

BIJLAGE

Programma van Eisen

Dit document beschrijft de eisen voor de openbare Europese aanbesteding Duurzame afvalinzameling en maakt als zodanig deel uit van de Aanbestedingsdocumenten. Dit document bevat de gedetailleerde uitwerking van de eisen die Avans stelt aan de gevraagde Dienstverlening.

De Opdrachtnemer dient aan alle eisen te voldoen. Door het doen van een Inschrijving verklaart Opdrachtnemer akkoord te gaan met deze eisen.

Eisen 1. Algemeen	
1.1	Opdrachtnemer gaat akkoord met de in het Beschrijvend Document gehanteerde waarderings- en beoordelingssystematiek.
1.2	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen Opdrachtnemer door de uitvoering van de Overeenkomst over de bedrijfsvoering van Avans blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen, ook na beëindiging van de Overeenkomst. Indien Avans dit wenst, is Opdrachtnemer verplicht een geheimhoudingsverklaring af te laten geven door zijn medewerkers.
1.3	De medewerkers van Opdrachtnemer dienen alle voorschriften op het gebied van veiligheid, gegeven door de beveiliging en/of functionarissen van Avans, op te volgen. Bij het niet-naleven van aanwijzingen en/of (veiligheids)voorschriften kunnen de hieruit voortvloeiende kosten en/of schade bij Opdrachtnemer in rekening worden gebracht en kan de desbetreffende medewerker(st) het verdere verblijf bij Avans worden ontzegd. Avans houdt regelmatig veiligheid gerelateerde oefeningen waaraan Opdrachtnemer mee dient te werken zonder vergoeding van kosten c.q. gedeelde omzet. Het vereiste niveau van veiligheid van Avans is maatgevend indien dat hoger is dan de wetgever vereist of beoogt. Voor zover in het Beschrijvend Document niet anders is vermeld, zijn van toepassing de overheidsvoorschriften, als ware zij letterlijk opgenomen, de voorschriften van keuringen, normen, verordeningen, besluiten en reglementen, zoals Bouw- en Woningtoezicht, arbeids- en veiligheidsinspectie, Dienst Milieuzaken en dergelijke. Naast de relevante NEN-normen zijn van toepassing de NPR-uitgaven van het Nederlands Normalisatie Instituut. Van kracht zijn de laatste uitgaven zoals zij op de dag van aanbesteding gelden.
1.4	De internationale sociale voorwaarden zijn van toepassing. Zie https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-mvi-duurzaam-inkopen/mvi-thema-s/internationale-sociale-voorwaarden
1.5	Opdrachtnemer dient na gunning BIJLAGE 7 Gedragscode duurzaamheid te ondertekenen.

Eisen 2. Juridisch	
2.1	Door het indienen van een Inschrijving gaat Opdrachtnemer akkoord met de inhoud van de Overeenkomst zoals deze na de (laatste) Nota van inlichtingen door Avans is vastgesteld.
2.2	De Algemene Inkoopvoorwaarden van Avans zijn van toepassing op deze aanbesteding, de algemene voorwaarden van Opdrachtnemer of derden, onder welke naam dan ook, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2.3	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: a. De Overeenkomst inclusief bijlagen en documenten; b. De tweede Nota van Inlichtingen, zoals gepubliceerd op 1 augustus 2022; c. De [eerste] Nota van Inlichtingen, zoals gepubliceerd op 18 juli 2022; d. Het Beschrijvend Document zoals gepubliceerd op 1 juni 2022, inclusief bijlagen; e. De Algemene Inkoopvoorwaarden van Avans; f. De Inschrijving van Opdrachtnemer inclusief bijlage(n).
2.4	Opdrachtnemer informeert Avans zodra Opdrachtnemer weet, of behoort te weten dat de nakoming van de Opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt. Melding geschiedt onmiddellijk per e-mail aan contractbeheerder en Locatiedienst, maar uiterlijk binnen 2 uur én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden.
2.5	Wanneer en indien van toepassing, na gunning blijkt dat er sprake is van één of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 alsmede het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing verklaard op de Overeenkomst. Opdrachtnemer vrijwaart Avans tegen alle eventuele aanspraken die door de belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalsanspraken van onderaannemers die met (een deel van) het werk worden belast.
2.6	Opdrachtnemer volgt de voor Avans relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor Avans. Daarbij is het noodzakelijk Avans tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Avans. Aandachtspunten daarbij zijn bijvoorbeeld: • consequenties voor bedrijfsvoering, financiën, veiligheid en/of imago; • aansprakelijkheid; • planning en samenhang andere activiteiten.

