



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 9 | Programma van Eisen

Diep Reinigen Natuursteen binnenstad Tilburg
Diamant-groep

© Copyright 2024, Euro Management Consultants.

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

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Reinigingsdiensten algemeen	4
Hoofdstuk 2 Eisen aan reinigingswerkzaamheden en -voertuigen	5
Hoofdstuk 3 Aanvraag evenementenaansluiting (EVA) Brabant Water	6
Hoofdstuk 4 Communicatie	7
Hoofdstuk 5 Evaluatie	8
Hoofdstuk 6 Managementinformatie	9
Hoofdstuk 7 Prijzen	10
Hoofdstuk 8 Facturering en betalingsvoorwaarden	11
Hoofdstuk 9 Social Return On investment (SROI)	12
Hoofdstuk 10 Klachtenregeling	15
Hoofdstuk 11 Overige verplichtingen	16
Hoofdstuk 12 Controle	17

Hoofdstuk 1 | Reinigingsdiensten algemeen

1.1 Oppervlakten

Het natuursteen dat gereinigd moet worden, wordt opgesplitst in blauwe en rode gebieden. Dit is terug te zien in Bijlage 12 'Tekening Reinigen Binnenstad'. Ieder gebied wordt, tijdens meerdere rondes per jaar, gereinigd. De verschillende gebieden liggen verspreid over het centrum van Tilburg. Ieder gebied heeft een ander oppervlak.

De oppervlakten van de verschillende gebieden zijn verdeeld in:

- Binnenstad (blauwe gebied): 9.500 m²
- Binnenstad (rode gebied): 7.000 m²

Het paarse gebied in de tekening is niet van toepassing voor de werkzaamheden binnen deze aanbesteding.

1.2 Frequentie werkzaamheden

De gebieden worden niet allemaal even vaak gereinigd. Ieder gebied heeft een eigen reinigingsfrequentie, met een indicatie van de momenten waarop reinigingswerkzaamheden plaats vinden.

Periodes waarin reinigingswerkzaamheden plaatsvinden:

- Binnenstad (blauwe gebied): 4x per jaar
 - Periode: na carnaval, na meimarkt, na kermis en okt/nov
- Binnenstad (rode gebied): 2x per jaar
 - Periode: na carnaval, na kermis/najaar

In bijlage 6 wordt door de inschrijver, per gebied, het reinigen van één ronde afgeprijsd.

Hoofdstuk 2 | Eisen aan reinigingswerkzaamheden en -voertuigen

2.1 Reinigen van bestrating

Bij de reiniging van bestrating moet de aannemer:

- gebruik maken van een milieuvriendelijk procedé op basis van heet water met een temperatuur van tenminste 125°C en/of stoom, niet gecombineerd met mechanische hulpmiddelen (zoals borstels), om zo het oppervlak niet te beschadigen;
- geen gebruik maken van chemicaliën en/of reinigingsmiddelen;
- het oppervlak machinaal reinigen waardoor een egaal reinigingsbeeld ontstaat. Het toepassen van handmatig voortbewogen werktuigen is hier niet toegestaan. Deze mogen wel ingezet worden op plaatsen die slecht of moeilijk bereikbaar zijn;
- de vaste vuildelen uit het afvalwater filteren, waarna het afvalwater op een gemeentelijke riolering afgelaten kan worden;
- bij gebruik van een verbrandingsmotor moet deze voorzien zijn van een katalysator of roetfilter zodat omstanders en werknemers minimaal worden blootgesteld aan schadelijke stoffen;
- zelf voorzien in elektriciteit en water.

Bij de hoofdreiniging gebruik maken van een systeem waardoor spatwater wordt opgevangen en het afvalwater wordt opgezogen. Tijdens de hoofdreiniging moet, in dezelfde werkgang, het vuile reinigingswater opgezogen worden zodat opgelost vuil zich niet opnieuw in de poriën van het steen kan aanhechten.

