

Bijlage A

Programma van eisen Transport en verwerking afval milieustraat Teylingen

1 Algemeen

1.1 Algemene en bijzondere documenten

Bij de omschrijving van bepaalde eisen wordt verwezen naar de hierna genoemde documenten. Deze documenten zijn onlosmakelijk verbonden en maken deel uit van de aanbesteding. Indien in een document naar andere voorschriften wordt verwezen zijn deze ook van toepassing.

1.2 Tegenstrijdigheid

Indien bepaalde eisen van dit PVE in strijd zijn met het gestelde in voornoemde documenten of voorschriften moet de opdrachtgever om uitsluitsel worden gevraagd, zodat kan worden vastgesteld welke eisen bindend zijn.

1.3 Geldigheid documenten

Van toepassing is de uitgave van de documenten, welke van kracht is op de datum van de offerte aanvraag, tenzij uit de vermelde revisiedatum, nummer of letter anders blijkt.

2 Functionele beschrijving dienstverlening van containervervoer over de weg en beschikbaar stellen van containers

2.1 Uitgangspunten dienstverlening

De opdrachtnemer dient bij de dienstverlening minimaal te voldoen aan vigerende Nederlandse wet en regelgeving.

2.2 Transport containers

2.2.1 De dienstverlening omvat het op de milieustraat aangeboden fracties te transporteren naar de verwerkings- en/of locaties. In bijlage D 'Kengetallen' is aangegeven voor welke van de fracties de opdrachtgever lopende verwerkingscontracten heeft en voor welke fracties de opdrachtnemer zelf de verwerking moet (laten) verzorgen.

2.2.2 Een transportrit bestaat uit de volgende onderdelen:

- 1 melding tot wisselen door opdrachtgever
- 2 transport wisselcontainer naar milieustraat
- 3 wisselen van container
- 4 transport volle container naar verwerkingslocatie

2.2.3 De containers dienen geleegd te worden wanneer deze (vrijwel) vol zijn. Opdrachtnemer ontvangt hiertoe een bericht van opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft een portal beschikbaar voor het hiervoor vermelde berichtenverkeer.

2.2.4 Ledigen en wissel is op zaterdag niet toegestaan.

2.2.5 Voor het aantal transporten wordt verwezen naar bijlage D . Aan de vermelde aantallen/hoeveelheden kunnen geen rechten worden ontleend.

2.2.6 Containerwisselingen volgens het principe 'leeg voor vol' is toegestaan. Het is toegestaan een volle container te wisselen en eenzelfde lege container direct terug te plaatsen.

2.2.7 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er permanent 2 lege containers beschikbaar staan op de 'containerwisselplaats' op de milieustraat, indien het gestelde onder 2.2.6 niet direct mogelijk is.

2.3 Beschikbaar stellen van containers

2.3.1 De dienstverlening omvat het beschikbaar stellen van verschillende containers voor het inzamelen van de aangeboden fracties bij de milieustraat.

2.4 Uitvoering containers

2.4.1 De opdrachtnemer dient de navolgende typen en maten containers te kunnen vervoeren en beschikbaar te stellen ten behoeve van de volgende fracties:

fractie	maat	aantal
Grof restafval (huishoudelijk)	40 m ³	2
Puin	15 m ³	2
Takken/snoeihout/tuinvuil huishoudens	40 m ³	3
B-hout	40 m ³	2
C-hout	40 m ³	1
Metalen	40 m ³	1
Gips	15 m ³	1
Harde kunststoffen	40 m ³	1
Vlakglas	2 m ³	2
Matrassen	40 m ³ met hydraulische klep	1
Tapijt/vloerbedekking	40 m ³ met hydraulische klep	1
Autobanden	10 m ³ inloop	1
Eps	20 m ³ dicht	1
Wisselcontainers (zie paragraaf 2.2.7)	40 m ³	2
KCA (incl frituurvet)	Diverse opslagmiddelen/bakken	
Takken/snoeihout/tuinvuil plantsoenen	vrachtwagen voorzien van laadkraan, knijpbak en 40 m ³ container	op afroep

2.4.2 Tenzij anders vermeld, dienen de containers vermeld in bovenstaand overzicht aan de bovenzijde open te zijn in verband met het storten van afval vanaf een perron.

