



EURO  
MANAGEMENT  
CONSULTANTS

## Bijlage 8 | Programma van Eisen

Bedrijfskleding  
Diamant-groep



EURO  
MANAGEMENT  
CONSULTANTS



© Copyright 2025, 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   Kernassortiment                                | 4  |
| Hoofdstuk 2   Eisen en kenmerken Bedrijfskleding             | 5  |
| Hoofdstuk 3   Kwaliteitseisen Bedrijfskleding                | 7  |
| Hoofdstuk 4   Levering                                       | 8  |
| Hoofdstuk 5   Logistiek en uitvoering                        | 10 |
| Hoofdstuk 6   Digitaal systeem                               | 11 |
| Hoofdstuk 7   Duurzaamheid en milieu                         | 12 |
| Hoofdstuk 8   International Labour Organisation (ILO) normen | 13 |
| Hoofdstuk 9   Managementinformatie                           | 14 |
| Hoofdstuk 10   Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)       | 15 |
| Hoofdstuk 11   Implementatie                                 | 17 |
| Hoofdstuk 12   Communicatie en evaluatie                     | 18 |
| Hoofdstuk 13   Prijzen                                       | 19 |
| Hoofdstuk 14   Facturering en betalingsvoorwaarden           | 20 |
| Hoofdstuk 15   Social Return On investment (SROI)            | 21 |
| Hoofdstuk 16   Service Level Agreement (SLA)                 | 22 |
| Hoofdstuk 17   Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden   | 23 |

## Hoofdstuk 1 | Kernassortiment

### 1.1 Volledige assortiment en kernassortiment

Door de Inschrijver wordt haar volledige assortiment van Bedrijfskleding beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever, waarbij minimaal het kernassortiment zoals opgenomen in Bijlage 6 geleverd moet worden. Van dit kernassortiment zijn minimale kwaliteitseisen en normeringen vastgelegd.

Van het kernassortiment wordt door de Opdrachtnemer een digitale catalogus samengesteld met vermelding van artikelnummers, kwaliteitsomschrijving, afbeeldingen en netto prijzen.

De Bedrijfskleding die wordt geleverd door Opdrachtnemer is altijd nieuw.

### 1.2 Wijzigingen in kernassortiment

De Opdrachtnemer is niet gerechtigd het vastgestelde kernassortiment te wijzigen tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst, behoudens uitzonderingen dat bijvoorbeeld een artikel niet meer leverbaar is. Als een artikel niet meer leverbaar is moet Opdrachtnemer een schriftelijke verklaring van de fabrikant aanleveren waarin staat dat het betreffende product niet meer leverbaar is. Deze verklaring moet door Opdrachtgever worden goedgekeurd. Hierna wordt een alternatief ter goedkeuring aan de Opdrachtgever aangeboden. Een alternatief moet minimaal van vergelijkbare kwaliteit zijn, en mag niet duurder zijn dan het artikel dat dit alternatief vervangt. Hierbij geldt dat een gelijkwaardig, goedgekeurd, alternatief geleverd kan worden vanaf het moment dat het niet-meer-leverbare-artikel uit de collectie gaat.

Op basis van een financieel- of kwalitatief voordeel kunnen producten uit het kernassortiment ook gewijzigd worden. Hierbij wordt een alternatief wederom ter goedkeuring aan de Opdrachtgever aangeboden.

De Opdrachtgever is gerechtigd om vanuit eigen initiatief artikelen in het kernassortiment te vervangen voor andere/nieuwe/betere artikelen. Wanneer dit gebeurt wordt, in overleg, een prijs afgesproken voor dit vervangende artikel. Bij het bepalen van deze prijs hanteert Opdrachtnemer minimaal het kortingspercentage zoals opgenomen in Bijlage 6. Daarnaast kijkt Opdrachtnemer ook naar mogelijkheden om een hogere korting aan te bieden, rekening houdend met de afnameprognose van het betreffende artikel.

