

Programma van Eisen

Nr.	Rubriek	Specificatie
1	Algemeen	
1.1		Opdrachtnemer levert kleding conform overzicht in Beschrijvend Document. Het aanbod is als volgt: • Jas (korte mouw): ○ Twee damesmodellen: één in standaard heuplengte, één in korter model; ○ Eén zwangerschapsmodel; ○ Eén herenmodel • Broek: ○ Twee damesmodellen; ○ Eén zwangerschapsmodel; ○ Eén herenmodel • Polo (korte mouw): ○ Eén damesmodel; ○ Eén herenmodel • Vest: ○ Eén damesmodel; ○ Eén herenmodel
1.2		Opdrachtnemer stelt een catalogus samen van het standaard kledingpakket. De catalogus bevat een foto, de omschrijving, de artikelprijs en het artikelnummer per kledingstuk.
1.3		Opdrachtnemer ondersteunt gedurende de implementatiefase bij passessies waarbij voor iedere medewerker de gewenste kleding set wordt vastgesteld.
1.4		Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief over nieuwe wetgeving, welke van invloed kan zijn op de producten, diensten en bedrijfsvoering van Opdrachtgever.
2	Kwalitatieve eisen	
2.1		De kleding voldoet aan de eisen uit de EN ISO 13688
2.2		Opdrachtgever schrijft geen gewenst model voor. Opdrachtnemer biedt op basis van kennis en ervaring kleding items conform eis 1.1 aan die passen bij de eisen en doelstellingen van Bevolkingsonderzoek Nederland.
2.3		De door Opdrachtnemer aangeboden dienstkleding moet rekening houden met de verschillende posturen van screeningsmedewerkers.
2.4		De dienstkleding is geschikt voor gebruik zoals omschreven in 'Een dag als screeningsmedewerker' (hoofdstuk 3.2.1 Beschrijvend Document). Dat wil zeggen, de kleding biedt goede bewegingsvrijheid tijdens het dragen van de kleding. Medewerkers ondervinden geen ongemak bij armbewegingen, bukken, hurken etc.
2.5		Opdrachtnemer biedt jassen en polo's aan welke op cruciale punten, zoals de schouders en/of de rug, voorzien zijn van stretch.
2.6		Kledingstukken moeten minimaal 160 wasbeurten in goede conditie (kleur, slijt, behoud model) mee kunnen gaan in regulier wasproces.
2.7		De dienstkleding is voorzien van een waslabel, met daarop het volgende vermeld: stofsamenstelling en textiel onderhoudsetikettering.
2.8		Kleding is wasdroger bestendig.
2.9		Kleding mag niet krimpen bij volgen van het waslabel, indien noodzakelijk zorgt Opdrachtnemer dat kleding voor levering een aantal maal is gewassen en gedroogd om krimpen te voorkomen
2.10		De stof is strijkvrij.

2.11	De stof is kreukherstellend, dat wil zeggen dat de stof niet gevoelig is voor kreuken. Bijvoorbeeld na zitten heeft de broek geen plooiën op de overgang van het bovenbeen naar de heup.
2.12	Kledingstukken zijn zorgvuldig afgewerkt, met aandacht voor: zomen, naden, zakken, drukkers en kragen.
2.13	De dienstkleding moet voldoende ademen om warmte en transpiratie af te voeren.
2.14	Dienstkleding mag niet doorschijnend zijn.
2.15	De drukknoppen dienen allergievrij verwerkt te worden (geen direct contact met de huid).
2.16	Labels in de kleding veroorzaken geen irritaties op de huid door plaatsing of materiaal.
3 Vormgeving	
3.1	Van alle modellen zijn op verzoek duidelijke productspecificaties, inclusief werktekeningen en maatverdelingen beschikbaar.
3.2	Alle kledingstukken worden geleverd in lettermaten die lopen van XS - XXXXL (Nederlandse maatvoering)
3.3	Opdrachtnemer garandeert dat zijn maatvoering consistent is gedurende de gehele looptijd van het contract, inclusief mogelijke verlengingen, zodat de medewerkers benodigde vervangingen kunnen bestellen middels opgaven van naam, artikel en aantal.
3.4	Wijzigingen in model en materiaal door Opdrachtnemer zijn alleen toegestaan met opgave van reden en na instemming van Opdrachtgever.
3.5	De dienstkleding jassen bevatten alleen drukknopen (drukpers).
3.6	Kledingstukken mogen niet voorzien zijn van knopen (anders dan drukknopen en knopen met knoopsgat), schoudervullingen, losse ceinturen of andere sluitingen.
3.7	De jassen zijn voorzien van steekzakken aan de voorzijde van de jas.
3.8	De broeken zijn voorzien van een gulpsluiting met aan de bovenzijde een knoop met knoopsgat.
3.9	De aangeboden modellen broek zijn voorzien van stretch.
3.10	De aangeboden modellen broek zijn allen voorzien van broekzakken.
3.11	De broeken zijn voorzien van riemlussen.
3.12	De aangeboden broekmodellen zijn zowel in te korten als te verlengen (lengtemaat).
3.13	Het logo van Bevolkingsonderzoek Nederland wordt via transfer op de dienstkleding aangebracht. Het logo is wasbaar op 60°C en wasdroger bestendig.
3.14	De plek waar het logo wordt geplaatst wordt aan het begin van de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld.
3.15	De dienstkleding wordt door Opdrachtnemer voorzien van het Bevolkingsonderzoek Nederland logo en voldoet aan de eisen gesteld door de Belastingdienst (zie https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/werk-en-inkomen/content/afrek-zakelijke-kosten).
3.16	Gebruik logo enkel conform door Opdrachtgever bij start Raamovereenkomst aan te leveren bestand.
3.17	De afzonderlijke artikelen moeten op elkaar afgestemd zijn zodat het totaal van de artikelen er verzorgd uitziet en oogt als een geheel. Zowel de stijl als de kleur(accenten) van de kleding moet goed op elkaar afgestemd zijn.
3.18	De jassen zijn van witte kleur met gekleurde accenten in bijvoorbeeld de bies of kraag en een gekleurde polo waarbij de kleur van de polo aansluit op de kleuraccenten in de jassen. De kleuraccenten moeten een donkerblauwe tint zijn.