2.2 Reinigen van kauwgom

Bij de reiniging van kauwgom moet de aannemer:

- gebruik maken van niet ter beschikking gesteld water zonder toegevoegde middelen;
- geen overlast veroorzaken voor winkelend publiek;
- geen rondspattend vuil veroorzaken;
- vrijkomende materialen op eigen kosten afvoeren;
- Behalve kauwgom ook algen, mossen, oliën, vetvlekken en grauwsluijer verwijderen.

Opdrachtnemer moet daarnaast gebruik maken van een milieuvriendelijke procedé op basis van heet water en stoom, gecombineerd met het afzuigen van het reinigingswater. Deze techniek moet geschikt zijn om zowel kauwgom te verwijderen, alsook het straatwerk grondig te reinigen.

2.3 Geluidshinder

Materieel dat in het kernwinkelgebied wordt ingezet, mag maximaal 80dBa aan geluid produceren.

2.4 Duurzaamheid

Materieel met een diesilverbrandingsmotor moeten als brandstof HVO 100 gebruiken.

Materieel met een benzineverbrandingsmotor moeten minimaal Euro 6 normering hebben.

Hoofdstuk 3 | Aanvraag evenementenaansluiting (EVA) Brabant Water

De Opdrachtnemer moet er rekening mee houden dat hij, ongeveer 12x per jaar, een aanvraag moet doen bij Brabant Water voor een evenementenaansluiting (EVA). Deze kosten zijn in beginsel voor de Opdrachtnemer, maar kunnen in Bijlage 6 bij de Inschrijving worden afgeprijsd, en dus worden gefactureerd aan de Opdrachtgever.

Hoofdstuk 4 | Communicatie

De Opdrachtnemer benoemt op strategisch, tactisch en operationeel niveau één accountmanager die voor de Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving van de Raamovereenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Raamcontractant. De Opdrachtnemer stelt daarnaast (per Opdrachtgever) één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en de verdere invulling van de Raamovereenkomst, en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) moet tussen 08:30 en 17:30 telefonisch en per email bereikbaar zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Frequentie	Inhoud
Strategisch / tactisch	Technisch manager	1x per jaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie. Toekomstige ontwikkelingen
Operationeel	Uitvoerders	Indien nodig	Operationele zaken.

Hoofdstuk 5 | Evaluatie

De Opdrachtnemer evalueert minimaal eenmaal per jaar kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er binnen de organisaties zijn en de nakoming van overeengekomen afspraken. Daarnaast vindt ook nog besluitvorming plaats.

De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken tussen Partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen (opgesteld door de Opdrachtnemer), 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, of dat de aard van de evaluaties verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Hoofdstuk 6 | Managementinformatie

De Opdrachtnemer stelt binnen een maand na afloop van het betreffende jaar een digitale managementrapportage op. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- gereden reinigingsrondes;
- bijzonderheden tijdens uitvoeren werkzaamheden;
- de kwaliteit van de dienstverlening;
- de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

De managementinformatie is daarnaast in overeenstemming met de AVG.

Hoofdstuk 7 | Prijzen

De tarieven voor de reinigingsrondes worden afgeprijsd in Bijlage 6.

De prijzen voor zijn vast tot en met 31 december 2025. Voor de prijzen geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2026. Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatie derde kwartaal, op basis van het CBS indexcijfer 'Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur'.

De in de Inschrijving 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, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de offerteaanvraag gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

Hoofdstuk 8 | Facturering en betalingsvoorwaarden

8.1 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks, aan het einde van iedere maand.

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

Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.

Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- inkoopordernummer;
- gereden reinigingsrondes, met vermelding van aantal gereden rondes en totaal aantal m2 dat daarmee is gefactureerd in de betreffende factuurperiode.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

8.2 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn van een factuur 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 de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer 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 moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Hoofdstuk 9 | Social Return On investment (SROI)

9.1 Algemeen

SROI houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, verplicht is om een deel van de totale opdrachtsom exclusief btw te besteden aan de invulling van SROI door de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt.

