

PROGRAMMA VAN EISEN

PROGRAMMA VAN EISEN	1
A. VOORWERP VAN DE OVEREENKOMST EN EISEN MET BETREKKING TOT DE INSCHRIJVER	2
B. ALGEMENE EISEN MET BETREKKING TOT HET UITVOEREN VAN DE OPDRACHT	2
C. EISEN MET BETREKKING TOT DE MEDEWERKERS VAN OPDRACHTNEMER	4
D. EISEN MET BETREKKING TOT DE INZAMELVOERTUIGEN	4
E. EISEN MET BETREKKING TOT DE ROLCONTAINERS	5
F. EISEN MET BETREKKING TOT INPANDIGE INZAMELMIDDELEN	6
G. WIJZIGINGEN TIJDENS HET UITVOEREN VAN DE OPDRACHT	6
H. SPECIFIEKE EISEN VOOR DE INZAMELING VAN RESTAFVAL	7
I. SPECIFIEKE EISEN VOOR DE INZAMELING VAN (VERTROUWELIJK) PAPIER EN KARTON	7
J. SPECIFIEKE EISEN MET BETREKKING TOT DE WIVA-VATEN	7
K. SPECIFIEKE EISEN VOOR DE INZAMELING VAN (INJECTIE)NAALDEN	8
L. SPECIFIEKE EISEN VOOR TOT DE INZAMELING VAN SWILL	8
M. SPECIFIEKE EISEN VOOR DE INZAMELING VAN VERPAKKINGSGLAS	9
N. SPECIFIEKE EISEN VOOR DE INZAMELING VAN VERPAKKINGSPLASTIC	9
O. EISEN MET BETREKKING TOT HET LEGEN VAN OLIE- EN SLIBVANGPUTTEN	9
P. EISEN MET BETREKKING TOT COMMUNICATIE EN OVERLEG	9
Q. EISEN OVER ADMINISTRATIE EN AANVULLENDE OPDRACHTEN	11
R. KPI'S	12

A. VOORWERP VAN DE OVEREENKOMST EN EISEN MET BETREKKING TOT DE INSCHRIJVER

1. De opdrachtnemer draagt zorg voor het inzamelen, afvoeren en verwerken van de volgende afvalstromen.
 - Restafval;
 - Papier en karton;
 - Vertrouwelijk papier;
 - Verpakkingsplastic;
 - Swill;
 - Medisch afval (in Wivavaten en naaldcontainers);
 - Olie-/slib (in olie-/slibvangputten)

Het aantal inzamellocaties bij de opdrachtgever kan variëren naar gelang de taken en verantwoordelijkheden van de opdrachtgever dit vergen. In Bijlage A wordt een overzicht gegeven van het aantal op 2 mei 2022 bestaande locaties, welke afvalstromen daar worden ingezameld en wat het huidige inzamelmiddel en de huidige afvoerfrequentie is. Inschrijver begrijpt dat deze lijst indicatief is en slechts wordt aangereikt als hulpmiddel voor de inschrijving.

2. Opdrachtnemer is gedurende de uitvoering van de opdracht in staat én bevoegd om alle onder eis 1 genoemde afvalstromen gescheiden in te zamelen, af te voeren en te (laten) verwerken. Onder bevoegd wordt in ieder geval verstaan:
 - a. Registratie VIHB.
 - b. Indien van toepassing: registratie Bia (besluit inzamelen afvalstoffen).
 - c. Geldige vergunningen voor bewerking en/of verwerking van afvalstromen.
 - d. Rechtsgeldige afspraken met derden voor bewerking en/of verwerking van afvalstromen.

