



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 7 | Programma van Eisen

Knippen hagen

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 en planning	4
Hoofdstuk 2 Voorwaarden Hoofdopdrachtgever (gemeente)	5
Hoofdstuk 3 Machinisten en leidinggevend	6
Hoofdstuk 4 Eisen machines	7
Hoofdstuk 5 Digitaal werken en registreren	8
Hoofdstuk 6 Veiligheid, Gezondheid en Milieu	9
Hoofdstuk 7 Klachten burgers en afwikkeling schades	10
Hoofdstuk 8 Communicatie en evaluatie	11
Hoofdstuk 9 Managementinformatie	12
Hoofdstuk 10 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)	13
Hoofdstuk 11 Service Level Agreement (SLA)	14
Hoofdstuk 12 Prijzen	15
Hoofdstuk 13 Facturering en betalingsvoorwaarden	16
Hoofdstuk 14 Social Return On investment (SROI)	18
Hoofdstuk 15 Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden	19

Hoofdstuk 1 | Dienstverlening en planning

1.1 Omschrijving dienstverlening

De dienstverlening betreft het door Raamcontractant beschikbaar stellen van een of meerdere geschikte machines en/of medewerkers ten behoeve van het knippen van hagen. De werkzaamheden bestaan uit het onderhouden en in vorm houden van hagen door middel van het snoeien en knippen van groenvoorzieningen, zodat een net, verzorgd en veilig straatbeeld wordt behouden. Hierbij wordt rekening gehouden met het type haag, de groeivorm, het gewenste kwaliteitsbeeld, conform CROW kwaliteitscatalogus 2023 en de omgevingsfactoren.

De uit te voeren werkzaamheden worden onder regie van Opdrachtgever uitgevoerd.

Opdrachtgever geeft bij meldingen aan Raamcontractant de planning door.

1.2 Inzet Machines

Raamcontractant vult het aantal uren altijd in door gelijktijdig minimaal twee Machines in te zetten.

Raamcontractant dient hierbij rekening te houden met de afgegeven planning, zoals vastgelegd in de mini-competitie.

1.3 Handknipper(s)

Werkzaamheden die niet door machines uitgevoerd kunnen worden, moeten door handknippers handmatig bijgewerkt worden, zodat de beeldkwaliteit overal geborgd is. Dit kan bijvoorbeeld rondom obstakels zijn, of plaatsen waar machines niet kunnen komen.

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 Raamcontractant 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 Raamcontractant.

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 (gemeente)

Raamcontractant volgt te allen tijde de wettelijke bepalingen en voor opdrachten binnen de gemeenten (Tilburg, Goirle en/of Hilvarenbeek) de van toepassing zijnde uniforme voorwaarden.

Raamcontractant volgt te allen tijde de (toekomstige) richtlijnen van één of meer van de gemeenten in het kader van milieu en de milieuzones van de gemeente.

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

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

Hoofdstuk 3 | Machinisten en leidinggevenden

3.1 Machinisten

Voor de bediening van de machines 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;
- zijn minimaal in bezit van VCA-Basis;
- hebben aantoonbare ervaring met het bedienen van de machines;
- zijn vakvaardig in het uitvoeren van de werkzaamheden.

Machinisten zijn verantwoordelijk voor het aansturen van medewerkers die handmatig bijknippen.

3.2 Uitvoerend projectleider

De uitvoerend projectleider voldoet aan onderstaande voorwaarden:

- spreekt de Nederlandse taal;
- is minimaal in het bezit van VCA-Vol.

3.3 Overig

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

3.4 Rijbewijs eisen

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

Hoofdstuk 4 | Eisen machines

Raamcontractant beschikt minimaal over twee verschillende type machines.

4.1 Grote machine

Minimum specificaties machine groot: 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;
- de breedte van de machine is maximaal 2,2 meter;
- vanuit één 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;
- brandstof HVO100 of elektrisch.

4.2 Kleine machine

Minimum specificaties machine klein: 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 1,6 meter;
- vanuit één 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;
- brandstof HVO100 of elektrisch .

