



EURO  
MANAGEMENT  
CONSULTANTS

## Bijlage 7 | Programma van Eisen

Investing en onderhoud groenmachines  
perceel 3  
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   Leveringsprogramma	4
Hoofdstuk 2   Onderhoud	5
Hoofdstuk 3   Onderhoud, reparatie en keuringen	6
Hoofdstuk 4   Reparaties en schades	7
Hoofdstuk 5   Keuringen	8
Hoofdstuk 6   Milieu en arbo	9
Hoofdstuk 7   Communicatie en evaluatie	10
Hoofdstuk 8   Managementinformatie	11
Hoofdstuk 9   Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)	12
Hoofdstuk 10   Service Level Agreement (SLA)	14
Hoofdstuk 11   Prijzen	15
Hoofdstuk 12   Facturering en betalingsvoorwaarden	16
Hoofdstuk 13   Social Return On Investment (SROI)	17
Hoofdstuk 14   Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden	18

## Hoofdstuk 1 | Leveringsprogramma

### 1.1 Huidige Groenmachines

In Bijlage 11 is een overzicht van de huidige Groenmachines van Opdrachtgever opgenomen. Raamcontractant levert minimaal de type Groenmachines die in Bijlage 11 zijn vastgelegd. Deze Groenmachines zijn geschikt voor professionele inzet voor beheer en onderhoud in de openbare ruimte.

### 1.2 Overige voorwaarden

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 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 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 | Onderhoud

### 2.1 Inplannen onderhoud

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

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

### 2.2 Voorwaarden en doorlooptijd uitvoeren onderhoud

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

De Groenmachines die onderhoud nodig hebben worden in overleg tussen Partijen, óf door Opdrachtgever gebracht, óf door Raamcontractant opgehaald en na onderhoud teruggebracht (haal- en brengservice).

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

Indien Raamcontractant de doorlooptijd wegens omstandigheden niet haalt, wordt Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. Het stelselmatig overschrijden van de maximale onderhoudstermijn kan leiden tot het ontbinden van de Raamovereenkomst.

## Hoofdstuk 3 | Onderhoud, reparatie en keuringen

Raamcontractant is in staat het Onderhoud, reparaties en keuringen uit te voeren voor de Groenmachines gedurende de garantieperiode.

Onder onderhoud valt:

- alle onderhoud volgens voorschrift van de fabrikant, inclusief alle daarbij benodigde originele middelen en originele materialen;
- alle reparaties volgens voorschrift van de fabrikant, inclusief alle daarbij benodigde originele middelen en originele materialen;
- keuringen en alle onderhoud, dat daaruit voortvloeit, inclusief alle daarbij benodigde middelen en materialen;
- hulp bij pech en alle onderhoud, dat daaruit voortvloeit, inclusief alle daarbij benodigde middelen en materialen.

Reserveonderdelen van de meest bedrijfskritische Groenmachines dienen zoveel mogelijk op voorraad aanwezig te zijn bij de Raamcontractant.

Raamcontractant 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 Raamcontractant is Opdrachtgever gerechtigd de dienst elders uit te laten voeren.

## Hoofdstuk 4 | Reparaties en schades

### 4.1 Reparaties

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

Indien noodzakelijk voor het uitvoeren van reparaties, worden Groenmachines in overleg tussen Partijen, óf door Opdrachtgever gebracht, óf door Raamcontractant opgehaald en na uitvoeren van de reparatie teruggebracht (haal- en brengservice).

De responsetijd voor spoedeisende storingen bedraagt maximaal 1 uur. Binnen 1 uur dient Raamcontractant ter plaatse te zijn op de locatie waar de Groenmachines op dat moment aanwezig zijn.

### 4.2 Doorlooptijd reparaties

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

Raamcontractant voert een inspectie uit op de te repareren Groenmachine en geeft 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.

Indien Raamcontractant de doorlooptijd wegens omstandigheden niet haalt, wordt Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. Het stelselmatig overschrijden van de maximale reparatietermijn kan leiden tot het ontbinden van de Raamovereenkomst.

### 4.3 Overige voorwaarden reparaties

Raamcontractant is verantwoordelijk voor eventuele berging van de Groenmachine.

Bij reparaties > € 500,- stuurt Raamcontractant 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.

Na de reparatie stuurt Raamcontractant het kostenoverzicht van de reparatie per mail aan de contactpersoon van Opdrachtgever.

## Hoofdstuk 5 | Keuringen

### 5.1 Uitvoeren keuring(en)

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

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

### 5.2 Inventarisatie en rapportage keuringen

De Raamcontractant is mede verantwoordelijk voor de expiratiedatum van de keuringscertificaten.

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

Raamcontractant 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 | 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 7 | Communicatie en evaluatie

### 7.1 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 18:00 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	Uitvoerders 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.

### 7.2 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 8 | 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 nieuwe Groenmachines gedurende het betreffende kalenderjaar, onderverdeeld in Groenmachines succesvol afgeleverd, en Groenmachines die nog in bestelling staan;
- overzicht van de responsetijd bij spoedeisende reparaties;
- de gerealiseerde doorlooptijd van het onderhoud en de reparaties;
- de uitwerking van de SROI verplichtingen;
- aanleveren informatie voor meting van de 4 KPI;
- de opvolging van klachten en klachtenafhandeling.

De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

## Hoofdstuk 9 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

### 9.1 Omschrijving kritische prestatie indicatoren

Ieder kalenderjaar wordt de performance van de Raamcontractant 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.
4. Keuring en registratie in VA-keur.

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.

### 9.2 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%.
4. Tijdig voldoen aan de eisen rondom keuring en registratie in VA-keur, minimaal 95%.

### 9.3 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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> 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 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

### 11.1 Indexering

De prijzen 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). (Born: [www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85663NED](http://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85663NED))

### 11.2 Overige prijsvoorwaarden

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 in rekening gebracht.

## Hoofdstuk 12 | Facturering en betalingsvoorwaarden

### 12.1 Facturering

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

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: [dgdigitalefacturen@diamant-groep.nl](mailto: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](http://www.belastingdienst.nl). Daarnaast vermeldt de Raamcontractant 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);
- inkoopordernummer bij aankoop Groenmachines;
- kostenplaats;
- machinenummer (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 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.

### 12.2 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(ur)(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(ur)(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 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.

### 13.2 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-inge vulde deel van de verplichting. Opdrachtgever heeft het recht deze vergoeding te verrekenen met uitstaande vorderingen van de Raamcontractant 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](mailto:Info@euromc.nl)