



Programma van Eisen - Bedrijfskleding, PBM en Schoeisel

COMING

Avri

Versie definitief

Maart 2025

Kenmerk:

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding .....	2
2. Artikelen - Bedrijfskleding, PBM & schoeisel .....	2
2.1 Artikelspecificatie .....	2
2.2 Productencatalogus .....	2
2.3 Algemene eisen Artikelspecificatie .....	2
2.4 Algemene eisen Artikelspecificatie - Artikelmaten .....	3
2.5 Algemene eisen Artikelspecificatie - Logo Opdrachtgever en kleur .....	3
2.6 Algemene eisen Artikelspecificaties - Duurzaamheid .....	3
2.7 Wijzigen assortiment .....	3
3. Dienstverlening .....	4
3.1 Implementatie .....	4
3.2 Afpassen en aanmeten na opstartfase .....	4
3.3 Registratie van gegevens .....	5
3.4 Bestellen en budget .....	6
3.5 Webwinkel .....	6
3.6 Voorraad .....	7
3.7 Levering .....	7
3.8 Overschrijding levertijd .....	7
3.9 Verpakking nieuwe bedrijfskleding, PBM en schoeisel .....	8
3.10 Ruilen .....	8
3.11 Inname oude bedrijfskleding, PBM en schoeisel .....	8
3.12 Communicatie .....	9
3.13 Rapportages .....	9
3.14 Klachten registratie .....	9
4 Reinigen .....	10
4.1 Algemeen .....	10
4.2 Vermaak en Reparatie .....	10
4.3 Logistiek .....	10

## 1. INLEIDING

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van bedrijfskleding, PBM & schoeisel volgens de Artikelspecificaties (Bijlage. Artikelspecificaties) en het reinigen van de bedrijfskleding.

## 2. ARTIKELEN - BEDRIJFSKLEDING, PBM & SCOEISEL

### 2.1 ARTIKELSPECIFICATIE

**Eis a.** Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst artikelen levert conform de eisen uit de Artikelspecificatie (Bijlage. Artikelspecificaties).

**Eis b.** Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst eigenhandig wijzigingen aan te brengen in het aangeboden assortiment. Wanneer Opdrachtnemer door overmacht toch genoodzaakt is wijzigingen in het assortiment door te voeren, stelt Opdrachtnemer direct Opdrachtgever op de hoogte. Opdrachtgever dient altijd vooraf schriftelijk goedkeuring te geven voor aanpassing(en) en/of wijziging(en) in de Artikelspecificatie(s) voordat deze aanpassingen of wijzigingen worden doorgevoerd en artikelen worden geleverd.

**Eis c.** Mogelijke passessies als gevolg van wijzigingen in de Artikelspecificatie(s) en/of in het assortiment vinden plaats op locatie van Opdrachtgever en zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

### 2.2 PRODUCTENCATALOGUS

**Eis a.** Opdrachtnemer dient de ingevulde bijlage Format Productencatalogus aan te leveren. Hierin dienen de aangeboden Artikelen op basis van de Artikelspecificaties te zijn beschreven. Opdrachtnemer dient in de productencatalogus de volgorde van de artikelnummers van de Artikelspecificaties aan te houden. Het ingevulde format is onderdeel van de inschrijving.

Uit de aangeleverde productencatalogus dient te blijken dat de Artikelen voldoen aan de minimale eisen die zijn opgenomen in de Artikelspecificaties.

### 2.3 ALGEMENE EISEN ARTIKELSPECIFICATIE

Er gelden algemene eisen aan de Artikelspecificaties. Deze gelden naast de beschreven specifieke eisen in de Artikelspecificaties.

**Eis a.** Alle kledingstukken dienen te zijn voorzien van labels met: maat, onderhoudsinstructies en samenstelling.

**Eis b.** Voor alle artikelen die door een bepaald team gedragen worden, geldt dat de afzonderlijke artikelen op elkaar zijn afgestemd zodat het totaal van de artikelen er verzorgd uitziet en oogt als één geheel.

**Eis c.** De aangeboden artikelen die behoren tot de Persoonlijke Beschermingsmiddelen voldoen aan de Europese verordening 2016-425 betreffende PBM.

