

Programma van Eisen t.b.v. perceel 2; Gevaarlijk Afval

Inhoud

1.	Algemeen.....	2
2.	Gevaarlijk afval	3
3.	Commercie	6
4.	Facturatie	6
5.	Duurzaamheid	7
6	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)	7
7	Rapportage, overleg en klachten	8

1. Algemeen

- 1.1 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik mag worden gemaakt van de naam, logo e.d. van Opdrachtgever.
- 1.2 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat de contactpersonen en het personeel van Inschrijver op locaties van Opdrachtgever de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig dienen te zijn.
- 1.3 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver diensten levert om alle gevaarlijke afvalstromen te verwerken, zoals deze vermeld zijn in Bijlage 3 van het Beschrijvend document.
- 1.4 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver in het bezit is van alle verplichte vergunningen die nodig zijn om de dienstverlening uit te voeren en garandeert dat Inschrijver werkt conform alle geldende wet- en regelgeving en voorschriften.
- 1.5 Inschrijver verzorgt alle verplichte registratie van gevaarlijk afval bij Landelijk Meldpunt Afvalstoffen (LMA) en overige indien van toepassing zijnde verplichte registratie en meldpunten.
- 1.6 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver geschikte emballage en etikettering levert aan de Opdrachtgever.
- 1.7 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver melding dient te maken van beschadigingen en/of defecten van middelen en/of containers en/of andere complicaties.
- 1.8 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat fouten in aanlevering van de emballage of etikettering direct mondeling en binnen drie (3) werkdagen schriftelijk aan de contactpersoon van Opdrachtgever worden gemeld, zodat correctie kan plaatsvinden en/of herhaling kan worden voorkomen. Eventuele (financiële) gevolgen van deze afwijking worden zonder nakomen van deze procedure niet in behandeling genomen.
- 1.9 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat het ophalen van gevaarlijk afval in principe zal plaatsvinden op werkdagen tussen 08.00 uur en 16.00 uur. Indien het ophaalmoment buiten het tijdsblok van 08.00 – 16.00 uur dient plaats te vinden zal Inschrijver hiermee instemmen.
- 1.10 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat afwijkingen op de genoemde tijden in eis 1.9 tijdig aan Opdrachtgever dienen te worden doorgegeven. Indien Opdrachtgever over informatie beschikt, waar Inschrijver rekening mee moet houden, zal Opdrachtgever deze informatie aan Inschrijver meedelen. Er is dan ook sprake van een wederzijdse informatieplicht.
- 1.11 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver bij het ophalen op de verschillende locaties rekening dient te houden met eventuele bijzonderheden (w.o. verzwarend beveiligingsregime) en voor zover deze in dit Beschrijvend document zijn weergegeven.
- 1.12 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat indien er voor het ophalen van gevaarlijk afval gedurende de contractperiode aanvullende wettelijke eisen worden gesteld, Inschrijver deze op dient te volgen en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte te stellen.

