

Programma van Eisen

Eisen bedrijfskleding

Nr	Algemeen
1	Het kan zijn dat er op een bepaald moment meer, minder of andere artikelen besteld worden dan de aangegeven prognose. De Opdrachtnemer dient hier rekening mee te houden en kan aan het programma van eisen en overige gegevens geen rechten ontleen.
2	Daar waar gesproken wordt over 'waterdicht' wordt bedoeld waterdicht conform EN343:3.
3	Signaalkleding moet voldoen aan ISO20471 RWS klasse 2 en is oranje. Voor een beperkt aantal medewerkers is dit RWS klasse 3.
4	Bestellingen kunnen per 1 november 2026 na ondertekening van de Raamovereenkomst worden afgenomen.
5	Alle bestelde artikelen voldoen aan de daarvoor geldende wet- en regelgeving en keurmerken.
6	U dient te beschikken over een SA8000 certificering, of aantoonbaar gelijkwaardig.
7	De Opdrachtnemer adviseert merkonafhankelijk en kan als reseller bedrijfskleding van A-merken leveren. Dit, om te voorkomen dat het Waterschap na een eventuele wisseling van Opdrachtnemer na afloop van de contractperiode gedwongen is een hele nieuwe kledinglijn te selecteren.
8	Er zijn twee maten logo's, gebaseerd op de minimale omvang zoals voorgeschreven door de Belastingdienst en een rugbreed logo. De logo's worden aangebracht door middel van borduren/bedrukken/transfer etc. op borstzak (bovenkleding), achterzak (broeken) en rugpand (diverse overkleding). In een later stadium wordt door het Waterschap aangegeven waar en hoe de logo's exact geplaatst moeten worden, met inachtnaam van het advies van Opdrachtnemer. Het minimale uitgangspunt hierbij is dat logo's op kledingstukken op uniforme wijze zijn vormgegeven en aangebracht. Alle verstrekte polo's dienen bijvoorbeeld op dezelfde plaats hetzelfde logo op dezelfde wijze aangebracht te hebben. LET OP: Logo moet op voor- én achterzijde zichtbaar zijn!
9	De afmetingen van de logo's moeten voldoen aan de voorschriften van de Belastingdienst.
10	<u>Prijs</u> De opslag per artikel ligt vast, ook indien op initiatief van Opdrachtnemer een alternatief merk of model wordt besteld, dan blijft het opslagpercentage op de inkoopprijs gelden. De Opdrachtnemer onderbouwt op verzoek van het Waterschap haar prijsopbouw (inkoopprijs en opslagpercentage) met bewijs.
Kledinglijn	
11	Het Waterschap wenst gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de bestaande kledinglijn aan te houden. Deze lijn past bij de uitstraling en werkzaamheden van het waterschap en zorgt voor herkenbaarheid. Een eventueel ander A-merk dient dezelfde look and feel (o.a. kleurstelling) te hebben als de huidige kledinglijn van het merk Mascot. Dit is ter beoordeling aan het waterschap. Opdrachtnemer borgt dit gedurende de contractperiode.
12	Voor alle artikelen die gedragen worden, geldt dat de afzonderlijke artikelen op elkaar zijn afgestemd zodat het totaal van de artikelen er verzorgd uitziet en oogt als één geheel.
13	Het Waterschap wil gedurende de maximale duur van de Raamovereenkomst een kledinglijn met eenzelfde uitstraling en herkenbaarheid kunnen afnemen.
14	Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in het aangeboden kledingpakket zonder voorafgaande schriftelijke toestemming en draagproef door een representatieve groep Gebruikers van het Waterschap, tenzij hiervoor schriftelijk akkoord is verstrekt. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om een volwaardig alternatief draagcomfort, kleurechtheid en vormvastheid voor eenzelfde prijs aan te dragen bij wijzigingen van het kledingpakket. Wanneer de Opdrachtnemer door overmacht toch genoodzaakt is wijzigingen in het kledingpakket door te voeren, dan stelt deze direct het Waterschap op de hoogte. Het Waterschap dient altijd vooraf schriftelijk goedkeuring te geven voor aanpassing(en) en/of wijziging(en) in de artikelspecificatie(s) voordat deze aanpassingen of wijzigingen worden doorgevoerd en artikelen worden geleverd.

