

BIJLAGE 1 Programma van Eisen

- In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld, voor zowel perceel 2 BOA-kleding als perceel 3 Bedrijfskleding en PBM's.
- Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart opdrachtnemer akkoord te gaan met alle gestelde eisen.
- Voor beide percelen zijn alle eisen identiek, echter is paragraaf 1.3 specifiek voor perceel 2 BOA-kleding en paragraaf 1.4 specifiek voor perceel 23 Bedrijfskleding en PBM's.

Inhoudsopgave

1.1	Algemene eisen	2
1.2	Eisen aan product en kwaliteit	2
1.3	BOA-kleding (betreft alleen perceel 2)	3
1.4	Bedrijfskleding (betreft alleen perceel 3)	3
1.5	Persoonlijke beschermingsmiddelen	3
1.6	Eisen aan de huisstijl	3
1.7	Eisen aan de passessies gedurende contract	3
1.8	Eisen aan de levering	4
1.9	Eisen aan schoenen	5
1.10	Eisen aan vermaak en reparatie	6
1.11	Eisen aan Reiniging	6
1.12	Eisen aan Re-use	6
1.13	Eisen aan het online bestel- en registratiesysteem	6
1.14	Eisen aan dienstverlening	7
1.15	Klachtenprocedure	8
1.16	Eisen aan retouren	8
1.17	Managementrapportage en overleg	8
1.18	Implementatie periode	9
1.19	Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst	9
1.20	Duurzaamheidseisen	10

1.1 Algemene eisen

1.	Alle door de opdrachtnemer aangeboden artikelen voldoen en blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoen aan de Europese en Nederlandse wetgeving en richtlijnen, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: • Warenwetbesluit persoonlijke beschermingsmiddelen 2018; • Verordening (EU) 2016/425 persoonlijke beschermingsmiddelen. • VNG modeluniform Gemeentelijke Handhaver Openbare Ruimte (domein I) (bijlage 9).
2.	Opdrachtnemer heeft een informatieplicht indien wijzigingen zich voordoen in de wet- en of regelgeving. Opdrachtnemer handelt proactief.
3.	Opdrachtnemer garandeert alle artikelen zoals beschreven in bijlage 7 en bijlage 8 te kunnen leveren gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.
4.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juiste functionaliteit van de door hem geleverde artikelen gedurende de looptijd van de overeenkomst.
5.	Voor zover van toepassing worden alle artikelen zowel in dames -als in heren uitvoering geleverd.
6.	De bedrijfskleding en PBM's bieden drager(-ster) zoveel mogelijk comfort bij het uitvoeren van zijn/haar taak.
7.	Het is door opdrachtnemer niet toegestaan om gedurende de looptijd van de overeenkomst eigenhandig wijzigingen aan te brengen in het aangeboden kledingpakket. Wanneer opdrachtnemer door overmacht toch genoodzaakt is wijzigingen in het kledingpakket aan te brengen, stelt opdrachtnemer direct de gemeente op de hoogte. De gemeente zal altijd vooraf schriftelijk goedkeuring geven voor aanpassing(en) en/of wijziging(en) in het kledingpakket voordat deze aanpassingen of wijzigingen worden doorgevoerd en artikelen worden geleverd.
8.	Voor alle artikelen die door een functiegroep en/ of afdeling gedragen worden, geldt dat de afzonderlijke artikelen op elkaar afgestemd zijn, zodat het totaal van de artikelen er verzorgd uitziet en oogt als één geheel.
9.	Opdrachtnemer is zich ervan bewust dat gemeente Helmond te allen tijde artikelen kan toevoegen of weghalen uit het overeengekomen assortiment.

