

Bijlage 1

Programma van eisen

Werkkleding en aanverwante diensten



Kenmerk : K011365
Datum : 27 juli 2026

1. Algemeen

In deze bijlage vindt u het programma van eisen. De eisen in deze bijlage zijn minimum eisen. De inschrijver bevestigt met het doen van een inschrijving, dat de aangeboden leveringen en dienstverlening voldoet aan alle gestelde minimumeisen. Aan alle gestelde minimumeisen moet blijvend worden voldaan gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Onderstaande eisen gelden voor zowel perceel 1 als 2:

Algemene eisen	
Eis nr.	Omschrijving eis
E-1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van de artikelen en bijbehorende dienstverlening conform de specificaties zoals vermeld in dit Programma van eisen en het beschrijvend document inclusief alle bijbehorende bijlagen.
E-2	Opdrachtnemer dient digitaal een productencatalogus of productenlijst aan te leveren waarbij de aangeboden artikelen op basis van dit Programma van Eisen en het aanbestedingsdocument en de bijlagen staan afgebeeld en beschreven.
E-3	Voor alle artikelen die door een bepaald team 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.
E-4	De kleding dient gedurende de looptijd van de overeenkomst leverbaar te zijn. Indien een artikel niet meer leverbaar is, zal opdrachtnemer zorgen voor een vervangend artikel dat minimaal gelijkwaardig is, tegen maximaal hetzelfde tarief (waar dit voordeliger is, zal opdrachtnemer een voordeliger tarief doorbelasten). Hierbij geldt in sommige gevallen dat dit vervangende artikel door de opdrachtgever, indien nodig middels een draagtest, goedgekeurd moet worden. De opdrachtnemer dient dit tijdig, minimaal één (1) maand vooraf, af te stemmen met opdrachtgever. Opdrachtgever toetst (bijvoorbeeld middels een draagtest) op kosten van opdrachtnemer het vervangend kledingartikel. Een vervangend artikel wordt na schriftelijk akkoord door opdrachtgever opgenomen in de artikellijst en catalogus. De kosten van deze draagtest zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Als eenmaal is vastgesteld dat het vervangende artikel gelijkwaardig is aan het niet meer te leveren artikel en voldoet aan de in aanbesteding gestelde eisen, dan wordt het vervangende artikel in het kledingassortiment opgenomen. De levertijd van het vervangend artikel mag niet langer zijn dan de standaard levertijd(en) zoals in dit Programma van Eisen is opgenomen.
E-5	Alle artikelen dienen te zijn voorzien van labels met maat, was- /onderhoudsinstructies en samenstelling.
E-6	Alle kleding artikelen, zoals opgenomen in de artikelspecificatielijst, dienen daarnaast ook een blanco label te hebben om van een naam te kunnen worden voorzien.
E-7	De artikelen zijn comfortabel bij het dragen en bevatten geen onderdelen die schuren en/of irriteren aan de binnenzijde. Ze zijn niet belemmerend en gevaarlijk bij uitoefening van de werkzaamheden.
E-8	De kleding dient van ademend materiaal te zijn.

E-9	Opdrachtnemer dient binnen de implementatieperiode, na definitieve gunning een technisch rapport te vertrekken van de gevraagde kledingartikelen. In dit technische rapport dienen de volgende punten vermeld te worden waaraan de aangeboden materialen volgens de fabrikant voldoen: • Samenstelling; • Gewicht per m2 (het doekgewicht mag maximaal 10% afwijken van het vereiste doekgewicht); • Krimp: maximaal 5% (aantoonbaar middels ISO 6330) • Pilling; minimaal 4, bij gebreide artikelen wol/acryl minimaal 3 en maximaal (schaal 1 tot 5) (volgens Martindale test EN ISO 12945-2); • Kleurechtheid; minimaal 4 (aantoonbaar middels ISO 105); • Treksterkte en draagtijd (conform EN13934); • Slijtweerstand (conform EN12947-2)
-----	---

Duurzaamheidseisen	
Eis nr.	Omschrijving eis
E-10	De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen. Middels het inschrijven op onderhavige aanbesteding committeert opdrachtnemer zich aan het naleven van de ISV.
E-11	De aangeboden werkkleding mag geen schadelijke stoffen bevatten boven de limietwaarden zoals opgenomen in OEKO-TEX Standard 100 of een gelijkwaardige norm. Opdrachtgever kan van de inschrijver verlangen dat hij aantoont dat aan deze eis wordt voldaan door overlegging van een geldig OEKO-TEX Standard 100-certificaat of een gelijkwaardig bewijsstuk.
E-12	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat oude of kapotte kleding terug ingenomen wordt, zodat deze op duurzame manier verwerkt wordt. Hoe dit verwerkt wordt dient onderdeel te zijn van de managementrapportage. Opdrachtnemer geeft een bewijs van inname af. Aan het innemen en het verwerken van oude of kapotte kleding zijn geen kosten verbonden voor de opdrachtgever (dit dient te zijn verwerkt in de inschrijfprijs).