B. ALGEMENE EISEN MET BETREKKING TOT HET UITVOEREN VAN DE OPDRACHT

1. De uitvoering van de opdracht start op 03 oktober 2022. Uiterlijk één week voor deze datum zijn alle benodigde en afgesproken inzamelvoorzieningen geleverd op alle betreffende inzameladressen.
2. Bij het uitvoeren van de opdracht voldoet de opdrachtnemer te allen tijde aan vigerende wet- en regelgeving.
3. Indien de opdrachtnemer voor het uitvoeren van de opdracht gebruik maakt van derden dan garandeert de opdrachtnemer dat ook die derden te allen tijde aan vigerende wet- en regelgeving voldoen. De opdrachtnemer controleert dit periodiek, wat wil zeggen minimaal een keer per zes maanden. Op verzoek van opdrachtgever kan de opdrachtnemer dit aantonen.
4. Na het ledigen van de inzamelmiddelen door de opdrachtnemer is de opdrachtnemer eigenaar van het aangeboden afval. Bij lediging van het inzamelmiddel wordt de opdrachtnemer geacht de afvalstof te hebben geaccepteerd en daarmee ook te hebben geaccepteerd dat de eigendom op opdrachtnemer is overgegaan. Het voorgaande houdt in dat de risico's die gepaard gaan met de ingezamelde stoffen waarvan Opdrachtnemer eigenaar wordt, voor rekening van de Opdrachtnemer zijn. Indien bij het ledigen wordt geconstateerd dat de inhoud van de container

niet in overeenstemming is met wettelijke vereisten of onderling gemaakte afspraken, dan treden partijen hierover in overleg.

5. Het inzamelen en afvoeren van de afvalstoffen vindt plaats op vaste werkdagen, tussen 8.00 en 17.00 uur.
6. Opdrachtnemer zal binnen 10 werkdagen na definitieve gunning, met in acht name van eis 3 in dit Programma van Eisen, in afstemming met de contactpersoon van opdrachtgever een definitief inzamelplan annex afvalkalender opstellen en aanleveren, waaruit ondubbelzinnig blijkt:
 - Op welke locaties, op welke data welke containers worden verstrekt.
 - Op welke data, welke containers geledigd gaan worden. Daarbij wordt rekening gehouden met vervangende inzameldagen als gevolg van feestdagen.
7. Na iedere lediging dient de opdrachtnemer het inzamelmiddel op dezelfde plek terug te zetten als waar deze door opdrachtgever is aangeboden. De aanbiedplek is ofwel langs de openbare weg of op een voor de inzamelvoertuigen goed bereikbare plaats op het perceel van de opdrachtgever.
8. De plek waar de container wordt aangeboden, geledigd en leeg wordt teruggezet dient na lediging schoon achtergelaten te worden. Dit geldt ook voor een situatie waarbij de opdrachtnemer van mening is dat eventueel zwerfvuil al aanwezig was op deze plek. Indien deze situatie zich voordoet dan wordt het zwerfvuil door opdrachtnemer opgeruimd. Voorts wordt de situatie door de contactpersoon van de opdrachtnemer bij de contactpersoon van opdrachtgever gemeld en treden contactpersonen van beide partijen hierover in overleg.
9. Opdrachtgever biedt geen afvalstoffen aan buiten het ter beschikking gestelde inzamelmiddel. Indien opdrachtnemer afvalstoffen – niet zijnde zwerfvuil – aantreft naast het inzamelmiddel, dan neemt de opdrachtnemer deze niet mee. Indien deze situatie zich voordoet dan wordt het inzamelmiddel zelf wel geledigd. De contactpersoon van de opdrachtnemer meldt deze situatie op dezelfde dag bij de contactpersoon van opdrachtgever. Contactpersonen van beide partijen treden in overleg over een (structurele) oplossing.
10. Opdrachtgever spant zich samen met opdrachtnemer in voor een voortschrijdende verbetering in milieuprestaties. Hieronder worden onder andere gerekend:
 - minder transportbewegingen,
 - lager brandstofverbruik en minder emissies door de voertuigen,
 - betere bronscheiding,
 - hogere trede voor wat betreft de verwerkingsstandaard,
 - circulaire toepassingen van het ingezamelde materiaal.

Opdrachtnemer zal vanuit diens expertise tijdens de uitvoering van de opdracht opdrachtgever gevraagd en ongevraagd informeren over mogelijkheden om deze voortschrijdende verbetering in milieuprestaties te bewerkstelligen. Indien partijen tijdens de uitvoering van de opdracht

verbeteringen doorvoeren zoals bedoeld in dit artikel, dan treden partijen in overleg over de prijsstelling.