2.4.3 De fracties PBD en OPK worden verzameld in 2 afzonderlijke perscontainers die eigendom zijn van de gemeente. Opdrachtnemer dient deze wel te wisselen en te vervoeren.

2.4.4 De fractie asbest wordt verzameld in een daarvoor bestemde container, welke eigendom is van de gemeente. Opdrachtnemer dient deze container van de milieustraat naar de aangewezen verwerkingslocatie te transporteren en retour.

2.4.5 De fractie takken/snoeihout/tuinvuil huishoudens en plantsoenen wordt ingezameld in verschillende containers, in verband met de afvalstoffenheffing, en verdicht door middel van een mobiele kraan. Deze kraan is in eigendom van de gemeente en wordt bediend door medewerkers van opdrachtgever (zie ook paragraaf 5).

2.4.6 Voor de verschillende afvalstromen dienen bij inschrijving de transport- en verwerkingstarieven te worden afgegeven. Alsmede de namen en adressen van de verwerkingsbedrijven die de afvalstromen gaan verwerken.

2.4.7 De verwerkingslocaties beschikken over de benodigde installaties en vergunningen waarbij wordt voldaan aan de wettelijke verplichtingen en provinciale of gemeentelijke verordeningen.

2.5 Kwaliteitsbewaking

Opdrachtnemer dient door middel van een certificaat, aan te kunnen tonen dat zijn kwaliteitsbewaking voldoet aan het gestelde in het Keurmerk Transport en Logistiek, dan wel gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking treft.

2.6 Locatie milieustraat Teylingen

Nijverheidsweg 32, 2215 MH Voorhout.

Het staat de gemeente vrij om, indien noodzakelijk en incidenteel, binnen het werkgebied van de gemeente Teylingen locaties toe te voegen.

2.7 Nadere bepalingen

- a. De begeleidingsbrieven worden verzorgd door de opdrachtnemer en geleverd, uiterlijk 12.00 uur de eerstvolgende werkdag, aan opdrachtgever. De opdrachtnemer stelt de weegbonnen ter beschikking aan de opdrachtgever. Op de weegbonnen dient vermeld te staan het totaal gestorte gewicht, het leeggewicht van het voertuig, de afvalfractie, de datum en tijdstip van weging en waar het afval vandaan komt.
- b. Het ingezamelde afval dient op de verwerkingslocatie locatie separaat te worden gewogen en op aanwijzen van het personeel van de verwerkingslocatie te worden gestort.
- c. De opdrachtnemer mag geen afvalcomponenten of andere stoffen toevoegen aan het ingezamelde en te transporteren afval.
- d. De opdrachtnemer dient mee te werken aan de invoering van een nader te bepalen EBA systeem (Elektronisch Begeleidingsformulier Afval),

3 Eisen containervervoer over de weg

3.1 De opdrachtnemer dient de veiligheid van de opdrachtgever en de directe omgeving tijdens de uitvoering van de werkzaamheden te garanderen. Dit houdt in dat de voertuigen minimaal voorzien zijn van een correct afgestelde dodehoekspiegel, evenals andere relevante/verplichte/gebruikelijke markeringen, signalerende en veiligheidsbevorderende maatregelen.

3.2 De opdrachtnemer dient materieel in te zetten dat verkeert in een goede staat van onderhoud en voldoet aan de geldende wettelijke eisen en keuringen. Opdrachtnemer is verplicht ervoor te zorgen dat benodigde vergunningen geldig blijven tijdens de uitvoering van de opdracht.