### 2.4 ALGEMENE EISEN ARTIKELSPECIFICATIE - ARTIKELMATEN

**Eis a.** Opdrachtnemer garandeert dat alle medewerkers ongeacht hun geslacht, maat of lichaamsbouw volgens de eisen en specificaties die in de Artikelspecificaties zijn gesteld, door hem kunnen worden voorzien van de benodigde artikelen en maten.

**Eis b.** 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 opgave van naam, artikel en aantal.

**Eis c.** Wanneer de maatvoering onverhoopt toch wijzigt stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever direct schriftelijk op de hoogte. Mogelijke passessies als gevolg van deze wijziging vinden plaats op locatie van Opdrachtgever en zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

### 2.5 ALGEMENE EISEN ARTIKELSPECIFICATIE - LOGO OPDRACHTGEVER EN KLEUR

**Eis a.** Opdrachtnemer dient de artikelen van een logo te voorzien conform de specificaties in de Artikelspecificaties. Indien er geen logo staat vermeld bij een artikel is er geen logo gewenst.

**Eis b.** Opdrachtnemer dient gedurende de implementatiefase van de Raamovereenkomst een proefexemplaar per logo aan te leveren die door Opdrachtgever moet worden goedgekeurd. Kosten voor het maken, aanleveren en eventueel aanpassen van de logo's zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

### 2.6 ALGEMENE EISEN ARTIKELSPECIFICATIES - DUURZAAMHEID

**Eis a.** De hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren artikelen overschrijden niet de limietwaarden zoals opgenomen in het Öko-Tex 100 label.

**Eis b.** De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden.

Middels het inschrijven op onderhavige aanbesteding committeert Opdrachtnemer zich aan het naleven van de ISV.

**Eis c.** Opdrachtnemer spant zich in om de Internationale Sociale Voorwaarden na te leven conform het onderstaande:

- **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.

### 2.7 WIJZIGEN ASSORTIMENT

**Eis a.** Opdrachtnemer verplicht zich tot het op verzoek van Opdrachtgever meewerken aan wijzigingen in (a) de (technische) specificaties en/of de aantallen van de onder deze Raamovereenkomst te leveren Artikelen en (b) de logistieke dienstverlening ter verbetering van het proces rondom de uitgifte en inname van bedrijfskleding, PBM en schoeisel.

**Eis b.** Opdrachtnemer verplicht zich tot het op verzoek van Opdrachtgever meewerken aan de levering van additionele Artikelen als uitbreiding op het bestaande kledingpakket (zoals omschreven in de Artikelspecificaties) en aan de verrichting respectievelijk verlening van additionele logistieke activiteiten en/of (aanverwante) diensten.

**Eis c.** Van de gevolgen van het door Opdrachtgever ingediende verzoek, waartoe onder meer maar niet uitsluitend worden gerekend de financiële gevolgen en de gevolgen voor overeengekomen levertijden, doet Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk na ontvangst van het verzoek schriftelijk en volledige opgave aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer brengt zijn opgave uit in lijn met de overeengekomen prijzen/condities, tenzij het verzoek afwijkt van de overeengekomen Artikelen dan wel diensten. Opdrachtgever kan in geval van (een) eventuele prijsaanpassing(en) van Opdrachtnemer verlangen dat hij Opdrachtgever voldoende inzicht verschaft, zulks ter beoordeling van Opdrachtgever, in de opbouw en berekening ervan.

### 3. DIENSTVERLENING

#### 3.1 IMPLEMENTATIE

**Eis a.** Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij uiterlijk binnen twaalf (12) weken na ondertekening van de Raamovereenkomst de volledige uitvoering met betrekking tot de implementatie (big bang) heeft afgerond en gestart kan worden met het leveren van de betreffende Artikelen en dienstverlening.

#### 3.2 AFPASSEN EN AANMETEN NA OPSTARTFASE

**Eis a.** Opdrachtnemer stelt alle medewerkers van Opdrachtgever, die bedrijfskleding dragen, in de gelegenheid om alle benodigde Artikelen te passen op onderstaande locatie van Opdrachtgever:

- Meersteeg 15, 4191 NK Geldermalsen
- Industrieweg 4, 4004 JW Tiel

Dit geldt gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, dus zowel bij aanvang van de Raamovereenkomst bij bestaande medewerkers als gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, bij nieuwe medewerkers, of bestaande medewerkers die van maat zijn veranderd. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen deze locaties gewijzigd worden in adres en aantal, waarbij in uitzonderlijk geval en in goed overleg uitgeweken kan worden naar locatie van Opdrachtnemer.

