgever leiden niet tot het toepassen van aanvullende verhogingen van het uurtarief.

Prijsvoorwaarden

19.5 De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

19.6 Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de Raamovereenkomst gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

19.7 Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

19.8 Opdrachtnemer mag gedurende de Raamovereenkomst geen gebruik maken van een factoringmaatschappij.

Artikel 20, Facturering en betalingsvoorwaarden

20.1 De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks, achteraf, per ingehuurde Professional.

20.2 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: facturen@ergon.nl.

20.3 Ergon
T.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 601
5600 AP Eindhoven

20.4 Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.

20.4 Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:

Ergon:	<Opdrachtnemer>:

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- inkooporder nummer;
- kostenplaats;
- per Professional:
  - ✓ gewerkte uren
  - ✓ uurtarief en totaalbedragen
- btw-bedrag;
- btw-nummer;

20.5 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen.

20.6 De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

20.7 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

20.8 De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Artikel 21, Social Return On Investment (SROI)

21.1 Social Return On Investment (hierna: SROI) houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, bijdraagt aan werkgelegenheid en ontwikkelkansen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Conform het Beleid en Uitvoeringsvoorwaarden social return arbeidsmarktregio Zuidoost-Brabant 2026 geldt deze verplichting voor opdrachten vanaf € 125.000,- exclusief btw.

21.2 Binnen deze overeenkomst is de Opdrachtnemer verplicht om minimaal 2% (bij arbeidsextensieve opdrachten met een loonsom < 30%) / 5% (bij arbeidsintensieve opdrachten met een loonsom ≥ 30%) van de opdrachtsom exclusief btw in te zetten voor de invulling van SROI. Deze verplichting wordt door de Opdrachtgever gemonitord en gehandhaafd. Het niet nakomen van deze contractuele verplichting leidt tot het opleggen en incasseren/verrekenen van een boete.

21.3 De invulling van de SROI-verplichting mag zowel binnen als buiten de uitvoering van de gegunde opdracht plaatsvinden. Voor het gedeelte van de invulling dat buiten de opdrachtuitvoering plaatsvindt, moet er sprake zijn van diensten of werkzaamheden die indirect ten goede komen aan de opdracht of de regionale arbeidsmarkt.

21.4 De invulling van de SROI-verplichting wordt gerealiseerd binnen de looptijd van de Opdracht. Na afronding van de werkzaamheden wordt aan de hand van de geregistreerde prestaties beoordeeld in welke mate de SROI-verplichting is gerealiseerd, zodat de opdracht definitief kan worden afgerekend.

21.5 Van de hierboven genoemde periode kan in overleg met de coördinator Social Return worden afgeweken in het kader van duurzame plaatsing van een kandidaat.

21.6 De Opdrachtnemer kan de SROI-verplichting op de volgende manieren invullen:

- Arbeidsparticipatie en-ontwikkeling: Door personen uit de doelgroep (zoals omschreven in artikel 17.10) zelf in dienst te nemen of een leerwerk-/stageplaats te bieden.
- Onderaanneming: Door gebruik te maken van een onderaannemer die doelgroep-kandidaten inzet. De Opdrachtnemer blijft eindverantwoordelijk voor een correcte invulling en verantwoording, en moet aantonen dat er een directe relatie is met de uitvoering van de opdracht.
- Sociale inkoop: Door diensten of producten in te kopen bij een werkontwikkelbedrijf (zoals Ergon), een sociale impact onderneming of een leverancier met een geldig PSO-certificaat (Prestatieladder Socialer Ondernemen). Op de originele factuur dient het projectnummer van de opdracht te zijn vermeld.
- Eigen PSO-certificering: Indien de Opdrachtnemer zelf beschikt over een geldig PSO-certificaat (op het betreffende KvK-nummer) telt dit als gedeeltelijke invulling mee (Trede 1 = 25%, Trede 2 = 50%, Trede 3 = 75%, PSO 30+ = 100%).

21.7 De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de werving van SROI-kandidaten en kan hierbij kosteloos ondersteuning vragen aan het Werkgelegenheidsteam (WGT) van de gemeente Eindhoven of het regionale werkontwikkelbedrijf. Op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) dient de Opdrachtnemer kandidaten te informeren over het delen van hun persoonsgegevens ten behoeve van de SROI-verantwoording.

21.8 Wanneer bij de eindafrekening van de opdracht niet of niet volledig is voldaan aan de SROI-verplichting, wordt onmiddellijk en zonder ingebrekestelling een boete opeisbaar. Conform de regionale uitvoeringsvoorwaarden 2026 bedraagt deze boete anderhalf maal (1,5x) de geldwaarde van het niet-ingevulde deel van de verplichting.

21.9 Bij een meerjarige raamovereenkomst wordt een eventueel jaarlijks tekort tussen het te realiseren SROI-bedrag en de daadwerkelijke invulling verrekend of overgemaakt in februari, volgend op het afgesloten kalenderjaar. De Opdrachtgever heeft het recht een opgelegde boete te verrekenen met uitstaande vorderingen van de Opdrachtnemer.