C. EISEN MET BETREKKING TOT DE MEDEWERKERS VAN OPDRACHTNEMER

1. De medewerkers van opdrachtnemer die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht beheersen de Nederlandse of Engelse taal op een dusdanige wijze dat zij de opdracht veilig en deskundig uitvoeren.
2. Personeel van de opdrachtnemer neemt te allen tijde een klantvriendelijke en klantgerichte houding aan. Het personeel van de opdrachtnemer gedraagt zich correct ten aanzien van medewerkers van opdrachtgever en omstaanders.
3. Personeel van de opdrachtnemer volgt tijdens de uitvoering van de opdracht aanwijzingen en instructies op die door medewerkers op de locaties van opdrachtgever worden gegeven.
4. Personeel van de opdrachtnemer is voorzien van representatieve bedrijfskleding, op basis waarvan zij herkenbaar zijn als medewerkers van de opdrachtnemer.
5. Opdrachtnemer voorziet alle medewerkers die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht van de noodzakelijke en gebruikelijke persoonlijke beschermingsmiddelen.
6. De medewerkers van opdrachtnemer die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht, kunnen zich legitimeren.
7. De medewerkers van opdrachtnemer die als bestuurder van een inzamelvoertuig worden ingezet beschikken aantoonbaar over een training 'Het nieuwe rijden', of over een aantoonbaar gelijkwaardige opleiding die toeziet op een lager brandstofverbruik en bijbehorende emissies. Bij de beoordeling of aan gelijkwaardigheid wordt voldaan heeft de opdrachtgever de beslissende stem.
8. Personeel van opdrachtnemer houdt zich aan de verkeerswetgeving. Kosten voor overtredingen gemaakt bij het uitvoeren van de opdracht zijn voor rekening van opdrachtnemer en kunnen niet worden doorbelast.
9. Personeel mag tijdens de uitvoering van de opdracht niet onder invloed zijn van beïnvloedende middelen, zoals alcohol, medicijnen en verdovende middelen.
10. Op het terrein van opdrachtgever mag bij geen enkele handeling door opdrachtnemer vuil vanuit de inzamelmiddelen achtergelaten worden.

D. EISEN MET BETREKKING TOT DE INZAMELVOERTUIGEN

1. Inzamelvoertuigen die door opdrachtgever worden ingezet op de uitvoering van de opdracht beschikken over een Euro 6 motor.

2. Opdrachtgever is verplicht de inzamelvoertuigen doelmatig te onderhouden.
3. Verbetervoorstellen met als doel de duurzaamheid van de voertuigen te verhogen die bij inschrijving worden aangeboden door de opdrachtgever worden geëffectueerd tijdens de uitvoering van de opdracht.

E. EISEN MET BETREKKING TOT DE ROLCONTAINERS

1. Rolcontainers worden door opdrachtnemer ter beschikking gesteld. De containers blijven in bezit van opdrachtnemer.
2. Rolcontainers voldoen aan de normreeks NEN-EN-840.
3. Rolcontainers beschikken over een certificaat RAL-GZ-951 of aantoonbaar gelijkwaardig.
4. Rolcontainers zijn per afvalstroom duidelijk herkenbaar. Dit doet inschrijver door het toepassen van volgekleurde deksels of geheel gekleurde rompen en deksels, aangevuld met een duidelijk opschrift op de romp en/of deksel.
5. Rolcontainers hoeven bij aanvang van de dienstverlening niet nieuw te zijn maar zij moeten wel spoelschoon zijn en deugdelijk en veilig zijn in het gebruik. Deugdelijk en veilig wil zeggen dat wielen, handvatten, deksel, sloten, inwerpsleuven, scharnierpunten heel zijn en er nergens scherpe randen of uitsteeksels aanwezig zijn.
6. Bij een defect aan een rolcontainer vervangt opdrachtnemer deze binnen twee werkdagen na ontvangst van de melding. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
7. Bij een vervuilde rolcontainer vervangt opdrachtnemer deze binnen twee werkdagen na ontvangst van de melding, of opdrachtnemer komt deze binnen deze tijdspanne reinigen. Bij reinigen mag opdrachtnemer geen milieubelastende reinigingsmiddelen toepassen. Er worden voor het vervangen en het reinigen geen kosten in rekening gebracht, dit wordt geacht in de inschrijfprijs te zijn inbegrepen.
8. Rolcontainers die ter beschikking worden gesteld voor het inzamelen van vertrouwelijk papier zijn afgesloten door middel van een (kantel)slot dat voorkomt dat de deksel kan worden geopend, of door middel van een gelijkwaardige beschermingsmaatregel. In het deksel is een inwerpopening aanwezig waardoor het vertrouwelijk papier in het inzamelmiddel kan worden gedeponeerd maar waardoor geen vertrouwelijk papier uit de container naar buiten kan worden gehaald.
9. Rolcontainers die ter beschikking worden gesteld voor het inzamelen van glas zijn voorzien van een glasrozet in de deksel.