**Eis b.** Tijdens de passessie worden de maten per medewerker van Opdrachtgever door een vakkundig medewerker van Opdrachtnemer opgemeten en wordt bepaald welke maat per Artikel moet worden gehanteerd. Dit geldt voor het gehele pakket waaruit de medewerker van Opdrachtgever kan kiezen. Opdrachtnemer zorgt voor pashokjes en passpiegels tijdens de passessie. Opdrachtnemer verwerkt de gegevens en zorgt dat de maatgegevens ook in de webwinkel beschikbaar zijn.

**Eis c.** Opdrachtnemer garandeert gedurende de Raamovereenkomst de medewerkers van Opdrachtgever af te passen /aan te meten binnen 5 werkdagen na een oproep van Opdrachtgever. Het afpassen/ aanmeten gebeurt op locatie van de Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

**Eis d.** Opdrachtnemer zorgt voor twee passets op locatie van Avri zodat opdrachtgever ook zelfstandig maten kan opmeten van medewerkers.

**Eis e.** Voor het passen dient Opdrachtnemer gebruik te maken van actuele pasartikelen van alle Artikelen waaruit de medewerker van Opdrachtgever kan kiezen. De kosten van de pasartikelen zijn voor Opdrachtnemer.

**Eis f.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanmeten en leveren van otoplastieken. Het aanmeten dient op locatie van Opdrachtgever, of bij een lokale audicien (Opdrachtnemer mag hiervoor samenwerken met een lokale audicien, facturatie verloopt via de Opdrachtnemer), of bij een lokale

vestiging van de Opdrachtnemer plaats te vinden. Onder lokaal wordt verstaan vestiging(en) in een straal van 15 KM rondom Geldermalsen.

**Eis g.** Opdrachtnemer heeft conform de vigerende veiligheidsnorm een registratie en signaleringsplicht voor het jaarlijks controleren van otoplastieken.

**Eis h.** Naast het leveren van schoeisel conform de Artikelspecificaties dient Opdrachtnemer op basis van podologisch advies afwijkend schoeisel te kunnen leveren.

**Eis i.** Onder podologisch advies wordt het volgende verstaan; de medewerkers adviseren over de voor hen geschikte schoen uit de standaard collectie van de Opdrachtnemer. Bij medewerkers die, op basis van de bouw van de voet of fysieke klachten, een afwijkend model nodig hebben, wordt een rug-/voetanalyse gedaan. Aan de hand van de uitkomsten wordt bepaald welk soort schoeisel, of zool vervaardigd moet worden. Het adviseren dient op locatie van Opdrachtgever, of bij een register podoloog/-therapeut (Opdrachtnemer mag hiervoor samenwerken met een lokale register podoloog/-therapeut, facturatie verloopt via de Opdrachtnemer), of bij een lokale vestiging van de Opdrachtnemer plaats te vinden. Onder lokaal wordt verstaan vestiging(en) in een straal van 15 KM rondom Geldermalsen.

**Eis i.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van orthopedische werkschoeisel, (steun)zolen in alle maten en met pelotte die medische indicaties corrigeren. De steunzolen zijn specifiek geschikt voor werkschoeisel en werklaarzen. Het aanmeten dient op locatie van Opdrachtgever, of bij een register podoloog/-therapeut (Opdrachtnemer mag hiervoor samenwerken met een lokale register podoloog/-therapeut, facturatie verloopt via de Opdrachtnemer), of bij een lokale vestiging van de Opdrachtnemer plaats te vinden. Onder lokaal wordt verstaan vestiging(en) in een straal van 15 KM Geldermalsen.

**Eis j.** De aanpassingen aan het schoeisel (steunzolen, pelotte) mogen niet ten koste gaan van de veiligheidsnormen waaraan het originele Artikel voldoet.

