



Programma van Eisen

Kleding en aanverwante dienstverlening

Referentienummer: 2021-53

Datum: 24 augustus 2021

Status: Definitief

Vertrouwelijkheidsniveau: Vertrouwelijk

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	GVB Exploitatie B.V en GVB Veren B.V.....	3
1.2	Overzicht locaties	3
1.3	Het Facilitair Bedrijf	4
2	Producten	6
2.1	Algemeen	6
2.2	Bedrijfskledingpakket rijdend personeel	6
2.3	Bedrijfskledingpakket nautisch personeel	7
2.4	Werkkledingpakket technische personeel.....	7
2.5	Persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's).....	7
3	Dienstverlening	8
3.1	Algemeen	8
3.2	Productie.....	8
3.3	Online bestelsysteem	9
3.4	Uitgifte en inname producten.....	10
3.5	Kledingreparatie.....	12
3.6	Was- en stomerij service	12
3.7	Voorraadbeheer, administratie en registratie.....	13
3.8	Keuring en onderhoud.....	14
3.9	Klantenservice.....	14
3.10	Doorontwikkeling bedrijfskleding rijdend personeel.....	14
3.11	Personeel.....	14
4	MVO	15
4.1	Eisen ten aanzien van duurzaamheid.....	15
4.2	Social Return	15
4.3	Goed werkgeverschap	16

1 Inleiding

1.1 GVB Exploitatie B.V en GVB Veren B.V

GVB Exploitatie B.V. verzorgt het openbaar vervoer per bus, tram en metro, inclusief het beheer en onderhoud van de voertuigen. Dit wordt gedaan in opdracht van de concessieverlener Vervoerregio Amsterdam. De concessie is gegund aan GVB en loopt tot en met 2024. Momenteel zijn GVB en Vervoerregio Amsterdam in gesprek voor het aangaan van een nieuwe concessie.

GVB Veren B.V. verricht de exploitatie van reizigersvervoer over het IJ en het Noordzeekanaal. Ook het beheer en onderhoud van de veren en is in handen van GVB Veren BV. In totaal gaan er zes veerdiensten over het IJ en drie over het Noordzeekanaal (tussen de sluizen van IJmuiden en de Oranjesluizen, bij de plaatsen Zaandam, Velsen en Assendelft).

Deze aanbesteding betreft het verzorgen van bedrijfskleding, technische werkkleding, persoonlijke beschermingsmiddelen en aanverwante diensten voor alle medewerkers van GVB Exploitatie B.V. en GVB Veren B.V.

1.2 Overzicht locaties

GVB heeft verschillende soorten locaties. Het betreft:

- a. Hoofdkantoor;
- b. Werkplaatsen;
- c. Remises;
- d. Garages;
- e. Eindpunthuisjes (en toekomstige hubs);
- f. Ponthaven.

Onderstaand wordt per locatie een toelichting gegeven over de locatie en de huidige dienstverlening.

Het hoofdkantoor van GVB is gevestigd aan de Arlandaweg 106 te Amsterdam. Op dit kantoor zijn onder andere de directie en de ondersteunende stafafdelingen werkzaam. Er worden op deze locatie dan ook regelmatig bezoekers ontvangen en het kantoor vervult een representatieve functie. Het kantoor is ingericht volgens een flexibel werkplekconcept met verschillende open flexruimtes en overlegplekken. Momenteel is op deze locatie is ook het Controle Centrum Vervoer (CCV) gehuisvest welke een 24/7 bezetting kent. Op termijn zal deze verhuizen naar een andere GVB locatie. De medewerkers welke werkzaam zijn op het hoofdkantoor van GVB maken geen gebruik van bedrijfskleding, maar wel incidenteel van Persoonlijke Beschermingsmiddelen.

GVB heeft drie bus garages: garage West, garage Zuid (inclusief Basis Werkplaats) en garage Noord. In deze garages wordt het onderhoud aan de bussen uitgevoerd en worden de bussen gestald. Alle garages hebben gedeeltelijk een kantoorfunctie en worden gebruikt als opkomstplaats voor het rijdend personeel. In de huidige situatie op Garage West is het huidige kledingmagazijn gehuisvest voor het rijdend personeel. Op deze locatie ligt de huidige voorraad opgeslagen en worden de diverse diensten geleverd aan de medewerkers van GVB. Dit betreft onder andere het passen van de kleding en de uitgifte/inname van de kleding.