#### Passen van een alternatief artikel voor doorvoering in kernassortiment

Wanneer het nodig wordt geacht om een alternatief artikel voor doorvoering te passen, wordt dit kosteloos door de Opdrachtnemer aangeboden.

## Hoofdstuk 2 | Eisen en kenmerken Bedrijfskleding

### 2.1 Kwaliteit

De kwaliteit van de Bedrijfskleding in het kernassortiment voldoet minimaal aan de eisen zoals deze zijn opgenomen in Bijlage 6. Artikelen moeten van professionele kwaliteit zijn en voldoen minimaal aan de gebruikelijke eisen van functionaliteit, deugdelijkheid, veiligheid, doelmatigheid en afwerking. Wanneer de Bedrijfskleding hier niet aan voldoet, dan wordt deze op aangeven van de Opdrachtgever vervangen door een alternatief artikel tegen dezelfde prijs.

Artikelen zijn vervaardigd van duurzame, slijtvaste materialen waarbij rekening is gehouden met de gebruikte stoffen, zodat kleurvastheid, vormvastheid, krimp vrijheid en kreukvrijheid zijn geborgd.

Bedrijfskleding is tenminste bestand tegen:

- herhaaldelijk (thuis) wassen;
- weersinvloeden;
- bloeden, maar ook droog- en natte wrijftechtheid;
- pilling.

Bedrijfskleding voldoet daarnaast aan de volgende algemene eisen:

- kleurechtheid van de stof;
- geschikt voor thuis wassen;
- accessoires zoals ritsen, knopen en pushbuttons zijn van een hoogwaardige kwaliteit en hebben een levensduur van minimaal 2 jaar;
- beschermende kleding is beschikbaar in meerdere courante kleurstellingen en in kleurcombinaties met fluor bij EN ISO 20741 normering;
- breisels zijn gelijkmatig en vertonen geen onregelmatigheden;
- weefsel is gelijkmatig en vrij van weeffouten;
- uv-straling bestendigheid;
- kan teken-werend zijn.

De stiksels in de Bedrijfskleding voldoen tenminste aan de volgende eisen:

- mogen geen onregelmatigheden vertonen;
- zijn stevig, bestand tegen scheuren of loslaten gedurende levensduur van de kleding;
- geven geen irritatie tijdens dragen;
- wijken in kleur niet af van de kleur van de stof;
- zijn duurzaam.

#### Wasvoorschriften voor thuiswassen van de kleding

Opdrachtnemer levert bij haar Bedrijfskleding wasvoorschriften voor thuis wassen van de kleding mee. Dit verkleint de kans dat het thuis wassen van de Bedrijfskleding nadelige effecten heeft op de kwaliteit van de kleding.

### 2.2 Logo's

De Opdrachtnemer voorziet de Bedrijfskleding van logo's door deze te borduren of te bedrukken, op aanvraag van de Opdrachtgever. In Bijlage 11 zijn de specificaties van de huidige logo's van Diamant-groep vastgelegd.

De logo's worden door de Opdrachtnemer aangeleverd en kunnen worden afgeprijsd in Bijlage 6. Het plaatsen van de logo's kan eveneens afgeprijsd worden in Bijlage 6. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij de voorraad logo's op een voldoende peil houden dat Bedrijfskleding altijd voorzien kan worden van de nodige logo's.

Het is mogelijk dat er tijdens de looptijd logo's bijkomen, of dat bestaande logo's wijzigen. Hierbij geldt dat nieuwe logo's voor eenzelfde prijs worden geleverd en geplaatst als de bestaande logo's.

De positie en grootte van de logo's worden na gunning, in overleg met de Opdrachtgever vastgelegd. Hierbij geldt dat deze minimaal moeten voldoen aan de fiscale wet- en regelgeving.

### 2.3 Maatvoering

Opdrachtnemer voert een matenrange conform NEN EN 13402-3:2011. Een overzicht van de gehanteerde maataanduiding inclusief opgave van intervallen en bereik dient overlegd te worden. De maten worden in het digitale systeem vastgelegd.

