



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 7 | Programma van Eisen

Knippen hagen

WSD

© 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 Algemeen	4
Hoofdstuk 2 Personeel	5
Hoofdstuk 3 Machines	6
Hoofdstuk 4 Veiligheid & Gezondheid	7
Hoofdstuk 5 Planning	8
Hoofdstuk 6 Klachten verkeersdeelnemers en burgers	9
Hoofdstuk 7 Registratiesysteem	10
Hoofdstuk 8 Communicatie en evaluatie	11
Hoofdstuk 9 Managementinformatie	12
Hoofdstuk 10 Prijzen	13
Hoofdstuk 11 Facturering en betalingsvoorwaarden	14
Hoofdstuk 12 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)	16
Hoofdstuk 13 Service Level Agreement (SLA)	18
Hoofdstuk 14 Social Return On investment (SROI)	19
Hoofdstuk 15 Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden	20

Hoofdstuk 1 | Algemeen

Opdrachtnemer voert het Knippen hagen uit conform de door Opdrachtgever in de bestekken, zie Bijlage 13a, 13b en 13c aangegeven methodiek en eisen.

Opdrachtnemer volgt de inhoud van het Deelbestek gemeente Meierijstad (perceel 1).

Opdrachtnemer volgt de inhoud van het Deelbestek gemeente Best (perceel 2).

Opdrachtnemer volgt de inhoud van het Deelbestek gemeente Mijngemeentedichtbij (perceel 3).

Opdrachtnemer volgt te allen tijde de gemeente richtlijnen in het kader van milieu in de (toekomstige) milieu zones van de gemeentes.

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

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

Er wordt altijd rekening gehouden met het verkeer en er zullen verkeersmaatregelen getroffen worden, zoals bebording, pylonen en andere wegafzettingen.

Hoofdstuk 2 | Personeel

Bij de start van elk project zal een medewerker van Opdrachtgever aanwezig zijn, die kundig is en ervaring heeft met de werkzaamheden en het project begeleid. Daarna zal een medewerker van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van het project (telefonisch) bereikbaar zijn als aanspreekpunt.

Bij de projectmatige aanpak hoort dat zoveel mogelijk dezelfde personen van Opdrachtnemer ingezet worden, zodat de dienstverlening en communicatie vergemakkelijkt wordt.

Per in te zetten machine wordt gebruik gemaakt van een vakbekwaam personeelslid (handmedewerker) inclusief benodigd handgereedschap zoals bladblazer en heggenschaar voor het bijwerken van de uitgevoerde werkzaamheden.

Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer voldoet aan onderstaande voorwaarden:

- de Opdracht wordt uitgevoerd door in de groenvoorziening geschoold en gecertificeerd personeel,
- waardoor de garantie geboden wordt op een goede uitvoering en goede kwaliteit van de werkzaamheden;
- minimaal 1 personeelslid die betrokken is bij de daadwerkelijke uitvoering van de opdracht is
- aanspreekbaar in de Nederlandse taal;
- het personeel beschikt over een geldig bewijs voor het werken met de machines;
- het personeel draagt ten allen tijde de vereiste PBM's;
- 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.

Hoofdstuk 3 | Machines

De dienstverlening geschiedt met gekeurd en toepasselijk materiaal, wat in elke situatie kan worden ingezet.
Alle machines beschikken over een aktie frame inclusief alternerende verlichting.
De brandstof voor gebruik van de machines is HVO100.

Door de afmetingen van de in te zetten machines, kan in elke situatie gewerkt worden zonder enige schade toe te brengen.

Bovendien kan door de afmeting van de in te zetten machines vaak aan twee zijdes van de hagen of plantsoenen geknipt worden. Per machine wordt een machinist door Opdrachtnemer geleverd.

De insporingsdiepte van de machines dienen geminimaliseerd te worden en schades worden doorbelast.

Hoofdstuk 4 | Veiligheid & Gezondheid

Opdrachtnemer volgt het door Opdrachtgever aan haar beschikbaar gestelde V&G plan.