Contractuele eisen	
Eis nr.	Omschrijving Eis
E-13	Het is opdrachtnemer niet toegestaan om gedurende de looptijd van de raamovereenkomst eigenhandig wijzigingen aan te brengen in het aangeboden assortiment. Wanneer opdrachtnemer door overmacht toch genoodzaakt is wijzigingen in het assortiment aan te brengen, stelt opdrachtnemer direct de opdrachtgever op de hoogte. De opdrachtgever 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.
E-14	Opdrachtgever heeft geen afnameverplichting. De huidige kleding is overwegend nog in goede staat en zal pas vervangen worden als deze versleten is. De vervangende kledingstukken zullen gedoseerd besteld worden. Uitgaande van de huidige, kwalitatief goede, kleding, heeft niet elke medewerker

	direct een compleet nieuw kledingpakket nodig. Tevens heeft opdrachtgever geen afnameverplichting op het moment dat het contract afloopt en er nog kleding met logo's bij opdrachtnemer ligt.
E-15	Opdrachtnemer hanteert geen minimale orderwaarde of ordergrootte.
E-16	Opdrachtnemer geeft een kwaliteitsgarantie op de geleverde kleding en schoeisel van ten minste de draagtijd bij normaal gebruik (gebruik onder dagelijkse werkomstandigheden) en maakt dit per artikel kenbaar aan opdrachtgever. Beschadigingen aan kleding en schoeisel door externe factoren vallen niet onder normaal gebruik. Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld het blijven haken achter scherpe voorwerpen of een mechanische beschadiging (bijvoorbeeld door een kettingzaag). Maar bijvoorbeeld ook beschadigingen die ontstaan in een handgemeen waardoor kleding scheurt of beschadigt. Indien een kledingstuk binnen deze reguliere periode kapotgaat bij normaal gebruik, dan dient opdrachtnemer dit artikel kosteloos te herstellen. Indien herstellen niet mogelijk is dan dient opdrachtnemer het artikel kosteloos te vervangen.

Bestellingen en leveringen	
Eis nr.	Omschrijving Eis
E-17	Bestellingen en leveringen vinden continu plaats, ongeacht de (financiële) omvang van de order. Dat wil zeggen dat medewerkers van opdrachtgever het hele jaar door op elk door hen gewenst moment een bestelling kunnen plaatsen. Bestelde kleding dient zoveel mogelijk gebundeld te worden in één levering, waarbij minimaal 1 dag van tevoren bekend wordt gemaakt aan opdrachtgever wanneer de levering plaats zal vinden. Bij aflevering dient ook een aflever notificatie verstrekt te worden.
E-18	Levering vindt uitsluitend plaats na ontvangst van een bestelopdracht via het KMS.
E-19	Opdrachtgever hanteert gedurende de looptijd van de raamovereenkomst een aantal eisen ten aanzien van de levertijd: • Levertijd veiligheids- en bedrijfskleding, PBM's en schoeisel vanuit magazijn opdrachtnemer is maximaal 10 werkdagen. Indien maatopname moet plaatsvinden, begint de hiervoor genoemde levertijd te lopen nadat zowel het maat opnemen als de bestelling heeft plaatsgevonden; • Levertijd vermaak en reparatie van bedrijfskleding is maximaal 15 werkdagen, gerekend vanaf opname van maten van de desbetreffende medewerker; • Levertijd maatforcé (speciale maat buiten matenrange/maat-forcé) bedrijfskleding is maximaal 15 werkdagen na opmeten van de betreffende medewerker, maximaal 40 werkdagen in totaal incl. opmeten. • Op verzoek moeten voorraadartikelen met spoed beschikbaar gesteld kunnen worden binnen maximaal 5 werkdagen. Voor spoedkleding incl. verstellen/vermaken is dit maximaal 10 werkdagen.
E-20	Indien een artikel incidenteel niet leverbaar is binnen 10 werkdagen, dan informeert opdrachtnemer de opdrachtgever binnen 48 uur na het plaatsen van de bestelling over de datum waarop het betreffende