Voor het Kernassortiment zijn de standaardmaten per artikel vastgelegd. Van het kernassortiment levert Opdrachtnemer deze maten tegen standaardprijzen.

De Opdrachtnemer moet verder binnen haar assortiment onderstaande maten kunnen leveren, zodat voor alle medewerkers van Opdrachtgever Bedrijfskleding beschikbaar is.

- Bedrijfskleding XS t/m 7XL
- Veiligheidskleding XS t/m 7XL
- (Spijker)broeken Lengtematen 30 t/m 38 en breedtemaat 28 t/m 46
- Werkschoenen 35 t/m 48

Waarbij de Opdrachtnemer standaard ook het volgende kan aanbieden:

- Damesbovenkleding moet beschikbaar zijn in de maten XS t/m 5XL;
- Damesbroeken moeten beschikbaar zijn in reguliere breedtematen;
- Beschikbaarheid van verschillende breedtes leesten voor de werkschoenen en veiligheidsschoenen.

### 2.4 Kledingvermaak

Opdrachtnemer kan, op verzoek van Opdrachtgever, kleding naar wens vermaken en/of aanpassen. Opdrachtgever geeft dit aan bij het plaatsen van een bestelling.

Vanwege de maatwerk-aard van kledingvermaak, worden de kosten van vermaak per situatie afgesproken. Opdrachtgever behoudt zich hierbij het recht voor om kledingvermaak zelf bij derden uit te laten voeren.

### 2.5 Passessies

De Opdrachtnemer verzorgt ieder kwartaal (4x per jaar), en daarnaast op verzoek van de Opdrachtgever, kosteloos passessies van de Bedrijfskleding en het schoeisel voor het personeel van Opdrachtgever. De locatie wordt door Opdrachtgever bepaald.

### Hoofdstuk 3 | Kwaliteitseisen Bedrijfskleding

De kwaliteit van de Bedrijfskleding voldoet minimaal aan de eisen zoals deze zijn opgenomen in Bijlage 6. Alle Bedrijfskleding die de Opdrachtnemer levert zijn geschikt voor langdurig en intensief gebruik, in een professionele omgeving en beschikken over een constante kwaliteit.

De Bedrijfskleding voldoet aan de Arbowetgeving en EN ISO 20471.

Alle door de Opdrachtnemer aangeboden Bedrijfskleding voldoet aan de Warenwet.

## Hoofdstuk 4 | Levering

### 4.1 Leveringstijden en -zekerheid van het kernassortiment

De levering van de artikelen gebeurt binnen 7 werkdagen na ontvangst van de order, met een leveringszekerheid van 95%. Dit betekent dat minimaal 95% van de bestellingen correct, volledig en tijdig worden geleverd. De leveringszekerheid wordt berekend over het aantal bestellingen gedurende een kwartaal.

Levering gebeurt binnen het werkgebied van de Opdrachtgever. Welke adressen dit precies zijn, wordt na gunning aangeleverd. Bedrijfskleding die voorzien moeten worden van een logo heeft dezelfde leveringstijd en -zekerheid van 7 werkdagen na ontvangst order.

Incidentele spoedbestellingen worden binnen 3 werkdagen geleverd.

Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van het kernassortiment van minimaal 95%. Dit houdt in dat minimaal 95% (gemeten over een kwartaal) van de artikelen uit het kernassortiment beschikbaar is om te bestellen en leveren.

Bestellingen worden in beginsel in één keer geleverd als één geheel, dus niet in delen. Bij het plaatsen van een bestelling is het voor de Opdrachtgever inzichtelijk wat de verwachte levertijd is van de volledige bestelling. Wanneer één (of een aantal) artikel(en) een levertijd hebben van meer dan 7 werkdagen, dan wordt het deel van de bestelling dat direct leverbaar is binnen 7 werkdagen geleverd. De Opdrachtnemer neemt contact op met de Opdrachtgever over de artikelen met een langere levertijd. Opdrachtgever kan er dan bijvoorbeeld voor kiezen om een alternatief te kiezen dat wel direct leverbaar is, of om te wachten tot de artikelen met een langere levertijd geleverd kunnen worden.

