



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 7a | Programma van Eisen
Perceel 1
Onderhoud Veegmachines
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 Algemeen	4
Hoofdstuk 2 Onderhoud	5
Hoofdstuk 3 Reparaties en schades	6
Hoofdstuk 4 Servicedienst	7
Hoofdstuk 5 Keuringen	8
Hoofdstuk 6 Nieuwe Veegmachines	9
Hoofdstuk 7 Milieu en arbo	10
Hoofdstuk 8 Nakoming en ontbinding	11
Hoofdstuk 9 Communicatie en evaluatie	12
Hoofdstuk 10 Managementinformatie	13
Hoofdstuk 11 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)	14
Hoofdstuk 12 Service Level Agreement (SLA)	16
Hoofdstuk 13 Prijzen	17
Hoofdstuk 14 Facturering en betalingsvoorwaarden	18
Hoofdstuk 15 Social Return On Investment (SROI)	19
Hoofdstuk 16 Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden	20

Hoofdstuk 1 | Algemeen

1.1 Algemene eisen

Opdrachtnemer is in staat onderhoud, reparaties, schades en keuringen uit te voeren voor de Veegmachines. Het betreft hier onderhoud buiten de garantieperiode. Onderhoud gedurende de garantieperiode van de Veegmachines valt niet onder deze Opdracht.

Hieronder valt:

- alle onderhoud, inclusief alle daarbij benodigde middelen en materialen;
- alle reparaties, inclusief alle daarbij benodigde middelen en materialen;
- keuringen en alle onderhoud, dat daaruit voortvloeit, inclusief alle daarbij benodigde middelen en materialen;
- schades: hulp bij pech en alle onderhoud, dat daaruit voortvloeit, inclusief alle daarbij benodigde middelen en materialen.

Opdrachtnemer is op werkdagen tussen 07.00 en 18.00 uur telefonisch bereikbaar, daarnaast is er een telefonische bereikbaarheid voor calamiteiten buiten reguliere werktijden en weekenden.

Wanneer de kosten en omvang niet opwegen tegen de reistijd naar Opdrachtnemer is Opdrachtgever gerechtigd de dienst elders uit te laten voeren.

1.2 Duurzaamheid

Alle in te zetten materieel en voertuigen voldoen aan de geldende milieueisen (en milieuzones) van de gemeente.

In de gemeente Tilburg geldt een zero-emissiezone, waar Opdrachtnemer rekening mee moet houden. Toegang verschildt, waarbij meer informatie beschikbaar is op de volgende websites van de gemeente Tilburg:

- <https://www.tilburg.nl/ondernemers/milieu/zero-emissiezone/>
- <https://www.duurzamertilburg.nl/aan-de-slag/bedrijf/onderweg-naar-een-emissievrije-stad/>

Alle andere op fossiele brandstof rijdende voer- en werktuigen, rijden op HVO 100 tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

In het kader van duurzaamheid is het mogelijk dat de hoofdopdrachtgever aanvullende eisen stelt aan registratie van uitstootgegevens. Indien van toepassing, worden deze gevraagd om aan te leveren door Opdrachtnemer.

Opladen elektrische Machines c.q. voertuigen, bedrijfswagens

Waar het gaat om elektrische Machines c.q. voertuigen, bedrijfswagens benadrukt Opdrachtgever dat er geen laadmogelijkheden op haar terrein aanwezig zijn om deze machines op te laden.

Hoofdstuk 2 | Onderhoud

2.1 Inplannen onderhoud

Onderhoud wordt ruim van te voren ingepland door de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever.

De planning van het onderhoud vindt plaats in overleg tussen Partijen.

2.2 Doorlooptijd en voorwaarden uitvoeren onderhoud

De doorlooptijd van het onderhoud, na goedkeuring offerte door Opdrachtgever, is maximaal twee werkdagen.

Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever direct op de hoogte wanneer de doorlooptijd van onderhoud vanwege omstandigheden wijzigt of niet gehaald wordt.