	artikel wordt na geleverd. Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever over de voortgang van achtergestelde leveringen.
E-21	Indien de levertijden omschreven in E-19 van het betreffende artikel niet behaald worden, dient opdrachtnemer op verzoek van de opdrachtgever zorg te dragen voor een geschikt alternatief. De opdrachtgever dient goedkeuring te geven voor het alternatief dat opdrachtnemer aandraagt, voordat het betreffende artikel wordt geleverd. Wanneer opdrachtnemer niet in staat is een geschikt alternatief te leveren, heeft opdrachtgever het recht een alternatief bij een andere leverancier/ buiten de raamovereenkomst te bestellen. Een negatief prijsverschil is voor rekening opdrachtnemer.
E-22	Leveringen dienen als volgt plaats te vinden: bulkleveringen op gemeentelijke locaties worden zoveel mogelijk in één keer geleverd. Artikelen die in backorder staan kunnen in deellevering worden geleverd.
E-23	Opdrachtnemer levert bij de aflevering van de bestelling een pakbon mee. Hierop moet tenminste de volgende gegevens vermeld staan: -gegevens van de medewerker bestaande uit voor- en achternaam; -artikelen, aantal, maat, prijs en totaalbedrag (Excl. BTW); -besteldatum -afleverdatum -afleveradres -retourbon Individuele orders dienen niet of in zo min mogelijk omverpakking geleverd te worden en bij voorkeur niet in plastic.
E-24	De voorkeur gaat uit naar een CO2-neutrale of zo duurzaam mogelijke levering.

Retourneringen	
Eis nr.	Omschrijving Eis
E-25	Opdrachtnemer dient aan het einde van de Overeenkomst de eigen kleding weer retour te nemen tot gedurende zes (6) maanden na het einde van de Overeenkomst.
E-26	Opdrachtnemer dient retourleveringen binnen dertig (30) kalenderdagen aan te nemen en te verwerken. Onder retourleveringen verstaat opdrachtgever retour door verkeerde of beschadigde levering of bestelling. Opdrachtnemer stelt hiervoor bij iedere levering een retourformulier ter beschikking inclusief heldere invulinstructie.
E-27	Retourzendingen gaan vergezeld van een uniforme retour bon.
E-28	Indien een artikel verkeerd is geleverd (d.w.z. niet conform het bestelde), zorgt opdrachtnemer ervoor dat dit kosteloos wordt omgeruild binnen vijf (5) werkdagen.
E-29	Opdrachtnemer dient de retourneringen (incl. reden) bij te houden en deze periodiek, per kwartaal, te overleggen met opdrachtgever.

E-30	Bij retour van oude kleding en/of hergebruik van kledingartikelen die retour zijn gegaan naar opdrachtnemer geldt dat deze kledingartikelen door opdrachtnemer ontdaan moeten zijn van logo's en alle andere uiterlijke kenmerken die een verband leggen met het gebruik van de gemeente Altena.
------	--

Huisstijl en logo	
Eis nr.	Omschrijving Eis
E-31	Opdrachtnemer dient de kleding te voorzien van huisstijl (kleurstelling en logo) van de opdrachtgever. De benodigde gegevens en/of (digitale) bestanden zullen hiertoe door de opdrachtgever worden aangeleverd bij de opdrachtnemer. Het ontwerp van het logo wordt voor de duur van de overeenkomst en slechts ten behoeve van de leveringen aan de gemeente Altena in bruikleen ter beschikking gesteld. De logo's blijven dus ten alle tijden eigendom van de gemeente en dienen aan het einde van de overeenkomst (indien deze op voorraad liggen) terug geleverd te worden aan de gemeente.
E-32	Alle logo's van de gemeente Altena die op de aangemerkte kleding moet worden aangebracht, zullen de afmeting hebben zoals die door de Belastingdienst is opgelegd (tenminste 70 cm ² totale oppervlakte per kledingstuk). Voor uniformen moeten deze aanvullend voldoen aan de hiervoor gestelde regels van VNG / BeBoa.
E-33	Logo's dienen na het bestellen van de kleding geplaatst te worden door de opdrachtnemer.
E-34	Opdrachtnemer dient in staat te zijn om logo's aan te brengen op verschillende manieren, in ieder geval door middel van borduren en door middel van heat seal. Het aanbrengen mag de kwaliteit van de kleding niet verminderen. In de werkwijze van het aanbrengen van het logo wordt de opdrachtnemer geacht haar kennis en kunde te gebruiken voor een passende methode, die de kleding niet beschadigt, e.e.a. conform technische eisen.
E-35	Aan te brengen logo's dienen conform de belastingwetgeving te zijn (minimaal 70 cm ² per artikel). Het leveren en aanbrengen van de logo's en blanco/naam labels dient in de prijs van het kledingstuk inbegrepen te zijn. Het repareren van afgebladderde of verkleurde logo's ook: het logo moet goed blijven zitten gedurende de draagtijd van de kleding. Logo's die binnen de gegarandeerde draagtijdperiode kapotgaan, worden kosteloos vervangen, al dan niet inclusief kledingstuk.
E-36	De opdrachtnemer adviseert over de meest optimale keuze (borduren of heat seal) per artikel.

