



Bijlage B
Programma van Eisen
Landstede Groep

Aanbestedende dienst:

Datum:

Versie:

Referentie

Deelnemende stichtingen binnen Landstede Groep

26 maart 2026

1.0

TN 578610

In deze bijlage benoemt Landstede Groep de eisen die verbonden zijn aan de producten en gevraagde dienstverlening. Indien de inschrijver een offerte indient gaat hij akkoord met deze eisen.

In dit Programma van Eisen wordt met de onderstaande terminologie het volgende bedoeld:

- **'Opdrachtnemer'** verwijst naar de te contracteren partner voor levering van creatieve materialen die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de in dit document beschreven dienstverlening. Waar in dit document wordt gesproken over 'Opdrachtnemer', wordt daarmee de beoogde partner voor levering van creatieve materialen bedoeld.
- **'Opdrachtgever'** verwijst naar Landstede Groep of personeelsleden die onderdeel uitmaken van Landstede Groep.

1. Algemene eisen

Nummer	Eis
1.	De artikelen voldoen aan alle van toepassing zijnde geldende Europese en Nederlandse normen.
2.	De artikelen voldoen aan alle van toepassing zijnde wettelijke regelingen waaronder, maar niet uitsluitend, ARBO- en milieu wet- en regelgeving.
3.	Opdrachtgever is niet gebonden aan een minimumafname per leverancier van creatieve materialen. De raamovereenkomst legt geen verplichting tot afname op.

2. Eisen aan de dienstverlening en communicatie

Nummer	Eis
4.	Bestellingen worden in de school afgeleverd. Het is niet toegestaan bestellingen buiten te plaatsen.
5.	Klantenservice is goed bereikbaar voor het beantwoorden van vragen en verstrekken van informatie tijdens kantooruren (van 9:00 tot 17:00 uur). De Opdrachtnemer is verplicht om actuele informatie over leveringen te verstrekken (waaronder track-and-trace-gegevens). Vragen en klachten dienen door de Opdrachtnemer binnen maximaal twee (2) werkdagen volledig te zijn afgehandeld.
6.	Opdrachtnemer geeft duidelijk aan of producten niet leverbaar zijn en communiceert een aangepaste leverdatum, indien van toepassing.
7.	De Opdrachtnemer dient een duidelijke en eenvoudig uitvoerbare retourregeling te hanteren voor onjuiste leveringen of verkeerd geplaatste bestellingen, waarbij alle kosten voor retourname volledig voor rekening van de Opdrachtnemer komen.
8.	Managementrapportages worden per half jaar geleverd. Dit omvat in ieder geval de omzet, aantal en omschrijving van bestelde producten, aantal bestellingen, aantal bestellers, percentage duurzaam bestelde producten en leveringsbetrouwbaarheidspercentage.
9.	Opdrachtnemer garandeert een leveringsbetrouwbaarheid van minimaal 98%. Dat betekent dat 98% van alle leveringen juist, volledig en tijdig worden geleverd.
10.	Opdrachtnemer brengt geen bezorgkosten in rekening. Opdrachtgever stuurt erop dat bestellingen zoveel mogelijk gebundeld worden en spoedbestellingen beperkt blijven.

