

Programma van Eisen - Afvalinzameling en-verwerking

Hieronder treft u de eisen aan die Opdrachtgever stelt aan Opdrachtnemer inzake de afvalinzameling en -verwerking. Het Programma van Eisen is opgedeeld in Algemene eisen en Technische eisen.



1 Algemene eisen

1.1 Algemene eisen aan de in te zetten medewerkers

1. De Opdrachtnemer zet uitsluitend ingewerkte medewerkers in die beschikken over de opleiding, kennis en ervaring die vereist is voor correcte uitvoering van hun werkzaamheden. Opdrachtgever behoudt zicht het recht voor dit te controleren.
2. Personeel van Opdrachtnemer neemt te allen tijde een klantvriendelijke en klantgerichte houding aan. Het personeel van de Opdrachtnemer gedraagt zich correct ten aanzien van medewerkers, scholieren, bezoekers en omwonenden.
3. Personeel van Opdrachtnemer dat contact heeft met Opdrachtgever of de School dient de Nederlandse taal te beheersen.
4. Opdrachtnemer dient voor de ingangsdatum van de overeenkomst te beschikken over een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG), gericht afgegeven op het screeningsprofiel nummer 60 Onderwijs, voor iedere in te zetten medewerker van Opdrachtnemer. Dit geldt voor al de huidige en nieuw in te zetten medewerkers met vast of tijdelijk dienstverband gedurende de contractperiode. De VOG dient niet ouder te zijn dan zes maanden, gerekend vanaf de datum van start van de inzet van de betreffende medewerker. De eventueel hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
5. 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.
6. Uitvoerend personeel van Opdrachtnemer draagt, door Opdrachtnemer verstrekt, minimaal conform wetgeving herkenbare en beschermende bedrijfskleding evenals persoonlijke beschermingsmiddelen.
7. Opdrachtnemer neemt passende maatregelen ten einde de continuïteit van de dienstverlening te borgen in geval van ziekte of uitstroom van personeel, beschikbaarheid van materieel of anderszins.
8. Opdrachtgever is actief in vormgeven van de participatiewet en op zoek naar samenwerkende partijen rondom plaatsingen van eigen (oud)leerlingen. Opdrachtnemer committeert zich na gunning om mee te werken aan gesprekken met opdrachtgever inzake duurzame plaatsingen van doelgroepen binnen de organisatie waar mogelijk en passend.

1.2 Algemene eisen omtrent arbo, milieu en veiligheid

9. Opdrachtnemer dient haar werkzaamheden uit te voeren conform Arbo-wet en regelgeving. Opdrachtnemer is, conform Hoofdstuk 2, artikel 8 van de Arbeidsomstandighedenwet, derhalve verantwoordelijk voor instructie aan haar medewerkers inclusief het opvolgen van richtlijnen en voorschriften die daaruit voortvloeien.
10. Opdrachtnemer dient VCA-gecertificeerd te zijn, of in het bezit te zijn van minimaal een gelijkwaardige certificering.
11. 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 minimaal te voldoen aan onderstaande, niet limitatieve, opsomming:
 - Lekvrij;
 - Goed functionerende wielen (indien van toepassing);
 - Goed functionerende deksel(s) en/of deur(en) (indien van toepassing);
 - Goed functionerende sloten/afsluitmechanismen (indien van toepassing);
 - Geen scherpe randen/uitsteeksels die niet op een container in nieuwstaat aanwezig zijn;
 - Deugdelijk bevestigde handvatten (indien van toepassing).
12. Opdrachtnemer dient de veiligheid van de gebruikers van de School en de directe omgeving tijdens de uitvoering van de werkzaamheden te garanderen. Dit houdt in dat de inzamelvoertuigen minimaal voorzien zijn van een correct afgestelde dodehoekspiegel, evenals andere relevante/verplichte/ gebruikelijke markeringen, signaleringen en veiligheidsbevorderende maatregelen. Tevens dient Opdrachtnemer over een actueel veiligheidsplan te beschikken waar onder andere hiervoor genoemde aspecten in staan. Dit veiligheidsplan dient bekend te zijn en in acht te worden genomen bij het door Opdrachtnemer in te zetten personeel. Opdrachtnemer overlegt het veiligheidsplan gelijktijdig met het aanleveren van de overige

bewijsstukken. Opdrachtnemer draagt er daarnaast zorg voor dat Opdrachtgever jaarlijks een up-to-date veiligheidsplan ontvangt. Er dient duidelijk vermeld te worden welke acties/aanpassingen Opdrachtnemer moet verrichten.