1.2 Eisen aan product en kwaliteit

10.	Opdrachtnemer garandeert dat alle kledinggebruikers, ongeacht hun geslacht, maat of lichaamsbouw worden voorzien van de benodigde artikelen voor een goede uitvoering van de werkzaamheden. De pasvorm mag geen gevaar opleveren of de uitoefening van de werkzaamheden belemmeren.
11.	Opdrachtnemer garandeert dat alle kledinggebruikers, ongeacht hun geslacht, maat of lichaamsbouw worden voorzien van de benodigde artikelen voor een representatieve uitstraling en comfortabele fit.
12.	Opdrachtnemer garandeert goede kwaliteit van de geleverde artikelen gedurende de looptijd van de overeenkomst op het gebied van model en uitstraling, kleuren, materiaalkeuze, draagcomfort, logo's, etikettering, e.v.
13.	Kleuren van artikelen zijn gedurende de totale contractduur consistent, zodat nieuwe artikelen qua kleur overeenkomen met de rest van de artikelen die afgenomen zijn onder deze overeenkomst en/of nog in gebruik zijn.
14.	Opdrachtnemer garandeert dat artikelen vrij zijn van gebreken, onzuiverheden en (constructie) fouten die uiterlijk, functionaliteit en levensduur kunnen schaden. Artikelen die hier niet aan voldoen worden door opdrachtnemer "om niet" ingenomen en vervangen door artikelen die daar wel aan voldoen.
15.	Maatwerk artikelen moeten vooraf worden goedgekeurd door gemeente Helmond. Maatwerk is niet inbegrepen in de kledingprijs en mag apart in rekening worden gebracht.

1.3 BOA-kleding (betreft alleen perceel 2)

16.	De opdrachtnemer conformeert zich aan eventuele door de VNG doorgevoerde wijzigingen aan het BOA uniform. En kan naast het operationele BOA uniform ook het uniform voor voer -en vaartuigen leveren wanneer gemeente Helmond besluit deze in te gaan zetten.
17.	De medewerkers werken 24/7 in uniform buiten op straat en bewegen zich in verschillende weersomstandigheden. Alle geleverde kleding, beschermingsmiddelen en schoenen moeten voldoende bescherming bieden in alle weersomstandigheden en op alle locaties.

1.4 Bedrijfskleding (betreft alleen perceel 3)

18.	Diverse medewerkers werken buiten en bewegen zich in verschillende weersomstandigheden en diverse locaties/ gebieden. Alle geleverde kleding, beschermingsmiddelen en schoenen moeten voldoende bescherming bieden in alle weersomstandigheden en op alle locaties.
19.	Voor gemeente Helmond is hoge zichtbaarheid een vereiste waarbij indien van toepassing te allen tijde voldaan wordt aan EN20471 klasse 3.

1.5 Persoonlijke beschermingsmiddelen

20.	De door de opdrachtnemer aangeboden PBM's zijn geschikt voor het doel en de werkzaamheden waarvoor zij worden aangeschaft en voldoen aan alle geldende Europese en/of Nederlandse voorschriften, normen, bepalingen, richtlijnen en wetten. De kleding heeft minimaal een CE-markering en voldoet aan EN ISO 13688 norm.
-----	--

1.6 Eisen aan de huisstijl

21.	De BOA kleding (perceel 2) moet voldoen aan de richtlijnen in Modelboek accessoires BOA en toezichthouders (bijlage 7). De bedrijfskleding (perceel 3) moet voldoen aan de richtlijnen Modelboek bedrijfskleding (bijlage 8).
22.	Alle aangegeven artikelen worden door opdrachtnemer voorzien van het bedrijfslogo van gemeente Helmond. Logo's dienen te voldoen aan de fiscale regelgeving. Vormgeving en kleurstelling van logo's wordt bepaald door gemeente Helmond. Opdrachtnemer geeft advies over materiaal logo's en methode van hechting op de kleding artikelen waarna beslissing wordt genomen. Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de levensduur van een item het logo intact gehecht blijft op het item.
	Elk logo dient op dusdanige wijze aangebracht te worden dat er geen hinder, dan wel schade kan ontstaan bij het dragen ervan. Indien nodig, zal de voering van het kledingstuk opengemaakt moeten worden om het logo op de juiste wijze op te brengen.
23.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan de huisstijl van gemeente Helmond wijzigen; opdrachtnemer vervangt de mal(len) van de gewijzigde logo('s). Gemeente Helmond stelt opdrachtnemer tijdig op de hoogte, indien het logo gewijzigd gaat worden.
24.	De opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam en/of het logo van gemeente Helmond.

1.7 Eisen aan de passessies gedurende contract

25.	Bij de start van de opdracht nemen alle medewerkers (180) deel aan een passessie. Hier zijn geen kosten aan verbonden voor gemeente Helmond.
26.	Opdrachtnemer registreert per medewerker en per artikel de laatst bekende (maat) gegevens. Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de juistheid van dit bestand.
27.	De passessies worden door een vakkundig persoon uitgevoerd en is op de hoogte van gemaakte afspraken n.a.v. deze aanbesteding en het assortiment van gemeente Helmond.