Kledingmanagementsysteem	
Eis nr.	Omschrijving Eis
E-37	Opdrachtnemer dient te beschikken over een kledingmanagementsysteem (KMS) en is verantwoordelijk voor het beheren, onderhouden en beveiligen hiervan. Ten aanzien van beveiliging stemmen opdrachtgever en opdrachtnemer nog e.e.a. af in een kick-off meeting. De applicatie wordt volledig door opdrachtnemer gehost, beheerd en geëxploiteerd. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht. Opdrachtnemer is integraal verantwoordelijk voor beheer, beveiliging, continuïteit, updates en beschikbaarheid, conform GIBIT 2025 hoofdstukken I, II en III. ICT

	Prestaties gebaseerd op On-Premise, IaaS, PaaS, dedicated hosting zonder volledige SaaS-verantwoordelijkheid of maatwerk met een afwijkende codebase zijn uitgesloten.
E-38	Het KMS is webbased (via een internetbrowser) en maakt gebruik van een beveiligde verbinding. De noodzaak voor opdrachtgever om software te installeren voor gebruik van het KMS is niet toegestaan.
E-39	De authenticatie vindt plaats via MultiFactor Authentication (MFA).
E-40	Het KMS voldoet aantoonbaar aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Opdrachtnemer toont dit aan door: a) toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen conform artikel 32 GIBIT; b) jaarlijkse onafhankelijke derden verklaring (TPM of gelijkwaardig) conform artikel 38 GIBIT; c) volledige medewerking aan audits en controles door of namens opdrachtgever en/of het CSIRT conform artikel 28 GIBIT.
E-41	Alle data van opdrachtgever, inclusief back-ups, metadata en logbestanden: a) wordt uitsluitend verwerkt en opgeslagen binnen de Europese Economische Ruimte (EER); b) valt uitsluitend onder het recht van EU-lidstaten; c) is niet onderworpen aan conflicterende niet-EU-wetgeving. Beheer- en supporttoegang tot data vindt uitsluitend plaats vanuit de EER. Encryptiesleutels worden binnen de EER beheerd.
E-42	Opdrachtnemer verstrekt volledige transparantie over alle subverwerkers, datalocaties en toeleveringsketens conform artikelen 22 en 25 GIBIT. Wijzigingen hierin zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever.
E-43	Data van opdrachtgever is logisch strikt gescheiden van data van andere afnemers en blijft te allen tijde eigendom van opdrachtgever. Bij beëindiging van de Overeenkomst: a) wordt alle data volledig, gestructureerd en gedocumenteerd geëxporteerd conform artikel 22 GIBIT; b) vindt aantoonbare en verifieerbare verwijdering plaats, inclusief back-ups, onder afgifte van een verklaring van vernietiging; c) verleent opdrachtnemer volledige medewerking aan exit en overstap conform artikel 29 GIBIT.
E-44	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van dit KMS en de daarin vermelde informatie. Het applicatie- en functioneel beheer ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtgever krijgt meerdere beheeraccounts.
E-45	Opdrachtnemer organiseert technisch onderhoud van het KMS zodanig dat de besteller daar geen danwel minimale hinder van ondervindt. Met opdrachtnemer worden voor startdatum duidelijke SLA's afgesproken met betrekking tot onderhoud, doorlooptijden, bereikbaarheidseisen, klachtafhandeling etc.
E-46	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever vooraf over wijzigingen binnen het KMS.