GVB heeft twee locaties ten behoeve van de metro: de werkplaatsen in Diemen en het Logistiek Centrum Metro (LCM). In de werkplaatsen worden groot onderhoud, revisies en grote reparaties verricht aan tram en metromaterieel. De huidige leverancier levert de kledingbestellingen af op de locatie. Ook wordt de was opgehaald door de leverancier, welke door de medewerkers in kledingcontainers wordt geplaatst. Nadat de kleding gewassen is levert de leverancier deze af op locatie en plaatst deze in de persoonlijke locker van de medewerker. De kleding is voorzien van een label met naam en lockernummer. Incidenteel wordt een sessie georganiseerd door de huidige leverancier zodat de medewerkers werkschoenen kunnen passen. Bij de werkplaatsen is ook een kantoorfunctie gevestigd. Het Logistiek Centrum Metro is een opleidingscentrum met een kantooromgeving. Daarnaast is hier de uitwijkruimte van het Controle Centrum voor de Arlandaweg gesitueerd. De locaties worden ook gebruikt als opkomstruimte voor het rijdend personeel.

GVB heeft twee tramremises: Havenstraat en Lekstraat. In de beide locaties vindt het dagelijks klein onderhoud aan alle trams plaats en worden de trams gestald. De huidige leverancier levert de kledingbestellingen af op de locatie. Ook wordt de was opgehaald door de leverancier, welke door de medewerkers in kledingcontainers wordt geplaatst. Nadat de kleding gewassen is levert de leverancier deze af op locatie en plaatst deze in de persoonlijke locker van de medewerker. De kleding is voorzien van een label met naam en lockernummer. Daarnaast is er op beide locaties ook een kantoorgedeelte. Op de locatie Lekstraat is de arbodienst gevestigd.

GVB heeft momenteel circa 38 eindpunthuisjes waar de tram-, bus- of metrolijnen eindigen. Deze huisjes vormen een opkomst- en pauzeruimte voor de chauffeurs. In de eindpunthuisjes zijn een (klein) kantoor, een opkomstruimte, een toilet en een pantry aanwezig.

GVB heeft een ponthaven gevestigd aan de Aambeeldstraat 8 in Amsterdam. Dit is de werkplaats voor het onderhoud aan de schepen. Tevens is dit de opkomstplaats voor het nautisch personeel en worden in de huidige situatie hier de kledingbestellingen afgeleverd en de passessies gehouden.

Tot slot beheert GVB circa 50 metrostations.

1.3 Het Facilitair Bedrijf

Het Facilitair Bedrijf van GVB Exploitatie B.V. telt in totaal 38 medewerkers en wordt aangestuurd door een hoofd Facilitair Bedrijf. Het Facilitair Bedrijf bestaat uit twee afdelingen: Vastgoedbeheer en Facilitaire Zaken. Samen dragen zij zorg voor het facilitair beheer op de grote locaties van GVB (kantoren, werkplaatsen, garages en remises) en de eindpunthuisjes. Alle facilitaire services vallen onder de afdeling Facilitaire Zaken. De afdeling Facilitaire Zaken bestaat uit tien personen, waaronder vier Facilitair Coördinatoren. De afdeling wordt aangestuurd door de Manager Facilitaire Zaken.

De kledingdienstverlening voor het rijdend personeel en het overgrote deel technisch personeel valt onder de afdeling Facilitaire Zaken. De kledingdienstverlening voor het nautisch personeel, inclusief het technisch personeel van Veren, verloopt via Veren.

Het Facilitair Bedrijf coördineert haar werkzaamheden vanuit het Service Meldpunt (SMP), waar vragen beantwoord worden over facilitaire zaken. Het SMP is fysiek gehuisvest op het hoofdkantoor aan de Arlandaweg 106 te Amsterdam. Daarnaast is het SMP telefonisch en digitaal (via de mail en Topdesk) bereikbaar. Iedereen (intern en extern) kan een melding voor het Facilitair Bedrijf aan het ISMP doorgeven. Dit kunnen Klachten, Wensen, Informatieverzoeken of Storingen zijn (KWIS-meldingen). Alle meldingen komen centraal binnen, waarna de meldingen worden doorgezet naar de betreffende externe leverancier of de verantwoordelijke van het Facilitair Bedrijf van GVB.

Daarnaast is zoals eerder aangegeven in de huidige situatie het Facilitair Bedrijf verantwoordelijk voor de coördinatie en operatie van het kledingmagazijn op Garage West. Het kledingmagazijn is twee dagen per week geopend voor de medewerkers van GVB. Medewerkers (zowel nieuwe als huidige) komen langs voor onder andere het passen, ophalen of retourneren van kleding. Bedrijfskleding voor het rijdend personeel worden ook via de post opgestuurd. Deze pakketten worden ook samengesteld in het kledingmagazijn.