- 1.13 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver zelf verantwoordelijk is voor het rechtmatig verwerken van de afvalsoorten.
- 1.14 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat bij het ophalen van het gevaarlijk afval de volgende regels in acht genomen dienen te worden:
- a) er mag geen vuil worden achtergelaten
 - b) eventueel gebruikte reinigingsmiddelen mogen niet milieubelastend zijn
 - c) Inschrijver mag niet lozen op het riool van onze locatie.
- 1.15 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat al het gevaarlijk afval dat is ingezameld op de voertuigen van Inschrijver dient te worden gewogen door middel van geijkte weegapparatuur.
- 1.16 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver zorg draagt voor de administratie van de weegbonnen. Het digitale afschrift wordt verzonden naar het opgegeven e-mailadres van contactpersoon. Het papieren afschrift wordt afgegeven bij de Servicedesk van NRG. Op de (digitale) weegbon staan locatie, datum, afvalsoort, gewicht in kilogram en handtekening van zowel afvalverwerker (Opdrachtnemer), als ontdoener (Opdrachtgever) vermeld.
- 1.17 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat in de overgangssituatie van 'oude' naar 'nieuwe' leverancier bij contract beëindiging inschrijver zorg draagt en medewerking verleent aan een voorspoedige overdracht.
- 1.18 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat zowel Opdrachtgever als Inschrijver zijn gerechtigd een externe audit te (laten) uitvoeren op het proces voor het afvoeren en verwijderen van gevaarlijk afval.
- 1.19 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat zowel Opdrachtgever als Inschrijver voor de duur van de overeenkomst één (1) vaste contactpersoon en één (1) vervangend contactpersoon benoemen. Deze contactpersonen zijn op werkdagen van 08.00 – 16.00 uur bereikbaar per e-mail en telefoon.
- 1.20 Inschrijver is ermee bekend dat de locatie meerdere panden en beveiligingsregimes kent, hierdoor acht de Opdrachtgever vaste chauffeurs noodzakelijk. Tevens dienen deze chauffeurs te beschikken over een geldige VOG.
- 1.21 Inschrijver draagt zorg voor goed ingewerkte back-up chauffeurs (vaste poule chauffeurs mét VOG) en zorgt voor een inwerkprocedure afgestemd op de locatie van de Opdrachtgever met als doel een onverstoorde dienstverlening bij absentie van vaste chauffeurs.
- 1.22 Inschrijver zorgt voor een gebruiksvriendelijke aanmeldprocedure voor het ophalen van gevaarlijk afval en voor het bestellen van emballage/etikettering. Inschrijver dient dit te omschrijven in gunningscriterium G.4.3.

2. Gevaarlijk afval

- 2.1 Naast alle wettelijke bepalingen (bijv. Wet Milieubeheer (WM)) die voortvloeien uit het van toepassing zijn van het Nederlandse recht, dient Inschrijver kennis te hebben van en zich te houden aan alle bepalingen, voorschriften, verordeningen, regelingen, aanwijzingen en dergelijke op de uitvoering van haar werkzaamheden betrekking hebbende, zoals bepaald en/of voorgeschreven bij Rijks, provinciale, gemeentelijke en publiekrechtelijke instellingen.

Extra kosten en aansprakelijkheden die veroorzaakt worden ten gevolge van strijdig handelen met het gestelde in de genoemde bepalingen, voorschriften, verordeningen, regelingen, aanwijzingen en dergelijke, komen ten laste van de Inschrijver. De Inschrijver is verantwoordelijke voor het conform wet en regelgeving vervoeren en de verwerken van de afvalstoffen die vrijkomen op de in het beschrijvend document.

