



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 7 | Programma van Eisen

Knippen hagen

Ergon

© 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	6
Hoofdstuk 3 Machines	7
Hoofdstuk 4 Veiligheid & Gezondheid	8
Hoofdstuk 5 Planning	9
Hoofdstuk 6 Klachten verkeersdeelnemers & burgers, en sancties	11
Hoofdstuk 7 Registratiesysteem	12
Hoofdstuk 8 Communicatie en evaluatie	13
Hoofdstuk 9 Managementinformatie	14
Hoofdstuk 10 Prijzen	15
Hoofdstuk 11 Facturering en betalingsvoorwaarden	16
Hoofdstuk 12 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)	18
Hoofdstuk 13 Service Level Agreement (SLA)	20
Hoofdstuk 14 Social Return On investment (SROI)	21
Hoofdstuk 15 Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden	25

Hoofdstuk 1 | Algemeen

1.1 Uitvoering

Het Knippen hagen betreft het mechanisch snoeien van alle soorten en vormen hagen en blokhagen (waaronder ook de wintersnoei), zowel horizontaal als verticaal tot een houtdikte van 2 cm, alsmede het opruimen van het vrijgekomen knipsel. Een medewerker werkt hoekjes bij met een heggenschaar en blaast maaisel onder de heg met een bladblazer (binnen de bebouwde kom), in dezelfde werkgang.

Opdrachtnemer voert het Knippen hagen uit in de aangegeven werkgebieden:

- gemeente Eindhoven, onderverdeeld in de sub-werkgebieden Woensel Zuid, Gestel, Tongelre, Parken, Buitengebied en Begraafplaatsen
- gemeente Veldhoven
- gemeente Geldrop/Mierlo
- gemeente Heeze/Leende
- bedrijven en instellingen (terrein Lunet, terrein Grote Beek etc.)

Voor aanvang van de werkzaamheden worden de kaarten per werkgebied door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer beschikbaar gesteld.

1.2 Rondes

Bij start van de ronde, per (sub)werkgebied, meldt Opdrachtnemer zich bij de kadermedewerker van Opdrachtgever om een startwerkoverleg bij te wonen.

Na afloop van de ronde Knippen hagen, per (sub)werkgebied dient het eindbeeld "Beeldkwaliteit A+", conform KOR 2023, gerealiseerd te zijn. Opdrachtnemer meldt het werk gereed bij de betreffende kadermedewerker van Opdrachtgever.

Het totale project wordt namens Opdrachtgever gecoördineerd door de operationeel technisch manager.

1.3 Eisen en richtlijnen

Opdrachtnemer is VCA* of VCA** gecertificeerd.

Opdrachtnemer volgt de wettelijke richtlijnen (o.a. Wegenverkeerswet, Wet Natuurbescherming) voor uitvoering van de werkzaamheden en werkt conform de CROW richtlijn 96b (o.a. verkeersafzettingen).

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

1.4 Werkzaamheden

Op de tekeningen is aangegeven wat Opdrachtnemer dient te knippen. Tevens is aangegeven welke m2 door Opdrachtgever handmatig worden geknipt.

Voor aanvang van de dagelijkse werkzaamheden dient een QuickScan uitgevoerd te worden in het kader van de omgevingswet. De resultaten van deze QuickScans worden per werkgebied, na afronding van de werkzaamheden, aan Opdrachtgever verzonden.

Verplaatsbare/verrijdbare obstakels (bijvoorbeeld fietsen, auto's, containers etc.) zijn geen reden om het Knippen hagen niet uit te voeren. Hier dient Opdrachtnemer bij het inplannen van de werkzaamheden zoveel mogelijk rekening te houden dat er zo weinig mogelijk verplaatsbare/verrijdbare obstakels aanwezig zijn op de data en tijdstippen waarop de dienstverlening plaatsvindt.