21.10 Monitoring en verantwoording van de invulling van SROI wordt maandelijks vastgelegd door de Opdrachtnemer in de webbased monitoringtool WIZZR. De coördinator Social Return van de Opdrachtgever informeert de Opdrachtnemer over de wijze waarop de bewijsstukken en gegevens moeten worden aangeleverd.

21.11 De Opdrachtnemer heeft de verplichting om binnen twee weken na gunning contact op te nemen met het Team Social Return van de Opdrachtgever om het Plan van Aanpak en de praktische gang van zaken af te stemmen.

21.12 Contactpersoon: Tommy de Kroon (t.de.kroon@ergon.nl).

Ergon:	<Opdrachtnemer>:

21.13 De kandidaten uit de in de tabel hieronder benoemde doelgroepen tellen mee als invulling voor SROI. In de tabel wordt uitgegaan van het moment van instroom bij de Opdrachtnemer. Voor reguliere dienstverbanden geldt dat de Opdrachtnemer de kandidaat een arbeidsovereenkomst van minimaal zes maanden aanbiedt.

21.14 De volgende doelgroepen komen in aanmerking voor de invulling van de SROI-verplichting:

Doelgroep	Toelichting
PW / IOAW / IOAZ	Personen met een gemeentelijke uitkering op grond van deze wetten.
WAO / WIA / WAZ / Wajong	Gedeeltelijk of volledig arbeidsongeschikten (minimaal 35%) of jonggehandicapten.
WSW / Beschut Werk	Personen met een SW-indicatie of beschut werk.
Banenafspraak / Doelgroep-register	Personen geregistreerd in het UWV-doelgroepregister.
WW	Personen met een WW-uitkering van minimaal zes maanden voorafgaand aan instroom.
NUG-ger	Niet-uitkeringsgerechtigde werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, waaronder 55-plussers zonder werk of asielzoekers met een tewerkstellingsvergunning.
Onderwijs- en leerwerktrajecten	Leerlingen met een BBL- of BOL-overeenkomst (tot en met niveau 2), VSO- of PRO-leerlingen.

21.15 Conform de uitvoeringsvoorwaarden van de regio Zuidoost-Brabant gelden de volgende forfaitaire jaartarieven en maximale meetelperiodes:

Doelgroep	Normbedragen
PW / WIA / WSW / Banenafspraak	€ 45.000,- per fulltime jaar (uurtarief € 30,76). Maximale meetelperiode: 3 jaar of zolang de indicatie/registratie geldt.
WW	€ 30.000,- per fulltime jaar (uurtarief € 20,51), gedurende maximaal 2 jaar.
BBL leerling (niveau 1 & 2)	€ 20.000,- per fulltime jaar (uurtarief € 13,67) voor de duur van de leer-werkperiode.
NUG-ger / BOL-leerling / VSO / PRO	€ 10.000,- per fulltime jaar (uurtarief € 6,84) voor de duur van de stage of maximaal 1 jaar voor NUG-gers.
Eemalige bonussen	€ 5.000,- voor de inzet van een doelgroepkandidaat van 50 jaar of ouder, en € 10.000,- voor een kandidaat van 55 jaar of ouder (naar rato berekend.

21.16 Officiële regeling (Overheid.nl): Beleid en Uitvoeringsvoorwaarden social return arbeidsmarktregio Zuidoost Brabant 2026.

Artikel 22, Klachtenregeling

22.1 De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van klachten die schriftelijk, telefonisch of per email zijn ingediend.

22.2 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten.

22.3 Van iedere klacht wordt door de Opdrachtnemer het volgende geregistreerd:

- de naam van de klager;
- datum en tijdstip van indiening van klacht;
- afhandelingsdatum van klacht;
- aard van ingediende klacht;
- de wijze en het resultaat van de afhandeling van de klacht;
- wel of niet gegrondverklaring van de klacht.

22.4 Per jaar vindt er een overleg plaats tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer waarin de klachten en de door de Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om de klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

Artikel 23, Overige verplichtingen

23.1 De Opdrachtnemer garandeert dat hij, en de eventueel door hem ingeschakelde derden, voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en dat zij beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en het ondernemerschap.

Artikel 24, Controle

24.1 De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst en de Opdrachten te controleren.

24.2 De Opdrachtgever is daarbij gerechtigd om controles uit te voeren op een manier die haar passend lijkt. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door de Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is slechts tot een vergoeding van de kosten gehouden voor zover deze kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

Artikel 25, Geheimhouding

25.1 De Opdrachtnemer zal alle informatie die door Opdrachtgever wordt verstrekt geheimhouden, tenzij de bepaalde informatie expliciet als niet-vertrouwelijk is aangemerkt. De informatie in kwestie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt.

25.2 Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om informatie van de Opdrachtgever beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij.

