

Bijlage D

Programma van Eisen

Bewonersmeubilair COA

Perceel 3 - Kasten =

Versie: Definitief Maart 2024

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	4
2.	Eisen algemeen	4
2.1	Klachtenprocedure.....	4
2.2	Wet- en Regelgeving	4
2.3	Response en restoretijden gedurende de garantieperiode.....	4
3.	Maatschappelijk verantwoord inkopen	5
3.1	Algemeen Kasten.....	5
3.2	Beperking voor coatingmengsels.....	5
3.3	Scheiden van materialen.....	5
3.4	Voorschriften en reglementen	5
3.5	Voertuigen.....	5
3.6	Verpakkingsmateriaal.....	6
3.7	Wijzigingen	6
4.	Internationale sociale voorwaarden	6
4.1	Risicoanalyse productieketen	6
4.2	Plan van aanpak mitigeren risico's	6
4.3	Jaarlijkse rapportage	6
5.	Logistieke eisen	7
5.1	Leveringen	7
5.2	Administratieve logistieke eisen.....	8
6.	Bestelling, aflevering, facturering	8
7.	Eisen aan personeel	8
7.1	Algemene Eisen.....	8

8.	Prijsborging.....	9
8.1	Algemeen	9
8.2	Tarieven	9
8.3	Additionele en nieuwe dienstverlening en producten	9
8.4	Indexatie	9
9.	Contractmanagement	10
9.1	Contactpersonen	10
9.2	Accountmanagement.....	10
9.3	Overleggen	10
9.4	Verslag.....	11
9.5	Managementrapportage	11
10.	KPI's.....	12
11.	Producteisen	12
11.1	Productaanbod algemeen.....	12
11.2	Duurzaamheid.....	12
11.3	Garantie	12
11.4	Onderdelen	12
11.5	Intensief gebruik	12
11.6	Afwerking.....	13
11.7	Eisen verstikkingsgevaar.....	13
12.	Kernassortiment	13
12.1	Kasten algemeen	13
12.2	Garderobekasten.....	14
12.3	Vak kasten	15



1. Inleiding

Om de door het COA gewenste kwaliteit te verkrijgen, heeft het COA minimumeisen gesteld aan de Levering van kasten. De Opdrachtnemer dient te voldoen aan ieder van deze minimumeisen. De Opdrachtnemer is volledig en onvoorwaardelijk akkoord met ieder van deze minimumeisen. Hieronder volgt het Programma van Eisen (PvE), welke integraal onderdeel uitmaakt van de Raamovereenkomst Perceel 3: Kast.

2. Eisen algemeen

2.1 Klachtenprocedure

Opdrachtnemer dient te beschikken over een deugdelijke klachtenprocedure. Onder deugdelijk wordt verstaan dat deze klachtenprocedure in ieder geval de volgende aspecten borgt:

- De klachtenprocedure dient duidelijk te maken bij wie medewerkers van de Opdrachtgever met hun klachten terecht kunnen, wanneer response komt en binnen welke termijn een oplossing is aangeboden en wordt gerealiseerd;
- De klachtenprocedure dient in te gaan op de wijze waarop Opdrachtnemer omgaat met manco/foutieve/beschadigde Leveringen;
- De klachtenprocedure moet inzichtelijk maken op welke wijze de klachtenbehandeling intern is georganiseerd en meetbaar wordt gemaakt voor de Opdrachtgever;
- De Opdrachtgever heeft te allen tijde inzicht in de status van de afhandeling van de klacht.
- Opdrachtnemer komt in geval van een klacht binnen maximaal vijf werkdagen met een voor alle partijen passende oplossing.

2.2 Wet- en Regelgeving

De in dit Programma van Eisen opgenomen Diensten en Leveringen dienen minimaal te voldoen aan de (op dat moment) geldende wettelijke regelgeving en te anticiperen op mogelijke bekende wijzigingen in de wet- en regelgeving. Indien deze regelgeving gedurende de looptijd (uitvoering) van de Raamovereenkomst wijzigt, dient de Opdrachtnemer hierop te anticiperen en in overleg met Opdrachtgever passende maatregelen te treffen.

2.3 Response en restoretijden gedurende de garantieperiode

Indien Opdrachtnemer tijdens de garantieperiode wordt ingeschakeld voor het uitvoeren van een reparatie, reageert Opdrachtnemer binnen één werkdag na melding van een mankement door Opdrachtgever dat deze is ontvangen. Binnen 14 dagen na melding van een mankement bij Opdrachtnemer is het betreffende product/artikel gerepareerd of vervangen op Locatie van de Opdrachtgever.