10. Indien de opdracht wordt afgerond dan is opdrachtnemer verplicht om op verzoek van de opdrachtnemer alle beschikbaar gestelde rolcontainers weer in te nemen. Indien deze situatie zich voordoet dan maken opdrachtgever en opdrachtnemer hiervoor een gezamenlijk plan. De uiterlijke datum voor het innemen van alle rolcontainer is één maand na het aflopen van de opdracht. Voor het innemen van rolcontainers kan geen vergoeding in rekening worden gebracht. Indien opdrachtgever geen medewerking verleent aan het innemen van de rolcontainers, dan is opdrachtgever gerechtigd om de rolcontainers voor rekening van de opdrachtnemer te laten afvoeren.
11. Rolcontainers die worden afgedankt door de opdrachtnemer worden niet verhandeld maar aangeboden aan de kunststofverwerkende industrie met als oogpunt hergebruik van het kunststof, het metaal en het rubber. Opdrachtnemer kan dit op verzoek van de opdrachtgever aantonen.

F. EISEN MET BETREKKING TOT INPANDIGE INZAMELMIDDELEN

1. Opdrachtnemer kan op verzoek van de opdrachtgever inzamelmiddelen verstrekken ten gunste van de inpandige afvalscheiding en -inzameling. Partijen treden over de aard, de omvang, het aantal en de vergoedingen hiervoor in overleg. Aan opdrachtnemer wordt niet gevraagd om inpandige inzamelmiddelen te leggen.

G. WIJZIGINGEN TIJDENS HET UITVOEREN VAN DE OPDRACHT

1. Wijziging: Nieuwe locaties
Opdrachtgever heeft het recht om lopende de uitvoering van de opdracht, met inbegrip van één week responstermijn, panden (containers) toe te voegen aan de locatielijst. Inschrijver zorgt dat binnen de responstermijn de gevraagde containers ter beschikking zijn gesteld en dat de afspraken over de inzameling zijn vastgelegd. Opdrachtnemer draagt zorg voor actualisatie van het inzamelplan. Voor het toevoegen van locaties worden geen extra kosten in rekening gebracht.
2. Wijziging: Af te stoten locaties
Opdrachtgever heeft het recht om lopende de uitvoering van de opdracht, met inbegrip van twee weken responstermijn, panden (containers) af te stoten. Inschrijver zorgt dat binnen de responstermijn de gevraagde containers zijn weggenomen en dat er geen voertuig meer langskomt voor de lediging. Opdrachtnemer draagt zorg voor actualisatie van het inzamelplan. Voor het afstoten van locaties worden geen extra kosten in rekening gebracht.
3. Wijziging: Inzamelfrequentie of inzamelmiddel
Opdrachtnemer zal op verzoek van de 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 aanpassen. Ook kan opdrachtgever overschakelen van abonnementsstructuur naar lediging op afroep en vice versa.

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 tarief in rekening dat hoort bij de nieuwe dienstverlening, en als zodanig is opgegeven bij inschrijving op het prijsformulier. Opdrachtnemer draagt zorg voor actualisatie van het inzamelplan.

4. Tussentijdse lediging ('lediging op afroep'):

Opdrachtnemer zal bij een verzoek van de opdrachtgever voor een tussentijdse lediging ('lediging op afroep') binnen maximaal twee werkdagen na ontvangst de betreffende container(s) komen legen. Een verzoek voor een tussentijdse lediging kan telefonisch worden gedaan.

H. SPECIFIEKE EISEN VOOR DE INZAMELING VAN RESTAFVAL

1. Opdrachtnemer streeft naar een zo hoog mogelijk hergebruik van het ingezamelde restafval en zo weinig mogelijk verbranding. Opdrachtgever kijkt naar de mogelijkheid om aspecten die nu bij het restafval zitten terug te geven aan de leverancier. Denk in dit verband aan koffiebekers, verpakkingsmaterialen, drankflesjes, koffiedik. Verbetervoorstellen met als doel hergebruik te verhogen die bij inschrijving worden aangeboden door de opdrachtgever worden geëffectueerd tijdens de uitvoering van de opdracht.

