



**EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS**

Bijlage 7 | Programma van Eisen

Onderhoud verhardingen

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 Dienstverlening	4
Hoofdstuk 2 Voorwaarden Hoofdopdrachtgever	6
Hoofdstuk 3 Veiligheid, Milieu en Gezondheid	7
Hoofdstuk 4 Klachten burgers en afwikkeling schades	8
Hoofdstuk 5 Communicatie en evaluatie	9
Hoofdstuk 6 Managementinformatie	10
Hoofdstuk 7 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)	11
Hoofdstuk 8 Service Level Agreement (SLA)	12
Hoofdstuk 9 Prijzen	13
Hoofdstuk 10 Facturering en betalingsvoorwaarden	14
Hoofdstuk 11 Social Return On Investment (SROI)	16
Hoofdstuk 12 Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden	17

Hoofdstuk 1 | Dienstverlening

1.1 Algemene eisen dienstverlening

De dienst Onderhoud verhardingen betreft voornamelijk het kleinschalig onderhoud (0 – 50 m²) van:

- elementenverhardingen;
- het inventariseren en zeker stellen van een situatie bij meldingen alsmede het treffen van tijdelijke verkeersmaatregelen.

Incidenteel zijn de werkzaamheden groter dan 50 m².

Opdrachtnemer is in staat zelfstandig onderstaande dienstverlening te verrichten in het gemeentelijk werkgebied van de Opdrachtgever (omgeving met het netnummer 013) in openbare ruimte.

Opdrachtnemer moet bij de uitvoering van de werkzaamheden vooral rekening houden met de volgende scope-eisen:

- Eis 163: Verharding-open verharding-elementenverharding-dwarsonvlakheid wegtype 3 t/m 7;
- Eis 164: Verharding-open verharding-elementenverharding-oneffenheden wegtype 3 t/m 7 (specifieke eis: geen hoogteverschillen in het verhardingsoppervlakte van meer dan 30 mm);
- Eis 168: Verharding-open verharding-elementenverharding-ontbrekende/beschadigde elementen (specifieke eis: geen hoogteverschillen in het verhardingsoppervlakte van meer dan 30 mm);
- Eis 169: Verharding-open verharding-elementenverharding-voegwijdte (specifieke eis: geen hoogteverschillen in het verhardingsoppervlakte van meer dan 30 mm);
- Eis 173: Verharding-trottoirband en/of inritschade (specifieke eis: geen hoogteverschillen in het verhardingsoppervlakte van meer dan 30 mm);
- Eis 178: Verharding-wortelopdruk (specifieke eis: geen hoogteverschillen in het verhardingsoppervlakte van meer dan 30 mm).

Opdrachtnemer levert wekelijks een kostenoverzicht aan bij de operationele contactpersoon van Opdrachtgever.

De risico's in het kader van de Wet Keten Aansprakelijkheid dienen te zijn uitgesloten.

1.2 Eisen aan personeel en werkwijze

De dienstverlening wordt door Opdrachtnemer, op basis van meldingen van Opdrachtgever, uitgevoerd met een koppel één stratenmaker en één opperman inclusief vervoer en materieel alsmede het plaatsen van verkeersmaatregelen, AKWR.

Opdrachtnemer kan personeel ter beschikking stellen, onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, in onderstaande functie en samenstelling:

- een koppel van twee man personeel in, bestaande uit één stratenmaker en één opperman, inclusief materieel en vervoer.
- Opdrachtnemer heeft het materieel ter beschikking dat nodig is om de werkzaamheden uit te voeren.
- Opdrachtnemer is in staat om alle nodige verkeersmaatregelen te treffen, conform CROW 96b.

Voor de continuïteit van de dienstverlening worden door Opdrachtnemer vast personeel ingezet.

Bij afwezigheid (ziekte, vakantie, verlof) zorgt Opdrachtnemer voor een vervanger.

Het personeel beheerst de Nederlandse taal dusdanig, dat zij mondelinge en schriftelijke instructies kunnen opvolgen en gegevens digitaal kunnen verwerken.

Het in te zetten personeel is in het bezit van het certificaat Basis Veiligheid VCA. Leidinggevend van Opdrachtnemer zijn in het bezit van het certificaat VCA Vol.

De werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden op werkdagen van 7:30 uur tot 16.30 uur.

1.3 Meldingen

De werkzaamheden bestaan voornamelijk uit het oplossen van meldingen, die binnenkomen via het meldingen systeem van de gemeente Tilburg (momenteel is dit Fixi). Opdrachtnemer moet minimaal 80% van deze meldingen binnen vijf werkdagen na ontvangst van een melding oplossen.

Spoedmeldingen moeten binnen één werkdag na ontvangst van de melding worden opgelost.

1.4 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 verschilt, 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 | Voorwaarden Hoofdopdrachtgever

2.1 Voorwaarden Hoofdopdrachtgever

Opdrachtnemer volgt te allen tijde de wettelijke bepalingen en voor opdrachten binnen de gemeente Tilburg de van toepassing zijnde uniforme voorwaarden.

Opdrachtnemer volgt te allen tijde de gemeentelijke richtlijnen in het kader van milieu in de milieu zones van de gemeente.

2.2 Overlast beperken

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

- stof;
- geluid;
- schade(s) aan bestrating, obstakels, gebouwen, bomen, milieu, ondergrond en derden.

Hoofdstuk 3 | Veiligheid, Milieu en Gezondheid

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

In dit VGM plan beschrijft Opdrachtnemer 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 | Klachten burgers en afwikkeling schades

4.1 Klachten

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

Opdrachtnemer neemt de afhandeling van klachten binnen één werkdag in behandeling door tenminste contact op te nemen met die indiener van de klacht.

4.2 Afwikkeling schades

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

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

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

Hoofdstuk 5 | Communicatie en evaluatie

5.1 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 Projectleider	<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.

5.2 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 6 | Managementinformatie

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

- overzicht verrichte dienstverlening;
- info m.b.t. de meting van de KPI;
- kopieën meest recente betalingsbewijzen van de fiscus;
- de uitwerking van de SROI verplichtingen;
- de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

Hoofdstuk 7 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

7.1 Omschrijving kritische prestatie indicatoren

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

1. Oplossen van meldingen.
2. Werken conform scope-eisen.

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 jaar gedaan, op basis van de data van dat betreffende jaar. Dit wordt door Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.

7.2 Meting kritische prestatie indicatoren

De minimeisen voor de KPI zijn:

1. Meldingen worden binnen de eisen van vijf werkdagen (regulier) of één werkdag (spoed) na ontvangst melding opgelost, minimaal 80%.
2. Werkzaamheden worden conform de scope-eisen opgeleverd, minimaal 95%.

7.3 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 8 | 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 9 | Prijzen

9.1 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 oktober, op basis van het CBS indexcijfer 'Consumentenprijsindex CPI (2025=100)'. Opdrachtnemer legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 31 december.

(Bron: <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/86141NED>)

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.

9.2 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 10 | Facturering en betalingsvoorwaarden

10.1 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf.

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:
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;
- kostenplaats;
- als bijlage het door Opdrachtgever ondertekende kostenoverzicht;
- aantallen en prijzen per eenheid;
- 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 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.

10.2 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 11 | Social Return On Investment (SROI)

11.1 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 aantoot met een geldig certificaat), voldoet aan de SROI prestatie-eis.

11.2 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 12 | 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