3.3 De opdrachtnemer dient alle wettelijke vergunningen te bezitten benodigd ter uitvoering van het containervervoer over de weg in Nederland. Indien nieuwe vergunningen vereist zijn, zal opdrachtnemer, zelf zorgdragen voor het verkrijgen van de vereiste vergunningen (eventuele kosten die hieruit voortvloeien, komen ten laste van de opdrachtnemer).

3.4 De opdrachtnemer dient de lading te vervoeren met daarvoor geschikte voertuigen. Deze voertuigen dienen voor de opdrachtgever, optimaal te worden beladen. Wanneer het mogelijk is om meerdere containers op een voertuig en/of aanhanger te beladen, dan dient de opdrachtnemer dit ook te doen. Hierbij dienen de kosten voor de opdrachtgever zo laag mogelijk te zijn.

3.5 De opdrachtnemer dient bij uitval of storing van het voertuig per direct voor een vervangend voertuig zorg te dragen.

3.6 Tijdens het transport dienen de containers afgesloten te zijn met containerkleppen. Indien een container niet over deze kleppen beschikt, dient de container afgedekt te worden met een net of zeil.

3.7 Het transport dient zodanig te gebeuren dat de (openbare) wegen niet worden verontreinigd. Gemorst afval dient direct te worden opgeruimd. Bij het transport mag geen percolaat lekken uit het voertuig of uit de containers.

3.8 De opdrachtnemer dient opdrachten tot 30 containers per dag te kunnen vervoeren vanaf de milieustraat en naar de, verschillende, verwerkingslocaties.

3.9 In voorkomend geval dient opdrachtnemer, naast 30 containers per dag, al dan niet in onder aanneming extra op te kunnen schalen met het vervoeren, van maximaal 100, extra, containers per week.

3.10 De opdrachtnemer dient de dienstverlening op alle werkdagen van het jaar uit te voeren, in de periode maandag t/m vrijdag van 07.30 en 16.00 uur. In uitzonderlijke gevallen ook op zaterdag en nationale feestdagen, mits deze niet in strijd zijn met wet- en regelgeving.

3.11 De opdrachtnemer dient op afroep beschikbaar te zijn en tijd tussen afroep en inzet bedraagt maximaal zes uren.

- voor 10:00 uur gemeld gewisseld op de werkdag.
- na 10:00 uur gemeld volgende dag

3.12 De opdrachtnemer dient de dienstverlening uit te voeren conform aanvraag opdrachtgever, eventuele afwijkingen (bijvoorbeeld wijzigingen en/of vertragingen) altijd in overleg met de opdrachtgever.

3.13 De opdrachtnemer dient zorg te dragen voor alle noodzakelijke documenten die voor de uitvoering van de opdracht benodigd zijn.

3.14 De opdrachtnemer dient voertuigen in te zetten waarvoor geldt, dat zij tenminste moeten voldoen aan Euro norm 6.

3.15 De opdrachtnemer stelt tijdens kantooruren een vast aanspreekpunt aan voor de opdrachtgever.

4 Personele eisen

4.1 Personeel van opdrachtnemer is goed geïnstrueerd over de uit te voeren werkzaamheden, beschikt over relevante vakkennis en over alle vereiste vergunningen en diploma's. Volgt de richtlijnen en voorschriften geldend op de overslag- en of verwerkingsinrichting van de aldaar aanwezige toezichthouders op.

4.2 Personeel van de opdrachtnemer welke zijn belast met de uitvoering van de opdracht, moeten op het ERK –niveau B1, in het Nederlands kunnen communiceren.

4.3 Personeel van de opdrachtnemer moeten in geval van het vervoer van gevaarlijke stoffen in het bezit te zijn van een geldig ADR basis certificaat of gelijkwaardig document.

4.4 Bij de uitvoering van de werkzaamheden is het gebruik van rij- en werk beïnvloedende middelen, zoals alcohol en verdovende middelen, door personeel van opdrachtnemer ten strengste verboden.