Eisen 3. Commercieel	
3.1	De Overeenkomst heeft een duur van 2 jaar en kan achtmaal (8) met de periode van maximaal 12 maanden verlengd worden, mits Avans dit minimaal zes (6) maanden voor de einddatum van de Overeenkomst schriftelijk en rechtsgeldig ondertekend kenbaar maakt aan Opdrachtnemer. Indien niet expliciet wordt verlengd eindigt de Overeenkomst van rechtswege.
3.2	De aangeboden tarieven zijn in Euro's afgerond op twee decimalen, exclusief BTW.
3.3	De door Opdrachtnemer aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur/ middelen/ afvalzakken/ transportmiddelen, testkosten, kosten van keuringen, certificaten, verzekeringen, reis en verblijfkosten, verpakings-, transport- en opslagkosten, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, etc.
3.4	De geboden tarieven of de geboden opslagpercentages liggen vast gedurende de looptijd van de overeenkomst.
3.5	Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen tarieven ten hoogste één (1) maal per jaar, steeds in januari, en wel voor het eerst op 1 januari 2024 te wijzigen. De prijswijziging kan maximaal gelijk zijn aan en dient te gebeuren op basis van de volgende index: CPI; index (2015=100) De indexering wordt bepaald door het gemiddelde van de meest recente vier (4) beschikbare en vastgelegde, voorafgaande kwartaalindexcijfers. Genoemd indexcijfer staat op internet, zie hier het voorbeeld: https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1654073059928. Opdrachtnemer dient hiertoe in de maand oktober van het lopende kalenderjaar een onderbouwd schriftelijk voorstel te doen. Uitsluitend na goedkeuring kunnen prijswijzigingen worden toegepast. Het al dan niet accepteren van het prijswijzigingsvoorstel is ter beoordeling van Avans. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.

Eisen 4. Communicatie en managementinformatie	
4.1	Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon (projectleider/accountmanager) aan welke als eerste aanspreekpunt voor Avans fungeert en die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de Overeenkomst. Opdrachtnemer draagt zorg voor 1 centraal operationeel aanspreekpunt, die alle medewerkers van Opdrachtnemer op alle locaties aanstuurt. Een dedicated operationeel aanspreekpunt is verantwoordelijk is voor het goed inrichten en optimaliseren van de inzamelroutes en het maandelijks controleren van de routing. Optimalisatie van inzamelroutes en werkwijze van eigen medewerkers wordt op structurele basis minimaal 4x per jaar met Avans en de Afvalverwerker besproken.
4.2	Opdrachtnemer informeert Avans tijdig indien er sprake is van opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon en operationeel aanspreekpunt, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er ten alle tijden een vervanger te worden aangewezen die bekend is met Avans en de gemaakte afspraken. Avans wordt vooraf hierover geïnformeerd. Avans behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van Avans, niet goed verloopt.
4.3	Opdrachtnemer plant structurele overlegmomenten in met Avans. Wekelijks vinden op iedere locatie weekstarts plaats met de ketenpartners (o.a. schoonmaak en catering), waarbij het operationele aanspreekpunt minimaal een half uur aansluit om aan te horen wat er komende week op de agenda staat aan evenementen en onderhoud. Maandelijks dient formeel operationeel overleg plaats te vinden op de locaties van Avans tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersonen van Avans op betreffende locatie. Tijdens het operationeel overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: • Beoordeling van de kwaliteit van de Dienstverlening van de in de voorafgaande maand; • Voortgang en eventuele knelpunten van lopende Opdrachten. Van het operationeel overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen een (1) week na het operationeel overleg digitaal aan de contactpersonen van Avans wordt verstrekt. Ieder kwartaal vindt een tactisch overleg plaats met de vaste contactpersoon (4.1) en contractmanager/beheerder van Avans en komen minimaal de volgende zaken aan de orde: • Managementrapportage; - opvolging zwerfafvalrapportage - opvolging controle rondes Chemie opslag - bijhouden jaarlijkse acties en effectmeting - opvolging maandelijks kosten per locatie - opvolging % SROI - aantal x inzet van flexibele schilmedewerkers - opvolging aantal klachten, meldingen in ServicePunt • Beoordeling en voortgang op gemaakte contractafspraken door middel van de Prestatiemeter. Van het tactisch overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen twee (2) weken na het tactisch overleg digitaal aan de contactpersonen van Avans wordt verstrekt.

