

Bijlage 2a. Programma van Eisen Perceel 1 en Perceel 2

In onderstaande tabel is het Programma van Eisen voor deze Europese aanbesteding opgenomen. Opdrachtnemer dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen. De eisen hebben betrekking op de volledige scope van de opdracht.

Nr.	Omschrijving
Eisen levering en dienstverlening	
1	Dienstverlening op locaties van Deelnemer vindt plaats op maandag t/m vrijdag tussen 7.00 uur en 19.00 uur. Indien de Dienstverlening op verzoek van Opdrachtgever buiten kantooruren plaats vindt, dan gelden onderstaande tarieven als opslag op het ingediende tarief zoals beschreven in bijlage 3a en 3b Prijsinvulformulier: - 30% op normale werkdagen na 19:00 uur tot 07:00 uur; - 60% op zaterdagen; - 100% op zon - en feestdagen.
2	Dienstverlening op de locaties van Deelnemer vindt plaats in Nederland (inclusief Waddeneilanden) en Brussel.
3	Voor de door Opdrachtnemer te leveren Dienstverlening geldt een all-in garantietermijn van tien (10) jaar vanaf het moment van levering aan Deelnemer.
4	Opdrachtnemer garandeert de levering van losse onderdelen voor minimaal de all-in garantietermijn en stelt deze tevens beschikbaar voor andere toekomstig te contracteren leveranciers tegen marktconforme prijzen.
5	Voor alle Dienstverlening van Deelnemer wordt een levertermijn van maximaal tien (10) weken aangehouden vanaf de dag van opdrachtverstrekking.
6	Indien een vertraagde levering directe gevolgen heeft voor het primaire proces van Deelnemer, zorgt Opdrachtnemer kosteloos voor vervangend meubilair voor de periode die overbrugd moet worden tot de levering heeft plaatsgevonden. Indien een vertraagde levering bekend is, dient deze direct schriftelijk te worden gemeld aan Deelnemer.
7	Al het door Opdrachtnemer geleverde meubilair dient op locatie geïnstalleerd en gebruiksklaar (volledig) opgeleverd te worden, rekening houdend met de lokale logistieke situatie.
8	Voor Circulair meubilair en Nieuw circulair meubilair gelden dezelfde kwaliteitseisen. Bij (op)levering is het meubilair vrij van in het oog springende vlekken, beschadigingen en/of krassen. Van uitzonderingen kan slecht sprake zijn na overleg met en na akkoord van Deelnemer.
9	Opdrachtnemer vermijdt deelleveringen. Deelleveringen zijn uitsluitend toegestaan na overleg met en akkoord van Deelnemer en wanneer Deelnemer hier specifiek naar vraagt.
10	Opdrachtnemer zorgt indien van toepassing voor de nodige parkeeronthefingen en -vergunningen. Kosten voor eventueel benodigde parkeervergunningen, veer- en tolgelden en overige parkeerkosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
11	Opdrachtnemer is in staat om op afroep binnen vijf (5) werkdagen huurmeubilair te leveren, dat valt onder de scope van de Raamovereenkomst. Bij huurmeubilair kan afgeweken worden van de in eis 1 genoemde openingstijden. In voorkomende gevallen maken Opdrachtgever en Deelnemer nadere afspraken over huurtermijnen. Tarieven voor huurmeubilair zijn opgenomen in het prijsinvulformulier bijlage 3a en 3b.
12	Bestellingen van Deelnemer kennen geen minimale bestelwaarde.
13	Garantieverplichtingen blijven van toepassing, ook na beëindiging van de Raamovereenkomst.
14	Tijdens de garantietermijn zijn kosten voor vervanging, reparatie, service en onderhoud (inclusief arbeid, eventueel te vervangen onderdelen en stoffering, transport- en voorrijkosten en alle overige kosten) volledig voor rekening van Opdrachtnemer.

Nr.	Omschrijving
Meubel Management Systeem (MMS)	
15	Het Meubel Management Systeem (MMS) moet in ieder geval inzicht geven: - in het beheer, door het bij elkaar brengen van vraag en aanbod (marktplaatsfunctie); - in het onderhoudsproces en -planning (forecast) en uitgevoerd preventief onderhoud en reparaties; - t.b.v. de instandhouding en eventueel het vervangen van meubilair; - in meubilair dat in gebruik is en/of in voorraad staat. Voor het online houden van de database worden geen extra kosten in rekening gebracht.
16	Opdrachtnemers van perceel 1 en 2 dienen gebruik te maken van één MMS van Opdrachtnemer, welke ingezet wordt voor alle percelen. Het staat Opdrachtnemers vrij om zelf het MMS te bepalen, maar dit dient in afstemming plaats te vinden met de Opdrachtnemer uit het andere perceel en indien nodig met Opdrachtgever. Het MMS dient gekoppeld te kunnen worden met andere meubel management systemen.
17	(Nieuw) Circulair meubilair dat door Opdrachtnemer wordt geleverd, dient bij voorkeur voor en/of op de dag van levering, maar uiterlijk twee (2) werkdagen na levering voorzien te zijn van een sticker met QR-code en met RFID-tag en geregistreerd te worden in een MMS van Opdrachtnemer.
18	De dataset moeten ten minste de volgende gegevens bevatten: - Omschrijving product (specificaties zoals producent, merk, type, aanschafprijs, kleur, gewicht en vorm); - Maatvoering (lengte, breedte, hoogte); - Productie- en leverdatum; - (Inkoop)ordernummer en -regel; - Hoofd- en subcategorie; - Locatie informatie (specificaties op adres/pand/bouwdeel/etage); - Naam Leverancier; - Einddatum garantie; - Staat (inclusief kleurenfoto); - Onderhoudsgeschiedenis; - Materialen paspoort.
19	De kosten voor het taggen (labelen) en registreren zijn inbegrepen in de tarieven van het (Nieuw) Circulair meubilair.
20	Op verzoek van Deelnemer voert Opdrachtnemer de inventarisatie uit voor bestaand meubilair. Als uit de inventarisatie blijkt dat een meubelstuk nog niet is geregistreerd, dan wordt deze getagd (gelabeld) en geregistreerd. Hiervoor kan Opdrachtnemer kosten in rekening brengen, zie bijlage 3a en 3b Prijsinvulformulier.
21	De data van het MMS dient te allen tijde beschikbaar te zijn voor Deelnemer. Eventuele kosten hiervoor zijn inbegrepen in de prijs van het (Nieuw) Circulair meubilair. Op verzoek dient de data, als zijnde het bronbestand, kosteloos overgedragen te worden aan Deelnemer. Deelnemer blijft ten alle tijden eigenaar van de data.
22	Opdrachtnemer traint Deelnemer kosteloos in het gebruik van het MMS waaronder het gebruik van handhelds. Tarieven hiervoor zijn opgenomen in het prijsinvulformulier.
23	Opdrachtnemer stelt maximaal vijftig (50) log ins en/of licenties beschikbaar voor alle Deelnemers. Hiervoor kunnen geen tarieven in rekening worden gebracht. Indien een Deelnemer meer logins en/of licenties wenst, geldt het tarief dat is opgenomen bijlage 3a en 3b in het prijsinvulformulier. Opdrachtnemer geeft een signaal af richting Deelnemer wanneer een log in en/of licentie langer dan een periode van zes (6) maanden niet wordt gebruikt.