Indien Opdrachtgever, in geval van garantie, niet in staat is de kast(en) direct te repareren dient aangegeven te worden wat het probleem is en op welke termijn de kast(en) wel gerepareerd wordt. Opdrachtnemer draagt zorg voor kosteloze tijdelijke vervanging van de kast(en) indien de reparatie niet direct op Locatie is op te lossen.

Reparatie zal, voor zover mogelijk, op de Locatie (asielzoekerscentrum) worden uitgevoerd. Indien reparatie niet ter plaatse kan worden uitgevoerd, zorgt de Opdrachtnemer, direct, voor vervangende materialen.

3. Maatschappelijk verantwoord inkopen

3.1 Algemeen Kasten

Kasten dienen in het algemeen te voldoen aan de eisen t.a.v. maatschappelijk verantwoord inkopen, ARBO en veiligheid zoals omschreven in dit Programma van Eisen

Opdrachtnemer moet kunnen aantonen, dat de te leveren kasten aan de gestelde eisen voldoen. Opdrachtnemer verricht hiertoe een eindkeuring voordat er wordt afgeleverd en dient de keuringsresultaten schriftelijk vast te leggen, bijvoorbeeld in keuringsrapporten. Het COA is gerechtigd steekproefsgewijs door kwaliteitszorgfunctionarissen controles te laten verrichten bij de Opdrachtnemer, zowel op het product, of dit aan de gestelde eisen voldoet, als op de door de Opdrachtnemer uitgevoerde keuringen.

Opdrachtnemer kan gevraagd worden om verklaringen bij aflevering te overleggen

3.2 Beperking voor coatingmengsels

Coatingmengsels die voor het coaten van houten of metalen meubelcomponenten worden gebruikt mogen niet geïndiceerd zijn als (conform EU Verordening nr. 1272/2008):

- H350, H350i, H351 (kankerverwekkend);
- H340, H341 (mutageen);
- H360, H360F, H360D, H360FD, H360Fd, H360Df, H361f, H361d, H361fd, H362 (giftig voor de voortplanting);
- H300, H304, H310, H330 (acute toxiciteit);
- H370, H372 (specifieke doelorgaan-toxiciteit);
- H400, H410 (gevaar voor het aquatische milieu);
- Verder mogen coatingmengsels ook geen additieven op basis van cadmium, lood, chroom VI, kwik, arseen of selenium bevatten in concentraties van meer dan 0,010 gewichtsprocent.
- Toegepaste verfsystemen zijn oplosmiddelvrij en zonder pigmenten die zware metalen bevatten;

3.3 Scheiden van materialen

Materialen moeten (met eenvoudige hulpmiddelen) van de andere materialen in de kast (exclusief oppervlaktebehandeling) zijn te scheiden om onderhoud, reparatie en recycling te faciliteren.

3.4 Voorschriften en reglementen

Opdrachtnemer dient bij Opdrachtgever bedrijfsvoorschriften en reglementen op het gebied van milieu op te volgen.

3.5 Voertuigen

Voor het vervoer van de goederen naar de Locatie van Opdrachtgever dient binnen Nederland gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 6 voldoen.

Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde Euronormen zijn o.a. te vinden op de website van de EU ten aanzien van 'Air emissions from road vehicles' en in het Staatsblad 398 Besluit van 29 oktober 2019 tot wijziging van het Reglement verkeersregels en verkeerstekens 1990, het Besluit administratieve bepalingen inzake het wegverkeer en het Kentekenreglement in verband met de harmonisatie van milieuzones.

<http://ec.europa.eu/environment/air/sources/road.htm>.

Opdrachtnemer kan worden gevraagd om een afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen. Hieruit is onder andere de emissieklasse per type voertuig af te leiden. Via de RDW website kan door het kenteken in te voeren van het ingezette voertuig onder andere ook de emissieklasse worden achterhaald.

3.6 Verpakkingsmateriaal

Het verpakkingsmateriaal:

- Is met de hand te scheiden en eenvoudig te recyclen en bij voorkeur herbruikbaar;
- Wordt na elke Levering door Opdrachtnemer verwijderd en afgevoerd voor hergebruik of recycling;
- Is gemaakt van hernieuwbare (biobased) bronnen of recycled materiaal. Kartonnen dozen bestaan voor minstens 80% uit recycled materiaal. Kunststofzakken of vellen bestaan voor minstens 75% uit recycled of biobased materiaal.

Opdrachtnemer dient aan te sluiten op de essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen.

3.7 Wijzigingen

Het is mogelijk dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigingen optreden in de eisen of wensen van het COA betreffende maatschappelijk verantwoord inkopen. Indien zich dit voordoet gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer op korte termijn met elkaar in gesprek en bespreken of en zo ja wanneer de gewijzigde/ nieuwe eisen voor maatschappelijk verantwoord inkopen kunnen worden ingevoerd waarbij Opdrachtnemer zich inspant om steeds de meest actuele duurzaamheidseisen van het COA te hanteren.