15	De door Opdrachtnemer te adviseren en te leveren kledinglijn (alle afzonderlijke artikelen) dient van een gangbaar A-merk en lijn te zijn, die door diverse leveranciers in Nederland geleverd kan worden. Dit, om te voorkomen dat het Waterschap na een eventuele wisseling van Opdrachtnemer na afloop van de contractperiode gedwongen is een hele nieuwe kledinglijn te selecteren. Derhalve worden huismerken nadrukkelijk uitgesloten. Het aan te bieden merk dient vrij toegankelijk te zijn op de markt en van consistente hoge kwaliteit te zijn.
16	De reflecterende striping op de diverse kledingstukken die striping bevatten dient gesegmenteerd te zijn, zodat dit bijdraagt aan een hoger draagcomfort.
17	De Gebruiker dient vrij te kunnen bewegen om zijn of haar werkzaamheden veilig en comfortabel te kunnen uitvoeren en de kleding mag geen gevaar opleveren doordat het bijvoorbeeld een te strakke pasvorm heeft, waardoor een Gebruiker niet meer vrij kan bewegen.
18	Het kledingpakket t.b.v. heren dient te worden geleverd in de maatvoering XS t/m 4XL en/of maat 46 t/m 62.
19	Het kledingpakket t.b.v. dames dient te worden geleverd in de maatvoering XXS t/m 3XL en/of 32 t/m 46.
20	(Veiligheids-)schoeisel dient te worden geleverd in de maten 36 t/m 43 voor dames en 38 t/m 46 voor heren.
21	De geleverde werkkleding en schoeisel dient zo nodig ook in zeer grote (brede/lange) maten geleverd of vermaakt te kunnen worden.
22	Het kledingpakket dient te worden geleverd in zowel een dames als heren uitvoering, tenzij een kledingstuk gebruikelijk in unisex uitvoering wordt geleverd aan zowel mannelijke en vrouwelijke Gebruikers.
23	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbieden en leveren van alle uitgevraagde soorten schoeisel ten minste 5 verschillende merken en/of modellen.
24	De mogelijkheid bestaat dat het Waterschap gedurende de looptijd van het contract vlamboog werende kleding wil aanschaffen. Opdrachtnemer moet dit kunnen leveren.
Passessies en aanmeten	
25	Als er behoefte aan is bij het Waterschap omdat méér dan 4 personen nieuwe kledingpakketten nodig hebben, dan vinden er passessies plaats op een locatie van het Waterschap.
26	Het aanmeten en passen van kleding dient verzorgd te worden door de Opdrachtnemer op een servicepunt maximaal 50 kilometer reisafstand van het hoofdkantoor van het Waterschap in Veendam. Inschrijver garandeert dat alle Gebruikers ongeacht hun geslacht, maat of lichaamsbouw volgens de eisen en specificaties die in onderhavige artikelspecificaties zijn gesteld, de benodigde kleding kunnen passen op het servicepunt. Het servicepunt dient dagelijks (ma – vrij) geopend te zijn van 8.30 – 17.00 uur.
27	Tijdens de passessie worden de maten per gebruiker door een vakkundig persoon opgemeten en bepaald welke maat per artikel moet worden gehanteerd.
28	De eerste grootschalige passessie, uitsluitend in geval van merkwisseling, na opdrachtverlening vindt plaats binnen 21 dagen na opdrachtverlening, op alle afleverlocatie(s) van Waterschap Hunze en Aa's.
29	De kleding hoeft voor de passessies niet te zijn voorzien van logo's.
30	Opdrachtnemer dient per Gebruiker en per artikel de juiste (maat)gegevens te registreren. Opdrachtnemer is altijd verantwoordelijk voor de juistheid van dit bestand.