28.	Na een passessie verwerkt de opdrachtnemer de maten per persoon en worden deze in het online bestel- en registratiesysteem opgenomen.
29.	Voor nieuwe medewerkers wordt een passessie op locatie bij gemeente Helmond ingepland; of kan in afstemming met Opdrachtgever; de passessie bij Opdrachtnemer plaatsvinden. Hier zijn geen kosten aan verbonden. Opdrachtnemer is verplicht deze passessie in te plannen binnen zeven (7) werkdagen na aanvraag. Na afloop van dit eerste bezoek ontvangt de nieuwe medewerker binnen 10 werkdagen het basispakket, met uitzondering van maatwerk, wat noodzakelijk is voor de werkzaamheden.
30.	Wanneer maten niet meer toereikend zijn, dient de medewerker contact op te nemen met het servicepunt van leverancier om de maten opnieuw te laten opmeten.
31.	Opdrachtnemer voert een passessie eenmaal per jaar, per medewerker kosteloos uit.

1.8 Eisen aan de levering

32.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen gemeente Helmond en opdrachtnemer in overleg de samenstelling van het kledingpakket behorende bij een bepaalde functiegroep wijzigen.
33.	Gemeente Helmond wil de mogelijkheid hebben om een volledig kledingpakket te bestellen, alsook losse artikelen uit de kledingpakketten.
34.	De opdrachtnemer kan kleding in standaardmaten leveren, alsook minder voorkomende maten (3XS tot en met 4XL). Denk hierbij ook aan afwijkende lengtematen en positiekleding.
35.	Bestellingen worden alleen door de opdrachtnemer in behandeling genomen, nadat een digitale bestelling heeft plaatsgevonden via het online bestel- en registratiesysteem.
36.	Opdrachtnemer hanteert geen minimale orderwaarde of ordergrootte.
37.	Leveringen worden 'Franco huis' (DDP conform Incoterms 2020 aangeboden, op de door de gemeente Helmond aangegeven locatie.
38.	Levering van bestellingen en het ophalen van retourneren van kleding vindt tijdens openingstijden (maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur) plaats op onderstaand adres: Gemeente Helmond Weg op den Heuvel 35 5701 NV Helmond
39.	Deelleveringen zijn toegestaan. Wel draagt opdrachtnemer zorg voor een optimale verhouding tussen het aantal transportbewegingen en het aantal aflevermomenten.
40.	Opdrachtnemer garandeert dat alle te leveren artikelen bij levering in goede staat zijn.
41.	Opdrachtnemer levert bij de aflevering van de bestelling een pakbon mee. Hierop moet tenminste de volgende gegevens vermeld staan: • Besteldatum (datum op inkooporder); • Verzenddatum (datum pakbon); • Afleveradres; • Gegevens van medewerker (indien van toepassing) waarvoor de kleding bestemd is, bestaande uit voorletters, achternaam en werklocatie; • Bestelnummer • Kostenplaats • Aantallen en eenheden per product inclusief omschrijving en maat zoals deze op de bestelling staan vermeld.

42.	<u>Initiële levering: (de eerste levering na een passessie)</u> - Opdrachtnemer hanteert een levertijd van maximaal 10 werkdagen. <u>Reguliere leveringen:</u> - Opdrachtnemer hanteert een levertijd van maximaal 5 werkdagen. <u>Maatwerk leveringen:</u> - Opdrachtnemer hanteert een levertijd van maximaal 14 werkdagen. <u>Vermaak of reparatie leveringen:</u> - Opdrachtnemer hanteert een levertijd van maximaal 14 werkdagen. <u>Spoedlevering:</u> - Opdrachtnemer hanteert een levertijd van maximaal 3 werkdagen.
43.	Indien een artikel incidenteel niet binnen de afgesproken termijn leverbaar is, informeert opdrachtnemer gemeente Helmond binnen 24 uur na het plaatsen van de bestelling over de datum van de nalevering. Opdrachtnemer informeert gemeente Helmond over de voortgang van de achtergestelde levering.
44.	Indien de levertijd van het artikel meer dan 14 kalenderdagen boven op de reguliere levertijd bedraagt, dan geeft opdrachtnemer de reden aan en biedt opdrachtnemer een geschikt alternatief aan bij de gemeente Helmond. Wanneer opdrachtnemer niet in staat is een geschikt alternatief te leveren, heeft de gemeente Helmond het recht een alternatief bij een andere leverancier/ buiten de overeenkomst te bestellen.
45.	De opdrachtnemer verpakt de levering in één pakket, met daarin, per gebruiker, deel verpakkingen, zodanig dat de naam van de gebruiker aan de buitenzijde van de verpakking duidelijk zichtbaar is. De pakbon wordt in de binnenzijde van de verpakking geplaatst.
46.	De te leveren kleding wordt zodanig verpakt en geleverd dat de inhoud niet beschadigt, ook niet bij het uitpakken.
47.	Opdrachtnemer neemt geleverde kleding kosteloos retour, indien na controle door gemeente Helmond blijkt dat opdrachtnemer niet conform de bestelling heeft geleverd. Dit geldt dus ook voor kledingstukken die door opdrachtnemer van een logo zijn voorzien.
48.	Gemeente Helmond heeft geen verplichting tot het afnemen van restvoorraad aan het einde van de looptijd van de overeenkomst.