3. Eisen aan de webshop, bestellen en betalen

Nummer	Eis
11.	Opdrachtnemer biedt een webshop aan voor de aanschaf van materialen. Bestellingen worden alleen aangenomen via de webshop. Uitzonderingen zijn hierop mogelijk.
12.	De webshop van de Opdrachtnemer moet voorzien zijn van een autorisatiemechanisme waarmee uitsluitend daartoe geautoriseerde medewerkers bestellingen kunnen plaatsen. Indien de webshop dit niet ondersteunt, dient de Opdrachtnemer aan te tonen dat een gelijkwaardig en controleerbaar alternatief autorisatiemechanisme beschikbaar is.
13.	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst kunnen de geautoriseerde medewerkers zonder additionele kosten gewijzigd worden.
14.	De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat een OCI-koppeling met de webshop op een later, door de Opdrachtgever te bepalen moment kan worden gerealiseerd. Omdat binnen de organisatie nog niet kan worden vastgesteld wanneer de inzet van OCI-koppelingen mogelijk wordt, moet de technische inrichting van de webshop deze toekomstige koppeling zonder aanvullende kosten of beperkingen ondersteunen.
15.	De webshop is beschikbaar op alle dagen van 00.00 tot 24.00 uur (24/7) met uitzondering tijdens onderhoud en updates.
16.	De netto prijzen voor Opdrachtgever staan duidelijk op de website vermeld. Indien er sprake is van een kortingspercentage dient dit zichtbaar te zijn.
17.	Alle leveringen vinden plaats onder de leveringsconditie DDP (Delivered Duty Paid), op de door Opdrachtgever aangegeven locatie aan vooraf benoemde contactpersoon/adres, dan wel als vermeld in de bestelorder.
18.	Er geldt geen minimale orderwaarde. Dit komt doordat binnen de organisatie momenteel nog geen centrale coördinatie van bestellingen is ingericht, waardoor het hanteren van een minimale orderwaarde operationeel niet werkbaar is. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij actief bijdraagt aan het beperken van onnodig kleine bestellingen, bijvoorbeeld door bestelbundeling te stimuleren via rapportages of webshopinstellingen.
19.	Opdrachtgever kan bestellingen met spoed plaatsen. Dergelijke bestellingen dienen uiterlijk 1 (één) werkdag, uitgezonderd de feestdagen, na de besteldag geleverd te worden mits de bestelling voor 16:00 uur is gedaan. Voor spoedbestellingen mogen geen additionele kosten in rekening worden gebracht, tenzij dit vooraf uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen met Opdrachtgever.

4. Financiële eisen

Nummer	Eis
20.	Prijzen op de website mogen in- of exclusief BTW weergegeven worden, mits duidelijk en ondubbelzinnig is aangegeven welke weergave wordt gehanteerd.
21.	De door Opdrachtnemer aangeboden tarieven zijn 'all-in'. Dat wil zeggen inclusief onder andere maar niet uitsluitend: salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, dashboards, testkosten, kosten voor keuringen, certificaten, verzekeringen, reis- en verblijfskosten, verpakings-, transport- en opslagkosten, inkleding, belasting, heffingen, administratieve kosten en kosten voor intern overleg.
22.	De door Opdrachtnemer geoffreerde kortingspercentages staan vast gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.
23.	Prijzen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast conform de indexatieclausule(s) als beschreven in de overeenkomst.
24.	Producten hebben een marktconforme prijs. Deze wordt periodiek getoetst door middel van een steekproef bij minimaal 4 leveranciers. Mocht blijken dat de prijzen niet marktconform zijn dan worden deze aangepast door Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer niet bereid is de prijzen aan te passen behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de producten elders af te nemen.
25.	Opdrachtnemer stuurt facturen in conform de bepalingen die zijn vastgesteld door Opdrachtgever. Zie hiervoor Bijlage I .

5. Minimumeisen milieu-, sociale en circulaire criteria

Nummer	Eis
	Materiaalgebruik & circulariteit:
26.	Materialen bevatten geen onnodig schadelijke stoffen (zoals zware metalen of vluchtige oplosmiddelen).
27.	Producten zijn veilig voor gebruik door leerlingen en studenten en mogen geen giftige, schadelijke of anderszins gezondheidsbedreigende stoffen bevatten en moeten voldoen aan alle relevante Europese normen voor chemische veiligheid van consumentenproducten,
	Milieubelasting & emissies
28.	Opdrachtnemer dient uitsluitend producten te leveren van producenten die voldoen aan de geldende milieuwetgeving. De Opdrachtnemer toont dit desgevraagd aan door het overleggen van relevante producentverklaringen, conformiteitsverklaringen of certificaten.
	Sociaal verantwoord inkopen
29.	Producenten en leveranciers moeten voldoen aan internationale normen voor arbeidsomstandigheden (ILO-conventies).
	Duurzame verpakking & logistiek
30.	Verpakkingen voldoen aan de EU Verpakkingsrichtlijn (Richtlijn 94/62).
	Transparantie & productinformatie
31.	Opdrachtnemer verstrekt basisinformatie over materiaalsoorten, herkomst en verwerking.
32.	Duidelijke veiligheidsinformatieblad of gebruiksaanwijzing.