Nr.	Omschrijving
Preventief onderhoud en reparaties	
24	Opdrachtnemer verzorgt voor Deelnemer preventief onderhoud aan bestaand meubilair en het tijdens deze Raamovereenkomst door Opdrachtnemer geleverd (Nieuw) Circulair meubilair.
25	Opdrachtnemer geeft proactief advies en stelt voor Deelnemers een (meerjaren) onderhoudsplan op met als doel het zo lang mogelijk in standhouden van het bestaande meubilair. Hierbij wordt ten minste rekening gehouden met producttype, frequentie, omvang en locatie.
26	Het (meerjaren) onderhoudsplan dient uiterlijk zes (6) weken voor start van de uitvoeringsdatum van het preventief onderhoud definitief vastgesteld te zijn tussen Opdrachtnemer en Deelnemer.
27	Indien binnen twaalf (12) maanden na uitvoeren van preventief onderhoud door Opdrachtnemer een reparatie melding wordt gedaan door Deelnemer valt de reparatie onder de all-in garantie.
28	Indien een melding wordt gemaakt aan Opdrachtnemer voor het uitvoeren van reparatie, garantiemeldingen hierbij inbegrepen, dient Opdrachtnemer de opdracht binnen twee (2) werkdagen uit te voeren. Voor het uitvoeren van reparaties geldt geen minimale afname, maar Deelnemer zal in de uitvoering zoveel mogelijk meubilair verzamelen.
29	Indien Opdrachtnemer niet in staat is preventief onderhoud en/of reparaties direct op locatie van Deelnemer uit te voeren dient aangegeven te worden wat het probleem is en op welke termijn de (herstel)opdracht uitgevoerd wordt. Opdrachtnemer dient vervangend meubilair op voorraad te hebben en te zorgen voor een kosteloze tijdelijke vervanging van het meubilair.
30	Opdrachtnemer dient op verzoek van Deelnemer ondersteuning, instructies en/of training te geven op locatie van Deelnemer zodat kleine reparaties door Deelnemer kunnen worden uitgevoerd waarbij de garantie gewaarborgd blijft.
31	Na uitvoering reparaties dient door Opdrachtnemer een controle te worden gedaan op de uitgevoerde werkzaamheden zodat in overleg met Deelnemer een oplevering kan worden gedaan. Vóór oplevering dient Opdrachtnemer alle gegevens bij te hebben gewerkt in het MMS.

Nr.	Omschrijving
Opslag	
32	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben van opslagruimte voor de (tijdelijke) opslag van het meubilair van Deelnemer. Opdrachtgever rekent tarieven voor de opslag per item, zoals beschreven in bijlage 3a en 3b Prijsinvalformulier.
33	Opdrachtnemer dient de opslag van Deelnemer op te nemen in MMS en Deelnemer dient toegang te hebben tot deze informatie.
34	Indien Deelnemer gebruik maakt van een Logistieke hub, dient Opdrachtnemer hiervan gebruik te maken indien dit na gezamenlijk overleg door Deelnemer als doelmatig wordt beschouwd. Dit geldt ook wanneer Deelnemer tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst aansluit op een logistieke hub. Kosten voor gebruik van de Logistieke hub t.b.v. de overslag van de te leveren producten zijn voor rekening van Deelnemer. Voor zover Opdrachtnemer de Logistieke hub vanuit andere overwegingen (b.v. efficiënte opslag/ beleving/ installatie) inzet, zijn deze kosten niet toe te rekenen aan Deelnemer.

