



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 9 Programma van Eisen

Europese Aanbesteding
Schadeherstel



© 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	Minicompetitie	3
Hoofdstuk 2	Procedure Schade	3
Hoofdstuk 3	Procedure niet-rijdbare schades	3
Hoofdstuk 4	Procedure rijdbare schades	3
Hoofdstuk 5	Niet repareren	4
Hoofdstuk 6	Schadeafhandeling niet-rijdbare en rijdbare schades	4
Hoofdstuk 7	Vervangend vervoer	4
Hoofdstuk 8	Haal- en brengservice	5
Hoofdstuk 9	Termijn van schadeherstel	5
Hoofdstuk 10	Fotomateriaal	5
Hoofdstuk 11	Onderdelen	5
Hoofdstuk 12	Verborgen schade	5
Hoofdstuk 13	Eindcontrole Raamcontractant	6
Hoofdstuk 14	Eindcontrole Opdrachtgever	6
Hoofdstuk 15	Garantieregeling op verrichte werkzaamheden	6
Hoofdstuk 16	Schadedossier	6
Hoofdstuk 17	Bereikbaarheid	7
Hoofdstuk 18	Evaluatie en rapportage	7
Hoofdstuk 19	Accountmanagement	7
Hoofdstuk 20	Dienstverleningsplan	7
Hoofdstuk 21	Plan van aanpak SROI	7
Hoofdstuk 22	Prijs	8
Hoofdstuk 23	Facturering en betalingsvoorwaarden	8
Hoofdstuk 24	Klachtenregeling	9
Hoofdstuk 25	Overige verplichtingen	9
Hoofdstuk 26	Controle	10

1. Minicompetitie

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wenst Opdrachtgever de dienst Schadeherstel uit te laten voeren door Raamcontractanten waarmee de Raamovereenkomst wordt gesloten. Bij een Nadere opdracht wordt middels een mini-competitie de Raamcontractant geselecteerd die de Nadere opdracht uitvoert. Bij een schade waarbij enkel sprake is van ruitschade dan valt deze niet onder de scope van de (Nadere) Opdracht.

Voor iedere minicompetitie wordt een offerte opgevraagd bij de drie Raamcontractanten waarbij de schade wordt gemeld en digitale foto's worden verzonden.

De Raamcontractanten bieden bij de minicompetitie aan conform de voorwaarden en uitgangspunten van de Raamovereenkomst. Het gunningcriterium bij de mini-competitie is alleen Prijs.

In de offerte dient opgegeven te worden de prijs, onderverdeeld naar uren en materialen alsmede de hersteltermijn.

2. Procedure Schade

In de schadeafhandelingsprocedure wordt onderscheid gemaakt tussen niet-rijdbare en rijdbare schades.

3. Procedure niet-rijdbare schades

Indien een wagen is gestrand en de wagen niet meer kan rijden dan neemt Opdrachtgever contact op met een bergingsbedrijf en zorgt voor repatriëring van de gestrande wagen naar de Zevenheuvelenweg 14 Tilburg.

Middels een mini-competitie wordt een offerte opgevraagd bij de drie Raamcontractanten, welke binnen 2 werkdagen aan Opdrachtgever wordt verzonden via wagenpark@diamant-groep.nl. Opdrachtgever stuurt hiervoor een omschrijving van de aanrijding met digitaal foto's toe, die van de schade zijn gemaakt. Eventueel kan de schade geschouwd worden op het adres Zevenheuvelenweg 14 Tilburg op een afgesproken dag om 9.00 uur.

Op basis hiervan geeft Raamcontractant een offerte van het schadebedrag, uitgesplitst in materiaalkosten en arbeidskosten (hoeveelheid uren * uurtarief). Op basis van het offertebedrag wordt door Opdrachtgever besloten de wagen al dan niet te laten repareren.

Voor noodreparaties wordt middels een mini-competitie wordt een offerte opgevraagd bij de drie Raamcontractanten, welke binnen 1 werkdag aan Opdrachtgever wordt verzonden via wagenpark@diamant-groep.nl. Opdrachtgever stuurt hiervoor een omschrijving van de aanrijding met digitaal foto's toe, die van de schade zijn gemaakt.

4. Procedure rijdbare schades

Middels een mini-competitie wordt een offerte opgevraagd bij de drie Raamcontractanten, welke binnen 2 werkdagen aan Opdrachtgever wordt verzonden via wagenpark@diamant-groep.nl.