9.2 Plaats van invulling SROI verplichting

De invulling van de SROI verplichting mag zowel binnen als buiten de uitvoering van de gegunde opdracht plaatsvinden. Voor het gedeelte van de invulling van SROI dat buiten de opdrachtuitvoering plaatsvindt, moet er wel sprake zijn van diensten en werkzaamheden die indirect ook ten goede komen aan de opdracht.

9.3 Periode van invulling SROI verplichting

De invulling van de SROI verplichting wordt gerealiseerd binnen de periode van de Opdracht. Het moet namelijk mogelijk zijn om de opdracht direct na afronding van de werkzaamheden definitief af te rekenen en daarvoor is het nodig dat beoordeeld kan worden in welke mate de SROI verplichting is gerealiseerd.

9.4 Afwijking van de periode van invulling SROI verplichting

Van de bij artikel 3 genoemde periode kan worden afgeweken in het kader van duurzame plaatsing van een kandidaat.

9.5 De invulling van de SROI verplichting

De SROI verplichting kan op de volgende manieren worden ingevuld door de Opdrachtnemer:

- Door personen met een afstand tot de arbeidsmarkt (kandidaten), zoals omschreven in bijgevoegde tabel, te betrekken bij de (ondersteunende) werkzaamheden;
- De Opdrachtnemer mag gebruik maken van een onderaannemer ter invulling van de SROI verplichting, maar blijft ook dan verantwoordelijk voor een correcte invulling en afwikkeling. Hierbij dient wel aantoonbaar te worden gemaakt dat er een directe relatie met de uitvoering van de opdracht is.

De Opdrachtnemer hanteert daarnaast het door hem ingediende plan van aanpak SROI.

9.6 Werving van SROI kandidaten

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving van SROI kandidaten.

9.7 Niet voldoen aan SROI verplichting

Bij het niet voldoen aan de eisen met betrekking tot de SROI verplichting wordt niet voldaan aan de eisen uit de opdrachtverstrekking wat kan leiden tot een schadevergoeding welke gelijk staat aan éénmaal het bedrag van het niet ingezette percentage van de SROI-verplichting.

Wanneer de Opdrachtnemer tijdens de looptijd van een Raamovereenkomst jaarlijks niet het bedrag aan SROI volledig invult, wordt het verschil tussen het jaarlijks te berekenen bedrag SROI en het bedrag dat daadwerkelijk is afgenomen aan de Opdrachtgever overgemaakt in februari, volgend op het afgesloten kalenderjaar.

Wanneer bij de eindafrekening van de opdracht niet of niet in zijn geheel is voldaan aan de SROI verplichting, wordt onmiddellijk en zonder ingebrekestelling een boete opeisbaar die gelijk is aan éénmaal de geldwaarde van het niet-ingevulde deel van de verplichting. Opdrachtgever heeft het recht een opgelegde boete te verrekenen met uitstaande vorderingen van de Opdrachtnemer op de Opdrachtgever.

9.8 Monitoring en verantwoording

Monitoring en verantwoording van de invulling van SROI return wordt éénmaal per maand vastgelegd door de Opdrachtnemer.

9.9 Contact opnemen na gunning

Opdrachtnemer heeft de verplichting binnen twee weken na gunning contact op te nemen met Opdrachtgever.

9.10 Kandidaten SROI

De kandidaten uit de in de tabel hieronder benoemde regelingen, tellen mee als invulling voor SROI. In de kolommen worden respectievelijk de omschrijving en de bijbehorende criteria vermeld. In de tabel wordt uitgegaan van het moment van instroom bij de Opdrachtnemer.

