



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 7 | Programma van Eisen

Bebording

Diamant-groep, Ergon



© 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 Eisen op het gebied van wetgeving en certificering	4
Hoofdstuk 2 Richtlijn Verkeerstekens Tilburg – Diamant-groep	5
Hoofdstuk 3 Verkeersborden – Ergon	6
Hoofdstuk 4 Straatnaamborden – Ergon	7
Hoofdstuk 5 Komborden, rotondeborden en zoneportalen – Ergon	8
Hoofdstuk 6 Overige informatieborden – Ergon	9
Hoofdstuk 7 Verkeersbordpalen – Ergon	10
Hoofdstuk 8 Beugels en bevestigingsmiddelen – Ergon	11
Hoofdstuk 9 Verankeringsystemen – Ergon	12
Hoofdstuk 10 Voetgangersbewegwijzering – Ergon	13
Hoofdstuk 11 Bewegwijzeringsborden – Ergon	14
Hoofdstuk 12 Assortiment en producteisen	15
Hoofdstuk 13 Levering	16
Hoofdstuk 14 Logistiek	17
Hoofdstuk 15 Portal (digitale bestelomgeving)	18
Hoofdstuk 16 Milieu	19
Hoofdstuk 17 Recht afname bij derden	20
Hoofdstuk 18 Garantie en verantwoordelijkheid	21
Hoofdstuk 19 Communicatie en evaluatie	22
Hoofdstuk 20 Managementinformatie	23
Hoofdstuk 21 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)	24
Hoofdstuk 22 Service Level Agreement (SLA)	25
Hoofdstuk 23 Prijzen	26
Hoofdstuk 24 Facturering en betalingsvoorwaarden	27
Hoofdstuk 25 Social Return On Investment (SROI)	29
Hoofdstuk 26 Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden	30

Hoofdstuk 1 | Eisen op het gebied van wetgeving en certificering

1.1 Wetgeving

Alle eisen op het gebied van wetgeving en certificering zijn minimumeisen.

Het RVV1990, het BABW en de uitvoeringsvoorschriften BABW betreffende verkeerstekens zijn van toepassing.

Onder standaard artikelen worden verstaan alle artikelen uit bijlage 1 van het RVV (Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens) en alle overige materialen die zijn genoemd in paragraaf 4.1.1. t/m paragraaf 4.1.5.

Wettelijke voorschriften worden gevolgd.

1.2 Certificering

Verkeersborden voldoen aan de NEN-3381:2020 en de NEN-EN 12899-1.

Voor de van toepassing zijnde NEN-normeringen geldt dat de meest recente versie van de normering van toepassing is. Wanneer één of meerdere NEN-normeringen tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst aangepast/vernieuwd worden, dan wordt de meest recente versie van de normering de geldende norm.

Verkeersborden zijn voorzien van CE-markering conform NEN-EN 12899-1. Een aanvullend kwaliteitskeurmerk (zoals Qualisign) is toegestaan. Bij een ander keurmerk toont Inschrijver de gelijkwaardigheid hiervan aan.

Verkeersborden voldoen aan de minimaal vereiste retro-reflectiewaarden van de norm DIN 67520-4.

1.3 Flespalen

De flespalen voldoen aan:

- Ergon: Flespalen en buispalen van staal voldoen aan de NEN-EN 3381.
- Diamant-groep: Flespalen en buispalen van aluminium voldoen aan de NEN-EN 3281.

Hoofdstuk 2 | Richtlijn Verkeerstekens Tilburg – Diamant-groep

2.1 Gemeente Tilburg Richtlijn Verkeerstekens

Vanuit de gemeente Tilburg is als Bijlage 10 de Richtlijn Verkeerstekens toegevoegd. Voor Opdrachtgever Diamant-groep is deze Richtlijn Verkeerstekens van toepassing voor alle eisen omtrent Bebording.

In het geval tegenstrijdigheden voorkomen tussen dit document en de Richtlijn, dan prevaleert hetgeen in de Richtlijn wordt gesteld.