De aangeboden broeken zijn of wit of sluiten aan bij de accentkleur van de jassen. Opdrachtgever heeft geen voorkeur voor de kleur van het vest, deze dient enkel te passen bij de overige aangeboden kleding.	
4	Hygiëne eisen
4.1	De dienstkleding laat de onderarmen onbedekt.
4.2	De dienstkleding moet wasbaar zijn op 60°C.
5	Maatschappelijk Verantwoord Inkopen
5.1	De kleding bestaat uit minimaal 10% hergebruikt materiaal.
5.2	Indien Opdrachtnemer bestellingen in eigen beheer levert voldoen voertuigen voor vervoer bestellingen ten minste aan emissieklasse 5.
5.3	Bestellingen worden verpakt in duurzaam verpakkingsmateriaal.
5.4	Textiel in de aangeboden kleding is voorzien van een GOTS certificering of gelijkwaardig.
6	Maatwerk
6.1	Indien zich, door het dragen van kledingstukken, allergische reacties en/of klachten voordoen dan wordt gezocht naar een maatwerkoplossing (bv 100% katoen).
6.2	In uitzonderlijke gevallen is Opdrachtnemer in staat maatwerk aan te bieden. Het aanbieden van een maatwerkoplossing gebeurt enkel in overleg en na goedkeuring door Opdrachtgever.
6.3	Opdrachtgever heeft geen afnameverplichting voor maatwerkproducten. Indien behoefte aan maatwerk ontstaat besluit Opdrachtgever op basis van aangeboden maatwerk deze oplossing wel of niet bij Opdrachtnemer af te nemen.
7	Logistieke eisen
7.1	Alle aangeboden dienstkleding moet tenminste gedurende de contractduur inclusief optie jaren leverbaar zijn conform de eisen zoals gesteld in deze aanbesteding.
7.2	De levertijd voor de eerste partijen kleding (bulkbestellingen na gunning) bedraagt na bestelling maximaal 16 weken. Opdrachtnemer werkt actief aan een kortere levertermijn.
7.3	De dienstkleding dient op 5 verschillende locaties afgeleverd te worden, hiervoor worden geen meerkosten in rekening gebracht. - Australiëlaan 12, 6199 AA, Maastricht - Maasstadweg 124, 3079 DZ, Rotterdam - Hoogoorddreef 54-E, 1101BE, Amsterdam - Queridolaan 5, 9721 SZ, Groningen - Zutphenseweg 51, 7418 AH, Deventer
7.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onbeschadigd en schoon afleveren van kleding op het afleveradres.
7.5	Wanneer een bestelling niet in volledigheid geleverd kan worden wordt verzending in overleg met Opdrachtgever uitgesteld tot de bestelling in geheel geleverd kan worden.
7.6	Voor de nabestelling/ losse bestelling is de dienstkleding per stuk verpakt, voorzien van etiket met maat, model, artikelnummer en het meldnummer uit bestelbericht van Opdrachtgever.

