

Programma van eisen Bedrijfsafval	
Algemene eisen	
E.1	Opdrachtnemer houdt zich aan de geldende wetten, verordeningen, besluiten, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale en gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe wettelijk aangewezen organen zijn vastgesteld. Ook ten aanzien van het milieu en duurzaamheid in het algemeen en van de afvalinzameling en het transport in het bijzonder. Onder andere LAP3 tweede wijziging (Landelijk Afvalbeheerplan 3 tweede wijziging) en de gestelde minimumeisen van de EU Richtlijn Schone Voertuigen (Clean Vehicles Directive) (2019/1161/EU). Voor zover een activiteit (nog) niet valt onder een wettelijke regeling, handelt de Opdrachtnemer met inachtneming van de vereiste zorg voor het milieu.
E.2	Opdrachtnemer stelt één contactpersoon en een vervanger beschikbaar voor vragen, opmerkingen en klachten van gemeente Eemsdelta. Alle correspondentie en gesprekken vinden plaats in de Nederlandse taal. De contactpersoon of de vervanger is op werkdagen bereikbaar van 08.00 uur tot 16.30 uur.
E.3	Opdrachtgever heeft één centraal contactpersoon voor contractafspraken en – wijzigingen. Op locaties waar inzamelmiddelen op afroep geledigd en/of omgewisseld worden, mogen werknemers van de locatie hiervoor opdracht geven. Opdrachtgever heeft daarnaast voor de operationele dagdagelijkse gang van zaken een centraal contactpunt. Andere medewerkers van gemeente Eemsdelta mogen geen orders verstrekken aan Opdrachtnemer, Opdrachtnemer borgt dit door na contact met een andere medewerker dan overeengekomen, afstemming te hebben met het aangewezen centrale contactpunt van gemeente Eemsdelta.
E.4	Opdrachtnemer treedt op als actieve partner bij relevante ontwikkelingen op het gebied van verbetering van de dienstverlening, verduurzaming en kostenbesparing.
E.5	Bij afloop van de Overeenkomst verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan een warme overdracht, waarbij minimaal alle relevante data en gegevens etc. aan een nieuwe Opdrachtnemer worden verstrekt.
E.6	De Opdrachtnemer dient bij de maandelijkse facturering de weegbonnen van ingezette afzet- en perscontainers (indien van toepassing) van de afgelopen maand mee te sturen. Daarbij dient een overzicht gevoegd te worden waarop minimaal de volgende gegevens staan: a. Nummer weegbon b. Datum c. Soort afval d. Gewicht Indien van toepassing dienen wegingen plaats te vinden op een geijkte weegbrug.
E.7	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan werkzaamheden te laten uitvoeren door derden, tenzij partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen. Voor het geval opdrachtnemer zelf tijdelijk in de praktische onmogelijkheid komt te verkeren dienstverlening uit te voeren, is hij verplicht met derden een zodanige regeling te treffen, dat de continuïteit tegen de geldende voorwaarden is gegarandeerd. Hiervan moet gemeente Eemsdelta vooraf schriftelijk in kennis worden gesteld en schriftelijk toestemming voor geven. Opdrachtnemer dient er alles aan te doen om zo spoedig mogelijk de dienstverlening weer zelfstandig op te pakken. Als blijkt dat de

	Opdrachtnemer niet langer in staat is om de Opdracht uit te voeren kan de Opdrachtgever de Opdrachtnemer in gebreke stellen.
E.8	Opdrachtnemer draagt zorg voor de tijdige verkrijging van vergunningen, ontheffingen en dergelijke beschikkingen, die eventueel nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden en die niet door de Opdrachtgever worden verkregen. Opdrachtnemer draagt de kosten voor de door hem aan te vragen en te verkrijgen vergunningen. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden die verband houden met het niet, niet tijdig of niet correct nakomen van deze verplichtingen.
Minimumeisen Inzameling	
E.9	Het in te zamelen afval wordt door Opdrachtgever op een vaste opstelplaats(en) op de locatie aangeboden. De inzamelmiddelen moeten na lediging op dezelfde plaats worden teruggezet door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers van Opdrachtnemer weten waar de inzamelmiddelen zijn geplaatst.