Hoofdstuk 3 | Verkeersborden – Ergon

3.1 Eisen verkeersborden

Verkeersborden voldoen minimaal aan de volgende eisen:

- Borden zijn uitgevoerd in retro-reflectieklasse III (VNVF bordenboek 2017), conform de standaard Ultimate Signing.
- Het reflecterende deel van het bord bestaat uit een micro-prismatische folie, welke minimaal de volgende eigenschappen heeft:
 - ✓ Voldoet aan retro-reflectieklasse III, minimaal gelijkwaardig aan 3M Diamond Grade DG³.
 - ✓ Omni-directionele oriëntatie.
 - ✓ Zichtbaar onder een grote hoek (+/- 90°).
 - ✓ Kleur aangebracht volgens MCS-systeem (Matched Component System).
 - ✓ Duurzaam, hoogwaardig en zelfklevend.
 - ✓ Volledig afgedekt met een duurzaam transparant laminaat.
- Voorzien van afwateringsgaten.
- Voorzien van positioneringsgaten voor de beugels (met klemplaat 80mm + 140mm).
- Voorzien van dubbel omgezette rand (type DOR).
- Voorzien van afgeronde hoeken.
- Gemaakt van minimaal 2mm dik aluminium dat voldoet aan DIN1050a.

3.2 Levensduur en garantie

De verkeersborden hebben een minimale levensduur van 20 jaar.

Verkeersborden hebben daarnaast een garantie van minimaal 20 jaar op de constructie, het materiaal van het beeldvlak en de lichttechnische/kleurtechnische eigenschappen.

Borden zijn aan de achterzijde voorzien van een sticker met daarop de levensduur en het vervangingsjaar.

Wanneer de genoemde levensduur niet wordt gehaald, worden de betreffende verkeersborden kosteloos door Opdrachtnemer vervangen.

3.3 Maatvoering verkeersborden

Verkeersborden voldoen aan de maatvoeringstabel VNVF bordenboek 2017.

Alle borden zijn leverbaar in de maatvoeringen type O, I en II.

3.4 Drager verkeersborden

De drager van de verkeersborden is gemaakt van gerecycled aluminium. Het aluminium wordt voorbehandeld via elektrolyse en voorzien van een beschermende behandeling.

Hoofdstuk 4 | Straatnaamborden – Ergon

4.1 Straatnaamborden

De straatnaamborden voldoen minimaal aan de volgende eisen:

- Voldoen aan NEN 1772.
- Ondergrond bord in micro-prismatische folie, welke minimaal voldoet aan retro-reflectieklasse III, minimaal gelijkwaardig aan 3M Diamond Grade DG³.
- Straatnaamtekst, pijlen en kaderrand, via uitgesneden of geprint blauwe overlay-folie. Het geheel moet UV- en krasbestendig zijn.
- Diapositief, tekstkleur wit.
- Mogelijk met, of zonder witte kaderrand.
- Lettertype binnen de bebouwde kom: ANWB-Uu 60/45 mm.
- Lettertype buiten de bebouwde kom: ANWB-Uu 80/60 mm.
- Tekstspatiëring: 7,5%.
- Schaal van tekenbreedte: 90%.
- Nummerverwijzing in zwart op witte 'High Intensity' ondergrond.
- Letterhoogte van nummerverwijzing binnen de bebouwde kom: 40mm.
- Letterhoogte van nummerverwijzing buiten de bebouwde kom: 60mm.
- Pijl D.
- Maximale bordlengte: 800mm.

4.2 Bevestiging

De bevestiging van de straatnaamborden voldoet minimaal aan:

- Voorzien van een aluminium kokerprofielsysteem 2000 (type AKO), of gelijkwaardig.
- Kokerprofiel voorzien van poedercoating in blauw RAL5010.
- Gemonteerd met blauwe (RAL5010) eindkappen.
- Opzetbeugels voorzien van grijze poedercoating.