Regeling	Kandidaten	Criteria
PW / IOAW / IOAZ	Personen die direct voorafgaande aan de instroom bij de Opdrachtnemer een uitkering van de gemeente op grond van de Participatiewet (PW), IOAW of IOAZ ontvingen. (En of geregistreerd staan in het doelgroepenregister van het UWV.)	De Opdrachtnemer biedt de kandidaat een dienstverband aan van minimaal zes maanden. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst en het betalen van loon telt de kandidaat mee voor de invulling van de 'SROI' verplichting.
WAO / WIA / WAZ / Wajong	Personen tellen mee op grond van een claimbeoordeling volledig arbeidsongeschikt of gedeeltelijk arbeidsongeschikt verklaard (minimaal 35%), op basis van een jonggehandicapte status of op grond van een arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV) van een private verzekeraar arbeidsongeschikt zijn verklaard.	Voor de kandidaten met een WAO, WIA, WAZ of Wajong uitkering, dient de opdrachtgever een dienstverband voor minimaal zes maanden aan te bieden. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst telt de kandidaat mee voor de invulling van de 'SROI' verplichting.
WSW	Personen tellen mee op grond van indicatiebeschikking SW.	De Opdrachtnemer biedt de kandidaat een dienstverband aan. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst en het betalen van loon telt de kandidaat mee voor invulling van de SROI verplichting. Opdrachtnemer kan kandidaat ook inlenen van een WSW-bedrijf via een detacheringsconstructie.
WW	Personen met als uitgangspositie 'WW-uitkering' tellen pas mee als ze voor instroom een half jaar of langer een WW-uitkering ontvingen. Als een persoon tijdens zijn recht op een WW-uitkering weer aan het werk gaat en binnen 26 weken opnieuw werkloos wordt, loopt de oude uitkering weer verder (herleving van de uitkering) voor de duur die de werkloze nog te goed had. In dit geval telt de uitkeringsduur voor de aanvatting van het werk gaan mee met de	Voor de kandidaten met een WW uitkering, dient de opdrachtgever een dienstverband voor minimaal zes maanden aan te bieden. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst telt de kandidaat mee voor de invulling van de "SROI" verplichting.

	duur van de WW na het opnieuw werkloos worden (moet samen ook min. een half jaar zijn).	
BBL / BOL niveau 1 en 2 + VSO / PRO	Personen die een leerwerk- (BBL) of een stage-overeenkomst (BOL) tot niveau 1 of 2, dan wel leerlingen VSO/PRO die een stageovereenkomst hebben voor een arbeidstoeleidsstage. Leerlingen van het voortgezet speciaal onderwijs (VSO) en praktijkonderwijs (PRO) die een stage-overeenkomst hebben met een werkgever voor een arbeidstoeleidsstage tellen ook meer in het kader van invulling van de SROI verplichting.	De opdrachtgever biedt de kandidaat een leerwerk- of stageplaats aan.

9.11 Normbedragen SROI

De Opdrachtgever rekent bij de invulling van SROI met de volgende normbedragen.

Doelgroep	Jaartarief ¹ t.b.v. invulling SROI verplichting (o.b.v. fulltime dienstverband)	Jaartarief ¹ omgerekend naar uurtarief ¹ (jaartarief / 1.463 uur (JUS-norm ²))
WW	€ 30.000,-	€ 20,41
Participatiewet (bijstandsgerechtigde)	€ 35.000,-	€ 23,92
WIA / WAO	€ 35.000,-	€ 23,92
Wajong	€ 35.000,-	€ 23,92
WSW	€ 35.000,-	€ 23,92
Leerling BBL	€ 10.000,-	€ 6,84
Leerling BOL	€ 5.000,-	€ 3,42
Leerling VSO / praktijkonderwijs	€ 5.000,-	€ 3,42

Voetnoten:

1: Tarieven zijn all-inclusive tarieven, dus ook inclusief begeleidingskosten en werkgeverslasten.

2: JaarUrenSysteem

Hoofdstuk 10 | Klachtenregeling

De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van klachten die schriftelijk, telefonisch of per email zijn ingediend.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in benadeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten.

Van iedere klacht wordt door de Opdrachtnemer het volgende geregistreerd:

- de naam van de klagen;
- datum en tijdstip van indiening van klacht;
- afhandelingsdatum van klacht;
- aard van ingediende klacht;
- de wijze en het resultaat van de afhandeling van de klacht;
- wel of niet gegrondverklaring van de klacht.

Per jaar vindt er een overleg plaats tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer waarin de klachten en de door de Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om de klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

Hoofdstuk 11 | Overige verplichtingen

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

Hoofdstuk 12 | Controle

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

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



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
Info@euromc.nl