E-47	Autorisaties van gebruikers worden binnen het KMS vastgelegd. De rollen, rechten en autorisaties gebeuren op basis van Rol Based Access Control. Rollen binnen het KMS zijn door opdrachtgever zelf vrij te definiëren (incl. verwijderen) en kunnen toegewezen worden aan één of meerdere gebruikersgroepen. Opdrachtgever krijgt meerdere beheeraccounts t.b.v. de RBAC. Per Rol wordt zichtbaar welke items besteld kunnen worden, inclusief het totaal aantal te bestellen stuks.
E-48	De bestellingen worden geplaatst via een workflow met accorderingsroute. De medewerker kan bestellingen plaatsen, welke via een workflow in het KMS worden aangeboden aan een/meerdere aangewezen perso(o)n(en). Na accordering wordt de bestelling definitief doorgezet voor levering. Indien de bestelling wordt afgekeurd, wordt de bestelling geannuleerd of teruggezet naar medewerker.
E-49	De gebruiker (medewerkers en leidinggevendenden) krijgt notificaties in mail wanneer een status van een bestelling is gewijzigd of wanneer er een taak klaarstaat in het KMS.
E-50	Het basispakket kleding en toebehoren moet in het KMS zodanig ingeregeld worden dat bepaalde vastgestelde levensduur gekoppeld is aan de besteloptie. Een of meerdere aangewezen perso(o)n(en) moet(en) de mogelijkheid hebben deze levensduurtermijnen en het basispakket te kunnen 'overrulen' m.b.t. bestellingen.
E-51	Het KMS dient ten laatste 1 maart 2027, beschikbaar en werkbaar te zijn voor de betreffende medewerkers en leidinggevendenden.
E-52	Het KMS van opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor de medewerkers van opdrachtgever om binnen een vooraf vastgesteld kledingpakket bestellingen te plaatsen per medewerker. Het vooraf vastgestelde pakket per functierol kan gedurende de raamovereenkomst wijzigen. Dit dient vervolgens door opdrachtnemer gewijzigd te worden in het KMS (productcatalogus per rol).
E-53	Als kledingpakket of kledingitem 'opgebruikt' is (medewerker heeft maximaal het aan hem/haar ter beschikking gestelde items besteld) door medewerker en hij/zij wil toch dat specifieke item opnieuw bestellen, dan moet er een optie in het systeem zijn dat de medewerker wel een aanvraag hiervoor kan doen maar deze eerst via de leidinggevende of specifieke aangewezen perso(o)n(en) gaat voor toestemming. Bijv. via een opmerkingenveld of een specifieke een 'aanvraagbutton'. Daarna moet dat item opgevoerd kunnen worden in het kledingpakket van betreffende medewerker.
E-54	Na het doen van een bestelling in het KMS door individuele medewerker, dienen de naam en het bestelnummer van die betreffende medewerker als referentie op de pakbon vermeld te worden.
E-55	Het KMS is voor <u>medewerker</u> geschikt voor het inzichtelijk hebben van: - Kledingitems uit kledingpakket. - Foto's van artikelen. - Maat en merk/type van kledingstuk of schoenen die standaard staat/staan ingevuld. Als medewerker een andere maat wil bestellen moet medewerker wel een aanvraag hiervoor kunnen doen maar moet deze eerst via de leidinggevende/specifieke aangewezen perso(o)n(en) voor toestemming.

	- Maat en merk/type van kledingstuk of schoenen. - Afleverlocatie, die via een drop down menu te selecteren is (Gemeentewerf Giessen, Gemeentewerf Werkendam of Gemeentehuis Almkerk). - De status van de bestelling, inclusief geschatte leverdatum.
E-56	Het KMS is voor de <u>leidinggevende en specifieke aangewezen perso(o)n(en)</u> geschikt voor: - Het accorderen van bestellingen via een workflow. - Inzicht in status van bestellingen, (verwachte) leverdata en historie. - Het aanmelden van een retour of reparatie via duidelijke instructie. - Het registreren voor ontvangst van levering door opdrachtgever. - Het aanvragen van een proef-/paspakket. - Bestellingen plaatsen voor nieuwe medewerkers alvorens deze in dienst komen.
E-57	Managementinformatie moet te allen tijde beschikbaar zijn d.m.v. het genereren van een overzicht uit het systeem met bestellingen die gedaan zijn op medewerker niveau en productniveau. Bij voorkeur is deze managementinformatie beschikbaar via een dashboard in het KMS. Deze managementinformatie geeft inzicht voor de leidinggevende en specifieke aangewezen perso(o)n(en) over o.a. bestellingen, leveringen, doorlooptijden, levensduren etc.
E-58	Bij het selecteren van een medewerker en een periode waarover leidinggevende en specifieke aangewezen perso(o)n(en) de informatie op wil vragen in het KMS dient de opdrachtgever de volgende basisgegevens per medewerker te kunnen zien: ▪ Naam medewerker ▪ Naam Team/Afdeling ▪ Bestelnummer ▪ Het artikelpakket van betreffende medewerker ▪ Beschikbare kleding- en schoenmaten per artikel ▪ De bestelde/afgenomen artikelen van betreffende medewerker incl. per artikel de datum van de bestelling ▪ Het tegoed aan artikelen van betreffende medewerker: de totaal reeds geplaatste bestellingen in vergelijking met het nog beschikbare, persoonlijke kledingpakket. Ofwel bestelhistorie.
E-59	Per artikel in het KMS van opdrachtnemer dienen de volgende specificaties weergegeven te worden: ▪ Artikelnaam en nummer ▪ Foto van het artikel (in juiste kleur) ▪ Korte omschrijving artikel met belangrijkste kenmerken zoals materiaal en kleur, EN/ISO Norm ▪ Beschikbare maten, weergegeven in standaard Europese maten ▪ Indien een artikel niet leverbaar is dient er een verwijzing of pop-up naar het aangeboden alternatief zichtbaar te worden en/of een indicatie van de te verwachte levertermijn indien artikel tijdelijk niet voorradig is.