Hoofdstuk 5 | Komborden, rotondeborden en zoneportalen – Ergon

5.1 Algemene eisen borden

De komborden, rotondeborden en zoneportalen voldoen minimaal aan de volgende eisen:

- Voldoet aan retro-reflectieklasse III, minimaal gelijkwaardig aan 3M Diamond Grade DG³.
- Voorzien van een volkern paneel en twee schrikhekplanken model BB15-2.

5.2 Eisen profiel en bevestiging

Het profiel en de bevestiging voldoen minimaal aan de volgende eisen (of gelijkwaardig):

- Aluminium industrie-klapprofiel, IND 80mm.
- Wanddikte profiel 3mm.
- Profiel voorzien van poedercoating in kleur wit RAL9010.
- Beenlengte staanders: 320mm, waarvan 240mm boven maaiveld.
- Bevestiging panelen blind in staanders d.m.v. RVS stelbouten, volgringen en moeren.
- Openen staanders doormiddel van speciale IND-opener.
- Bovenligger gekoppeld d.m.v. kniestukken, INDKS 80.
- Plaatsing in de grond d.m.v. grondankers gestort in beton.

Hoofdstuk 6 | Overige informatieborden – Ergon

6.1 Wetgeving

Alle eisen op het gebied van wetgeving en certificering zijn minimumeisen.

Daarnaast voldoen overige informatieborden minimaal aan de volgende eisen:

- Het RVV1990.
- NEN-3381 normering.
- Voldoen aan CE-markering conform NEN-EN 12899-1 (of een vergelijkbaar kwaliteitskeurmerk).
- RVV-bebording voldoet aan retro-reflectieklasse III, minimaal gelijkwaardig aan 3M Diamond Grade DG³.
- Maatvoering voldoet aan de maatvoeringtabel VNVF bordenboek 2017.
- Gemaakt van minimaal 2mm dik aluminium.
- Voorzien van dubbel omgezette rand (type DOR).
- Voorzien van afgeronde hoeken.
- Voorzien van afgeronde afwateringsgaten.

Hoofdstuk 7 | Verkeersbordpalen – Ergon

7.1 Maatvoering en afmetingen

De verkeersbordpalen voldoen qua maatvoering en afmetingen minimaal aan de volgende eisen:

- Maatvoering voldoet aan de maatvoeringstabel VNVF bordenboek 2017.
- Wanneer twee zoneborden aan een flespaal worden bevestigd moet een paallengte van 4300mm gehanteerd worden.
- De standaardlengte voor twee borden blijft behouden.
- De flespalen hebben de volgende diameters ($\varnothing$):
 - ✓ Vanaf onderzijde respectievelijk 76mm en 48mm.
 - ✓ Daarnaast wordt ook gebruik gemaakt van buispalen met $\varnothing$ 48mm, 60mm, 76mm en 90mm.

7.2 (Op)bouw verkeersbordpalen

De verkeersbordpalen voldoen qua op- en afbouw minimaal aan de volgende eisen:

- De palen zijn vervaardigd van staal.
- Voor buispalen gelden dezelfde technische eisen als voor flespalen.
- In alle palen worden 2 ankerbuisjes (L = ca. 300mm) geleverd. Deze moeten gesneden/gezaagd zijn.
- De bovenzijde van alle palen is gesloten met een goed sluitende kunststof paaldop.

Hoofdstuk 8 | Beugels en bevestigingsmiddelen – Ergon

8.1 Eisen beugels

Al het te leveren montagemateriaal, zoals beugels en andere bevestigingsmiddelen, voldoet minimaal aan de volgende eisen:

- Alle beugels zijn gemaakt van aluminiumprofielen.
- Alle kleine bevestigingsmiddelen, zoals bouten, moeten en ringen, zijn vast roestvaststaal.
- Beugels zijn geschikt voor diameters 48mm, 60mm, 76mm.
- Beugels kunnen geschikt zijn voor zowel enkelzijdige als dubbelzijdige middenachter-bevestiging en moeten scharnierbeugels zijn.
- Ter bescherming van de lichtmast moet een rubberen beschermband tussen de mast en de roestvaststaal band worden aangebracht.
- Wanneer borden over het luik van een lichtmast geplaatst worden, waardoor de klembanden over het serviceluik van de lichtmast gaan, moet gebruik gemaakt worden van een klembandmateriaal dat los gedraaid kan worden, zodat het serviceluik van de lichtmast toegankelijk blijft.