### 3.3 REGISTRATIE VAN GEGEVENS

**Eis a.** Opdrachtnemer dient bij aanvang van de Raamovereenkomst de volgende gegevens per medewerker digitaal te registreren in de webwinkel (initiële invoer):

- Personeelsgegevens van de betreffende medewerker: naam, voorletters, afdeling, team, kledingpakket, budgetpunten en afleverlocatie.

Daartoe ontvangt de Opdrachtnemer na contractondertekening een digitaal bestand waarin de volgende basisgegevens van de medewerkers zijn opgenomen: naam, voorletters, afdeling, team, budgetpunten en afleverlocatie.

**Eis b.** Gegevens dienen direct opvraagbaar te zijn vanuit de webwinkel en/of op verzoek van Opdrachtgever digitaal leverbaar te zijn.

**Eis c.** Opdrachtnemer registreert en verwerkt de genoemde (persoons)gegevens slechts met als doel om medewerkers te kunnen informeren over voor hen bestemde Leveringen.

**Eis d.** Opdrachtnemer is verplicht om alle in het kader van de Opdracht verkregen persoonsgegevens van medewerkers van Opdrachtgever direct na eindigen van de Raamovereenkomst over te dragen aan Opdrachtgever en vervolgens achterblijvende gegevens te vernietigen.

**Eis e.** Opdrachtnemer verplicht zich tot het bij een (tussentijdse) beëindiging van de Raamovereenkomst “opleveren aan” / “achterlaten voor” Opdrachtgever van een volledig(e) bijgewerkt(e) / up-to-date ‘dump’ met daarin geregistreerd de meest actuele gegevens, waartoe onder meer maar niet uitsluitend worden verstaan: persoons- en dragergegevens per medewerkers en de meest actuele stand van verbruik en budgetpunten per medewerker. Na overdracht worden de gegevens bij Opdrachtnemer vernietigd.

**Eis f.** Het verwerken van personeelsmutaties of het aanmaken van nieuwe medewerkers (na initiële invoer) gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

### 3.4 BESTELLEN EN BUDGET

**Eis a.** Bestellingen verlopen uitsluitend via de webwinkel. Medewerkers kunnen alleen bestellen binnen het aan hen gekoppelde pakket en persoonlijk budget.

**Eis b.** Opdrachtnemer stuurt direct na ontvangst van de bestelling per e-mail een orderbevestiging naar de besteller met daarin vermeld de verwachte afleverdatum en afleverlocatie.

### 3.5 WEBWINKEL

**Eis a.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen, beveiligen en onderhouden van een webwinkel.

**Eis b.** De digitale webwinkel is webbased (via een internet browser) en 24/7 bereikbaar. De noodzaak voor Opdrachtgever om software te installeren voor gebruik van de webwinkel is niet toegestaan.

**Eis c.** De webwinkel moet beveiligd zijn, is niet toegankelijk voor derden en is alleen te benaderen via unieke, alleen bij de medewerkers zelf bekende, inlogcodes.

De webwinkel beschikt over minimaal 3 inlog- of autorisatieniveaus:

- Contractmanager;
- Teamleider/ kledingcoördinator;
- Medewerker (drager van bedrijfskleding).

**Eis d.** De webwinkel is geschikt voor:

- Het bestellen van artikelen door een medewerker (drager van bedrijfskleding): inloggen met persoonsgebonden inloggegevens > selecteren artikel uit vastgesteld gekoppeld pakket en artikelmaat > bestelling plaatsen d.m.v. budgetpunten;
- Het bestellen van artikelen door de teamleider/ kledingcoördinator: inloggen met persoonsgebonden inloggegevens > selecteren team > selecteren medewerker > selecteren artikel uit vastgesteld gekoppeld pakket en artikelmaat > bestelling plaatsen d.m.v. budgetpunten;
- Het bestellen van artikelen in bulk door de teamleider/ kledingcoördinator; inloggen met persoonsgebonden inloggegevens > selecteren artikel uit totaal pakket en artikelmaat/ maten > bestelling plaatsen d.m.v. budgetpunten;
- Het voor medewerkers en teamleider/ kledingcoördinator online inzien van informatie over artikelen, bestellingen, leveringen, budget en persoons- en maatgegevens;
- Het toevoegen en verwijderen van medewerkers door de teamleider/ kledingcoördinator.