In de huidige situatie verloopt de uitgifte van de technische werkkleding en PBM's evenals van de nautische kleding via een online bestelsysteem. Technische werkkleding en PBM's worden in principe afgeleverd op centrale magazijnen binnen GVB en voor Veren wordt dit afgeleverd bij de Ponthaven. Nautische kleding wordt afgeleverd op een centrale locatie van Veren en opgehaald door de betreffende medewerkers.

2 Producten

2.1 Algemeen

Binnen de scope van de opdracht vallen de volgende producten welke geproduceerd en geleverd dienen te worden door Opdrachtnemer:

Producten
a. Bedrijfskleding rijdend personeel, inclusief schoeisel en accessoires
b. Bedrijfskleding nautisch personeel
c. Werkkleding technisch personeel
d. Persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's)
e. Overige producten, zoals accessoires en maatwerk producten

Alle artikelen dienen geleverd te worden inclusief opdrukken, transfers en/of borduren van het bedrijfslogo van GVB, volgens richtlijnen fiscus.

In de hierop volgende tekst wordt een toelichting gegeven per kledingpakket en welke artikelen Opdrachtnemer per pakket dient te leveren.

In bijlage 7A is een overzicht opgenomen per kledingpakket gespecificeerd naar doelgroepen en assortiment.

In bijlage 8 is de SLA opgenomen met de betreffende levertijden en aanvullende eisen.

2.2 Bedrijfskledingpakket rijdend personeel

Het assortiment bestaat uit circa 60 artikelen. Dit pakket wordt momenteel door 2.800 medewerkers gedragen. Onder te verdelen in 2.050 rijdend personeel (waarvan 350 externe inhuur) en 750 servicemedewerkers. Dit kledingpakket is specifiek ontworpen voor GVB.

2.2.1 *Doorontwikkeling huidige artikelen rijdend personeel (exclusief bedrijfskleding nautisch personeel)*

GVB heeft de wens om enkele huidige artikelen uit het pakket voor het rijdend personeel verder door te ontwikkelen.

Het gaat onder andere om de volgende aanpassingen:

- Aanpassing huidige blouse/overhemd;
- Toevoeging fleecevest;
- Pasvorm moderniseren;
- Meer stretch verwerken in de stof.

Opdrachtnemer dient GVB te adviseren in deze doorontwikkeling en vervolgens de aangepaste/nieuwe producten op te nemen in de productie en dienstverlening.

2.2.2 Servicegericht werken

Ongeveer 750 medewerkers (conducteurs, medewerkers van STV en T&I) welke binnen de doelgroep “service gericht werken” vallen hebben op dit moment in de basis hetzelfde kledingpakket, en dus dezelfde artikelen, als het rijdend personeel. Om richting de reizigers duidelijk te maken welke medewerkers van GVB met name service verlenen wil GVB de kleding van deze medewerkers een iets andere uitstraling geven dan rijdend personeel (personenvervoerders) dat meer logistieke taken heeft. Dit betekent dat er een servicelijns wordt ontwikkeld met een aantal kledingstukken die laten zien dat het een servicemedewerker betreft.

GVB denkt op het moment van publicatie aan de volgende toevoeging/aanpassing van artikelen t.o.v. het huidige pakket van het rijdend personeel:

1. Aanpassing t.o.v. huidige artikel rijdend personeel:
 - a. Andere kleur en uitstraling overhemd;
 - b. Damessjaal moderniseren;
 - c. Aanpassen pet/muts/sjaal;
 - d. Kleur overjas zelfde als STV.
2. Eventuele toevoegingen van enkele of alle onderstaande artikelen t.o.v. huidige pakket rijdend personeel:
 - a. Soft Shell, gebreid verst of trui in service kleuren;
 - b. V-hals T-shirts;
 - c. Polo's (gebreid);
 - d. Chino of spijkerbroek.

Opdrachtnemer dient GVB te adviseren in deze doorontwikkeling voor het rijdend personeel en vervolgens de aangepaste/nieuwe producten op te nemen in de productie en dienstverlening.

2.3 Bedrijfskledingpakket nautisch personeel

Het assortiment bestaat uit circa 30 artikelen. Dit pakket wordt momenteel door 150 medewerkers gedragen.

2.4 Werkkledingpakket technische personeel

Het assortiment bestaat uit circa 250 artikelen. Dit pakket wordt momenteel door 700 medewerkers gedragen.

2.5 Persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's)

Het assortiment bestaat uit circa 250 artikelen. Diverse doelgroepen, zoals opgenomen in bijlage 1, maken gebruik van PBM's.

