

## Bijlage 12 Programma van eisen

| Algemene eisen aan de in te zetten medewerkers     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ja/nee |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1.                                                 | Personeel van opdrachtnemer dient zich te houden aan de verkeerswetgeving. Kosten voor overtredingen gemaakt in de uitvoering van de opdracht zijn voor rekening van opdrachtnemer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |        |
| 2.                                                 | De opdrachtnemer dient zijn medewerkers, die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht, te voorzien van de noodzakelijke persoonlijke beschermingsmiddelen conform Arbowetgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |
| 3.                                                 | De medewerkers van de opdrachtnemer, die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht dienen de Nederlandse taal te beheersen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |
| 4.                                                 | De medewerkers van de opdrachtnemer, die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht, dienen zich te kunnen legitimeren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |        |
| 5.                                                 | Bij uitvoering van de werkzaamheden is het gebruik van rij- en werk beïnvloedende middelen, zoals alcohol, medicijnen en verdovende middelen, door personeel van opdrachtnemer ten strengste verboden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |
| <b>Eisen met betrekking tot de inzamelmiddelen</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |        |
| 6.                                                 | De inzamelmiddelen worden door de opdrachtnemer ter beschikking gesteld. Niet uitgesloten is dat opdrachtgever op termijn zelf inzamelmiddelen gaat aanschaffen. Opdrachtnemer stemt hiermee in.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |
| 7.                                                 | Opdrachtnemer is in staat alle op het prijzenblad vermelde inzamelmiddelen te leveren ten behoeve van de inzameling, afvoer en verwerking van de onder eis 15 genoemde afvalstromen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |        |
| 8.                                                 | Inzamelmiddelen hoeven bij aanvang van de dienstverlening niet nieuw te zijn. De in te zetten inzamelmiddelen dienen aan alle wettelijke verplichtingen op het gebied van veiligheid, Arbo en milieu te voldoen. In aanvulling op de wettelijke verplichtingen dienen de in te zetten inzamelmiddelen in ieder geval (niet limitatief bedoeld) gebruiksvriendelijk te zijn met goed functionerende wielen, deugdelijk bevestigde handvatten, deksels en sloten/afsluitmechanismen (indien van toepassing). Verder mogen de inzamelmiddelen geen scherpe randen/uitsteeksels te hebben die niet op een container in nieuwstaat aanwezig zijn. |        |
| 9.                                                 | Opdrachtnemer zorgt er voor dat de verschillende inzamelmiddelen per afvalstroom duidelijk herkenbaar zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |
| 10.                                                | Opdrachtnemer plaatst het inzamelmiddel op een vaste, door de AD aan te wijzen plek. Na iedere lediging dient het inzamelmiddel op dezelfde plek teruggezet te worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |
| 11.                                                | Opdrachtnemer dient op verzoek van opdrachtgever containers op afroep te kunnen leveren, bijvoorbeeld ten behoeve van verhuizingen, renovaties of groenafval. Afrekening dient plaats te vinden aan de hand van een vaste prijs per gehuurde container. De opdrachtnemer dient containers met de volgende inhoud te kunnen leveren: 6 m <sup>3</sup> , 8 m <sup>3</sup> , 10 m <sup>3</sup> , 20 m <sup>3</sup> en 30 m <sup>3</sup> .                                                                                                                                                                                                       |        |
| 12.                                                | Opdrachtnemer is m.b.t. de inzamelmiddelen verantwoordelijk voor het - binnen 24 uur na melding - oplossen van klachten waarvan de oorzaak is toe te schrijven aan de kwaliteit van de inzamelmiddelen. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |        |
| 13.                                                | Opdrachtnemer verzekert de inzamelmiddelen voor eigen rekening en risico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |
| 14.                                                | Indien reiniging danwel wisseling van een inzamelmiddel nodig is, dient de opdrachtnemer hierbij aan de volgende punten te voldoen:<br>• Op het terrein van de betreffende locatie mag door de opdrachtnemer geen vuil vanuit de inzamelmiddelen achtergelaten worden;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |

|  |                                                                                          |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | • Opdrachtnemer dient uitsluitend niet milieubelastende reinigingsmiddelen toe te passen |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------|--|