### 4.2 Leveringstijden van artikelen buiten het kernassortiment

Artikelen van het verdere assortiment van de Opdrachtnemer worden met een leveringszekerheid van 95% binnen 15 werkdagen na bestelling geleverd. Het laten plaatsen van een logo mag geen invloed hebben op deze levertijd.

### 4.3 Leveringstijden van vermaak-artikelen

Vermaak-artikelen worden met een leveringszekerheid van 95% binnen 15 werkdagen na bestelling geleverd. Het laten plaatsen van een logo mag geen invloed hebben op deze levertijd.

### 4.4 Retours

Retours worden met de eerstvolgende levering teruggegeven aan de Opdrachtnemer. Wanneer dit niet mogelijk of wenselijk is, worden retours binnen 3 werkdagen (na melding) opgehaald bij de Opdrachtgever.

Artikelen die door (medewerkers van) Opdrachtgever verkeerd zijn besteld, kunnen met dezelfde voorwaarden geretourneerd worden.

### 4.5 Kenmerken levering

Levering van kleding gebeurt op naam van de medewerker voor wie de betreffende kleding besteld is. Wanneer kleding voor meerdere medewerkers in één bestelling worden geplaatst, dan geeft Opdrachtnemer bij het inpakken van de bestelling duidelijk aan welke kleding voor welke medewerker bestemd is. Bijvoorbeeld door de

kleding per medewerkers in een bundel/zak te leveren. Opdrachtnemer houdt er bij het eventueel bundelen van de kleding rekening mee dat alle kleding op het juiste adres wordt geleverd.

Op alle documenten moet een geldige naam, personeelsnummer, kostenplaats en het afleveradres staan. Onder documenten worden bevestigingen, pakbonnen en facturen verstaan.

Wanneer bestellingen noodgedwongen in delen worden geleverd, moet op de iedere individuele pakbon duidelijk zijn bij welke bestelling een deellevering hoort. Opdrachtnemer neemt altijd contact op met Opdrachtgever als een bestelling in delen geleverd wordt.

#### **4.6 Afleveradressen**

De Opdrachtgever geeft per bestelling aan op welk adres een order geleverd moet worden. De adressen liggen in het werkgebied van Opdrachtgever en zijn bereikbaar binnen kantoortijden (08:00 uur t/m 16:00 uur) op Werkdagen. Tijdens deze dagen en tijden zijn er bevoegde medewerkers aanwezig die de goederen in ontvangst kunnen nemen.

## Hoofdstuk 5 | Logistiek en uitvoering

### 5.1 Logistieke proces

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het logistiek proces. Het gehele proces van maatvoering, passessies, voorraad houden, levering, retours en facturering wordt door Opdrachtnemer kosteloos uitgevoerd.

Directe en indirecte kosten ten gevolge van eventuele claims, vorderingen of navorderingen van de door de fiscus niet geaccepteerde afmetingen, ontwerpen of andere criteria, kunnen niet worden verhaald op de Opdrachtgever, maar deze vallen onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

### 5.2 Etikettering kleding

Alle Bedrijfskleding is voorzien van een duidelijke etikettering waarop de samenstelling, was- en onderhoudsinstructie en maataanduiding staan vermeld, een en ander conform de Warenwet Textielartikelenbesluit, textielbenamingen. De was symbolen zijn conform Etitex uit België. De veiligheidskleding zijn geëtiketteerd conform de vastgelegde normeringen.

## Hoofdstuk 6 | Digitaal systeem

### 6.1 Minimale eisen systeem

Dit digitale systeem voldoet daarnaast minimaal aan de volgende eisen:

- Online bestellen op persoonsniveau, waarbij de juiste maat en de bestelgeschiedenis van ieder individueel persoon zichtbaar kan zijn;
- mogelijkheid om bevoegdheden in te stellen op persoonsniveau voor het kunnen bestellen van artikelen buiten het vastgelegde kernassortiment;
- actuele voorraad per maat, per product;
- levertijden per product;
- budgetbeheer;
- online managementinformatie.