1.9 Eisen aan schoenen

49.	Opdrachtnemer is bereid en in staat schoenen van diverse merken modellen en in diverse breedtematen te leveren. Dit betekent dat voor iedere voetvorm een schoen geleverd moet worden die voldoet aan de geldende veiligheidseisen.
50.	Opdrachtnemer garandeert een goede kwaliteit op het gebied van de pasvorm, het model, de uitstraling, het draagcomfort, de materiaalkeuze, de functionaliteit en de technische specificaties van schoenen.
51.	Opdrachtnemer geeft een garantie op de geleverde schoenen van ten minste een jaar bij gebruik tijdens werkzaamheden. Mocht een schoen binnen deze (reguliere) periode kapotgaan bij normaal gebruik, dan wordt dit artikel kosteloos hersteld en indien niet mogelijk, vervangen.
52.	De door opdrachtnemer aangeboden schoenen voldoen en blijven gedurende de uitvoering van de overeenkomst voldoen aan de van toepassing zijnde Europese en Nederlandse wetgeving en richtlijnen, tenzij gemeente Helmond aangeeft hiervan af te wijken. De schoenen voldoen daarnaast minimaal aan de gestelde veiligheidsnorm(en).

1.10 Eisen aan vermaak en reparatie

53.	Opdrachtnemer is bereid en in staat kleding op verzoek van gemeente Helmond te vermaken en te repareren.
54.	Indien kleding bij opdrachtnemer zoekraakt of kleding onjuist is vermaakt, zullen de kosten voor vervanging of herstel voor rekening van opdrachtnemer zijn.
55.	Opdrachtnemer heeft een procedure voor het reparatieproces. Uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de te herstellen kleding stuurt opdrachtnemer de kleding gerepareerd retour. Na reparatie moet de kleding nog steeds voldoen aan de gestelde specificaties.
56.	Opdrachtnemer houdt te allen tijde bij het vermaken van kledingstukken rekening met de veiligheidsaspecten en NEN -EN ISO Normering. De NEN-EN ISO Normering en veiligheidsaspecten moeten ook na vermaken intact blijven.
57.	Wanneer reparatie van een kledingstuk duurder is dan het bestellen van een nieuw artikel laat opdrachtnemer dit de contactpersoon van gemeente Helmond weten. Gemeente Helmond kan dan de keus maken het artikel nieuw te bestellen en niet te laten repareren.

1.11 Eisen aan Reiniging

58.	Reiniging wordt uitgevoerd door een erkende industriële wasserij die voldoet aan relevante kwaliteits- en milieunormen.
59.	De gebruikte reinigingstechniek is geschikt voor bedrijfskleding en sluit aan bij de materiaalvoorschriften van de fabrikant.
60.	Reiniging voldoet aan hygiëne standaard passend bij Boa- en bedrijfskleding voor dagelijks gebruik.
61.	Er mag geen gebruik worden gemaakt van agressieve middelen die de stofkwaliteit of kleurvastheid verminderen.
62.	Ieder item moet voorzien zijn van een uniek identificatiemiddel.
63.	Er wordt gebruik gemaakt van een track-en trace systeem om verzendingen en reiniging cycli inzichtelijk te maken.
64.	Reiniging wordt uitgevoerd door een sociale onderneming gevestigd in Zuidoost Brabant.