De mogelijkheid bestaat het Onderhoud desgewenst buiten de reguliere werktijden uit te laten voeren.

De Veegmachines die onderhoud nodig hebben worden in overleg tussen Partijen of door Opdrachtgever gebracht of door Opdrachtnemer opgehaald en na onderhoud teruggebracht (haal- en brengservice).

Het stelselmatig overschrijden van de maximale onderhoudstermijn kan leiden tot het ontbinden van de Raamovereenkomst.

Hoofdstuk 3 | Reparaties

3.1 Reparaties

De Veegmachines die gerepareerd moeten worden, worden in overleg tussen Partijen of door Opdrachtgever gebracht of door Opdrachtnemer opgehaald en na het uitvoeren van de reparatie teruggebracht (haal- en brengservice).

De responsetijd voor spoedeisende storingen bedraagt maximaal 1 uur. Binnen 1 uur dient Opdrachtnemer via haar servicedienst ter plaatse te zijn op de locatie waar de Veegmachines op dat moment aanwezig zijn.

Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om spoedeisende storingen ook buiten de gangbare werktijden (tussen 08.00 – 17.00 uur) ter plaatse uit te voeren.

3.2 Doorlooptijd reparaties

De doorlooptijd van reparaties, na goedkeuring offerte door Opdrachtgever, is maximaal vier werkdagen.

Opdrachtnemer voert een inspectie uit op de te repareren Veegmachine en geeft binnen 24 uur na ontvangst een indicatie van verwachte reparatiekosten en doorlooptijd van de reparatie. Opdrachtgever kan op dat moment afzien van reparatie. In dat geval worden alleen de bestede uren in rekening gebracht.

Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever direct op de hoogte wanneer de doorlooptijd van een reparatie vanwege omstandigheden wijzigt of niet gehaald wordt.

3.3 Overige voorwaarden reparaties

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor eventuele berging van de Veegmachine.

Bij reparaties > € 500,- stuurt Opdrachtnemer een offerte/prijsindicatie naar de verantwoordelijke contactpersoon van Opdrachtgever. Na formele goedkeuring kan reparatie plaatsvinden. Indien goedkeuring uitblijft dient contact opgenomen worden met de projectleider.

Reparaties < € 500,- kunnen zonder goedkeuring plaatsvinden nadat de contactpersoon over de reparatie is geïnformeerd.

Om een reparatie te kunnen aanmelden bij contactpersoon, dient er een reparatie bon (GX bon) aanwezig te zijn, en dient het bon-nummer in de aanmelding opgenomen te zijn.

Hoofdstuk 4 | Servicedienst

Opdrachtnemer heeft een 24-uurs-servicedienst die 7 dagen per week bereikbaar is. Opdrachtnemer geeft het servicetelefoonnummer na gunning door aan Opdrachtgever.

De servicedienst van Opdrachtnemer is tijdens werkdagen beschikbaar om bij storingen/problemen aan een Veegmachine binnen 1 uur ter plaatse te zijn.

Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt dat vanuit de standplaats van Opdrachtgever (Tilburg) binnen 60 minuten aan te rijden is. Bij dit servicepunt dienen ten minste 90% van alle voorkomende reparaties en onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd te kunnen worden. De rijtijd wordt gemeten in minuten volgens routeplanner (bijvoorbeeld www.routenet.nl) zonder rekening te houden met files en weersomstandigheden.

Hoofdstuk 5 | Keuringen

5.1 Uitvoeren keuring(en)

De keuringen, conform VA-keur, worden in overleg gepland tussen de Opdrachtnemer en de contactpersoon van Opdrachtgever. Alle keuringsresultaten worden verwerkt in VA-keur.

Opdrachtnemer heeft het VA-keur portaal operationeel bij aanvang van de Raamovereenkomst.

5.2 Inventarisatie en rapportage keuringen

De Opdrachtnemer is mede verantwoordelijk voor de expiratedatum van de keuringscertificaten.