4.5 Personeel van opdrachtnemer onthoudt zich van het vragen of aannemen van fooien en dergelijke.

4.6 Personeel van opdrachtnemer gedraagt zich, in woord en gedrag, ten opzichte van de bezoekers van de milieustraat en medewerkers van de gemeente Teylingen.

4.7 Personeel van opdrachtnemer onthoudt zich van het doorzoeken van het aangeboden afval alsmede dat kennelijk verloren voorwerpen van waarde, die worden aangetroffen, bij de daartoe aangewezen instantie afgeeft.

4.8 Personeel van de opdrachtnemer dient zich te houden aan de verkeerswetgeving. Kosten voor overtredingen gemaakt in de uitvoering van de opdracht zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

4.9 Personeel van de opdrachtnemer draagt minimaal conform wetgeving herkenbare en beschermende bedrijfskleding evenals persoonlijke beschermingsmiddelen.

4.10 Personeel van opdrachtnemer kan geen gebruik maken van de kantinevoorzieningen van opdrachtgever.

4.11 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.

4.12 Indien personeel van de opdrachtnemer zich niet houdt aan de gestelde eisen, vindt eerst een waarschuwing plaats. Opdrachtnemer treedt hierover in contact met opdrachtgever en deze spreekt de betreffende medewerker aan op het gedrag. Indien geconstateerd wordt dat herhaling optreedt wordt op eerste verzoek van de opdrachtgever deze medewerker vervangen.

5 Eisen met betrekking tot de dienstverlening

5.1 De gevraagde werkzaamheden van opdrachtnemer zijn:

- A Het ter beschikking stellen van containers op de locatie(s) van opdrachtgever ten behoeve van het inzamelen van de verschillende fracties afval door opdrachtgever. De ter beschikking gestelde containers blijven eigendom van opdrachtnemer.
- B Het vervoer van containers vanaf de milieustraat naar de afvalverwerkings- of overslaglocatie(s) en retour.
- C Het vervoer van containers vanaf de milieustraat naar de door opdrachtgever aan te wijzen afvalverwerkings- of overslaglocatie(s) en retour.

5.2 Opdrachtnemer is bereid en in staat alle onder eis 2.4 genoemde typen containers ter beschikking te stellen en af te voeren. Onderaanneming is hierbij toegestaan.

5.3 Opdrachtnemer dient binnen vijf werkdagen na eerste verzoek van opdrachtgever een verklaring te kunnen overleggen waaruit blijkt dat opdrachtnemer op een gecontroleerde en wettelijk correcte wijze het afval heeft vervoerd en afgeleverd op de opgegeven locatie van overslag/verwerking.

5.4 Het vervoeren van de verschillende soorten containers voldoet aan de huidige geldende wetgeving welke door de Rijksoverheid, de provinciale en gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe wettelijke aangewezen organen is vastgesteld t.a.v. het milieu in het algemeen.

5.5 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.

5.6 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de directe omgeving van de locaties van opdrachtgever zo min mogelijk hinder ondervinden van het vervoer.

5.7 Opdrachtnemer dient op verzoek, of in overleg met, opdrachtgever de dienstverlening (dat wil zeggen de frequentie, en/of het type van de container, en/of het aantal containers) gedurende de contractperiode aan te passen. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze hiermee flexibel omgaat en in staat is de dienstverlening op de behoefte van opdrachtgever af te stemmen.

5.8 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel in het voertuig beschikt over de, noodzakelijke, acceptatievoorwaarden van de verwerkings- of overslaginrichting.