1.12 Eisen aan Re-use

65.	Opdrachtnemer plaatst enkel artikelen in Re-use die voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen.
66.	Indien artikelen niet meer voldoen aan na de kwaliteitscontrole, dan haalt opdrachtnemer het artikel uit de circulatie.
67.	Opdrachtnemer houdt te allen tijde bij het vermaken en repareren van artikelen rekening met de veiligheidsaspecten en de NEN-EN ISO Normering. Deze blijven intact na het repareren van artikelen.

1.13 Eisen aan het online bestel- en registratiesysteem

68.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen, beveiligen en onderhouden van een gebruiksvriendelijk online bestel- en registratiesysteem. De software functioneert volledig (zonder beperkingen) met Windows besturingssystemen op desktop/laptops. Ook wordt hier onder het beschikbaar stellen van een beheerpakket voor de kleding verstaan (bijvoorbeeld online/web-based), waarin onder andere het beschikbaar gestelde pakket op persoons- en functieniveau wordt vastgelegd, bestellingen kunnen worden geplaatst, et cetera
69.	Het online bestel- en registratiesysteem is geschikt voor: • Het bestellen van kleding door geautoriseerde medewerkers binnen het aan hen gekoppelde pakket. Het maximaal aantal te bestellen artikelen is inzichtelijk waarbij ook inzichtelijk is welke hoeveelheid al is afgenomen. • Het registreren van persoons- en maatgegevens • Het online inzien van informatie over kleding, procedures, bestellingen, leveringen, aantallen, samenstelling van kledingpakketten en persoons- en maatgegevens

	Het online inzien van het bestede budget of aantallen per gebruiker (door geautoriseerde medewerkers)
70.	Het online bestel- en registratiesysteem is uitgerust met een beheerfunctie die alleen toegankelijk is voor de daartoe geautoriseerde medewerker(s) van gemeente Helmond. In de beheerfunctie zijn de actuele managementgegevens oproepbaar.
71.	De opdrachtnemer garandeert de mogelijkheid om gedurende de overeenkomst door gemeente Helmond voorgestelde wijzigingen in het online bestel- en registratiesysteem aan te brengen, zoals: - Wijziging in samenstelling van het kledingpakket - Wijzigingen van functieprofiel (waardoor pakketten van samenstellingen veranderen). - De gemeente Helmond kan aangeven dat er wijzigingen moeten plaats vinden. Deze worden door de opdrachtnemer (zonder extra kosten voor de gemeente Helmond) verwerkt in het online bestel- en registratiesysteem.
72.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een helpdesk die beschikbaar is tijdens kantoor tijden. Medewerkers die moeite hebben met bestellen kunnen deze helpdesk bellen voor hulp.
73.	Nieuwe medewerkers worden door de opdrachtnemer binnen twee (2) werkdagen in het online bestel- en registratiesysteem opgenomen.
74.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het inzichtelijk maken van de bestelhistorie en het aantal artikelen per medewerker.
75.	Opdrachtnemer stelt per item een instructie beschikbaar met regels omtrent het gebruik, reiniging en onderhoud in het online bestel- en registratiesysteem.
76.	Het online bestel- en registratiesysteem is beveiligd tegen misbruik door derden, door onbevoegden, calamiteiten en dataverlies.
77.	Het online bestel- en registratiesysteem van opdrachtnemer moet geschikt zijn om in de toekomst zonder meerkosten voor opdrachtgever op basis van punch-out te communiceren door middel van een OCI-koppeling.
78.	Het online bestel- en registratiesysteem is binnen 6 weken na definitieve gunning geïmplementeerd.
79.	De kosten voor het up-to-date houden van dit online bestel- en registratiesysteem gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn in de geoffeerde prijzen verrekend. Er worden geen extra kosten voor in rekening gebracht.
80.	De gemeente Helmond ondervindt geen hinder van updates of upgrades van het online bestel- en registratiesysteem.
81.	Opdrachtnemer gaat akkoord dat het online bestel- en registratiesysteem pas in gebruik genomen wordt na goedkeuring van gemeente Helmond. Tijdens de implementatieperiode wordt het online bestel- en registratiesysteem getest.
82.	Opdrachtnemer is in staat gemeente Helmond te ontzorgen in het gebruik van het online bestel- en registratiesysteem. Opdrachtnemer geeft de medewerkers een introductie in het online bestel- en registratiesysteem en stelt een digitale handleiding beschikbaar.
83.	Opdrachtnemer informeert gemeente Helmond proactief bij storingen. Wanneer het online bestel- en registratiesysteem niet gebruikt kan worden, biedt u een alternatieve bestelprocedure aan.
84.	Het online bestel- en registratiesysteem moet voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Met opdrachtnemer wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten, welke door opdrachtgever is opgesteld.