8.2 Montagemogelijkheden beugels

De beugels zijn geschikt voor de volgende manieren van montage:

- Lichtmastbevestiging d.m.v. roestvaststaal band.
- Muurbevestiging (muurplaatjes).
- Zijkant-overschuifbevestiging.
- Borden die worden bevestigd aan een flespaal, moeten bevestigd worden met enkelvoudige scharnierbeugels, model 1 met rvs bevestigingsmaterialen.
- Borden die worden bevestigd aan een mast, moeten bevestigd worden met bandbeugels, model 8 met rvs klemband 19mm x 0,75mm met rvs sluitklemmen en een rubberen beschermstrip.

Hoofdstuk 9 | Verankeringsystemen – Ergon

9.1 Eisen verankeringsysteem

De verankeringsystemen voldoen minimaal aan de volgende eisen:

- Het modulair gietijzeren verankeringsysteem is het type Baseline .60mm en .76mm van de fabrikant.
- Powercast, of gelijkwaardig.
- Het systeem heeft 2 ondergrondse laterale rvs verankeringsbouten in een ruimte die door een gietijzeren deksel wordt afgesloten.

9.2 Normering en certificering

De verankeringsystemen voldoen minimaal aan de volgende normering en certificering:

- CE-markering
- EN124-B125
- EN12767:2019
- EN40:12899
- ISO9001
- ISO14001

Hoofdstuk 10 | Voetgangersbewegwijzering – Ergon

10.1 Voetgangersbewegwijzering

De voetgangersbewegwijzering voldoet minimaal aan de volgende eisen:

- Buispaal diameter (Ø) 48mm.
- Poedercoating in kleur zwart RAL9005.
- Bevestigingsmateriaal (ophanging voor 8 gefixeerde richtingen).
- Vlakke borden, vierkant met een pijlconfiguratie als kaderrand.

Hoofdstuk 11 | Bewegwijzeringsborden – Ergon

11.1 Uitvoering en materiaal bewegwijzeringsborden

De bewegwijzeringsborden voldoen minimaal aan de volgende eisen:

- CROW publicatie 262 'Richtlijn toeristische bewegwijzering' is leidend voor de uitvoering.
- Het strokenbord wordt gebruikt om objecten en voorzieningen aan te geven:
 - ✓ Ieder object/voorziening wordt aangegeven op een afzonderlijke strook,
 - ✓ De stroken worden gegroepeerd naar categorie en richting, om een zo overzichtelijk mogelijk beeld te creëren voor de weggebruiker.
- Symbolen: maximaal 3, eigen logo in overleg met de gemeente.
- Opschriften: conform CROW, uitgevoerd in het lettertype ANWB-Uu.
- Reflectie: voldoet aan retro-reflectieklasse III.
- Materialen voldoen aan de norm NEN3381.

11.2 Plaatsing bewegwijzeringsborden

De materialen van de bewegwijzeringsborden voldoen minimaal aan de volgende eisen:

- Binnen kom op flespaal: 2,20 meter.
- Binnen kom op lichtmast: 2,90 meter.

11.3 Afmetingen bewegwijzeringsborden

De afmetingen van de bewegwijzeringsborden zijn:

Afmetingen	Gebiedsontsluitingsweg	Erftoegangswegen
	Buiten (en binnen) de bebouwde kom	Binnen de bebouwde kom
Afmetingen eenregelig strokenbord (B x H)	2070mm x 320mm (1500mm x 230mm)	1130mm x 175mm
Afmetingen tweeregelig strokenbord (B x H)	2070mm x 485mm (1500mm x 350mm)	1130mm x 265mm

Hoofdstuk 12 | Assortiment en producteisen

12.1 Assortiment

Door Opdrachtnemer wordt haar volledige assortiment geleverd, waarbij minimaal het kernassortiment van de Bebording beschikbaar is om te leveren volgens de vastgelegde kwaliteitseisen, normeringen en certificeringen.