I. SPECIFIEKE EISEN VOOR DE INZAMELING VAN (VERTROUWELIJK) PAPIER EN KARTON

1. Opdrachtnemer is gedurende de uitvoering van de opdracht aangesloten bij Papier Recycling Nederland (PRN).
2. Opdrachtnemer is gedurende de uitvoering van de opdracht CA+ (of aantoonbaar gelijkwaardig door een derde vastgesteld) gecertificeerd m.b.t. vertrouwelijk papier.
3. Op verzoek van opdrachtgever levert opdrachtnemer een bewijs van vernietiging van het gescheiden ingezameld vertrouwelijk papier.
4. Opdrachtnemer streeft naar een zo hoog mogelijk hergebruik van het gescheiden ingezamelde papier en karton. Verbetervoorstellen met als doel hergebruik te verhogen die bij inschrijving worden aangeboden door de opdrachtgever worden geëffectueerd tijdens de uitvoering van de opdracht.

J. SPECIFIEKE EISEN MET BETREKKING TOT DE WIVA-VATEN

1. Opdrachtnemer levert op verzoek van de opdrachtgever Wiva-vaten voor de opslag en inzameling van medisch afval dat vrijkomt op GGD locaties en op GGD corona-locaties. Onder een Wiva-vat wordt verstaan een vat met een netto inhoud van 50 liter met een deksel zonder inworpopening. De deksel kan na het vastklikken op de container vervolgens niet meer worden geopend. In de Wiva-vaten wordt overwegend gedeponeerd:

- gebruikte nitril of latex handschoenen (dunne uitvoering)
 - gebruikte testmiddelen (swabs, wattenstaafjes, kleine buisjes)
 - gebruikte medische beschermingsmiddelen, zoals mondkapjes en schorten (dunne uitvoering)
 - absorptiemiddelen zoals tissue (papier en textiel)
 - incidenteel lege verpakkingen van reinigingsmiddelen (medische alcohol)
2. Door opdrachtnemer aangeleverde lege Wiva-vaten worden gepelletiseerd, gestapeld of anderszins gebundeld bezorgd.
 3. Opdrachtgever biedt gevulde Wiva-vaten niet gepelletiseerd en niet gebundeld aan. De Wiva-vaten worden niet aan de weg aangeboden. De opdrachtnemer kan worden gevraagd om de Wiva-vaten uit een in pandige ruimte weg te nemen. Inschrijver kan ervan uitgaan dat het gaat om een in pandige ruimte op de begane vloer waarbij het inzamelvoertuig dicht bij de betreffende ruimte kan opstellen.
 4. De opdrachtnemer houdt een zorgvuldige registratie bij van het aantal geleverde en ingezamelde Wiva-vaten en van de afgevoerde kilogrammen. Opdrachtnemer kan op verzoek van opdrachtgever de relatie hiertussen aantonen.
 5. Wiva-vaten worden doelmatig verwijderd (conform het LAP).

K. SPECIFIEKE EISEN VOOR DE INZAMELING VAN (INJECTIE)NAALDEN

1. Opdrachtnemer levert op verzoek van de opdrachtgever verzameldozen voor naaldcontainers (naaldcontainerdozen). De naaldcontainerdozen hebben ten doel om de naaldcontainers veilig te kunnen opslaan en vervoeren. De naaldcontainers zelf worden niet door opdrachtnemer geleverd, de opdrachtgever stelt deze zelf ter beschikking. De toegepaste naaldcontainers zijn 4 en 7 liter groot.
2. De opdrachtnemer houdt een zorgvuldige registratie bij van de afgevoerde kilogrammen. Opdrachtnemer kan op verzoek van opdrachtgever dit aantonen.
3. Naaldcontainerdozen en de daarin opgeslagen naaldcontainers worden doelmatig verwijderd (conform het LAP).

L. SPECIFIEKE EISEN VOOR TOT DE INZAMELING VAN SWILL

1. Onder swill wordt verstaan gescheiden ingezameld/afgegeven organisch bedrijfsafval zoals bedoeld in Sectorplan 7 van het LAP.
2. Om hygiënische redenen wordt het swill standaard minimaal 1 keer per week ingezameld.
3. Het bij opdrachtgever ingezamelde swill wordt vergist met als doel het verkrijgen van biogas. Opdrachtnemer levert op verzoek van opdrachtgever hiervan bewijsstukken aan.