- 2.2 Onder gevaarlijk afval m.b.t. onderhavige aanbesteding wordt verstaan; afval afkomstig van chemicaliën of gebruik van chemicaliën dat schadelijk is voor de gezondheid en/of milieu. Voor een overzicht van afvalsoorten welke voorkwamen in het jaar 2019, zie Bijlage 3. Gevaarlijk afval dient gescheiden te worden ingezameld.
- 2.3 Inschrijver conformeert zich aan de ADR (Accord europeen relatif au transport international de marchandises Dangereuses par Route). Chauffeurs welke ingezet worden voor de opdracht zijn ADR gecertificeerd.
- 2.4 Inschrijver dient tevens de PGS-15 richtlijn (deel 15 van de richtlijnen van de publicatiereeks gevaarlijke stoffen) te volgen.
- 2.5 Inschrijver verzorgt alle verplichte registratie van gevaarlijk afval bij Landelijk Meldpunt Afvalstoffen (LMA) en overige indien van toepassing zijnde verplichte registratie en meldpunten.
- 2.6 Inschrijver kan alle in Bijlage 3 voorkomende soorten gevaarlijk afval (laten) verwerken.
- 2.7 Overeenkomstig de afvalstoffenlijst (EURAL) zal Opdrachtgever elke partij gevaarlijk afval vooraf afzonderlijk aanmelden bij Inschrijver.
- 2.8 Inschrijver beschrijft voor de Opdrachtgever de gevaarlijk afvalprocedure voor NRG. Hierin wordt opgenomen de wijze van aanmelden, het maken van een ophaalafpraak en de verwerkingsmethode van de afvalstoffen en de locatie van verwerking (ook tussenopslag locaties aangeven) dient aangegeven te worden. Inschrijver dient dit te omschrijven in gunningscriterium G.4.3.
- 2.9 De werkzaamheden zullen worden verricht conform het door partijen geparafeerde gevaarlijk afvalprocedure. Deze procedure maakt onderdeel uit van de overeenkomst. Bijstelling van deze procedure kan enkel geschieden na ondertekening beide partijen. Inschrijver dient dit te omschrijven in gunningscriterium G.4.3.
- 2.10 De Inschrijver is gerechtigd, alvorens het in ontvangst nemen van gevaarlijk afval van opdrachtgever, gevaarlijk afval monsters te verlangen voor onderzoek naar aard, eigenschappen en samenstelling. Volgens de voorschriften uit de Wet Milieubeheer (WM) is degene die zich van gevaarlijke afvalstoffen ontdoet door afgifte aan een houder van een vergunning verplicht deze daarbij een omschrijving te verstrekken van de aard, de eigenschappen en de samenstelling van de stoffen. Tevens dient de Inschrijver, op basis van de resultaten van de genomen monsters, een advies uit te brengen over op welke manier het desbetreffende afval het best kan worden aangeboden en verwerkt.
- 2.11 Naar keuze van de opdrachtnemer kan acceptatiebemonstering van de betrokken partijen gevaarlijk afval als volgt plaats vinden;
 - a) Opdrachtgever verleent een daartoe door Inschrijver aangewezen persoon toegang tot zijn instelling ten behoeve van het nemen van acceptatiemonsters.
 - b) De Opdrachtgever zendt de Inschrijver een representatief monster, alsmede de door Inschrijver noodzakelijk geachte verdere bijzonderheden, teneinde het acceptatieonderzoek mogelijk te maken.
- 2.12 De Inschrijver geeft de Opdrachtgever, na ontvangst van het hierboven, binnen 24 uur bericht omtrent de verwerkbaarheid van het aangemeld gevaarlijk afval onder opgave van;

- a) De termijn, waarbinnen verwijdering c.q. verwerking kan plaats vinden;
 - b) De noodzaak van een onderzoek zoals bedoeld in 2.11.
- 2.13 Indien Inschrijver zonder opgave van redenen mocht mededelen dat het aangemelde gevaarlijk afval niet (bij hem) verwerkbaar is, geeft hij ter zake advies ter oplossing van dit probleem. Indien de opgave niet binnen 24 uur kan plaats vinden, deelt de Inschrijver mede het tijdstip waarop de opgave wel verwacht kan worden.
- 2.14 De door de Inschrijver bij inschrijving aangegeven calamiteitenservice/regeling dient te alle tijde (24 uur per dag, 7 dagen in de week) ter beschikking staan, inzake inzameling, bewaring en vernietiging van gevaarlijk afval. Inschrijver dient dit te omschrijven in gunningscriterium G.4.4.
- 2.15 Het gevaarlijk afval wordt door de Inschrijver binnen de opgegeven termijn op de tussen partijen overeengekomen plaats in ontvangst genomen en afgevoerd.
- 2.16 Per inzameling registreert de Inschrijver per afvalstroom de hoeveelheid ingezameld gevaarlijk afval in kilogram. De weegbrieven dienen getekend te worden door de lokale ontdoener. Weegbrieven worden afgegeven bij de Servicedesk van Opdrachtgever en digitaal verzonden naar de contactpersoon van Opdrachtgever.
- 2.17 De partij die de hierboven onder 2.13 bedoelde termijn overschrijdt is door het enkele feit van deze overschrijding zonder ingebrekestelling in verzuim, tenzij de overschrijding te wijten is aan overmacht dan wel aan schuld van de wederpartij. In de overeenkomst is een definitie van overmacht opgenomen.
- 2.18 Bij geschillen kan op verzoek van Opdrachtgever of Inschrijver een analyse van het monster plaatsvinden door een onafhankelijk laboratorium. De keuze van dit laboratorium is te bepalen in overleg en in overeenstemming met Opdrachtgever en Inschrijver. Analyse van het monster zal dan plaatsvinden volgens een door partijen geaccepteerde methode. Deze uitslag is bindend voor beide partijen. De delta van de kosten welke hieraan verbonden zijn, zullen worden gedragen door de Inschrijver indien blijkt dat de Opdrachtgever benadeeld is door hogere tarifiering dan voor deze afvalstof geldend. Wanneer de bindende uitslag valt binnen de door Inschrijver gestelde toleranties en tarifiering dient de Opdrachtgever de analysekosten te vergoeden.
- 2.19 Opdrachtnemer is slechts verplicht gevaarlijk afval te verwerken:
 - a) Dat op grond van zijn vergunning overeenkomstig de voorschriften uit de Wet Milieubeheer (WM) wordt toegelaten.
 - b) Waarvan de aard, eigenschappen en samenstelling overeenkomt met de gegevens die opdrachtgever hem heeft verstrekt.
- 2.20 Het transport van gevaarlijk afval geschiedt door of vanwege opdrachtnemer dit laatste voor zover de aard, eigenschappen en samenstelling voldoen aan de vanwege opdrachtgever aan opdrachtnemer verstrekte gegevens
- 2.21 Het transport dient te geschieden overeenkomstig wettelijke voorschriften (Wet Vervoer Gevaarlijke Stoffen (WVGS) en op de tussen partijen overeengekomen wijze.
- 2.22 De Inschrijver is verantwoordelijk voor het aanbieden van correcte emballage en etikettering. Bij de aanmelding dient er een mogelijkheid te zijn voor Opdrachtgever om emballage en etiketten mee te bestellen. Bij wijziging van emballage en etikettering dient de Inschrijver de bij de opdrachtnemer aanwezige emballage en etikettering kosteloos om te wisselen.