31	Wanneer maatvoering van de kleding onverhoopt toch wijzigt, dan stelt Opdrachtnemer het Waterschap direct schriftelijk op de hoogte. Mogelijke passessies als gevolg van deze wijziging vinden plaats op een van de afleverlocatie(s) van het Waterschap en zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
32	Het gebruik maken van een AI tool voor passen is niet toegestaan.
Bestellen	
33	Voor het plaatsen van bestellingen wil het Waterschap gebruik maken van een OCI (Open Catalogue Interface) met Opdrachtnemer. Dit betekent dat door de koppeling van de inkoopsoftware van het Waterschap met de webshop van Opdrachtnemer bestellingen via de webshop plaatsvinden.
34	In de inkoopsoftware komt ook de catalogus van Opdrachtnemer waardoor er eenvoudig bestellingen vanuit de catalogus kunnen worden gedaan. Voor de technische beschrijving zie hiervoor 'Bijlage OCI 40 koppeling' en 'Bijlage OCI 50 koppeling'

35	Het bestellen van de bedrijfskleding en verloopt via een uitgiftesysteem per Gebruiker en een koppeling met het bij het Waterschap in gebruik zijnde systeem Proactis. De kosten voor het koppelen met Proactis worden vergoed door het Waterschap.
36	De koppeling dient uiterlijk 2 maanden na ondertekening van de Raamovereenkomst werkend te zijn en naar behoren gebruikt kunnen worden op straffe van het kosteloos ontbinden van de Raamovereenkomst.
37	Binnen een aantal teams worden bestellingen direct door de Gebruikers geplaatst, bij andere teams worden de bestellingen door de managementondersteuner geplaatst. Gebruikers kunnen alleen bestellen binnen het aan hen gekoppelde pakket en gekoppeld aan het budget of aantal punten.
38	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor registreren, verwerken en leveren van de bestellingen zoals bovenstaand omschreven
39	Inloggegevens en Gebruikers worden aangemaakt door Opdrachtnemer. Het opnieuw verstrekken van bestaande inloggegevens, wanneer gebruiker deze niet meer weet, is de taak van de Opdrachtnemer.
40	Opdrachtnemer verstrekt inloggegevens binnen 8 werkbare uren.
41	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen, beveiligen en onderhouden van een gebruiksvriendelijke webwinkel. Onder gebruiksvriendelijk wordt onder andere verstaan: ▪ Snel; ▪ Overzichtelijk; ▪ In maximaal 4 klikken na inloggen kan het te bestellen artikel bereikt worden; ▪ In het Nederlands.
42	De webwinkel is 24/7 beschikbaar.
43	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de webwinkel en de daarin vermelde informatie.