Nr.	Omschrijving
Inhoudelijk	
35	Het meubilair dient te voldoen aan de eisen en maatvorming conform: - NEN-EN 527 1,2,3 - EN1021 ½ (brandveiligheid) Aanvullend op bovenstaande eis zijn de volgende vier maatvoeringen conform NPR 1813 toegestaan: - Breedte tussen de armleggers 36-51 cm. - Zitdiepte verstelling minimaal 10 cm. - Zitting diepte minimaal 44 cm. - Rugleuninghoogte minimaal 50 cm. Naast de genoemde normen zoals hierboven beschreven, geldt voor al het meubilair binnen de scope het volgende (waarbij geen prijsonderscheid is gemaakt): - Al het meubilair dient geleverd te kunnen worden in verschillende uitvoeringen en kleuren; - Er zijn verschillende stoffen (soorten en kleuren) beschikbaar; - Er zijn diverse kleuren (kunst)leer beschikbaar.
36	Indien normen wijzigen en/of er nieuwe (innovatieve) inzichten ontstaan ten aanzien van meubilair opgenomen in deze Raamovereenkomst dan behoudt Opdrachtgever zich het recht om deze door te voeren.
37	Werkbladen van bureaus, vergadertafels en/of overlegtafels dienen uitgerust te zijn met een cable cubby. De cable cubby dient in verschillende uitvoeringen en/of aansluitingen beschikbaar te zijn waarbij Deelnemer kan aangeven of dit in het werkblad of in opbouw bevestigd dient te zijn.
38	Voor bureaus specifiek geldt het volgende: - Het dient mogelijk te zijn een bureau te leveren met zowel mechanisch als elektrisch mechanisme om in hoogte te verstellen (zit-zit, zit-sta). - Het bureau die mechanisch in hoogte verstelbaar is, dient uitgerust te worden met een zwengel/slinger die zowel links als rechts te plaatsen is. - Het elektrisch verstelbare bureau is met een eenvoudige en gebruiksvriendelijke knop vanuit een zittende positie, traploos in hoogte verstelbaar, waarbij de bediening van het elektrisch verstelbare bureau is geïntegreerd in het blad dan wel onder het werkblad is bevestigd (hierbij is geen onderscheid in prijsstelling). De ingestelde hoogte is digitaal afleesbaar. De knop dient blijvend ingedrukt te zijn om de hoogte verstelling te activeren. - Het hoogte verstel mechanisme, zowel elektrisch als mechanisch, heeft voldoende hefvermogen om het gewicht van alle beeldschermen en andere apparatuur te kunnen dragen. Tevens mag de hoogte van het werkblad geen negatieve invloed hebben op de stabiliteit van het bureau. - Het mechanisch verstelbare bureau dient eenvoudig omgebouwd te kunnen worden naar een elektrisch verstelbare variant zonder dat het gehele frame moet worden vervangen.
39	Tafels (vergader- als overlegtafels) dienen: - In verschillende afmetingen leverbaar te zijn; - In de opties verrijdbaar en niet verrijdbaar leverbaar te zijn; - Optioneel in hoogte verstelbaar, inklapbaar en voorzien worden van cable cubby.
40	Cablemanagement, inclusief het leveren van de daarvoor benodigde materialen, kan plaatsvinden in combinatie met een levering van (Nieuw) circulair meubilair, maar ook ten behoeve van een losstaande opdracht. Het tarief voor cablemanagement per werkplek is opgenomen in bijlage 3a en 3b Prijsinvalformulier.
41	Kasten (lockerkasten, jaloeziekasten en ladeblokken) dienen: - Leverbaar te zijn in verschillende hoogte-, diepte- en breedtematen; - Goed afsluitbaar te zijn middels een slot. Indien er een cilinderslot van toepassing is, dienen er twee sleutels standaard meegeleverd te worden. Sleutels zijn tegen de tarieven zoals opgenomen in bijlage 3a en 3b Prijsinvalformulier bij te bestellen; - Er dient een 'moederslotsysteem' beschikbaar te zijn voor alle mogelijke soorten sloten; - Een kast is optioneel te voorzien van een elektrisch cijferslot; - Ieder slot dient vervangbaar te zijn.

Nr.	Omschrijving
42	Kasten dienen multifunctioneel indeelbaar te zijn, met o.a.: - Legborden tevens geschikt voor lateraalberging hangmappen. Legborden hebben een draagvermogen tot 60 kg per strekkende meter; - Uittrekbaar hangmappenframe op telescoopgeleiders t.b.v. 3 rijen A4 hangmappen frontaal en de mogelijkheid voor foliohangmappen inclusief dieptegeleiders t.b.v. hangmappen; - Diverse accessoires voor plankindeling, waaronder een inbouwlocker c.q. met voorziening voor opberging van persoonlijke attributen. - Hangmappenlade (A4 en A4-folioformaat) dienen uitneembaar te zijn.
43	Voor ladeblokken geldt specifiek: - Separate materiaal lade met vakverdeling die volledig uittrekbaar is; - Lage lade (A6) op telescoopgeleiding is volledig uittrekbaar.
44	Belcellen zijn leverbaar in verschillende uitvoeringen die voorzien in de behoefte voor (video)bellen en/of samenwerken. De belcellen voldoen in ieder geval aan: - Van één tot meerdere personen; - Rekening met zittend en/of staand werken; - Voldoende elektrische aansluitingen; - Gesloten en/of open zijdes (zowel wanden als vloer); - Verplaats- en of verrijdbaar; - Modulaire opbouw.
45	De belcellen moeten zijn voorzien van een aangenaam klimaat en akoestiek (geluidsdicht, ISO norm 23351 (minimaal class B) en voldoende ventilatie.
46	Bij het plaatsen van belcellen dient rekening te worden gehouden met het gewicht, de aansluiting op de sprinklerinstallatie en/of alarminstallatie op locatie van Deelnemer.
47	Deelnemer kan het verplaatsen van een belcel zelf uitvoeren zonder dat dit invloed heeft op de all-in garantie. Deelnemer neemt voor instructies met betrekking tot het verplaatsen van een belcel vooraf contact met Opdrachtnemer.

Nr.	Omschrijving
Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	
Onderstaande MVI-eisen zijn minimum eisen. Opdrachtnemer wordt geacht om in overleg met Opdrachtgever en Deelnemer zich jaarlijks te verbeteren op deze eisen.	
48	<u>Het kunnen scheiden van materialen</u> Materialen moeten (met eenvoudige hulpmiddelen) van de andere materialen in het meubel (exclusief oppervlaktebehandeling) zijn te scheiden om onderhoud, reparatie en recycleren te faciliteren. Deze eis geldt niet voor: - Composieten of samengestelde panelen (Voorbeelden van samengestelde panelen zijn Sandwichpanelen met een kartonnen honingraat of polystyreen kern en MDF, gemelamineerd spaanplaat, multiplex of aluminium dekbladen). Onderdelen zoals een gasveer, besturingskast of elektromotor, waarvan de fabrikant voorschrijft dat deze alleen mogen worden gedemonteerd door gekwalificeerd personeel.
49	<u>Plaatmateriaal</u> Het in het meubilair toegepaste plaatmateriaal voldoet (kaal, ruw en/ of gemelamineerd, bekleed) aan formaldehydeklasse E1 (0,10 ppm), bepaald volgens EN 120, EN 717-1 of EN 16516.
50	<u>Duurzaam hout</u> Te leveren hout (als primaire grondstof) dient te voldoen aan de 'Dutch Procurement Criteria for Timber' ten aanzien van duurzaam bosbeheer en de handelsketen, inclusief de bijbehorende beoordelingsmethode. Hout dat onder een certificeringssysteem wordt geleverd, moet vergezeld gaan van de op de levering betrekking hebbende factuur en/of pakbon van Opdrachtnemer. Facturen moeten zijn voorzien van: - Naam en adresgegevens van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. - Datum uitgifte. - Houtsoort en/of productbeschrijving. - Volume of aantal van het geleverd product.