5.9 Opdrachtnemer accepteert dat de afvalstromen voor maximaal 5% zijn vervuild en is verplicht om het afval aan te nemen en netjes, te laten, verwerken. Het volgende is hierbij van toepassing:

- A Indien een vracht zodanig van de omschrijving van de afvalstof afwijkt, dat deze in een andere klasse valt of helemaal niet geaccepteerd kan worden (vervuiling minimaal 5%), dan dient binnen één uur telefonisch contact te worden opgenomen met de opdrachtgever, zodat deze kan beslissen wat er met de vracht zal gebeuren. Tevens dient in alle gevallen direct een digitale foto gemaakt te worden waarop de reden van afkeur duidelijk blijkt en dient per e-mail te worden verstuurd naar een door opdrachtgever nader bekend te maken adres.
- B De opdrachtgever zal op haar beurt binnen één uur beslissen, waarna de afgesproken afhandeling plaats kan vinden. Per e-mail zullen de afspraken per ommegaande door de opdrachtgever worden bevestigd. Voorziene mogelijkheden bij afkeur zijn dat de vracht weer wordt meegenomen door dezelfde chauffeur en vrachtwagen en wordt afgevoerd naar een door de gemeente aangewezen verwerkingslocatie, of dat de opdrachtnemer een alternatief aanbiedt en daar de kosten van opgeeft.
- C Indien geen digitale foto wordt verzonden of bij acceptatie niet wordt gemeld dat de vracht niet voldoet aan de acceptatievoorwaarden voor de afvalstof, zoals deze door de gemeente vermeld is op de begeleidingsbrief, dan zal de vracht verrekend worden op basis van de reguliere aanbieding van de opdrachtgever voor het betreffende perceel en de op de begeleidingsbrief vermelde omschrijving.
- D Na acceptatie van de afvalstof op de loslocatie gaat de afvalstof in beheer en eigendom over op de opdrachtnemer of verwerker.

6 Eisen ter beschikking te stellen containers

De in te zetten containers 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 containers minimaal te voldoen aan onderstaande, niet limitatieve opsomming:

- alle containers zijn uitgevoerd in de kleur RAL 5005
- containers mogen niet zijn voorzien van reclame
- lekvrij
- voorzien van goedpassende lekdoppen (indien van toepassing)
- goed functionerende wielen (indien van toepassing)
- goed functionerende deksel(s) en/of deur(en) (indien van toepassing)
- goed sluitende sloten/afsluitmechanismen (indien van toepassing)
- geen scherpe randen/uitsteeksels die niet op een container in nieuwstaat aanwezig zijn
- deugdelijk bevestigde handvatten (indien van toepassing)

6.2 De in te zetten containers hoeven bij aanvang van de dienstverlening niet nieuw te zijn. De containers dienen in technisch goede staat, schoon en representatief te zijn. Gedurende de contractperiode dienen de containers onderhouden en gereinigd te worden door opdrachtnemer.

7 Overige eisen ten aanzien van de opdracht

7.1 De groenafvalstromen dienen duurzaam te worden verwerkt via een van de volgende methoden:

- a. Composteren (materiaalhergebruik)
- b. Composteren in combinatie met productie van duurzame energie (groen gas of groene stroom, bv door delen van de groenafvalstromen in te zetten voor de productie van duurzame energiedragers, zoals houtchips).
- c. Productie van duurzame energie (groen gas of groene stroom)

7.2 Voor het KCA gelden de navolgende specifieke eisen

7.2.1 De Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan de optimalisatie van opslag- en sorteermethodes binnen het KCA-depot. In Bijlage 4 is een lijst opgenomen met afvalstromen die nu onder KCA worden ingezameld.

7.2.2 Het KCA moet door de opdrachtnemer overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving worden verpakt en getransporteerd.

7.2.3 Het laten verwerken van het KCA is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.

7.2.3De opdrachtnemer moet al het KCA afvoeren naar een eindverwerkingsinrichting voor KCA die beschikt over de wettelijk vereiste voorzieningen en vergunningen. De opdrachtgever is bevoegd deze wettelijke vereiste voorzieningen en vergunningen te allen tijde bij de eindverwerkingsinrichting voor KCA te controleren. De opdrachtnemer dient hierbij de opdrachtgever alle medewerking te verlenen.