**Eis e.** De volgende informatie wordt per artikel in de webwinkel weergegeven:

- Artikelnaam en nummer;
- Foto van het artikel (in juiste kleur);
- Korte omschrijving artikel met belangrijkste kenmerken;

## Programma van Eisen - Avri

- Materiaal, kleur en normering;
- Beschikbare maten, weergegeven in standaard Europese maten;
- Prijs in budgetpunten.

**Eis f.** De webwinkel geeft inzicht in de volgende informatie:

- Bestellingen van de medewerker;
- Bedrijfskleding uitgeleverd aan de medewerker.

### 3.6 VOORRAAD

**Eis a.** Inschrijver is verantwoordelijk voor zijn eigen voorraad om op tijd de artikelen te kunnen leveren.

**Eis b.** Opdrachtgever heeft aan het einde van de looptijd van de Raamovereenkomst geen afnameverplichting voor de resterende voorraad van de Opdrachtnemer.

### 3.7 LEVERING

**Eis a.** De eerste initiële levering is op basis van een big bang. Dat betekent dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het in één keer leveren en implementeren van de nieuwe bedrijfskleding (zie ook paragraaf 3.1 Implementatie, eis a). De huidige bedrijfskleding dient gelijktijdig door de opdrachtnemer retour te worden genomen.

De levering dient door Opdrachtnemer op onderstaande locatie van Opdrachtgever te worden geleverd en geïmplementeerd:

- Meersteeg 15, 4191 NK Geldermalsen

**Eis b.** Bestellingen vinden continu plaats. Dat wil zeggen dat medewerkers van Opdrachtgever het hele jaar door op elk door hen gewenst moment een bestelling kunnen plaatsen.

**Eis c.** Opdrachtgever hanteert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een aantal eisen ten aanzien van de levertijd voor bedrijfskleding, PBM en schoeisel:

- Levertijd bedrijfskleding, PBM en schoeisel is maximaal 5 werkdagen na ontvangst van de (online) bestelling. Indien maatopname moet plaatsvinden, begint deze levertijd te lopen nadat zowel het maat opnemen als de bestelling heeft plaatsgevonden;
- Levertijd vermaak is maximaal 5 werkdagen bovenop de reguliere levertijd voor bedrijfskleding, na opname van maten van de desbetreffende medewerker.

### 3.8 OVERSCHRIJDING LEVERTIJD

**Eis a.** Indien een artikel incidenteel niet leverbaar is binnen 5 werkdagen, dan informeert Opdrachtnemer de besteller binnen 48 uur na het plaatsen van de bestelling over de datum waarop het betreffende artikel wordt nageleverd.

**Eis b.** Artikelen die gelijktijdig besteld zijn en die wel direct leverbaar zijn, worden conform de reguliere levertijd geleverd.

**Eis c.** Opdrachtnemer informeert de medewerker van Opdrachtgever over de voortgang van achtergestelde Levering.

**Eis d.** Indien de levertijd van het betreffende artikel meer dan 5 dagen bovenop de reguliere levertijd bedraagt, zorgt Opdrachtnemer voor een geschikt alternatief. De bedrijfskledingcoördinator bepaalt of het vervangende artikel geschikt is en dient schriftelijk goedkeuring te geven voor het alternatief dat de

Opdrachtnemer aandraagt, voordat het betreffende artikel wordt geleverd. Wanneer Opdrachtnemer niet in staat is een geschikt alternatief te leveren, is Opdrachtgever gemachtigd een alternatief bij een andere leverancier te kopen.

### 3.9 VERPAKKING NIEUWE BEDRIJFSKLEDING, PBM EN SCHOEISEL

**Eis a.** Opdrachtnemer dient de te leveren artikelen per medewerker te verpakken zodanig dat de naam van de medewerker duidelijk zichtbaar is op de verpakking.

**Eis b.** De Opdrachtnemer dient bij voorlopige gunning een toelichting te geven op de verpakkingskeuze. In de toelichting wordt ingegaan op:

- De wijze waarop getoetst wordt of de keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader;
- Welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.

**Eis c.** Er wordt een pakbon in de verpakking toegevoegd met daarop de volgende gegevens:

- Naam medewerker;
- Geleverde artikelen en aantallen, incl. art. nummers;
- Backorders en verwachte levertijd.