- 2.23 Transportmiddelen geschikt voor het ledigen van ondergrondse vet/olietanks dienen te voldoen aan de BOOT en PGS-28 norm.
- 2.24 De afvoer van afvalstoffen, inclusief het omwisselen van volle containertype door lege, dient plaats te vinden tussen 08.00-16.00 uur, uitgezonderd zaterdagen, zondagen en nationaal erkende feestdagen. Indien de geplande inzameldag op een feestdag valt, treden partijen in overleg over een andere inzameldag vallende in dezelfde week.
- 2.25 De werkzaamheden zullen worden verricht conform het door partijen geparafeerde gevaarlijk afvalprocedure. Deze procedure maakt onderdeel uit van de overeenkomst. Bijstelling van deze procedure kan enkel gescheiden na ondertekening beide partijen. Inschrijver dient dit te omschrijven in gunningscriterium G.4.3.
- 1.1 Alvorens daadwerkelijk wordt gestart met de betreffende werkzaamheden door de opdrachtnemer, dient de opdrachtnemer zelf een nulmeting uit te voeren, waarin men zaken inventariseert, zodat de omwisseling van containers soepel verloopt. De nulmeting of omwisseling of plaatsing van alle containers, vaten, boxen ect. dient binnen 2 maanden na ondertekening van de raamovereenkomst te zijn uitgevoerd. De afvalstromen (afvalsoorten) in Bijlage 3 van Beschrijvend document vormt het uitgangspunt, maar zijn slechts indicatief. Opdrachtnemer dient middels gedegen nulmeting de in te zetten middelen te bepalen. Opdrachtgever zal hiervoor schriftelijk toestemming moeten verlenen. Inschrijver stemt in met deze werkwijze.

3. Commercie

- 3.1 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat de kostenopbouw plaatsvindt conform het in Bijlage 14 – Tarievenblad beschreven schema.
- 3.2 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat de hoeveelheid van de afvalstromen veelal fluctueert. U gaat hier flexibel mee om en verleent alle medewerking om de dienstverlening mogelijk te maken.
- 3.3 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat voor Opdrachtgever geen minimale afnameverplichting geldt voor de gevraagde dienstverlening.
- 3.4 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat alle prijzen en tarieven voor het eerste contractjaar vastgesteld worden op basis van tarievenblad, indexatie is voor het eerst na het eerste contractjaar mogelijk, met uitzondering van kostenverhogende aspecten die opgelegd worden vanuit de overheid.