Eventuele schades die Opdrachtnemer veroorzaakt aan de omgeving of eigen materieel zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

1.5 ArcGIS

Opdrachtnemer krijgt inlogdata van de het ArcGIS programma, zoals gebruikt door Opdrachtgever, zodat inzicht wordt verkregen in de kaarten en Opdrachtnemer zelfstandig de werkzaamheden kan uitvoeren en afmelden.

1.6 Beperken overlast

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.

1.7 Wintersnoei beplanting

Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om, in opdracht van Opdrachtgever, in de winterperiode werkzaamheden te verrichten. Het betreft hier onder andere het drukken van bodembedekkers en terugzetten van heesters.

Hoofdstuk 2 | Personeel

2.1 Inzet personeel

Bij de start van elk project zal een kadermedewerker van Opdrachtgever aanwezig zijn.

De uitvoering van de werkzaamheden is persoonsafhankelijk. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de kwaliteit van de dienstverlening van de medewerker van Opdrachtnemer zal zij dit kenbaar maken en zal Opdrachtnemer een andere medewerker voorstellen om de dienstverlening uit te voeren.

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

Opdrachtnemer zorgt daarnaast voor medewerkers voor het handmatig bijwerken/knippen van de uitgevoerde werkzaamheden.

2.2 Minimale eisen personeel

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;
- het personeel heeft minimaal drie jaar aantoonbare ervaring met de uit te voeren werkzaamheden in de openbare ruimte;
- minimaal 1 personeelslid die betrokken is bij de daadwerkelijke uitvoering van de opdracht is aanspreekbaar in de Nederlandse taal;
- minimaal 1 personeelslid die betrokken is bij de daadwerkelijke uitvoering van de opdracht heeft de opleiding natuurbescherming binnen de Omgevingswet niveau 2;
- het personeel beschikt over een geldig bewijs voor het werken met de machines, indien dit benodigd is;
- 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

3.1 Materiaal en materieel

De dienstverlening geschiedt met gekeurd en toepasselijk materiaal, wat in elke situatie kan worden ingezet.

Opdrachtnemer beschikt minimaal over twee verschillende type machines: een shovel met een grote slagmaaier en een shovel met een kleine slagmaaier.

Minimum specificaties machine 1: Shovel met slagmaaier groot

- een productie van minimaal 5.000 m² per werkdag (8 werkuren);
- bereik van de machine is minimaal 6 – 8 meter uit de wielen;
- werkhoogte is minimaal 6 – 8 meter;
- vanuit een positie kan de machine de haag aan drie zijden knippen;
- de machine is zowel links- als rechtswerkend;
- de machine beschikt over een aktie frame inclusief alternerende verlichting.

Minimum specificaties machine 2: Shovel met slagmaaier klein

- een productie van minimaal 5.000 m² per werkdag (8 werkuren);
- bereik van de machine is minimaal 4 – 6 meter uit de wielen;
- werkhoogte is minimaal 4 – 6 meter;
- de breedte van de machine is maximaal 1,50 meter;
- vanuit een positie kan de machine de haag aan drie zijden knippen;
- de machine is zowel links- als rechtswerkend;
- de machine beschikt over een aktie frame inclusief alternerende verlichting;
- de machine beschikt over een bladblaassysteem.

De brandstof voor gebruik van de machines is HVO100 of elektrisch.

Door de afmetingen van de in te zetten machines, kan in elke situatie gewerkt worden zonder enige schade toe te brengen. De insporingsdiepte van de machines dienen geminimaliseerd te worden. Eventuele schades worden doorbelast.

Per machine wordt een machinist door Opdrachtnemer geleverd.

3.2 Stallen machines

Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om, gedurende de weken waarin de dienstverlening wordt uitgevoerd (2 rondes), de machines te stallen op een door Opdrachtgever aan te wijzen locatie.

