

Programma van Eisen

**Bedrijfskleding Buitengewoon
Opsporingsambtenaar (BOA)**

Kenmerk: 2026-306

Opdrachtgever:
Gemeente Zaanstad
Afdeling Straattoezicht

Postbus 2000
1500 GA Zaandam

Bezoekadres:
Stadhuisplein 100
1506 MZ ZAANDAM

Datum: 5 januari 2026
Status: definitief

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoudsopgave

1	INLEIDING.....	4
2	KLEDINGPAKKET	4
3	EISEN	6

1 Inleiding

Dit Programma van Eisen (PvE) beschrijft de aanbesteding voor levering en onderhoud van boa-kleding. Door een inschrijving in te dienen, verklaart u, zonder voorbehoud, akkoord te gaan met alle gestelde eisen uit het Programma van Eisen. Indien leveranciers-, merk- of typenamen worden genoemd, geldt dit als 'of gelijkwaardig'. Uw inschrijving betekent dat u volledig voldoet aan alle eisen van deze opdracht.

2 Kledingpakket

In onderstaande tabel staat het kledingpakket, inclusief schoenen en accessoires, wat de opdrachtnemer moet kunnen leveren. Dit pakket wordt voor zowel dames als heren geleverd.

Item	Aantal	Functie kleding	Logo	Standaard kleur
A		Broeken		
A1	2	Bikerbroek	Nee	Blauw
A2	2	Workerbroek	Nee	Blauw
B		T-shirts		
B1	4	Polo lange mouw	Ja	Blauw
B2	4	Polo korte mouw	Ja	Blauw
C		Vesten en sweaters		
C1	1	Zip-sweater	Ja	Blauw
D		Jassen		
D1	1	Softshell bikerjack	Ja	Blauw
D2	1	Winterjas (Blouson)	Ja	Blauw
E		Uitrusting		
E1	1	Kogel- en steekwerend vest	Nee	Zwart
E2	1	Buithoes t.b.v. kogel- en steekwerend vest	Nee	Geel
E3	1	Buithoes t.b.v. kogel- en steekwerend vest	Nee	Zwart
E4	1	Beroepsschoen (zonder verstevigende neuzen S2)	Nee	Zwart
F		Accessoires		
F1	3	Paar sokken	Nee	Zwart
F2	1	Paar handschoenen (patrol glove)	Nee	Zwart
F3	1	Koppel bestaande uit binnen- en buitenriem	Nee	Zwart
F4	1	Baseball cap model	Ja	Blauw
F5	1	Gebreide muts	Ja	Zwart
F6	1	Legitimatie etui met boa- logo	Ja	Zwart
F7	1	Epauletten	Nee	Zwart
F8	1	Houder voor handschoenen (metalen karbijnhaak)	Nee	Metaal
F9	1	Hanger voor boeiensleutel (metaal)	Nee	Metaal
F10	1	Hand/transportboeien	Nee	Metaal
F11	1	Handboeientasje	Nee	Zwart
F12	1	Oplaadbare zaklamp (klein)	Nee	Metaal
G		Regen- en thermokleding		
G1	1	Regenbroek	Ja	Blauw
G2	1	Regenjas	Ja	Blauw
G3	1	T-shirt voor in de zomer	Ja	Blauw
G4	1	Thermoshirt met lange mouwen voor in de winter	Nee	Blauw
G5	1	Winter thermobroek (voor onder de normale broek)	Nee	Blauw
G6	1	Winter fouilleerhandschoenen	Nee	Zwart
		Fietsbenodigdheden		
H1	1	Helm	Nee	Zwart
H2	1	Fietstas (trunk)	Nee	Zwart

Optioneel kunnen medewerkers de volgende items bijbestellen:

Item	Aantal	Functie kleding	Logo	Standaard kleur
I		Overige items		
I1	1	Koelvest	Nee	Zwart
I2	1	Coolpack t.b.v. hoes steekvest	Nee	Geel
I3	1	Colletje	Nee	Blauw
I4	1	Beroepsschoen (met verstevigde neuzen S3)	Nee	Zwart
I5	1	Hoog zichtbaarheidshesje	Nee	Geel

Het standaard kledingpakket voor iedere boa na gunning bestaat uit de onderstaande items. Dit pakket wordt voor zowel dames als heren geleverd.