4. Facturatie

- 4.1 Facturen moeten digitaal worden ingediend bij crediteurenstichting@nrg.eu en dienen zodanig gespecificeerd te worden ingediend dat het voor Opdrachtgever eenvoudig is vast te stellen welke Opdracht c.q. welke Diensten worden gefactureerd.
- 4.2 Inschrijver dient zijn factuur, tezamen met een specificatie, in nadat de Opdracht is goedgekeurd en geaccepteerd. De factuur dient naast de wettelijke vereisten van: naam, adres, postcode, woonplaats, bank-/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, Btw-nummer en KvK-nummer de volgende gegevens te bevatten:

- a) verwijzing naar de overeenkomst/opdrachtverstrekking;
 - b) afdeling en contactpersoon welke verstrekt wordt door Opdrachtgever;
 - c) gespecificeerde geleverde diensten/werkzaamheden/periode waarop de factuur betrekking heeft;
 - d) het totale factuurbedrag in- en exclusief btw;
- Indien de factuur niet alle vereiste gegevens bevat, wordt deze niet in behandeling genomen.
- 4.3 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat in het geval de factuur is ontvangen voordat de Prestatie(s) in zijn/hun geheel is/zijn geleverd, Opdrachtgever deze uiterlijk op de dertigste dag na voltooiing van de levering zal betalen.

5. Duurzaamheid

- 5.1 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver garandeert dat de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen zwaarder dan 3.500 kg tenminste voldoen aan de Euro 6 emissienorm. De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten dieselveertuigen zwaarder dan 3500 kg, beschikken over de volgende voorziening voor beperking van emissie van fijnstof: Roetfilter af fabriek. Indien roetfilter af fabriek niet mogelijk is: retrofit of een installatie met een ten minste gelijkwaardige werking.
- 5.2 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver de dienstverlening aanvangt vanaf de dichtstbijzijnde vestiging om het aantal vervoerbewegingen te reduceren en de milieubelasting zoveel mogelijk te beperken.
- 5.3 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat tussentijdse milieutechnische of andere praktische toepasbare vernieuwingen, wijzigingen in wetgeving of andere zaken die milieubesparend of kostenbesparend zijn zullen door Inschrijver kenbaar worden gemaakt en indien nodig wordt dit afgestemd en na goedkeuring van Opdrachtgever toegepast.

6 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

- 6.1 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat plaatsen en ophalen van extra (rol) containers binnen één (1) werkdag na verzoek van Opdrachtgever geschiedt.
- 6.2 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat ledigingen binnen één (1) werkdag na het verzoek van Opdrachtgever geschiedt. Uitzonderingen hierin zijn het niet kunnen ledigen door onvoorziene omstandigheden (weersomstandigheden etc.). Inschrijver is verplicht hier tijdig de Opdrachtgever van op de hoogte te stellen. Voor containers op afroep geldt dat deze binnen één (1) werkdag moeten worden geledigd.
- 6.3 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat indien dit noodzakelijk is beschadigde en/of defecte middelen en/of containers leeg, dan wel vol binnen twee (2) werkdagen omgewisseld dienen te worden.
- 6.4 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat maandelijkse rapportages uiterlijk de eerste week na afloop van iedere maand moet worden opgeleverd aan contactpersoon van de Opdrachtgever.

- 6.5 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver 1x per jaar een externe accountantsverklaring aanlevert waarin wordt verklaard dat de wegingen van de afvalstromen en de hieraan gerelateerde facturatie op een correcte wijze zijn uitgevoerd.
- 6.6 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat in de maandelijkse rapportage de volgende informatie moet staan:
- a) aantal kilogrammen per afvalstroom incl. Euralcode, per objectnummer(gebouw), totaalgewicht;
 - b) Aantal en soorten containers en datum van ledigingen (uitgesplitst naar vast en op afroep), gespecificeerd per objectnummer;
 - c) Wijze van verwerken per afvalstroom;
 - d) afvalkosten in euro's (excl. BTW) per in afvalstroom en objectnummer;
 - e) percentage ten opzichte van het totaal van alle afvalstromen;
 - f) aantal ledigingen;
 - g) aantal containers per soort
 - h) huurkosten containertype (excl. BTW)
- 6.7 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat weegbonnen ten allen tijde beschikbaar worden gesteld.
- 6.8 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver minstens 1x per jaar een verbetervoorstel dient te doen n.a.v. uitgevoerde controles op afvalstromen. Deze moeten aantoonbaar zijn en een substantieel voordeel opleveren voor Opdrachtgever. Dit hoeft niet tot kostenbesparing te leiden, maar kan ook gericht zijn op verhogen van beleving of inzet van MVO of verbetering van proces bij de Opdrachtgever.

