



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 7 | Programma van Eisen

Maaien intensief gras

Diamant-groep

© Copyright 2026, 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 Algemene- en specifieke eisen _____	4
Hoofdstuk 2 Machinisten en leidinggevendenden _____	5
Hoofdstuk 3 Veiligheid Gezondheid en Milieu (VGM) _____	6
Hoofdstuk 4 Registratiesysteem _____	7
Hoofdstuk 5 Klachten algemeen en klachten burgers _____	8
Hoofdstuk 6 Communicatie en evaluatie _____	9
Hoofdstuk 7 Managementinformatie _____	10
Hoofdstuk 8 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) _____	11
Hoofdstuk 9 Sancties vanuit hoofdopdrachtgever _____	12
Hoofdstuk 10 Service Level Agreement (SLA) _____	13
Hoofdstuk 11 Prijzen _____	14
Hoofdstuk 12 Facturering en betalingsvoorwaarden _____	15
Hoofdstuk 13 Social Return On investment (SROI) _____	17
Hoofdstuk 14 Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden _____	18

Hoofdstuk 1 | Algemene- en specifieke eisen

1.1 Algemene eisen

De algemene eisen in het kader van Maaien intensief gras worden in dit programma van eisen vastgelegd.

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

- stof;
- geluid;
- schade aan bomen, beplanting, obstakels en gebouwen;
- schade aan ondergrond (insporing);
- rondvliegende materialen.

1.2 Specifieke eisen

De specifieke eisen in het kader van Maaien intensief worden in de programma's van eisen in de diverse mini-competities bij de Nadere opdrachten vastgelegd.

1.3 Duurzaamheid

Het in te zetten materieel, evenals alle andere op fossiele brandstof (diesel) rijdende voer- en werktuigen, rijden op HVO 100 tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

Het in te zetten materieel voldoet aan de geldende milieueisen van de gemeente. Opdrachtnemer houdt bij het uitvoeren van de werkzaamheden daarnaast rekening met de geldende milieuzones.

Elektrische Maaimachines

Er bestaat de mogelijkheid dat Opdrachtgever vanuit haar Hoofdopdrachtgever de verplichting opgelegd krijgt om (een deel van) de maaiwerkzaamheden elektrisch uit te laten voeren. Dit wordt in de Nadere opdrachten vastgelegd.

Opladen elektrische Maaimachines

Waar het gaat om elektrische Maaimachines benadrukt Opdrachtgever dat er geen laadmogelijkheden op haar terrein aanwezig zijn om deze machines op te laden.

1.4 Voorwaarden Hoofdopdrachtgever

Raamcontractant volgt te allen tijde de wettelijke bepalingen en voor opdrachten binnen de gemeenten de van toepassing zijnde uniforme voorwaarden.

Raamcontractant volgt te allen tijde de gemeentelijke richtlijnen in het kader van milieu in de milieu zones van de gemeentes.

Bij de Nadere opdrachten kunnen de nadere en/of specifieke voorwaarden van toepassing worden verklaard van de hoofdopdrachtgever (gemeenten) van toepassing.

Hoofdstuk 2 | Machinisten en leidinggevenden

2.1 Machinisten

Voor de bediening van de maaimachines worden door Raamcontractant machinisten ingezet.

De in te zetten machinisten voldoen aan onderstaande voorwaarden:

- één van de machinisten wordt aangewezen als de op het werk aanwezige leidinggevende. Deze op het werk aanwezige leidinggevende spreekt de Nederlandse en/of Engelse en/of Duitse taal.
- deze op het werk aanwezige leidinggevende moet kunnen communiceren met alle andere machinisten;
- deze op het werk aanwezige leidinggevende is het aanspreekpunt, zodat er nooit communicatieproblemen kunnen ontstaan (met Opdrachtgever en/of omwonenden);
- machinisten voldoen aan geldende wet- en regelgeving en overige minimumeisen voor machinisten;
- zijn behulpzaam naar derden;
- zijn 'deugdelijk' geïnstrueerd over het op de juiste wijze bedienen van de machine;
- nemen de Wet Natuurbescherming 1 in acht;
- zijn minimaal in bezit van VCA-Basis;
- hebben aantoonbare ervaring met het bedienen van de machines;
- zijn vakvaardig in het uitvoeren van de werkzaamheden.

2.2 Uitvoerend projectleider

De uitvoerend projectleider voldoet aan onderstaande voorwaarden:

- spreekt de Nederlandse taal;
- moet minimaal in het bezit zijn van Wet Natuurbescherming 1;
- is minimaal in het bezit van VCA-Vol.

