

Bijlage 1

Programma van Eisen

**Levering bomen en plantmateriaal
Perceel Bomen
ten behoeve van**

Gemeente Waddinxveen

Kenmerk : Z/21/063020
Versie: 1.1
Datum: 26 januari 2021

Paraaf Opdrachtgever

Paraaf Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer dient te voldoen aan alle genoemde eisen en voorschriften in dit Programma van Eisen voor perceel Bomen.

Als bewijs dat Opdrachtnemer aan gestelde eis(en) voldoet, dient Inschrijver de Eigen Verklaring uit Bijlage 5 in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn Inschrijving te voegen.

nummer	eis
1	Leveringen geschieden conform bestelling en worden volledig geleverd (geen nalevering).
2	De Opdrachtnemer levert de bestelde producten af op het door besteller aangegeven afleveradres en aangegeven tijd. Dit betreft centrale locaties binnen de gemeente. De afleverlocatie kan zowel een gemeentelijke locatie betreffen als de locatie waar de bomen verwerkt worden. Houdt rekening met ca. 5 adressen per levering.
3	Leveringen worden vergezeld van een duidelijke pakbon, waarop minimaal is gespecificeerd; - besteller; - omschrijving; locatie/eventueel project; - het aantal verpakkingen. Alle gegevens zijn op de verpakking weergegeven.
4	De Opdrachtnemer dient iedere Opdracht geplaatst door de Opdrachtgever binnen 2 werkdagen te bevestigen (schriftelijk of per mail).
5	De Opdrachtnemer moet de opgegeven bestelling binnen 10 werkdagen na afroep kunnen leveren tenzij anders afgesproken.
6	Het lossen van de bomen geschiedt door de Opdrachtnemer op de door de Opdrachtgever aangewezen plaats. Schade die ontstaat tijdens het lossen is voor rekening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever beschikt niet over losmiddelen. Deze worden door de Opdrachtnemer verzorgd. De keuring zal uiterlijk binnen drie werkdagen plaats vinden.
7	De bestelde bomen moeten per stuk/bundel/kist worden gelabeld met vermelding van de gegevens die de Opdrachtgever bij de afroeporder specificeert (Project / wijk / straatnaam, e.d.).
8	De Opdrachtnemer dient tijdens de werkdagen van minimaal 08.00 uur tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn. Ook dient een persoon opgegeven te worden die als vast contactpersoon (inclusief vervanger) fungeert tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.
9	Direct na de levering moet (indien aanwezig) vrijkomend verpakkingsmateriaal door de Opdrachtnemer retour worden genomen. Indien de Opdrachtgever, voor logistieke handelingen, na levering nog verpakkingsmateriaal heeft, dan wordt deze door de Opdrachtnemer bij de eerstvolgende levering meegenomen. Is er op korte termijn geen levering te verwachten dan worden deze op verzoek van de Opdrachtgever binnen tien werkdagen kosteloos opgehaald. Verpakkingsmateriaal wordt niet doorberekend.
10	De Opdrachtnemer levert bomen conform de kwaliteit beschreven in hoofdstuk 5 'Leveren (laan)bomen' van het 'Handboek Bomen' uitgave 2018.
11	De bomen dienen winterhard in Nederland te zijn. Dit houdt in dat de bomen in winterhardheidszone 7 gekweekt zijn.
12	Minimaal 2 % van het aantal bomen dient biologisch gekweekt te zijn. Deze bomen dienen te zijn voorzien van het biologisch keurmerk Skal.

Paraaf Opdrachtgever

Paraaf Opdrachtnemer

nummer	eis
13	Minimaal 50 % van de bomen dient Nederlands gekweekt en soortecht te zijn.
14	De Opdrachtgever kan te allen tijde de kwekerij bezoeken en het assortiment beoordelen zonder dit vooraf te melden bij de Opdrachtnemer.
15	De Opdrachtnemer adviseert de Opdrachtgever met betrekking tot soortkeuze, duurzaamheden, biodiversiteit, klimaatadaptie e.d. indien de Opdrachtgever daar om vraagt. Daarnaast verzorgt de Opdrachtnemer 1 keer per jaar een dag(deel) waarin de Opdrachtgever wordt meegenomen in nieuwe ontwikkelingen met onderwerpen als duurzaamheid, biodiversiteit, klimaatadaptie e.d.
16	De Opdrachtnemer beschikt over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure en stelt uiterlijk 1 maand na ingangsdatum van de overeenkomst klachtenformulieren ter beschikking aan de Opdrachtgever.

De procedure maakt onderscheid naar aard van de klachten. Enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken en anderzijds klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken. Alle klachten worden op verzoek met de contactpersoon besproken.

De klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure dient minimaal te voldoen aan de volgende eisen:

- Een ontvangstbevestiging binnen één dag sturen aan degene die de klacht heeft ingediend.
- Het invoeren van gegevens in een register met een onderverdeling naar aard van de klacht.
- Het onderzoeken van de klachten en het vastleggen van deze onderzoeksgegevens.
- Het nemen van corrigerende maatregelen om herhaling te voorkomen.
- De Opdrachtnemer houdt de klachtindiener schriftelijk op de hoogte van zijn bevindingen.
- Per kwartaal is het overzicht van de gemelde klachten onderdeel van het managementoverleg.

De gehele procedure dient binnen 14 dagen te zijn afgehandeld. Is dit niet mogelijk dan wordt de klachtindiener hier schriftelijk van op de hoogte gesteld.

Paraaf Opdrachtgever

Paraaf Opdrachtnemer