7 Rapportage, overleg en klachten

- 7.1 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver verantwoordelijk is voor de registratie van de hoeveelheden afgenomen containers en afvalsoorten. Voor de evaluatie van totale dienstverlening zal u (1) maal per jaar en extra op verzoek van Opdrachtgever, een digitale jaarrapportage (totaaloverzicht) overhandigen aan de contractpersoon van de Opdrachtgever.
- 7.2 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat in de jaarrapportage minimaal de volgende informatie zal worden weergegeven:
- a) Gewicht van de diverse afvalsoorten (gespecificeerd per objectnummer (gebouw));
 - b) Aantal en soorten containers en datum van ledigingen (uitgesplitst naar vast en op afroep), gespecificeerd per objectnummer;
 - c) Kosten van de afgenomen dienstverlening (gespecificeerd per objectnummer);
 - d) Registratie van defecten (gespecificeerd per objectnummer);
 - e) Wijze van verwerken / secundaire grondstof (gespecificeerd naar soort en hoeveelheid);
 - f) Eventuele mutaties (gespecificeerd per objectnummer);
 - g) Eventuele klachten en de opvolging hiervan;

- h) Overzicht extra geleverde diensten;
- i) Percentage ten opzichte van het totaal van alle afvalsoorten;
- j) Kosten in Euros' en excl. BTW.;
- k) Prestaties per KPI en daaraan gekoppelde normen;
- l) Analyse van de afvalsoorten met verbetervoorstel;
- m) Financiële rapportage (cumulatieve vaste en variabele kosten);
- n) Externe accountantsverklaring m.b.t. bestemming van de afvalsoorten en tot welke secundaire grondstof dit heeft geleid;
- o) Overzicht van de mutaties van de Raamovereenkomst;
- p) Prognose, vooruitzichten en verbeterplan voor het komende jaar;
- q) Overzicht meldingen vervuiling als vermenging met andere afvalsoorten, ondernomen acties hierop en aanbevelingen ter verbetering/voorkoming;

7.3 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver tenminste vier (4) keer per jaar tactisch overleg met de contractpersoon van Opdrachtgever initieert. Het tactisch overleg is bedoeld voor de voortgang van de dienstverlening en alle andere afspraken die horen bij de Raamovereenkomst en het Beschrijvend document. In dit overleg zal worden gesproken over o.a.:

- a) Voortgang optimalisatie;
- b) Kwaliteit van de dienstverlening;
- c) Terugblik (ontwikkeling samenwerkingsrelatie);
- d) Acties en afspraken n.a.v. vorig overleg;
- e) Bespreken maand/managementrapportage;
- f) Facturatie;
- g) Tarieven en indexering;

7.4 Inschrijver zendt de stukken digitaal minimaal twee (2) weken voor het overleg aan Opdrachtgever. Het verslag n.a.v. dit tactisch overleg, door Inschrijver opgesteld, stuurt Inschrijver maximaal één (1) week na het overleg, ter goedkeuring, digitaal naar Opdrachtgever. Indien door beide partijen gewenst kan de frequentie na het eerste jaar aangepast worden.

7.5 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat tussentijds Operationeel overleg zal plaatsvinden op verzoek van ofwel Inschrijver ofwel Opdrachtgever.

7.6 Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat Inschrijver beschikt over een klachtenprocedure die gebruikt kan worden voor deze opdracht. Hierin dient duidelijk te zijn hoe met klachten van de kant van Opdrachtgever wordt omgegaan en hoe - en op welke termijn - deze klachten worden afgehandeld. Inschrijver dient dit te omschrijven in gunningscriterium G.4.4.