E-60	Na gunning zal opdrachtnemer binnen 2 weken contact leggen met de contactpersoon van de opdrachtgever over de planning, de inhoud en inrichting van het KMS. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van duidelijke instructies voor medewerkers, beheerders en leidinggevendenden voor het gebruik van het KMS. Indien dit vanuit opdrachtgever noodzakelijk blijkt, geeft opdrachtnemer trainingen (op locatie of via Microsoft Teams) over het gebruik van het KMS.
------	--

Catalogus	
Eis nr.	Omschrijving Eis
E-61	Opdrachtnemer dient na definitieve gunning (binnen 10 werkdagen) een digitale catalogus aan te leveren. Deze digitale catalogus is de schriftelijke vastlegging van de overeengekomen diensten en kledingartikelen, per productonderdeel onder vastlegging van artikelnummer, artikelomschrijving, een artikelfoto waarop alle details zichtbaar zijn, levertijd en prijs (excl. BTW).
E-62	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de in de catalogus opgenomen kledingartikelen uit te breiden met artikelen die qua aard en voorgenomen gebruik overeenkomen met de kledingartikelen die onderwerp zijn van deze raamovereenkomst. Indien opdrachtnemer dit niet kan leveren, is opdrachtgever vrij deze elders af te nemen.
E-63	Eventuele wijzigingen in deze catalogus vinden uitsluitend plaats na akkoord van opdrachtgever en worden gedurende de looptijd van de overeenkomst up-to-date gehouden door opdrachtnemer.

Was-instructie	
Eis nr.	Omschrijving Eis
E-64	Ieder kledingstuk dat geleverd wordt, is voorzien van een label waarop de reinigings- of was instructie leesbaar vermeld staat.
E-65	Ieder kledingstuk dient door medewerker thuis in een standaard wasmachine met standaard wasmiddel gewassen te kunnen worden m.u.v. geïmpregneerde kleding. Alles dient gereinigd te kunnen worden door een wasservice (dus ook de geïmpregneerde kleding).

Maatvoering	
Eis nr.	Omschrijving Eis
E-66	Opdrachtnemer garandeert dat alle medewerkers van de opdrachtgever ongeacht hun geslacht, maat of lichaamsbouw door opdrachtnemer kunnen worden voorzien van de benodigde artikelen in de juiste maat die daarnaast voldoen aan alle in het aanbestedingsdocument en in de bijlagen gestelde eisen. Dit betekent dat alle artikelen ook in dames pasvormen en -maten aangeboden dienen te kunnen worden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de maatbepaling van alle gebruikers.
E-67	De database van maatvoering dient opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst compleet en actueel te houden en is te allen tijde toegankelijk voor opdrachtgever.

E-68	Aan het eind van de contractperiode draagt opdrachtnemer de actuele en complete database kosteloos over aan de opdrachtgever.
E-69	De kledingmaten moeten voldoen aan de normale Europese standaard voor kledingmaten. Wanneer een gebruiker niet binnen de per artikel genoemde matenrange gekleed kan worden, is er sprake van maatforcé. Opdrachtnemer is in staat maatforcé artikelen te (laten) maken tegen een marktconform tarief.
E-70	Opdrachtnemer dient per medewerker van opdrachtgever en per artikel de juiste (maat)gegevens te registreren in het KMS. Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de juistheid van deze registratie.
E-71	Opdrachtnemer garandeert dat de maatvoering consistent is gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst, zodat de medewerkers van opdrachtgever benodigde vervangingen kunnen bestellen middels opgave van naam, artikel en aantal.
E-72	Aan het begin van het contract dient opdrachtnemer een passessie op een of meerdere door opdrachtgever aan te geven locatie(s) te organiseren.
E-73	Bij wijzigingen in het assortiment (wijziging artikel of wijziging maatvoering) stelt opdrachtnemer opdrachtgever hiervan direct schriftelijk op de hoogte. Opdrachtnemer stelt pas-/proefpakketten ter beschikking en voert hieruit voortvloeiende wijzigingen door in het KMS.
E-74	Bij indiensttreding van nieuwe medewerkers dient opdrachtnemer pas-/proefpakketten aan te bieden. Dit pas-/proefpakket dient binnen 10 werkdagen beschikbaar te zijn voor de nieuwe medewerker. Aansluitend moeten door opdrachtnemer de gegevens van de nieuwe medewerker binnen 5 werkdagen doorgevoerd worden in het KMS, en moet het account binnen 5 werkdagen na aanvraag zijn aangemaakt, inclusief juiste rol en productcatalogus. Hiervoor stelt opdrachtnemer een standaard format ter beschikking.
E-75	Naast de kledingartikelen en persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) dient opdrachtnemer tevens schoeisel te leveren. Medewerkers moeten uit de totale range van schoenen van opdrachtnemer kunnen kiezen die voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen. Opdrachtgever wenst hiermee haar medewerkers een bredere keuze te geven, waardoor er meer rekening gehouden kan worden met persoonlijke wensen. Alle schoenen dienen in voorkomend geval zowel in heren- als damesmodel geleverd te kunnen worden. Voor heren dient de minimaal beschikbare matenrange te lopen van 38 t/m 48. Voor dames dient de minimaal beschikbare matenrange te lopen van 34 t/m 44. Tevens moeten voor alle schoenen halve maten geleverd kunnen worden, binnen de range als hierboven vermeld. Inschrijver geeft op het prijzenblad de prijs op voor de meest gangbare schoen voor het type zoals gevraagd. Medewerkers moeten uit alle schoenen kunnen kiezen die binnen deze prijs vallen, en tot maximaal 15% boven deze prijs.