Item	Aantal	Functie kleding	Logo	Standaard kleur
A		Broeken		
A1	2	Bikerbroek*	Nee	Blauw
A2	2	Workerbroek*	Nee	Blauw
B		T-shirts		
B1	4	Polo lange mouw	Ja	Blauw
B2	4	Polo korte mouw	Ja	Blauw
C		Vesten en sweaters		
C1	1	Zip-sweater	Ja	Blauw
D		Jassen		
D1	1	Softshell bikerjack	Ja	Blauw
D2	1	Winterjas (Blouson)	Ja	Blauw
E		Uitrusting		
E2	1	Buitenhoes t.b.v. kogel- en steekwerend vest	Nee	Geel
F		Accessoires		
F2	1	Paar handschoenen (patrol glove)	Nee	Zwart
F4	1	Baseball cap model	Ja	Blauw
F5	1	Gebreide muts	Ja	Zwart
G		Regen- en thermokleding		
G1	1	Regenbroek	Ja	Blauw
G2	1	Regenjas	Ja	Blauw
G6	1	Winter fouilleerhandschoenen	Nee	Zwart

*voorkeur medewerker

3 Eisen

Door in te schrijven op deze aanbesteding gaat u – definitief, zonder voorbehoud en onherroepelijk (u kunt hier niet meer op terugkomen) – akkoord met alle eisen uit dit Programma van Eisen. De eisen kennen een zogenaamd “knock-out”-karakter. Indien uit uw inschrijving blijkt dat u niet aan deze eisen voldoet, dan kan dit ongedigtheid tot gevolg hebben. Houdt er dus ook rekening mee dat uw uitwerking op de kwalitatieve gunningscriteria conform de eisen (of beter) is, en in ieder geval geen strijd hiermee oplevert.

Eisnummer	Algemene eisen
1.	Het boa-uniform voldoet aan de actuele regels van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten zoals vastgelegd in de Modeluniform Gemeentelijke Handhaver Openbare Ruimte (domein I). Wanneer het Modeluniform Gemeentelijke Handhaver Openbare Ruimte wordt aangepast, geldt deze richtlijn. In de richtlijn staan extra eisen, zoals een uniforme uitstraling, duidelijke tekens voor functies, betere zichtbaarheid en duurzame materialen. De boa-kleding dient volledig afgestemd op, en aantoonbaar conform, deze voorschriften te zijn gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele verleningen.
2.	De opdrachtnemer is verplicht om wijzigingen en aanvullingen in de richtlijnen aan de VNG met betrekking tot boa-kleding gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te implementeren, zonder dat dit leidt tot meerkosten voor Opdrachtgever.
3.	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.
4.	De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de overeenkomst informatie bij de opdrachtnemer op te vragen om de kwaliteit van de productspecificaties te kunnen verifiëren.
	Duurzaamheid en materiaal
5.	Opdrachtnemer is aangesloten bij Fair Wear Foundation (of gelijkwaardig). Of is bereid zich bij deze of soortgelijke organisatie aan te sluiten uiterlijk binnen één jaar na ingangsdatum van het contract. Deze organisatie controleert bij productiebedrijven op correcte arbeidsomstandigheden.
6.	Opdrachtnemer garandeert dat de artikelen minimaal voldoen aan alle actuele gestelde specificaties, normeringseisen en additionele eisen zoals vastgelegd in het Modeluniform Gemeentelijke Handhaver Openbare Ruimte (domein I)
7.	Opdrachtnemer volgt de regels van de nieuwe UPV wet: UPV textiel - afval circulair
8.	<i>Aanwezige stoffen in eindproduct</i> De hoeveelheid schadelijke stoffen in de te leveren boa-kleding overschrijden niet de limietwaarden zoals opgenomen in de OEKO -TEX STANDAARD 100 in geval van kleding uit textiel of de OEKO-TEX Leather Standard in geval van kleding uit leer. <i>Mogelijke bewijsmiddelen:</i> • Geldig OEKO-TEX Standard 100 certificaat, OEKO-TEX Leather Standard certificaat of gelijkwaardig certificaat. • Verklaring van de leverancier van het leer, het textiel of de gecoate stof (naargelang van toepassing), waaruit de volgende twee punten blijken: ○ Dat leverancier het specifiek gevraagde keurmerk niet heeft kunnen behalen binnen de gestelde tijd om redenen die hem niet kunnen worden aangerekend. ○ Dat het textiel voldoet aan de bovengenoemde fysische eisen gestaafd met relevante testverslagen. • Of gelijkwaardig. Het hiervoor genoemde betreft een zogenaamde uitvoeringseis. Dit betekent dat opdrachtnemer hier uiterlijk ten tijde van de ingangsdatum van de overeenkomst aan dient te voldoen, middels aantoonbare bewijsmiddelen.

