

# Programma van Eisen

## Circulaire Kantoorinrichting Stadhuis

Nummer aanbesteding: 2026-183

Oprachtgever:

Gemeente Zaanstad  
Afdeling Facilitaire Zaken

Postbus 2000  
1500 GA Zaandam

Bezoekadres:  
Stadhuisplein 100  
1506 MZ ZAANDAM

Datum: 17 april 2026

Status: definitief

Met opmerkingen [b.1]: CHECK

© 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

<b>1</b>	<b>INLEIDING.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>BEGRIPPENLIJST .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>EISEN.....</b>	<b>6</b>
3.1	Algemene toelichting .....	6
3.2	Omschrijving opdracht.....	6
3.3	Omschrijving eisen .....	6
1.	Algemene eisen.....	6
2.	Eisen aan de levering en garantiebepaling.....	7
3.	Eisen aan veiligheid, gezondheid en welzijn.....	7
4.	Duurzaamheids- en MVO-eisen.....	8
5.	Eisen aan de samenwerking, co-creatie en communicatie .....	11
6.	Eisen aan het prijzenblad (bijlage D) en Productboek.....	12
7.	Eisen aan meubelregistratie .....	13
8.	Eisen aan de planning, implementatie en logistiek .....	14
9.	Financiële bepalingen.....	16
10.	KPI's .....	16

## Bijlagen

- A. Plattegronden (met inrichtings- en kleurenplannen)
- B. Beeld- en kwaliteitsplan
- C. Verbouwplanning
- D. Prijzenblad

## **1 Inleiding**

In dit Programma van Eisen (PvE) wordt de inhoud van de opdracht omschreven en vastgelegd. Met inschrijving op de aanbesteding geven Inschrijvers aan onverkort aan alle eisen te voldoen bij de uitvoering van de opdracht.

Binnen deze opdracht staat circulair hergebruik centraal. Bestaand meubilair van Opdrachtgever wordt waar mogelijk opgeknapt en opnieuw ingezet als Refurbished Producten/Elementen. Alleen wanneer dit onvoldoende toereikend is, worden Aanvullende Producten ingezet: nieuwe, zo circulair mogelijke meubels ter completering van de inrichting.

In bijlage D staat productinformatie, waaronder afmetingen, kleuren en materialen. Dit dient u te lezen als: 'of Gelijkwaardig'. Uitzondering hierop zijn de gevraagde Aanvullende Producten voor de Hoofdstraten: Inschrijver biedt exact de gevraagde Producten/Elementen aan en wijkt hier niet vanaf. Deze lijst is dusdanig samengesteld dat het universeel leverbaar is.

## 2 Begrippenlijst

- Aanvullend Product:** .... alle nieuwe zo circulair mogelijke meubilair dat Opdrachtnemer aanbiedt om tot een totale herinrichting te komen, omdat bestaande Producten/Elementen onvoldoende toereikend zijn.
- Elementen:** ..... onderdelen waarmee Producten die reeds in gebruik zijn bij Opdrachtgever worden gerefurbished, of onderdelen van een Aanvullend Product.
- Gelijkwaardig:** ..... het Product of Element wordt als Gelijkaardig beschouwd wanneer het aantoonbaar voldoet aan de beoogde look & feel (architectonische eisen waaronder vorm, kleur en structuur), de functionele eisen, technische specificaties, het PvE en is bij voorkeur circulair. Opdrachtgever bepaalt aan de hand van het Productboek de gelijkwaardigheid. Wanneer een aangeboden Gelijkaardig Product of Element niet Gelijkaardig blijkt, kan Opdrachtgever besluiten dat er sprake is van een niet geldige inschrijving en volgt uitsluiting van verdere deelname. Ten aanzien van afmetingen geldt dat een Gelijkaardig Product of Element in beginsel maximaal 2% mag afwijken van de opgegeven maatvoering, tenzij in de Meubellijst expliciet een andere tolerantie is opgenomen. Daarnaast dient een Gelijkaardig Product of Element passend te zijn binnen de beoogde toepassing, waaronder in ieder geval wordt verstaan: aansluiting op hoogte, groepering, beloopbaarheid, ergonomie, maatwerkverbanden en visuele samenhang. Indien een afwijking groter dan 2% niet leidt tot afbreuk aan voornoemde aspecten, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor het Product of Element alsnog als Gelijkaardig te beoordelen.
- Inschrijver:** ..... Een ondernemer die een inschrijving heeft ingediend.
- Meubellijst:** ..... overzicht in bijlage D (Prijzenblad) van bestaande, te Refurbishen Producten en Aanvullende Producten.
- Opdrachtgever:** ..... De aanbestedende dienst die deze aanbesteding initieert en de Overeenkomst aangaat met de Opdrachtnemer. Onder Opdrachtgever wordt in het kader van deze aanbesteding tevens verstaan: door Opdrachtgever ingeschakelde en aangewezen externe vertegenwoordiger (expert of adviseur) die namens de Opdrachtgever optreedt.
- Opdrachtnemer:** ..... De Inschrijver die gecontracteerd is om de Opdracht uit te voeren, inclusief de verantwoordelijkheid voor eventuele onderaannemers die Opdrachtnemer inzet onder de in bijgaand document opgestelde voorwaarden.
- Overeenkomst:** ..... Een schriftelijke Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met het doel binnen de gestelde voorwaarden de overeengekomen overheidsopdracht vast te leggen.
- Productboek:** ..... gespecificeerde toelichting van Gelijkaardige Producten, opgenomen in eis 6.
- Producten:** ..... alles in de uitvraag zoals tafels, stoelen, akoestische wandpanelen en dergelijke.
- Refurbished Producten:** bestaand meubilair van Opdrachtgever wat na refurbishing door Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen. Hiertoe kunnen ook meerdere bestaande meubels gebruikt worden om te komen tot één of meerdere Refurbished Product(en).
- Vergelijkbaar:** ..... dit dient gelezen te worden als 'of daaraan gelijkwaardig'.

### 3 Eisen

#### 3.1 Algemene toelichting

In dit hoofdstuk staan de eisen aan de uitvoering van de Opdracht weergegeven. Het pakket van eisen in dit PvE heeft een knock-out karakter mits anders vermeld: het niet (kunnen) voldoen aan één of meer van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Opdrachtgever kan te allen tijde bewijs opvragen waaruit blijkt dat aan de gestelde eisen wordt voldaan, wat Inschrijver (of na gunning: Opdrachtnemer) binnen vijf werkdagen na verzoek aanlevert.