**Eis d.** De te leveren artikelen dienen door Opdrachtnemer zodanig verpakt en geleverd te worden dat de inhoud niet beschadigd.

### 3.10 RUILEN

**Eis a.** Opdrachtnemer accepteert ruilingen binnen een periode van 1 maand mits ongebruikt.

**Eis b.** Wanneer het artikel voorzien is van een logo wordt het door Opdrachtnemer terug op voorraad genomen en uitgeleverd bij een volgende bestelling van dit artikel.

De volledige aanschafprijs/ budgetpunten wordt gecrediteerd aan Opdrachtgever. Wanneer na afloop van de Raamovereenkomst blijkt dat het artikel niet meer is besteld en derhalve nog op voorraad ligt, wordt het alsnog geleverd en kan Opdrachtnemer de oorspronkelijke kosten van het artikel in rekening brengen.

**Eis c.** Kosten van ruilingen zijn voor de Opdrachtnemer tenzij deze kan aantonen dat de ruiling te wijten is aan Opdrachtgever.

### 3.11 INNAME OUDE BEDRIJFSKLEDING, PBM EN SCHOEISEL

**Eis a.** Artikelen die kapot of versleten zijn dienen verzameld te worden op onderstaande locatie van Opdrachtgever:

- Meersteeg 15, 4191 NK Geldermalsen

Opdrachtnemer dient hiervoor containers te plaatsen waar kapotte/ versleten artikelen in gedeponeerd kunnen worden. Opdrachtnemer dient op afroep\* de containers te legen en te verwerken.

## Programma van Eisen - Avri

**Eis b.** De verzamelde artikelen dienen op een duurzame wijze te worden verwerkt door de Opdrachtnemer, bijvoorbeeld recycling. Het opnieuw inzetten van de artikelen (waarop het logo van Opdrachtgever staat) is niet toegestaan.

**Eis c.** Opdrachtnemer mag geen separate kosten in rekening brengen voor het plaatsen van de container, het ophalen van de kapotte, of versleten Artikelen en het verwerken daarvan (kosten dienen in het artikelprijs te zijn verwerkt).

\*Indicatie voor de frequentie van het legen van de containers: circa 1 x per 6 maanden.

**Eis d.** De containers als bedoeld in eis a betreffen standaard, in de markt gangbare kunststof containers met twee wielen en een inhoud van circa 240 liter.

### 3.12 COMMUNICATIE

**Eis a.** Opdrachtnemer heeft een klantenservice die gedurende het hele jaar op werkdagen van 08.30 uur tot 17.00 uur bereikbaar is; zowel telefonisch als per e-mail.

**Eis b.** 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(en) in het kader van de Raamovereenkomst. Bij afwezigheid van de vaste contactpersoon dient er vervanging plaats te vinden en dient de bedrijfskledingcoördinator op de hoogte te worden gebracht.

**Eis c.** Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de contactpersoon en diens vervanger de Nederlandse taal goed beheersen.

### 3.13 RAPPORTAGES

**Eis a.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het samenstellen en leveren van management rapportages aan de Opdrachtgever. Deze rapportages worden tenminste 1 x per kwartaal digitaal aan de Opdrachtgever geleverd. De kwartaal rapportages "Excel format" hebben betrekking op maandelijkse en cumulatieve gegevens van:

- Het aantal en de waarde van de bestelde artikelen per kostenplaats, per organisatieonderdeel getotaliseerd;
- De eventuele backorders: het aantal stuks per artikel en verwachte leverdatum, datum van bestelling;
- Het aantal klachten en retourzendingen;
- Het onderwerp van de klacht en het betreffende artikel;
- Het verbruikte en resterende totaal aantal budgetpunten;
- Het aantal artikelen op voorraad op basis van paragraaf 3.11 Ruilen eis b.

### 3.14 KLACHTEN REGISTRATIE

**Eis a.** 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 het voorstel dat door Opdrachtnemer wordt uitgewerkt.

Onderstaande voorvallen gelden in ieder geval als klacht; deze lijst is nadrukkelijk niet uitputtend:

- Leveringstijd bedraagt meer dan 5 Werkdagen;
- Afwijkende maatvoering;
- Geleverd artikel wijkt - ongeacht de aard van de afwijking - af van het bestelde artikel;

- Logo laat los
- Etc.