Van het kernassortiment wordt door de Opdrachtnemer een catalogus samengesteld met vermelding van artikelnummers, kwaliteitsomschrijving, afbeeldingen en netto prijzen.

12.2 Wijzigingen in kernassortiment

Het kernassortiment kan in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden aangepast. Daarnaast kan Bebording door Opdrachtgever aan het kernassortiment worden toegevoegd, of afgevoerd.

De Opdrachtnemer is niet zelfstandig gerechtigd het vastgestelde kernassortiment te wijzigen tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst, behoudens uitzonderingen dat een artikel niet meer leverbaar is. Als een artikel niet meer leverbaar is moet Opdrachtnemer een schriftelijke verklaring van de fabrikant aanleveren waarin staat dat het betreffende product niet meer leverbaar is. Deze verklaring moet door Opdrachtgever worden goedgekeurd. Hierna wordt een alternatief ter goedkeuring aan de Opdrachtgever aangeboden. Een alternatief moet minimaal van vergelijkbare kwaliteit zijn en mag niet duurder zijn dan het artikel dat dit alternatief vervangt. Hierbij geldt dat een gelijkwaardig, goedgekeurd, alternatief geleverd kan worden vanaf het moment dat het oude artikel niet meer leverbaar is.

Op basis van een financieel- of kwalitatief voordeel kunnen producten uit het kernassortiment ook gewijzigd worden. Hierbij wordt een alternatief wederom ter goedkeuring aan de Opdrachtgever aangeboden.

De Opdrachtgever is gerechtigd om vanuit eigen initiatief artikelen in het kernassortiment te vervangen voor andere/nieuwe/betere artikelen. Wanneer dit gebeurt wordt, in overleg, een prijs afgesproken voor dit vervangende artikel.

Hoofdstuk 13 | Levering

13.1 Levertijd en leveringszekerheid

De levering van de Bebording (inclusief beugels, dragers) gebeurt via wekelijkse levering, met een maximale levertijd van 10 werkdagen na ontvangst van een order. Hierbij geldt een leveringszekerheid van 95%. Dit betekent dat minimaal 95% van de bestellingen correct, volledig en tijdig worden geleverd. De leveringszekerheid wordt berekend over het aantal bestellingen gedurende een kalenderjaar.

Opdrachtgevers werken met een vaste leverdag, welke na gunning in overleg met Opdrachtnemer wordt afgestemd.

Een aantal standaard Bebordingsartikelen, vooraf aangegeven door Opdrachtgever, wordt door Opdrachtnemer op voorraad gehouden, zodat deze met een levertijd van 5 werkdagen beschikbaar zijn.

- Dit betreft in ieder geval het op voorraad leggen van flespalen voor Opdrachtgevers:
 - ✓ Voor Diamant-groep: minimaal 50 aluminium flespalen lengte 360, minimaal 50 aluminium flespalen lengte 390.
 - ✓ Voor Ergon: minimaal 25 stalen flespalen lengte 360, minimaal 25 stalen flespalen lengte 390.

Retouren worden met de eerstvolgende levering teruggegeven aan Opdrachtnemer.

Op alle bij de levering inbegrepen documenten moet een geldig contractnummer en (afroep)ordernummer van Opdrachtgever vermeld worden. Onder deze documenten worden verstaan bevestigingen, pakbonnen en facturen.

Wanneer Opdrachtnemer deelleveringen uitvoert informeert zij Opdrachtgever over de levering van het restant van een bestelling.

13.2 Beschikbaarheid kernassortiment

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de continuïteit van de levering(en) van artikelen uit het kernassortiment.

13.3 Afleveradressen

Opdrachtgever geeft de afleveradressen na gunning aan. Deze adressen zijn bereikbaar binnen kantoortijden (maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 16:00 uur). Binnen deze tijden zijn bevoegde medewerkers aanwezig om leveringen in ontvangst te nemen.