Mocht Inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het PvE, dient Inschrijver dit onderbouwd aan te geven in de nota van inlichtingen (Nvl), zoals aangegeven in de Leidraad. Aan de hand daarvan beslist de Opdrachtgever wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure dan wel voor wijzigingen in het PvE en informeert geïnteresseerden hierover via de Nvl.

Middels inschrijving gaat Inschrijver onherroepelijk akkoord met hetgeen gesteld in het PvE.

#### 3.2 Omschrijving opdracht

Het betreft een éénmalige opdracht voor het zo duurzaam mogelijk herinrichten van het Stadhuis van de gemeente Zaanstad. Tijdens de schouw licht Opdrachtgever de inhoud nader toe. Binnen de opdracht hanteert de Opdrachtgever de volgorde binnen de R-ladder. De scope van de opdracht en de toelichting op deze R-ladder zijn opgenomen in de Leidraad, respectievelijk in paragraaf 2.2 en 2.13.

#### 3.3 Omschrijving eisen

Eis	1. Algemene eisen
1.1	Opdrachtnemer is in staat om Producten te leveren als beschreven in de aanbestedingsstukken en heeft hiervoor van het moment van inschrijving tot de laatste oplevering (zie verbouwplanning in bijlage C) én gedurende de garantieperiode de adequate expertise en middelen tot zijn beschikking.
1.2	Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever onverwijld te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening c.q. levering negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en SMART omschreven te nemen maatregelen om dit te beheersen.
1.3	Alle communicatie tussen de Opdrachtgever en de Inschrijver/Opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal, tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door de Opdrachtgever.
1.4	Het is Inschrijver/Opdrachtnemer niet toegestaan om vertrouwelijke informatie – zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever – op enigerlei wijze openbaar te maken. Inschrijver/Opdrachtnemer gaat vertrouwelijk om met de informatie uit deze aanbesteding en verschaft tijdens de uitvoering van de opdracht.
1.5	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de opdracht aan het bepaalde in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Eis	2. Eisen aan de levering en garantiebepaling
2.1	'Bijlage A. Plattegronden' en 'Bijlage B. Beeld- en kwaliteitsplan' met benodigde Refurbished en Aanvullende Producten voor de totale herinrichting, met de uitstraling en kleur, zijn opgemaakt door een architect en vertaald naar de 'Bijlage D. Prijzenblad'. De levering moet voldoen aan de uitstraling van individuele ruimtes, zoals opgenomen in deze bijlagen en bijgaand PvE.
2.2	Alle Refurbished of Aanvullende Producten (zie ook uitgebreidere eisen bij 4. Duurzaamheid): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zijn stevig en niet storingsgevoelig.</li> <li>- Zijn makkelijk te onderhouden en te reinigen met gangbare milieuvriendelijke middelen/methoden, zonder schade aan te brengen.</li> <li>- Zijn modulair opgebouwd, waarbij de onderdelen eenvoudig vervangbaar zijn.</li> </ul>
2.3	Oprachtnemer biedt een garantie en levensduur van minimaal vijf jaar op Refurbished Producten inclusief refurbished losse Elementen en minimaal tien jaar op Aanvullende Producten inclusief aanvullende losse Elementen – gerekend vanaf de plaatsingsdatum.
2.4	Oprachtnemer garandeert dat onderdelen van Aanvullende Producten gedurende tien jaar na levering leverbaar zijn. Onder onderdelen worden alle componenten van het meubel verstaan: van werkblad en zitting tot scharnieren, wieltjes et cetera. Hierbij geldt: de reserveonderdelen zijn universeel dan wel Gelijkwaardig verkrijgbaar. Oprachtnemer stelt deze gratis beschikbaar en vervangt deze kosteloos tijdens de garantieperiode, indien de goederen gebreken vertonen tijdens normaal gebruik. Reserveonderdelen zijn voor een prijs verkrijgbaar die evenredig is met de totale kostprijs van het Product. Voor reserveonderdelen mogen kosten berekend worden indien deze buiten de garantieperiode van een meubel nodig zijn of wanneer een meubel door foutief of onjuist gebruik beschadigd is geraakt.
2.5	Geconstateerde gebreken (binnen de invloedssfeer van Oprachtnemer, vastgelegd in dit PvE) verhelpt de Oprachtnemer binnen de garantietermijn kosteloos binnen veertien dagen na schriftelijke melding door de Opdrachtgever.
2.6	(Deel)leveringen hebben geen minimale of maximale ordergrootte.

Eis	3. Eisen aan veiligheid, gezondheid en welzijn
3.1	Alle leveringen voldoen aan alle geldende (Europese) regels in het belang van de veiligheid, gezondheid en het welzijn, zoals vastgelegd in de actuele Arbowet-/richtlijnen van werkplekmeubilair, waaronder de volgende (of aantoonbaar gelijkwaardige) normeringen: <p><b>NEN-EN 1335</b> .....Maatvoering en instel bereiken van bureaustoelen (ergonomie).</p> <p><b>NEN-EN 1335-2</b> .....Veiligheidseisen voor bureaustoelen.</p> <p><b>NEN-EN 527</b> .....Afmetingen, veiligheid, stabiliteit, sterkte en duurzaamheid van bureaus, werk- en vergadertafels.</p> <p><b>NEN 1824</b>.....Ergonomische minimale oppervlakte-eisen voor kantoorwerkplekken.</p> <p><b>NEN-EN-ISO 9241</b>....Ergonomische eisen voor beeldschermwerk (houding, zichtlijnen, interactie).</p> <p><b>NPR 1813</b>.....Nederlandse ergonomische maatvoering (rekening houdend met NL-lengtevariatie).</p> <p><b>EN 16139</b> .....Functionele en veiligheidseisen voor niet-residentiële (vergader)stoelen.</p> <p><b>EN 15372</b> .....Functionele en veiligheidseisen voor niet-residentiële (vergader)tafels.</p> <p><b>EN 12740</b> .....Weerstand van oppervlakken tegen koude vloeistoffen (vlekken, kringen).</p> <p><b>EN 12721</b> .....Hittebestendigheid van oppervlakken: weerstand tegen warme voorwerpen.</p> <p><b>EN 15187</b> .....Lichtechtheid/kleurvastheid bij blootstelling aan licht.</p> <p><b>EN 14322</b> .....Eisen aan gemelamineerde plaatoppervlakken (kwaliteit en prestaties).</p>