4. Internationale sociale voorwaarden

De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Via een proces van *due diligence* wordt de naleving van de internationale arbeidsnormen en mensenrechten in de productie- en toeleveringsketen bevorderd.

Opdrachtnemer dient in dit kader een due diligence-proces uit te voeren conform het onderstaande:

4.1 Risicoanalyse productieketen

Uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning van de Opdracht wordt een risicoanalyse door de Opdrachtnemer aangeleverd ten aanzien van de [eerste schakel/ # schakels/ gehele keten] van het productieproces waarin het volgende is opgenomen:

- Een beschrijving van de [eerste schakel/ # schakels/ gehele keten] van het productieproces;
- Een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten.

4.2 Plan van aanpak mitigeren risico's

Uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning van de Opdracht wordt een plan van aanpak door de Opdrachtnemer verstrekt om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren.

In het plan van aanpak zijn opgenomen:

- Een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren;
- Een planning ten aanzien van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren;
- (optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders.

4.3 Jaarlijkse rapportage

Gedurende de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de overeenkomst (of in geval van een korter lopende overeenkomst: bij de afronding daarvan) over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat de Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven.



De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de Opdrachtnemer.

De rapportage bevat in ieder geval:

- Een risicoanalyse zoals beschreven onder “risicoanalyse productieketen”;
- De maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico’s te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen;
- De aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV;
- Informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn.

De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands opgesteld zijn.

Voor meer achtergrondinformatie over ISV kunt u de website van het expertisecentrum aanbesteden [PIANOO](https://www.pianoo.nl/document/14142/handreiking-due-diligence-voor-bedrijven) raadplegen, zie daar onder meer <https://www.pianoo.nl/document/14142/handreiking-due-diligence-voor-bedrijven>. Mocht u nog vragen hebben over *due diligence* dan kunt u terecht bij het Nationaal Contactpunt OESO richtlijnen.

5. Logistieke eisen

5.1 Leveringen

Opdrachtnemer levert primair aan het Centraal Magazijn van het COA. Levering op een willekeurige COA-Locatie in Nederland zal incidenteel plaatsvinden. Opdrachtnemer garandeert mogelijkheid tot Levering op een willekeurige COA-Locatie. Gedurende de contractperiode kunnen Locaties worden toegevoegd dan wel worden gesloten. Het actuele overzicht Locaties is inzichtelijk via www.coa.nl.

Opdrachtnemer levert aan het Centraal Magazijn van het COA op maandag t/m donderdag tussen 07:30 uur en 16:30 uur en op vrijdag tussen 07:00 uur en 16:00 uur.

Opdrachtnemer levert aan de opvanglocaties van het COA op maandag t/m vrijdag tussen 08:00 uur en 16:30 uur en uitsluitend op afspraak en begeleiding van een COA contactpersoon.

Opdrachtnemer dient zich bij Levering op een opvanglocatie aan het bezoekersregeling van het COA te houden (zie Bijlage B1)

Opdrachtnemer zorgt tijdens het uitvoeren van Levering op een opvanglocatie voor een vast aanspreekpunt, die coördinatie, communicatie, voortgangsrapportage, oplevering en eventuele nazorg faciliteert.

Opdrachtnemer garandeert een maximum levertijd van 8 weken, gerekend vanaf datum Bestelopdracht en ongeacht de bestelhoeveelheid.

Opdrachtnemer kondigt Leveringen minimaal 48 uur van tevoren aan op goederenlogistiek@coa.nl en transporteert pas na bevestiging door Opdrachtgever.

Opdrachtnemer levert bestellingen altijd compleet af. Deelleveringen en naleveringen zijn alleen in overleg met Opdrachtgever mogelijk.

Al het door de Opdrachtnemer geleverde meubilair dient gebruiksklaar opgeleverd te worden.

Er worden realistische verwachtingen afgegeven en nagekomen voor de Levering.



Opdrachtnemer verpakt de producten zodanig, dat de kans op mechanische, vocht- en/of transportschade tot een minimum wordt beperkt.

Opdrachtnemer levert altijd op pallets en waar mogelijk op europallets. Voor elke geleverde europallet wordt direct een europallet retour genomen, zodat verrekening van statiegeld niet van toepassing is.

Opdrachtnemer stemt verzendmethodes en de hoeveelheid producten per pallet voor Levering af met Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer draagt bij Levering aan een Locatie anders dan het Centraal Magazijn de zorg voor het lossen, plaatsen en monteren van de goederen.