1.14 Eisen aan dienstverlening

85.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uit eigen (bij voorkeur regionale) voorraad leveren van alle, op het Prijzenblad opgenomen artikelen. Gemeente Helmond gaat ervan uit dat logo's pas na bestelling op betreffende item wordt geplaatst. Gemeente Helmond heeft aan het einde van de looptijd geen afnameverplichting voor een eventuele resterende voorraad.
86.	Opdrachtnemer beheert zelfstandig de voorraad op de kleding te plaatsen logo's.
87.	Indien een drager overgevoelig blijkt voor een bepaald materiaal, dan wordt per geval en in onderling overleg gezocht naar een adequate, kostenneutrale, oplossing. Dit kan betekenen dat er een vergelijkbaar kledingitem geleverd moet kunnen worden die geen allergische reactie oplevert. Opdrachtnemer garandeert dat, per kledingitem uit het standaardpakket, er bij minder dan 5% van de dragers allergische reacties op betreffende kledingitem voorkomen.

88.	Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice, die telefonisch (geen betaalde informatienummers) en per e-mail bereikbaar is op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur. Deze klantenservice beschikt over voldoende capaciteit, faciliteiten en bevoegdheden om ook daadwerkelijk klachten af te kunnen handelen, informatie te kunnen verstrekken over bijvoorbeeld aanvullende dienstverlening, etc. Nadere uitwerking van dit proces vindt plaats in de implementatieperiode.
89.	Uw organisatie heeft een vaste contactpersoon voor de gemeente Helmond beschikbaar. Deze persoon dient als eerste aanspreekpunt voor de gemeente en is tijdens kantooruren telefonisch en per mail goed bereikbaar. Wanneer de vaste contactpersoon wijzigt, stelt u hiervan de gemeente vooraf op de hoogte. Daarnaast heeft u een vaste vervangend contactpersoon voor de gemeente beschikbaar.
90.	Opdrachtnemer neemt een proactieve houding aan en informeert de gemeente Helmond tijdig over nieuwe ontwikkelingen in de markt en doet voorstellen deze te implementeren.

1.15 Klachtenprocedure

91.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een gestructureerde en geautomatiseerde registratie van klachtenafhandeling. De gemeente Helmond stelt hiervoor de volgende minimale eisen: • Opdrachtnemer hanteert één (1) telefoonnummer en/of mailadres voor klachten; • Klachten worden geregistreerd (via het online bestel- en registratiesysteem ondersteund door fysieke zending/ beeldmateriaal beeldmateriaal) en gecategoriseerd; • De geregistreerde klachten worden iedere maand aan de contactpersoon van de gemeente Helmond ter beschikking gesteld, alsmede de gekozen oplossing c.q. afwikkeling van de klacht; • Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van twee (2) werkdagen voor het beantwoorden van een vraag of het in behandeling nemen van een klacht. In geval van een klacht komt opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen naar de gemeente en degene die de klacht heeft ingediend met een passende oplossing. Nadere uitwerking van dit proces vindt plaats in de implementatieperiode.
92.	De registratie van klachten maakt onderdeel uit van de managementrapportage.

1.16 Eisen aan retouren

93.	Gemeente Helmond hanteert een retourbeleid van 30 kalenderdagen. Aangemelde retouren worden binnen 5 werkdagen opgehaald.
94.	Opdrachtnemer voorziet in retour bon en duidelijke instructie hoe medewerker kleding kan opsturen en aan welke eisen retour artikelen moeten voldoen.
95.	Alle kleding, PBM's en schoenen die kapot, versleten of niet meer toereikend zijn, worden gedurende de overeenkomst door opdrachtnemer retour genomen. Opdrachtnemer draagt zorg voor een circulaire verwerking. Na definitieve gunning wordt in gezamenlijk overleg gezocht naar de best passende verwerkingsmethode.
96.	Leverancier zorgt voor een gedegen proces rondom de retournering van gebruikte kleding, waarmee de gemeente Helmond volledig ontzorgd wordt.
97.	Opdrachtnemer garandeert dat bij alle retour genomen kleding, PBM en schoenen wordt gezorgd voor een vertrouwelijke verwerking, zodat de ingezamelde kleding nooit met gemeentelogo buiten de organisatie wordt gebruikt. Eventuele inzamelmiddelen worden door opdrachtnemer verstrekt.
98.	Opdrachtnemer sorteert de ingeleverde bedrijfskleding en verwerkt deze op een circulaire wijze. De opdrachtnemer toont aan op welke trede van de R-ladder dit verder verwerkt wordt.