Nr.	Omschrijving
	- Naam van het certificeringssysteem en de claim (bijv. FSC 100% of PEFC gecertificeerd). - Chain-of-Custody certificaatnummer van Opdrachtnemer.
51	<u>Kunststof onderdelen</u> - Kunststofonderdelen met een massa groter dan 100 g worden gemarkeerd conform EN ISO 11469 en EN ISO 1043 (delen 1-4). - Kunststofonderdelen en oppervlaktelagen mogen niet worden vervaardigd met behulp van additieven die verbindingen met cadmium (Cd), chroom VI (CrVI), lood (Pb), kwik (Hg) of tin (Sn) bevatten.
52	<u>Bekledingsmaterialen</u> Voor het te leveren beklede meubilair zijn bekledingsmaterialen gebruikt op basis van leer, textielstoffen of gecoate stoffen die voldoen aan de fysische eisen binnen de OEKO-TEX Standard 100 (Annex 4 grenswaarden voor Klasse II, editie geldig op moment van inschrijving) voor textielstoffen of gecoate stoffen en/of OEKO-TEX Leather standard (Annex 4 grenswaarden, editie geldig op moment van inschrijving) voor leer, naargelang van toepassing.
53	<u>Textiel</u> Minimum eisen gesteld aan de kwaliteit van het t.b.v. het meubilair gebruikte textiel en/of kunstleder, om de levensduur van de producten te optimaliseren. Hierbij gaat het om slijtweerstand, pilling en kleurvastheid t.o.v. licht en wrijving. De volgende minimum eisen worden gehanteerd: Slijtweerstand (Martindale test): Kunststoffen > 90.000, Mix materiaal > 100.000, Wol > 50.000 Kunstleer > 200.000 i.c.m. hydrostatische test (waterdichtheid intact gehouden volgens EN 20811 (1992)) Pilling (alleen van toepassing op textiel, niet op kunstleer) Mix materialen: minimaal 4 Mono materialen: minimaal 5 Kleurvastheid t.o.v. licht: Score: minimaal 5 Kleurvastheid t.o.v. wrijven: Score: minimaal 3 in natte staat en 4 in droge staat.
54	Opdrachtnemer dient bij Deelnemer bedrijfsvoorschriften en reglementen op het gebied van milieu op te volgen.
55	Bij start van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer voor het vervoer van de goederen naar de locatie van Deelnemer binnen Nederland gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 6 voldoen. Uiterlijk 2030 dient Opdrachtnemer te voldoen aan klimaatneutraal transport.
56	Opdrachtnemer dient bij de start van de Raamovereenkomst minimaal te voldoen aan CO ₂ -ambitieniveau 3 van de CO ₂ -prestatieladder. Opdrachtnemer dient binnen 2 jaar na ingangsdatum van de Raamovereenkomst CO ₂ -ambitieniveau 5 te hebben bereikt (en te behouden gedurende de looptijd van de overeenkomst) zoals nader is beschreven in bijlage 11 Handboek CO ₂ -prestatieladder 3.1 en 12A Wijzigingenlijst CO ₂ Prestatieladder Handboek 3.1. Bewijsmiddelen kunnen op twee manieren worden verstrekt aan Opdrachtgever: 1. door bewijsstukken te leveren, die door een certificerende instantie zijn getoetst, dat de opdracht is uitgevoerd met toepassing van de criteria zoals vermeld in de tabel die hoort bij het aangeboden CO₂-ambitieniveau en de daaronder liggende ambitieniveaus zoals als opgenomen in het Handboek CO₂-Prestatieladder 3.1. 2. door een CO₂-Bewust certificaat te overleggen dat ten minste gelijk is aan het aangeboden CO₂-ambitieniveau. Indien Opdrachtnemer bestaat uit een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie), dient iedere combinant

Nr.	Omschrijving
	een CO ₂ -Bewust certificaat te overleggen dat ten minste gelijk is aan het aangeboden CO ₂ -ambitieniveau.
57	<u>Verpakkingsmateriaal</u> Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Opdrachtgever wil gedurende de looptijd, uiterlijk 2030, toe naar afvalvrije leveringen. Hier dient Opdrachtnemer uiterlijk 2030 aan te voldoen. Het afval wat vrij komt tot deze tijd, dient Opdrachtnemer af te voeren voor bij voorkeur hergebruik (of recycling).