3 Dienstverlening

3.1 Algemeen

Binnen de scope van de opdracht vallen de volgende diensten welke geleverd dienen te worden door Opdrachtnemer op alle GVB locaties:

Dienstverlening
a. Productie van de kleding
b. Online bestelsysteem
c. Uitgifte en inname producten
d. Kledingreparatie
e. Was- en stomerijdiensten
f. Voorraadbeheer, administratie en registratie
g. Passen en inmeten
h. Keuring en onderhoud
i. Klantenservice
j. Doorontwikkeling

GVB is een organisatie waarbij gewerkt wordt aan een continue dienstverlening aan de vervoersregio Amsterdam, 24 uur per dag, 7 dagen per week. Het overgrote deel van de medewerkers van GVB werkt dan ook in continudiensten. Opdrachtnemer dient hier in het aanbieden van haar dienstverlening rekening mee te houden.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor volledig beveiligde processen, in alle processen die aan hen zijn toevertrouwd.

Opdrachtnemer dient op het verzoek van GVB mee te werken aan wijzigingen, optimalisatie of uitbereiding van de dienstverlening zoals beschreven in dit hoofdstuk.

In bijlage 8 is de SLA opgenomen met de betreffende levertijden en aanvullende eisen.

In bijlage 7B is een locatiematrix bijgevoegd, hierin is opgenomen welke dienstverlening op locatie uitgevoerd dient te worden.

3.2 Productie

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het produceren van de producten en tevens het samenstellen, bijhouden, documenteren en archiveren van de productspecificaties en alle aangeboden producten.

3.2.1 Productiekwaliteit

Opdrachtnemer dient de producten overeenkomstig de specificaties en beschrijvingen te produceren, zoals vastgesteld in de technische ontwerpen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst is het van belang dat de producten van een constante kwaliteit zijn

Voor zover geen nadere omschrijving van eisen aan de producten is gegeven of in die gevallen dat dit niet impliciet volgt uit de gestelde eisen die aan een product met een typekeuring (veiligheidsnorm) ten grondslag ligt, dienen alle producten te voldoen aan de algemene kwaliteitseisen voor werk-, veiligheids- en beroepskledingstoffen. Tevens dienen producten en aangebrachte logo's van goede kwaliteit te zijn en tenminste aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, veiligheid, doelmatigheid en afwerking te voldoen, respectievelijk vakbekwaam en doelmatig te zijn uitgevoerd.

Bij de eerste productie van een artikel en indien een wijziging plaatsvindt in de productieketen, dient Opdrachtnemer een prototype te leveren aan GVB. Deze beoordeeld GVB op kwaliteit en productspecificaties.

Ten behoeve van registratie en administratie dient Opdrachtnemer nieuw geproduceerde artikelen en re-use artikelen te voorzien van een (digitale) identificatie (zoals een barcode of chip).

Opdrachtnemer verplicht zich tot het op verzoek van GVB meewerken aan wijzigingen in het ontwerp, de (technische) specificaties, levering van additionele kledingartikelen en/of de aantallen van de onder deze Raamovereenkomst te leveren Kledingartikelen.

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij uiterlijk binnen vier weken na ondertekening van deze Raamovereenkomst gereed is om de inkooporder voor de eerste leveringen van GVB in ontvangst te nemen en te verwerken.

3.2.2 *Wet- en regelgeving*

Alle producten dienen minimaal te voldoen aan de volgende geldende wet- en regelgeving en normeringen:

- a. Warenwetbesluit textielproducten.
- b. Warenwetbesluit formaldehyde in textiel.
- c. Warenwetbesluit AZO-kleurstoffen.
- d. Warenwetbesluit pentachloorfenol.
- e. REACH Verordening 1907/2006/EG.
- f. POP Verordening 850/2004/EG.

GVB heeft het recht, gedurende de gehele duur van de overeenkomst, controle uit te oefenen op de kwaliteit en de soort van de te verwerken grondstoffen, materialen, etc., alsmede op de samenstelling en wijze van vervaardiging. Indien dit nodig wordt geacht kunnen van de te verwerken materialen monsters worden getrokken die op de gestelde eisen worden onderzocht.

GVB verwacht van haar Opdrachtnemer dat zij zich proactief inzet om gezamenlijk de kwaliteit van producten en handelen in al zijn facetten te verbeteren, met als doel een voor beide partijen optimaal resultaat op het gebied van prestatie, prijs en product(kwaliteit).

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in huis hebben van de juiste kennis en kunde betreffende normeringen voor technische werkkleding en PBM's.