7.2.5 Indien het ingezamelde KCA of een gedeelte daarvan tijdelijk niet kan worden afgevoerd naar de eindverwerkingsinrichting voor KCA, wordt in overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever externe en tijdelijke opslag overeengekomen. De opdrachtnemer dient de uitkomst van dit overleg schriftelijk vast te leggen. Eventuele extra kosten die hiermee gepaard gaan, komen voor rekening van de opdrachtnemer.

7.2.6 Opdrachtnemer dient alle benodigde en voldoende emballage voor het KCA-depot ter beschikking te stellen.

7.2.7 De inschrijver dient zelf op basis van de verstrekte historische gegevens, een inschatting te maken van de benodigde soorten en hoeveelheden emballage.

7.2.8 De emballage dient geschikt te zijn voor gebruik op het depot en dient te voldoen aan de wettelijke eisen conform de UN-norm.

7.2.9 De emballagemiddelen, met name de herbruikbare, dienen netjes onderhouden te zijn en voorzien te zijn van stoffenkaarten of etikettering.

7.2.10 De kosten voor de emballage zijn voor rekening van de opdrachtnemer en dienen inbegrepen te zijn in de prijsstelling.

8 Facturatie, rapportage en berichtgeving

8.1 Maandelijks factureert opdrachtnemer aan opdrachtgever door middel van facturen uitgesplitst per afvalfractie. Verzamelacturen, waarop meerdere fracties zijn vermeld, zijn niet toegestaan. De facturen worden begeleid door de bijbehorende vrachtbrieven en weegbonnen.

8.2 Maandelijks, binnen 2 weken na afloop van elke maand, rapporteert opdrachtnemer aan opdrachtgever, het aantal kilogrammen en transporten (totaal van de voorgaande maand en cumulatief), de kosten per kilogram en per transport (totaal van de voorgaande maand en cumulatief) gespecificeerd op datum. Uitvoering van de rapportage, in tabel en grafiek.

8.3 Maandelijks, binnen 2 maanden na de betreffende maand waarin het materiaal werd ingezameld, dient opdrachtnemer de opbrengst in euro's van de vermarkte materialen over te maken op de rekening van de gemeente Teylingen. Tevens dient opdrachtnemer gelijktijdig een overzicht van de vermarkte fractie(s), hoeveelheden in kilogrammen en het opbrengsttarief ter beschikking te stellen aan de opdrachtgever.

8.4 E-facturatie

Op dit moment werken gemeenten hard aan de voorbereidingen voor het ontvangen van e-facturen. Vanaf een nader te bepalen datum kan opdrachtnemer alleen e-facturen sturen. U ontvangt nog een brief van ons met de precieze datum. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij aan deze verplichting kan voldoen.

8.5 Rapportage

De opdrachtnemer levert jaarlijks, uiterlijk één maand na afloop van het contractjaar, een evaluatie aan over de opzet en het functioneren van de dienstverlening in het afgelopen jaar. De evaluatie gaat minimaal in op de volgende aandachtspunten:

- uitvoering conform raamovereenkomst;
- klanttevredenheid;
- leverbetrouwbaarheid;
- klachtenregistratie en behandeling;
- financiële rapportages en toelichting

8.6 Online portal

De opdrachtnemer stelt een online portal beschikbaar waarin de opdrachtgever realtime het aantal transporten en de bijbehorende hoeveelheden verwerkt afval kunnen worden ingezien.

9 Uitvoeringsplan

9.1 Uiterlijk twee weken na definitieve gunning dient opdrachtnemer een transport- en verwerkingsplan ter goedkeuring te overleggen aan opdrachtgever. Het definitieve plan wordt in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vastgesteld. In het plan zijn tenminste opgenomen de volgende onderdelen:

- a Specificatie van de in te zetten aantallen soorten materieel en personeel.
- b Tijdstippen waarbinnen de werkzaamheden geschieden, rekening houdend met opening- en sluitingstijden van het afvalscheidingsstation en de verwerkings- en/of overslaglocaties.
- c Namen en functies van de contactpersonen, telefoonnummers en beschikbaarheid.
- d Een klachtenprotocol waarin de wijze van afhandeling van klachten en problemen over/tijdens het transport/verwerking/overslag is opgenomen.
- e Afspraken met betrekking tot, zonder uitputtend te zijn, facturatie, registratie, overdracht en controle van ledigingsgegevens.