Nr.	Omschrijving
Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)	
58	Opdrachtnemer moet uiterlijk drie (3) maanden na startdatum van de Overeenkomst een IMVO-beleid opstellen of aan Opdrachtgever aantonen dat dit beleid reeds bestaat. In dit document omschrijft de Opdrachtnemer wat hij van zichzelf en anderen verwacht om risico's voor mens en milieu in de waardeketen te identificeren en aan te pakken. Hieruit blijkt dat de Opdrachtgever de OESO-richtlijnen en de UNGPs onderschrijft.
59	Opdrachtnemer levert uiterlijk zes (6) maanden na startdatum van de Overeenkomst aan Opdrachtgever een risicoanalyse aan. Daarin neemt Opdrachtnemer het volgende op: - een beschrijving van de waardeketen(s) van de producten en/ of diensten van het bedrijf; - een analyse van de risico's op schending van rechten op het gebied van mens en milieu in deze waardeketens; - inzage in de wijze waarop de Opdrachtnemer deze risico's veroorzaakt, daarbij betrokken, of gelieerd is; - een prioritering van deze risico's op basis van ernst en waarschijnlijkheid. Indien nodig, beziet opdrachtgever in overleg met relevante stakeholders welke +/- 3 risico's prioriteit moeten krijgen.
60	Opdrachtnemer moet activiteiten die negatieve gevolgen veroorzaken op het gebied van mens en milieu, en/of aan zulke gevolgen bijdragen, aanpakken. Opdrachtnemer moet doelgerichte plannen hebben of opstellen om (mogelijke) negatieve gevolgen te stoppen, te voorkomen en/of te beperken. Uiterlijk negen (9) maanden na startdatum van de Overeenkomst verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een plan van aanpak om de risico's die in de risicoanalyse (stap 2) zijn vermeld te voorkomen, verkleinen en/of weg te nemen. In het plan van aanpak neemt de Opdrachtnemer in ieder geval het volgende op: - een overzicht en beschrijving van de inspanning die de opdrachtnemer zal leveren om de risico's binnen de waardeketen(s) van de aan de opdrachtgever geleverde producten en/of diensten te mitigeren (SMART); - een planning ten aanzien van de maatregelen die de opdrachtnemer zal leveren. Het plan van aanpak moet inzichtelijk maken hoe de inspanningen volgens Opdrachtnemer leiden tot een concrete aanpak van de risico's die op basis van de risicoanalyse (stap 2) geprioriteerd zijn. Als het niet mogelijk is om alle risico's aan te pakken, moet worden begonnen met de meest ernstige risico's. Opdrachtnemer maakt in dat geval inzichtelijk voor Opdrachtgever waarom niet alle risico's aangepakt konden worden.
61	Opdrachtnemer monitort de praktische toepassing en effectiviteit van de maatregelen. Tijdens de contractperiode rapporteert Opdrachtnemer jaarlijks aan Opdrachtgever over diens inzet ten aanzien van het naleven van het gepaste zorgvuldigheidsproces. Opdrachtnemer gebruikt de conclusies van de monitoring om deze processen te verbeteren. De rapportage aan de Opdrachtgever bevat in ieder geval: - een geüpdatete risicoanalyse (zoals beschreven onder stap 2);

Nr.	Omschrijving
	- een beschrijving van de maatregelen die (in het jaar waarover gerapporteerd wordt) zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele misstanden op het gebied van mensenrechten en milieu in de waardeketen te verhelpen (zoals beschreven onder stap 3); - een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen.
62	Indien de Opdrachtnemer vaststelt dat Opdrachtnemer negatieve gevolgen op het gebied van mens en milieu heeft veroorzaakt en/of eraan heeft bijgedragen, moet hij deze herstellen of aan herstel meewerken.

Nr.	Omschrijving
Social Return	
63	Ten minste 10% van de opdrachtwaarde van de Raamovereenkomst dient te worden ingezet voor de Social Return-verplichting. Het bedrag wat dit vertegenwoordigt, is de Social Return-waarde. Alle informatie en de wijze waarop de Social Return-verplichting kan worden ingevuld staat beschreven in de Handreiking Groeituin Social Return (zie bijlage 15). Indien de Social Return-waarde meer dan €100.000 bedraagt, dan is het realiseren van minimaal één plaatsing van een kandidaat uit één van de Social Return doelgroepen verplicht. Dit dient binnen de eigen organisatie van de Opdrachtnemer of bij hun ketenpartners te worden vervuld.
64	Opdrachtnemer heeft de ruimte om eigen ambities/ideeën voor het realiseren van sociale impact te vertalen naar een concreet voorstel voor de Groeituin. Dit voorstel past binnen de Social Return-waarde uit SR-1 en de kaders van Opdrachtgever, die Opdrachtnemer de mogelijkheid biedt deze ambities te realiseren. Deze kaders zijn te vinden in de Handreiking Groeituin Social Return, zie bijlage 15. Na de startdatum van de Overeenkomst verzorgt de Centraal Contractmanager van Opdrachtgever de introductie tussen de Opdrachtnemer en de Groeituin. Tijdens deze introductie wordt het concept van de Groeituin toegelicht en worden afspraken gemaakt voor het vervolg. Binnen drie (3) maanden na het introductiegesprek, dient Opdrachtnemer een concept Plan van Aanpak in, waarin wordt aangegeven op welke wijze Opdrachtnemer aan zijn Social Return-verplichting gaat voldoen. Binnen zes (6) maanden na het introductiegesprek dient het Plan van Aanpak definitief te zijn. In het plan van aanpak moet in ieder geval aandacht worden besteed aan de volgende punten, al dan niet uitgedrukt in KPI's: - De wijze waarop invulling wordt gegeven aan de verplichting uit eis SR-1 te denken valt aan: plaatsingen, stage- en werkervaringsplekken, sociaal inkopen, opleidingstrajecten en de inzet van eigen kennis, middelen en expertise ten behoeve van de arbeidsmarkt. - Een voorstel voor procesafspraken en praktische invulling van het proces ten behoeve van uitvoering, waaronder periodieke rapportage aan of monitoring door de Opdrachtgever, en tijdige melding en bijsturing in geval van onverwacht optredende (gedeeltelijke) onuitvoerbaarheid. De Groeituin beoordeelt het plan van aanpak op uitwerking van de hierboven genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit van het voorstel. Het plan van aanpak wordt opgeleverd aan de Groeituin en de Centraal Contractmanager van Opdrachtgever. Na goedkeuring is Opdrachtnemer verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering.
65	Elk jaar worden de doelen en KPI's in het plan van aanpak in samenwerking met de Groeituin bijgesteld. Indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst blijkt dat het oorspronkelijke plan van aanpak niet of niet volledig uitvoerbaar is, dan is Opdrachtnemer verplicht dit bij constatering aan de Groeituin en Centraal Contractmanager te melden. Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke aanpassingen en/of interventies nodig zijn om het plan van aanpak alsnog uitvoerbaar te maken. Opdrachtgever beoordeelt de

Nr.	Omschrijving
	voorgestelde wijzigingen op de uitwerking van de in eis SR-2 genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit.
	Een gewijzigd plan van aanpak is onderdeel van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer is verplicht binnen één (1) maand daaropvolgend de aangepaste zaken uit het plan van aanpak uit te kunnen voeren.
66	Opdrachtnemer dient periodiek te rapporteren over de gerealiseerde sociale impact met Social Return inzet. De wijze van rapporteren en te rapporteren onderdelen worden in de dialoog met de Centraal Contractmanager en Groeituin besproken.