3.3 Online bestelsysteem

Opdrachtnemer dient een online kledingbestelsysteem in te richten voor GVB. Het bestelsysteem bevat minimaal de volgende functies:

- a. Bestellen van bedrijfskleding, technische werkkleding, PBM's en overige artikelen (d.m.v. budgetpunten);
- b. Afleveradres besteller zowel automatisch als handmatig kunnen invullen;
- c. Retourneren van bestellingen;
- d. Het opgeven en aanpassen van maatvoeringen;
- e. Maximaliseren van de aantallen en kledingbudgetten;
- f. Informatievoorziening diensten en producten;
- g. In te richten op basis van verschillende doelgroepen en rechten;
- h. Web-based systeem;
- i. Registratie uitgifte en keuringsdata op naam medewerker en per doelgroep.

De gegevens uit het huidige systeem (ECManage) dienen kosteloos ingelezen te worden in het systeem van Opdrachtnemer.

3.3.1 *Puntentoekening en registratiesysteem*

GVB werkt momenteel met een uitgifte op basis van een puntenbudget. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een optimaal en zorgvuldig beheer en het volledig up-to-date houden van het Puntentoekening- en registratiesysteem, dat door de medewerkers van GVB wordt gebruikt, en voor het zorgvuldig bijhouden en registreren van, aan medewerkers toegekende en door medewerkers verbruikte puntenbudget.

Het is mogelijk dat GVB gedurende de aanbesteding of overeenkomst besluit een ander verstrekkingssysteem te hanteren in plaats van puntenbudget. Opdrachtnemer dient GVB hierin te adviseren en het proces hierop aan te passen.

3.4 **Uitgifte en inname producten**

3.4.1 *Passen kleding*

Opdrachtnemer dient als onderdeel van de standaard dienstverlening groepsgebonden en individuele pas- en inmeetsessie te organiseren. Deze dienstverlening dient minimaal aangeboden te worden aan nieuwe medewerkers of aan medewerkers waar de maatvoering afwijkt van de oorspronkelijke maatvoering. Hoe de opdrachtnemer deze maatopname organiseert, is onderdeel van de aanbieding. Minimale eis is dat deze nabij of op vier GVB locaties aangeboden wordt. Indien Opdrachtnemer gebruikt maakt van een pas bus kan gebruik worden gemaakt van parkeergelegenheid op een GVB locatie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige organisatie en zal zorgdragen voor het zo nodig beschikbaar stellen van pasparen en of pasexemplaren. Mocht de bedrijfskleding niet passend zijn, dan dient de bedrijfskleding passend gemaakt te worden.

3.4.2 *Maatforcé en vermaken kleding*

Indien nodig dient Opdrachtnemer maatforcé kleding te produceren en kleding te vermaken. Opdrachtnemer dient GVB proactief te adviseren over te nemen maatregelen die ertoe leiden dat vermaken en maatforcé zoveel als mogelijk wordt voorkomen.

Vermakingen moeten vastgelegd worden in het online bestelsysteem, zodat deze bij een volgende bestelling automatisch verwerkt kunnen worden door Opdrachtnemer.

3.4.3 *Levering producten*

Oprachtnemer draagt zorg voor de (af)levering van producten, die door of ten behoeve van medewerkers van GVB (online) zijn besteld.

De bedrijfskleding voor rijdend personeel dient afgeleverd te worden op het huisadres. De technische werkkleding en bedrijfskleding voor het nautisch personeel dient afgeleverd te worden op locatie van GVB. Dit dient uitgevoerd te worden volgens de opgestelde levertijden in de SLA. Alle kosten voor levering zijn inclusief en niet limitatief hetgeen is beschreven in de aanbesteding.

Oprachtnemer dient een proces in te richten, waarbij de levering van de producten gevolgd kan worden.

Als toevoeging geldt voor de bedrijfskleding van het rijdend personeel Oprachtnemer de producten die niet bezorgd kunnen worden op het huisadres van de betrokken medewerker retour en voegt deze aldaar (wederom) toe aan de voorraad en draagt zorg voor de correcte verrekening / correctie van de (bijbehorende) Budgetpunten in het Puntentoekenings- en registratiesysteem.

Leveringen dienen zoveel mogelijk in één pakket te worden verstuurd. Echter mogen de levertijden opgenomen in de SLA niet worden overschreden. Deelleveringen kunnen dan ook noodzakelijk zijn. De eisen omtrent reclamaties staan opgenomen in bijlage 9 (concept overeenkomst).