Opdrachtgever stuurt hiervoor een omschrijving van de aanrijding met digitaal foto's toe, die van de schade zijn gemaakt. Op basis hiervan geeft Raamcontractant een offerte van het schadebedrag, uitgesplitst in materiaalkosten en arbeidskosten (hoeveelheid uren * uurtarief).

Op basis van het offertebedrag wordt door Opdrachtgever besloten de wagen al dan niet te laten repareren.

5. Niet repareren

Indien Opdrachtgever beslist dat de wagen niet gerepareerd mag worden zijn de kosten voor het uitbrengen van de offerte en bijbehorende werkzaamheden voor Raamcontractant.

6. Schadeafhandeling niet-rijdbare en rijdbare schades

Opdrachtgever maakt met Raamcontractant een afspraak over de datum van schadeherstel. Daarbij wordt rekening gehouden met het al dan niet beschikbaar zijn van passend vervangend vervoer.

Bij noodreparaties haalt Raamcontractant de schade-wagen op bij het door Opdrachtgever opgegeven adres onder aflevering van het vervangend vervoer.

Behoudens de noodreparaties haalt Raamcontractant op de afgesproken dag om 09.00 uur de schade-wagen op bij de Opdrachtgever op het adres Zevenheuvelenweg 14 Tilburg onder aflevering van het vervangend vervoer.

Per schade wordt een dossier aangemaakt.

Indien meerdere andere schades aan de wagen worden geconstateerd dan wordt dit meteen telefonisch gemeld aan de Opdrachtgever. Partijen treden dan in overleg over de voortgang.

Raamcontractant herstelt de schade binnen de gegarandeerde termijn, na ontvangst van de te herstellen wagen.

De herstelde wagen wordt voor retournering aan Opdrachtgever gewassen en uitgezogen. Raamcontractant verzorgt een kwaliteitscontrole voor gereedmelding van de wagen.

Raamcontractant maakt met Opdrachtgever afspraak over terugbrengen van de herstelde wagen op de afgesproken dag om 09.00 uur bij de Opdrachtgever op het adres Zevenheuvelenweg 14 Tilburg.

Opdrachtgever ontvangt herstelde wagen retour en levert vervangend vervoer weer in. Raamcontractant geeft Opdrachtgever hierbij een toelichting van de uitgevoerde werkzaamheden.

7. Vervangend vervoer

Indien de te vervangen wagen een pick-up met laadbak of veegvuilwagen betreft, regelt de Opdrachtgever zelf vervangend vervoer.

Raamcontractant zorgt voor de beschikbaarheid van overig vervangend vervoer tot en met klasse B.

De wagen moet in ieder geval voldoen aan een aantal basis eisen:

- schoon, interieur en exterieur;
- representatief;
- geen technische mankementen;
- afgetankt;
- all-risk verzekerd.

Raamcontractant brengt enkel brandstofkosten en eventuele kosten voor bekeuringen en eigen risico bij schade aan de vervangend vervoer wagen in rekening voor het vervangend vervoer.

Voor het overige zijn aan het vervangend vervoer voor de Opdrachtgever geen kosten verbonden.

Voor de inzet en bij inname noteert Raamcontractant met de berijder de eventuele schades en onvolkomenheden aan de wagen.

8. Haal- en brengservice

Indien een wagen is gestrand en de wagen niet meer kan rijden dan neemt Opdrachtgever contact op met een bergingsbedrijf en zorgt voor repatriëring van de gestrande wagen naar de Zevenheuvelenweg 14 Tilburg.

Raamcontractant heeft de beschikking over een haal- en brengservice. Indien Opdrachtgever opdracht aan Raamcontractant geeft voor het uitvoeren van Transport/vervoer dan vindt deze plaats op kosten en risico van de Opdrachtgever.

Het halen en brengen wordt uitgevoerd door een representatieve chauffeur van Raamcontractant.