Na Levering en plaatsing op Locatie (niet zijnde Levering op het Centraal Magazijn) dienen alle gebruikte verpakkingsmaterialen mee retour genomen te worden. Opdrachtnemer draagt zorg voor correcte afvoer van deze materialen. Zie ook hoofdstuk Maatschappelijk verantwoord inkopen voor de gestelde eisen rondom verpakkingsmateriaal en de afvoer hiervan.

Opdrachtnemer garandeert de benodigdheden voor de inrichting van 500 opvangplekken, binnen de aangegeven maximum levertijd van 8 weken, structureel per week te kunnen leveren. In Bijlage B2 is een indicatief overzicht van de producten en aantallen opgenomen. Dit kan in de loop van de tijd qua samenstelling gewijzigd worden.

5.2 Administratieve logistieke eisen

Opdrachtnemer biedt na ontvangst en verwerking van nadere Bestelopdrachten, altijd een orderbevestiging (van de complete Bestelopdracht) aan op goederenlogistiek@coa.nl. Deze orderbevestiging bevat tenminste: COA orderreferentie, bestelde producten inclusief bedragen, te leveren aantallen met verwachte leverdag/week en afleveradres waar producten geleverd gaan worden.

Opdrachtnemer voorziet Leveringen altijd van pakbon, waarop ten minste is vermeld: COA orderreferentie, naam van Opdrachtnemer (indien Levering door derden), de bestelde, geleverde en nog te leveren producten en aantallen.

Opdrachtnemer draagt zorg voor een schriftelijke verklaring van Levering en laat bij ontvangst dit document (pakbon of vrachtbrief) door Opdrachtgever tekenen.

6. Bestelling, aflevering, facturering

Opdrachtnemer levert uitsluitend na schriftelijke Bestelopdracht van een bestelgemachtigde van de Opdrachtgever.

Wanneer de Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de gevraagde capaciteit van de Opdrachtgever, is Opdrachtgever gerechtigd om tijdelijk de producten elders in te kopen.

Opdrachtnemer vermeldt het door Opdrachtgever verstrekte bestelnummer op alle documenten: orderbevestiging, pakbon en factuur.

7. Eisen aan personeel

7.1 Algemene Eisen

Het personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet op Locaties van de Opdrachtgever dient aan de volgende minimale voorwaarden te voldoen:

1. Is in voldoende mate door Opdrachtnemer geïnstrueerd;
2. Houdt zich aan de Arbo- en Veiligheidsvoorschriften en heeft kennis van de voor de Locatie geldende procedures en voorschriften;
3. Houdt zich aan de bezoekersregeling van het COA (zie Bijlage B1);
4. Houdt zich aan het protocol infectieziekten (zie Bijlage B3);
5. Is de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig;
6. Kan zich te allen tijde legitimeren;
7. Draagt eventueel verstrekte passen zichtbaar op de kleding;
8. Draagt verzorgde, representatieve, herkenbare en uniforme bedrijfskleding.

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de personele inzet geheel geschiedt conform de vigerende regelgeving en normering op het gebied van veilig en gezond werken, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden. Informatie over deze verplichtingen is te verkrijgen bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (www.szw.nl).

De hiermee gemoeide kosten dienen opgenomen te zijn in de all-in prijzen en tarieven.

8. Prijsborging

8.1 Algemeen

Alle bij Inschrijving ingediende tarieven voor de Levering van het gecontracteerde kernassortiment zijn **all-in**, inclusief de kosten voor transport, aflevering, verzending, nazorg, garantie, onderdelen, materieel, (hulp-)materialen, overhead, vervaardiging situatieschetsen / tekeningen, depotkosten voor tijdelijk opslag, reistijd, reis- en andere kosten, montage voor zover van toepassing etc. (niet uitputtend).

8.2 Tarieven

Tarieven voor Leveringen aan het Centraal magazijn zijn exclusief BTW en inclusief verzendkosten. Tarieven voor Leveringen anders dan aan het Centraal magazijn zijn exclusief BTW en inclusief Levering tot achter de voordeur en eventuele montage.

Buiten de garantietermijn zijn de kosten conform overeengekomen tarieven (zie tarievenblad).

Indien het een product betreft dat niet door de Opdrachtnemer is geleverd (of buiten de garantietermijn), dan mag de Opdrachtnemer de geldende tarieven in rekening brengen voor reparatie. Met Opdrachtgever wordt afgestemd wat te doen indien het betreffende meubilair niet (direct) te repareren is.

8.3 Additionele en nieuwe dienstverlening en producten

Prijzen voor producten buiten het Kernassortiment en dienstverlening uit dit Programma van Eisen kunnen op basis van Offerteaanvraag door Opdrachtgever worden uitgevraagd.

