



Verhuis- en opslagdiensten Programma van Eisen

Aanpassingen in blauw n.a.v. 1^{ste} vragenronde

Aanpassingen in rood n.a.v. 2^e vragenronde

~~Juli~~ September 2025

Versie 1.~~1~~2

Inhoudsopgave

Inhoud

1.	Algemeen	4
2.	Personeel	5
3.	Product / dienst.....	6
4.	Contractmanagement en communicatie	10
5.	Prijzen.....	11
6.	Facturatie.....	12

Inleiding

Het Programma van Eisen bevat minimale eisen (knock-out criteria) waaraan de inschrijver dient te voldoen op het moment van inschrijven en gedurende de gehele contractperiode. Het niet voldoen aan één of meerdere eisen leidt tot uitsluiting van de procedure. Mocht dit Programma van Eisen onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of fouten bevatten, dan maakt inschrijver dit kenbaar via de 'nota van inlichtingen'.

Door in te schrijven stemt inschrijver in met de procedure en met de inhoud, bepalingen, specificaties en uitvoeringsvoorwaarden, zoals neergelegd in dit Programma van Eisen.

1. Algemeen

- 1.1. Inschrijver dient alle in het aanbestedingsdocument genoemde producten/diensten te kunnen leveren.
- 1.2. Gedurende de contractperiode kunnen wijzigingen optreden met betrekking tot de locaties en het aantal locaties van de Opdrachtgever, waarmee de inschrijver rekening dient te houden. Inschrijver dient bij het optreden van wijzigingen in bijvoorbeeld planning in het verhuisproces, flexibel te zijn.
- 1.3. Inschrijver beschikt over de volgende geldige certificaten/ keurmerken:
 - Erkende Verhuizers Keurmerk (EV Keurmerk)
 - Erkende Project Verhuizers keurmerk (EPV Keurmerk)De opdrachtgever vereist dat op verzoek na inschrijving een kopie van het Erkende Projectverhuizers Keurmerk (EPV-keurmerk) wordt overgelegd.
- 1.4. Opdrachtgever vereist het gebruik van eenduidige terminologie bij gebruik van het registratiesysteem voor opslagdiensten gedurende de overeenkomst. Alle betrokken partijen dienen consistent dezelfde terminologie te hanteren. Terminologielijst wordt na gunning in overleg met Opdrachtgever en inschrijver afgestemd.
- 1.5. Personeel dat door of namens Inschrijver diensten uitvoert dient zich te gedragen naar de normen en regels van de Hanze, hiervoor verwijzen we naar de huisregels van de Hanze (zie Bijlage 1).
- 1.6. Na afloop van de contractperiode verleent inschrijver medewerking aan een vlekkeloze overdracht. Dit heeft ook betrekking op het overdragen van (registratie) gegevens van de opslag.
- 1.7. Vanuit het oogpunt van duurzaamheid stelt de opdrachtgever als eis dat de opslagcapaciteit zich op een afstand van maximaal 25 kilometer van de Hanze Campus bevindt.

2. Personeel

- 2.1. Inschrijver zet voor het uitvoeren van de werkzaamheden betrouwbaar en vakbekwaam personeel in.
- 2.2. De medewerkers van inschrijver zijn adequaat geschoold, teneinde de werkzaamheden op het vereiste niveau te kunnen uitoefenen. Regelmatige training en (bij)scholing wordt als essentieel beschouwd voor het handhaven van het serviceniveau en wordt door de Inschrijver georganiseerd. De medewerkers van inschrijver dienen minimaal in het bezit te zijn van een geldend Certificaat Verhuizer.
- 2.3. De voormannen en projectleiders beschikken over een veiligheidscertificaat VCA – VOL
- 2.4. Het door of namens inschrijver ingezette personeel dient zich duidelijk te kunnen uitdrukken in de Nederlandse taal / of Engels en dient te beschikken over nette en respectvolle omgangsvormen. De houding van al het personeel dient klantvriendelijk, representatief en dienstverlenend te zijn.
- 2.5. Opdrachtgever verlangt dat alle informatie die, bedoeld of onbedoeld, ter kennis komt van inschrijver of het personeel van inschrijver, dat vertrouwelijk is of waarvan zij het vertrouwelijke karakter behoort te begrijpen, strikt vertrouwelijk wordt behandeld.
- 2.6. Personeel van inschrijver dient zich te kunnen legitimeren en is herkenbaar door het dragen van herkenbare bedrijfskleding.
- 2.7. Medewerkers van inschrijver die werkzaamheden uitvoeren, voor zover die in de gebouwen en op terreinen van opdrachtgever worden verricht, zijn verplicht de door opdrachtgever aangehouden procedures in acht te nemen.
- 2.8. Inschrijver ziet erop toe dat de verhuizers de werkzaamheden verrichten conform de CAO voor het beroepsgoederenvervoer en dat geen personeel wordt ingezet waarvan dat wettelijk niet toegestaan is.
- 2.9. Inschrijver draagt er zorg voor dat de medewerkers van inschrijver duidelijk zijn geïnstrueerd over praktische werkafspraken en specifieke procedures die gelden bij opdrachtgever.