9.	<i>Gebruik van nanomaterialen</i> Als de opdrachtnemer nanomaterialen wil toepassen, gelden deze eisen: • Het gebruik van nanomaterialen moet worden gemeld in een rapport. • Dit rapport bevat een risicobeoordeling én een overzicht van maatregelen om risico's te beheersen als nanomaterialen (onbedoeld) vrijkomen. Bewijsstukken: • Rapport met melding en risicobeoordeling, inclusief beheersmaatregelen. • Of een gelijkwaardig document.								
10.	<i>Waterzuivering bij leerproductie verplicht</i> De inschrijver dient voor het te leveren leer aan te tonen dat het bij het loopproces gebruikte water niet ongezuiverd terugkeert in een ecosysteem. <i>Mogelijke bewijsmiddelen:</i> • (Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerken is te vinden op de website van PIANOo. Producten met een certificaat van EU-Ecolabel, Blue Angel of Nordic Swan voldoen in elk geval aan deze eis. • Documentatie of testrapporten waaruit blijkt dat de waterzuivering bij de leerproductie gedurende de afgelopen 6 maanden of langer voldoet aan ISO 6060. • Documentatie over de herkomst van het leer. Dit omvat zowel de productieland(en) als de productiefaciliteit(en) van alle aangeboden artikelen, inclusief een omschrijving van de methode van waterzuivering en/of hergebruik. • Of gelijkwaardig. Het hiervoor genoemde betreft een zogenaamde uitvoeringseis. Dit betekent dat opdrachtnemer hier uiterlijk ten tijde van de ingangsdatum van de overeenkomst aan dient te voldoen, middels aantoonbare bewijsmiddelen.								
11.	<i>Textielproducten met meer dan 50% synthetische cellulosevezels</i> Voor producten met meer dan 50% viscose- of modalvezels gelden onderstaande eisen: • Het zwavelgehalte in emissies uit het vezelproductieproces mag, als jaargemiddelde, niet hoger zijn dan de waarden in tabel A. • Tabel A – Maximaal zwavelgehalte <table border="1" data-bbox="395 1496 1137 1664"> <tr> <th>Vezelsoort</th><th>Max. emissie (g S/kg)</th></tr> <tr> <td>Stapelvezel</td><td>30 g/kg</td></tr> <tr> <td>Filamentvezel – Wastunnel</td><td>40 g/kg</td></tr> <tr> <td>Filamentvezel – Geïntegreerd wassen</td><td>170 g/kg</td></tr> </table> De opdrachtnemer levert monitoring- en productiegegevens aan waaruit blijkt dat de gebruikte leveranciers en productievestigingen deze normen naleven. Dit geldt specifiek voor de vezels die in dit contract worden toegepast. Gebaseerd op EU GPP 2017. Het hiervoor genoemde betreft een zogenaamde uitvoeringseis. Dit betekent dat inschrijver hier uiterlijk ten tijde van de ingangsdatum van de overeenkomst aan dient te voldoen, middels aantoonbare bewijsmiddelen.	Vezelsoort	Max. emissie (g S/kg)	Stapelvezel	30 g/kg	Filamentvezel – Wastunnel	40 g/kg	Filamentvezel – Geïntegreerd wassen	170 g/kg
Vezelsoort	Max. emissie (g S/kg)								
Stapelvezel	30 g/kg								
Filamentvezel – Wastunnel	40 g/kg								
Filamentvezel – Geïntegreerd wassen	170 g/kg								
12.	Vanaf 2027 wordt het Digital Product Passport (DPP) verplicht voor textielproducten in de Europese Unie Dit paspoort moet onder andere informatie bevatten over: • materiaal- en vezelsamenstelling;								