Hoofdstuk 4 | Veiligheid & Gezondheid

Voor aanvang van de werkzaamheden levert Opdrachtnemer het V&G plan aan waarin 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

5.1 Uitvoeringsperiode rondes

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. Per werkgebied is onderstaand de periode van uitvoering van de werkzaamheden vastgelegd:

Werkgebied: Gemeente Eindhoven

- Ronde 1: week 21 t/m week 26
- Ronde 2: week 36 t/m 41

Werkgebied: Gemeente Eindhoven: Buitengebied

- Ronde 1: maand juli
- Ronde 2: maand september

Werkgebied: Gemeente Veldhoven

- Ronde 1: maand juni
- Ronde 2: maand september

Werkgebied: Gemeente Geldrop/Mierlo

- Ronde 1: week 21 t/m week 26
- Ronde 2: week 36 t/m 41

Werkgebied: Gemeente Heeze/Leende

- Ronde 1: 15 juni tot 15 juli
- Ronde 2: 15 september tot 15 oktober

Werkgebied: Bedrijven en instellingen

- Ronde 1: te combineren conform bovenstaande werkgebieden
- Ronde 2: te combineren conform bovenstaande werkgebieden

Opdrachtgever ontvangt minimaal 4 weken voor aanvang van de ronde de definitieve detailplanning van Opdrachtnemer wanneer en waar de werkzaamheden worden uitgevoerd.

5.2 Overige eisen omtrent uitvoering werkzaamheden

De werkzaamheden vinden normaliter plaats op de werkdagen maandag tot en met vrijdag. De werkzaamheden kunnen incidenteel, alleen na toestemming van Opdrachtgever, mogelijk ook op zaterdagen plaatsvinden.

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.

Per individuele ronde wordt in alle gebieden zoveel mogelijk aansluitend het Knippen hagen uitgevoerd. Binnen de gestelde periode (weeknummers) dient de volledige scope van werkzaamheden in het kader van het Knippen hagen uitgevoerd te zijn.

Hoofdstuk 6 | Klachten verkeersdeelnemers & burgers, en sancties

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.

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.

Indien door de hoofdopdrachtgever(s) (gemeenten) een sanctie opgelegd wordt aan Opdrachtgever, bijvoorbeeld in het kader van de CROW art 96b, dan wordt deze sanctie 1:1 doorberekend aan Opdrachtnemer.

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

8.1 Communicatie

De Opdrachtnemer benoemt op operationeel, tactisch en strategisch niveau één accountmanager (en een vervanger) die voor de Opdrachtgever fungeert als vaste contactpersoon en het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving en de verdere invulling van de Raamovereenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer. De accountmanager 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	Aanwezig vanuit Opdrachtnemer	Frequentie	Inhoud
Operationeel	Workcenterleiders	Projectleider	4x per jaar	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden. (2 rondes: start- en eindoverleg)
Tactisch / strategisch	Operationeel technisch managers	Projectleider	2x per jaar, na einde ronde	Evaluatie SLA. Klachtenafhandeling. Toekomstige ontwikkelingen m.b.t. Opdracht. Ontwikkelingen binnen beide organisaties. Overige aandachtspunten.

8.2 Evaluatie

De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer maakt tijdens ieder overleg actielijst(en). De actielijst die uit een overleg volgt, wordt door Opdrachtnemer opgesteld en doorgestuurd naar Opdrachtgever. In deze actielijst staat duidelijk wat de te nemen acties zijn, wie verantwoordelijk is, wanneer deze acties ondernomen worden en wanneer deze afgerond dienen te zijn.

De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken, vastgelegd in actielijst(en), tussen Partijen 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 afspraken 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 (beeldkwaliteit);
- overzicht in welke weken de ronde is uitgevoerd;
- overzicht en inhoud keuringen van Opdrachtnemer;
- overzicht sancties (indien van toepassing);
- overzicht QuickScans per werkgebied;
- 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, per werkgebied;
- gegevens van afvalstromen en bijhorende CO₂-uitstoot.

Hoofdstuk 10 | Prijzen

De prijzen per m2 en prijzen per uur zijn vast tot en met 31 december 2026.