2.3 Overig

Zowel de machinisten als de uitvoerend projectleider voldoen daarnaast aan de geldende minimale wettelijke eisen.

2.4 Rijbewijs eisen

Alle machinisten voldoen aan de minimale wettelijke eisen om de Maaimachines te mogen besturen (op de openbare weg).

Hoofdstuk 3 | Veiligheid Gezondheid en Milieu (VGM)

Voor aanvang van de werkzaamheden bij Nadere opdrachten stelt Raamcontractant een VGM plan op, welke zij ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorlegt.

In dit VGM plan beschrijft Raamcontractant minimaal de volgende onderdelen:

- 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 4 | Registratiesysteem

Opdrachtgever werkt met het ArcGIS platform voor de registratie van werkzaamheden en areaalmutaties. Het is mogelijk dat Raamcontractant gedurende Nadere opdrachten in de toekomst zelf werkzaamheden en/of areaalmutaties van de uitgevoerde werkzaamheden moet gaan bijhouden. Raamcontractant moet om deze reden het ArcGIS platform kunnen gebruiken wanneer Opdrachtgever dit noodzakelijk acht.

In het kader van duurzaamheid is het mogelijk dat de hoofdopdrachtgever aanvullende eisen stelt aan registratie van uitstootgegevens. Indien van toepassing, worden deze eisen in later uit te zetten minicompetities vastgelegd.

Hoofdstuk 5 | Klachten algemeen en klachten burgers

5.1 Reguliere klachtenprocedure

Raamcontractant zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.

Raamcontractant is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 3 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten.

Van iedere klacht wordt door Raamcontractant geregistreerd:

- datum en tijd indiening klacht;
- afhandelingsdatum klacht;
- aard ingediende klacht;
- wijze en resultaat afhandeling klacht;
- wel of niet gegrondverklaring.

Per halfjaar vindt overleg plaats tussen Partijen waarin de klachten en de door Raamcontractant te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

5.2 Klachtenprocedure meldingen Fixi

Oprachtgever werkt met de digitale app Fixi, waarin burgers meldingen kunnen maken. Raamcontractant heeft de verplichting om deze meldingen op te pakken en adequaat af te handelen, binnen een termijn van 5 werkdagen.

Klachten van burgers die Oprachtgever via de gemeenten en/of instellingen en burgers ontvangt worden doorgestuurd naar Raamcontractant. Raamcontractant zorgt voor correcte afhandeling van de klacht volgens de regels van de hoofdopdrachtgever en informeert de Oprachtgever over de wijze van afhandeling. Indien de klacht niet binnen de gestelde termijn is afgehandeld, geldt het sanctiebeleid zoals vastgelegd door de betreffende hoofdopdrachtgever.

5.3 Afwikkeling schades

Indien Raamcontractant schades veroorzaakt, welke herleidbaar zijn naar de uitgevoerde werkzaamheden, dan is het de verantwoordelijkheid van Raamcontractant om deze schades op een correcte wijze af te handelen.

Wanneer Raamcontractant van mening is dat een schade niet door zijn medewerkers is veroorzaakt, dan moet zij dit aantonen, bijvoorbeeld met GPS-gegevens van de Maaimachines.

Oprachtnemer neemt de afhandeling van schades binnen één werkdag in behandeling door tenminste contact op te nemen met die indiener van de schade.

Hoofdstuk 6 | Communicatie en evaluatie

De Raamcontractant 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 Raamcontractant. 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 Raamcontractant vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Aanwezig vanuit Raamcontractant	Frequentie	Inhoud
Operationeel	Uitvoerder	<invullen>	Tweewekelijks, gedurende maaiseizoen	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch / strategisch	Contractmanager Projectleider	<invullen>	2x per jaar	Evaluatie SLA. Klachtenafhandeling. Toekomstige ontwikkelingen m.b.t. Opdracht. Ontwikkelingen binnen beide organisaties. Overige aandachtspunten.

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

De Raamcontractant maakt tijdens ieder overleg actielijst(en). De actielijst die uit een overleg volgt, wordt door Raamcontractant 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 7 | Managementinformatie

De Raamcontractant stelt binnen twee weken na afloop van ieder half jaar gedurende de Raamovereenkomst een digitale managementrapportage op voor Oprachtgever. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- overzicht verrichte dienstverlening;
- overzicht klachten en klachtenafhandeling;
- voorstellen tot verbetering samenwerking en dienstverlening;
 - ✓ aanleveren van gebiedsmutaties;
- de uitwerking van de SROI verplichtingen;
- kopieën meest recente betalingsbewijzen van de fiscus;
 - ✓ dit levert Raamcontractant ieder kwartaal aan.