44	De Opdrachtnemer organiseert technisch onderhoud zodanig dat de besteller daar geen hinder van ondervindt.
45	Opdrachtnemer informeert Gebruikers en de contractmanager vooraf over wijzigingen binnen de webwinkel.
46	De digitale webwinkel is webbased (via een internet browser) en maakt gebruik van een beveiligde verbinding.
47	De noodzaak voor het Waterschap om software te installeren voor gebruik van de webwinkel is niet toegestaan.
48	De webwinkel is geschikt voor: - Het bestellen van artikelen door de managementondersteuner: inloggen met persoonsgebonden inloggegevens > selecteren team (indien van toepassing)> selecteren Gebruiker > selecteren artikel uit vastgesteld, gekoppeld pakket > bestelling plaatsen; - Het bestellen van artikelen direct door een gebruiker: inloggen met persoonsgebonden inloggegevens > selecteren artikel uit vastgesteld, gekoppeld pakket > bestelling plaatsen; - Het invoeren van bestellingen van artikelen bij het servicepunt door de Opdrachtnemer op verzoek van een Gebruiker dient mogelijk te zijn; - Het plaatsen van spoedbestellingen; - Het voor gebruikers en managementondersteuners online inzien van aan die persoon geautoriseerde informatie over artikelen, bestellingen, leveringen, kosten- en persoons- en maatgegevens; - Het registreren van persoons- en maatgegevens per gebruiker (indien geautoriseerd);
49	De volgende informatie wordt per artikel in de webwinkel weergegeven: ▪ Artikelnaam en nummer; ▪ Foto van het artikel (in kleur); ▪ Korte omschrijving artikel met belangrijkste kenmerken; ▪ Materiaal, kleur en normering; ▪ Beschikbare maten, weergegeven in standaard Europese maten; ▪ Levertijd; ▪ Prijs in euro's

50	Het invoeren van personeelsdata wordt initieel uitgevoerd door Opdrachtnemer. Daartoe ontvangt de Opdrachtnemer na contractondertekening een digitaal bestand waarin de basisgegevens van gebruikers zijn opgenomen.
51	Mutaties in het personeelsbestand voert Opdrachtnemer op verzoek van het Waterschap binnen 48 uur uit. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van gegevensregistratie.
52	Incidenteel kan het Waterschap spoedbestellingen plaatsen. Redenen hiervoor zijn bijvoorbeeld dat een Gebruiker direct vervangen moet worden door een nieuwe Gebruiker of een disfunctioneel artikel dat noodzakelijk is voor de uitvoering van werkzaamheden.
53	Bestellingen gedaan buiten de catalogus en boven aantal punten worden door Opdrachtnemer niet gehonoreerd. Indien Opdrachtnemer dit toch toestaat zal de nota niet betaald worden en levert een strafpunt op.
54	Het is de taak van de Opdrachtnemer om bestellingen alleen via de webshop te honoreren. Bestellingen via mail, telefoon of anders dan de webshop of contracteigenaar van het Waterschap, dienen te worden geweigerd op straffe van een strafpunt.
55	Opdrachtnemer dient de volgende gegevens per gebruiker digitaal te registreren: - Personeelsgegevens van Gebruiker: naam, voornaam, geslacht, personeelsnummer, functie, rayon, kostenplaats en afleverlocatie; - Maat- en artikelgegevens van Gebruiker: maten, artikelen en aantallen die de gebruiker in bezit heeft (bestelhistorie); - Alle bestellingen.
56	Gegevens dienen direct opvraagbaar te zijn vanuit de webshop en/of op verzoek van het Waterschap direct digitaal leverbaar te zijn.
Bezorgen	
57	Opdrachtnemer stuurt direct na ontvangst van de bestelling per e-mail een orderbevestiging naar de besteller met daarin vermeld de verwachte afleverdatum en afleverlocatie.
58	Opdrachtnemer dient franco te leveren.
59	De afleveringen zullen geschieden op de volgende adressen: - RWZI Veendam, Vosseveld 4a, 9644 XW Veendam - RWZI Scheemda, Hof van Brussel 6, 9679 TW Scheemda - RWZI Assen, W.A. Scholtenstraat 16, 9403 AK Assen - RWZI Gieten, Spekstoep 45, 9461 AL Gieten - Werkplaats Veele, Wedderstraat 39, 9541 ED Veele - Waterschapshuis Veendam, Aquapark 5, 9641 PJ Veendam
60	Bestellingen dienen te worden geleverd op het aan de Gebruiker gekoppelde afleveradres.
61	Opdrachtnemer dient de te leveren artikelen per Gebruiker te verpakken zodanig dat de naam van de Gebruiker en het afleveradres aan de buitenzijde van de verpakking duidelijk zichtbaar zijn.
62	Er wordt een pakbon inclusief retourbon aan de buitenzijde van de verpakking bevestigd.
63	De te leveren artikelen dienen zodanig verpakt en geleverd te worden dat de inhoud niet beschadigt.
64	Er dient een mogelijkheid tot aan de binnenzijde labelen (naam) van de kleding te zijn.
65	Er worden geen kosten (km-vergoedingen, voorrijdkosten o.i.d) in rekening gebracht.
66	Opdrachtnemer dient te garanderen dat bestelde kleding zonder geborduurde logo's binnen 5 werkdagen na de dag van bestelling op het bij de bestelling aangegeven adres wordt afgeleverd. Iedere levering die niet aan deze voorwaarde voldoet levert één strafpunt op.