Hoofdstuk 14 | Logistiek

14.1 Logistieke proces

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor, en zorgt voor de uitvoering van het logistieke proces van de levering van Bebording. Het volledige proces van voorraad houden, levering, retouren en facturering wordt door Opdrachtnemer kosteloos uitgevoerd.

Hoofdstuk 15 | Portal (digitale bestelomgeving)

15.1 Digitaal portal

Bestellingen kunnen via een online portal middels afroep- en inkooporders geplaatst worden. De portal is gebruiksvriendelijk en real-time beschikbaar voor Opdrachtgever.

Opdrachtnemer maakt gebruik van een portal met een volledig geautomatiseerd digitaal bestelsysteem, waarbij de ingestuurde inkooporders binnen 2 werkdagen automatisch worden bevestigd met vermelding van aantal, prijs en levertijd. De portal is vanaf meerdere locaties door meerdere bestellers van de Opdrachtgever tegelijkertijd toegankelijk.

Voor Ergon: De portal van Opdrachtnemer is compatibel met AFAS via een OCI-koppeling.

15.2 Plaatsen bestelling(en)

Alleen de Bebording uit het kernassortiment mogen in bestelling genomen worden. Wanneer Bebording buiten het kernassortiment besteld moet worden, dan is hiervoor toestemming vereist van Opdrachtgever.

Bestellingen en retouren kunnen via de portal worden doorgegeven, waarbij de bestel- en retourformulieren afgedrukt kunnen worden.

15.3 Informatievoorziening portal (managementinformatie)

In de portal is minimaal onderstaande informatie beschikbaar, welke naar een Excel-bestand geëxporteerd kunnen worden:

- Totaal aantal bestellingen.
- Overzicht omzet.
- Gerealiseerde levertijden.
- Aantal onjuiste leveringen (in soort en aantallen) en naleveringen.
- Aantal en inhoud van (afgehandelde) klachten.

Bovenstaande managementinformatie is in overeenstemming met de AVG.

Hoofdstuk 16 | Milieu

16.1 Milieu Kosten Indicator (MKI)

Alle nieuwe verkeersborden die worden geleverd hebben een MKI waarde toegekend. In het kader van duurzaamheid worden enkel verkeersborden ingekocht die onder bepaalde drempelwaarden vallen. Deze MKI waarden zijn inclusief retroreflectie folie, maar exclusief paal, fundering en bevestigingsmaterialen. De MKI wordt berekend conform de Bepalingsmethode Milieuprestatie Bouwwerken/NMD en wordt onderbouwd met een LCA of milieuprofiel.

Drempelwaarden voor MKI waarden van de verkeersborden worden gemeten per m². De tabel betreft waarden per bord, exclusief waarden van de paal en klemmen.

Materiaal verkeersbord	MKI waarde
Nieuwe aluminium	Max. € 6,60 per m ²
100% secundair/gerecycled aluminium	Max. € 5,40 per m ²
Refurbished aluminium	Max. € 1,00 per m ²
Bamboe vezelplaat 10mm	Max. € 2,50 per m ²
Bamboe vezelplaat 20 mm	Max. € 4,20 per m ²

16.2 Verpakkingen

Het gebruik van milieubelastende materialen en -verpakkingen wordt zoveel mogelijk beperkt.

Alle noodzakelijke verpakkingen zijn milieuvriendelijke en recyclebaar.

Opdrachtnemer conformeert zich aan het Besluit beheer verpakkingen 2014 (actuele versie) en aan de regels rond producentenverantwoordelijkheid.

De door Opdrachtnemer gebruikt verpakkingen doen recht aan de inhoud. Er wordt door Opdrachtnemer geen gebruik gemaakt van onnodig grote dozen en plastic opvulmateriaal.

16.3 Afvoer retourproducten

Opdrachtnemer neemt de oude Bebording kosteloos retour en draagt zorg voor een duurzame en verantwoorde afvoer.

Afgevoerde bebording komt niet opnieuw in omloop.