	<p><b>EN 14323</b> ..... Test- en beoordelingseisen voor gemelamineerde oppervlakken (kras-, vlek- en slijtvastheid).</p> <p><b>EN 438</b> ..... Hoge druk laminaat (HPL): eisen aan krasvastheid, hittebestendigheid, reinigbaarheid.</p> <p><b>EN 1021-1/2</b> ..... Brandveiligheid van gestoffeerd meubilair (sigaret- en lucifertest).</p> <p><b>ISO 105-serie</b> ..... Kleurvastheid, was-echtheid, wrijfvastheid, vochtbestendigheid en resistentie tegen schoonmaakmiddelen van textiel.</p> <p><b>EN 14073</b> ..... Veiligheid, stabiliteit en functionaliteit van opbergmeubilair (kasten).</p> <p><b>EN 14074</b> ..... Eisen aan mechanische onderdelen zoals scharnieren en geleiders.</p> <p><b>EN 15338</b> ..... Duurzaamheid en belastbaarheid van ladegeleiders.</p> <p><b>EN 1021-1/2</b> ..... Brandveiligheid gestoffeerd meubilair.</p> <p><b>ISO 354</b> ..... Meting van geluidsabsorptie (akoestische panelen).</p> <p><b>ISO 11654</b> ..... Akoestische classificatie (absorptiewaarden).</p> <p><b>EN 1022</b> ..... Stabiliteit van zitmeubelen.</p>
3.2	Werkbladen van bureaus zijn zonder reliëf en geven geen lichtreflectie.
3.3	Onderdelen van het huidige meubilair die veiligheid kritische functies vervullen, zoals gasveren, besturingskasten en elektromotoren, mogen uitsluitend worden gedemonteerd, geopend of vervangen door de fabrikant of door gekwalificeerd personeel. Interne demontage door niet gekwalificeerd personeel is niet toegestaan, vanwege veiligheidsrisico's en het behoud van garantie.
3.4	De Refurbished en Aanvullende Producten voldoen aan de brandveiligheidseisen/-normen die van toepassing zijn op publieke gebouwen en zijn waar relevant voorzien van brandvertragende behandelingen.

Eis	4. Duurzaamheids- en MVO-eisen
4.1	De duurzaamheidseisen gelden als minimumeisen, zijn gebaseerd op NPR 8313-1 (definities) en NPR 8313-2 (circulair ontwerp) en dienen als uitgangspunt voor circulaire ontwerpprincipes binnen deze opdracht.
4.2	De duurzaamheidsambities van Opdrachtgever staan verwoord in de Leidraad. De insteek binnen deze opdracht is het realiseren van circulaire ambities volgens de R-ladder om verspilling van grondstoffen te voorkomen c.q. afval te minimaliseren door optimaal hergebruik van bestaande Producten/Elementen en minimale aanschaf van Aanvullende- dan wel Gelijkwaardige Producten/Elementen. Binnen deze opdracht neemt Opdrachtnemer huidige Producten in, hergebruikt waar mogelijk hele items óf de onderdelen hiervan voor de herinrichting van het Stadhuis van de gemeente Zaanstad. Er is mogelijk summier restmeubilair. Dit restmeubilair én onderdelen die niet bruikbaar zijn voor de herinrichting van het stadhuis worden waar mogelijk door de Opdrachtnemer opnieuw ingezet, bijvoorbeeld voor een goed doel. Alleen onbruikbare, afgeschreven (onderdelen van) Producten dient Opdrachtnemer volledig te demonteren en via de juiste gescheiden afvalstromen af te voeren. Zie ook Leidraad hoofdstuk 2.13.
	<b>Materialen</b>
4.3	Wanneer bij de bekleding opvulmaterialen wordt gebruikt, mogen bij de productie van die opvulmateriaal geen gehalogeneerde organische verbindingen als (hulp)blaasmiddel gebruikt zijn en moeten de opvulmaterialen een zo'n laag mogelijke emissie uitstoot hebben.
4.4	Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer een materialenpaspoort, samenstellingsetiket of vergelijkbare documentatie aan waarin staat welke chemicaliën en stoffen tijdens productie gebruikt zijn, de herleidbaarheid van de stoffen, de technische

	levensduur van de onderdelen en in hoeverre onderdelen demontabel of vervangbaar zijn en hergebruikt kunnen worden.
4.5	Alle toegepaste stoffen zijn vrij van PFAS, ftalaten en microplastics.
<b>Toxische stoffen</b>	
4.6	De volgende materialen dienen een geldig certificaat van een ISO type I milieukeurmerk te hebben óf een vergelijkbaar certificaat, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen (informatie over dit milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOO): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plaatmateriaal: Producten met een E1-certificaat of vergelijkbaar (op productniveau, afkomstig van de Opdrachtnemer) voldoen.</li> <li>- Textiel: Producten met een OEKO-TEX 100 certificaat of vergelijkbaar, voldoen.</li> <li>- Coatingmengsels: Producten met een EU Ecolabel of vergelijkbaar, voldoen.</li> </ul>
4.7	Bij latexschuimrubber als opvulmateriaal gelden de eisen aan chemische residuen zoals vermeld in paragrafen 3.1.2, 3.1.3 en 3.1.6 van de EuroLatex ECO Standaard test specificaties (versie 14.02.02-english). Bij polyurethaanschuim als opvulmateriaal gelden de eisen zoals vermeld in de paragrafen 1.1 t/m 1.3, 2.1, 2.3 en 2.7 van de CertiPUR technische vereisten.
<b>Levensduur textiel</b>	
4.8	Voor het te leveren beklede meubilair stelt Opdrachtgever minimumeisen aan de kwaliteit van het gebruikte textiel en/of kunstleer, om de levensduur van de Producten te optimaliseren. Hierbij gaat het om slijtweerstand, pilling en kleurvastheid t.o.v. licht en wrijving. Hierbij worden de volgende minimumeisen gehanteerd: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Slijtweerstand (Martindale test): <ul style="list-style-type: none"> <li>• kunststoffen &gt; 90.000</li> <li>• mix materiaal &gt; 100.000</li> <li>• wol &gt; 50.000</li> <li>• kunstleer &gt; 200.000 i.c.m. hydrostatische test (waterdichtheid intact gehouden volgens EN 20811 (1992)</li> </ul> </li> <li>- Pilling (textiel): <ul style="list-style-type: none"> <li>• mix materialen: minimaal 4</li> <li>• mono materialen: minimaal 5</li> </ul> </li> <li>- Kleurvastheid: <ul style="list-style-type: none"> <li>• t.o.v. licht: score minimaal 5</li> <li>• t.o.v. wrijving: score minimaal 3 in natte staat en 4 in droge staat</li> </ul> </li> </ul> Mogelijke bewijsmiddelen zijn – of aantoonbaar vergelijkbaar: testrapporten waaruit de kwaliteit van het toegepast textiel en/of kunstleer blijkt. Bij slijtweerstand gaat het om EN ISO 12947-2 (Martindale test) en voor kunstleer ook EN 20811 (1992) (hydrostatische test). Bij pilling gaat het om EN ISO 12945-2, bij kleurvastheid om EN ISO 105-B02 (licht) en EN ISO 105X12 (wrijving).
<b>Duurzaam hout</b>	
4.9	Te leveren hout of hout verwerkt in te leveren (hout)Producten dient te voldoen aan de 'Dutch Procurement Criteria for Timber' ten aanzien van duurzaam bosbeheer en de handelsketen, inclusief de bijbehorende beoordelingsmethode. Het Hout dat onder een certificeringssysteem wordt geleverd, moet vergezeld gaan van de op de levering betrekking hebbende factuur en/of pakbon van de Opdrachtnemer. waaruit blijkt dat ze voldoen aan het certificeringssysteem. Deze facturen en/of pakbon zijn voorzien van: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Naam en adresgegevens van Opdrachtgever en Opdrachtnemer</li> <li>- Datum uitgifte</li> <li>- Houtsoort en/of productbeschrijving</li> <li>- Volume of aantal van het geleverd Product</li> <li>- Naam van het certificeringssysteem en de claim (bijv. FSC 100% of PEFC gecertificeerd)</li> <li>- Chain-of-Custody certificaatnummer van de leverancier</li> </ul>