E.10	Inzameling vindt plaats op werkdagen tussen 08:00u – 16.00u op de locaties van gemeente Eemsdelta.
E.11	De opstelplaatsen worden door Opdrachtnemer, na lediging, veegschoon achtergelaten.
E.12	Opdrachtnemer is ten minste in staat om alle op het prijzenblad genoemde afvalstoffenstromen in te zamelen. In de loop van de Overeenkomst kunnen wijzigingen optreden in de te verzamelen afvalstromen. De inzamelingsmiddelen, moeten bij aanvang van de uitvoering van de Overeenkomst minimaal passen bij de huidige situatie
E.13	Het aantal en de aard van de locaties kunnen wijzigen binnen het werkgebied van gemeente Eemsdelta. Dit wordt beschouwd als de normale gang van zaken omdat de locaties van waar uit de dienstverlening plaatsvindt aangepast wordt als daar aanleiding toe bestaat. Mogelijke mutaties zijn: vervallen, toevoegen of vervangen. Het huisvestingsbestand past zich immers aan bij de organisatie. Bij elke locatie zal van een bepaalde standaard dienstverlening uitgegaan worden. Locaties hebben in grote lijnen dezelfde soorten afval. De hoeveelheid afval kan verschillen.
E.14	De afvalinzameling mag niet leiden tot overlast in en om de gebouwen (denk aan stank, ongedierte, geluidsoverlast enz.) of verstoringen van alle processen van Opdrachtgever. Hieronder valt ook het inzetten van representatieve, nette afvalinzamelingsmiddelen.
E.15	Opdrachtnemer stelt inzamelmiddelen ter beschikking ten behoeve van afvalinzameling, passend bij de af te voeren afvalstromen. In het geval de inzamelmiddelen defect zijn of niet geschikt worden bevonden voor de betreffende afvalstroom, worden deze bij de eerstvolgende lediging vervangen.
E.16	Opdrachtnemer garandeert dat de inzamelingsmiddelen zo vaak als nodig, zowel van binnen als van buiten worden gereinigd en/of gedesinfecteerd, om overlast te voorkomen.
E.17	Indien mutaties hebben plaatsgevonden dient de Inschrijver binnen 4 weken een bijgewerkt overzicht aan de centrale contactpersoon van gemeente Eemsdelta beschikbaar te stellen.
E.18	Een inzamelvoertuig dient als zodanig duidelijk herkenbaar te zijn en ook dient duidelijk zichtbaar te zijn van welk bedrijf het afkomstig is.

E.19	Daar waar op afroep verzocht wordt tot het plaatsen van een inzamelmiddel dient tijdens werkdagen een maximale responsetijd van 2 werkdagen te worden gegarandeerd. Indien Opdrachtnemer dit niet realiseert is gemeente Eemsdelta gerechtigd een derde partij in te schakelen en de kosten te verhalen op Opdrachtnemer. Indien een melding op donderdag 9.00 uur wordt gemaakt voor het plaatsen van een inzamelmiddel, dan dient het betreffende afvalmiddel voor de eerstvolgende maandag 12.00 uur te zijn geplaatst. Afwijking hiervan kan alleen na instemming van de Opdrachtgever.
Personele eisen	
E.20	De Inschrijver is verplicht voor het verrichten van de inzamelwerkzaamheden goed geïnstrueerd personeel in te zetten dat beschikt over de benodigde vakkennis.
E.21	Het personeel van Inschrijver dient zich te houden aan de toegangsprocedures van de locaties en organisaties die hierop gehuisvest zijn en dient zich op verzoek te kunnen legitimeren.
E.22	Indien het beleid op het gebied van VOG en/of toegang van de Opdrachtgever wijzigt gedurende de looptijd van het contract, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer hierover informeren en wordt van Opdrachtnemer verwacht dat deze ervoor zorgdraagt dat benodigde maatregelen worden genomen.
E.23	De Opdrachtnemer neemt bij zijn bedrijfsvoering de bepalingen die bij of krachtens de Arbeidsomstandighedenwet zijn gesteld, in acht. Daarbij besteedt hij uitdrukkelijk aandacht aan de veiligheid bij de inzamelwerkzaamheden en informeert en instrueert zijn personeel hiertoe. De Opdrachtnemer draagt zorg voor instructie aan medewerkers van de Opdrachtgever wanneer deze instructies nodig hebben om veilig met de geplaatste middelen om te gaan.