	Een keer per jaar vindt een strategisch overleg plaats tussen een directielid en vaste aanspreekpunt van Opdrachtnemer en een directielid en contractmanager van Avans. Tijdens het jaarlijks overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken: • Evalueren van de geleverde Prestaties o.b.v. de Prestatiemeter (zie BIJLAGE 10 Concept Prestatiemeter Avans, na voorlopige gunning zal de definitieve Prestatiemeter door Avans worden opgesteld en aan de beoogd Opdrachtnemer worden voorgelegd ter afstemming.); • Evalueren van en zoeken naar oplossingen voor structurele problemen; • Ontwikkelen en realiseren van ideeën gericht op bijv.: innovatie/kostenverlaging; • Vaststellen ontwikkelafspraken voor de komende periode/contractjaar; • Veranderingen in de organisatie, zowel bij Avans als bij Opdrachtnemer; • Optie tot verlenging van de Overeenkomst. De verslaglegging is aan Avans en wordt binnen twee (2) weken na het overleg digitaal aangeleverd aan Opdrachtnemer. Avans heeft het recht om de voornoemde termijnen in overleg met Opdrachtnemer te wijzigen.
4.4	Opdrachtnemer gaat akkoord met de systematiek van de concept BIJLAGE Prestatiemeter. De Prestatiemeter bestaat uit een aantal KPI's. Een KPI staat voor een Kritische Prestatie Indicator. De KPI's bestaan enerzijds uit een aantal meetbare KPI's op basis van managementinformatie en controles en anderzijds uit een aantal KPI's die gebaseerd zijn op de beleving van de gebruiker/contractmanager. Op basis van de Prestatiemeter wordt vier keer per jaar, gedurende het tactisch overleg de geleverde Prestatie beoordeeld. De uitslagen van de Prestatiemeter bepalen mede het invullen van de optiejaren voor de Overeenkomst.
4.5	Opdrachtnemer zet zich in, om de resultaten van de Prestatiemeter te behalen en indien mogelijk continu te verbeteren of op het afgesproken niveau te houden. Opdrachtnemer draagt bij aan het verhogen van klanttevredenheid. Hiervoor werkt Opdrachtnemer actief mee aan de klantbelevingsonderzoeken van Avans. De resultaten uit de onderzoeken zijn onderdeel van de Prestatiemeter.
4.6	Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij Avans.
4.7	Opdrachtnemer werkt pro-actief samen met de andere leveranciers die verantwoordelijk zijn voor het schoonhouden van Avans. Maandelijks is er een keten-overleg op tactisch niveau. Opdrachtnemer is aanjager en initieert activiteiten met andere facilitaire partners om zo een gezamenlijk 'One Facility Team' te zijn richting gebruikers en Avans. Opdrachtnemer heeft een actieve partnerrol binnen deze Facilitair Management (FM) Coalitie. Dit betreft de ketensamenwerking met schoonmaak, catering/koffie, afval en horeca. Partners worden gestimuleerd om hun afval duurzaam te scheiden en circulair in te kopen. .