Nr.	Omschrijving
ARBO	
67	Opdrachtnemer dient bij het uitvoeren van de Dienstverlening, rondom de thema's gezond en veilig werken, minimaal invulling te geven aan de Arbowet. Voor Deelnemer staat in de Arbocatalogus hoe invulling wordt gegeven aan de Arbowet (2022-2028). Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan de Arbocatalogus wijzigingen worden aangebracht, conformeert Opdrachtnemer zich aan de afspraken in de nieuwe Arbocatalogus.
68	De Arbocatalogus bevat verschillende afspraken en handreikingen. Opdrachtnemer dient zich minimaal te conformeren aan de afspraken zoals opgenomen in het onderdeel beeldschermwerk, zie: Beeldschermwerk - Stichting A+O fonds Rijk. Voor bovenstaande geldt dat de volgende onderdelen een uitzondering zijn op de gestelde eis, omdat deze processen door Deelnemer zelf worden gefaciliteerd: - 4.4 Beeldschermwerkplek thuis; - 4.5 Preferente werkplekken en speciale voorzieningen; - 4.6 Binnenklimaat en ventilatie op kantoor; - 4.7 Hinderlijk geluid op kantoor; - 4.8 Licht op de werkplek op kantoor en thuis; - 4.10 Hulpmiddelen; - 5 en 6 Herkennen en aanpakken van klachten als gevolg van beeldschermwerk; - 7 Voorlichting en instructie.

Personeel	
69	Het personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet op locaties van Deelnemer dient aan de volgende minimale voorwaarden te voldoen: - Is in voldoende mate door Opdrachtnemer geïnstrueerd. - Houdt zich aan de Arbo- en Veiligheidsvoorschriften en heeft kennis van de voor de locatie geldende (toegangs)procedures en (beveiligings)voorschriften. - Beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift. - Draagt eventueel verstrekte passen zichtbaar op de kleding. - Draagt verzorgende, representatieve, herkenbare en uniforme bedrijfskleding.
70	Opdrachtnemer dient van al haar personeel dat werkzaam is op de locaties van Deelnemer een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) te kunnen overleggen. Opdrachtnemer is gehouden de verklaringen van de desbetreffende medewerker(s) binnen 24 uur na een verzoek daartoe, ter beschikking te stellen aan de Opdrachtgever. De kosten voor de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is Deelnemer gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontzeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen. <u>Voor Rijkswaterstaat en de Rechtspraak geldt aanvullend:</u> Screeningsprofiel 41 (het verlenen van diensten (advies, beveiliging, schoonmaak, catering, onderhoud, etc.) is van toepassing en geldigheid van de VOG is zes (6) maanden. <u>Voor BZKII geldt aanvullend:</u> Zie bijlage 12 Deelnemers informatie voor de vereisten.

Personeel	
71	Op de locaties waar de medewerker van Opdrachtnemer gebruik maakt van sleutels en/of toegangspassen van Deelnemer is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer. Bij verlies of misbruik van toegangspassen en sleutels wordt Opdrachtnemer hiervoor aansprakelijk gesteld.
72	Bij inzet van personeel van Opdrachtnemer op locatie is vooraf afstemming nodig met Deelnemer en specifiek met contactpersoon van het desbetreffende pand. Deze persoon zorgt ervoor dat aanvraag tot toegang tot het pand wordt ingediend en dat het personeelslid wordt binnengelaten en begeleid.
73	Opdrachtnemer dient in het geval van inrichtingsprojecten en/of masterplannen voor ieder project een vaste projectmanager in te zetten die in nauw overleg met Deelnemer zorgdraagt voor de organisatie, planning, voortgang, coördinatie, communicatie, oplevering, evaluatie en indien nodig nazorg. Op verzoek van Deelnemer kan ook gevraagd worden om de inzet van een HR- en/of Arbo expert vanuit Opdrachtnemer.

Nr.	Omschrijving
Bestellen, facturering en betaling	
74	Opdrachtnemer garandeert dat de mogelijkheid om te bestellen, factureren en betalen voor de startdatum van Raamovereenkomst getest, beschikbaar en gebruiksklaar is voor Deelnemer.
75	Opdrachtnemer kan geen kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever en/of Deelnemer voor het inrichten van het bestel-, facturering- en betalingsproces (inclusief het realiseren van koppelingen voor elektronische berichten met de Rijksoverheid).
76	Voor het afroepen van een bestelling/levering neemt Deelnemer contact op met Opdrachtnemer om de benodigde Dienstverlening te bespreken. Opdrachtnemer brengt, in overleg met Deelnemer, een gedetailleerde offerte uit waarin alle kosten worden uitgesplitst en door Deelnemer herleidbaar zijn naar het prijsinvulformulier (bijlage 3a en 3b). Voor het uitbrengen van een offerte kan Opdrachtnemer geen kosten in rekening brengen.
77	Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel. Voor specifieke eisen geldt de wijze van factureren per Deelnemer zie bijlage 12.
78	Opdrachtnemer factureert vanuit één (1) centraal punt, de ingeschreven juridische entiteit. Indien dit afwijkt van het adres van Opdrachtnemer, dan is dit bij Inschrijving duidelijk kenbaar gemaakt door de Opdrachtnemer
79	Opdrachtnemer accepteert dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe en/of verbeterde versies in gebruik genomen kunnen worden. Indien Deelnemer tijdens de looptijd van de Overeenkomst (al dan niet tijdelijk) gebruik gaat maken van een ander bestel-, facturering en/of betaalsysteem dient Opdrachtnemer een koppeling te maken met dit nieuwe systeem. Opdrachtnemer kan hiervoor geen kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever en/of Deelnemer.
80	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat, indien een onderzoek naar de juistheid van factureren door een accountant- of auditdienst wordt ingesteld, onrechtmatigheden die tijdens het onderzoek worden geconstateerd zullen worden verrekend. Kosten van het onderzoek zijn in dat geval voor rekening van Opdrachtnemer.