	• herkomst en traceerbaarheid; • chemische veiligheid en recyclingbaarheid. Opdrachtnemer dient zich te houden aan deze DPP.
	Algemene eisen aan producten en kwaliteit
13.	Opdrachtnemer garandeert dat alle kledinggebruikers, ongeacht hun geslacht, maat of lichaamsbouw worden voorzien van de benodigde artikelen voor een goede uitvoering van de werkzaamheden. En dat deze een representatieve uitstraling en comfortabele fit hebben. De pasvorm mag geen gevaar opleveren of de uitoefening van de werkzaamheden belemmeren.
14.	Kleuren van artikelen zijn gedurende de totale contractduur consistent. Nieuwe artikelen komen qua kleur overeen met de rest van de artikelen die afgenomen zijn onder deze overeenkomst en/of nog in gebruik zijn.
15.	De kleding, geleverd tijdens de beoordeling van de kwaliteitsbeleving, dient identiek te zijn als later bij de contractduur aangeboden kleding. Vergelijkbare kleding wordt niet geaccepteerd. Kleding van betere kwaliteit mag tijdens de contractduur wel, in overleg met opdrachtgever, worden aangeboden.
16.	De verwachte levensduur van de kleding bij normaal gebruik is minimaal twee (2) jaar.
17.	Opdrachtnemer geeft een garantie op de geleverde schoenen van ten minste een (1) 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.
18.	De kleding is voorzien van zo min mogelijk toevoegingen zoals labels. Indien de kleding wel is voorzien een label, dan mag deze geen irritatie veroorzaken.
19.	Het was- en onderhoudsvoorschrift van ieder kledingstuk wordt, digitaal of geprint op A4 formaat, meegegeven bij het startpakket. In het voorschrift staat duidelijk beschreven hoe de kleding gewassen en onderhouden moet worden. Deze informatie staat beschreven in de NTA 8195:2020 gestelde eisen. Het wasvoorschrift geeft aan dat de kleding krimpvrij en kleurvast is (ook bij gecombineerde stoffen) gedurende de levensduur, indien wordt voldaan aan de wasvoorschriften. Dit geldt ook voor aangebrachte borduringen, reflecterende strepen etc.
20.	Alle aangebrachte logo's, insignes en reflecterende strepen bezitten de volgende eigenschappen: 1. wasbestendig op basis van de onderhoudsvoorschriften en wasvoorschriften; 2. zijn na wassen kleurecht, herkenbaar en intact. Tijdens het gebruik mogen deze onderdelen niet loslaten. Mocht dat gebeuren, dan dient de opdrachtnemer dit kosteloos (incl. transport) te repareren dan wel te vervangen.
21.	De opdrachtnemer dient in staat te zijn om de logo's, insignes op verschillende manieren aan te brengen. In ieder geval door te borduren of via heat en steal. Epauletten worden los meegeleverd.
22.	De kosten voor levering en aanbrengen van boa-logo's en epauletten zijn inbegrepen in de prijzen.
	Steekwerende vesten
23.	De opdrachtnemer garandeert dat de te leveren steekwerende vesten voldoen aan de geldende internationale veiligheidsnormeringen. Waaronder ten minste één van de volgende: blade, needle of ballistische normering, met een minimale classificatie van bijvoorbeeld NIJ IIIA volgens TR NIJ 0101.06 of een aantoonbaar gelijkwaardige normering.
24.	<i>Pasvorm en draagcomfort</i> Het vest moet zodanig zijn ontworpen en vervaardigd dat de drager volledige bewegingsvrijheid behoudt. Dit betekent concreet dat: • de armen vrij omhoog en zijwaarts bewogen kunnen worden zonder knelling of beperking; • de romp volledig kan buigen, draaien en strekken zonder dat het vest verschuift of drukt; • het vest bij zitten, knielen en traplopen geen hinder of belemmering mag veroorzaken.