E.24	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel: 1. kennelijk verloren voorwerpen van waarde, die bij de uitvoering van de inzamelwerkzaamheden worden aangetroffen, bij de contactpersoon van de locatie van gemeente Eemsdelta deponeert; 2. de inzamelwerkzaamheden verricht vrij van alcohol en verdovende en andere het rij- en gedrag beïnvloedende middelen; 3. zich onthoudt van het vragen of aannemen van fooien en dergelijke en zich overigens correct ten opzichte van het publiek en de medewerkers van de gemeente gedraagt; 4. zich onthoudt van het doorzoeken van de aangeboden reststoffen; 5. de instructies ten aanzien van de veiligheid in acht neemt; 6. bij het verrichten van de inzamelwerkzaamheden veiligheidskleding en eventuele andere persoonlijke beschermingsmiddelen draagt en zich overigens correct kleedt in herkenbare bedrijfskleding; 7. herkenbaar aangeboden reststoffen, vallend onder de in hoofdstuk 10 van de Wet Milieubeheer aangewezen gevaarlijke reststoffen, alsmede reststoffen die niet overeenkomstig de aangegeven aanbiedingsvorm zijn aangeboden, niet meeneemt en dit meldt aan de gemeente; 8. de aanwijzingen van de gemeente onmiddellijk en stipt opvolgt; 9. Overtredingen en boetes komen voor rekening van Opdrachtnemer; 10. alle medewerkers die contact hebben met gemeente Eemsdelta dienen de Nederlandse taal te spreken.
Inzamelplan	

E.25	Inschrijver draagt zorg voor het opstellen van een inzamelplan inclusief een gehele inventarisatie en planning en dient deze binnen één maand na ondertekening van de Overeenkomst en voor aanvang van de werkzaamheden te overleggen. Het inzamelplan dient in overleg met de contactpersonen van Opdrachtgever te worden vastgesteld. Na goedkeuring van gemeente Eemsdelta wordt het inzamelplan gehanteerd gedurende het contract. In het inzamelplan dient minimaal te zijn opgenomen: a. de locaties met adressen waar de inzamelwerkzaamheden plaatsvinden; b. de dagen en tijdstippen waarop de inzamelwerkzaamheden plaatsvinden; c. de met gemeente Eemsdelta overeengekomen feestdagen; d. eventueel bijzondere omstandigheden; e. de inzamelingsfrequenties; f. de op de locaties geplaatste inzamelmiddelen g. KPI-prestaties, monitoring en beheersmaatregelen.
E.26	Het inzamelplan wordt aan de Overeenkomst gehecht en maakt hiervan deel uit. Afwijking van het inzamelplan kan slechts na overleg met de centrale contactpersoon van gemeente Eemsdelta.
E.27	Indien de geplande inzamel dag op een feestdag valt, treden partijen in overleg over een eventuele andere inzamel dag vallende in dezelfde week.
E.28	Het aantal locaties kan te allen tijde bij reorganisatie, verhuizing of om andere redenen veranderen. Hiervoor geldt geen opzegtermijn maar dit zal wel door Opdrachtgever worden aangekondigd. Bij belangrijke wijzigingen of afwijkingen van de normale route, het aantal containers e.d., wordt dit zo spoedig mogelijk door (decentrale) contactpersoon van gemeente Eemsdelta aan de Opdrachtnemer meegedeeld.
Rapportages	
E.29	Opdrachtnemer dient de gehele looptijd van de Overeenkomst een registratie bij te houden waarin alle afvalstromen en opslagmiddelen zijn opgenomen.