| <b>Eisen met betrekking tot het inzamelen, afvoeren en verwerken van afval</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>15.</b>                                                                     | De opdrachtnemer draagt zorg c.q. kan zorgdragen voor het inzamelen, afvoeren en verwerken van de volgende afvalstromen. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Restafval;</li> <li>• Papier en karton;</li> <li>• Klein gevaarlijk afval (KGA);</li> <li>• Medisch afval;</li> <li>• Oliehoudend (garage)afval</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>16.</b>                                                                     | Opdrachtnemer is in staat alle onder eis 15 genoemde afvalstromen in te zamelen, af te voeren en te (laten) verwerken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>17.</b>                                                                     | Het inzamelen, afvoeren en verwerken van alle soorten afvalstromen voldoet aan wet- en regelgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| <b>18.</b>                                                                     | Het inzamelen en afvoeren van de afvalstoffen vindt plaats op vaste werkdagen, tussen 8.00 en 17.00 uur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| <b>19.</b>                                                                     | Opdrachtnemer zal binnen 10 werkdagen na gunning - in afstemming met een vertegenwoordiger van opdrachtgever - een definitief inzamelplan annex afvalkalender opstellen en aanleveren, waaruit ondubbelzinnig dient te blijken op welke data, welke containers geleidigd worden. In het inzamelplan/afvalkalender zullen - voor het geval de vaste inzameldag op een feestdag valt - de vervangende inzameldagen worden aangegeven. Deze kalender dient jaarlijks (2 maanden voor aanvang van het nieuwe contractjaar) in overleg met AD geactualiseerd te worden.                                                                                     |  |
| <b>20.</b>                                                                     | Indien een inzamelmiddel op de vaste inzameldag niet geleidigd kan worden, wordt deze uiterlijk de volgende werkdag voor 12.00 uur geleidigd. Opdrachtnemer stelt de contactpersoon van de locatie op de voorziene (vaste) inzameldag per mail op de hoogte van de vertraging.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| <b>21.</b>                                                                     | Opdrachtnemer dient op verzoek van, of in overleg met, opdrachtgever de dienstverlening (d.w.z. de ledigingsfrequentie, en/of het type, en/of het volume van het inzamelmiddel, en/of het aantal inzamelmiddelen) gedurende de contractperiode aan te passen. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze hiermee flexibel omgaat en in staat is de dienstverlening binnen vijf werkdagen naar behoefte bij te stellen. Met ingang van de aangepaste dienstverlening, brengt opdrachtnemer het nieuw vastgestelde bedrag in rekening.                                                                                                                    |  |
| <b>22.</b>                                                                     | Opdrachtnemer dient het afval bij een incidentele en/of extra lediging in overleg maar in ieder geval binnen maximaal twee werkdagen na melding op te halen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>23.</b>                                                                     | Indien personeel van opdrachtnemer afvalstoffen aantreft die door een locatie niet op de afgesproken wijze zijn aangeboden, dient zij deze mee te nemen en hier melding van te maken bij de contactpersoon van opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| <b>Eisen met betrekking tot communicatie</b>                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| <b>24.</b>                                                                     | Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon aan te wijzen die als aanspreekpunt dient en de operationele gesprekken voert met de opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| <b>25.</b>                                                                     | Opdrachtnemer levert aan de contractmanager van opdrachtgever elk kwartaal management-informatie aan. De managementinformatie dient binnen drie weken na het afloop van het kwartaal ter beschikking te zijn. In de managementinformatie dient minimaal onderstaande te zijn opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het aantal inzamelmiddelen per locatie;</li> <li>• Het volume van de inzamelmiddelen per locatie;</li> <li>• Het daadwerkelijke volume per afvalstroom per locatie;</li> <li>• Afwijkingen op de vaste ledigingsmomenten;</li> <li>• Overzicht van gebreken aan inzamelmiddelen, klachten en meldingen, en</li> </ul> |  |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|     | de reactie van opdrachtnemer hierop; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiële rapportage (vaste en variabele kosten);</li> <li>• Overzicht van mutaties van de overeenkomst;</li> <li>• Prognose, vooruitzichten en optimalisatieplan gericht op een efficiëntere (verduurzaam-de) inzameling voor het komende jaar van de overeenkomst (voortschrijdend inzicht).</li> </ul> Opdrachtgever staat daarnaast open voor suggesties van opdrachtnemer ten behoeve van de managementinformatie. Partijen regelen deze rapportage samen in. |  |
| 26. | Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure annex communicatie- en escalatiemodel die/dat aan de inschrijving is toegevoegd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| 27. | Klachten worden in eerste instantie met de contactpersoon van opdrachtgever afgehandeld. Pas bij escalatie wordt de contractmanager van opdrachtgever direct bij de klachtafhandeling betrokken. Opdrachtnemer reageert binnen één werkdag op klachten over de dienstverlening, de toegestane duur van de klachtenafhandeling vindt in overleg met de contactpersoon van opdrachtgever plaats. Alle klachten en meldingen worden door opdrachtnemer geregistreerd (zie ook eis 26)                                                                |  |
| 28. | Partijen regelen samen contractmanagement in, waarbij in ieder geval de kpi's en de monitoring van elkaars tevredenheid worden vastgelegd. De frequentie van dit overleg wordt in onderling overleg vastgesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |

| Eisen met betrekking tot prijzen, financiën en facturatie |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 29.                                                       | De abonnementstarieven zijn all-in. In het abonnementstarief (exclusief BTW) is onder andere, maar niet limitatief de dienstverlening inbegrepen zoals de kosten voor plaatsing en verwijdering, onderhoud, reiniging en lediging van het inzamelmiddel alsook de verwerking van de afvalstoffen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| 30.                                                       | De tarieven dienen onverkort ook te gelden voor panden (containers) die naderhand aan het contract toegevoegd worden. Aan het afstoten van panden en dus van te ledigen containers worden geen extra kosten verbonden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| 31.                                                       | Na gunning van de opdracht maakt opdrachtnemer een jaarfactuur op, waarop de (geoffreerde) kosten van alle ledigingen/gecontracteerde werkzaamheden voor het komende jaar zijn gecalculeerd. Deze jaarfactuur zal in 12 gelijke maandtermijnen door opdrachtgever worden betaald. Facturen of creditnota's voldoen aan de door de Belastingdienst gestelde wettelijke factuurvereisten:<br><a href="https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/btw/administratie_bijhouden/facturen_maken/factuuereisen/">https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/btw/administratie_bijhouden/facturen_maken/factuuereisen/</a><br>NB.: Eventuele additionele opdrachten worden apart op een factuur vermeld. |  |
| 32.                                                       | Opdrachtnemer mag meerwerk pas in rekening brengen na afstemming met en schriftelijke goedkeuring van de contactpersoon van opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |

Door het invullen en ondertekenen van deze bijlage 'Programma van eisen' verklaart inschrijver (combinatie) dat hij akkoord gaat met en zijn inschrijving voldoet aan alle hierboven gestelde minimeisen en verklaart hij dat hij gedurende de looptijd van de overeenkomst aan deze minimeisen zal voldoen.

Inschrijver:

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Naam</b>            |  |
| <b>Functie</b>         |  |
| <b>Onderneming</b>     |  |
| <b>Handtekening</b>    |  |
| <b>Plaats en datum</b> |  |