<b>Onderhoud, reparatie en schoonmaak</b>	
4.10	Per meubelsoort verstrekt Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever gebruik-, reiniging- en/of onderhoudsvorschriften digitaal aan Opdrachtgever in de Nederlandse taal.
4.11	Bekleding en stoffering van Aanvullende Producten én bij her-stoffering zijn vuilafstotend en/of met de gangbare, milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen (zonder organische oplosmiddelen) in combinatie met de microvezeltechniek eenvoudig te reinigen. Alle onderdelen zijn dusdanig geselecteerd en verwerkt dat onderhoud zo gering mogelijk is. Onder eenvoudig reinigen wordt verstaan zonder dat de meubelstukken uit elkaar gehaald hoeven worden en/of zonder dat speciale hulpmiddelen vereist zijn. Bij normale schoonmaakwerkzaamheden ontstaan geen beschadigingen.
4.12	De keuze voor de wijze van bevestiging is telkens zo duurzaam en modulair mogelijk, met de R-Ladder als uitgangspunt. Materialen van Aanvullende Producten én Refurbished Producten (de aanpassingen door Opdrachtnemer) moeten met eenvoudige hulpmiddelen van andere materialen in het meubel zijn te scheiden om onderhoud, reparatie, recycling en circulariteit te faciliteren. Het vernieten van stoffering en foam-materiaal is toegestaan. Verlijming die milieu of gezondheid aantast(en), evenals verlijming die na demontage zichtbare schade achterlaten zijn niet toegestaan.
4.13	Eis 4.12 (niet kunnen scheiden) geldt niet voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Composieten of samengestelde panelen (voorbeelden van samengestelde panelen zijn Sandwichpanelen met een kartonnen honingraat of polystyreen kern en MDF, gelamineerd spaanplaat, multiplex of aluminium dekbladen).</li> <li>- Onderdelen zoals een gasveer, besturingskast of elektromotor, waarvan de fabrikant voorschrijft dat deze alleen mogen worden gedemonteerd door gekwalificeerd personeel (zie onder 3. Veiligheidseisen).</li> </ul>
4.14	Zit- en plaatmeubilair dienen zo veel mogelijk modulair te zijn opgebouwd waardoor aanpassingen, bijvoorbeeld het vervangen van armsteunen of zitkussens na medisch advies of het toevoegen van een schot, eenvoudig door te voeren zijn.
4.15	De benodigde reparaties en demontages aan het meubilair (zoals vervanging van de zitting van een bureaustoel) zijn eenvoudig uit te voeren. Concreet houdt dit in: <ul style="list-style-type: none"> <li>- De benodigde reparaties en demontages kunnen snel en eenvoudig op locatie, eventueel door personeel van Opdrachtgever.</li> <li>- Eventueel benodigde reparaties en demontages buiten de garantie worden op verzoek van Opdrachtgever door Opdrachtnemer uitgelegd via een gebruiksaanwijzing of demonstratie.</li> <li>- De benodigde reparaties en demontages mogen geen mechanische verzwakkingen veroorzaken.</li> <li>- De benodigde reparaties en demontages mogen geen van smeer of vet voorziene mechanieken blootleggen waarmee personen of goederen in aanraking kunnen komen.</li> </ul> Deze eis geldt niet voor composieten of samengestelde panelen en voor onderdelen als een gasveer, besturingskast of elektromotor, waarvan de fabrikant voorschrijft dat deze alleen mogen worden gedemonteerd of gerepareerd door gekwalificeerd personeel.
<b>Milieu, Biodiversiteit &amp; CO<sub>2</sub> reductie</b>	
4.16	Opdrachtnemer gebruikt bij de productie van kantoormeubilair, het vervoer en overige bedrijfsactiviteiten fossielvrije en/of minimaal 50% hernieuwbare (zelf opgewekte of ingekochte) energie.
4.17	Milieubewust inkopen omvat het tegengaan van milieuverontreiniging (stikstofuitstoot), luchtverontreiniging en gebruik van schadelijke stoffen en pesticiden. Dit mede ter bescherming van de biodiversiteit. Ook het verminderen van water- en energiegebruik valt hieronder. Inschrijver/Opdrachtnemer biedt minimaal 30% van de toegepaste materialen aan die:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bijdragen aan vermindering van milieuverontreiniging zoals stikstof/luchtverontreiniging.</li> <li>- Geen schadelijke stoffen of pesticiden bevatten.</li> <li>- Een aantoonbaar lage milieu-impact hebben óf een positieve bijdrage leveren aan biodiversiteit, bijvoorbeeld door biobased materialen of natuurlijke vezels.</li> </ul>
4.18	Voor Aanvullende Producten geldt dat de productie binnen de EU plaatsvindt met in de EU geproduceerde onderdelen.
<b>Verpakkingen</b>	
4.19	Opdrachtnemer voldoet aan het Besluit beheer verpakkingen 2014 (vertaling van EU-verpakkingsrichtlijn 94/62/EG). Als dit besluit vernieuwd wordt of als soortgelijke besluiten worden geldend, leeft Opdrachtnemer deze na.
4.20	Aangescherpt t.o.v. het Besluit beheer verpakkingen 2014 worden de volgende eisen gesteld: Kartonnen dozen bestaan voor minstens 80% uit recycled materiaal. Kunststofzakken of vellen bestaan voor minstens 75% uit recycled of biobased materiaal. Opdrachtnemer draagt zorg voor een milieuvriendelijke verwerking van het gebruikte verpakkingsmateriaal, pallets en andersoortige verpakkingen.
4.21	Verpakkingsmateriaal wordt na elke levering door Opdrachtnemer kosteloos verwijderd en afgevoerd. Het verpakkingsmateriaal is met de hand te scheiden en te recyclen volgens gangbare methoden.
<b>Inzet Social Return</b>	
4.22	Opdrachtnemer heeft de verplichting om 2% social return over de totale opdracht in te zetten conform het Uitvoeringsprotocol social return Zaanstreek-Waterland, wat als bijlage bij de Leidraad is toegevoegd. Indien Opdrachtnemer niet (volledig) voldoet aan het invullen van deze eis, heeft Gemeente Zaanstad van rechtswege een direct opeisbare vordering op Opdrachtnemer ten bedrage van de openstaande SROI-verplichting. De Gemeente Zaanstad zal dit bedrag alsdan verrekenen met de nog aan Opdrachtnemer te betalen facturen, dan wel anderszins invorderen.

