



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 9 Programma van Eisen

Europese Aanbesteding
Boomverzorging



© Copyright 2022, Euro Management Consultants B.V.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants B.V.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Algemene- en specifieke eisen	3
Hoofdstuk 2	Algemene eisen	3
Hoofdstuk 3	Dienstverlening	3
Hoofdstuk 4	Personeel	3
Hoofdstuk 5	Veiligheid, Gezondheid en Milieu	4
Hoofdstuk 6	Klachten burgers	4
Hoofdstuk 7	Klachtenregeling	4
Hoofdstuk 8	Communicatie	5
Hoofdstuk 9	Evaluatie	5
Hoofdstuk 10	Managementrapportage	5
Hoofdstuk 11	Prijzen	6
Hoofdstuk 12	Overige verplichtingen	7
Hoofdstuk 13	Controle	7

1. Algemene- en specifieke eisen

De algemene eisen in het kader van Boomverzorging worden in dit programma van eisen vastgelegd.

De specifieke eisen in het kader van Boomverzorging worden in de programma's van eisen in de diverse mini-competities bij de Nadere opdrachten vastgelegd.

2. Algemene eisen

Raamcontractant volgt te allen tijde de gemeentelijke richtlijnen in het kader van milieu in de milieu zones van de gemeentes.

De overlast aan de omgeving en het milieu wordt tot een minimum beperkt. Hierbij wordt gedacht aan minimalisering:

- stof;
- geluid;
- schade aan bestrating, obstakels en gebouwen;
- schade aan ondergrond;
- rondvliegende materialen.

Het eventueel vrijgekomen restmateriaal wordt minimaal aan het einde van iedere werkweek verwijderd.

Raamcontractant volgt te allen tijde de wettelijke bepalingen en de meest actuele versie van:

- Handboek Bomen;
- Kwaliteitscatalogus openbare ruimte;
- de Flora- en Faunawetgeving.
- Veiligheidseisen.

Bij de Nadere opdrachten kunnen nadere en/of specifieke voorwaarden van toepassing worden verklaard van de hoofdpdrachtgever (gemeenten) van toepassing.

3. Dienstverlening

De snoeiploeg bestaat minimaal uit:

- een personeelslid van Raamcontractant met kettingzaag;
- een voor het werk geschikte hoogwerker van Raamcontractant;
- een voor het werk geschikte grondwerker van Raamcontractant;
- een voor het werk geschikte versnipperaar van Raamcontractant.

De machines zijn geschikt om de dienstverlening te kunnen uitvoeren.

De vrijgekomen houtsnippers en stamhout blijven eigendom van Opdrachtgever.

4. Personeel

Het in te zetten personeel voldoet aan onderstaande voorwaarden:

- de Opdracht wordt uitgevoerd door een ETW'er (European Tree Worker), waardoor de garantie geboden wordt op een goede uitvoering en goede kwaliteit van de dienstverlening;
- minimaal een van de medewerkers die de opdracht ter plaatse uitvoert spreekt de Nederlandse taal;
- het personeel beschikt over een geldig bewijs voor het werken met de machines;
- het personeel is behulpzaam jegens derden;
- het personeel is in het bezit van het certificaat Basis Veiligheid VCA;
- het personeel is 'deugdelijk' geïnstrueerd over het op de juiste wijze bedienen van de machines.

5. Veiligheid Gezondheid en Milieu (VGM)

Raamcontractant volgt het door Opdrachtgever aan haar beschikbaar gestelde VGM plan bij de Nadere opdrachten.

Voor aanvang van de werkzaamheden levert Raamcontractant het aangevulde VGM plan waarin in is vastgelegd:

- omschrijving van de werkzaamheden;
- wat zijn de risico's;
- wat zijn de acties om deze risico's te voorkomen of te beperken;
- wie zijn de contactpersonen met telefoonnummers.

6. Klachten burgers

Klachten van burgers die Opdrachtgever via de gemeenten en/of instellingen en burgers ontvangt worden doorgestuurd naar Raamcontractant. Raamcontractant zorgt voor correcte afhandeling van de klacht conform de klachtenregeling.

7. Klachtenregeling

Raamcontractant zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.

Raamcontractant is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 3 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten;

Van iedere klacht wordt door Raamcontractant geregistreerd:

- datum en tijd indiening klacht;
- afhandelingsdatum klacht;
- aard ingediende klacht;
- wijze en resultaat afhandeling klacht;
- wel of niet gegrondverklaring.