3. Product / dienst

Eisen t.a.v. uitvoering

- 3.1. De gebruikte werktuigen mogen slechts gebruikt worden door daartoe opgeleid personeel, dat volledig op de hoogte is van de daarmee gepaard gaande risico's en de te nemen voorzorgsmaatregelen.
- 3.2. Al het materieel en werktuigen dienen overeenkomstig de relevante van toepassing zijnde wetgeving te worden onderworpen, gefabriceerd en periodiek gekeurd/getest.
- 3.3. Inschrijver moet beschikken over ervaring op het gebied van de- en montage van meubilair van de meubellijnen Ahrend, Gispen of gelijkwaardige meubellijnen en maatwerkmeubilair, zodat kleine aanpassingen in een opstelling of in de opslag kunnen worden bewerkstelligd.
- 3.4. Inschrijver dient maatregelen te treffen ter voorkoming van beschadigingen aan wanden, liften, vloeren en dergelijke.
- 3.5. Het verhuizen van meubilair mag alleen gebeuren als het meubilair leeg is, tenzij anders is overeengekomen.
- 3.6. Inschrijver draagt er zorg voor dat het voor de verhuizing benodigde materiaal en verbruiksartikelen tijdig en in voldoende mate op de verhuislocatie wordt aangeleverd en toegepast.
- 3.7. Inschrijver levert stickers/labels aan bij (interne) verhuizingen. Deze stickers/labels laten geen lijmresten achter na het verwijderen.
- 3.8. De inschrijver zorgt ervoor dat de te verhuizen artikelen worden verpakt in de daarvoor geschikte en bedoelde verhuismiddelen. Hierbij dienen duurzame materialen te worden gebruikt, zodat de artikelen tijdens de verhuizing optimaal beschermd zijn.
- 3.9. Inschrijver draagt zorg voor de duurzame afvoer van afvalstoffen, verpakkingsmateriaal en eventueel gevaarlijke stoffen conform de binnen Nederland geldende richtlijnen.
- 3.10. Vanuit oogpunt van duurzaamheid dient inschrijver voor de te verhuizen artikelen een in omvang passend vervoersmiddel te gebruiken. Inschrijver maakt gebruik van zoveel mogelijk CO₂-neutraal vervoer of er wordt CO₂-compensatie aangeboden en dit wordt (zichtbaar) ingezet bij uitvoering van opdrachten bij opdrachtgever.
- 3.11. Het is de verantwoordelijkheid van inschrijver om zich een volledig beeld te vormen van de verhuishopdracht (bijvoorbeeld parkeersituatie, laad-/ en losmogelijkheden, parkeervergunningen etc.). Bij eventuele problemen dient inschrijver opdrachtgever te informeren. Het is de verantwoordelijkheid van inschrijver om deze problemen zoveel mogelijk proactief op te lossen. Tevens dient inschrijver rekening te houden met zero-emissiezones in de binnenstad.