Hoofdstuk 17 | Recht afname bij derden

17.1 Mogelijkheid Opdrachtgever voor afname bij derden.

Opdrachtgever heeft het recht om ergens anders Bebording aan te schaffen, indien:

- Opdrachtnemer de bestelde Bebording niet, of niet tijdig kan leveren en er geen overeenstemming is bereikt over een mogelijk alternatief.
- Niet aan de gestelde leverbetrouwbaarheid wordt voldaan.

Hoofdstuk 18 | Garantie en verantwoordelijkheid

18.1 Garantie

De aangeboden garantie op producten is minimaal gelijk aan de fabrieksgarantie.

De bebording moet zodanig ontworpen zijn en geleverd worden, dat de (fabriek)garantie gegarandeerd blijft.

Garanties worden door de Opdrachtgever geclaimd bij Opdrachtnemer, die dit vervolgens afhandelt met de fabrikant, wanneer Opdrachtnemer niet zelf de fabrikant is.

Hoofdstuk 19 | Communicatie en evaluatie

19.1 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	Diamant: Uitvoerder Ergon: Workcenter-leider	<invullen>	2x per jaar	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch / strategisch	Diamant: Projectleider, Contractmanager Ergon: Workcenter-leider, Technisch manager	<invullen>	1x per jaar	Evaluatie SLA. Klachtenafhandeling. Toekomstige ontwikkelingen m.b.t. Opdracht. Ontwikkelingen binnen beide organisaties. Overige aandachtspunten.

19.2 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 20 | 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:

- Totaal aantal bestellingen.
- Overzicht omzet.
- Gerealiseerde levertijden.
- Aantal onjuiste leveringen (in soort en aantallen) en naleveringen.
- Aantal en inhoud van (afgehandelde) klachten.

De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

Hoofdstuk 21 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

21.1 Omschrijving kritische prestatie indicatoren

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

1. De levering van de Bebording vindt plaats met een maximale levertijd van 10 werkdagen na ontvangst van een order.
2. Het op voorraad houden van flespalen, zodat deze met een levertijd van 5 werkdagen beschikbaar zijn.

Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer kalenderjaar 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.

21.2 Meting kritische prestatie indicatoren

De minimumeisen voor de KPI zijn:

1. Levering in maximaal 10 werkdagen na ontvangst order, minimaal 95%.
2. Op voorraad houden van flespalen, voor levering binnen 5 werkdagen, 100%.

21.3 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 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 na indienen van het tweede verbeterplan alsnog niet het gewenste resultaat wordt behaald (= voldoen aan de KPI), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

Het ontbinden van de Raamovereenkomst ontslaat de Opdrachtnemer niet van haar aansprakelijkheid.

Hoofdstuk 22 | 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 23 | Prijzen

23.1 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 jaarmutatie van de maand oktober, op basis van het CBS indexcijfer 'Consumentenprijsindex (2025 = 100)'.

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

Opdrachtnemer legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 1 december. Opdrachtnemer onderbouwt deze index met een berekening/bewijs van de voorgestelde index.

23.2 Overige prijsvoorwaarden

In het geval de vraag naar verkeersborden aanzienlijk wijzigt, treden Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg over het vernieuwen van de prijslijst waarvoor netto prijzen zijn vastgelegd.

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 24 | Facturering en betalingsvoorwaarden

24.1 Facturering Diamant-groep

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.

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 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;
- inkoopordernummer;
- kostenplaats;
- aantallen en prijzen per eenheid;
- 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.

24.2 Facturering Ergon

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

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: facturen@ergon.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;
- inkoopordernummer (PO-nummer);
- kostenplaats;
- aantallen en prijzen per eenheid;
- 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.

24.3 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 25 | Social Return On Investment (SROI)

25.1 Algemeen

Social Return On Investment (hierna: 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 PSO-certificaat op Trede 2 heeft (en dit ieder jaar kan aantonen met een geldig certificaat), voldoet aan de SROI prestatie-eis.

25.2 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 26 | 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