Per halfjaar vindt overleg plaats tussen Partijen waarin de klachten en de door Raamcontractant te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

8. Communicatie

Raamcontractant benoemt op strategisch-, tactisch- en operationeel niveau één accountmanager die voor Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is, die de dienstverlening voor Opdrachtgever coördineert, die zorg draagt voor (toezicht op) naleving van de Raamovereenkomst door Raamcontractant en toezicht houdt op de kwaliteit van de totale dienstverlening van Raamcontractant. Raamcontractant stelt tevens één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tijdens werkuren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Het personeel van Raamcontractant dient zich altijd te kunnen identificeren middels een geldig identificatiebewijs. Bij het niet voldoen hiervan is Opdrachtgever gerechtigd het betrokken personeelslid de toegang tot de locatie te onzeggen en/of te (laten) verwijderen.

De communicatie tussen Opdrachtgever en Raamcontractant vindt als volgt plaats:

Strategisch/ tactisch	Technisch Manager Groen Xtra	1x per halfjaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie. Toekomstige ontwikkelingen in de organisatie Evaluatie Klachten
Operationeel	Uitvoerder	Maandelijks en indien nodig	Operationele zaken

Van de communicatie wordt door de Raamcontractant een verslag opgesteld welke ter goedkeuring aan Opdrachtgever wordt verzonden.

9. Evaluatie

Raamcontractant evalueert minimaal eenmaal per halfjaar kosteloos de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er zijn binnen de organisaties, de nakoming van overeengekomen afspraken etc. Tevens vindt besluitvorming plaats.

De gedurende evaluaties gemaakte afspraken tussen Partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen, worden door Raamcontractant opgesteld welke ter goedkeuring aan Opdrachtgever wordt verzonden, en 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 dan wel de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

10. Managementinformatie

Raamcontractant stelt per halfjaar een digitale managementrapportage op.

De managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- overzicht verrichte dienstverlening;
- overzicht en inhoud keuringen van Raamcontractant;
- overzicht klachten en klachtenafhandeling;
- voorstellen tot verbetering samenwerking en dienstverlening;

- kopieën meest recente betalingsbewijzen van de fiscus.

De managementinformatie is immer in overeenstemming met de AVG.

Indien Raamcontractant de beschikking heeft over een webportal wordt de managementinformatie via de webportal aangeleverd.

11. Financieel

11.1 Prijs

De (maximum) dagprijs is voor 8 werkuren en inclusief:

- personeel;
- benodigd materieel;
- benodigde verkeersmaatregelen
- alle bijkomende kosten.

De maximum prijzen en in de Nadere opdrachten afgegeven prijzen gelden voor de looptijd van de Raamovereenkomst, met een jaarlijkse indexering. De indexering vindt plaats vanaf 1 januari 2024 en daarna op 1 januari van elk jaar, op basis van het CBS indexcijfer Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100 jaarmutatatie peildatum december.

Bij de Nadere opdrachten kunnen lagere prijzen worden geoffreerd door de Raamcontractanten.

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

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

Het is niet toegestaan, zonder voorafgaande toestemming, om bijkomende kosten in rekening te brengen, zoals maar niet beperkt tot overhead, administratie, opslag en transport.

11.2 Facturering

Raamcontractant stuurt maandelijks een pro-forma factuur aan Opdrachtgever t.a.v. de Technisch manager. Deze controleert de pro-forma factuur en bij accordering kan de Raamcontractant de definitieve factuur opmaken en indienen.

De definitieve facturen worden maandelijks, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, verzonden aan dgdigitalefacturen@diamant-groep.nl.

De tenaamstelling van de facturen luidt:

Diamant-groep
T.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 5033
5004 EA Tilburg

De factuur dient gespecificeerd minimaal het volgende te vermelden:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
- factuurdatum;
- factuurnummer;
- debiteurennummer of Opdrachtgevernnummer;
- aantallen en prijzen per eenheid;
- factuurbedrag met vermelding btw-verlegd;
- bedrijfsnaam Raamcontractant;
- specificatie uitgevoerde werkzaamheden.

11.3 Betalingsvoorwaarden

40% van het factuurbedrag wordt op de G-rekening overgemaakt.

De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of 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 Raamcontractant niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Raamcontractant aan indien 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 dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Raamcontractant niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

12. Overige verplichtingen

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

13. Controle

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst te controleren.

Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Raamcontractant niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Raamcontractant. Raamcontractant is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.



Euro management consultants

**Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
info@euromanagementconsultants.nl**