- 3.12. Elke verhuisopdracht heeft een formeel oplevermoment waarbij opdrachtgever de aangevraagde werkzaamheden controleert.
- 3.13. Voor eventueel meer/ minderwerk is altijd een voorafgaand schriftelijk akkoord van opdrachtgever nodig.
- 3.14. Schades die ontstaan tijdens verhuizingen of transporten dienen door inschrijver direct bij opdrachtgever te worden gemeld.
- 3.15. Schades door toedoen van inschrijver komen voor rekening van inschrijver.
- 3.16. Aanvragen voor verhuisopdrachten, opslag, verhuisdozen en gebruiksmaterialen dienen goedgekeurd te worden door de gemandateerde bestellers. Na gunning krijgt de Opdrachtnemer een lijst met gemandateerde bestellers.
- 3.17. Inschrijver moet in staat zijn om een verhuizing binnen een aan één gesloten periode uit te voeren.
- 3.18. Opdrachtgever en opdrachtnemer bespreken de planning voor (project)verhuizingen in het periodiek overleg van 1 keer per kwartaal. Bij zeer hoge uitzondering zijn spoedverhuizingen binnen 1 werkdag mogelijk.
- 3.19. Inschrijver dient een verhuizing zodanig uit te voeren dat het onderwijsproces niet verstoord wordt.
- 3.20. Om overlast aan het onderwijs te voorkomen vinden de werkzaamheden indien mogelijk plaats in weekenden en zoveel als mogelijk in onderwijsvrije periodes (vakanties). Het exacte tijdsframe per verhuisbeweging wordt door opdrachtgever bepaald.
- 3.21. Indien opdrachtgever behoefte heeft aan het verrichten van werkzaamheden buiten de reguliere werktijden- en dagen zal hij hierover met opdrachtnemer in overleg treden.

Opslagdienst en registratiesysteem

- 3.22. De inschrijver dient over voldoende opslagcapaciteit te beschikken en de mogelijkheid te hebben om indien nodig aanvullende opslagmogelijkheden elders te regelen.
- 3.23. De opslagfaciliteiten van de inschrijver moeten brand- en inbraak beveiligd zijn. Bovendien moeten de opslagruimtes de juiste klimaatcondities bieden voor de verschillende productcategorieën die daar worden opgeslagen.
- 3.24. De inschrijver moet de opslagruimte (m3) zo efficiënt mogelijk benutten.
- 3.25. Goederen die bij de opslag aankomen, moeten door de inschrijver gecontroleerd worden op volledigheid en kwaliteit/werkbaarheid. Bij twijfel neemt de inschrijver contact op met de portefeuillehouder van de opdrachtgever.
- 3.26. Goederen die door de Hanze ter opslag worden geplaatst, moeten gecategoriseerd (filteropties) worden. De staat van het artikel dient minimaal in

voldoende/ goede staat te verkeren. Bijzonderheden moeten worden vermeld.

- 3.27. Indien inschrijver constateert dat de staat van het artikel afwijkt, bij binnenkomst in de opslag, wordt dit gerapporteerd aan opdrachtgever.
- 3.28. Inschrijver is verantwoordelijk voor eventuele (de-)montages van de goederen indien dit nodig is.
- 3.29. Goederen in opslag dienen binnen 3 werkdagen beschikbaar te zijn voor de Hanze.
- 3.30. Iedere twee weken (op vrijdag) wordt er een ronde gereden tussen de opslag en de Hanze-locaties. De Hanze geeft vooraf aan welke artikelen uit de opslag moeten worden gehaald en welke naar de opslag moeten worden gebracht.
- 3.31. Het opslagregistratiesysteem moet gebruiksvriendelijk zijn en voorzien van de volgende minimale functionaliteiten:
 - Productfoto's die gemakkelijk uit te vergroten zijn
 - Mogelijkheid om foto's te downloaden of vanuit het systeem te versturen
 - Mogelijkheid om reserveringen te maken (periode van 3 maanden met daarbij 2 eventuele verlengingen van 3 maanden per verlenging, reminder plus reactie)
 - Inzicht in lopende aanvragen
 - Bevestigingen over aanvragen, inclusief goedkeuring en of afwijzing naar de opdrachtgever
 - Filter mogelijkheden
- 3.32. Alle artikelen in het opslagregistratiesysteem moeten voorzien zijn van de volgende informatie:
 - Foto's van de artikelen (gemaakt door de opdrachtnemer)
 - Begindatum van opslag
 - Aantallen
 - Kenmerken van de artikelen, beschreven met eenduidige terminologie in overleg met de opdrachtgever, onder andere zoals type, merk, afmeting en staat.
- 3.33. De goederen dienen op werkdagen binnen 72 uur na binnenkomst zichtbaar te zijn in het opslagregistratiesysteem. Reserveringen van goederen uit de opslag dienen real-time zichtbaar te zijn, zodat dubbele reserveringen worden voorkomen.
- 3.34. De tijdelijke opslag van meubilair dient altijd inzichtelijk te zijn in het opslagregistratiesysteem. Meubilair in tijdelijke opslag mag niet voor een andere locatie worden besteld dan de locatie waar het vandaan komt.
- 3.35. Bij de start van de nieuwe overeenkomst wordt de huidige inventaris in de opslag **van de winnende partij** gekeurd. De inschrijver heeft een initiërende rol, ondersteund door de opdrachtgever. Bij de implementatie kan een deel van de inventaris worden afgestoten.