<b>EIS</b>	<b>5. Eisen aan de samenwerking, co-creatie en communicatie</b>
5.1	De Opdrachtgever acht het van belang dat ten aanzien van de uitvoering van de Overeenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. De Inschrijver benoemt één ervaren SPOC (Single Point Of Contact) die optreedt als projectleider en het inhoudelijke en commerciële aanspreekpunt is voor de Opdrachtgever ten aanzien van de gehele Overeenkomst. Deze projectleider kan goed samenwerken, coördineren, plannen, schakelt vlot, stemt proactief af, is probleemoplossend en gemachtigd om afspraken te maken, die voor alle onder Opdrachtnemer vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden/onderaanneming rechtsgeldig zijn. De projectleider/SPOC houdt de presentatie, zoals opgenomen in de leidraad bij G-2.
5.2	<p>Bij de volgende overleggen is de SPOC van de Opdrachtnemer minimaal aanwezig – naast de mogelijkheid voor dagelijkse afstemming wanneer nodig:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bouwteam overleggen: maandelijks – om betrokkenen te informeren, de actuele planning te bespreken &amp; scherp te houden en diverse diensten soepel c.q. de logistiek op elkaar af te stemmen. Zie ook eis 5.4.</li> <li>- Voortgangsoverleg: minimaal maandelijks met contactpersoon van Opdrachtgever waarin o.a. de voortgang van de implementatie/levering wordt besproken, onder andere aan de hand van het meubelregistratiesysteem (zie '7. Eisen aan meubelregistratie').</li> <li>- Evaluatie met de contactpersoon van de Opdrachtgever: ieder kwartaal waarin o.a. de voortgangsrapportage wordt besproken (zie eis 10.2).</li> </ul>

5.3	De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever zo vroeg mogelijk indien er sprake is van opvolging/vervanging van de SPOC, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. De eisen aan de vervangende SPOC blijven onveranderd en wordt door de vertrekkende SPOC volledig op de hoogte gesteld van de opdracht en lopende afspraken. Deze overdrachtsuren worden niet in rekening gebracht aan de Opdrachtgever.
5.4	De SPOC van de Opdrachtnemer neemt deel aan het bouwteam van de Opdrachtgever. Dit bouwteam wordt nog vormgegeven en zal verder bestaan uit de projectmanager Zaans Werken, afdeling Vastgoed, afdeling Facilitaire Zaken, de aannemer en mogelijk aanvullende betrokken leveranciers/partners.
5.5	Voor de logistieke processen rondom het uit- en inhuizen, werkt de SPOC van de Opdrachtnemer nauw samen met de aannemer en de verhuizers. Dit doet de Opdrachtnemer zo zelfstandig mogelijk, zodat tussenkomst van de Opdrachtgever tot het minimum wordt beperkt.
5.6	De inzet ten behoeve van deze co-creatie, inclusief deelname aan de maandelijkse bouwteam-bijeenkomsten en evaluatiemomenten door de SPOC van de Opdrachtnemer, wordt verrekend op basis van nacalculatie. Inschrijver dient hiervoor een uurtarief op te nemen in het prijzenblad (bijlage D). De ureninzet houdt Opdrachtnemer gespecificeerd bij (datum, inzet uren en onderbouwing inzet). Deze onderbouwing dient Opdrachtnemer toe te voegen bij de factuur. Daarnaast geeft Inschrijver een separaat uurtarief op voor onvoorziene werkzaamheden (operationele handelingen). Eventuele meerkosten voor operationele handelingen komen uitsluitend voor vergoeding in aanmerking indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deze vooraf schriftelijk zijn onderbouwd door de Opdrachtnemer;</li> <li>- Hierover expliciet en schriftelijk akkoord is verkregen van de Opdrachtgever;</li> <li>- Deze specificatie aangevuld met datum, tijdsinzet x afgesproken tarief en de schriftelijke bevestiging zijn opgenomen als bijlage bij de factuur.</li> </ul> Reistijden en reiskosten dienen verdisconteerd te zijn in de opgegeven uurtarieven.
5.7	Opdrachtnemer reageert zo spoedig mogelijk op vragen en meldingen van de Opdrachtgever en bevestigt deze uiterlijk binnen 24 uur/één werkdag. De uitwerking c.q oplossingstermijn van de vraag/melding gebeurt binnen een samen te bepalen termijn. Richtlijnen hierbij zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Spoed: opgelost binnen max één werkdag. Voorbeelden hiervan zijn: er is onvoldoende meubilair aanwezig door een te late levering.</li> <li>- Geen spoed, kleine vragen: opgelost binnen max één week.</li> <li>- Geen spoed, grotere vragen: opgelost binnen max twee weken.</li> </ul>

EIS	6. Eisen aan het prijzenblad (bijlage D) en Productboek
6.1	In het prijzenblad is een overzicht opgenomen (de zogenaamde Meubellijst) van de geïnventariseerde huidige inrichtingselementen (tabblad 'Bestaand Refurbished'), met aantallen en percentages qua indicatie voor diverse benodigde handelingen om aan de gestelde eisen voor Refurbished Producten bij de herinrichting te voldoen. Meubels/Elementen kunnen meerdere handelingen nodig hebben, zoals reiniging, naloop op (elektrische) onderdelen (de zogenaamde 'APK') en reparaties op onderdelen, opvullen en/of stofferen. De Meubellijst is opgesteld op basis van de huidige kennis van de staat van bestaande Producten en een forecast voor de komende periode, waarop vervolgens een inschatting is gemaakt qua handelingen en/of benodigde Aanvullende Producten. Gezien de doorlooptijd van het project, kan de verhouding Refurbished Producten en Aanvullende Producten veranderen, waarbij de opgegeven prijzen voor handelingen, Producten of Elementen leidend blijven. De schouw geeft u een indruk van de staat van het bestaande meubilair, zoals opgenomen in bijlage D, tabblad 'Bestaand Refurbished'.