8.4 Indexatie

De tarieven staan vast tot 1 Januari 2026. De tarieven kunnen vervolgens jaarlijks geïndexeerd worden. De betreffende indexcijfers staan op internet:

<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1708335263107> en vindt plaats volgens onderstaande rekenmethode:

De prijswijziging kan maximaal gelijk zijn aan en dient te gebeuren op basis van de percentuele wijziging van het CBS prijsindex, consumentenprijsindex ("CPI-index"); indexcijfers (2015=100), bestedingscategorie 051000 Meubelen, stoffering en decoratie, waarbij de volgende rekenmethode wordt gehanteerd:

$$(\text{indexcijfer nieuw maand} - \text{indexcijfer oude maand}) / \text{indexcijfer oud maand} \times 100\%$$

De prijsindexering is gemaximaliseerd tot de stijging over 1 jaar volgens onderstaande voorbeeld rekenmethode per 1 Januari 2026:

$$\text{indexcijfer November 2025} - \text{indexcijfer November 2024}) / \text{indexcijfer November 2024} \times 100\%.$$

Indien het definitieve indexcijfer nog niet bekend is voor het aflopen van de indien termijn, wordt het tijdelijke cijfer gehanteerd. Is deze niet beschikbaar dan wordt het meest recente cijfer gehanteerd. De dag van bestelling is bepalend voor de prijs van het product en/ of geleverde dienst die gefactureerd mag worden.

Opdrachtnemer levert uiterlijk 30 dagen voorafgaand aan een indexering een onderbouwd voorstel aan bij de contractmanager van de Opdrachtgever. Na schriftelijke goedkeuring van de contractmanager van Opdrachtgever, worden de nieuwe tarieven van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.

Aan de wijze waarop de prijsindexatie wordt ingediend worden door de Opdrachtgever eisen gesteld. De Opdrachtnemer dient zich te houden aan de volgende eisen:

- Het nummer en de naam van de overeenkomst, het indexatiepercentage (inclusief berekening), de ingangsdatum en de onderbouwing van CBS cijfers dienen te zijn opgenomen in het indexatieverzoek;
- Het indexatieverzoek dient in PDF als bijlage verstuurd en dient voorzien te zijn van bedrijfsnaam en/of logo van de Opdrachtnemer.

9. Contractmanagement

9.1 Contactpersonen

Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een emailadres en telefoonnummer beschikbaar waar contactpersonen van de Opdrachtgever terecht kunnen met vragen, klachten en opmerkingen over o.a. bestellingen, Offerteaanvragen, voor verzoeken tot correctief onderhoud e.d.

Bereikbaarheid is op werkdagen van ten minste 8.00 tot 17.00.

9.2 Accountmanagement

Voor de totale looptijd van de Raamovereenkomst wordt er een centraal contactpersoon (accountmanager) bij de Opdrachtnemer benoemd. Deze contactpersoon dient als eerste aanspreekpunt voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers, blijft deze contactpersoon van de Opdrachtnemer het aanspreekpunt voor het COA. Er wordt geen contactpersoon aangesteld bij een eventuele onderaannemer.

Zodra een probleem zich voordoet zal de accountmanager daar COA onverwijld van berichten, gevolgd door een schriftelijke uiteenzetting van het probleem.

9.3 Overleggen

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zullen onderstaande overleggen jaarlijks plaatsvinden. Genoemde frequenties zijn minimale frequenties.

Strategisch overleg

Frequentie	Eenmaal per jaar
Deelnemers	Contracteigenaar Opdrachtgever Contractmanager Opdrachtgever Accountmanager Opdrachtnemer
Onderwerpen	Evaluatie en optimalisatie samenwerking en contract (tevredenheid en kwaliteit) (Strategische) trends en (markt)ontwikkelingen Opdrachtgever (Strategische) trends en ontwikkelingen Opdrachtnemer

Tactisch overleg

Frequentie	Twee keer per jaar
Deelnemers	Contractmanager Opdrachtgever Accountmanager Opdrachtnemer
Onderwerpen	Evaluatie en optimalisatie samenwerking en contract (tevredenheid en kwaliteit) Escalaties, knelpunten en risico's Prestaties algemeen, KPI's incl managementrapportage Analyses, trends, actiepunten (Tactische) ontwikkelingen Opdrachtgever (Tactische) ontwikkelingen Opdrachtnemer

Operationeel overleg

Frequentie	Op afroep door Opdrachtgever of Opdrachtnemer
Deelnemers	Aanvrager Opdrachtgever Uitvoerende Opdrachtnemer Accountmanager Opdrachtnemer Optioneel: Contractmanager Opdrachtgever Optioneel: Accountmanager Opdrachtnemer
Onderwerpen	Kwaliteit van de dienstverlening incl. eventuele knelpunten Actiepunten (eventueel) verbeterplan