7.7	Indien sprake is van afwijkende maatvoeringen is het mogelijk om kleine aantallen of per stuk te bestellen, zonder dat een minimum afname vereist is.
7.8	Leverancier zorgt voor het aanleggen van een voorraad (aantallen, producten en moment van bijbestellen in overleg met Opdrachtgever)
7.9	Voor bestellingen van dienstkleding (standaard maatvoering) die niet vanuit de voorraad geleverd kunnen worden, geldt een maximale levertijd van 16 weken. Opdrachtnemer werkt actief aan een kortere levertermijn.
7.10	Bestellingen van dienstkleding (niet in standaard maatvoering) geldt een maximale levertijd van 16 weken. Opdrachtnemer werkt actief aan een kortere levertermijn.
7.11	Bij de te leveren goederen voegt leverancier een paklijst toe. Op de paklijst is het ordernummer, evenals artikelnummer, eenheden, aantallen, omschrijvingen, evt. backorder en kostenplaats vermeld.
7.12	Bestellingen vinden centraal en digitaal plaats vanuit het Servicemanagementsysteem van Bevolkingsonderzoek Nederland en door Bevolkingsonderzoek Nederland aangewezen personen naar een vast e-mailadres van Opdrachtnemer.
7.13	Opdrachtnemer stelt passets van alle kledingstukken in alle gevraagde maten beschikbaar op de vijf regiokantoren: - Larixplein 5, 5616 VB, Eindhoven - Maasstadweg 124, 3079 DZ, Rotterdam - Hoogoorddreef 54-E, 1101BE, Amsterdam - Queridolaan 5, 9721 SZ, Groningen - Zutphenseweg 51, 7418 AH, Deventer
8 Voorraad	
8.1	Opdrachtnemer legt in overleg met Opdrachtgever een voorraad van kleding aan. Over de aantallen en in voorraad op te nemen maten wordt na ingang overeenkomst afgesteld. Deze afspraken kunnen gedurende looptijd overeenkomst worden bijgesteld.
8.2	Opdrachtnemer beheert de voorraad en zorgt dat bij met Opdrachtgever afgestemde minimale aantallen een nieuwe bestelling wordt geplaatst. Deze afspraken kunnen gedurende looptijd overeenkomst worden bijgesteld.
9 Reparatie	
9.1	Opdrachtnemer biedt reparatiewerkzaamheden aan conform uitwerking G3 (paragraaf 9.2.3 Beschrijvend Document).
9.2	Gerepareerde kleding heeft dezelfde uitstraling als niet-gerepareerde kleding. Dit betekent dat voor derden niet zichtbaar mag zijn dat de kleding gerepareerde kleding betreft.
10 Communicatie	
10.1	Opdrachtnemer heeft een klantenservice die gedurende het heel jaar op werkdagen van 08:30 tot 17:00 uur bereikbaar is; zowel telefonisch als per e-mail.
10.2	Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon aan te wijzen voor alle communicatie met Opdrachtgever. Deze persoon heeft beslissingsbevoegdheid, is materiedeskundig en is op de hoogte van interne processen en procedures van zowel eigen organisatie als die van de Opdrachtgever. Daarnaast is deze persoon verantwoordelijk voor de coördinatie en uitvoering van de opdracht. Bij afwezigheid van de vaste contactpersoon dient er goede vervanging plaats te vinden en hiervan dient Opdrachtgever op de hoogte te worden gebracht.
10.3	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de contactpersoon en diens vervanger de Nederlandse taal goed beheersen.

