



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 7 | Programma van Eisen

Onderhoud wagenpark

WVS

© 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 Onderhoud	4
Hoofdstuk 2 Vervangend vervoer	6
Hoofdstuk 3 APK	7
Hoofdstuk 4 Communicatie en evaluatie	8
Hoofdstuk 5 Managementinformatie	9
Hoofdstuk 6 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)	10
Hoofdstuk 7 Service Level Agreement (SLA)	12
Hoofdstuk 8 Prijzen	13
Hoofdstuk 9 Facturering en betalingsvoorwaarden	14
Hoofdstuk 10 Social Return On investment (SROI)	16
Hoofdstuk 11 Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden	17

Hoofdstuk 1 | Onderhoud

1.1 Inleiding

Opdrachtnemer is in staat een totaal onderhoudspakket te bieden voor het volledige Wagenpark van Opdrachtgever.

Het wagenpark van Opdrachtgever bestaat, peildatum april 2025, uit circa 230 voertuigen en is in grote lijnen momenteel als volgt opgebouwd:

- 24% bouwjaren 2023 en 2024;
- 75% bouwjaren 2017 t/m 2022;
- 1% bouwjaren ouder dan 2017;
- Circa 98% van de voertuigen heeft een verbrandingsmotor.

Nieuwe voertuigen die gedurende de contractperiode worden aangeschaft zullen gedeeltelijk ook elektrisch zijn.

Auto's van Opdrachtgever rijden gemiddeld 16.000 km per jaar.

1.2 Onderhoudswerkzaamheden

Onder Onderhoud valt:

- alle onderhoud volgens voorschrift van de fabrikant, inclusief alle daarbij benodigde originele middelen en originele materialen of minimaal gelijkwaardig;
- apk-keuringen en alle onderhoud dat daaruit voortvloeit, inclusief alle daarbij benodigde middelen en materialen;
- hulp bij pech onderweg en alle onderhoud, dat daaruit voortvloeit, inclusief alle daarbij benodigde middelen en materialen;
- vervanging van banden.

Opdrachtnemer heeft per vestiging minimaal de beschikking over 2 medewerkers die NEN-9140 gecertificeerd zijn.

Bij schade aan een Wagen zal de schade hersteld worden door de Opdrachtnemer c.q. de verzekeraar of een door de Opdrachtgever te selecteren erkend schadeherstelbedrijf.

Reserveonderdelen van de Wagens dienen zoveel mogelijk op voorraad aanwezig te zijn bij Opdrachtnemer.

1.3 Inplannen en uitvoeren onderhoud

De doorlooptijd voor het inplannen van het onderhoud is maximaal 3 weken. Het onderhoud vindt dan plaats binnen 3 weken na melding Opdrachtgever.

Voor het laten uitvoeren van Onderhoud en niet-spoedeisende reparaties zal Opdrachtgever telefonisch of per mail een afspraak maken.

1.4 Doorlooptijd onderhoud en reparaties

De doorlooptijd van preventief en curatief onderhoud vanaf het moment van ter beschikking stellen van de Wagen bij Opdrachtnemer is maximaal één werkdag.

Indien de Wagen in de ochtend voor 08.30 uur door Opdrachtgever wordt gebracht zal Opdrachtnemer zorgdragen dat uiterlijk dezelfde werkdag de werkzaamheden zijn voltooid.

De doorlooptijd van reparaties vanaf het moment van ter beschikking stellen van de Wagen bij Opdrachtnemer is maximaal twee werkdagen.

1.5 Haal- en brengservice

De Wagens van Opdrachtgever die Onderhoud nodig hebben worden bij Opdrachtnemer gebracht wanneer het onderhoud plaatsvindt binnen een straal van 15 kilometer tussen de vestiging van Opdrachtgever waar de wagen zich bevindt en de onderhoudsplaats van Opdrachtnemer.

De vestigingen van Opdrachtgever zijn:

- Bosstraat 81 te Roosendaal
- Ravelstraat 145 te Bergen op Zoom
- Munnickenheiweg 46 te Etten-Leur
- Vaartveld 12 te Roosendaal

Indien de straal meer dan 15 kilometer bedraagt zorgt Opdrachtnemer voor een haal- en brengservice. Hierbij wordt altijd kosteloos vervangend vervoer beschikbaar gesteld wordt door Opdrachtnemer.