Indien het werkelijke aantal m2 te onderhouden Hagen minder dan 10% afwijkt van de vooraf doorgegeven aantal m2, is dit niet verrekenbaar. Als meer dan 10% is gemuteerd ten opzichte van het startpunt in jaar 1, worden eventuele mindervolumes per m2 volledig gecrediteerd, en worden eventuele meervolumes per m2 volledig aanvullend in rekening gebracht.

De prijzen voor zijn vast tot en met 31 december 2026. Na deze datum kunnen de prijzen jaarlijks geïndexeerd worden, voor het eerst op 1 januari 2027. Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatie van de maand oktober, op basis van het CBS indexcijfer 'Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100' (bron <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83131NED>). Opdrachtnemer legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 15 december.

De maximum indexering per jaar bedraagt 2,5%.

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.

Transport van de machines naar werkgebied zit bij de prijs inbegrepen. Hier mogen geen aparte kosten voor in rekening gebracht worden.

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 digitale factuur wordt beoordeeld door de workcenterleider. Na goedkeuring door de workcenterleider gaat melding van goedkeuring naar de financiële administratie van Opdrachtgever. De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: facturen@ergon.nl inclusief een UBL-bestand.

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 (20% van het gefactureerde bedrag) 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

20% van het gefactureerde bedrag 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)

14.1 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. Deze verplichting zal door de Opdrachtgever wordt gemonitord gehandhaafd. Het niet nakomen van deze contractuele verplichting kan leiden tot het in rekening brengen en incasseren/verrekenen van de verschuldigde SROI waarde.

De Opdrachtnemer stelt na gunning, maar voor start van de uitvoering van de werkzaamheden, een plan van aanpak SROI op voor de invulling van de eis van minimaal 2% van de opdrachtwaarde. Dit plan van aanpak SROI wordt door Opdrachtgever goedgekeurd. De Opdrachtnemer hanteert dit plan van aanpak SROI.

14.2 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.

14.3 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.

14.4 Afwijking van de periode van invulling SROI verplichting

Van de bij artikel 14.3 genoemde periode kan worden afgeweken in het kader van duurzame plaatsing van een kandidaat.

14.5 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 moet wel aantoonbaar worden gemaakt dat er een directe relatie met de uitvoering van de opdracht is;

14.6 Werving van SROI kandidaten

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving van SROI kandidaten.

14.7 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.

14.8 Monitoring en verantwoording

Monitoring en verantwoording van de invulling van SROI return wordt éénmaal per maand vastgelegd door de Opdrachtnemer in het monitoringssysteem WIZZR. De coördinator SROI zal de Opdrachtnemer informeren op welke wijze deze de gegevens moet aanleveren.

14.9 Contact opnemen na gunning

Het team SROI van Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer informeren op welke wijze deze de documenten moet aanleveren. Opdrachtnemer heeft de verplichting binnen twee weken na gunning contact op te nemen met Opdrachtgever.

De contactpersoon van de Opdrachtgever is de contactpersoon voor de Opdrachtnemer voor bespreking van de praktische gang van zaken met betrekking tot invulling van SROI. Deze contactpersoon is Annemiek van Nunen. De contactgegevens zijn a.van.nunen@ergon.nl.

14.10 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 ontvangen. (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 detachingsconstructie.
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 duur van de WW na het opnieuw werkloos worden (moet samen ook min. een half jaar zijn).	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.
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 arbeidstoeleidingsstage. Leerlingen van het voortgezet speciaal onderwijs (VSO) en praktijkonderwijs (PRO) die een stage-overeenkomst hebben met een werkgever voor een arbeidstoeleidingsstage tellen ook meer in het kader van invulling van de SROI verplichting.	De opdrachtgever biedt de kandidaat een leerwerk- of stageplaats aan.

14.11 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,-	€ 20,51
Participatiewet (bijstandsgerechtigde)	€ 35.000,-	€ 23,92
WIA / WAO	€ 35.000,-	€ 23,92
Wajong	€ 35.000,-	€ 23,92
WSW	€ 35.000,-	€ 23,92
Leerling BBL	€ 20.000,-	€ 13,67

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 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**