Nr.	Omschrijving
Prijs	
81	De (uur)tarieven zijn exclusief BTW en inclusief alle materiaal en overige kosten zoals bijvoorbeeld (maar niet uitputtend) transportkosten, inzet personeel, reis- en verblijfskosten en aan- en afrijtijden personeel.
82	Tarieven voor meubilair zijn gebaseerd op franco leveringen, zijn exclusief BTW en inclusief alle diensten gerelateerd aan de levering en alle bijkomende kosten, zoals bijvoorbeeld (maar niet uitputtend) transport, verzekering, garantie, instructies, inhuizen, monteren en gebruiksklaar op locatie installeren.

Nr.	Omschrijving
83	Indien tarieven niet zijn opgenomen in het prijsinvulformulier, dienen nieuwe tarieven afgestemd te worden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
84	Indien er sprake is van het annuleren van een afspraak door Deelnemer (bijvoorbeeld ophalen van meubilair van Deelnemer naar de opslag of ophalen van meubilair voor uitvoeren van onderhoud), worden geen annuleringskosten in rekening gebracht door Opdrachtnemer.
85	Voor de tarieven voor de Dienstverlening die zijn vastgelegd in het prijsinvulformulier (bijlage 3a en 3b) en de tarieven die nog niet zijn vastgelegd, maar waar in de toekomst wel vraag naar is, geldt dat Opdrachtnemer marktconforme condities en tarieven zal hanteren. Opdrachtnemer dient dit, op verzoek van Opdrachtgever, aan te tonen door middel van een open calculatie voorzien van relevante (prijs) informatie. Opdrachtgever houdt zich het recht voor, op verzoek van Deelnemer, om de tarieven voor de Dienstverlening en tarieven van meubilair (steekproefsgewijs) te toetsen op marktconformiteit. Opdrachtgever heeft tevens het recht om een onafhankelijk benchmark uit te laten voeren om te bepalen of marktconforme prijzen en condities worden gehanteerd door Opdrachtnemer. De uitkomst van deze benchmark, is leidend en de uitkomst is bindend voor Deelnemer en Opdrachtnemer.
86	Tarieven voor Circulair meubilair zijn nooit hoger dan de tarieven van vergelijkbaar Nieuw circulair meubilair.
87	Voor de tarieven die zijn vastgelegd in het Prijsinvulformulier (bijlage 3A en 3B) voor opslag en transport geldt dat de aangegeven afmetingen van de producten voor maximaal 10% mogen afwijken, waarbij hetzelfde tarief gehanteerd wordt door Opdrachtnemer.
88	Bij refurbished projecten en/of grote onderhoudsaanvragen vanuit Opdrachtgever, wordt er door Opdrachtnemer een maatwerk offerte aangeleverd. Dit wordt gebaseerd op de ingediende tarieven bij de Inschrijving. De tarieven dienen marktconform te zijn.
89	De tarieven voor de gehele dienstverlening staan vast tot 1 januari 2027. De tarieven kunnen vervolgens jaarlijks geïndexeerd worden. Opdrachtnemer is verplicht om jaarlijks het indexatieverzoek te versturen, zowel bij een positieve als negatieve indexatie. Een eventuele indexering vindt plaats voor ten hoogste het CBS ProdcomCode 3101 Kantoor- en winkelmeubelen. De maand november wordt als uitgangspunt genomen. Verbijzondering: totaal afzetprijzen. De betreffende indexcijfers staan op internet: http://www.cbs.nl en vindt plaats volgens onderstaande rekenmethode: $(\text{indexcijfer nieuwe maand} - \text{indexcijfer oude maand}) / \text{indexcijfer oude maand} \times 100\%$ De prijsindexering is gemaximaliseerd tot de stijging over 1 jaar volgens onderstaande voorbeeld rekenmethode per 1 januari 2027: $\text{Indexcijfer november 2026} - \text{indexcijfer november 2025}) / \text{indexcijfer november 2025} \times 100\%.$ Indien het definitieve indexcijfer nog niet bekend is voor het aflopen van de indientermijn, wordt het tijdelijke cijfer gehanteerd. Is deze niet beschikbaar dan wordt het meest recente cijfer gehanteerd.
90	Opdrachtnemer levert uiterlijk dertig (30) dagen voorafgaand aan een indexering een onderbouwd voorstel aan bij de Centraal Contractmanager van Opdrachtgever. Na schriftelijke goedkeuring worden de nieuwe tarieven van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
91	Aan de wijze waarop de prijsindexatie wordt ingediend worden door Opdrachtgever eisen gesteld. Opdrachtnemer dient zich te houden aan de volgende eisen: - Het nummer en de naam van de Raamovereenkomst, 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 Opdrachtnemer.

Nr.	Omschrijving
92	Opdrachtnemer past prijslijsten aan na schriftelijke goedkeuring van het indexatieverzoek.