1.17 Managementrapportage en overleg

99.	Tweemaal per jaar vindt er een overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaats. In dit overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken: • Relevante ontwikkelingen in de organisaties van Partijen; • De managementrapportage; • Samenwerking tussen Partijen;
-----	---

	• Ontwikkelingen op het vlak van MVO. De verslaglegging vindt plaats door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient het verslag binnen een week na het laatste overleg te worden opgeleverd aan Opdrachtgever.
100.	De managementrapportage wordt per half jaar door Opdrachtnemer digitaal aan Opdrachtgever verstrekt. Deze managementrapportage omvat een tijdsspanne van een halfjaar en zal twee weken voorafgaand aan het overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever aan Opdrachtgever worden verstrekt.
101.	De managementrapportage per halfjaar bevat minimaal de volgende onderdelen: • Afname per artikel, per afdeling en totaal; • Overzicht bestellingen per medewerker en totaal; • Overzicht levertijden per medewerker en totaal; • Overzicht retouren per artikel, per medewerker en totaal; • Overzicht herstelwerkzaamheden per medewerker en totaal; • Overzicht afname in euro's;

1.18 Implementatie periode

102.	De volgende activiteiten vinden plaats tijdens de implementatieperiode en worden waar van toepassing opgenomen in een dienstverleningsovereenkomst: • Afspraken maken over overgang van huidige naar nieuwe leverancier; • Planning: fasering en doorlooptijden van alle activiteiten; • Opstellen proces bereikbaarheid klantenservice; • Opstellen van een klachtenprocedure, inclusief de beschrijving van de reactie- en oplostijden; • Communicatiematrix tijdens de implementatiefase en tijdens de reguliere dienstverlening (incl. escalatieniveau 's); • De aansturing van de leveringen en diensten; • Het proces omtrent voorraadbeheer inclusief eventuele afhankelijkheden van derden; • Het proces omtrent het retourneren indien kleding niet goed is; • Het proces omtrent het opnemen van de maten van onze medewerkers; • Het proces om te borgen dat de ingezamelde kleding nooit met gemeentelogo buiten de organisatie wordt gebruikt; • Bespreken voorstel voor gerecycleerd materiaal voor verpakkingen; • De werking van het online bestel- en registratiesysteem; • Vormgeven rapportages.
------	--

1.19 Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst

103.	Opdrachtnemer garandeert aan het einde van de overeenkomst kosteloos mee te werken aan de overdracht naar een toekomstige opdrachtnemer en spant zich hiervoor maximaal in. Hiervoor worden geen additionele kosten in rekening gebracht.
104.	Opdrachtnemer stelt 2 maanden voordat de overeenkomst afloopt een overdrachtdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de overeenkomst.
105.	Opdrachtnemer voert in ieder geval de onderstaande maatregelen uit: • Het overdragen van opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de opdracht; • Het overdragen van materialen/instrumenten/middelen van de gemeente die u tijdelijk in uw bezit heeft gehad bij de uitvoering van de overeenkomst; • Het vernietigen van gegevens waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging); • Het technisch of functioneel ontmantelen van het online bestel- en registratiesysteem.
106.	Opdrachtnemer is ervan op de hoogte dat de gemeente Helmond het dossier dat alle informatie bevat voor een constructieve overdracht kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner
107.	Opdrachtnemer garandeert zich maximaal in te zetten voor een probleemloze overgang van de dienstverlening naar de nieuw te contracteren opdrachtnemer aan het einde van de overeenkomst.