9.4 Verslag

Opdrachtnemer maakt binnen vijf (5) werkdagen een conceptverslag inclusief actie- en besluitenlijst en legt dit per email voor ter goedkeuring aan Opdrachtgever. Het definitieve verslag wordt aan alle deelnemers van het desbetreffende overleg verstuurd. In geval van het Operationeel overleg wordt het definitieve verslag ook altijd aan de Contractmanager van Opdrachtgever en Accountmanager van Opdrachtnemer verstuurd. Ook wanneer zij niet hebben deelgenomen aan het Operationeel Overleg.

9.5 Managementrapportage

Opdrachtnemer heeft een leidende rol in het opleveren en analyseren van de managementgegevens en het rapporteren over de geleverde prestaties. Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang van het contract, merkt bijzonderheden op en stelt verbeteringen voor.

Met de contractmanager van de Opdrachtgever worden hierover nadere afspraken gemaakt. Binnen tien (10) werkdagen na afloop van elk kwartaal levert Opdrachtnemer een digitale managementrapportage in een Excel bestand aan Contractmanager van de Opdrachtgever.

De rapportage omvat minimaal:

- De behaalde resultaten op de vastgestelde KPI's;
- Benodigde managementinformatie voortkomend uit de vastgestelde KPI's, die het behaalde resultaat aantonen;
- Een afname op product- en dienstenniveau, uitgedrukt in hoeveelheden en de bedragen in euro, met een duidelijke product omschrijving (per Locatie en totaal);
- Een afname op product- en dienstenniveau cumulatief (met doortelling op jaarbasis) uitgedrukt in hoeveelheden en euro's (per Locatie en totaal);
- Overzicht van door Opdrachtnemer ingezette acties t.a.v. circulaire ontwikkeling/duurzaamheid;
- Eventuele keuringsresultaten;
- De mogelijkheid om al deze gegevens te kunnen selecteren op het niveau van productgroep, type/merk, geleverde dienst, afleveradres, maand, aantal en kosten;
- Overzicht van klachten inclusief afhandeling (inhoudelijk en tijdslijnen);
- Ingediende facturen inclusief inzicht in reeds betaald en nog uitstaand.

10. KPI's

De KPI's welke gehanteerd worden zijn beschreven in het Beschrijvend Document. Inclusief de bijbehorende randvoorwaarden die in het Beschrijvend Document zijn beschreven.

11. Producteisen

11.1 Productaanbod algemeen

Kasten dienen in het algemeen te voldoen aan de eisen t.a.v. maatschappelijk verantwoord inkopen, ARBO en veiligheid zoals omschreven in dit Programma van Eisen.

Daarnaast gelden de volgende eisen:

- Onderdelen moeten in de oorspronkelijk geleverde kleuren kunnen worden geleverd;
- De te leveren producten moeten geleverd worden inclusief het benodigde montagemateriaal;
- Opdrachtnemer verstrekt bij geleverde kasten een begrijpelijke en duidelijke gebruiksinstructie en (de)montagevoorschriften in de Nederlands taal.
- Deze gebruiksinstructie en (de)montagevoorschriften zijn bij Levering aan de kasten bevestigd en dient tevens digitaal aangeleverd te kunnen worden.

11.2 Duurzaamheid

Opdrachtnemer participeert in trajecten voor verduurzaming op gebied van hergebruik van artikelen en inzet van opslag en transportbewegingen (o.a. circulair, modulair, onderhoud en refurbishment). Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst constructief wordt meegedacht over innovatieve ontwikkelingen in de branche en op het terrein van transport en opslag. Door hierover continu in gesprek te blijven met Opdrachtgever waarbij uiteraard rekening moet worden gehouden met de groei-krimp dynamiek van het COA, is er ruimte om tijdig passende innovaties door te voeren.

11.3 Garantie

Voor alle Artikelen geldt een all-in garantie van 5 jaar of de garantieperiode conform fabrieksopgave, indien deze laatste garantietermijn langer is dan 5 jaar. Tijdens de all-in garantietermijn zijn kosten voor vervanging, reparatie, service en onderhoud (inclusief arbeid, eventueel te vervangen onderdelen en stoffering, transporten voorrijkosten en alle overige kosten) volledig voor rekening van Opdrachtnemer.

11.4 Onderdelen

Alle onderdelen voor de geleverde producten moeten gedurende de contractperiode leverbaar zijn. Onderdelen moeten in de oorspronkelijk geleverde kleur worden geleverd. De levertijd van de onderdelen gedurende de garantietermijn is maximaal 2 weken (zie response- en restoretijden).