13. Opdrachtnemer dient te beschikken over een milieuzorgsysteem dat is gecertificeerd door een instantie die voldoet aan de Europese normenreeks conform de meest recente NEN-EN-ISO 14001 of een aantoonbaar gelijkwaardig milieuzorgsysteem. Deze certificering is afgegeven voor werkzaamheden vergelijkbaar met de aard van de Opdracht. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst de certificeringen hun geldigheid behouden, dan wel tijdig worden geactualiseerd en aangepast aan eventuele nieuwe relevante eisen voortkomend uit wet- en regelgeving. Indien Opdrachtgever naar de certificeringen vraagt dient Opdrachtnemer NEN certificeringen binnen een dag aan te leveren.
14. Voor zover een activiteit (nog) niet valt onder een wettelijke regeling, dient Opdrachtnemer te handelen met inachtneming van de vereiste zorg voor het milieu.
15. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor hergebruik van zoveel mogelijk afvalstoffen bij de afvalverwerking.
16. Opdrachtnemer dient uitsluitend niet milieubelastende reinigingsmiddelen toe te passen.
17. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze vanwege duurzaamheid, een efficiënte inzamelroute inplant.

2 Technische eisen

2.1 Gevraagde dienstverlening

18. De gevraagde werkzaamheden van Opdrachtnemer zijn:
 - a. Het ter beschikking stellen van inzamelmiddelen op de Scholen van Opdrachtgever t.b.v. het gescheiden inzamelen van verschillende afvalstoffen. De inzamelmiddelen blijven eigendom van Opdrachtnemer.
 - b. Het inzamelen, afvoeren en verwerken van de volgende afvalstromen t.b.v. de Scholen van Opdrachtgever.

- bedrijfsafval;
- papier en karton;

Daarnaast nemen een aantal scholen de volgende stromen af. De scholen die deze afvalstromen afnemen, zijn opgenomen in het prijzenblad en vallen binnen de scope van de opdracht.

- PMD (Plastic) (plastic flessen en flacons, metalen verpakkingen en drankkartons of plastic verpakkingen, metalen verpakkingen en drinkpakken);
- GFT;
- Glas;
- Vertrouwelijke documenten (Archief);
- Bouwafval.

De scholen die in de toekomst deze afvalstromen willen afnemen, maar nu niet opgenomen staan in het prijzenblad, zijn zelf verantwoordelijk om dit te organiseren en hebben daarom de vrijheid om eventueel door een andere partij te laten uitvoeren. Dit gebeurt uitzonderlijk, want opdrachtgever stuurt zoveel mogelijk op het afnemen bij één leverancier.

De soorten afvalstromen, containers en de frequentie van het inzamelen van het afval verschilt per locatie. In het prijzenblad (bijlage B) staan de huidige afvalstromen, containers en frequenties per locatie.

- c. Er zijn verschillende diensten die Opdrachtnemer optioneel wil afnemen. In het tarief per afvalstroom is de dienstverlening inbegrepen (de inzameling, afvoer en verwerking van de afvalstoffen). Ook alle overige kosten, zoals bijvoorbeeld de huur van de inzamelmiddelen, de eenmalige plaatsing, reiniging, onderhoud en verzekering zijn in de prijs verdisconteerd. Iedere School van Opdrachtgever kiest zelfstandig welke componenten van de Menukaart zij wil afnemen, waarmee een dienstverlening ontstaat die past bij de behoefte van elke afzonderlijke School. Per School wordt een Nadere Overeenkomst afgesloten tussen de School en Opdrachtnemer, waarin de dienstverlening voor de betreffende School en de bijbehorende prijzen uit de Menukaart zijn vastgelegd.
 - d. Het inzamelen, afvoeren en verwerken van glaswerk. Dit onderdeel is **optioneel**. Het is niet zeker of deze dienst ~~daadwerkelijk~~ afgenomen wordt bij de scholen die nu niet opgenomen zijn in het