108.	Opdrachtnemer werkt bij het einde van de overeenkomst volledig mee aan een overdracht van de nog in bezit zijnde logo's aan opdrachtgever, dan wel opvolgende opdrachtnemer.
------	--

1.20 Duurzaamheidseisen

109.	Aanwezige stoffen in eindproduct Opdrachtnemer maakt voor de uitvoering van de overeenkomst geen gebruik van producten waarvan hij weet of redelijkerwijs moet vermoeden of waarvan bekend is dat bij de productie ervan de lokale wet- en regelgeving ten aanzien van watergebruik, waterzuivering, chemicaliëngebruik en afvalmanagement, niet is nageleefd. Evenmin betreft opdrachtnemer producten of materialen van toeleveranciers van wie hij weet of redelijkerwijs moet vermoeden of van wie bekend is dat hij de bovenbedoelde lokale wet- en regelgeving niet naleeft. De hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren bedrijfskleding overschrijden niet de limietwaarden zoals opgenomen in het Öko-Tex 100 label. De limietwaarden zijn hier te vinden: https://www.oeko-tex.com/en/business/certifications_and_services/ots_100/ots_100_limit_values/ots_100_limit_valu es.html. Verificatie Opdrachtnemer kan worden gevraagd aan te tonen dat de hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren bedrijfskleding de limietwaarden niet overschrijden. Producten met een recent toegekend Öko-Tex label voldoen in ieder geval aan deze eis.
110.	Afgedragen kleding wordt ingenomen door de opdrachtnemer en hoogwaardig gerecycled. De opdrachtnemer zet in op het terugbrengen van grondstoffen in de keten.
111.	Kleding wordt bij uitdiensttreding ingenomen door de opdrachtnemer. Zo veel als mogelijk wordt deze kleding gereinigd en hersteld, waardoor deze opnieuw ingezet kan worden binnen de gemeente Helmond.
112.	Minimaal gebruik van verpakkingsmateriaal. Als verpakkingsmateriaal wordt gebruikt moet dit bestaan uit duurzame materialen.
113.	Opdrachtnemer zet zich actief in op CO2-neutrale bedrijfsvoering en CO2-reductie in de hele keten.
114.	De aangeboden en geleverde kleding wordt geproduceerd conform Textile Regulation (EU) No 1007/2011
115.	Opdrachtnemer zet zich actief in om de werkomstandigheden in de productieketen te verbeteren. En zet zich aantoonbaar in voor het eerlijk verdienmodel voor de betrokken partijen in de productieketen.
116.	Jaarlijks doet opdrachtnemer op tenminste 2 artikelen een effectief en haalbaar innovatievoorstel. Met betrekking tot het gesloten houden van de keten neemt opdrachtnemer uitgeleverde producten na gebruik weer in, genaamd retourlogistiek. Dit doen zij niet om de kleding als laagwaardig product te hergebruiken of recycleren, maar om het weer als een hoogwaardig product terug de keten in te brengen. Hiervoor wordt gesteld, hoe hoger op de R-ladder hoe duurzamer.
117.	Jaarlijks doet opdrachtnemer tenminste 1 effectief en haalbaar innovatievoorstel op een van de zes thema's op het gebied van MVOI.
118.	Wanneer een claim over het aandeel gerecycleerd materiaal in een product wordt gemaakt, moet volgens NEN-EN-ISO 14021 het percentage gerecycleerd materiaal worden vermeld. De rapportage en meegeleverde informatie bij als circulair gekenmerkt textielproduct moeten volgens NEN-EN-ISO 14021: • Duidelijk aantonen of de claim van toepassing is op het hele product of alleen op een productcomponent en/of de verpakking en/of een service-element; • Geen aanleiding geven voor misinterpretatie, geen directe of indirecte milieuverbetering suggereren die niet bestaat en het milieuvoordeel waar de claim naar verwijst, niet overdrijven; • Alle relevante feiten beschrijven om onbegrip te voorkomen; • Zo gepresenteerd zijn dat duidelijk is dat het label/de labels, de milieclaim en bijgaande informatie bij elkaar horen; • Een milieuverbetering of milieusuperioriteit specifiek maken (bijv. aangeven hoe recent de verbetering is doorgevoerd), opnieuw worden geverifieerd en aangepast wanneer



	voortschrijdende technologie, vergelijkbare producten of andere omstandigheden de accuraatheid van de claim hebben veranderd.
119.	Internationale Sociale Voorwaarden De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Door het inschrijven op onderhavige aanbesteding committeert opdrachtnemer zich aan het naleven van de ISV. Dit is een uitvoeringsvoorwaarde.