Onderdelen van door anderen dan Opdrachtnemer geleverde producten zijn van de originele fabrikant / inschrijver. Als originele onderdelen niet beschikbaar zijn bij de oorspronkelijke Inschrijver, mogen deze in overleg worden vervangen door niet-originele onderdelen zolang de werking van het betreffende product, technisch, functioneel of visueel niet wordt aangetast. De garantievoorwaarden zijn onverkort van kracht, ongeacht de herkomst van de geleverde onderdelen.

11.5 Intensief gebruik

Productaanbod voldoet aan eisen voor intensief en langdurig gebruik. Dit houdt in:

- Ontwerp, constructie en materialisatie van producten zijn zo uitgevoerd dat het meubel bestand is tegen intensief gebruik en de statische en dynamische belastingen in opvangvoorzieningen en staan een probleemloos gebruik toe van minimaal 5 jaar;
- Kasten zijn dusdanig gefabriceerd dat alle losse onderdelen, zoals deuren en sluitmechanismen eenvoudig door medewerkers van Het COA zijn te vervangen en te monteren;

- Gebruikte coatings zijn slijtvast en bestand tegen intensief gebruik in opvangvoorzieningen.

11.6 Afwerking

Productaanbod voldoet aan veiligheidseisen voor afwerking waardoor er bij (normaal) gebruik een minimale kans op verwondingen bestaat. Dit houdt in:

- Geen scherpe randen, hoeken en punten;
- Kleine toegankelijke gaten, openingen en hopen zijn zo geconstrueerd dat beknelling van ledematen niet mogelijk is (bv. vingers en tenen);
- Binnen het bereik van kinderen mogen zich geen buizen met open einden bevinden;
- Producten moeten splintervrij zijn en van glad materiaal;
- Bevestigingsmiddelen, zoals nagels, spijkers en schroeven, dienen deugdelijk verzonken te zijn.

Daarnaast:

- Producten moeten goed en eenvoudig te reinigen zijn.

11.7 Eisen verstikkingsgevaar

Productaanbod voldoet aan veiligheidseisen voor verstikkingsgevaar. Dit houdt in:

- Geen kleine losse onderdelen, die kleiner zijn dan 3,17 cm, zoals dopjes voor de afwerking van scherpe hoekjes of het wegwerken van schroeven die een kind los kan peuteren;
- Geen V-vormige openingen binnen bereik van kinderen.

12. Kernassortiment

Inschrijver verklaart dat hij een product kan leveren in overeenstemming met de onderstaande specificaties:

NB: * De hieronder genoemde maatvoeringen en materialen voor de in dit perceel genoemde producten dienen als richtlijn (niet uitsluitend). Het is toegestaan minimaal af te wijken, mits de functionaliteit en kwaliteit gehandhaafd zijn en rekening gehouden is met het feit, dat het COA streeft naar optimale standaardisatie en uniformiteit in haar inventaris.

12.1 Kasten algemeen

De kasten worden in diverse uitvoeringen uitgevraagd. COA vangt mensen in diverse voorzieningen op. Ingespeeld moet worden op een diversiteit aan oppervlakte.

Alle kasten voldoen aan volgende uitgangspunten:

- Gangbare normen voor stabiliteit NEN EN 14073;
- Kasten zijn volledig van staal;
- Metalen moeten vrij van roest zijn of beschermd zijn tegen roest;
- De onderkant van de kast is voorzien van een verhoogde bodem, zodat de inhoud vrij blijft van eventueel op de vloer aanwezig vuil en vocht;
- De deuren zijn voorzien van ventilatieopeningen met een oppervlakte van 30 cm² verdeeld over 2 plaatsen per deur. Rechterdeur is aan de bovenzijde voorzien van een ingeperste etikethouder;
- De deur is voorzien van deugdelijke sluiting zoals een 3-punts spanjoetsluiting. De spanjoetsluiting is niet voorzien van losse onderdelen die, indien verloren of verwijderd, de werking van de sluiting verhinderen;
- Kapotte deuren en/of spanjoetsluitingen kunnen eenvoudig vervangen worden;
- De deur is afsluitbaar met een hangslotvoorziening (exclusief hangslot);
- Alle stalen delen dienen te worden gecoat door middel van respectievelijk poedercoating, danwel natlak danwel door middel van een dompelbad;
- Kan worden uitgevoerd in verschillende op elkaar afgestemde kleuren. In ieder geval grijs;
- De laagdikte van de coating is tenminste 30 µm;

- De grotere kasten moeten voorzien zijn van een hang en leggedeelte met legplanken en ophangroede;
- Het hang en sluitwerk van de kast mag van metaal zijn, moet eenvoudig in uitvoering zijn en de deuren zijn middels een hangslot op één punt (in het midden) te sluiten;
- De kast mag geen beschadigingen op de vloer achterlaten en mag geen roestplekken opleveren;
- Staal dikte 0,60mm.