- prijzenblad ~~Opdrachtnemer~~. Opdrachtgever is gerechtigd, om welke reden dan ook, deze dienst bij een andere dienstverlener af te nemen.
- e. Het inzamelen, afvoeren en verwerken van GFT. Dit onderdeel is **optioneel**. Het is niet zeker of deze dienst afgenomen wordt bij de scholen die nu niet opgenomen zijn in het prijzenblad. ~~Het is niet zeker of deze dienst daadwerkelijk afgenomen wordt bij Opdrachtnemer.~~ Opdrachtgever is gerechtigd, om welke reden dan ook, deze dienst bij een andere dienstverlener af te nemen.
 - f. Het inzamelen, afvoeren en verwerken van PMD. Dit onderdeel is **optioneel**. Het is niet zeker of deze dienst afgenomen wordt bij de scholen die nu niet opgenomen zijn in het prijzenblad. ~~Het is niet zeker of deze dienst daadwerkelijk afgenomen wordt bij Opdrachtnemer.~~ Opdrachtgever is gerechtigd, om welke reden dan ook, deze dienst bij een andere dienstverlener af te nemen.
 - g. Het inzamelen, afvoeren en verwerken van vertrouwelijke documenten. Het is niet zeker of deze dienst afgenomen wordt bij de scholen die nu niet opgenomen zijn in het prijzenblad. ~~Dit onderdeel is optioneel. Het is niet zeker of deze dienst daadwerkelijk afgenomen wordt bij Opdrachtnemer.~~ Opdrachtgever is gerechtigd, om welke reden dan ook, deze dienst bij een andere dienstverlener af te nemen.
 - h. Het inzamelen, afvoeren en verwerken van bouw afval. Dit onderdeel is **optioneel**. Het is niet zeker of deze dienst afgenomen wordt bij de scholen die nu niet opgenomen zijn in het prijzenblad. ~~Het is niet zeker of deze dienst daadwerkelijk afgenomen wordt bij Opdrachtnemer.~~ Opdrachtgever is gerechtigd, om welke reden dan ook, deze dienst bij een andere dienstverlener af te nemen.
 - i. Bereid zijn deel te nemen aan gemeentelijke initiatieven of samen te werken met ouders of wijkbewoners aan activiteiten rondom de afvalverwerking.
 - j. Verloren voorwerpen van waarde die bij de uitvoering van de werkzaamheden worden aangetroffen dienen bij de gebouwbeheerder van de locatie te worden afgegeven.

2.2 Eisen omtrent de dienstverlening

19. Opdrachtnemer is bereid en in staat de genoemde afvalstromen in te zamelen, af te voeren en te (laten) verwerken. Onderaanneming is hierbij toegestaan. Opdrachtnemer dient het gescheiden ingezamelde afval op correcte en verantwoorde wijze gescheiden te verwerken. Opdrachtnemer dient binnen 72 uur na eerste verzoek van Opdrachtgever een verklaring te kunnen overleggen waaruit blijkt dat Opdrachtnemer gescheiden ingezamelde afvalresten op een gecontroleerde en wettelijk correcte wijze gescheiden verwerkt.
20. Het inzamelen, afvoeren en verwerken van alle soorten afvalstromen voldoet aan de huidige geldende wetgeving, welke door de Rijksoverheid, de provinciale en gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe wettelijk aangewezen organen is vastgesteld t.a.v. het milieu in het algemeen en van de reststoffenverwijdering in het bijzonder.
21. Indien er gedurende de contractperiode aanvullende wettelijke eisen worden gesteld, dient Opdrachtnemer deze eisen op te volgen. Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk te beschikken over de benodigde vergunningen, ook als de wetgeving wijzigt.
22. Opdrachtnemer is VIHB (of aantoonbaar gelijkwaardig) gecertificeerd.
23. Opdrachtnemer is ADR (of aantoonbaar gelijkwaardig) gecertificeerd m.b.t. gevaarlijke stoffen.
24. Opdrachtnemer is in staat alle op het Prijzenblad vermelde inzamelmiddelen te leveren t.b.v. de inzameling, afvoer en verwerking van de genoemde afvalstromen.
25. Opdrachtnemer plaatst het inzamelmiddel op een vaste, met de School afgestemde, plek. Na iedere lediging dient het inzamelmiddel op dezelfde plek teruggezet te worden.
26. De inzamelplek dient veegschoon achter gelaten te worden. Indien er bij de lediging door Opdrachtnemer afvalstoffen naast het inzamelmiddel belanden dient dit terstond opgeruimd te worden.
27. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de directe omgeving van de Scholen zo min mogelijk hinder ondervinden van de afvalinzameling.
28. Het inzamelen en afvoeren van de afvalstoffen vindt plaats op vaste werkdagen, tussen 9:00 en 16:00 uur. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze vanwege de veiligheid, zo veel als mogelijk is, de inzamelroute inplant binnen Schooltijden en rekening houdt met tijdstippen waarop er veel kinderen en ouders zich op en rondom de School bevinden. Bij enkele scholen kan in nadere afstemming het vuil eerder opgehaald worden dan 9:00 uur. Indien de vaste inzameldag op een feestdag valt, wordt in overleg met de contactpersoon van de School een andere inzameldag in diezelfde week afgesproken.
29. De dienstverlening vindt in principe 43 weken per jaar plaats: gedurende de schoolweken (40 weken), de eerste en laatste week van de zomervakantie en de eerste week van de kerstvakantie. Hiervan kan worden afgeweken indien een School geen ledigingen in de vakanties wenst of juist extra ledigingen wenst (bijvoorbeeld vanwege activiteiten als de zomerschool). Bij het bezoek van Opdrachtnemer aan de Scholen