3.4.4 *Retourneren*

Alle bestelde producten (ook buiten het standaard assortiment) moeten kosteloos kunnen worden geretourneerd indien er sprake is van een foute levering, foute maatvoering (onjuist gemeten tijdens de passessie), ontbreken of onjuiste vermaking, of wanneer het geleverde product niet voldoet aan de eisen en kwaliteit (zowel kledingstukken als PBM).

Producten die worden afgeschreven dienen door opdrachtnemer kosteloos en duurzaam te worden afgevoerd waarbij nieuwe ontwikkelingen uit de markt worden meegenomen. Oprachtnemer verzorgt standaard het retourproces voor alle GVB locaties.

3.4.5 *Registratie en inname kleding*

Oprachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden van een overzicht welke artikelen zijn uitgegeven per medewerker. Dit overzicht dient ten behoeve van het inleverproces bij uitdiensttreding gedeeld te worden met GVB. Oprachtnemer is verantwoordelijk voor het inrichten van het retourproces van inname van de kleding bij uitdiensttreding.

3.4.6 *Re-use artikelen*

Om een bijdrage te leveren aan duurzaamheid dient Oprachtnemer bij inname van kleding (retour en inname kleding) zoveel mogelijk items her te gebruiken, ook wel re-use of te recyclen.

De voorwaarden om een product in te zetten als re-use artikel zijn:

- a. Het artikel is niet beschadigd, of kan gerepareerd worden;
- b. Het artikel toont geen pilling;
- c. De kleurechtheid van het artikel moet intact zijn.

Indien een product ingezet wordt voor re-use dient deze vooraf gereinigd te worden door Opdrachtnemer.

3.5 Kledingreparatie

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het repareren van kleding volgens de gestelde termijnen in de SLA. Als een kledingstuk kapot is dient Opdrachtnemer te beoordelen of het uitvoeren van een reparatie van toegevoegde waarde is (o.a. rekening houdend met de kwaliteit en levensduur van het artikel). Indien dit niet het geval is of reparatie niet mogelijk is dient een nieuw artikel verstrekt te worden.

Indien een artikel gerepareerd dient te worden wegens een productiefout zijn de kosten voor rekening van Opdrachtnemer. Indien een artikel gerepareerd moet worden door een gebruikersfout zijn de kosten voor rekening van GVB.

Opdrachtnemer dient een registratie bij te houden van de reparaties welke uitgevoerd worden en hier een analyse op te voeren om verbeteringen door te voeren in de productie.

3.5.1 *Bedrijfskleding*

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzamelen van de te repareren kledingstukken op minimaal 4 locaties van GVB.

3.5.2 *Technische werkkleding*

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het reparatieproces voor technische werkkleding. De kleding dient ingezameld te worden op de locaties zoals opgenomen in de locatiematrix (bijlage 1B) en dient op deze locaties afgeleverd te worden na reparatie.

3.6 Was- en stomerij service

Het uitgangspunt is dat alle nieuwe bedrijfskleding wasmachinebestendig is. De was instructies dienen duidelijk in de kleding te worden opgenomen, volgens genormaliseerde kleding wasmerk. Bijzondere was instructies brengt de opdrachtnemer extra onder de aandacht bij verstrekking van het artikel.

3.6.1 *Stomerijservice Bedrijfskleding rijdend personeel (exclusief bedrijfskleding nautisch personeel)*

Bedrijfskleding die niet wasmachinebestendig gereinigd kan worden valt onder de stomerijservice van opdrachtnemer. Onder deze service wordt verstaan chemische- en industriële reiniging. Voor de stomerijservice gelden minimaal de volgende uitgangspunten:

- a. Elke medewerker krijgt een stomerijkaart welke te gebruiken is bij aangesloten punten in heel Nederland;
- b. Op de stomerijkaart staat een reinigingsbudget welke gebruikt kan worden bij aangesloten punten;
- c. Periodiek worden de kosten van reiniging achteraf afgerekend, het is niet toegestaan niet gebruikt budget te factureren.

3.6.2 *Was service technische bedrijfskleding*

Oprachtnemer is verantwoordelijk voor de was service voor technische bedrijfskleding op de locaties zoals opgenomen in de locatiematrix (bijlage 1B).

De technische werkkleding wordt door de medewerkers van GVB centraal ingezameld op de locaties. Oprachtnemer dient de kleding minimaal één keer per week op te halen en volgens de wasvoorschriften te reinigen. Vervolgens dient Oprachtnemer de kleding naar dezelfde locatie retour te brengen als het is opgehaald.

Oprachtnemer dient de kleding in de persoonlijke locker van de medewerker terug te leggen. Op de ponthaven dient de kleding ingeleverd te worden op een centrale plek.