1.6 Openingstijden

Opdrachtnemer hanteert op werkdagen maandag t/m vrijdag minimaal openingstijden vanaf 07.30 uur t/m 17.00 uur.

Hoofdstuk 2 | Vervangend vervoer

2.1 Ter beschikking stellen vervangend vervoer

Opdrachtnemer stelt kosteloos passend vervangend vervoer beschikbaar, totdat de onderhouds- of reparatiewerkzaamheden klaar zijn.

Indien er geen passend vervoer beschikbaar is, wat door de Opdrachtgever wordt beoordeeld, zal onderhoud plaatsvinden buiten de bedrijfstijd ('s avonds of in het weekend), zodat de bedrijfsvoering van Opdrachtgever niet wordt gehinderd door het ontbreken van een van haar voertuigen.

Tijdens het gebruik van vervangend vervoer is enkel het brandstofverbruik voor rekening van de Opdrachtgever.

Indien Opdrachtnemer wegens omstandigheden de vastgelegde doorlooptijd van onderhoud/reparaties niet haalt, wordt de Opdrachtgever hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte gesteld.

2.2 Type vervangend vervoer

Opdrachtnemer heeft de beschikking over de volgende voertuigen, welke ingezet kunnen worden als vervangend vervoer voor Opdrachtgever:

- gesloten bestelwagens klein met automaat;
- gesloten bestelwagens middel of groot;
- bedrijfswagen met open laadbak met dubbele cabine;
- personenwagen.

Hoofdstuk 3 | APK

3.1 Uitvoeren keuringen

Opdrachtnemer is gecertificeerd om APK keuringen uit te voeren.

De keuringen worden in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever ingepland. Keuringen worden waar mogelijk zoveel mogelijk gecombineerd met preventief onderhoud.

De Keuringen worden tijdig, door Opdrachtnemer, uitgevoerd op locatie van Opdrachtnemer.

Keuringen worden uitgevoerd volgens geldende richtlijnen voordat de keuringsdatum verloopt.

3.2 Monitoren expiratedata APK

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in het oog houden van de expiratedata van de keuringscertificaten van het wagenpark van Opdrachtgever.

Alle keuringscertificaten en een overzicht van het gekeurde wagenpark worden naar de Opdrachtgever gestuurd.

Hoofdstuk 4 | Communicatie en evaluatie

De Opdrachtnemer benoemt op operationeel, tactisch en strategisch 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 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
Operationeel	Wagenparkbeheerder	4x per jaar	Operationele zaken en klachtenafhandeling
Tactisch/Strategisch	Wagenparkbeheerder Inkoop	2x per jaar	Evaluatie SLA Toekomstige ontwikkelingen, 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 5 | Managementinformatie

De Opdrachtnemer stelt binnen twee weken na afloop van ieder halfjaar, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, een digitale managementrapportage op voor Opdrachtgever. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- overzicht kosten onderhoud, gespecificeerd op kenteken;
- overzicht kosten keuringen, gespecificeerd op kenteken;
- overzicht aantal uren en prijzen werkplaatstarief, kortingen materialen en banden, gespecificeerd op kenteken;
- overzicht doorlooptijden planning onderhoud;
- overzicht doorlooptijden onderhoud en reparaties;
- overzicht aantal keren geen passend vervoer;
- overzicht wagenpark met keuringsdata;
- alle overige relevante informatie voor de wagenparkbeheerders;
- de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

Hoofdstuk 6 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

6.1 Omschrijving kritische prestatie indicatoren

Ieder jaar wordt de performance van de Opdrachtnemer gemeten. Deze meting gaat over en heeft betrekking op onderstaande KPI's:

1. doorlooptijden planning, onderhoud en reparaties;
2. beschikbaarheid passend vervangend vervoer;
3. juist, tijdig en volledig aanleveren managementinformatie;
4. hanteren juiste prijzen.

Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer per jaar 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 jaar gedaan, op basis van de data van dat betreffende jaar. Dit wordt door Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.