Eisen 5. Bestellen en Betalen	
5.1	Opdrachtnemer dient orderformulieren (PDF) te kunnen ontvangen op 1 e-mailadres voor ontvangst van Proquro ordernummers. Voor de vaste maandelijkse kosten ontvangt Opdrachtnemer 1 ordernummer per kalenderjaar. Voor de extra dienstverleningsopdrachten wordt door Avans iedere keer een apart ordernummer aangemaakt.
5.2	Onder vermelding van het Proquro ordernummer verzendt Opdrachtnemer digitaal een factuur naar: crediteuren@avans.nl De factuur bevat tenminste: • Naam en adres van de Opdrachtnemer • Adressering Avans, deze luidt; Avans Hogeschool Crediteurenadministratie Postbus 90116 4800 RA Breda • BTW identificatienummer van de Opdrachtnemer; • Het toegepaste btw percentage, inclusief de differentiatie hoog / laag tarief en vrijstelling BTW; • Het verschuldigde BTW bedrag; • De vergoeding excl. BTW moet overeenkomen met het totale factuurbedrag; verminderd met de gefactureerde BTW; • Ordernummer /-referentie (verstrekkt door Avans); • Registratienummer Opdrachtnemer bij de Kamer van Koophandel; • De naam van de contactpersoon van Avans. Voorts dient de factuur te voldoen aan de wettelijke vereisten.
5.3	De facturen dienen door Opdrachtnemer digitaal in PDF-format en indien beschikbaar ook in XML – format te worden ingediend. Andere bestandsformaten worden niet geaccepteerd. De maximale bestandsgrootte is 10 MB, dit betreft de e-mail zelf inclusief eventuele bijlage(n). Fysieke 'papieren' facturen worden niet in behandeling genomen.
5.4	Facturering en betaling vinden plaats in een wettig Nederlands betaalmiddel.
5.5	Opdrachtnemer factureert per bedrijfsonderdeel, het is niet mogelijk om op 1 factuur meerdere bedrijfsonderdelen te factureren. Op de factuur worden de kosten per gebouw apart vermeld.
5.6	Facturatie dient per opdracht te geschieden.
5.7	Indien een factuur niet voldoet aan de hiervoor genoemde Eisen wordt de Opdrachtnemer hiervan schriftelijk en/of per e-mail op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan alle genoemde Eisen. De betalingstermijn gaat pas in op het moment dat de factuur voldoet aan alle gestelde Eisen.
5.8	Avans hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.
5.9	Op het moment dat Leverancier extra kosten wil factureren op een reeds ontvangen order, dan dient de leverancier hiervoor een nieuwe Opdracht te ontvangen van Avans met een nieuw referentienummer om afwijkingen tussen order en factuurbedrag, en daarmee vertraging in het betaalproces, te voorkomen.
5.10	Avans heeft uitgangspunten opgesteld t.a.v. het bestellen tot betalen proces, zie hiervoor BIJLAGE 12 Uitgangspunten en factuurvereisten. Opdrachtnemer dient zich aan deze uitgangspunten te conformeren.

Eisen 6. Migratie en implementatie	
6.1	De af te sluiten Overeenkomst gaat naar verwachting in op 1 januari 2023. Avans hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Overeenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat de door Avans gevraagde dienstverlening vanaf 1 januari 2023 door Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd / overgenomen rekening houdende met de feestdagen en dagen waarop locaties gesloten zijn (zie BIJLAGE 18 Avans Jaarrooster).
6.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakkundige passende implementatie van de Overeenkomst binnen Avans. Opdrachtnemer verzekert Avans van een succesvolle start van de dienstverlening in de transitieperiode. Het implementatieplan, dat bij Inschrijving is ingediend, dient als leidraad.
6.3	Bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst, dient de Opdrachtnemer te garanderen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe Opdrachtnemer. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Overeenkomst van Avans in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Avans ter beschikking gesteld.