9. Termijn van Schadeherstel

Raamcontractant zal zorgdragen dat schadeherstel plaatsvindt binnen de hieronder vermelde termijnen, behoudens uitzonderingssituaties:

Grote, niet rijdbare schade	: na opdracht direct inplannen voor reparatie, Start herstel binnen 5 werkdagen
Rijdbare schades met noodreparatie	: na opdracht noodreparatie, Start herstel binnen 4 uur
Rijdbare schades zonder noodreparatie	: na opdracht direct inplannen voor reparatie, Start herstel binnen 10 werkdagen
Kleine schade, in 1 dag reparabel	: na opdracht direct inplannen voor reparatie, Start herstel binnen 10 werkdagen

10. Fotomateriaal

Raamcontractant maakt meerdere foto's waarbij de volgende procedure van toepassing is:

- een foto van het totale wagen, indien van toepassing genomen vanuit de stootrichting, waarop het kenteken duidelijk zichtbaar is;
- een detailfoto van de beschadigde delen, genomen vanuit de stootrichting, indien noodzakelijk gevolgd door meerdere detailfoto's;
- relevante informatie tijdens de reparatie wordt ook door Raamcontractant vastgelegd op foto's;
- indien het kenteken op de bovenstaande foto's niet zichtbaar is, maakt Raamcontractant een aparte foto waarop het kenteken wel zichtbaar is;
- tijdens het herstel van de schade worden per afdeling foto's gemaakt van het reparatieproces;
- de kwaliteit van de foto's is zodanig, dat beoordeling achteraf mogelijk is.

11. Onderdelen

De benodigde onderdelen worden direct na de opdrachtverlening besteld. Voor het herstel van de schades gebruikt Raamcontractant alleen nieuwe of gebruikte originele onderdelen.

12. Verborgen schade

Indien tijdens het herstelproces verborgen schades aan het licht komen, die niet geconstateerd konden worden op basis van de foto's en/of schouwing, wordt dit terstond telefonisch aan Opdrachtgever gemeld met vermelding van:

- aard van de verborgen schade;
- eventuele gevolgen;
- schatting van het bedrag.

Van de verborgen schade worden foto's gemaakt, die digitaal opgestuurd worden naar Opdrachtgever, ter ondersteuning van de bovengenoemde melding.

13. Eindcontrole Raamcontractant

Raamcontractant draagt de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van het herstel van de wagens. Dit geldt ook voor wagens waarvan de reparatie geheel of gedeeltelijk is uitbesteed. Tijdens het schadeproces wordt per reparatieproces tussentijds gecontroleerd.

Als de wagen hersteld is wordt deze uitwendig gewassen.

Raamcontractant voert de eindcontrole uit aan de hand van checklisten.

De wagen wordt pas gereed gemeld en afgeleverd als Raamcontractant deze heeft goedgekeurd.

14. Eindcontrole Opdrachtgever

De herstellende wagen wordt opgeleverd aan Opdrachtgever. Naar genoegen van Opdrachtgever dient Raamcontractant aan te tonen, dat alle schade volledig is hersteld. Door ondertekening van een opleveringsrapport wordt dit bevestigd door Opdrachtgever.

15. Garantieregeling op verrichte werkzaamheden

Raamcontractant verleent op alle uitgevoerde reparaties minimaal 4 jaar garantie conform de stichting FOCWA/Eurogarantiefonds garantiebepalingen, of gelijklopende bepalingen. Indien vanuit de importeurs een langere garantietermijn geldt, zoals bijvoorbeeld fabrieksgarantie, is deze langere termijn door Raamcontractant gegarandeerd.

Indien na de garantietermijn van 4 jaar bij inname van een wagen wordt geconstateerd dat er gedurende de looptijd door Raamcontractant een ondeugdelijke reparatie heeft plaatsgevonden, heeft Opdrachtgever het recht bij Raamcontractant herstel van initiële schade te eisen.

16. Schadedossier

Raamcontractant legt gedurende het reparatieproces de volgende relevante gegevens vast in een schadedossier:

- datum en tijdstip binnenkomst wagen;
- verwachte datum waarop herstel gereed is;
- datum en tijdstip gereedmelding aan berijder;
- datum en tijd aflevering herstellende wagen;
- bijzonderheden;
- calculatie (e-calc. / audatex);

- vermelden fysieke –of tele expertise onder vermelding van naam expert, bureau, en/of assuradeur en/of verzekeraar;
- digitale opnamen van de schade, zowel gemonteerd als gedemonteerd;
- pakbon of digitale kopie factuur van de geleverde en gemonteerde onderdelen;
- urenverantwoording;
- uitlijn- en richtbank rapporten;
- kopie kentekenbewijs deel i en ii;
- werkorders;
- eventueel gebruikte alternatieve reparatiemethoden;
- besteldatum en afleverdatum onderdelen;
- controlelijst processen;
- controlelijst eindcontrole;
- gegevens vervangend vervoer;
- indien van toepassing; facturen werk derden;
- indien van toepassing: melding uitbesteed werk;
- indien van toepassing: facturen van (gebruikte) onderdelen;
- indien van toepassing: kopie pakbon retouronderdelen;
- kopie factuur welke een overeenkomst heeft met de eindcalculatie;
- indien van toepassing: rapport wagen en veiligheidsinspectie.