6.2 Meting kritische prestatie indicatoren

De minimumeisen voor de KPI's zijn:

1. Doorlooptijden: In minimaal 95% van de gevallen worden de gestelde doorlooptijden behaald.
2. Beschikbaarheid passend vervangend vervoer: In minimaal 95% van de gevallen wordt passend vervangend vervoer ter beschikking gesteld.
3. Juist, tijdig en volledig aanleveren managementinformatie: Minimaal 95%.
4. Hanteren juiste prijzen: In minimaal 99% van de gevallen worden de juiste prijzen in rekening gebracht.

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

Zowel binnen ieder jaar 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^e keer KPI, aangeboden dienstverlening 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^e keer KPI, aangeboden dienstverlening 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 Raamovereenkomst.

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 € 15.000,- 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 7 | 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 8 | Prijzen

De prijzen voor zijn vast tot en met 31 december 2026. Na deze datum kunnen de prijzen jaarlijkse geïndexeerd worden, voor het eerst op 1 januari 2027. Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatatie van het derde kwartaal, op basis van het CBS indexcijfer "CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen totaal CAO sectoren (2020=100)" peildatum 3e kwartaal. Opdrachtnemer legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 15 december.

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 Raamovereenkomst gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

Hoofdstuk 9 | Facturering en betalingsvoorwaarden

9.1 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf, via een verzamelfactuur. Op deze verzamelfactuur worden de kosten gespecificeerd op kenteken.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: inkoopfacturen@wvs.nl, ter attentie van:

WVS

T.a.v. Crediteurenadministratie

Postbus 1130

4700 BC Roosendaal

Daarnaast wordt maandelijks een digitale (Excel-bestand) specificatie toegestuurd aan wagenparkbeheer@wvs.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;
- projectnummer;
- volgnummer factuur;
- kenteken(s) voertuigen;
- aantallen uren en werkplaatstarieven, per kenteken en als totaal;
- aantallen materialen en prijzen en kortingen, per kenteken en als totaal;
- totaalbedrag factuurperiode exclusief btw.

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, of de betaling op te schorten totdat de afwijkingen door Opdrachtnemer naar tevredenheid zijn hersteld.

9.2 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 10 | Social Return On investment (SROI)

10.1 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.

Er zijn verschillende mogelijkheden om hier invulling aan te geven, zoals bijvoorbeeld (in rangorde):

- Plaatsen van medewerkers bij de Opdrachtnemer. Diverse constructies zijn mogelijk zoals bijvoorbeeld detacheren.
- Uitvoeren werkzaamheden bij en/of voor de Opdrachtnemer zoals bijvoorbeeld in- en ompakwerkzaamheden (kerstpakketten), schoonmaakwerkzaamheden, postbezorging en glasbewassing.
- Het aanbieden van een opleiding / ontwikkel / begeleiding/ scholingstraject door de Opdrachtnemer of een stage. De kosten worden in mindering gebracht op de SROI-opgave.
- Korting op de SROI verplichting indien de gecontracteerde leverancier gecertificeerd is voor de PSO-trede (trede 1 = 25% korting, trede 2 = 35% korting en trede 3 is 50% korting). De voorkeur gaat echter uit naar daadwerkelijke opdrachten.
- Maatwerk: Bijvoorbeeld een lidmaatschap als partner van MetWerk (deelname kost 2.850 euro voor 3 jaar), welke kosten verdisconteerd worden in de SROI-opgave. Eventueel founderschap is ook mogelijk (eenmalig 7.500 euro en dan 1.900 euro voor de resterende twee jaar) of sponsoring voor de doelgroep.

Na het afsluiten van de raamovereenkomst gaan de SROI-specialisten van Opdrachtgever in gesprek met Opdrachtnemer om de mogelijkheden tot invulling verder te bespreken.

10.2 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.

Wanneer de Opdrachtnemer tijdens de looptijd van een Raamovereenkomst jaarlijks niet het bedrag aan SROI volledig invult, wordt het verschil tussen het jaarlijks in te vullen bedrag SROI en het bedrag dat daadwerkelijk is ingevuld 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 anderhalf 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.

Hoofdstuk 11 | 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