	Het vest moet zijn voorzien van een buitenhoes. De buitenhoes behorende bij het vest dient: • anatomisch gevormd te zijn en individueel instelbaar (d.m.v. klittenband of elastiek). • verkrijgbaar te zijn in diverse maten én maatwerkopties per drager. • voorzien te zijn van een ventilerende binnenvoering en ergonomisch ontwerp. • uitwasbaar en vervangbaar te zijn.
25.	Opdrachtnemer geeft de maximale wasbeurten van de buitenhoes aan. Dit in verband met reflecterende onderdelen.
26.	<i>Gewicht, flexibiliteit en uiterlijk</i> • Het vest dient voorzien te zijn van herkenbare opdruk. • De buitenhoes dient voorzien te zijn van een reflecterende tekst 'bodycam' op de voorkant. • De epauletten dienen ook op het steekvest te kunnen worden bevestigd. Het vest en buitenhoes dienen geleverd te worden in de kleuren conform de actuele vastgestelde Modeluniform Gemeentelijke Handhaver Openbare Ruimte (domein I).
27.	Garantie op de vesten • Minimaal 5 jaar garantie op steekwerende werking (conform certificering). • Minimaal 2 jaar garantie op buitenhoes (slijtvastheid, sluitingen, naden). Of mogelijkheid tot reparatie. De opdrachtnemer laat een levensduurverklaring van de fabrikant zien. Opdrachtnemer geeft een bewijs van vernietiging af. Indien vesten worden geretourneerd aan het einde van hun levensduur of indien de vesten niet meer als zodanig kunnen worden gebruikt.
Eisen aan de passessies gedurende contract	
28.	Bij de start van de opdracht nemen alle medewerkers deel aan een passessie op de locatie van de opdrachtgever. Het meten wordt gedaan door een vakkundige medewerker van de opdrachtnemer. Hier zijn geen kosten aan verbonden voor de opdrachtgever.
29.	Opdrachtnemer registreert per medewerker en per artikel de (maat) gegevens. Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de juistheid van dit bestand.
30.	Na een passessie verwerkt de opdrachtnemer de maten per persoon in een online bestel- en registratiesysteem.
31.	Passessies vinden plaats op locatie: Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam. Opdrachtgever stelt ruimtes beschikbaar om bedrijfskleding en schoeisel te laten passen. Wanneer de opdrachtnemer een vestiging heeft binnen de gemeentegrenzen van Zaanstad kan een passessie ook bij opdrachtnemer plaatsvinden.
32.	De opdrachtnemer is in staat en bereid om tijdens de duur van de Raamovereenkomst kosteloos meerdere passessies te verzorgen op locatie van opdrachtgever. Passessies dienen op ieder moment te kunnen worden ingepland, in samenspraak met opdrachtgever
33.	Voor nieuwe medewerkers wordt een passessie op locatie van de opdrachtgever ingepland. Hier zijn geen kosten aan verbonden. Na aanmelding van een nieuwe medewerker zorgt opdrachtnemer voor het inplannen van een passessie binnen 7 werkdagen. Na afloop van dit eerste bezoek ontvangt de nieuwe medewerker binnen t 10 werkdagen het basispakket met uitzondering van maatwerk.
34.	Bij wijzigingen in het kledingassortiment of in de actuele regels van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten zoals vastgelegd in de Modeluniform Gemeentelijke Handhaver Openbare Ruimte (domein I) moet een passessie kunnen plaatsvinden op locatie van de opdrachtgever. Opdrachtnemer spreekt met Opdrachtgever passende data en tijden voor een passessie af.
Eisen aan vermaak en reparatie	
35.	Opdrachtnemer is bereid en in staat kleding op verzoek te vermaken en te repareren. Daarnaast organiseert opdrachtnemer, in overleg met de opdrachtgever, jaarlijks of tweemaal per jaar een moment waarop opdrachtnemer op locatie van de opdrachtgever kleine reparaties aan de kleding kan uitvoeren. De opdrachtgever stelt hiervoor een ruimte beschikbaar waar de reparaties gedaan kunnen worden.
36.	Indien kleding bij opdrachtnemer zoek raakt of kleding onjuist is vermaakt, zijn de kosten voor vervanging of herstel voor rekening van opdrachtnemer.
37.	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.