De keuringen kunnen worden gecombineerd met preventief/correctief onderhoud en uitgevoerd ter plaatse van de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer levert na keuring van de Veegmachine een gedetailleerd keuringsrapport via de VA keurportaal. In het keuringsrapport wordt gerapporteerd over het keuringsresultaat en eventuele aanbevelingen voor het onderhoud, reparatie of revisie.

Hoofdstuk 6 | Nieuwe Veegmachines

Nieuwe Veegmachines worden gedurende de garantieperiode onderhouden en gerepareerd door de leverancier die deze heeft geleverd. Deze werkzaamheden vallen dus niet binnen deze Opdracht.

Hoofdstuk 7 | Milieu en arbo

Alle te leveren materialen voldoen aan de Nederlandse Arbowet en regelgeving en de Nederlandse Milieuwet. Eventuele Europese regelgeving omtrent milieu en arbeidsomstandigheden dient ook nageleefd te worden.

Hoofdstuk 8 | Mogelijkheid werkzaamheden laten uitvoeren bij derden

Opdrachtgever heeft het recht het onderhoud, reparatie of keuring elders te laten uitvoeren indien:

- Opdrachtnemer het onderhoud niet of niet tijdig kan uitvoeren;
- de maximale onderhouds- of reparatietermijn stelselmatig wordt overschreden.

Hoofdstuk 9 | Communicatie en evaluatie

9.1 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	Uitvoerder	<invullen>	2x per jaar	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch / strategisch	Projectleider Contractmanager	<invullen>	1x per jaar	Evaluatie SLA. Klachtenafhandeling. Toekomstige ontwikkelingen m.b.t. Opdracht. Ontwikkelingen binnen beide organisaties. Overige aandachtspunten.

9.2 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 10 | Managementinformatie

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

- de bereikbaarheid;
- de responsetijd bij spoedeisende reparaties;
- de doorlooptijd van het onderhoud en de reparaties;
- de kwaliteit van de dienstverlening;
- de uitwerking van de SROI verplichtingen;
- de opvolging van klachten en klachtenafhandeling.

De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

Hoofdstuk 11 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

11.1 Omschrijving kritische prestatie indicatoren

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

1. Doorlooptijd onderhoud.
2. Doorlooptijd reparaties.
3. Beschikbaarheid servicedienst.

Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer jaarlijks gerapporteerd en maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen. De beoordeling van het wel of niet voldoen van Opdrachtnemer 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.

11.2 Meting kritische prestatie indicatoren

De minimumeisen voor de KPI zijn:

1. Doorlooptijd onderhoud maximaal 2 werkdagen, minimaal 90%.
2. Doorlooptijd reparaties maximaal 4 werkdagen, minimaal 90%.
3. Beschikbaarheid servicedienst binnen 1 uur ter plaatse, minimaal 75%.

11.3 Verbeterplan en mogelijke sanctie bij herhaaldelijk niet voldoen KPI

Zowel binnen ieder jaar als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven KPI. 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, 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), 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 12 | 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 13 | Prijzen

13.1 Indexering

De prijzen voor zijn vast tot en met 31 december 2027. Na deze datum kunnen de prijzen jaarlijks geïndexeerd worden, voor het eerst op 1 januari 2028. Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatatie van de maand oktober, op basis van het CBS indexcijfer 'CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen totaal CAO sectoren(2020=100). (Bron: www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85663NED)

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.

13.2 Overige prijsvoorwaarden

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 14 | Facturering en betalingsvoorwaarden

14.1 Facturering

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

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 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;
- als bijlage het door Opdrachtgever ondertekend kostenoverzicht (bij onderhoud en reparaties);
- kostenplaats nummer;
- veegmachinenummer (VCA-nummer);
- aantal uren, uurtarieven;
- aantallen materialen en prijzen;
- totaal in rekening gebrachte bedrag 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.

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.

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.

15.2 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-inge vulde deel van de verplichting. Opdrachtgever heeft het recht deze vergoeding te verrekenen met uitstaande vorderingen van de Opdrachtnemer op de Opdrachtgever.

Hoofdstuk 16 | 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