4. Opdrachtnemer kan op verzoek van de opdrachtgever zorgdragen voor het reinigen van de rolcontainer voor de inzameling van swill. Het reinigen vindt plaats op afroep door de opdrachtgever maar dat en tijdstip worden bepaald in onderling overleg.

M. SPECIFIEKE EISEN VOOR DE INZAMELING VAN VERPAKKINGSGLAS

1. Onder verpakkingsglas wordt verstaan gescheiden ingezamelde glazen potten of flessen voor dranken en andere voedingsmiddelen, zoals bedoeld in sectorplan 41 van het LAP. Dit verpakkingsglas komt vrij in een kantine.
2. Verpakkingsglas wordt op afroep ingezameld.
3. Verpakkingsglas wordt niet op kleur gescheiden aangeboden door de opdrachtgever en kan worden beschouwd als bont glas.

N. SPECIFIEKE EISEN VOOR DE INZAMELING VAN VERPAKKINGSPLASTIC

1. Onder verpakkingsplastic wordt verstaan:
 - gescheiden ingezamelde consumentenverpakkingen voor dranken en andere voedingsmiddelen, en
 - gescheiden ingezameld verpakkingsafval, overwegend foliën, uit een voorraadmagazijn, zoals bedoeld in sectorplan 41 van het LAP.
2. Verpakkingsplastic wordt door de verwerker door een scheidingsinstallatie geleid met als doel een zo hoog mogelijk hergebruik van het verpakkingsplastic. Opdrachtnemer geeft op verzoek van de opdrachtgever inzicht in deze (na)scheidingshandeling en de resultaten daarvan.
3. Opdrachtnemer realiseert zich dat opdrachtgever zich (samen met opdrachtnemer) in wil spannen voor het reduceren van de hoeveelheid verpakkingsplastic.

O. EISEN MET BETREKKING TOT HET LEGEN VAN OLIE- EN SLIBVANGPUTTEN

1. Opdrachtnemer komt eens per jaar de olie- en slibvangputten van de opdrachtgever adequaat ledigen. Onder adequaat wordt verstaan dat alle drijfolie uit de put is verwijderd en er maximaal 5 gewichtsprocent aan slibresidu in de put achterblijft.
2. Opdrachtnemer voert het olie- en slib af naar de bevoegde verwerker.

P. EISEN MET BETREKKING TOT COMMUNICATIE EN OVERLEG

1. Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon aan die als aanspreekpunt dient en de operationeel-tactische gesprekken voert met de opdrachtgever.

2. Opdrachtgever stelt een vast contactpersoon aan die als aanspreekpunt dient en de operationeel-tactische gesprekken voert met de opdrachtnemer.
3. De contactpersonen van de beide partijen dragen zorg voor vaste plaatsvervangers bij afwezigheid en brengen alle betrokkenen hiervan tijdig op de hoogte.
4. De contactpersonen van de beide partijen regelen samen contractmanagement in. Dit is op Operationeel-tactisch niveau en op strategisch niveau. De beschreven communicatieniveaus en overlegfrequenties hoeven niet vast te staan gedurende de gehele contractperiode. Op basis van voortschrijdend inzicht of externe factoren kunnen hier veranderingen in optreden.
5. Operationeel-tactisch overleg vindt in beginsel 4x per jaar plaats. Daarna zal de frequentie in onderling overleg plaatsvinden. Onderwerpen voor dit overleg zijn:
 - lopende en toekomstige bestelopdrachten en facturatie,
 - de contractuitvoering en managementrapportages met betrekking tot de o.a. rapportages met betrekking tot algehele dienstverlening, klachten, verbetertrajecten;
6. Opdrachtnemer verzorgt minimaal 1x per zes maanden een strategisch overleg met de contactpersoon van opdrachtgever, op de locatie van de opdrachtgever. Tijdens dit overleg kunnen onder andere de volgende onderwerpen worden besproken:
 - Uitvoering van de overeenkomst;
 - Rapportages met betrekking tot de algehele dienstverlening
 - (eventuele) klachten
 - Duurzaamheid
 - Verbetertrajecten
 - Algemene voortgang en prestaties;
 - Escalaties vanuit het tactisch/operationeel overleg;
 - Ontwikkelingen bij de Opdrachtnemer, in de markt of bij opdrachtnemer.
7. Opdrachtnemer hanteert bij alle overleg een proactieve houding. Er wordt een agenda en verslag opgesteld door opdrachtnemer en voor goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever.
8. Opdrachtnemer levert aan de contactpersoon 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:
 - Het aantal inzamelmiddelen per locatie;
 - Het volume van de inzamelmiddelen per locatie;
 - Het daadwerkelijke volume per afvalstroom per locatie;
 - Afwijkingen op de vaste ledigingsmomenten;
 - Overzicht van gebreken aan inzamelmiddelen, klachten en meldingen, en de reactie van opdrachtnemer hierop;
 - Financiële rapportage;
 - Overzicht van mutaties van de overeenkomst;