6.2	De Opdrachtnemer loopt, met de Meubellijst als uitgangspunt, de kwaliteit van bestaande Producten na op gebruikerssporen en functionaliteit zoals elektra/mechaniek. Lichte gebruikssporen in het eindproduct zijn toegestaan, zoals: kleine krassen, lichte verkleuringen of minimale slijtage of butsen, die het normale gebruik niet belemmeren en geen afbreuk doen aan het representatieve uiterlijk of mechanisme. Bij twijfel overlegt Opdrachtnemer te allen tijde met de Opdrachtgever, ook als hierdoor andere handelingen of meer Aanvullende Producten nodig zijn dan van tevoren ingeschat. De Opdrachtgever bepaalt bij twijfel.
6.3	<p>Inschrijver levert voor de aangeboden Producten/Elementen in de tabbladen 'Aanvullend werkhuisen', 'Treinbanken en bartafel' en 'Bestaand Refurbished' een Productboek aan in eigen format, waarop Opdrachtgever het aanbod dan wel de Gelijkwaardigheid toetst. Alles dient 100% te voldoen aan de gestelde eisen in het PvE en de omschrijving. In dit Productboek neemt Inschrijver per Product of Element – genummerd volgens de nummering in het prijzenblad – de volgende gegevens op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Productspecificaties zoals product- of stofnaam en overige relevante bijzonderheden/specificaties (bij stoffen zijn dit bijvoorbeeld: stofgroep en omschrijving van de stofgroep).</li> <li>- Bij het aanbieden van een Gelijkwaardig Product of Element: duidelijke afbeeldingen en korte, concrete beschrijving van het Product of Element, waaruit blijkt dat dit afwijkt van de omschrijving in bijlage D, maar wel Gelijkwaardig is aan de uitvraag. <b>Let op:</b> Gelijkwaardige Producten of Elementen zijn niet toegestaan voor tabblad 'Aanvullend Hoofdstraten'.</li> <li>- Opdrachtgever kan bij twijfel om een (stof)staal of proefstuk.</li> </ul>
6.4	In bijlage 'A Plattegronden' en 'B Beeld- en kwaliteitsplan' staan definitieve inrichtingsplannen weergegeven. Deze documenten vormen samen met het prijzenblad in bijlage D, de uitvraag in de Leidraad en het PvE, het uitgangspunt voor Inschrijver om uw all-in prijzen te bepalen.
6.5	De Opdrachtgever verwacht een eerlijke, marktconforme prijs die in lijn ligt met wat gangbaar en gebruikelijk is in de markt. Zie ook de toelichting in de Leidraad hoofdstuk 5.1 (G-4).
6.6	Na gunning bepaalt de Opdrachtnemer in afstemming met de Opdrachtgever de afname hoeveelheid en levermomenten. De gehanteerde prijzen per onderdeel blijven hierbij onveranderd. Een afweging kan bijvoorbeeld het kantelpunt zijn, wanneer blijkt dat een Aanvullend of Gelijkwaardig Product vele malen voordeliger is dan een Refurbished Product.
6.7	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om voor delen van de opdracht (nog) geen akkoord te geven of anders in te kleden.
6.8	Op straffe van uitsluiting is het niet toegestaan het prijzenblad aan te passen anders dan het invullen van de cellen waarop prijzen of aanvullende informatie wordt gevraagd.
6.9	Op straffe van uitsluiting is het niet toegestaan prijzen gelijk aan of lager dan nul Euro in te vullen
6.10	Inschrijver vult het prijzenblad in conform het tabblad 'invulinstructies'.

Eis	7. Eisen aan meubelregistratie
7.1	Niet van alle meubelstukken is momenteel duidelijk waar het staat. De Opdrachtgever wil hier na herinrichting meer zicht op via een eenvoudig systeem. Daartoe plaatst Opdrachtnemer op ieder Product op een onopvallende plaats een sticker met uniek nummer, leverdatum, Refurbished Product of Aanvullend Product, het merk en/of leverancier. Deze sticker is waterbestendig i.v.m. de dagelijkse en reguliere onderhoudshandelingen.
7.2	<p>Aanvullend op de stickers past Opdrachtnemer de overzichten in bijlage D steeds aan na inhuizing/plaatsing met de volgende data, corresponderend met de sticker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het unieke nummer van het Product,</li> <li>- Leveringsdatum (dit is de datum waarop het Product is ingehuisd),</li> <li>- Ruimtenummer waar het Product geplaatst is.</li> </ul>

7.3	Opdrachtnemer mag een alternatief systeem aanbieden. Opdrachtgever bepaalt de uiteindelijke keuze. Voorwaarden aan een (alternatief) systeem is dat Opdrachtnemer geen extra kosten voor de oplevering en/of het gebruik van het systeem rekent. Opdrachtnemer licht op verzoek van de Opdrachtgever het systeem toe.
7.4	Opdrachtnemer houdt de meubelregistratie gedurende de leveringsperiode actueel en mailt het ingevulde, actuele document minimaal twee werkdagen voor de maandelijkse overleggen (zie eis 5.2). Buiten deze overleggen mailt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever het actuele, ingevulde document binnen twee werkdagen.
7.5	Na de laatste levering ontvangt Opdrachtgever de volledige en compleet ingevulde meubelregistratie. Dit document is zonder extra kosten of investering onbeperkt bruikbaar en bewerkbaar door Opdrachtgever.

<b>Eis</b>	<b>8. Eisen aan de planning, implementatie en logistiek</b>
8.1	Het renovatietraject staat gepland vanaf het najaar van 2026 en verloopt fasegewijs. De totale doorlooptijd is naar verwachting circa twee jaar. In bijlage C is een voorlopige verbouwplanning opgenomen. Deze planning is indicatief en geeft inzicht wat we wanneer van de Opdrachtnemer verwachten.
8.2	De planning is onder voorbehoud. Opdrachtnemer kan hieraan geen rechten ontleen. Aanpassingen in de planning deelt Opdrachtgever met de Opdrachtnemer tijdens de maandelijkse bouwteam overleggen. Opdrachtnemer past de leveringen hier flexibel en in overleg met het bouwteam op aan. De planning vormt de voorlopige deadline van de volledige herinrichting van het Stadhuis Zaanstad. Ondanks mogelijke fluctuaties garandeert Opdrachtnemer dat alle Refurbished en Aanvullende Producten tijdig worden vervaardigd, geleverd, geïnstalleerd en opgeleverd op locatie, waarbij de laatste versie van de planning steeds leidend is. Wij realiseren ons dat hier enige flexibiliteit bij komt kijken: wanneer de levering <i>vervroegd</i> wordt, passen wij de planning alleen aan als een vroegere levering voor Opdrachtnemer realiseerbaar is.
8.3	Bij een verschil tussen planning en levering stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan ruim op tijd schriftelijk op de hoogte, voorzien van reden en beheersmaatregel. Alleen met schriftelijk akkoord van de Opdrachtgever mag Opdrachtnemer van de planning afwijken. Randvoorwaarde hierbij is dat Opdrachtnemer kosteloos voor 'tijdelijke' vervanging zorgt zodat de continuïteit van de primaire processen van Opdrachtgever niet in het geding komen én met de getoonde beheersmaatregel herhaling voorkomt.
8.4	De implementatie van deze opdracht gebeurt fasegewijs volgens een steeds terugkerende cyclus: uitruimen oude deel inclusief weghalen van bijbehorende Producten > opknappen van de Producten/Elementen tijdens de verbouwing > compleet maken van de (deel)inrichting met Aanvullende Producten > inhuizen van de Refurbished en Aanvullende Producten. Door deze cyclus heeft uitloop van de planning effect op alle betrokkenen én de totale planning. Inschrijver/Opdrachtnemer realiseert zich dat en houdt zich daarom aan de afgesproken planning: wijzigingen in de planning op verzoek van de Opdrachtnemer worden nadrukkelijk niet toegestaan.
8.5	Bij het innemen van huidige inrichtingselementen om deze volgens de kwaliteitseisen op te knappen, ondervindt de Opdrachtgever minimale hinder. Dit betekent dat er te allen tijde voldoende inrichting (bureaus, vergadertafels en/of (bureau)stoelen) beschikbaar is voor de opengestelde hoofdstraten en werkhuisen. Indien afgestemd met de Opdrachtgever, mag Opdrachtnemer ook tijdelijk meubilair verzorgen en plaatsen. De kosten voor plaatsing van tijdelijke inrichting – anders dan bedoeld bij eis 8.3 – is separaat in het prijzenblad en in uw plan van aanpak (gunningscriteria G-1 punt 1) verwerkt.

8.6	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het weghalen van door Opdrachtnemer te (her)gebruiken Producten/Elementen op de Meubellijst bij het uitruimen vóór verbouwing en voor inhuizing ná verbouwing. De Opdrachtnemer plaatst Producten bij inhuizing op de juiste plaats.
8.7	De Opdrachtnemer levert het meubilair indien van toepassing geprefabriceerd en maakt continu de juiste afweging welke werkzaamheden op het Stadhuis zelf plaatsvinden of in de werkplaats van de Opdrachtnemer, vooral met betrekking tot de storende werkzaamheden qua geluid- en stof-/vuiloverlast. De montage op het Stadhuis zelf is een zogeheten 'droge montage' waarbij Opdrachtnemer bij het onderhoud, de reparatie, het plaatsen en/of monteren minimaal overlast veroorzaakt. Wat storend/vervuilend is én uitzonderingen hierop geschiedt in overleg met Opdrachtgever. Het inhuizen en/of de droge montages vinden plaats in goed overleg/afstemming met betrokkenen zoals de verhuizer en aannemer.
8.8	Maatwerk Producten vervaardigt de Opdrachtnemer in diens eigen werkplaats.
8.9	Bij de uit-/inhuizing en transport op locatie houdt Opdrachtnemer rekening met de (beperkingen van de) afmetingen van trappenhuizen, liften, hallen en/of verhuisramen. Bij de schouw krijgt u een inzicht van de grootte hiervan. Opdrachtgever stelt geen opslagmogelijkheden en/of fysieke dan wel materiële ondersteuning bij het laden, lossen en overig intern transport ter beschikking.
8.10	De dag en tijdstip van levering geschiedt in overleg met de Opdrachtgever. Dit is doorgaans op werkdagen en binnen kantoor tijden, maar kan ook incidenteel op afwijkende tijden of in het weekend zijn. Hiervoor rekent de Opdrachtnemer alleen meerkosten als dit op verzoek van de Opdrachtgever geschiedt, o.b.v. de geldende CAO-toeslagen en uitsluitend op loonkosten. Bij afwijkende tijden op verzoek van Opdrachtnemer buiten de openingsmomenten van het Stadhuis om, belast Opdrachtgever bijkomende kosten zoals de inzet van beveiliging voor het openstellen van het Stadhuis aan de Opdrachtnemer door.
8.11	Opdrachtnemer borgt tijdens uit-/inhuizing en plaatsing van de Producten het voorkomen van beschadigingen aan lift, kozijnen, deuren en dergelijke. Binnen het bouwteam wordt besproken wie verantwoordelijk is voor het aanbrengen van deugdelijk beschermingsmateriaal. Op plekken waar de aannemer dit niet doet, is de Opdrachtnemer hiervoor altijd verantwoordelijk. Dit is in de prijs van Inschrijver inbegrepen. Tot het moment van overdracht is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor door Opdrachtnemer toegebrachte beschadiging aan materiaal en goederen en is hiervoor passend verzekerd zoals opgenomen in de Leidraad.
8.12	Geleverde Producten zijn schoon en de Opdrachtnemer test (ook) na plaatsing de meubels/Producten op een correcte werking van de functie, waaronder instelmogelijkheden.
8.13	Medewerkers van/namens de Opdrachtnemer mogen het Stadhuis uitsluitend betreden indien zij zich minimaal 24 uur (één werkdag) van tevoren aanmelden bij de contactpersoon namens de Opdrachtgever. In het bouwteam maken wij hierover nadere werkbare afspraken. Deze medewerkers (inclusief onderaannemers/samenwerkingsverbanden) melden zich aan en af bij de beveiliging, dragen herkenbare bedrijfskleding van de Opdrachtnemer en kunnen zich legitimeren met een geldig ID. Tijdens aanwezigheid op het Stadhuis houden medewerkers van/namens de Opdrachtnemer zich aan de geldende huis- en veiligheidsregels van de Opdrachtgever. Bij calamiteiten volgen zij aanwijzingen op van de BHV van Opdrachtgever.
8.14	Opdrachtnemer neemt minimaal de volgende maatregelen in het Stadhuis: - Nooduitgangen, vluchtroutes en technische installaties blijven altijd vrij. - Werkgebieden worden duidelijk afgezet/gemarkeerd en struikel-/valgevaar wordt voorkomen.
8.15	Voor het vervoer t.b.v. de dienstverlening én het verplaatsen van Producten van en naar het Stadhuis van Zaanstad, dient gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 6 voldoen. Een mogelijk bewijsmiddel hiervan is een afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen, of vergelijkbaar.

Eis	9. Financiële bepalingen
9.1	Op elke factuur staat onze referentie (inkoopordernummer), de vak afdeling en het factuuradres: Gemeente Zaanstad, t.a.v. Afdeling crediteuren, Postbus 2000, 1500 GA Zaandam.
9.2	Facturen zijn onder vermelding van alle wettelijke én bijzondere door de Opdrachtgever gestelde eisen en mailt Opdrachtnemer naar facturen@zaanstad.nl.
9.3	Opdrachtnemer verzendt facturen in de vorm van e-facturatie in termijnen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maandelijks: 95% van de levering in de voorgaande maand, waarbij de facturen zijn voorzien van door de Opdrachtgever getekende pakbon(nen).</li> <li>- 5% na het afronden van de totale opdracht, als Opdrachtnemer aan alle afspraken/KPI's heeft voldaan.</li> </ul>
9.4	Alle prijzen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zijn in Euro's en exclusief BTW.</li> <li>- Staan vast tot 1 januari 2028.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer mag vóór 1 december 2027 een indexeringsvoorstel o.b.v. CBS-index 051100 meubelen/stoffering indienen bij Opdrachtgever, voor prijzen vanaf 1 januari 2028. Indexering wordt pas doorberekend als aan deze eis is voldaan, nadat tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover overeenstemming is bereikt en dit door de Opdrachtgever schriftelijk is bevestigd.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zijn inclusief eventuele cao-wijzigingen en inclusief eventuele opslagen.</li> <li>- Zijn all-in. Dit betekent o.a. (niet limitatief): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Producten/elementen: de opgegeven prijzen zijn inclusief alle onderdelen benoemd in het PvE zoals bestellen, refurbishen, uit-/inhuizen, transportkosten, parkeerkosten, facturatie, opslag, kantoor-/administratiekosten, kosten van derden die Opdrachtnemer inschakelt, coördinatie en meubelregistratie (bestikkers van alle Producten/Elementen en het vullen plus aanbieden van het registratiesysteem).</li> <li>• Projectleider/SPOC en onvoorziene zaken: de opgegeven uurtarieven zijn inclusief reistijden, reiskostenvergoeding, parkeerkosten, kosten voor benodigde middelen zoals auto, telefoon, computer, werkmaterialen, eventuele overdracht en dergelijke. Uitsluitend uren voor de co-creatie (advies, projectmanagement, communicatie en afstemming met bouwteam) mogen in rekening gebracht worden.</li> </ul> </li> <li>- Voor de projectleider/SPOC mogen op nacalculatie de uren in rekening worden gebracht ten behoeve van de co-creatie: advies, projectmanagement, voortgang overleggen met de Opdrachtgever en bouwteamoverleggen.</li> <li>- Er kunnen uitsluitend extra kosten in rekening worden gebracht na schriftelijk akkoord van de Opdrachtgever.</li> </ul>

Eis	10. KPI's
10.1	Opdrachtgever wil de kwaliteit van de dienstverlening inzichtelijk maken met kritische prestatie indicatoren (KPI's). De KPI's zijn gebaseerd op voorwaarden uit de Aanbestedingsdocumenten en de inschrijving van de Opdrachtnemer.
10.2	Gedurende de uitvoering van de opdracht evalueren Opdrachtgever en Opdrachtnemer ieder kwartaal de voortgang van KPI's en overige relevante eisen zoals inzet SROI en inzet (uren) van de projectleider. De Opdrachtnemer stelt hiervoor een simpel en overzichtelijk voortgangsrapport op na gunning en past deze op verzoek van Opdrachtgever aan met relevante onderwerpen. De Opdrachtnemer levert minimaal 5 werkdagen voor de kwartaalevaluaties (zie eis 5.2) het voortgangsrapport aan waarin de realisatie (of huidige stand van zaken) tegen de KPI's/eisen afgezet worden. Van KPI's/eisen die Opdrachtnemer (dreigt) niet te behalen, voegt Opdrachtnemer een SMART omschreven verbeterplan toe aan het voortgangsrapport.

10.3	<p><b>KPI 1: Duurzaamheid</b></p> <p>Opdrachtnemer geeft inzage in de mate waarin de totale opdracht past binnen de duurzaamheidsambities van Opdrachtgever. Om aan deze KPI te voldoen, geeft Opdrachtnemer inzicht in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De toepassing van de R-ladder bij de uitvoering van de opdracht. Denk aan percentages van de Refurbished Producten gesplitst in categorieën als hergebruik huidig meubilair, opnieuw gestoffeerd, Aanvullende Producten (tweedehands versus nieuw, inclusief de geschiedenis van circulaire Producten), maar ook wat Opdrachtnemer gedaan heeft met niet bruikbare Elementen/Producten.</li> <li>- Maatregelen CO<sub>2</sub>-reductie (vervoer, uitstoot, materiaalstromen).</li> </ul>
10.4	<p><b>KPI 2: Voldoen aan de gestelde (kwaliteits)eisen</b></p> <p>De Producten en bijbehorende dienstverlening voldoen volledig aan de gestelde eisen. Om aan deze KPI te voldoen, geeft Opdrachtnemer inzicht in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reactie- en hersteltermijn op schriftelijke meldingen, vragen, reparaties, klachten en dergelijke.</li> <li>- Planning versus realisatie.</li> <li>- Actueel, compleet en duidelijk meubelregistratiesysteem.</li> <li>- Tijdige, juiste en complete voortgangsrapportage inclusief SMART verbeterplan.</li> <li>- Juiste facturatie.</li> <li>- Voldoet aan de overige eisen.</li> </ul>
10.5	<p><b>KPI 3:</b> Opdrachtgever bepaalt in overleg met Opdrachtnemer een concrete KPI, overgenomen uit de inschrijving (zie Leidraad 5.1.1: gunningscriteria G-1).</p>



**gemeente Zaanstad**

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

T14 075  
[antwoord@zaanstad.nl](mailto:antwoord@zaanstad.nl)  
[www.zaanstad.nl](http://www.zaanstad.nl)