10.4	Opdrachtnemer neemt deel aan periodieke overleggen met Opdrachtgever. Deze overleggen zijn operationeel/tactisch van aard. Gedurende het periodieke overleg wordt o.a. de kwartaalrapportage besproken. De frequentie van de periodieke overleggen wordt na contractondertekening afgestemd.
10.5	Opdrachtnemer neemt deel aan een jaarlijks evaluatieoverleg. Dit overleg vervangt eens per jaar het kwartaaloverleg en is tactisch/strategisch van aard.
11 Rapportages	
11.1	Opdrachtnemer stelt eens per kwartaal een rapportage op en verstuurt deze minimaal één week voorafgaande aan het periodieke overleg aan deelnemers. In de rapportage worden onderstaande onderwerpen opgenomen: - Overzicht bestellingen afgelopen kwartaal; - Terugkoppeling over servicelevels; - Overzicht klachten afgelopen kwartaal en afhandeling daarvan; - Eventuele bijzonderheden afgelopen kwartaal; - Financiële omvang overeenkomst; Indien van toepassing voortgang verbeterplan inzake klanttevredenheid (zie eis 13.4)
11.2	Opdrachtnemer doet jaarlijks een verbetervoorstel op het gebied van Duurzaamheid. De uitwerking hiervan wordt besproken in het jaarlijks evaluatieoverleg.
11.3	Opdrachtnemer stelt na gunning een Service Level Agreement op. De SLA conformeert aan de uitgangspunten zoals opgenomen in Bijlage 10 van het Beschrijvend Document.
12 Service levels	
12.1	Na kenbaar maken van een klacht voorziet Opdrachtnemer Opdrachtgever binnen 48 uur van een reactie.
12.2	Klachten worden binnen 5 werkdagen verholpen.
12.3	Na het plaatsen van een bestelling voorziet Opdrachtnemer Opdrachtgever binnen 24 uur van een bevestiging van ontvangst
12.4	Bestellingen van dienstkleding (standaard maatvoering) kunnen vanuit de voorraad binnen 5 werkdagen geleverd worden.
12.5	Bij een bestelling die niet vanuit voorraad geleverd kan worden wordt Opdrachtgever binnen uiterlijk twee weken na bestelling geïnformeerd over de verwachte levertermijn.
12.6	Bij herhaaldelijk overschrijden van de servicelevels is Bevolkingsonderzoek Nederland gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.
13 Klanttevredenheid	
13.1	Opdrachtnemer werkt mee aan het jaarlijks uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) bij betrokkenen zoals screeningsmedewerkers en coördinatoren van Opdrachtgever. Het KTO toont aan in welke mate betrokkenen van Opdrachtgever tevreden zijn over de dienstverlening van Opdrachtnemer.
13.2	Opdrachtnemer geeft mede richting en invulling aan de vraagstelling van het KTO.
13.3	Het resultaat van het KTO wordt 1x jaarlijks tussen partijen besproken.
13.4	Indien de uitkomst van het KTO hier aanleiding toe geeft stellen partijen gezamenlijk een Plan van Aanpak (PvA) op. In dit PvA is opgenomen de verbeteringen die nodig zijn om de klanttevredenheid te verhogen en/of te continueren en te borgen.
13.5	Partijen zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de uitvoering, bewaking en monitoring van het PvA.

13.6	Partijen streven naar een minimale score van 7.0 voor de klanttevredenheid in het eerste contractjaar. In de opvolgende jaren is het streven de score minimaal gelijk dan wel hoger te laten zijn dan het jaar daarvoor.
14 Klachten registratie	
14.1	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate klachtenregistratie. Het inrichten van de klachtenregistratie wordt in de implementatiefase afgestemd tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op basis van een voorstel dat door Opdrachtnemer wordt uitgewerkt. Onderstaande voorvallen gelden in ieder geval als klacht; deze lijst is nadrukkelijk niet uitputtend: • Leveringstijd vanuit voorraad bedraagt meer dan 5 werkdagen; • Afwijkende maatvoering; • Geleverd artikel wijkt (ongeacht de aard van de afwijking) af van het bestelde artikel; • Logo laat los of vervaagt; • Reparaties zijn niet netjes afgewerkt
15 Draagsessie	
15.1	Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat de draagsessie op de beoordelingsonderdelen (paragraaf 9.2.4 Beschrijvend Document) gemiddeld minimaal een voldoende scoort, zoals beschreven in Beschrijvend Document. Indien de draagsessie met een onvoldoende wordt beoordeeld wordt de inschrijving ter zijde gelegd.
15.2	De kleding ten behoeve van de draagsessie wordt persoonlijk afgegeven op het hoofdkantoor van Bevolkingsonderzoek Nederland op de datum zoals opgenomen in de planning (paragraaf 4.3 Beschrijvend Document).
16 Financiële eisen	
16.1	Artikelprijzen zijn gelijk ongeacht maatvoering. Dat wil zeggen de stuks prijs voor een kledingartikel is hetzelfde ongeacht of een XS of een XXXXL wordt besteld.
16.2	Alle bij Inschrijving opgegeven artikelprijzen zijn geldend bij zowel de eerste bulklevering als bij latere bestellingen.
16.3	Opdrachtgever dient ook kleine bestellingen te kunnen plaatsen. Opdrachtnemer hanteert geen minimale bestelhoeveelheid, geen minimale bestelwaarde en geen bestelfrequentie.
17 Eisen mbt facturatie	
17.1	In geval van inschakeling van Derden door opdrachtnemer, zal facturering plaatsvinden via opdrachtnemer, met overlegging van bewijsstukken aan Opdrachtgever.
17.2	Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf.
17.3	Opdrachtnemer zendt de facturen elektronisch aan het volgende e-mailadres van de Opdrachtgever: crediteuren@bevolkingsonderzoeknederland.nl

17.4

Facturen bevatten de volgende gegevens:

- De wettelijke factuureisen
- Factuurdatum
- Hoogte van de vergoeding
- Verschuldigde BTW
- Contractnummer of verwijzing naar de opdracht en/of naam van de opdrachtgever
- Kostenplaats