Voor aanvang van de werkzaamheden levert Opdrachtnemer het aangevulde V&G 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.

Hoofdstuk 5 | Planning

Door goed overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en een projectmatige aanpak wordt een realistische planning gewaarborgd. Door deze realistische planning wordt de continuïteit gewaarborgd;

De werkzaamheden worden op frequentie uitgevoerd in 2 rondes:

Perceel 1: Meierijstad

Ronde 1: week 21 t/m week 28

Ronde 2: week 37 t/m 43

Perceel 2: Best

Ronde 1: week 23 t/m week 26

Ronde 2: week 36 t/m 39

Perceel 3: Mijngemeentedichtbij

Ronde 1: start week 20

Ronde 2: start week 36

Bij de uitvoering van de werkzaamheden wordt er rekening mee gehouden dat het verkeer op de doorgaande wegen tijdens de spits niet extra belast wordt met vertragingen. Tevens dienen bij locaties met (basis)scholen in de buurt rekening gehouden te worden dat er geen werkzaamheden plaatsvinden bij de aanvang (08.00 – 08.30 uur) en bij einde van de schooldag.

Hoofdstuk 6 | Klachten verkeersdeelnemers en burgers

Klachten dienen voorkomen te worden door goede communicatie met Opdrachtgever, burgers en/of omwonenden. dat betekent, dat voor aanvang van de werkzaamheden omwonenden geïnformeerd worden over de werkzaamheden. Bij beeldbestekken wordt Opdrachtgever drie dagen voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden, geïnformeerd wanneer de werkzaamheden uitgevoerd worden.

Burgers en verkeersdeelnemers mogen van het Knippen hagen minimaal hinder ondervinden en dienen zoveel mogelijk te worden voorkomen.

Klachten van burgers die Opdrachtgever via de gemeenten en/of instellingen en burgers ontvangt worden doorgestuurd naar Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt voor correcte afhandeling van de klacht binnen 3 werkdagen.

Hoofdstuk 7 | Registratiesysteem

De voortgang van de dienstverlening wordt via een online registratiesysteem met GPS bijgehouden en geregistreerd. Alle rijdende machines zijn voorzien van een GPS. De GPS gegevens worden op aanvraag aan Opdrachtgever beschikbaar gesteld, met inachtneming van geldende privacywetgeving.

Opdrachtnemer registreert de door hem uitgevoerde werkzaamheden en de daarbij aangetroffen bijzonderheden c.q. gebreken. Deze registratie is compatibel met het door Opdrachtgever gebruikte systeem Werkwijzer.

De registratie bevat minimaal:

- verrichte werkzaamheden op gebiedsniveau;
- planning van de werkzaamheden op gebiedsniveau;
- registratie van vervoersbewegingen en bijbehorende CO2 uitstoot, indien gewenst door Opdrachtgever;
- actuele digitale data, waaronder kaartinformatie;
- bijzonderheden of opmerkingen.

Hoofdstuk 8 | 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 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 en tactisch	Operationeel Manager Facilitair & Openbare Ruimte	1x per jaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie en prestatie-indicatoren. Toekomstige ontwikkelingen
Operationeel	Teamleiders	2 x per jaar	Operationele zaken voor aanvang van de werkzaamheden (2 rondes: startoverleg).

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 9 | Managementinformatie

De Opdrachtnemer stelt binnen twee weken na afloop van iedere ronde een digitale managementrapportage op. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- overzicht verrichte dienstverlening met knipkwaliteit;
- overzicht in welke weken de ronde is uitgevoerd;
- overzicht en inhoud keuringen van Opdrachtnemer;
- overzicht sancties (indien van toepassing);
- voorstellen tot verbetering samenwerking en dienstverlening;
- kopieën meest recente betalingsbewijzen van de fiscus;
- opvolging van klachten en de klachtenafhandeling;

De managementinformatie moet in overeenstemming met de AVG zijn.