E.30	De rapportage dient uitgesplitst naar kostenplaats per afleveradres te worden aangeleverd waarin minimaal onderstaande gegevens zijn opgenomen: • De gerealiseerde (=gefactureerde) omzet (in geld en aantallen). • Aantal, type en inhoud van inzamelmiddelen per locatie. • Aantal ledigingen per locatie. • Kilo's per per locatie. • Kilo's per opslagmiddel/ vullingsgraad. • Kosten per afvalstroom. • Kosten per opslagmiddel. • Kosten per locatie. • Kosten per kostenplaats. • Kosten en soorten afroepwerkzaamheden en meerwerk • Klachtenafhandeling analyse (zoals te laat geleverd, schade). • Totaal van alle locaties t.a.v. bovenstaande punten. • Hoeveelheid ten behoeve van gemeente Eemsdelta afgelegde kilometers per maand en totaal. Performance: resultaten op de KPI's en verbetermaatregelen.

	De analyse van de managementinformatie omvat ook conclusies in de vorm van mogelijkheden en of voorstellen tot verbetering op gebied van efficiëntie, kwaliteit en/of duurzaamheid.
E.31	Opdrachtnemer geeft gevraagd en ongevraagd informatie en advies aan Opdrachtgever met betrekking tot de afvalinzameling gedurende de Overeenkomst. Hierbij moet Opdrachtnemer minimaal de manier van inzamelen betrekken en hoe de locatie de afvalinzameling kan bevorderen (bijvoorbeeld reduceren en scheiden van afval). Opdrachtnemer controleert jaarlijks of er aanpassingen in het advies nodig zijn voor de locaties. De adviezen van Opdrachtnemer worden ondersteund op door middel van scans/ analyses van de afvalstromen. Opdrachtnemer heeft hierbij een proactieve rol in het meedenken en adviseren van Opdrachtgever bij het opstellen en implementeren van een duurzaamheidsbeleid.
E.32	Iedere gemelde storing/ klacht of vraag van zijde gemeente Eemsdelta wordt bevestigd door Opdrachtnemer per e-mail. En na oplossing van de storing/ klacht/ vraag vindt eveneens (ook tussentijdse) terugmelding per e-mail van de oplossing van de storing plaats door Opdrachtnemer aan gemeente Eemsdelta.
Performance regeling/ KPI's	
E.33	Gedurende de contractperiode zal Opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening 1 maal per jaar beoordelen aan de hand van de kritische prestatie-indicatoren (KPI) in E.34 t/m E.37. Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever zal tijdens het contractueel overleg de bevindingen met Opdrachtnemer evalueren. Voor de monitoring van de KPI's legt de Opdrachtgever de verantwoordelijkheid bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient aan te tonen dat KPI's behaald zijn. Daarnaast geeft Opdrachtnemer een toelichting op de wijze van monitoren en de eventuele verbetermaatregelen. Indien Opdrachtnemer dit na een waarschuwing en ingebrekestelling van gemeente Eemsdelta niet realiseert, is gemeente Eemsdelta gerechtigd een derde partij in te schakelen en de kosten te verhalen op Opdrachtnemer.
E.34	KPI 1: De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen, dat de werkzaamheden op een zodanige manier worden uitgevoerd dat het aantal klachten van gemeente Eemsdelta ten aanzien van deze werkzaamheden tot een minimum worden beperkt, met een maximum van 6 per jaar over alle locaties.
E.35	KPI 2: 95% van het reguliere afval is ingezameld volgens planning. De overige 5% wordt binnen twee werkdagen na geplande datum opgehaald.
E.36	KPI 3: 99% van het afval dat op afroep wordt ingezameld, is volgens planning. De overige 1% wordt binnen twee werkdagen na de geplande datum opgehaald.
E.37	De dienstverlening wordt beoordeeld met minimaal een 8 (bepaald door de centrale contactpersoon van gemeente Eemsdelta op basis van: 1. Kwaliteit (van de oplossing/afhandeling) bij klachten; 2. Voldoen aan de drie KPI's, zie eis 33 t/m 35.
Duurzaamheid	

E.38	Gemeente Eemsdelta wenst een Opdrachtnemer die nadrukkelijk zelf als organisatie bezig is om steeds beter voor de planeet te worden. Zij hecht eraan dat Opdrachtnemer in de overlegmomenten waarin ook rapportages en voorstellen aan de orde komen, het bedrijf presenteert in de stappen die het neemt op gebied van MVO.
E.39	Naast schone voertuigen verwacht Opdrachtnemer ook inspanning op het verminderen van gereden kilometers.