

Belangrijke bijlagen bij de samenwerkingsovereenkomst

Aan de samenwerkingsovereenkomst voeg je onderstaande bijlagen toe:

- Algemene voorwaarden
- Verwerkingsovereenkomst
- SLA/XLA

Algemene voorwaarden

Belangrijk is om met de leverancier eens te zijn over de Algemene Inkoopvoorwaarden. VGN heeft [een Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg](#) (AIVG) opgesteld waarin de regels waaraan leveranciers zich moeten houden worden beschreven.

De AIVG heeft een algemeen deel en een module specifiek voor ICT. Er is ook een handleiding te vinden met extra uitleg. Stem met de inkoopafdeling af of deze AIVG gehanteerd moet worden. Veel leveranciers volgen de AIVG. Maar dit is niet altijd het geval. Dus vraag hier specifiek naar. Als de leverancier andere voorwaarden hanteert, bespreek dan met de inkoper en zoek naar een oplossing die voor je organisatie en de leverancier goed werkbaar is. Je kunt bijvoorbeeld afspreken om de AIVG te hanteren met daarbij een addendum door de leverancier.

Verwerkersovereenkomst

Om goede zorg te kunnen verlenen, worden in de zorg dossiers van cliënten of patiënten aangelegd, die zeer gevoelige gegevens bevatten. Het recht op privacy en de daarop gebaseerde wetgeving brengt met zich mee dat degenen die deze persoonsgegevens verwerken, daar heel zorgvuldig mee moeten omgaan. Het sluiten van een verwerkersovereenkomst is wettelijk verplicht als een zorgaanbieder een derde partij inschakelt die persoonsgegevens verwerkt namens de zorgaanbieder, bijvoorbeeld de leverancier van het cliënten/patiëntendossier. Dit is bepaald in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Uitgebreide informatie en te downloaden formats zijn [hier](#) te vinden.

SLA

Het is aan te bevelen om bij de inkoop van technologie ook een SLA of XLA af te sluiten. Een Service Level Agreement (SLA) is een overeenkomst tussen de leverancier en de organisatie over het te leveren niveau en type service. Vervolgens wordt bijgehouden of de klant ook daadwerkelijk krijgt waar hij voor betaalt. Een leverancier kan een SLA als onderdeel van een offerte aanbieden, bijvoorbeeld als er sprake is van een all-in prijs voor producten diensten en service. Maar een SLA kan ook afzonderlijk worden afgesloten. Er wordt dan door de organisatie afzonderlijk betaald voor het bieden van een bepaald niveau van dienstverlening (service level) door de leverancier. Meer info vind je [hier](#).

Bij een SLA ligt de focus vooral op het technische vlak. Maar daar waar Service Level Agreement stopt, gaat een eXperience Level Agreement, ofwel: XLA, verder. Een XLA is meer dan een document.

met voorwaarden. Het is eerder een gids dan een juridisch document. In een XLA leg je doelen vast vanuit het perspectief van een eindgebruiker en richt je je op klanttevredenheid. Door het werken met een XLA krijg je als organisatie meer stuurkracht richting klantervaringen. Meer informatie over XLA staat [hier](#).

Intentieverklaring

In sommige gevallen sluit je voorafgaand aan een offerte of andere overeenkomst een intentieverklaring. Een intentieverklaring is een verklaring van een partij omtrent een bedoeling (intentie).

De woorden intentieverklaring en intentieovereenkomst worden vaak door elkaar gebruikt. In principe is een verklaring eenzijdig en dus geen overeenkomst tussen partijen. Een intentieovereenkomst is daarentegen wél een bindende overeenkomst. De inhoud van de verklaring is bepalend of het een verklaring of overeenkomst is. Als een document intentieverklaring genoemd wordt, maar partijen maken onderlinge afspraken dan is in juridisch opzicht sprake van een overeenkomst. Een intentieverklaring kan bijvoorbeeld door een zorgorganisatie aan een leverancier geschreven worden in afwachting van de totstandkoming van een formele opdracht tot levering (overeenkomst).

De zorgorganisatie geeft aan de intentie te hebben een bepaald product te willen aanschaffen. De organisatie gaat dus op dat moment nog geen overeenkomst aan. Dit kan gebeuren als de leverancier bereid is om al met de beoogde opdracht te beginnen (bijvoorbeeld ontwerp of inkoop materialen) voordat de definitieve overeenkomst rond is. Ook kan hierbij meespelen dat de leverancier veel werk moet verrichten om een goede offerte op te stellen of om de specificaties uit te werken (zaken waarvoor hij niet betaald krijgt) en de leverancier dus wel enige zekerheid wil hebben omtrent de bedoelingen van de zorgorganisatie.

Klik [hier](#) voor een format van een intentieverklaring.