In het kader van duurzaamheid moet Opdrachtnemer minimaal de volgende gegevens aanleveren:

- CO₂-uitstoot van voertuigen, machines en materieel, binnen het werkgebied;
- Gegevens van afvalstromen en bijhorende CO₂-uitstoot.

Hoofdstuk 10 | Prijzen

De prijzen zijn vast tot en met 31 december 2026.

Voor de prijzen geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2027. De prijzen worden jaarlijks geïndexeerd met de Grond- Weg- en Waterbouw index van het CBS (2020=100), deelgebied 42/43. Indexering gebeurt op basis van de jaarmutatie oktober.

Prijzen worden geïndexeerd met de formule $(B1 - B01) / B01 \times 100\%$.

Als voorbeeld: Voor de eerste indexering geldt dan:

B01 is de index van oktober 2025 en B1 de index van oktober 2026.

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 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 Opdrachtnemer.

Er worden geen overige kosten, waaronder overige eenmalige kosten, kortingen, uitvoeringskosten, algemene kosten en winst/risicokosten, in rekening gebracht.

Hoofdstuk 11 | Facturering en betalingsvoorwaarden

11.1 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever bij beeld opdrachten in termijnen, na goedkeuring van de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever bij frequentie opdrachten per ronde/project, na goedkeuring van de Opdrachtgever.

De BTW-verleggingsregeling is van toepassing.

In het kader van de Wet Keten Aansprakelijkheid wordt op iedere factuur duidelijk aangegeven wat het totaal uurloon is.

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

De tenaamstelling van de facturen luidt:

WSD
t.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 173
5280 AD Boxtel

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;
- aantallen en prijzen per eenheid;
- separaat de creditering in verband met sancties;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw;
- totaal aan uurloon in rekening gebrachte bedrag exclusief btw;
- btw-verlegging;
- gedeelte (40% van het uurloon) dat op de G-rekening overgemaakt dient te worden.

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.

11.2 Betalingsvoorwaarden

40% van het gefactureerde uurloon wordt op G-rekening gestort.

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 12 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

12.1 Omschrijving kritische prestatie indicatoren

Per ronde wordt de performance van de Opdrachtnemer gemeten. Deze meting gaat over de uitvoering van de werkzaamheden en heeft betrekking op onderstaande KPI's:

1. voldoen aan knipkwaliteit;
2. werkzaamheden zijn verricht binnen gestelde uitvoeringsperiode;
3. klachtenafhandeling.

Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer tweemaal per jaar, nadat de kniprondes zijn voltooid 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 halfjaar gedaan, op basis van de data van dat betreffende halfjaar. Dit wordt door Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.

12.2 Meting kritische prestatie indicatoren

De minimumeisen voor de KPI's zijn:

1. voldoen aan knipkwaliteit, in 99% van de gevallen;
2. werkzaamheden zijn verricht binnen gestelde uitvoeringsperiode, in 98% van de gevallen;
3. afhandeling van klachten binnen de gestelde termijn, minimaal 95% van de gevallen.

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

Zowel binnen ieder halfjaar 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 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^e 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 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 13 | 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 14 | Social Return On investment (SROI)

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. De Opdrachtnemer is verplicht om binnen deze opdracht minimaal 5% van de opdrachtsom exclusief btw te besteden aan de invulling van de SROI voorwaarde.

WSD heeft momenteel eigen medewerkers die voor ondersteunend werk in het kader van deze opdracht kunnen worden ingezet (bijvoorbeeld achter het knippen aanlopen). Partijen zullen na definitieve gunning contact met elkaar opnemen over de invulling van bovenstaande. De uurtarieven (peildatum 2025) bedragen hiervoor € 27,63 ex btw.

Verdere eisen en voorwaarden met betrekking tot de invulling van SROI staan in Bijlage 12 Uitvoeringsregels SROI WSD.

Hoofdstuk 15 | 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