Eisen 7. Eisen m.b.t. de dienstverlening	
7.1	Avans wil in 2030 volledig circulair zijn. Dat betekent voor Avans dat minimaal 90% van het afval weer gebruikt kan worden als grondstof en/of recyclebaar is. In 2021 bedraagt het restafval 38,4 %. In juli 2024 dient dit % 5% lager te liggen. Daarnaast wil Avans de totale hoeveelheid afval reduceren in relatie tot het aantal Avans medewerkers/studenten. In 2021 bedraagt de totale afvalstroom 301.333 kg. Zie BIJLAGE 17 Afvalprofiel 2021. Opdrachtnemer heeft de verplichting om Avans te helpen dat haar doelstelling behaalt wordt door proactief Avans en haar ketenpartners te adviseren bij verbeteracties en de vrijgekomen afvalstromen te controleren op onder andere duurzame scheiding. Jaarlijks wordt door Opdrachtnemer een ambitieplan opgesteld/bijgesteld in overleg met Avans op welke wijze Opdrachtnemer dit doel, samen met Avans, gaat behalen en welke veranderende wet- en regelgeving van toepassing is. Een gedegen analyse van de restafvalstroom, inclusief afvalscans en het doorspreken van duurzame alternatieven met de 'veroorzakers' is minimaal 4 maal per jaar vereist. Opdrachtnemer adviseert Avans in de breedste zin des woords, om in 2030 een volledig circulaire bedrijfsvoering te behalen.
7.2	<i>Grondstofmanagement</i> In 2022 worden op hoofdlijnen ruim 12 afvalstromen apart ingezameld, zie BIJLAGE 17 Afvalprofiel 2021. De afvalverwerker zorgt dat elke stroom apart geregistreerd en gewogen wordt. Op basis hiervan stelt de afvalverwerker per kwartaal een rapportage op per gebouw waarin gewichten en volumes per afvalstroom zichtbaar zijn. De rapportages geven ook aan hoe de trends zijn en wat de duurzame effecten zijn voor Avans van de afvalscheiding in termen van grondstofhergebruik en van CO2-emissiereductie. De rapportage wordt 1x per kwartaal aangeboden en besproken met Opdrachtnemer en de afvalverwerker. In de rapportage wordt het percentage restafval weergegeven en wordt aangegeven welke afvalsoorten hierin zijn opgenomen. Opdrachtnemer presenteert 4x per jaar een analyse en haar verbetervoorstellen op basis van het rapport van de afvalverwerker. Opdrachtnemer controleert en signaleert of de gewichten kloppen met de realiteit, door ook zelf de ingezamelde gewichten iedere maand op iedere locatie steekproefsgewijs te wegen en de resultaten digitaal te delen met Avans.

