Bijlagen bij de samenwerkings-overeenkomst

Algemene voorwaarden

Stem met je inkoopafdeling af welke algemene voorwaarden gelden. In de zorg wordt vaak gebruikgemaakt van de Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) van de VGN.

De AIVG bestaat uit een algemeen deel en een ICT-module. Er is ook een handleiding met extra uitleg.

Vraag altijd of de leverancier deze voorwaarden accepteert. Doet hij dat niet, bespreek dit met inkoop en zoek samen naar een werkbare oplossing, bijvoorbeeld via een addendum met aanvullende afspraken.

Verwerkersovereenkomst

Een verwerkersovereenkomst is verplicht als de leverancier persoonsgegevens verwerkt namens jouw organisatie, bijvoorbeeld in een cliënt- of patiëntsysteem.
In een verwerkersovereenkomst staat hoe de leverancier voldoet aan de AVG. Controleer of er binnen jouw organisatie of via de VGN een standaardmodel beschikbaar is. Meer informatie en formats vind je bij de VGN.

Service Level Agreement (SLA) of eXperience Level Agreement (XLA)

Bij de inkoop van technologie is het verstandig om 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 van service. Daarin staan afspraken over responstijden, onderhoud, ondersteuning en bereikbaarheid. Een SLA kan onderdeel zijn van de offerte of apart worden afgesloten.

Een *eXperience Level Agreement (XLA)* richt zich op de ervaring van gebruikers. Waar de SLA zich vooral op technische prestaties richt, draait de XLA om tevredenheid en beleving.

Een XLA is geen juridisch document, maar een praktische gids om mee te sturen op een positieve gebruikerservaring. Meer informatie over SLA's en XLA's vind je bij de MKB servicedesk.

Intentieverklaring

Soms sluit je vóór de officiële samenwerkingsovereenkomst een intentieverklaring.

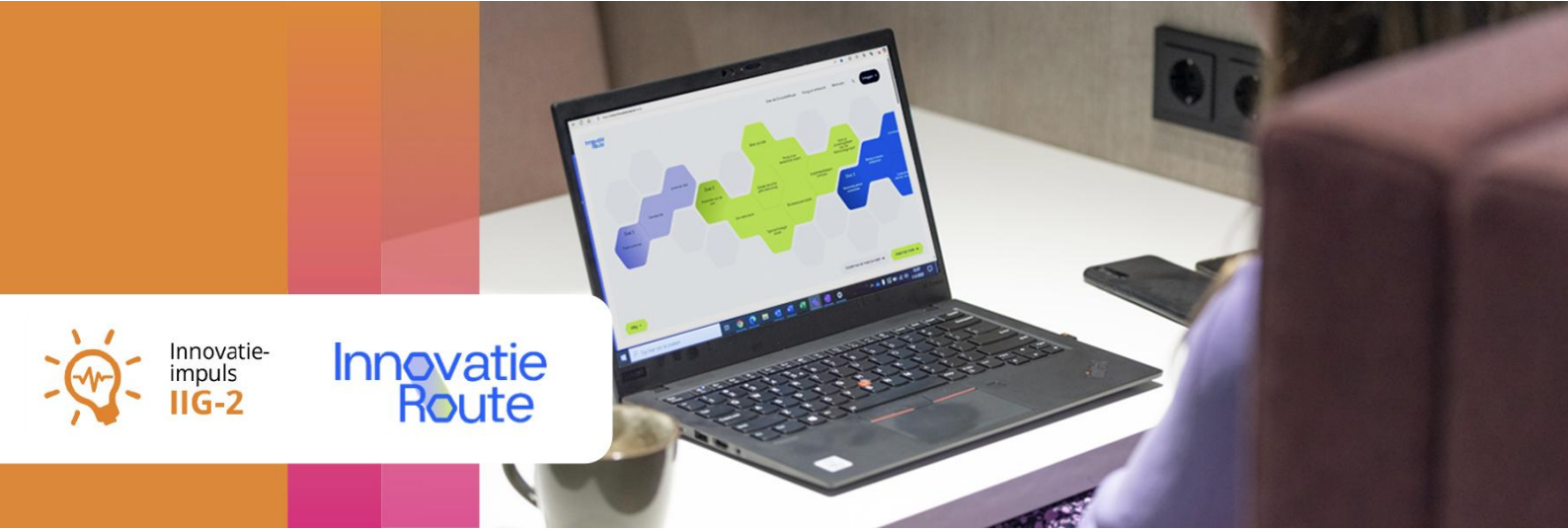
Daarin spreek je als zorgorganisatie uit dat je van plan bent om met een leverancier samen te werken, maar je gaat nog geen bindende overeenkomst aan.

Dit kan handig zijn als de leverancier alvast voorbereidend werk doet, zoals ontwerp of inkoop van materialen, terwijl de definitieve overeenkomst nog wordt opgesteld.

Let op: als in de verklaring bindende afspraken staan, wordt het juridisch gezien een overeenkomst.

Overleg daarom bij twijfel altijd met de afdeling inkoop of juridisch advies.

Er is een format voor een intentieverklaring beschikbaar.



Colofon

Dit kennisproduct is ontwikkeld binnen de Innovatie-impuls 2, een programma van Vilans in samenwerking met Academy Het Dorp en wordt gesubsidieerd door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), als onderdeel van de Toekomstagenda zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking. Dit kennisproduct wordt aangeboden via de InnovatieRoute.

Jaar van publicatie

December 2025

Disclaimer

Vilans en Academy Het Dorp streven er samen met betrokkenen naar om gebruik te maken van juiste, actuele en beschikbare gegevens in publicaties. Ondanks onze zorgvuldigheid aanvaarden we daar geen aansprakelijkheid voor. Onze publicaties mag je downloaden, verveelvoudigen en naar verwijzen mits:

- Er sprake is van niet-commerciële doeleinden.
- Je beschrijft dat de publicatie van Vilans en Academy Het Dorp is, noemt eventuele auteurs en plaatst een URL of hyperlink naar de publicatie.
- Je vermeldt de Creative Commons CC BY-NC-SA 4.0 licentie, inclusief link.

Wil je een onderdeel gebruiken voor een eigen publicatie? Ook dan gelden de hierboven genoemde voorwaarden. De Creative Commons CC BY-NC-SA 4.0 licentie is niet van toepassing op beeldmateriaal, content van derden en op onderdelen waar dit specifiek bij benoemd staat.