Opdrachtnemer maakt gebruik van een internetapplicatie met een volledig geautomatiseerd digitaal systeem, waarbij de ingestuurde inkooporders binnen twee werkdagen automatisch worden bevestigd met vermelding van aantal, prijs en levertijd. Het digitale systeem is vanaf meerdere locaties door meerdere 'bestellers' van de Opdrachtgever tegelijkertijd toegankelijk.

Het digitale systeem van Opdrachtnemer is compatible met AFAS middels een OCI-koppeling.

Retours kunnen via het digitale systeem doorgegeven worden waarbij de formulieren afgedrukt kunnen worden.

### 6.2 Onderscheid tussen verschillende bedrijfsonderdelen van Opdrachtgever

Voor de verschillende bedrijfsonderdelen van Opdrachtgever wordt separaat een lijst samengesteld van artikelen die besteld mogen worden. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken samen een overzicht van het kernassortiment aan dat door ieder bedrijfsonderdeel besteld mag worden.

## Hoofdstuk 7 | Duurzaamheid en milieu

### 7.1 Duurzame materialen

Het is niet toegestaan om gebruik te maken van PVC in Bedrijfskleding. Deze moet daarnaast ook vrij zijn van schadelijke of gezondheidsbedreigende stoffen. De hoeveelheid schadelijke stoffen in de Bedrijfskleding mag daarnaast niet de limietwaarden overschrijden zoals opgenomen in het OEKO-TEX 100 label.

De Opdrachtnemer beperkt het gebruik van milieubelastende materialen en verpakkingen zoveel mogelijk. Alle noodzakelijk verpakkingen zijn milieuvriendelijk en recyclebaar. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen 2014, geldend vanaf 1 januari 2024.

### 7.2 Recycling oude Bedrijfskleding

De Opdrachtnemer neemt kosteloos oude en versleten Bedrijfskleding retour en draagt vervolgens zorg voor een duurzame en verantwoorde afvoer daarvan. Afgevoerde Bedrijfskleding komt niet opnieuw in omloop.

## Hoofdstuk 8 | International Labour Organisation (ILO) normen

De Opdrachtnemer hanteert de International Labour Organisation (ILO) basisnormen voor de fabricage en/of inkoop van haar Bedrijfskleding. De ILO heeft een aantal basisnormen (conventies) op het gebied van arbeidsomstandigheden. Aan deze normen wordt het inkoop- en productiegedrag van de onderneming getoetst. Het gaat daarbij met name over het recht op organisatorische- en collectieve onderhandelingen, en het recht op bescherming tegen kinderarbeid, dwangarbeid en discriminatie. Daarnaast zijn er o.a. normen voor werktijden, beloning en arbeidscontracten.

## Hoofdstuk 9 | Managementinformatie

De Opdrachtnemer stelt aan het einde van ieder kwartaal, binnen twee weken, een digitale managementrapportage op. Deze managementrapportage wordt naar de contractmanager van Opdrachtgever gestuurd. De managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- afname in aantallen en bedragen, totaal en uit te splitsen per onderdeel;
- aantal leveringen dat is gedaan;
- retours in aantallen en bedragen;
- data om KPI 1 (juiste prijzen kernassortiment) te meten;
- data om KPI 2 (levertijdigheid) te meten;
- data om KPI 3 (leverbetrouwbaarheid) te meten;
- data om KPI 4 (beschikbaarheid kernassortiment) te meten;
- informeren over wijzigingen m.b.t. normering, wetgeving, veiligheidseisen op productniveau;
- de opvolging van klachten.

De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

## Hoofdstuk 10 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

### 10.1 Omschrijving kritische prestatie indicatoren

Ieder kwartaal wordt de performance van de Opdrachtnemer gemeten. Deze meting gaat over de artikelen uit het kernassortiment en heeft betrekking op onderstaande KPI's:

1. Hantering van de juiste prijzen van het kernassortiment;
2. Levertijdigheid van bestellingen, binnen 7 werkdagen na ontvangst van een bestelling;
3. Leverbetrouwbaarheid;
4. Beschikbaarheid van de artikelen uit het kernassortiment.

Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer per kwartaal gerapporteerd en maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen. De beoordeling van het wel of niet voldoen van Opdrachtnemer aan de KPI's wordt aan het einde van ieder kwartaal gedaan, op basis van de data van dat betreffende kwartaal. Dit wordt door Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.

### 10.2 Meting kritische prestatie indicatoren

De minimumeisen voor de KPI's zijn:

1. Hantering juiste prijzen kernassortiment: minimaal 98%;
2. Levertijdigheid: minimaal 95%, gewogen gemiddeld gemeten over een kwartaal;
3. Leverbetrouwbaarheid: minimaal 95%, gewogen gemiddeld gemeten over een kwartaal;
4. Beschikbaarheid van het kernassortiment: minimaal 95%, gewogen gemiddeld gemeten over een kwartaal.

Om de leverbetrouwbaarheid ondubbelzinnig te kunnen meten wordt dit begrip als volgt ingekaderd:

- Er wordt niet aan de leverbetrouwbaarheid voldaan wanneer bij een bestelling:
  - ✓ bestelde artikelen ontbreken;
  - ✓ bestelde artikelen voldoen niet aan de (bij inschrijving) vastgelegde kwaliteit;
  - ✓ minder aantal artikelen wordt geleverd dan besteld;
  - ✓ artikel(en) kapot/aangebroken zijn bij levering;
  - ✓ artikel is niet voorzien van het juiste logo.
- Nalevering van een artikel nadat Opdrachtgever daar melding van heeft gedaan geldt als het oplossen van een klacht. Het artikel dat in beginsel ontbrak wordt nog steeds onder het niet voldoen aan de leverbetrouwbaarheid toegerekend.

### 10.3 Verbeterplan en mogelijke sanctie bij herhaaldelijk niet voldoen KPI('s)

Zowel binnen ieder kwartaal als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven KPI's. Het uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer voor iedere KPI moet voldoen aan de gestelde norm. Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde norm van één of meerdere KPI's, kunnen daar consequenties aan worden verbonden.

- 1<sup>e</sup> keer KPI, aangeboden dienstverlening en/of SROI niet voldaan: er vindt een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen. Opdrachtgever kan hierbij om een verbeterplan vragen van Opdrachtnemer.
- 2<sup>e</sup> keer KPI, aangeboden dienstverlening en/of SROI niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren): Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Opdrachtgever schrijft binnen 2 weken na dit overleg een verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze

accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze niet accepteert, kan dit aanleiding geven om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming(en) niet over te gaan tot een eventuele verlenging van de (Raam)overeenkomst.

Indien een uitgevoerd verbeterplan niet het gewenste resultaat heeft (= voldoen aan de KPI's), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden. Bij ontbinding van de Raamovereenkomst zal bij Opdrachtnemer een sanctie in rekening gebracht worden ten bedrage van € 10.000,- exclusief btw. Opdrachtnemer zal dit bedrag binnen 14 dagen na het daartoe gedane verzoek voldoen aan Opdrachtgever.

Het opleggen van deze sanctie en het ontbinden van de Raamovereenkomst ontslaat de Opdrachtnemer niet van haar aansprakelijkheid.

## Hoofdstuk 11 | Implementatie

Via een implementatieplan beschrijft de Opdrachtnemer de implementatie van de Opdracht. Een concept implementatieplan wordt bij Inschrijving als onderdeel van het Dienstverleningsplan ingediend en beoordeeld door de Beoordelingscommissie.

Opdrachtnemer verzorgt de implementatie van de Opdracht overeenkomstig het bij Inschrijving ingediende implementatieplan, waarbij de implementatiefase wordt afgerond op 1 mei 2025. De implementatiefase kan starten nadat het voornemen tot gunning bekend is gemaakt. De implementatie vindt plaats onder voorbehoud van de definitieve gunning door Opdrachtgever.