De overige bedrijfskleding wordt door de medewerkers van GVB zelf gereinigd.

3.6.3 *Reinigen kleding bij hergebruik*

Indien kleding wordt ingeleverd, maar de levensduur van het product nog niet verstreken is dient Oprachtnemer het kledingstuk te reinigen.

3.7 **Voorraadbeheer, administratie en registratie**

Oprachtnemer is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van de producten. En draagt zorg voor een deugdelijk voorraadbeheer ten aanzien van de Kledingcatalogus dat in het Online bestelsysteem is opgenomen.

De omvang van de voorraad gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. Oprachtnemer dient altijd aan de SLA te kunnen voldoen. GVB kan desgevraagd advies geven over de fluctuatie in personeel of in doelgroepen. Productievoorstellen, MOQ en doekvoorraden zijn nadrukkelijk de expertise van Oprachtnemer. Bij de aanbieding wordt een all-in tarief verwacht op basis van deze expertise. Oprachtnemer draagt zorg voor een optimaal en zorgvuldig beheer en het volledig up-to-date houden van het Online bestelsysteem en de kledingcatalogus.

Oprachtnemer draagt zorg voor een optimaal en zorgvuldig beheer en het volledig up-to-date houden van de Functiepakketten en de Kledingcatalogus en verstrekt deze aan GVB.

3.7.1 *Overname huidige voorraad bedrijfskleding rijdend personeel*

Oprachtnemer dient de huidige voorraad artikelen en stof van GVB voor bedrijfskleding rijdend personeel over te nemen. De huidige waarde is bij publiceren €479.470 voorraad artikelen bedrijfskleding rijdend personeel en €47.798 stofvoorraad bedrijfskleding rijdend personeel.

GVB schenkt deze voorraden aan Oprachtnemer. Bij het uitleveren van deze voorraad aan medewerkers van GVB kan Oprachtnemer enkel de handelingskosten in rekening brengen. Handelingskosten bestaan uit: orderpicken, producten opnemen in voorraad, inlezen en bijhouden data, administratieve taken, retourkosten, in en uitboeken, verzendkosten. De handelingskosten zijn inclusief en niet limitatief hetgeen is beschreven in de aanbesteding. De aangeboden retourkleding uit

de huidige voorraad die reusable is valt ook onder het re-use tarief welke wordt opgenomen in het prijzenblad.

3.8 Keuring en onderhoud

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het initiëren, organiseren, uitnodigen van GVB medewerkers en vastleggen van keuringen voor alle PBM's met een keuringsplicht. Opdrachtnemer faciliteert de keuringen met expertise en is verantwoordelijk voor de administratieve vastlegging van de keuring.

3.9 Klantenservice

Opdrachtnemer dient te beschikken over een Nederlandstalige klantenservice (helpdesk/klachtenlijn) waarbij de medewerkers van GVB op maandag t/m vrijdag (kantooruren) tussen 08:00 – 17:00 uur in directe verbinding komen met een medewerker van Opdrachtnemer.

Binnen het pakket klantenservice dient ook een digitaal vragen portaal te zijn opgenomen. Alle veel voorkomende vragen dienen hierin te zijn opgenomen.

3.10 Doorontwikkeling bedrijfskleding rijdend personeel

Opdrachtnemer dient één keer per jaar de wensen van GVB op te halen op het gebied van doorontwikkeling van de kleding. Dit betreft de custom made bedrijfskleding van rijdend personeel. In overleg met GVB kan gekeken worden welke doorontwikkelingen gewenst zijn, deze dient Opdrachtnemer vervolgens door te voeren.

3.11 Personeel

GVB hecht veel waarde aan een professionele dienstverlening aan haar interne klanten. GVB stelt daartoe de volgende eisen aan de door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers op de locaties van GVB:

- a. Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle medewerkers in het bezit zijn van een VOG (niet ouder dan één jaar) bij aanvang van de werkzaamheden bij GVB. De VOG's dienen elke vijf jaar vernieuwd te worden. De controleplicht hiervan licht bij Opdrachtnemer. GVB heeft het recht om een audit uit te voeren op dit proces;
- b. Alle medewerkers beheersen de Nederlandse taal op A2-niveau met een passend vocabulaire. Binnen de panden van GVB wordt door de medewerkers uitsluitend Nederlands gesproken;
- c. Medewerkers van Opdrachtnemer hebben een klantvriendelijke houding naar gasten en medewerkers van GVB;
- d. Opdrachtnemer dient werkplekken te bieden voor medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt;
- e. Alle medewerkers van Opdrachtnemer zijn verplicht herkenbare bedrijfskleding te dragen en dragen zichtbaar de GVB bedrijfspas;
- f. Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te houden aan de geldende huisregels en gedragsvoorschriften van GVB.