Technische eisen

- 3.36. Het registratiesysteem moet volledig cloudgebaseerd (SAAS) zijn. Er moet een webapplicatie en / of mobiele app beschikbaar zijn die compatibel is met

gangbare apparaten (laptop, smartphone). De applicatie stelt beheerders/gebruikers in staat om functies van het registratiesysteem te gebruiken via een Cloud gebaseerd platform dat toegankelijk is vanaf willekeurige apparaten.

- 3.37. Mobiele apps als onderdeel van het systeem werken altijd op de laatste drie versies (hele versie nummers) van Apple IOS en Google Android.

Autorisatie

- 3.38. Het systeem ondersteunt unieke gebruikers en biedt de mogelijkheid om deze te onderscheiden in verschillende toegangsprofielen.
- 3.39. Per rol en per gebruiker moeten in het systeem autorisaties ingesteld kunnen worden betreffende onder andere: toegang tot bepaalde menu's; toegang tot bepaalde functies; toegang tot bepaalde Gegevens; toegang tot bepaalde schermen en overzichten; toegang tot bepaalde transacties; toegang tot bepaalde managementinformatie.

Beschikbaarheid

- 3.40. De afgesproken dienstverlening wordt na gunning vastgelegd in een Service Level Agreement. Eisen rondom *beschikbaarheid van de dienst, oplostijden, maximale uptime/ downtime* en *performance* worden hierin vastgelegd middels KPI's.
- 3.41. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een beheerst back-up en restore proces.

Toegankelijkheid

- 3.42. Het systeem kent een Responsive webdesign zodat de webinterface zich aanpast aan het gebruikte apparaat.

Privacy and security

- 3.43. De opdrachtnemer en/of subverwerker(s) dient te voldoen aan de eisen van de AVG, ook als zij buiten de EER gevestigd is/zijn;
- 3.44. De opdrachtnemer en zijn subverwerker(s) dienen de data verwerken binnen de grenzen van de EER.
- 3.45. De opdrachtnemer informeert opdrachtgever binnen 24 uur wanneer een datalek of security incident heeft plaats gevonden.
- 3.46. De opdrachtnemer heeft processen ingericht om proactief security incidenten, potentiële datalekken en andere privacy schendingen te detecteren.
- 3.47. ~~De opdrachtnemer is bereid tot sluiten van de standaard verwerkersovereenkomst van de Hanze (zie bijlage 8).~~
[Eis 3.47. komt te vervallen](#)
- 3.48. Alle data in het systeem en alle data gegenereerd door het systeem is en blijft eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft te allen tijde toegang tot alle data in het systeem en beschikt over de hoogste gebruiksrechten.

- 3.49. De opdrachtnemer dient actief beleid op beveiliging uit te voeren. Zodra er beveiligingslekken voor data zijn geconstateerd, dan dient er z.s.m. een beveiligingsupdate van het systeem plaats te vinden.
- 3.50. Het systeem biedt alleen geautoriseerde exportmogelijkheid aan.
- 3.51. Indien er sprake is van een verplichte data protection impact assessment (DPIA), dient opdrachtnemer medewerking te verlenen aan het uitvoeren van een DPIA. Opdrachtnemer mag ook eerdere DPIA-resultaten (van de actuele systeemversie) van een vergelijkbare opdrachtgever delen met Hanze.