De managementinformatie moet in overeenstemming met de AVG zijn.

In het kader van duurzaamheid moet Raamcontractant binnen twee weken na afloop van ieder half jaar gedurende de Raamovereenkomst minimaal de volgende gegevens aanleveren:

- CO₂-uitstoot van voertuigen, machines en materieel, binnen het werkgebied.
- Gegevens van afvalstromen en bijhorende CO₂-uitstoot.
- Bewijslast gebruik HVO 100 (bijv. tankbonnen) bij de ingezette voertuigen.

Hoofdstuk 8 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

8.1 Omschrijving kritische prestatie indicatoren

Ieder jaar wordt de performance van de Raamcontractant gemeten. Deze meting gaat over de kwaliteit van de werkzaamheden van de werkzaamheden en heeft betrekking op onderstaande KPI:

1. Beeldkwaliteit maaiwerkzaamheden;
2. Meldingen fixi.

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

8.2 Meting kritische prestatie indicatoren

De minimumeisen voor de KPI zijn:

1. Minimaal 90% van de metingen van beeldkwaliteit moeten voldoen aan de vastgelegde beeldkwaliteit;
2. Minimaal 80% van de meldingen in fixi worden binnen 5 werkdagen adequaat afgehandeld.

8.3 Verbeterplan en mogelijke sanctie bij herhaaldelijk niet voldoen KPI

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

- 1^e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan: er vindt een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Raamcontractant om de situatie per direct te herstellen. Opdrachtgever kan hierbij om een verbeterplan vragen van Raamcontractant.
- 2^e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren): Raamcontractant 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), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden. Bij ontbinding van de Raamovereenkomst zal bij Raamcontractant een sanctie in rekening gebracht worden ten bedrage van € 10.000,- exclusief btw. Raamcontractant 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 Raamcontractant niet van haar aansprakelijkheid.

Hoofdstuk 9 | Sancties vanuit hoofdopdrachtgever

In het geval Opdrachtgever vanuit haar hoofdopdrachtgever (gemeente) een boete ontvangt voor het niet op een voldoende niveau houden van de vastgelegde beeldkwaliteit, dan kan Opdrachtgever deze boete 1:1 doorbelasten aan Raamcontractant. Raamcontractant voldoet deze boete in dat geval overeenkomstig met de voorwaarden waarvoor Opdrachtgever deze boete heeft ontvangen.

Hoofdstuk 10 | Service Level Agreement (SLA)

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

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 Raamcontractant worden vastgelegd in gespreksverslagen.

Hoofdstuk 11 | Prijzen

De maximum prijzen voor zijn vast tot en met 31 december 2027. Na deze datum kunnen de maximum prijzen jaarlijks geïndexeerd worden, voor het eerst op 1 januari 2028. Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatatie oktober, op basis van het CBS indexcijfer 'Consumentenprijsindex CPI (2025=100)'.
(Bron: <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/86141NED>)

Raamcontractant legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 31 december. Raamcontractant 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 Raamcontractant.

Er worden geen overige kosten zoals, maar niet beperkt tot, transport (reisuren en reiskosten), stilstand machines, opslag, overhead en administratie in rekening gebracht.

Hoofdstuk 12 | Facturering en betalingsvoorwaarden

De Raamcontractant factureert de Opdrachtgever maandelijks, achteraf via een verzamelfactuur.

De BTW-verleggingsregeling is van toepassing.

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

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

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

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

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- inkoopordernummer;
- 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 (25% van de factuurwaarde) dat op de G-rekening overgemaakt dient te worden.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Raamcontractant 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 Raamcontractant naar tevredenheid zijn hersteld.

De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Raamcontractant 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 Raamcontractant eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Raamcontractant 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 Raamcontractant niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Hoofdstuk 13 | Social Return On investment (SROI)

13.1 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.

Een vorm van SROI is het keurmerk PSO (Prestatieladder Socialer Ondernemen). Een Opdrachtnemer die vanaf de start van de uitvoering van de opdracht en gedurende de gehele duur van de opdracht, minimaal een certificaat op Trede 2 heeft (en dit aantoont met een geldig certificaat), voldoet aan de SROI prestatie-eis.

13.2 Niet voldoen aan 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 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 een vergoeding door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overgemaakt, die gelijk is aan éénmaal de geldwaarde van het niet-ingevulde deel van de verplichting. Opdrachtgever heeft het recht deze vergoeding te verrekenen met uitstaande vorderingen van de Opdrachtnemer op de Opdrachtgever.

Hoofdstuk 14 | 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**