	Opdrachtnemer draagt zorg dat vanaf januari 2023 de CO2 uitstoot voor de totale afvaldienstverlening 4 x per jaar per locatie inzichtelijk is en verwerkt kan worden in het CO2 dashboard van Avans.
7.3	<i>Bewustwording</i> Opdrachtnemer draagt zorg voor het vergroten van de kennis en bewustwording bij studenten, medewerkers en leveranciers op het vlak van grondstofmanagement d.m.v. jaarlijkse afvalscans (min. 2x per jaar), waste labs (min. 1 x per jaar), funactiviteiten (min. 2 x per jaar) en het aanleveren van voorstellen voor nieuwsitems voor interne nieuwsbrieven en social media uitingen (min. 2 x per jaar). Daarnaast ook door het jaarlijks begeleiden van studentopdrachten (min. 1 x per jaar) en het geven van gastcolleges op verzoek van Avans (min. 1x per jaar). De locatiedienstmedewerkers van Avans met het aandachtsgebied afval worden persoonlijk minimaal halfjaarlijks door Opdrachtnemer bijgepraat over behaalde resultaten en de verbeteracties.
7.4	<i>Innovatie</i> Opdrachtnemer heeft een innovatieve rol bij het verzamelen van data bijvoorbeeld door middel van sensing en andere smart building toepassingen. Opdrachtnemer voert jaarlijks een marktonderzoek naar relevante toepassingen uit en deelt de resultaten met Avans.
7.5	<i>Inzameling</i> Opdrachtnemer dient maandag tot en met vrijdag, dagelijks alle afvalinzamelmiddelen, zoals vermeld, in BIJLAGE 2 Prijsblad, na te lopen en te ledigen indien noodzakelijk. De aantoonbare duurzame (ECO regranulaat) transparante afvalzak in juiste kleurstelling per afvalstroom wordt vervangen, indien van toepassing. De afvalzakken worden losgescheurd van de rol en volledig uitgevouwen. De rol mag niet onderin de afvalbak blijven liggen. De afvalbakken mogen niet meer dan 75% gevuld zijn, niet ruiken, niet lekken en geen ongedierte aantrekken. Opdrachtnemer voert deze Opdracht uit middels een representatieve werkkar. De gescheiden afvalstromen worden in de voorgeschreven inzamelmiddelen, van de gecontracteerde afvalverwerker, gedeponneerd. Deze inzamelmiddelen staan veelal per locatie in de milieustraat opgesteld. Afvalzakken dienen dichtgebonden te zijn. De cateraar heeft eigen inzamelmiddelen in de voorbereidingsruimtes en voert deze afvalstromen duurzaam af in de milieustraten. Als de voorgeschreven inzamelmiddelen ontbreken dient Opdrachtnemer hier binnen 2 werkdagen voor zorg te dragen.
7.6	<i>Duurzame scheiding</i> Opdrachtnemer zorgt er voor dat de afvalstromen niet vervuild zijn. Opdrachtnemer spant zich in om de 'veroorzaker' te traceren en deze te wijzen op de juiste duurzame afvalscheiding. Indien het juiste afvalinzamelmiddel niet voorhanden is zal Opdrachtnemer Avans adviseren op welke wijze wel duurzaam gescheiden kan worden. Opdrachtnemer zal proactief alle academies en diensten adviseren om hun stromen zo duurzaam mogelijk te scheiden conform wet- en regelgeving. Bijvoorbeeld het vrijkomen van afval bij verhuizingen, bij het afvoeren kunstwerken, bij chemische verwerkingen, etc.