67	Indien te leveren kleding eerst van een geborduurde logo moet worden voorzien, geldt een levertijd van 10 werkdagen na de dag van bestelling. Iedere levering die niet aan deze voorwaarde voldoet levert één strafpunt op.
68	In het geval van een spoedbestelling is de levertijd 3 werkdagen nadat de bestelling is geplaatst.
Reparatie en retouren	
69	Opdrachtnemer accepteert ruilingen binnen een periode van 1 maand mits het artikel: ▪ Onbeschadigd is; ▪ Voorzien is van maat/merklabe ls (mogen los zijn geweest); ▪ Ongebruikt of slechts gepast is.

70	Iedere levering is voorzien van een retourbon die bij retournering van artikelen gebruikt wordt.
71	Wanneer een besteld artikel voorzien is van een logo maar voor het overige voldoet aan bovengenoemde voorwaarden, dan wordt het door Opdrachtnemer terug op voorraad genomen en uitgeleverd bij een volgende bestelling van dit artikel. De volledige aanschafprijs wordt gecrediteerd aan het Waterschap. Wanneer na afloop van het contract blijkt dat het bestelde artikel niet meer is besteld en derhalve nog op voorraad ligt, dan wordt het alsnog geleverd en kan Opdrachtnemer de oorspronkelijke kosten van het artikel in rekening brengen.
72	Kosten van ruilingen zijn voor de Opdrachtnemer tenzij deze kan aantonen dat de ruiling te wijten is aan het Waterschap.
73	Gebruikers die uit dienst gaan, of Gebruikers waarbij de kleding kapot is of versleten is, dienen hun bedrijfskleding in te leveren op een locatie van het Waterschap. De Opdrachtnemer dient hiervoor voorzieningen te treffen, bijvoorbeeld een container waar kleding in gedeponeed kan worden.
74	Opdrachtnemer dient de ingenomen kleding op te halen en op een duurzame manier te vernietigen, bijvoorbeeld recycling.
75	Ook voor verkeerd geleverde (maar correct bestelde) kleding geldt geen afname verplichting. Met logo's erop wordt dit geretourneerd aan Opdrachtnemer.
Vorraden	
76	Er geldt aan het einde van de looptijd geen afnameverplichting van de in voorraad gehouden materialen/kleding door het Waterschap.
Prestatiemeting en overleg	
77	Opdrachtnemer dient één vast contactpersoon voor het Waterschap beschikbaar te hebben
78	De contactpersoon van Opdrachtnemer heeft beslissingsbevoegdheid, is materiedeskundig en is op de hoogte van interne processen en procedures van zowel eigen organisatie als die van het Waterschap. Daarnaast is deze persoon verantwoordelijk voor de coördinatie en uitvoering van de Opdracht(en) in het kader van de Raamovereenkomst.
79	Bij afwezigheid van de vaste contactpersoon dient er goede vervanging plaats te vinden en dient de managementondersteuner op de hoogte te worden gebracht. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het Waterschap altijd op de hoogte is van de identiteit van zowel de contactpersoon als zijn/haar vervanger.
80	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de contactpersoon en diens vervanger de Nederlandse taal goed beheersen.
81	Opdrachtnemer heeft een Nederlandstalige klantenservice die gedurende het hele jaar op werkdagen van 08.30 uur tot 17.00 uur bereikbaar is; zowel telefonisch als per e-mail.
82	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate klachtenregistratie.
83	Opdrachtnemer stuurt per ommegaande een bevestiging van de ontvangst van de klacht en geeft daarbij de termijn aan waarbinnen de klacht wordt afgehandeld.