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

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

Hoofdstuk 5 | Digitaal werken en registreren

5.1 Registratie werkzaamheden & areaalmutaties

De Opdrachtgever levert een digitale areaal- en mutatiekaart aan in ArcGIS platform. Deze wordt door Raamcontractant gedeeld met haar medewerkers. Raamcontractant heeft via de eigen account toegang tot de betreffende groep met daarin de werkkaarten, of er wordt tijdelijk een account beschikbaar gesteld. Opdrachtgever benadrukt dat de registratie van de werkzaamheden uitsluitend in de ArcGIS applicatie wordt opgenomen. Van de Raamcontractant wordt verlangd de uitgevoerde werkzaamheden dagelijks te registreren/gereed te melden op de voortgangkaart. Aangetroffen afwijkingen worden daarnaast door Raamcontractant gemuteerd in de mutatiekaart.

De controle van de juistheid en volledigheid van de registratie van Raamcontractant in de GIS-applicatie Werkwijzer cf. de instructie in de startwerk-vergadering valt onder de verantwoordelijkheid van de Raamcontractant. Bij de oplevering van het werk wordt dit getoetst door de Opdrachtgever.

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.

5.2 Registratie obstakels

Opdrachtgever stelt digitale kaarten in de vorm van Shape file of link van de te knippen hagen beschikbaar.

Raamcontractant beschikt per machinist/machine over tablet met 4g of 5g verbinding.

Raamcontractant levert onderstaande informatie digitaal aan Opdrachtgever:

- markering obstakels (palen, kastjes van derde enz. op digitale tekening);
- registratie afwijkingen;
- registratie niet op kaart vermelde hagen (L x B x H);
- registratie Flora en Fauna;
- voorgang registratie (te doen, nog bijwerken, gereed).

Hoofdstuk 6 | Veiligheid, Gezondheid en Milieu

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 7 | Klachten burgers en afwikkeling schades

7.1 Klachten

Klachten van burgers die Opdrachtgever via de gemeente en/of instellingen en burgers ontvangt worden doorgestuurd naar Raamcontractant. Raamcontractant 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.

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

7.2 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 Machines.

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

Hoofdstuk 8 | Communicatie en evaluatie

8.1 Communicatie

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

8.2 Evaluatie

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 9 | Managementinformatie

De Raamcontractant 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:

- overzicht verrichte dienstverlening (inzet aantal uren per machine);
- voorstellen tot verbetering samenwerking en dienstverlening;
- kopieën meest recente betalingsbewijzen van de fiscus;
 - ✓ dit levert Raamcontractant ieder kwartaal aan.
- de uitwerking van de SROI verplichtingen;
- info m.b.t. KPI's (indien van toepassing);
- de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

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

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

Hoofdstuk 10 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

10.1 Omschrijving kritische prestatie indicatoren

Ieder kalenderjaar wordt de performance van de Raamcontractant gemeten.

In de minicompetitie(s) worden de KPI nader uitgewerkt.

Hoofdstuk 11 | 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.

Na de minicompetitie(s) worden de SLA's nader uitgewerkt.

Hoofdstuk 12 | Prijzen

De prijzen voor knippen hagen 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)'. Raamcontractant legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 31 december.

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

Raamcontractant legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 15 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 13 | Facturering en betalingsvoorwaarden

13.1 Facturering

De Raamcontractant factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf, via een verzamel factuur.

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.

De tenaamstelling van de facturen luidt:

Diamant-groep
T.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 5033
5004 EA Tilburg

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;
- kostenplaats;
- 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 het 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.

13.2 Betalingsvoorwaarden

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 14 | Social Return On investment (SROI)

14.1 Algemeen

SROI houdt in dat de Raamcontractant 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 Raamcontractant 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 Raamcontractant 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.

14.2 Niet voldoen aan SROI verplichting

Wanneer de Raamcontractant 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 Raamcontractant 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 Raamcontractant op de Opdrachtgever.

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**