Reparatie en vermaken	
Eis nr.	Omschrijving Eis
E-76	Opdrachtnemer dient kleding te kunnen vermaken en repareren. De vermaken en reparaties mogen niet ten koste gaan van de veiligheidsnormen en ISO-normeringen waaraan het originele artikel voldoet.
E-77	Kosten reparaties en/of vervanging door ondeugdelijkheid van het artikel bij normaal gebruik zijn voor rekening van opdrachtnemer indien deze binnen de algemeen geldende garantieperiode vallen. Hierbij valt te denken aan kapotte, afgebroken tanden van de rits, het scheuren naast de naden, afgevalen drukkers, afgebladderd of verkleurde logo's en dergelijke.

Communicatie en klachtafhandeling	
Eis nr.	Omschrijving Eis
E-78	De opdrachtnemer is op werkdagen voor opdrachtgever telefonisch bereikbaar tussen 08.30 en 17:00 uur. Na opdrachtverstrekking zullen de contactgegevens aan opdrachtgever worden doorgegeven.
E-79	Opdrachtnemer draagt zorg voor een gestructureerde en geautomatiseerde registratie van klachtenafhandeling. Opdrachtgever stelt hieraan de volgende minimale eisen: ▪ Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice die tenminste telefonisch en per e-mail beschikbaar is op werkdagen tussen 09.00 uur en 17.00 uur en hanteert één telefoonnummer en één e-mailadres voor klachten. ▪ Opdrachtnemer dient onderscheid te maken naar de aard van de klachten. Enerzijds klachten die het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening of geleverde artikelen/materialen en anderzijds klachten over onjuiste en/of onvolledige facturen, leveringen en overige zaken. ▪ Klachten worden geregistreerd (via KMS, middels beeldmateriaal en door fysieke zending) en gecategoriseerd. Dit kan worden gedaan door medewerker, leidinggevende of andere rol binnen opdrachtgever of opdrachtnemer. ▪ De geregistreerde klachten worden ieder kwartaal aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld, alsmede de gekozen oplossing c.q. afwikkeling van de klacht. ▪ Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van één (1) werkdag voor het beantwoorden van een vraag of het in behandeling nemen van een klacht. In geval van een klacht komt opdrachtnemer binnen drie (3) werkdagen naar opdrachtgever en degene die de klacht heeft ingediend met een passende oplossing.