38.	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. Wanneer reparatie van een kledingstuk duurder is dan het bestellen van een nieuw artikel laat opdrachtnemer dit de contactpersoon van opdrachtgever weten. Opdrachtgever kan dan de keus maken het artikel nieuw te bestellen en niet te laten repareren.
Leveringen en beschikbaarheid van het assortiment	
39.	Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om een volledig kledingpakket te bestellen, alsook losse items uit het kledingpakket.
40.	Bij iedere bestelling wordt een uniek ordernummer aangemaakt en vermeld op de pakbon en factuur.
41.	De opdrachtnemer levert kleding in standaardmaten (maten XXS t/m XXXL) en ook schoenmaten van 36-48. Afwijkende kledingmaten en schoenmaten (kleiner of groter) moeten ook geleverd kunnen worden.
42.	Voor een optimale pasvorm biedt de opdrachtnemer verschillende modellen voor mannen en vrouwen aan. Dit geldt in ieder geval voor kledingstukken.
43.	Opdrachtnemer hanteert geen minimale order of ordergrootte.
44.	De standaardproducten dienen binnen 5 tot 14 werkdagen te worden geleverd. Met een werkdag wordt hier bedoeld leverdagen van maandag t/m vrijdag. Hieronder een specificatie van de verschillende bestellingen: - De eerste levering na een passessie: Opdrachtnemer hanteert een levertijd van maximaal 10 werkdagen voor het kledingpakket. - Reguliere leveringen: Opdrachtnemer hanteert een levertijd van maximaal 5 werkdagen voor losse bestellingen. - Maatwerk leveringen: Opdrachtnemer hanteert een levertijd van maximaal 14 werkdagen. Vermaak of reparatie leveringen: Opdrachtnemer hanteert een levertijd van maximaal 14 werkdagen. - Spoedlevering: Opdrachtnemer hanteert een levertijd van maximaal 3 werkdagen Bij overmacht moet overleg worden gepleegd met de opdrachtgever. Indien Opdrachtgever dit wenst, moet een mogelijk alternatief item worden aangeboden onder gelijkwaardige condities van het contract.
45.	Er is één vast afleveradres binnen de gemeente Zaanstad, te weten Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam. De leveringen vinden plaats tijdens werkdagen. Onze openingstijden zijn op maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur. Voor het vervoer en bezorging van de kleding gebruikt de opdrachtnemer voertuigen die ten minste aan emissieklasse (Euro - V norm) 6 voldoen. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij gedurende de looptijd van de raamovereenkomst stappen maakt richting ZE voertuigen nu het afleveradres vanaf 2030 binnen de ZE zones valt.
46.	Op iedere verpakking van een leveringen staat: voor wie het artikel bestemd is (persoonsgebonden) en wie het artikel heeft besteld. <i>Bijvoorbeeld:</i> <i>Gemeente Zaanstad t.a.v. Straattoezicht + naam contactpersoon</i> <i>Bestelling voor boa/toezichthouder + naam Boa/Toezichthouder</i> <i>Stadhuisplein 100</i> <i>1506 MZ Zaandam</i>

	Retourname
47.	De te leveren kleding wordt zodanig verpakt en geleverd dat de inhoud niet beschadigt. De opdrachtnemer gebruikt niet meer verpakkingsmateriaal dan noodzakelijk is. Het verpakkingsmateriaal is herbruikbare, milieuvriendelijk en recyclebaar.
48.	Bij reparatie of retourverzending dient de kleding in een herbruikbare verpakking uitgewisseld te worden. Bijvoorbeeld een wisselkrat, doos of zak. De opdrachtnemer stelt verpakkingsmateriaal beschikbaar voor de opdrachtgever.
49.	Opdrachtnemer levert informatie over terugname. In de meegeleverde informatie moet duidelijk zijn aangegeven voor de gebruiker op welke wijze afgedragen kleding kan worden geretourneerd, zodat het ontdane product in een circulair systeem wordt ingebracht.
50.	In overleg met de opdrachtgever wordt een omruil- en retourprocedure afgesproken binnen 14 dagen. (Bijvoorbeeld bij het bestellen van de verkeerde maat of artikel).
51.	De opdrachtnemer dient leveringen en retourzendingen zo optimaal mogelijk te combineren.
52.	Opdrachtnemer dient ingeleverde kleding te sorteren en op een circulaire wijze te verwerken. Dit door aantoonbaar een zo hoog mogelijke R uit de R-ladder toe te passen. Opdrachtnemer dient de kleding eerst bij opdrachtgever opnieuw aan te bieden (voordat opdrachtnemer dit elders doet). Bij uitdiensttreding neemt opdrachtnemer de kleding van de betreffende medewerker in. Zo veel als mogelijk wordt deze kleding gereinigd en hersteld, zodat deze opnieuw kan worden aangeboden.
53.	Opdrachtnemer is verplicht om alle logo's, emblemen en overige uiterlijke herkenningstekens die verwijzen naar de gemeente Zaanstad en/of handhaving/boa-kleding te verwijderen van de ingezamelde versleten en afgedankte kleding. Dit ter voorkoming van misbruik of verwarring.
	Bestelprocedure en kledingmanagementsysteem
54.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen, beveiligen en onderhouden van een gebruiksvriendelijk online bestel- en registratiesysteem. De software van het digitaal bestelsysteem c.q. de webshop dient ISO 27001, of vergelijkbaar, gecertificeerd te zijn. Onder vergelijkbaar wordt in deze verstaan: het proces van certificering is ingezet en wordt uiterlijk 3 maanden na de start van de uitvoering afgerond, inclusief de verplichte audit door een onafhankelijke derde. Het hiervoor genoemde betreft een zogenaamde uitvoeringseis. Dit betekent dat inschrijver hier uiterlijk ten tijde van de ingangsdatum van de overeenkomst aan dient te voldoen, middels aantoonbare bewijsmiddelen. Opdrachtgever wil via dit systeem direct orders kunnen plaatsen bij de opdrachtnemer. Alleen de door de opdrachtgever aangewezen medewerkers zijn bevoegd om bestellingen te plaatsen namens de opdrachtgever. De namen van deze bevoegde medewerkers worden na gunning met opdrachtnemer gedeeld voor het aanmaken van accounts.
55.	Het online bestel- en registratiesysteem is uitgerust met een beheerfunctie die alleen toegankelijk is voor de daartoe geautoriseerde medewerker(s). In de beheerfunctie zijn de actuele managementgegevens oproepbaar. Zij kunnen zelf nieuwe medewerkers toevoegen of personen uit het systeem verwijderen.
56.	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 alle facturen (door geautoriseerde medewerkers). • Het online inzien van informatie over kleding, procedures, bestellingen, leveringen, aantallen (aan de hand van de R-ladder), samenstelling van kledingpakketten en persoons- en maatgegevens.