	Externe partijen zijn verplicht hun eigen afval mee te nemen. Opdrachtnemer zal zich inspannen hier zoveel mogelijk op toe te zien en Avans te informeren indien dit niet volgens afspraak verloopt.
7.7	<i>Onderhoud middelen</i> Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat alle inzamelmiddelen schoon zijn. Ook afval dat er naast is gevallen wordt verwijderd. De afvaleilanden worden minimaal 1x per maand, in samenwerking met de schoonmaakleverancier, van hun plaats afgehaald, zodat alle vervuiling eronder verwijderd kan worden. Locatiedienst wordt vooraf geïnformeerd over de uitvoerdatum. Ook de milieustraten blijven er schoon en opgeruimd uit zien. Afval dat er naast ligt wordt opgeruimd. Alle defecten en bijzonderheden worden proactief gemeld aan Avans/de afvalverwerker.
7.8	<i>Ledigingsfrequenties</i> Opdrachtnemer ontzorgt Avans zoveel mogelijk. De afvalverwerker rijdt vaste ledigingsroutes langs de milieustraten. Sommige afvalstromen worden op afroep geledigd en afgevoerd door de afvalverwerker. Als extra ledigingen gewenst zijn door Avans zal Opdrachtnemer contact opnemen met de afvalverwerker. Het afval dat opgehaald moet worden wordt klaargezet door Opdrachtnemer, indien van toepassing. Opdrachtnemer zal de afvalverwerker minimaal 5 werkdagen vooraf informeren over dagen dat Avans locaties gesloten zijn. De containers in de milieustraat mogen niet ruiken of ongedierte aantrekken.
7.9	<i>Klein gevaarlijk afval</i> Opdrachtnemer heeft een controlerende/signalerende rol dat Klein Gevaarlijk Afval (KGA) op de juiste wijze wordt aangeboden door Avans. De betreffende medewerkers van Opdrachtnemer hebben een ADR-vakbekwaamheidscertificaat. Opdrachtnemer draagt met de afvalverwerker ervoor zorg dat de inzamelmiddelen en labels beschikbaar zijn conform wet- en regelgeving. Minimaal twee (2) maal per maand worden de opslagruimtes gecontroleerd. Als zaken niet op orde zijn zal Opdrachtnemer Avans informeren en adviseren. De terugkoppeling van de rondes is zichtbaar in de managementrapportage. Opdrachtnemer zal jaarlijks het proces persoonlijk doorlopen met de verantwoordelijke werkplaatsmeesters/technische onderwijsassistent (TOA) op diverse locaties in aanwezigheid van een locatiedienstmedewerker. Er zijn aparte chemische opslagcontainers in: - Breda, Beukenlaan (kunstacademie) - Breda, Lovensdijkstraat (lab) - Tilburg (Cobbenhagelaan) - Den Bosch, Onderwijsboulevard 215 - Den Bosch, Parallelweg 64 (lab) - Den Bosch, Parallelweg 23 (kunstacademie) Het aantal locaties is onder voorbehoud van wijzigingen.
7.10	<i>Organisatie en inzameling zwerfafval</i> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inzamelen en minimaliseren van het zwerfafval binnen de gebouwen van Avans. Buiten de gebouwen is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het verwijderen van zwerfafval binnen een meter van de afvalbak en in de milieustraten. Ieder kwartaal wordt een zwerfafvalrapportage opgesteld met daarin de locaties waar het meeste zwerfafval voorkomt.

	Jaarlijks zal Opdrachtnemer een actieplan opstellen en samen met Avans en de ketenpartners (catering, schoonmaak, ongediertebestrijding) in overleg gaan hoe gezamenlijk zwerfafval te voorkomen. Opdrachtnemer kan aantonen dat zwerfafval probleem jaarlijks wordt verminderd.
7.11	Avans is voornemens de buitenafvalbakken binnen 2 jaar te vervangen. Ook het aantal afvalbakken buiten kan verminderd worden. Opdrachtnemer zal hierbij actief adviseren. Bij harde wind en door vogels wordt afval uit de afvalbak gehaald. Bij mooi weer zijn extra controle rondes nodig op plekken waar veel traffic is. Opdrachtnemer zal flexibel hierop inspelen om overlast en zwerfafval te voorkomen. Communicatie, op eigen initiatief van Opdrachtnemer, met de leverancier voor terreinonderhoud is hierbij noodzakelijk om samen te signaleren waar de vervuiling plaatsvindt.
7.12	Het overzicht met het aantal bakken per locatie wordt maandelijks door Opdrachtnemer gecontroleerd. Opdrachtnemer adviseert Avans als scheiding van extra afvalstromen noodzakelijk is of afvalmiddelen onvoldoende aanwezig zijn. Opdrachtnemer wordt door Avans betrokken bij het eventueel verplaatsen van de afvalinzamelmiddelen.