wordt dit met de contactpersoon van de School afgestemd. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer jaarlijks een overzicht met de schoolvakanties verstrekken.

30. Indien een inzamelmiddel op de vaste inzameldag niet geledigd kan worden, met verwijt aan de Opdrachtnemer, wordt deze uiterlijk de volgende werkdag voor 12.00 uur gelegegd. Opdrachtnemer stelt zo spoedig mogelijk de contactpersoon van de School op de hoogte van de vertraging.
31. 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. Fluctuaties in leerlingaantallen en meer aandacht voor afvalpreventie kan het afvalvolume (naar verwachting beperkt) doen wijzigen. 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.
32. Opdrachtnemer is bereid en in staat additionele inzamelopdrachten uit te voeren, en voor de betreffende Opdracht tijdig eventuele extra inzamelmiddelen te leveren. De aanvraag voor zowel de extra lediging als voor de extra inzamelmiddelen wordt gedaan door de contactpersoon van de School. De aanvraag geschiedt via e-mail of telefonisch, waarbij geldt dat een aanvraag na telefonische melding schriftelijk wordt bevestigd door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer ledigt het inzamelmiddel na melding zo spoedig mogelijk, in overleg met de contactpersoon van de School of uiterlijk binnen drie werkdagen. De optionele prijs die Opdrachtnemer heeft aangegeven, wordt vervolgens voor de activiteit in rekening gebracht.
33. Opdrachtnemer dient voor de inzameling van vertrouwelijke documenten inzamelmiddelen ter beschikking te stellen die de vertrouwelijkheid van documenten borgen van inzameling tot verwerking.
34. Vernietiging van vertrouwelijke documenten kan plaatsvinden op de School van Opdrachtgever of elders. Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer binnen één werkdag na de daadwerkelijke vernietiging een bewijs dat de vernietiging van het vertrouwelijk materiaal heeft plaatsgevonden. Opdrachtnemer levert dit bewijs digitaal aan.
35. Opdrachtnemer dient CA+ (of aantoonbaar gelijkwaardig) gecertificeerd te zijn m.b.t. vertrouwelijke documenten.

2.3 Eisen omtrent onderhoud en service

36. Inzamelmiddelen hoeven bij aanvang van de dienstverlening niet nieuw te zijn. De inzamelmiddelen dienen in technisch goede staat, schoon en representatief te zijn. Gedurende de contractperiode dienen de inzamelmiddelen onderhouden en gereinigd te worden door Opdrachtnemer.
37. Opdrachtnemer inspecteert de inzamelmiddelen regelmatig op gebreken en vuil.
38. In het geval van geconstateerde gebreken aan inzamelmiddelen, wordt in overleg met de contactpersoon van de School bepaald binnen welke termijn Opdrachtnemer de gebreken dient te verhelpen. Indien reparatie niet mogelijk is, zorgt Opdrachtnemer voor minimaal een gelijkwaardig vervangend inzamelmiddel.
39. Opdrachtnemer reinigt of verwisselt de inzamelmiddelen minimaal tweemaal per jaar aan zowel de binnenzijde als de buitenzijde. ~~Bij geuroverlast van de inzamelmiddelen, geconstateerd door Opdrachtnemer dan wel Opdrachtgever, vindt een extra reinigingsbeurt plaats.~~
40. Het reinigen en onderhouden van de inzamelmiddelen geschiedt, zover dit op de School plaatsvindt, op werkdagen tussen 9:00 en 16:00 uur. Het exacte tijdstip dient met de contactpersoon van de School te worden afgestemd.
41. Opdrachtnemer zorgt er voor dat de verschillende inzamelmiddelen per afvalstroom duidelijk herkenbaar zijn.
42. Opdrachtnemer dient de inzamelmiddelen voor eigen rekening en risico te verzekeren.
43. Klachten worden in eerste instantie met de contactpersoon van de School afgehandeld. De contractmanager wordt, met afschrift naar Opdrachtnemer, door de contactpersoon van de betreffende School over de klacht, en de opvolging hiervan, per e-mail geïnformeerd. Het is Opdrachtnemer hierbij niet toegestaan om op deze e-mail aan de contractmanager te reageren. Pas bij escalatie wordt de contractmanager 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 School plaats. Alle klachten en meldingen door de Scholen worden door Opdrachtnemer geregistreerd.
44. De contractmanager zal gedurende de looptijd van het contract de prestaties van Opdrachtnemer beoordelen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een Balance Score Card. De Prestaties van Opdrachtnemer m.b.t. de Dienstverlening wordt per kwartaal met de accountmanager besproken. Hierin worden de volgende zaken beoordeeld:
 - KPI's. Deze worden in de implementatiefase afgestemd met Opdrachtnemer;
 - Kwaliteit van de dienstverlening;
 - Facturatie;