	Het online inzien van het bestede budget per gebruiker (door geautoriseerde medewerkers).
57.	Binnen het online bestelsysteem is een persoonsgebonden puntensysteem. Iedere medewerker krijgt een aantal punten per jaar en kan zelf beslissen welke items en extra artikelen hij/zij bestelt. Bestellingen kunnen dan alleen worden gemaakt indien het past binnen het 'puntenbudget' van de medewerker. Een medewerker kan niet meer bestellen als zijn/haar punten op zijn.
58.	Op een vaste datum in ieder jaar krijgen de medewerkers een nieuw punten budget.
59.	De volgende informatie wordt per artikel in het online bestel- en registratiesysteem weergegeven: - Artikelnaam en nummer; - Foto van het kledingstuk of artikel (in de juiste kleur); - Korte omschrijving van het artikel met de belangrijkste kenmerken; - Beschikbare Schoen, - en kleding maten, weergegeven in standaard Europese maten; - Prijs/punten in euro's (€). Het actueel houden van deze informatie wordt door de opdrachtnemer kosteloos verzorgd. In dit online bestelsysteem dient alle informatie met betrekking tot maatvoering, aantal artikelen per medewerker en bestelhistorie per persoon inzichtelijk te zijn.
60.	Het online bestel- en registratiesysteem dient in Nederlandse taal te zijn. Het systeem biedt de mogelijkheid tot bestellen op medewerker niveau, beheren en managen in één totaalconcept.
61.	Het online bestel- en registratiesysteem systeem moet beveiligd zijn, is niet toegankelijk voor derden en is alleen te benaderen via unieke en alleen bij bestellers zelf bekende inloggegevens. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen, beveiligen en onderhoud.
62.	De opdrachtnemer garandeert de mogelijkheid om gedurende de overeenkomst wijzigingen in het online bestel- en registratiesysteem aan te brengen, zoals: - Wijziging in samenstelling van het kledingpakket vanwege de actuele regels van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten zoals vastgelegd in de Modeluniform Gemeentelijke Handhaver Openbare Ruimte (domein I). - Wijzigingen van functieprofiel (waardoor pakketten van samenstellingen veranderen).
63.	De opdrachtnemer heeft zijn informatieprocessen t.a.v. het online bestelsysteem ingericht op basis van de principes van privacy en security by design en privacy security by default en kan dit aantonen.
64.	De opdrachtnemer kan garanderen dat de data (inclusief de back up) in het online bestelsysteem nu en in de toekomst niet buiten de Europese Economische Ruimte wordt opgeslagen.
65.	De opdrachtgever ondervindt geen hinder van updates of upgrades van het online bestel- en registratiesysteem.
66.	Opdrachtnemer stelt een digitale Nederlandse handleiding beschikbaar van het online bestel- en registratiesysteem.
67.	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever proactief bij storingen. Wanneer het online bestel- en registratiesysteem niet gebruikt kan worden, laat opdrachtnemer dit aan opdrachtgever weten. Bij een langdurig storing of onderhoud biedt opdrachtnemer een alternatief bestelproces aan.
	Aanspreekpunt opdrachtnemer
68.	Opdrachtnemer dient op alle werkdagen van de week (telefonisch) bereikbaar te zijn van 9:00 tot 17:00 uur.
69.	Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon aan te wijzen voor alle communicatie met opdrachtgever. Deze persoon heeft beslissingsbevoegdheid, is materiedeskundige en heeft verstand van het proces. Daarnaast is deze persoon verantwoordelijk voor de coördinatie/uitvoering van de opdracht(en) in het kader van de