Raamcontractant verleent te allen tijde aan de door Opdrachtgever bevoegde instanties of personen toegang tot het dossier, rekening houdende met de AVG.

17. Bereikbaarheid

Raamcontractant is bereikbaar voor Opdrachtgever en hanteert de volgende minimale openingstijden:

Maandag tot en met vrijdag: 07:30 – 17:30 uur

Raamcontractant is tijdens kantooruren direct telefonisch te bereiken.

18. Evaluatie en rapportage

Raamcontractant evalueert minimaal jaarlijks kosteloos de dienstverlening met Opdrachtgever.

Jaarlijks wordt aan de Opdrachtgever digitaal de rapportage aangeleverd. Deze bevat:

- overzicht aantal herstelde schades;
- overzicht gefactureerde kosten herstelde schades;
- overzicht gefactureerde kosten vervangend vervoer;
- overzicht overschrijding doorlooptijden van het schadeherstel;
- overzicht klachten en klachtenopvolging.

19. Accountmanagement

Raamcontractant benoemt voor de Opdrachtgever een vaste accountmanager en een vaste vervanger. De accountmanager en de vaste vervanger zijn op de hoogte van de in de Raamovereenkomst vastgelegde voorwaarden. De accountmanager en zijn vaste vervanger beschikken over voldoende senioriteit en communicatieve vaardigheden en hebben een brede productkennis. De betrokken accountmanager en vaste vervanger beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift en zijn rechtstreeks tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar.

20. Dienstverleningsplan

Raamcontractant zorgt voor een optimale kwaliteit van de dienstverlening, zoals vastgelegd in haar Inschrijving.

21. Plan van aanpak SROI

Raamcontractant zorgt voor uitvoering van het plan van aanpak SROI, zoals vastgelegd in haar Inschrijving.

22. Prijs

Raamcontractant hanteert een maximaal uurtarief voor het Schadeherstel. Het maximale uurtarief is inclusief de kosten van kleinmateriaal en milieutoeslag.

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

Bij de offertes via minicompetitie staat het Raamcontractant vrij om een lager uurtarief aan te bieden.

De prijzen zijn vast voor de looptijd van de Raamovereenkomst, met een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2024, op basis van het CBS indexcijfer "CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen totaal CAO sectoren (2010=100)" peildatum 3e kwartaal.

Alle genoemde prijzen zijn exclusief btw.

23. Facturering en betalingsvoorwaarden

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar:
dgdigitalefacturen@diamant-groep.nl

onder vermelding van:

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

Per schadegeval wordt één factuur verstuurd. Uitsluitend facturen van Raamcontractant worden geaccepteerd. Facturen van derden worden niet geaccepteerd.

Op alle facturen het volgende vermelden:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
- factuurdatum;
- factuurnummer;
- debiteurennummer of Opdrachtgevernummer;
- kenteken gerepareerde wagen.

Op de factuur vervangend vervoer tevens het volgende vermelden:

- kenteken vervangende wagen en klasse (geleverd en gefactureerd), merk, model, type;
- naam berijder;

- schadenummer;
- datum, tijd en kilometerstand bij aanvang vervangend vervoer;
- datum, tijd en kilometerstand bij terugkomst vervangend vervoer;
- brandstofkosten en aftankfee: u telt bij de brandstofkosten € 10,- aftankfee (niet vermelden op factuur) die u separaat op 1 factuur doorbelast aan Opdrachtgever.

In geval van doorbelasten van bekeuringen tijdens vervangend vervoer, tevens het volgende op factuur vermelden:

- schadenummer;
- kenteken gerepareerde wagen;
- kenteken van vervangende wagen;
- naam berijder;
- periode;
- kopie van beschikking (bekeuring) als bijlage.

In geval van doorbelasten eigen risico tijdens vervangend vervoer gereden schade tevens op factuur vermelden:

- schadenummer;
- kenteken gerepareerde wagen;
- kenteken van vervangende wagen;
- korte schadeomschrijving;
- met bijlage ingevulde en ondertekende saf (schade aangifte formulier).

De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling van (een) fact(u)ur(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van gefactureerde prestaties geeft de 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 Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is de Raamcontractant niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debetnota's, behoudens goedkeuring in onderling overleg.

24. 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 jaar 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.

25. 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.

26. 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**