4 MVO

4.1 Eisen ten aanzien van duurzaamheid

Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de Overeenkomst minimaal aan de duurzaamheidscriteria van de Rijksoverheid met betrekking tot Bedrijfskleding en reiniging (ook wel mvi criteria).

Met betrekking tot kleding en reiniging dient Opdrachtnemer minimaal aan de volgende eisen te voldoen:

- a. Limietwaarden voor schadelijke stoffen volgens OEKO-TEX 100 label worden niet overschreden;
- b. Melding en risicobeoordeling bij toevoegen van nanomaterialen zijn verplicht;
- c. Grenswaarden vervuiling afvalwater bij wolproductie;
- d. Verplichte toelichting op verpakkingskeuze volgens Essentiële Eisen;
- e. Voertuigen voor vervoer goederen voldoen aan emissieklasse 6;
- f. Secundaire/tertiaire verpakking van gerecycled materiaal.

Om een bijdrage te leveren aan duurzaamheid dient opdrachtnemer bij inname van kleding zoveel mogelijk items her te gebruiken (re-use) of te recyclen. Dit is in lijn met de productverantwoordelijkheid (UPV) vanuit de Rijksoverheid voor textiel vanaf 2023. Voor meer informatie zie:

<https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2021/05/20/modeketens-in-2023-verantwoordelijk-voor-afgedankte-kleding>

4.2 Social Return

GVB wil de beste werkgever van Amsterdam zijn. Onderdeel hiervan zijn diversiteit, inclusiviteit en duurzame inzetbaarheid. Deze visie van GVB is enerzijds gericht op de eigen medewerkers, maar anderzijds ook op mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. GVB verwacht dat Opdrachtnemer meedenkt in deze visie en helpt bij het aandragen van concrete oplossingen. Opdrachtnemer verbindt zich er daarom aan om, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, 2% van de waarde van de opdracht te besteden aan werk(ervarings)plaatsen, inclusief eventuele verleningen.

Opdrachtnemer dient 14 dagen na contractsluiting een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis. De invulling dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet in alle gevallen op locaties van de opdrachtnemer te geschieden. In het plan van aanpak moet ook worden beschreven op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt door medewerkers uit de doelgroep social return.

De invulling van social return dient in het plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten:

- a. Totaal aantal in te zetten SR medewerkers;
- b. Periode van inzet SR medewerkers;
- c. Indicatie in te zetten medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.);
- d. Wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.).

4.3 Goed werkgeverschap

GVB hecht er veel waarde aan dat Opdrachtnemer haar werkgeverschap als 'goed werkgever' invult. Als referentie dient een goed personeelsbeleid dat ten minste de volgende elementen bevat:

- a. Toepassing van de geldende cao;
- b. Een actief beleid betreffende functioneringsgesprekken en loopbaanbegeleiding;
- c. Een actief beleid voor opleidingen waaronder een opleidingsplan;
- d. Een Plan van Aanpak met betrekking tot het ziekteverzuim met ondersteuning van een bedrijfsarts;
- e. Goede inspraakmogelijkheden voor medewerkers.

4.3.1 Productie artikelen

Opdrachtnemer garandeert dat bij de productie van artikelen en de verwerking van grondstoffen voor totstandkoming van alle geleverde artikelen, de arbeidsnormen worden nageleefd. Deze normen zijn gebaseerd op de normen van de International Labour Organisation (ILO) en de verklaring van de rechten van de mens en zijn:

- a. Geen dwangarbeid;
- b. Geen discriminatie van werknemers;
- c. Geen kinderarbeid;
- d. Vrijheid van vakvereniging en recht op collectieve arbeidsonderhandeling;
- e. Betaling van een leefbaar loon;
- f. Geen excessieve werktijden;
- g. Veilige en gezonde werkomstandigheden;
- h. Wettige arbeidsovereenkomsten.

Inschrijver dient aan te tonen op welke wijze deze normen zijn geborgd bij de productie van de door hem te leveren artikelen bijvoorbeeld door aan te tonen lid te zijn van Fair Wear Foundation of vergelijkbare organisatie of het aantoonbaar uitvoeren van verificatieaudits bij fabrikanten en Inschrijvers. Indien u geen lid bent van Fair Wear Foundation of een vergelijkbare organisatie, dient u te kunnen aantonen dat de arbeidsnormen van de productiemedewerkers gewaarborgd zijn.