Eisen 8. Medewerkers	
8.1	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaam zijn op een locatie van Opdrachtgever dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.
8.2	Alle medewerkers van Opdrachtnemer dragen duurzame bedrijfskleding en kunnen zich legitimeren. De medewerkers hebben een representatief uiterlijk en hebben een klantgerichte vriendelijke uitstraling. De medewerker zal i.s.m. de operationeel leidinggevende fungeren als afvalcoach en afvalveroorzakers activeren tot duurzame afvalscheiding.
8.3	Opdrachtnemer moet van elke (nieuwe) werknemer een 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) overhandigen aan. Deze verklaring dient uiterlijk 2 maanden na de start van het nieuwe overeenkomst van alle medewerkers beschikbaar te zijn. Nieuwe medewerkers dienen eveneens binnen 2 maanden te beschikken over een VOG. De eisen ten aanzien van een VOG zijn ook van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers. De kosten voor de VOG's zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
8.4	Opdrachtnemer zal minimaal 5% van de totale loonsom bij Avans inzetten met medewerkers met een SROI achtergrond.
8.5	Ten aanzien het in bovenstaande "personeel" eisen gestelde geldt, dat indien daartoe naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding bestaat, Opdrachtgever onmiddellijke verwijdering en vervanging van een door Opdrachtnemer tewerkgestelde medewerk(st)er kan eisen. Opdrachtgever zal in een dergelijke situatie haar bezwaar deugdelijk en schriftelijk motiveren.
8.6	De continuïteit van de dienstverlening wordt geborgd door een flexibele schil van medewerkers die kunnen worden ingezet bij calamiteiten of fluctuaties in het aanbod van afval. Deze medewerkers zijn bekend met de locaties van Avans. Daarnaast wordt gewerkt met een vaste schil van medewerkers die in teams werken, multi-locatie inzetbaar zijn en bekend zijn met de werklocaties.

Eisen 9. Klachten en meldingen	
9.1	Meldingen op gebied van de dienstverlening worden gemeld bij ServicePunt, het FMIS systeem (TopDesk) van Avans Hogeschool. De locatiedienstmedewerker/contractbeheerder deelt de melding in 3 categorieën in:: • Verstoringen (op reguliere dienstverlening); • Klachten (terugkomende verstoringen); • Verzoeken (wens extra dienstverlening). Opdrachtnemer ontvangt de melding via één (1) centraal mailadres en reageert per mail conform de responstijden zoals weergegeven in de hierna te noemen eisen met het meldingsnummer in het Onderwerp. Nadat een melding afgehandeld is, wordt dit teruggekoppeld aan de melder. Alle meldingen worden geregistreerd en toegevoegd aan de managementrapportage. Voor spoedopdrachten dient een centraal telefoonnummer tijdens werkdagen van 07.30-18.00 uur bereikbaar te zijn.
9.2	Verstoringen (op reguliere dienstverlening) Opdrachtgever hanteert de volgende respons- en oplostijden voor verstoringen: Prio 0: Onderwijs kan niet doorgaan. Opdrachtnemer wordt gebeld door Avans Locatiedienst/ contractbeheerder. Prio 1: Kritisch – Responstijd 1 uur, oplostijd binnen 4 uur Prio 2: Hoog – Responstijd 2 uur, oplostijd binnen 1 werkdag Prio 3: Midden – Responstijd 4 uur, oplostijd binnen 2 werkdagen Prio 4: Laag – Responstijd 8 uur, oplostijd binnen 3 werkdagen De prio's worden door Avans beoordeeld per situatie. Onderwijs moet altijd door gaan. Hygiëne moet geborgd worden. Geuroverlast, het aantrekken van ongedierte, afvalbak 90% gevuld wordt gezien als een prio 1.
9.3	Klachten (terugkomende verstoringen) Opdrachtnemer dient binnen één (1) uur per mail de ontvangst van de klacht te bevestigen aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient klachten in beginsel binnen 4 uur op te lossen. Indien het niet mogelijk is om binnen 4 uur de klacht te verhelpen dient Opdrachtnemer binnen 4 uur kenbaar te maken waarom dit niet mogelijk is en hoe het probleem wordt verholpen binnen welke termijn.
9.4	Verzoeken (wens extra dienstverlening namens Avans) Avans hanteert de volgende responstijd voor verzoeken: binnen 2 uur. Indien het voor Opdrachtnemer niet mogelijk is om het verzoek binnen de gevraagde termijn, behorende bij het verzoek, te realiseren, dient Opdrachtnemer tijdens werkdagen binnen 24 uur kenbaar te maken waarom dit niet mogelijk is en op welk termijn het verzoek wordt gerealiseerd.