25.3 Partijen bij deze Raamovereenkomst zullen alle informatie die zij ontvangen, inclusief deze Raamovereenkomst, geheimhouden en in geen enkele vorm meedelen of beschikbaar stellen aan derden zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij.

25.4 Partijen zullen de informatie uitsluitend bekend maken aan haar personeel en onderaannemer, voor zover deze daarvan kennis moeten nemen voor de uitvoering van werkzaamheden. Partijen zullen haar geheimhoudingsplicht ten aanzien van de informatie integraal opleggen aan haar personeel en onderaannemers.

25.5 Partijen zijn tot geheimhouding van de informatie gehouden totdat de verstrekte gegevens van openbare bekendheid zijn geworden, buiten toedoen of nalaten van de partij die de informatie heeft ontvangen.

25.6 De Opdrachtnemer verplicht zich de informatie op geen enkel wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan de uitvoering van de Opdracht, zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij. Wanneer het gebruik van de informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken, dan zal de ontvanger van de betreffende informatie de rechten en/of aanspraken overdragen aan de partij die de informatie heeft verstrekt.

25.7 Na beëindiging van de Raamovereenkomst zullen beide Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op verzoek retourneren of vernietigen.

25.8 Beide Partijen handelen conform de AVG.

Artikel 26, Aansprakelijkheid

26.1 Indien de Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) uit de Raamovereenkomst, dan is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk en moet hij de door Opdrachtgever geleden c.q. te lijden schade, waaronder begrepen door Opdrachtgever gemaakte kosten ter beperking van haar schade, vergoeden.

26.2 De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor de Opdrachtnemer verzekerd is, conform het gestelde bedrag binnen dit artikel.

26.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen.

Ergon:	<Opdrachtnemer>:

26.4 De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet-, onvolledige- of onjuiste naleving van deze Raamovereenkomst voor zover zij zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht. De Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet-nakoming te wijten is aan een door haar ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht en de Opdrachtnemer zich heeft ingespannen om de gevolgen van de overmachtssituatie voor de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.

26.5 De aansprakelijkheid geldt voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming, bestaande uit niet, niet-tijdige, niet volledige of onjuiste naleving door haar, of door haar ingeschakelde personen, van deze Raamovereenkomst.

26.6 De Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever, ook na het einde van een Opdracht, in elk opzicht vrijwaren van enige aansprakelijkheid die ontstaat doordat de Opdrachtnemer niet, niet meer of niet in voldoende mate beschikt over de vereiste vergunningen, dan wel wanneer de Opdrachtnemer verplichtingen die haar bij de wet zijn opgelegd niet of niet volledig nakomt.

26.7 De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.

26.8 De Opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.000.000,- per jaar conform de verzekeringspolis die als Bijlage 2 bij de Raamovereenkomst is bijgevoegd en houdt deze verzekering, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, ongewijzigd in stand.

26.9 De in dit artikel gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Opdrachtnemer.

Artikel 27, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

27.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

27.2 In het geval één der Partijen, ook na schriftelijke aanmaning van de wederpartij, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld, niet voldoet aan zijn verplichting tot nakoming van de genoemde voorwaarden en verplichtingen, is de wederpartij, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd dit verzuim na voorafgaande kennisgeving op kosten van de in gebreke blijvende partij te verhelpen, hetzij door derden te laten verhelpen. De in gebreke blijvende partij is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen en desgewenst op eerste verzoek de daarvoor benodigde informatie te verstrekken.

27.3 Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één van de Partijen als zodanig worden beschouwd), die naar aanleiding van deze Raamovereenkomst tussen Partijen mochten ontstaan en die niet door middel van overleg blijken te kunnen worden opgelost, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het bevoegde arrondissement.

27.4 Op deze Raamovereenkomst zijn de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever, zoals bijgevoegd bij de aanbestedingsdocumenten, van toepassing. Bij geschillen over de uitleg van deze Raamovereenkomst prevaleert de tekst van deze Raamovereenkomst boven de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever

Ergon:	<Opdrachtnemer>:

en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever buiten beschouwing gelaten, tenzij op grond van de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever hogere eisen worden gesteld dan in deze Raamovereenkomst.

27.5 De verkoopvoorwaarden van de Opdrachtnemer zijn expliciet niet van toepassing.

27.6 Wijzigingen in deze Raamovereenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen en goedgekeurd door beide Partijen.

ALDUS OVEREENGEKOMEN EN ONDERTEKEND OP <datum>.

Ergon	<Opdrachtnemer>
I.M. Hems, Algemeen Directeur	<Naam> <Functie>

Ergon:	<Opdrachtnemer>:

Bijlage 1, Prijzen

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.

Ergon:	<Opdrachtnemer>:

Bijlage 2, Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.

Ergon:	<Opdrachtnemer>:

Bijlage 3, Dienstverleningsplan

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.

Ergon:	<Opdrachtnemer>:

Bijlage 4, Service Level Agreement (SLA)

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.

Ergon:	<Opdrachtnemer>:

Bijlage 5, Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.

Ergon:	<Opdrachtnemer>: