

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen verwerkt inschrijver in de prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemeen	
1.	Opdrachtnemer treedt op als onafhankelijke meubelbroker en levert een dienst, eventueel aangevuld met eigen meubelassortiment.
2.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor regie, coördinatie en ontsluiting van de markt ten behoeve van de meubelbehoefte van opdrachtgever.
3.	Opdrachtnemer treedt op als merk- en leverancier-onafhankelijke broker.
4.	Opdrachtnemer borgt structureel de scheiding tussen advies/regie en eventuele commerciële productbelangen (indien van toepassing binnen concernstructuur).
5.	Opdrachtnemer ontvangt geen verborgen marges, bonussen of commissies van leveranciers zonder expliciete toestemming van opdrachtgever.
6.	Opdrachtnemer fungeert als single point of contact voor opdrachtgever.
7.	Opdrachtnemer wijst één vast aanspreekpunt aan dat verantwoordelijk is voor de coördinatie van de dienstverlening richting opdrachtgever.
8.	Opdrachtnemer borgt planning, kwaliteitsbewaking en afhandeling van klachten en afwijkingen.
9.	Opdrachtnemer zorgt bij beëindiging van de overeenkomst voor een ordentelijke overdracht van lopende dossiers, relevante documentatie en marktinformatie aan opdrachtgever of een opvolgend opdrachtnemer.
10.	Opdrachtnemer levert brokerdiensten, adviesdiensten en regiediensten met betrekking tot meubilair en aanverwante logistieke dienstverlening. Werkzaamheden buiten deze scope worden uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande schriftelijke instemming van opdrachtgever.
11.	De overeenkomst kent geen afnameverplichting of minimumomvang. Opdrachtnemer accepteert dat volumes en opdrachten gedurende de looptijd kunnen fluctueren.
12.	Opdrachtnemer borgt de continuïteit van dienstverlening door kennis vast te leggen binnen de organisatie en afhankelijkheid van één persoon te voorkomen.
13.	Opdrachtnemer ondersteunt opdrachtgever, indien nodig bij audits, rechtmatigheidscontroles of bestuurlijke verantwoording.
14.	Opdrachtnemer behandelt alle informatie verkregen in het kader van de opdracht als vertrouwelijk en treft passende technische en organisatorische maatregelen om deze informatie te beveiligen.

Marktontsluiting en marktkennis	
15.	Opdrachtnemer beperkt zich niet tot een vaste of gesloten set leveranciers.
16.	Opdrachtnemer hanteert een dynamische marktbenadering, waarbij: • nieuwe leveranciers en innovaties actief kunnen worden betrokken; • de marktbenutting per opdracht kan verschillen.
17.	Opdrachtnemer kan de markt structureren (bijv. standaard, maatwerk, circulair, refurbish) om objectieve vergelijkingen mogelijk te maken.
18.	Opdrachtnemer betreft duurzaamheid structureel bij marktbenadering en selectie.
19.	Opdrachtnemer hanteert geen vaste, exclusieve of verplichte set meubelleveranciers en past per opdracht een open en non-discriminatoire marktbenadering toe.
20.	Opdrachtnemer mag uitsluitend in vooraf overeengekomen uitzonderingssituaties afwijken van een uitgebreide marktbenadering (bijv. spoedsituaties), mits dit vooraf wordt afgestemd met opdrachtgever, óf achteraf transparant wordt verantwoord.
21.	Opdrachtnemer bewaart alle relevante project- en marktinformatie gedurende de looptijd van de overeenkomst en ten minste vijf jaar na beëindiging daarvan.

Kostenbeheersing en prijsvergelijking	
22.	Opdrachtnemer verschaft opdrachtgever per opdracht inzicht in: • productprijzen van leveranciers; • eigen toegepaste brokervergoeding; • relevante nevenkosten.
23.	Opdrachtnemer waarborgt dat prijsvergelijkingen marktconform plaatsvinden en geeft inzicht in de opbouw van de prijsstelling.
24.	Opdrachtnemer is in staat om naast aanschafprijs ook levensduur, onderhoud, hergebruik, logistieke aspecten mee te nemen in de besluitvorming.
25.	De overeengekomen brokervergoeding is vast gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst en wordt niet geïndexeerd.

Rapportages en KPI's	
26.	Opdrachtnemer levert periodiek inzicht in uitgevoerde opdrachten, betrokken leveranciers, kosten en brokervergoeding en duurzaamheidscategorieën (indien van toepassing).
27.	Opdrachtnemer werkt mee aan periodieke evaluaties van de dienstverlening, gericht op proceskwaliteit, marktbenutting, transparantie en samenwerking.
28.	Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening jaarlijks aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer. KPI's • Duurzaamheid. KPI wordt tussen opdrachtnemer en opdrachtgever overeengekomen. • De mate waarin wordt voldaan aan de eisen en toezeggingen in antwoorden op de open vragen van de inschrijving: ○ Norm 90% van het aantal leveringen/dienstverlening. ○ Norm 98% van het aantal reparaties. • Tevredenheid over de contactpersonen van opdrachtnemer voor opdrachtgever, norm: minimaal een 7 op een schaal van 1 tot 10 op basis van in ieder geval: ○ Communicatie; ○ Reactiesnelheid; ○ Klantvriendelijkheid; ○ Bereidheid om mee te denken.
29.	De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past opdrachtnemer zijn aanpak aan.
30.	Opdrachtnemer stelt bij het niet behalen van de KPI's binnen twee weken een verbeterplan op. Als opdrachtgever akkoord gaat met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Wanneer het resultaat niet behaald wordt mag opdrachtgever maximaal 10% van het factuurbedrag inhouden op de eerstvolgende factuur met een minimum van € 500,- en een maximum van € 20.000,-. Indien opdrachtnemer nog steeds niet voldoet dan wordt opdrachtnemer in gebreke gesteld en kan de overeenkomst ontbonden worden.
31.	Alle gegevens die in het kader van de opdracht worden gegenereerd (waaronder leveranciersinformatie, offertes, prijsvergelijkingen en projectdocumentatie) zijn eigendom van opdrachtgever en worden op verzoek overdraagbaar beschikbaar gesteld.

Vraaggericht werken en advisering	
32.	De keuze voor leveranciers of producten volgt uit de behoeften van gebruikers, huisvestingsvraagstukken of organisatiecontext van opdrachtgever, niet andersom.
33.	Opdrachtnemer levert op verzoek meubilair dat bestaat uit het kernassortiment (Bijlage 9 Kernassortiment Keender 2026) van Stichting Keender.
34.	Opdrachtnemer voert per opdracht: • objectieve vergelijking van oplossingen; • transparante onderbouwing van keuzes.
35.	Opdrachtnemer is in staat om hergebruik, refurbish, levensduurverlengende oplossingen mee te nemen in de advisering.
36.	Opdrachtnemer handelt als regisseur en adviseur en neemt geen beslissingen over leveranciersselectie, budgetten of functionele keuzes zonder expliciete instemming van opdrachtgever.
37.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de regie over de uitvoering en fungeert als eerste aanspreekpunt bij klachten, afwijkingen of geschillen met onderliggende leveranciers.
38.	Opdrachtnemer handelt bij marktuitleg conform de beginselen van transparantie, gelijkheid en proportionaliteit en legt keuzes en afwegingen vast.
39.	Opdrachtnemer past bij advisering en marktbenadering een vaste afweegvolgorde toe, waarbij hergebruik en levensduurverlenging worden meegenomen alvorens nieuw meubilair wordt geadviseerd.
40.	Opdrachtnemer betreft relevante beleidsdoelstellingen van opdrachtgever (zoals duurzaamheid en toegankelijkheid van de markt) als afwegingskader binnen de brokerrol, zonder vaste voorkeursleveranciers toe te passen.
41.	Opdrachtnemer borgt dat afspraken met onderliggende meubelleveranciers zodanig zijn vastgelegd dat deze aansluiten op de eisen, voorwaarden en kwaliteitsnormen uit deze overeenkomst.
42.	Opdrachtnemer zorgt, indien een levering niet voldoet aan de overeengekomen eisen, voor tijdige correctie, vervanging of herstel, zonder aanvullende kosten voor opdrachtgever.