Contractmanagement											
Eis nr.	Omschrijving Eis										
E-80	Opdrachtnemer levert uiterlijk per kwartaal op de 10e dag van de opvolgende maand, een managementrapportage aan over de voorafgaande maanden voorzien van onderstaande items: • informatie over de medewerker die bij de levering betrokken is; • artikelnummer kledingartikel; • omschrijving van het kledingartikel; • overzicht gebruik logo per kledingstuk; • prijs exclusief btw én inclusief btw; • opdracht datum; • leverdatum; • doorlooptijd in netto werkdagen; • reden vertraging; • interne of externe verwijtbaarheid.										
E-81	Klachten dienen binnen 5 werkdagen te zijn afgehandeld. Opdrachtgever zal in deze overeenkomst sterk sturen op de stabiliteit en continuïteit van de kwaliteit van de dienstverlening. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Onderwerp</th><th>Omschrijving</th><th>KPI Klachten</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Klachten</td><td>Aantal klachten</td><td>Het aantal gegronde* klachten mag per kwartaal niet meer bedragen dan 6 klachten per kwartaal.</td></tr> <tr> <td></td><td>Afhandeling klachten</td><td>Binnen 5 werkdagen</td></tr> </tbody> </table> <i>* In het voortgangsoverleg wordt door opdrachtgever beoordeeld of een klacht een gegronde klacht betreft die meegewogen wordt voor de boetebepaling.</i> Indien opdrachtnemer het tweede achtereenvolgende kwartaal niet voldoet aan de gestelde eisen omtrent het aantal klachten en/of de doorlooptijd van de afhandeling van de klacht dan, wordt in het derde kwartaal een boete opgelegd van 10% van de omzet van de 2 voorgaande kwartalen excl. Btw. Indien de opdrachtnemer een boete opgelegd krijgt dient de verschuldigde boete te worden voldaan binnen 14 kalenderdagen nadat de boete verschuldigd is geworden. De boete kan worden verrekend met de door de gemeente Altena, aan de opdrachtnemer verschuldigde betalingen, ongeacht of de vordering tot betaling daarvan op een derde is overgegaan. De opdrachtgever kan afzien van het opleggen van een boete als de opdrachtnemer vooraf een afdoende motivering heeft aangegeven bij de contactpersoon van opdrachtgever waarom het aantal klachten per kwartaal meer dan 6 klachten		Onderwerp	Omschrijving	KPI Klachten	Klachten	Aantal klachten	Het aantal gegronde* klachten mag per kwartaal niet meer bedragen dan 6 klachten per kwartaal.		Afhandeling klachten	Binnen 5 werkdagen
Onderwerp	Omschrijving	KPI Klachten									
Klachten	Aantal klachten	Het aantal gegronde* klachten mag per kwartaal niet meer bedragen dan 6 klachten per kwartaal.									
	Afhandeling klachten	Binnen 5 werkdagen									

	bedraagt of de klachten niet binnen 5 kalenderdagen zijn afgehandeld. Het is ter beoordeling aan de opdrachtgever of de motivering afdoende is.
E-82	De klachtenrapportage dient in de maandrapportage opgenomen te worden en zal tenminste het volgende bevatten: • wie bij het probleem of klacht betrokken is; • informatie over gebruiker; • artikelnummer kledingartikel; • omschrijving van het kledingartikel; • aard van het incident; • de datum van het constateren; • een nauwkeurige omschrijving van het probleem, of klacht; • de geschatte oplossingsduur; • de datum van afhandeling klacht.
E-83	Opdrachtnemer acteert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst proactief en zal, gevraagd en ongevraagd, adviseren inzake verbeteringen van samenwerking, kwaliteit en kostenbeheersing op het gebied van leveringen en aanverwante processen
E-84	Opdrachtnemer beschikt over één vaste contactpersoon voor alle bestellingen, het logistieke en administratieve traject en één vast persoon als accountverantwoordelijke voor opdrachtgever. Deze persoon is verantwoordelijk voor het overleg en heeft inzicht in de gehele dienstverlening aan de opdrachtgever. Bij afwezigheid, in verband met ziekte, vakantie of anderszins dienen er vaste vervangers voor beide personen beschikbaar te zijn.
E-85	Na definitieve gunning wordt z.s.m. een kick-off bijeenkomst gepland. Hierin worden onder meer de volgende zaken besproken: • Implementatie; • Organisatie passessies; • Kledingafspraken Gemeente; • Communicatie; • Opzet managementinformatie.
E-86	Eenmaal per kwartaal vindt er overleg plaats tussen uw accountmanager en de contracteigenaar en/of de contractmanager van opdrachtgever over de uitvoering van de dienstverlening. Onderwerpen van gesprek zijn onder meer: • Managementrapportages; • Samenwerking; • Functioneren KMS en logistiek • Administratie Kledingdragers; • Kosten- en prijsafspraken;

	• Evaluatie overige contractafspraken versus uitvoering waaronder: algemene voortgang, kwaliteit dienstverlening en producten, communicatie, flexibiliteit en facturatie; • Klachten, registratie en behandeling; • Optimalisatie huidige dienstverlening c.q. verbetervoorstellen; • Internationale Sociale voorwaarden; • Nieuwe ontwikkelingen en/of innovatie. Afspraken worden vast gelegd en met elkaar gedeeld.
E-87	Indien naar het oordeel van de opdrachtgever extra overleg redelijkerwijs gezien noodzakelijk is, zal dit worden ingepland.
E-88	Wijzigingen in naam of andere relevante gegevens van de organisatie en contactpersonen geeft opdrachtnemer direct door aan opdrachtgever.