12.2 Garderobekasten

Product 1: Tweedeurs Garderobekast (1 pers) – Hang/leg	
Omschrijving algemeen	Garderobekast met links- en rechtsdraaiende deuren, deze kast wordt het meest gebruikt binnen de opvanglocaties. Deuren zijn afsluitbaar dmv een hangslot.
Maten	Hoogte: 180 cm Breedte: 60 cm Diepte: 50 cm Plintheogte: 8-10 cm Gewicht: < 60 kg
Specificaties	De deuren kunnen 115° openzwaaien. Duurzame gelast stalen constructie met twee open slaande deuren. Links van de tussenwand is een hoedenplank gelast op 27 cm van de bovenkant, met daaronder een hangroede met twee minimaal twee verzinkte jashaken. Rechts van de tussenwand zijn vier legborden geplaatst op een hoogte van respectievelijk circa: 31-, 65-, 99- en 133 cm van de bovenkant. Onderkant van kast is voorzien van doppen of soortgelijke bescherming, zodat de bodem niet kan roesten, de kast is voorzien van degelijk beslag/ sluitwerk, zoals ook eerder beschreven.

Product 2: Garderobekast met hang- en leg interieur. (2 pers.)	
Omschrijving/ Specificatie	Twee rechts of links draaiende deuren. De deuren kunnen 115° openzwaaien. De indeling links en rechts is identiek. Deuren zijn afzonderlijk afsluitbaar dmv een hangslot. Hang-, leg interieur. Duurzame gelaste stalen constructie met twee open slaande deuren. Indeling: er is een hoedenplank gelast op een hoogte van ca. 32 cm van de deksel, met daaronder een hangroede met minimaal 2 verzinkte jashaken. Op een hoogte van 32 cm van de bodemplaat, is een legbord geplaatst. In de deuren is versteviging aangebracht om zwabberen tegen te gaan.
Maten	Hoogte: 180 cm (inclusief plint) Breedte: 60 cm Diepte: 50 cm Plintheogte: 8-10 cm Gewicht: < 60 kg

Product 3: Eéndeurs Garderobekast	
Omschrijving/ Specificatie	Garderobekast incl. legbord, kledingstang met haken en voorzien van een hangoogsluiting. Met rechts of links draaiende deur

	De deur kan 115° openzwaaien.
Maten	Hoogte: 180 cm (inclusief plint) Breedte: 31,5 cm Diepte: 50 cm Plintheogte: 8-10 cm Gewicht: < 35 kg

Product 4: Losse linker deur voor tweedeurs garderobekast hang/leg (product 1)

Omschrijving	Losse deur ter vervanging van linker deur van Product 1.
--------------	--

Product 5: Losse rechter deur voor tweedeurs garderobekast hang/leg (product 1)

Omschrijving	Losse deur ter vervanging van rechter deur van Product 1.
--------------	---

Product 6: vervangend hang- en sluitwerk voor tweedeurs garderobekast hang/leg (product 1)

Omschrijving	Los hang en sluitwerk ter vervanging van het gemonteerde hang en sluitwerk van Product 1.
--------------	---

12.3 Vak kasten

Product 7: 3-vaks kast

Omschrijving	Garderobekast met drie rechts of links draaiende deuren, voorzien van een hangoogsluiting. De deuren kunnen 115° openzwaaien.
Maten	Hoogte: 180 cm Breedte: 41,5 cm Diepte: 50 cm Plintheogte: 8-10 cm Gewicht: < 40 kg
Compartment ruimte	536 x 320 x 475mm. HxBxD

Product 8: 4-vaks kast

Omschrijving	Garderobekast met vier rechts of links draaiende deuren, voorzien van een hangoogsluiting. De deuren kunnen 115° openzwaaien.
Maten	Hoogte: 180 cm Breedte: 41,5 cm Diepte: 50 cm Plintheogte: 8-10 cm Gewicht: < 40 kg
Compartment ruimte	400 x 320 x 475mm HxBxD

Product 9: 5-vaks kast	
Omschrijving	Garderobekast met vijf rechts of links draaiende deuren, voorzien van een hangoogsluiting . De deuren kunnen 115° openzwaaien.
Maten	Hoogte: 180 cm Breedte: 41,5 cm Diepte: 50 cm Plintheogte: 8-10 cm Gewicht < 40 kg
Compartiment ruimte	315 x 320 x 475mm HxBxD