4. Contractmanagement en communicatie

- 4.1. Inschrijver zorgt voor een centraal aanspreekpunt voor de Hanze met een vast contactpersoon en een vast vervangend contactpersoon gedurende de contractperiode. Het aanspreekpunt is bereikbaar via email en telefoon. De contactpersoon is op de hoogte van de geldende contractafspraken, heeft een proactieve houding en is goed telefonisch en per email bereikbaar (op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur).
- 4.2. Inschrijver dient opdrachtgever tijdig te informeren bij het eventueel vervangen van de contactpersoon.
- 4.3. Inschrijver dient opdrachtgever te informeren, adviseren en ondersteunen bij het volgen van trends en ontwikkelingen die bijdragen aan een verbetering van de bedrijfsprocessen rondom verhuis- en opslagdiensten.
- 4.4. Een keer per zes maanden, of vaker als daar aanleiding toe is, vindt overleg plaats tussen de Accountmanager van de Inschrijver en de contactpersoon van de Hanze. Ter voorbereiding wordt 14 dagen voor het overleg de agenda afgestemd en gedeeld met de contactpersoon van de Hanze. Verslaglegging vindt plaats en dient binnen vijf werkdagen na het overleg door de Inschrijver aangeleverd te worden bij de contactpersoon van de Hanze voor het accorderen. Het initiatief voor het tijdig inplannen van de vergadering ligt bij Inschrijver.
- 4.5. Inschrijver verzorgt per kwartaal voor de Hanze een digitale managementrapportage waarin minimaal de volgende gegevens opgenomen zijn: kleine verhuizingen, projectverhuizingen en opslag. In deze onderdelen staat vermeld: - Datum van opdracht, factuurnummer, opdrachtnummer, kostenplaats opdrachtgever, omschrijving, locatie en factuurbedrag (incl. btw).
- 4.6. Inschrijver verleent zijn medewerking aan leveranciersbeoordelingen (zgn. vendor rating), op basis van periodieke leveranciersbeoordelingen. In onderling overleg tussen opdrachtgever en inschrijver worden, na gunning, de definitieve KPI's, en de vereiste prestatiescores vastgesteld, hierbij levert Inschrijver een opzet van de KPI's en heeft Leveranciersmanager van de Hanze de beslissende stem. Indien de inschrijver de door hem afgegeven minimale KPI-score niet behaalt, wordt de inschrijver in de gelegenheid gesteld een verbeterplan op stellen. Indien de inschrijver hetgeen gesteld in het verbeterplan niet realiseert is de Hanze gerechtigd de overeenkomst niet te verlengen.

- 4.7. Inschrijver dient bij te dragen aan een goede overgang naar een eventueel in de toekomst te contracteren andere leverancier. Dit omvat onder andere: het overdragen van alle relevante documentatie en het bieden van ondersteuning tijdens de overgangsperiode. De inschrijver moet ervoor zorgen dat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft gedurende de gehele overgangsperiode.

5. Prijzen

- 5.1. De netto prijzen van aangeboden dienstverlening staan gedurende de eerste 2 jaar van de initiële looptijd van de overeenkomst vast. Indexatie kan jaarlijks worden toegepast na de eerste 2 jaar van de initiële looptijd. Verhoging van de netto prijzen kan op verzoek van inschrijver en na toestemming van opdrachtgever, uitsluitend eenmaal per kalenderjaar, overeenkomstig het volgende CBS prijsindexcijfer: Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers. De indexatie is gebaseerd op een jaarreeks. Inschrijver dient eventuele prijswijzigingen steeds 2 maanden voor de ingangsdatum schriftelijk aan opdrachtgever kenbaar te maken. Jaarlijks mag worden geïndexeerd met het vastgestelde jaarcijfer van het voorgaande jaar.
- 5.2. Inschrijver dient reëel en transparant in te schrijven. Inschrijver mag geen misbruik maken van de gunningssystematiek.

6. Facturatie

- 6.1. De factuur dient minimaal als PDF te worden aangeleverd maar bij voorkeur als PDF in combinatie met een XML-bestand. Het XML-bestand dient daarbij te voldoen aan de UBL2.0/2.1 standaard. De factuur dient te worden verzonden aan facturen@org.hanze.nl.
- 6.2. De factuur dient de volgende tenaamstelling te hebben:
Stichting Hanzehogeschool Groningen
t.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 751
9700 AT Groningen
Op elke factuur dienen de volgende gegevens te worden vermeld:
Kostenplaats en/of projectcode (deze ontvangt inschrijver van opdrachtgever);
Uniek factuurnummer;
Factuurdatum;
NAW-gegevens Inschrijver;
Volledig IBAN-nummer;
Omschrijving van de geleverde goederen en/of diensten;
Het toegepaste btw-tarief en btw-bedrag;
Vermelding van gehanteerde valuta;
Inschrijfnummer KvK inschrijver;
Btw-nummer inschrijver.
- 6.3. De vereisten voor btw-bedrag afronding moeten voldoen aan de richtlijnen van de Belastingdienst
- 6.4. Inschrijver dient bij creditfacturen aan te geven voor welk origineel factuurnummer en kostenplaats/projectcode de creditfactuur is.
- 6.5. Facturen voor vooruitbetalingen en automatische incasso's worden niet geaccepteerd.