Nr.	Omschrijving
KPI's en rapportage	
92	De KPI's vloeien voort uit o.a. de strategische contractdoelstellingen en de inschrijving van de Opdrachtnemer op het onderdeel kwaliteit van de gunningscriteria.
93	De KPI's worden in de implementatieperiode, na de definitieve gunning, in gezamenlijk overleg tussen de Opdrachtnemer, Opdrachtgever en Deelnemer vastgesteld zodat deze definitief in werking treden bij de start van de overeenkomst.
94	De verschillende resultaatgebieden waar Opdrachtnemer in ieder geval inzicht in dient te geven zijn: 1. Leverperformance (aantallen, tijd, betrouwbaarheid); 2. (Klant)tevredenheid (klachten, wijze afhandeling, tevredenheid Opdrachtgever/Deelnemer/gebruikers); 3. Kwaliteit van de dienstverlening (doorlooptijden, garantie); 4. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (CO2-impact/besparing/directe her-inzet/onderhoud/reparaties).
95	Opdrachtnemer dient bovenstaande systematiek te onderschrijven en gedurende de duur van de Overeenkomst minimaal één (1) keer per jaar mee te werken aan de verbetering, verfijning en groei van de KPI's voortkomend uit de verschillende bij eis 94 genoemde resultaatgebieden.
96	Opdrachtnemer dient per Deelnemer een kosteloos online dashboard aan te bieden met managementinformatie die 24/7 beschikbaar is voor Opdrachtgever en Deelnemer (per Deelnemer afgeschermd). Het dashboard bestaat minimaal uit de volgende onderdelen: - Managementrapportage met resultaatgebieden KPI's; - (Koppeling) managementinformatie MMS (voorraad, onderhoud, reparaties); - Financiën / uitgaven (marktconformiteit); - (Inrichtings)project / masterplannen informatie; - Facturen 'over' datum. Het dashboard kan tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst in overleg met Opdrachtnemer verder uitgewerkt worden. Dit betekent dat er in de uitvoering nog elementen aan het dashboard toegevoegd kunnen worden. Bovenstaand is het minimale wat Opdrachtnemer vanaf de start van de Raamovereenkomst dient op te leveren.
97	Het dashboard dient minimaal ieder kwartaal volledig te zijn, aangevuld en vernieuwd te worden met de data van het voorgaande kwartaal. Binnen 20 werkdagen na afloop van elk kwartaal heeft de Opdrachtnemer de data in het dashboard geactualiseerd.
98	Het dashboard dient voor de Centraal Contractmanager van Opdrachtgever inzichtelijk te zijn voor alle Deelnemers met de mogelijkheid om inzage te hebben op het niveau van de verschillende Deelnemers. Daarnaast geldt dat iedere Deelnemer inzicht heeft in zijn eigen organisatie.
99	Er is een maximaal aantal van vijf (5) log ins en/of licenties per Deelnemer. Opdrachtgever dient de beschikking te hebben over maximaal twee (2) log ins. De log ins en/of licenties worden kosteloos beschikbaar gesteld. Iedereen kan onbeperkt inloggen.

Nr.	Omschrijving
Communicatie	
100	Het strategisch overleg vindt één keer per jaar plaats (of vaker als Opdrachtgever of Opdrachtnemer dat nodig acht). Bij dit overleg zijn vanuit Opdrachtgever de Categoriemanager, Centraal Contractmanager aanwezig en vanuit Deelnemer de Decentraal Contractmanager en producteigenaar meubilair. Vanuit Opdrachtnemer sluiten contactpersonen aan vanuit vergelijkbare rollen/functionies. In dit overleg worden onder andere besproken: - Ontwikkelingen bij Opdrachtnemer, Opdrachtgever en Deelnemer. - Voortgang strategische contractdoelstellingen.

Nr.	Omschrijving
	- Prestaties (jaar) van Opdrachtnemer op de resultaatgebieden (KPI's). - Optimalisatie van samenwerking. - Knelpunten/escalaties vanuit tactisch niveau. - Het wel/niet inzetten van verlengingsopties. - Evaluatie marktconformiteit prijzen. Opdrachtnemer zendt de stukken voor het strategisch overleg minimaal twee (2) weken voor het overleg aan Opdrachtgever en Deelnemer. Opdrachtnemer maakt de notulen en stuurt het verslag binnen maximaal vijf (5) werkdagen, ter goedkeuring, digitaal naar Opdrachtgever en Deelnemer.
101	Vanaf het tweede (2^e) contractjaar willen Opdrachtgever en Deelnemer inzetten op het door ontwikkelen van de samenwerking tussen de percelen en Deelnemers. Opdrachtnemer uit perceel 1 en/of 2 dient minimaal één (1) keer per jaar een inspiratiesessie te organiseren in afstemming met Opdrachtgever en Deelnemers. Het doel is om expertise en kennis te delen en anderzijds krijgt, de behoeften/wensen leren kennen en de ontwikkeling van de strategische contractdoelstellingen.
102	Opdrachtnemer dient tijdens dit contract Nederlands als voertaal te gebruiken zowel in woord als geschrift.
103	Opdrachtnemer verstrekt bij meubilair in overleg met Deelnemer kosteloos (digitaal) communicatiemateriaal. Dat materiaal kan gebruikt worden om de gebruikers te informeren over de herkomst, circulariteit van het product en het fabricageproces (dit kan ook gebruikt worden voor interne communicatie, bewustwording, campagnes etc.). Voor medewerkers van Deelnemer die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen, moet het mogelijk zijn op aanvraag een aangepaste voorlichting en/of instructie te krijgen.
104	Gedurende de looptijd van deze Overeenkomst dient er door zowel Opdrachtnemer als Deelnemer een single point of contact (SPOC) te worden ingericht inclusief een specifiek e-mailadres voor Deelnemer.
105	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Overeenkomst een servicepunt ter beschikking waar contactpersonen van Deelnemer terecht kunnen met vragen, klachten en opmerkingen over o.a. bestellingen, opvragen offertes, voor verzoeken tot correctief onderhoud, voor technische ondersteuning bijvoorbeeld t.b.v. onderhoud cq. reparatie van meubilair en (optioneel) aanvulling van het onderdelenpakket t.b.v. onderhoud en reparatie. Het servicepunt is op werkdagen, per e-mail en/of telefonisch bereikbaar van ten minste 08.00 tot 17.00 uur.
106	Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van één werkdag voor het beantwoorden van vragen of klachten. Opdrachtnemer komt in geval van een klacht binnen maximaal vijf werkdagen met een voor Deelnemer passende oplossing en geeft een terugkoppeling aan Deelnemer. Dit geldt ook voor foutieve en/of beschadigde leveringen en/of niet correct werkend meubilair. Hierbij worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.

Nr.	Omschrijving
(Klant)tevredenheid	
107	Het meten van (klant)tevredenheid tussen Deelnemer en Opdrachtnemer betreffende dienstverlening dient (één) 1x per half jaar plaats te vinden middels een evaluatie op locatie. In deze evaluatie worden zowel Deelnemer als Opdrachtnemer beoordeeld.
108	Het meten van de (klant)tevredenheid tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer betreffende dienstverlening dient (één) 1x per jaar plaats te vinden middels een evaluatie op locatie. In deze evaluatie worden zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer beoordeeld.
109	Het meten van (klant)tevredenheid betreffende (inrichtings)projecten en/of masterplannen dient minimaal (één) 1x per half jaar plaats te vinden middels een evaluatie op locatie. In deze evaluatie worden zowel Deelnemer als Opdrachtnemer beoordeeld.