- Klachten van de Scholen;
- Communicatie (rapportage, verslaglegging, contact met Opdrachtnemer);
- Samenwerking tussen Opdrachtnemer en Scholen;
- Eventuele overige punten;

Indien de prestaties van Opdrachtnemer tegenvalt, verwacht Opdrachtgever een verbetervoorstel wat schriftelijk wordt ingediend. Het verbetervoorstel dient binnen twee weken te zijn aangeleverd bij de contractmanager.

2.4 Eisen omtrent implementatie en communicatie

45. Indien personeel van Opdrachtnemer ~~bijgeplaatst afval afvalstoffen~~ aantreft die door een School niet op de afgesproken wijze zijn aangeboden, dient zij deze mee te nemen en hier melding van te maken bij de contactpersoon van de betreffende School. Indien deze School driemaal binnen één kwartaal verzuimt het afval op de correcte manier aan te bieden, neemt Opdrachtnemer hierover contact op met de contractmanager van onderhavige Opdracht.
46. Indien personeel van Opdrachtnemer zich niet houdt aan de gestelde eisen, vindt eerst een waarschuwing plaats. Opdrachtnemer treedt hierover in contact met de contractmanager van Opdrachtgever en spreekt de betreffende medewerker op het gedrag aan. Indien voor de tweede maal geconstateerd wordt dat dezelfde medewerker van Opdrachtnemer de gestelde eisen niet naleeft, wordt deze op eerste verzoek van Opdrachtgever vervangen.

3. Communicatie- en overlegstructuur

47. Opdrachtnemer beschikt over één vaste contactpersoon (accountmanager) als aanspreekpunt voor Opdrachtgever, en, bij afwezigheid van deze, één vervangende contactpersoon. De eventuele backoffice van Opdrachtnemer bestaat uit eveneens een vaste contactpersoon. Deze contactpersonen van Opdrachtnemer zijn op werkdagen tijdens kantooruren telefonisch en via de e-mail bereikbaar. Opdrachtgever heeft per School één contactpersoon en beschikt daarnaast over een School overstijgend contactpersoon (contractmanager van onderhavige Opdracht). Opdrachtnemer communiceert zoveel als mogelijk rechtstreeks met de Scholen van Opdrachtgever.
48. Met de contractmanager van de Opdrachtgever vindt tweemaal per jaar (of vaker indien nodig) een overkoepelende evaluatie van de dienstverlening plaats. Hierbij worden zaken als indexatie, klachten, rapportages besproken.
49. Exitregeling
 - a. De Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar de nieuwe Overeenkomst dan wel nieuwe Opdrachtnemer;
 - b. De exitregeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) ontbinding of bij afloop van de Overeenkomst. Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan de exitregeling en stelt Opdrachtnemer een transitimanager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang;
 - c. De transitimanager van Opdrachtnemer is tijdens het overgangsproces het aanspreekpunt voor Opdrachtgever en de volgende Opdrachtnemer. Het takenpakket van de transitimanager omvat onder andere het verzorgen van voortgangsrapportages, het organiseren van vergaderen en het bijhouden van de actiepuntenlijst en het schrijven notulen;
 - d. Tijdens het overgangsproces is Opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform dit Programma van Eisen. De reeds geplande periodieke werkzaamheden zullen tot einddatum nog steeds worden uitgevoerd. De reeds geplande Opdrachten alsmede de resterende facturen zullen worden afgehandeld. Hier dienen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeenstemming in te bereiken;
 - e. In het geval van meerdere locaties: Op locatieniveau wordt een overgangsrapport beschikbaar gesteld door Opdrachtnemer, waarin alle relevante locatie specifieke kenmerken zichtbaar zijn.