- Prognose, vooruitzichten en optimalisatieplan gericht op een efficiëntere (verduurzaamde) inzameling voor het komende jaar van de overeenkomst (voortschrijdend inzicht).
 - Opdrachtgever staat daarnaast open voor suggesties van opdrachtnemer ten behoeve van de managementinformatie. Partijen regelen deze rapportage samen in.
9. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure annex communicatie- en escalatiemodel Deze wordt op verzoek van opdrachtgever ter hand gesteld door de opdrachtnemer.
 10. Opdrachtnemer zal geen communicatie-uitingen doen over het contract of de relatie met de opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.
 11. (Verbeter)voorstellen met als doel de kwaliteit en effectiviteit van de communicatie- en overlegstructuur te verbeteren die bij inschrijving worden aangeboden door de opdrachtgever worden geëffectueerd tijdens de uitvoering van de opdracht.
 12. De responstijd door opdrachtnemer op verzoeken of vragen van de contactpersoon van de opdrachtgever is uiterlijk 3 werkdagen.

Q. EISEN OVER ADMINISTRATIE EN AANVULLENDE OPDRACHTEN

1. Opdrachtgever richt diens administratie dusdanig in dat het volgende wordt gerespecteerd en uitgevoerd:
 - Voor alle locaties die behoren bij de Veiligheidsregio en op de zogenaamde inzamellijst staan genoemd wordt maandelijks één overzichtelijke verzamelfactuur opgesteld en verzonden aan de opdrachtgever met daarop per individuele locatie gespecificeerd het volume van het inzamelmiddel, de ledigingsdatum, de afvalstroom en het daarbij behorende tarief.
 - Voor alle locaties die behoren bij de (reguliere) GGD en op de zogenaamde inzamellijst staan genoemd wordt maandelijks één overzichtelijke verzamelfactuur opgesteld en verzonden aan de opdrachtgever met daarop per individuele locatie gespecificeerd het volume van het inzamelmiddel, de ledigingsdatum, de afvalstroom en het daarbij behorende tarief.
 - Voor alle locaties die opgericht zijn als Corona-locatie en op de zogenaamde inzamellijst staan genoemd wordt maandelijks één overzichtelijke verzamelfactuur opgesteld en verzonden aan de opdrachtgever met daarop per individuele locatie gespecificeerd de afvalstroom , aard of volume van het inzamelmiddel, de ledigingsdatum, en het daarbij behorende tarief.
2. Indien opdrachtgever en opdrachtnemer aanvullende opdrachten overeenkomen dan wordt per aanvullende opdracht een separate factuur opgesteld en verzonden aan de opdrachtnemer.
3. Aanvullende opdrachten kunnen enkel schriftelijk door de contactpersoon van de opdrachtgever worden verstrekt.

R. KPI'S

Voor de sturing en bewaking van de kwaliteit van de overeenkomst zijn twee KPI's opgesteld. Deze KPI's zullen door de contractmanager worden gemeten en gemonitord.

- Maximaal 4 keer per jaar een vergeten lediging (uitgezonderd overmacht en herstel op dezelfde dag).
- Maximaal 4 keer per jaar een foutieve factuur. Foutief betekent dat de factuur onvolledig is, er diensten in rekening worden gebracht die niet zijn uitgevoerd, diensten in rekening worden gebracht waarbij het abonnement niet aanleiding was om te gaan ledigen en waarvoor er ook geen tussentijdse lediging is aangevraagd.

De KPI's en de KPI's die Opdrachtnemer in zijn Inschrijving bij wens 1 en 2 aangegeven op welke meetbare eenheden Opdrachtnemer gaat rapporteren en waar hij op aanspreekbaar is. Afhankelijk van deze invulling wordt bij de implementatie van de raamovereenkomst vastgesteld op welk niveau en met welke frequentie deze KPI's gerapporteerd en besproken worden.