9.2 Twee maanden na de start van de uitvoering van de opdracht vindt een eerste evaluatie overleg plaats over de uitvoering. Hiervan wordt door opdrachtnemer actief deelgenomen. De opdrachtnemer maakt een schriftelijk verslag van het genoemde overleg. Het verslag dient binnen vijf werkdagen na het overleg aan opdrachtgever ter accordering te worden aangeboden.

9.3. Verder worden de navolgende overleggen en frequenties vastgelegd.

<i>niveau</i>	<i>frequentie</i>	<i>deelnemers</i>
tactisch	tweemaal per jaar*	contractmanager opdrachtgever en

		accountmanager opdrachtnemer
operationeel	eenmaal per kwartaal*	contractpersoon opdrachtgever contractpersoon opdrachtnemer

*het staat partijen vrij om een andere frequentie in overleg af te spreken.

9.4 Het programma van eisen en het uitvoeringsplan vormen de basis voor de evaluaties. De opdrachtnemer dient de navolgende KPI's te hanteren ter controle op de uitvoering van de overeenkomst, te weten

- klanttevredenheid, (bereikbaarheid, reactiesnelheid, flexibiliteit);
- leverbetrouwbaarheid, (tijdige leveren, nakomen afspraken);
- klachtenregistratie, (aantal klachten, snelheid afhandelen klachten);
- veiligheid

10 Kwaliteitstoezicht

10.1 De opdrachtgever zal twee keer per jaar en zo nodig vaker, steekproefsgewijze kwaliteitscontroles uitvoeren. Deze controles worden op willekeurige momenten uitgevoerd. Gedurende de gehele looptijd van de opdracht is de opdrachtgever gerechtigd te allen tijde en zonder vooraankondiging toezicht op de kwaliteitszorg uit te (laten) oefenen bij de opdrachtnemer, bij onderaannemers en op locaties waar, naar oordeel van de opdrachtgever, belangrijke delen van de opdracht worden uitgevoerd.

10.2 De opdrachtnemer is in het kader van vorenstaande gehouden de opdrachtgever en/of door hem aan te wijzen derden steeds toe te laten tot de plaatsen waar de werkzaamheden worden uitgevoerd en alle relevante informatie op eerste verzoek te verstrekken. De opdrachtnemer staat er voor in dat de opdrachtgever en/of de door hem aan te wijzen derden daartoe onbelemmerd toegang zal of zullen hebben. Aan onderaannemers wordt dezelfde verplichting door de opdrachtgever opgelegd.

10.3 De opdrachtnemer zal zich ter hare bevrijding van de door haar op grond van de overeenkomst te verrichten prestaties, niet kunnen beroepen op de omstandigheid dat vanwege de opdrachtgever toezicht is uitgeoefend of materialen zijn getoetst.

10.4 Over de uitkomsten van de kwaliteitscontroles zal de opdrachtnemer binnen een week na de gehouden controle schriftelijk worden geïnformeerd door de opdrachtgever. Indien is gebleken dat de uitvoering van een activiteit door de opdrachtnemer niet voldoet aan de overeengekomen eisen, vastgelegd in het bestek en het transport- en verwerkingsplan, dan heeft de opdrachtgever het recht om:

- a. de opdrachtnemer zonder rechterlijke tussenkomst een onmiddellijk opeisbare boete van € 500,- per dag in rekening te brengen. Tevens zullen dan de niet voorzienbare kosten zoals uren projectmanagement, extra kosten communicatie, etc. van de opdrachtgever en van derden ook voor rekening van de opdrachtnemer zijn;
- b. dat deel van de opdracht, die activiteit betreffende tussentijds eenzijdig geheel of gedeeltelijk te ontbinden, buiten rechte, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.