### 4 REINIGEN

Opdrachtnemer is naast het leveren van de bedrijfskleding, PBM en schoeisel ook verantwoordelijk voor het onderhoud (wassen/reinigen/drogen) van de bedrijfskleding.

#### 4.1 ALGEMEEN

**Eis a.** De toe te passen natwas, chemische en droog processen voor reiniging zijn de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Kleding kan vervuilt zijn met o.a. huis en tuinafval en vetten en oliën. Een bezoek aan de wasserij kan onderdeel uitmaken van de verificatie.

**Eis b.** Het reinigingsproces mag de bedrijfskleding niet beschadigen of chemisch aantasten.

**Eis c.** De functionaliteit en/of de certificering van de bedrijfskleding voldoen na reiniging nog onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen. Mocht blijken dat bedrijfskleding niet meer voldoet, dan dient Opdrachtnemer dit aan te geven inclusief reden.

#### 4.2 VERMAAK EN REPARATIE

**Eis a.** Opdrachtnemer dient kleding te kunnen vermaken en te repareren, zoals bijvoorbeeld het vervangen van een rits. De vermakingen en reparaties mogen niet ten koste gaan van de veiligheidsnormen waaraan het originele artikel voldoet. De verschillende vermakingen en reparaties staan in het Prijzenblad benoemd.

#### 4.3 LOGISTIEK

**Eis a.** Er zijn twee (2) locaties waar twee keer per week de vuile was en/of kapotte bedrijfskleding opgehaald dient te worden en schone en/of gerepareerde bedrijfskleding per medewerker, per locatie aangeboden dient te worden. Het gaat hierbij om onderstaande locaties:

- Meersteeg 15, 4191 NK Geldermalsen
- Industrieweg 4, 4004 JW Tiel

**Eis b.** Bedrijfskleding die ter reiniging is aangeboden zal de eerst volgende keer weer schoon worden afgeleverd.

**Eis c.** Bedrijfskleding die ter reparatie is aangeboden wordt uiterlijk één cyclus later gerepareerd en schoon afgeleverd.

**Eis d.** Gereinigde/ gerepareerde bedrijfskleding dient altijd te worden afgeleverd op de standplaats en locker van de medewerker.

**Eis e.** Bij uitlevering van nieuwe bedrijfskleding zorgt Opdrachtnemer voor de labeling (barcode en naam medewerker) op de bedrijfskleding.

**Eis f.** De informatie die vanuit de barcode gelezen kan worden bestaat uit:

- Naam medewerker;
- Standplaats medewerker;
- Was- historie van de bedrijfskleding (aantal keer gereinigd);
- Reparatiehistorie van de bedrijfskleding.

Hiervoor dient de Opdrachtnemer een systeem aan te bieden die bovenstaande gegevens voor Opdrachtgever inzichtelijk maakt.

**Eis g.** Opdrachtgever zal de vuile was als volgt sorteren en ter reiniging aanbieden:

- Op de afgesproken vaste opslagplaatsen op de locaties, los gestort in linnen waszakken die proactief en altijd voldoende worden verstrekt door Opdrachtnemer.

**Eis h.** Opdrachtgever zal bedrijfskleding die ter reparatie wordt aangeboden op de volgende wijze aanbieden:

- Apart in een duidelijk onderscheidende linnen waszak bij de vuile goederen, ter beschikking gesteld door Opdrachtnemer.
- Op een door Opdrachtnemer gemaakt standaard formulier wordt Opdrachtgever geacht duidelijk aan te geven per kledingstuk wat er gerepareerd moet worden.

**Eis i.** Opdrachtnemer zal de schone was als volgt aanbieden:

- Gesorteerd en verpakt, per locatie en in de locker van de betreffende medewerker.
- De verpakking dient de schone was te beschermen tegen vervuiling gedurende transport tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
- Gevonden voorwerpen welke afkomstig zijn uit kledingstukken van de medewerker zullen worden gemeld en in de door Opdrachtnemer aangetroffen staat geretourneerd naar betreffende drager van Opdrachtgever.