	overeenkomst. Bij afwezigheid van de vaste contactpersoon dient er goede vervanging plaats te vinden. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zowel de contactpersoon als de vervanger te allen tijde bekend zijn bij opdrachtgever. De contactpersoon van opdrachtnemer en/of diens vervanger zijn tijdens de openingsuren voor opdrachtgever via email of de telefoon bereikbaar.
70.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de contactpersoon en/of diens vervanger de Nederlandse taal goed beheerst.
	Facturering
71.	Maandelijks verstuurt de opdrachtnemer een verzamelnota achteraf voorzien van productspecificatie. De (e-)factuur dient digitaal naar het e-mailadres: facturen@zaanstad.nl te worden verstuurd.
	Managementrapportage en actief beheer assortiment
72.	Opdrachtnemer heeft een periodieke rapportageverplichting (SMART) tijdens de contractperiode en dient 2 keer per jaar, - of zo vaak als opdrachtgever dat nodig acht -, de volgende managementinformatie (digitaal) aan te leveren en bij te houden: • Totaal afname per kledingstuk; • Totaal afname per jaar aanschaf kleding/items; • Afname kledingstuk per persoon; • Overzicht ruilingen per artikel per medewerker; • Overzicht hoe vaak aantal backorders (nog openstaande orders) voorkomen • Overzicht klachten; • Overzicht levertermijnen; • Aantallen ingenomen kleding; • Gefactureerde kosten per kwartaal gedetailleerd per levering; • Circulariteit aan de hand van de R-ladder; (hoeveel kledingstukken zijn er gerecycled of refurbished); • Voortgang en effectiviteit van de duurzaamheidsmaatregelen.
73.	Naast de hierboven genoemde periodieke rapportageverplichting, blijkt de opdrachtnemer in zijn managementrapportage jaarlijks vooruit naar de door hem te ondernemen acties voor het daaropvolgende jaar. Daarnaast doet hij innovatievoorstellen. Uit deze innovatievoorstellen blijkt hoe in het kader van de uitvoering van de opdracht verbetering wordt gerealiseerd aan de hand van de overeengekomen KPI's en gestelde duurzaamheidseisen. Deze voorstellen dienen in lijn te zijn met de doelstellingen en ambities van opdrachtgever op het gebied van CO2 reductie en circulariteit. Na wederzijdse goedkeuring tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer over de prijs, kwaliteit en voorwaarden binnen de opdracht kunnen deze innovaties gedurende de looptijd van het contract worden doorgevoerd, mits hiermee geen wezenlijke wijziging optreedt als bedoeld onder artikel 2.163a e.v. Aw2012. De rapportage is een vast agendapunt voor het overleg. Uitgangspunt is dat opdrachtnemer de rapportage op voorhand toestuuert aan opdrachtgever. De rapportage bevat objectief bewijs. Opdrachtnemer en presenteert dit aan de opdrachtgever. Opdrachtgever zal hierover nadere afspraken maken met de winnende opdrachtnemer van deze aanbesteding. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze KPI's periodiek te evalueren en hierover in gesprek te gaan met de opdrachtnemer.



gemeente Zaanstad

Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam
Postbus 2000, 1500 GA Zaandam

T14 075
antwoord@zaanstad.nl
www.zaanstad.nl