## Hoofdstuk 12 | Communicatie en evaluatie

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 Opdrachtnemer. 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 Opdrachtnemer                | Aanwezig vanuit Opdrachtgever                         | Frequentie                                           | Inhoud                                                                                                   |
|--------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Operationeel | Operationeel contactpersoon                  | Afvaardiging van relevant personeel van Opdrachtgever | 4x per jaar, en indien nodig                         | Operationele zaken.                                                                                      |
| Tactisch     | Accountmanager                               | Contractmanager                                       | 2x per jaar                                          | Evaluatie SLA<br>Klachtenafhandeling                                                                     |
| Strategisch  | Accountmanager<br>Contract-verantwoordelijke | Contractmanager<br>Projectleider                      | 1x per jaar<br>(Mogelijk te combineren met tactisch) | Actualiteiten omtrent dienstverlening, ontwikkelingen binnen beide organisatie, overige aandachtspunten. |

De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, 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 13 | Prijzen

### 13.1 Prijzen en indexering

De Inschrijver prijst het kernassortiment af in Bijlage 6. Het kernassortiment bestaat uit de meest bestelde artikelen van Opdrachtgever, met een indicatie van de hoeveelheden die jaarlijks besteld worden. Deze hoeveelheden zijn gebaseerd op afnames van afgelopen jaren. Inschrijver geeft de stukprijs op van de artikelen.

In het geval Opdrachtgever artikelen in wil kopen die buiten het in Bijlage 6 opgenomen kernassortiment vallen, verrekent Opdrachtnemer dit volgens een vast kortingspercentage.

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 van de maand oktober van de index 'Productenprijzen (PPI); ProdCom afzet-, invoer- en verbruiksprijzen, deelgebied 14 Kleding'.

(Bron: <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85770NED/table?ts=1734096370732>)

Opdrachtnemer onderbouwt deze index met een berekening/bewijs van de voorgestelde index.

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.

### 13.2 Exceptionele prijswijzigingen buiten invloed van Opdrachtnemer

prijswijzigingen, buiten de invloed van de Opdrachtnemer, worden vooraf met een open calculatie ter goedkeuring aan de Opdrachtgever overlegd. In dat geval kan Opdrachtgever er (in overleg met Opdrachtnemer) voor kiezen om de prijzen tijdelijk te verhogen, om deze omstandigheden tegemoet te komen. Reguliere prijsverhogingen vanuit fabrikanten komen hier niet voor in aanmerking, omdat deze afgedekt worden door de jaarlijkse indexering. Aan het einde van het kalenderjaar wordt het normale prijsniveau geïndexeerd, om geen verhoging op een verhoging van prijzen te krijgen.

## Hoofdstuk 14 | Facturering en betalingsvoorwaarden

### 14.1 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever per bedrijfsonderdeel, per maand, achteraf.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar [dgdigitalefacturen@diamant-groep.nl](mailto: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](http://www.belastingdienst.nl). Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- kostenplaats;
- aantal, prijs per artikel en totaalprijs;
- totaalbedrag.

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.

### 14.2 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. 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 eveneens 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 15 | Social Return On investment (SROI)

### 15.1 Algemeen

SROI houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, aandacht heeft voor de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Binnen deze Raamovereenkomst is de Opdrachtnemer verplicht om minimaal 2% van de opdrachtsom exclusief btw in te zetten voor de invulling van SROI.

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

### 15.2 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-inge vulde deel van de verplichting. Opdrachtgever heeft het recht een opgelegde boete te verrekenen met uitstaande vorderingen van de Opdrachtnemer op de Opdrachtgever.

## Hoofdstuk 16 | Service Level Agreement (SLA)

De Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.

Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van de levering van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.

De dienstverlening wordt beoordeeld via mondelinge evaluaties van de (in de SLA vastgelegde) afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen.

## Hoofdstuk 17 | Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden

Alle overige verplichtingen en (rand)voorwaarden, welke van toepassing zijn op de uitvoering, zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst.



## **EURO MANAGEMENT CONSULTANTS**

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