84	Onderstaande voorvallen gelden in ieder geval als klacht; deze lijst is nadrukkelijk niet uitputtend: - Artikel haalt minimaal aantal wasbeurten als gedefinieerd in artikelspecificaties niet; - Leveringstijd bedraagt meer dan 5 werkdagen (of 10 i.g.v. geborduurd logo); - Afwijkende maatvoering; - Artikel verliest kleur of vorm na gebruik of wassen volgens voorschrift; - Geleverd artikel wijkt - ongeacht de aard van de afwijking - af van het bestelde artikel; - Logo laat los.
85	Opdrachtnemer koppelt de voortgang van de klachtafhandeling terug aan de indiener met een regelmaat die past bij de klacht.
86	Per kwartaal moet een managementrapportage worden aangeleverd waarin minimaal de volgende informatie moet worden opgenomen: - afname per werknemer; - levertijden per artikel; - aantal retourzendingen; - overzicht backorders; - overzicht van data verzoek vs uitvoering passessies; - Ingediende klachten en de afhandeling daarvan.

	Kwaliteit
87	Alle verstrekte kledingstukken dienen geschikt en passend te zijn voor de functies en de werkzaamheden van de medewerker(s) aan wie ze verstrekt worden.
88	Na oplevering van de in het kader van een bestelling uitgevoerde leveringen en/of werkzaamheden kan op het initiatief van de contracteigenaar van het Waterschap een evaluatie ervan plaatsvinden aan de hand van een te standaardiseren evaluatieformulier. Bij toekennen van een 'onvoldoende' door een Gebruiker wordt Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld dit binnen redelijke termijn te herstellen. Indien de ontevredenheid niet binnen redelijke termijn in hersteld, kan een strafpunt worden toegekend.
89	Tijdens de looptijd van het contract en in de aanbestedingsfase zijn condities benoemd waaraan als consequentie geldt dat indien Opdrachtnemer de conditie niet naleeft, dit een strafpunt oplevert. Jaarlijks (per kalenderjaar) worden deze toegekende strafpunten bijgehouden en getotaliseerd. Aan het totaal aantal toegekende strafpunten per kalenderjaar worden onderstaande gevolgen verbonden: - Bij 0 tot 10 strafpunten komt de Raamovereenkomst in aanmerking voor verlenging (binnen de gestelde maximale looptijd van de Raamovereenkomst) - Bij 11 tot 20 strafpunten, of bij drie of meer strafpunten voor dezelfde tekortkoming, stelt Opdrachtnemer binnen redelijke termijn een verbeterplan op om herhaling van de tekortkoming(en) in de toekomst te vermijden. Na akkoord op het verbeterplan door het Waterschap dient het verbeterplan te worden toegepast door Opdrachtnemer. - 21 of méér strafpunten in één kalenderjaar geeft het Waterschap het recht een boete toe te passen ter waarde van 1% van de totale gerealiseerde omzet in het betreffende jaar. Opdrachtnemer stelt een creditfactuur ter waarde van dit bedrag op. - Vanaf 40 strafpunten is sprake van het in gebreke blijven van Opdrachtnemer en heeft het Waterschap het recht de Raamovereenkomst te beëindigen met een opzegtermijn van minimaal 2 maanden.
90	Als Opdrachtnemer stelt dat een product niet meer leverbaar is, dan is het Waterschap gerechtigd in de markt de onderzoeken of dit inderdaad het geval is. Mocht het nog wel leverbaar zijn, dan levert dit Opdrachtnemer 5 strafpunten op.
91	Indien Inschrijvers bij inschrijving aantoonbaar gelijkwaardige merken/kledingstukken aan bieden in plaats van de kledingstukken zoals vermeld in de bijlage Specificering en prijsbladen, dan mogen de specificaties afwijken van de in de bijlage vermelde (historische) specificaties, mits de kledingstukken geschikt zijn voor het doel waarvoor deze worden aangeschaft. De specificaties mogen maximaal 10% afwijken.