

Bijlage 4 Programma van eisen

	Algemene uitgangspunten
1.	Opdrachtnemer is verplicht zijn Personeel dat betrokken is bij de uitvoering van de werkzaamheden voor zover die bij Opdrachtgever worden verricht, op te dragen de door Opdrachtgever aangehouden beveiligingsprocedures en huisregels in acht te nemen. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer tijdig over deze procedures en regels
2.	Toegang tot de objecten van Opdrachtgever wordt conform het beveiligingsbeleid van Opdrachtgever geregeld. Gelet op de aard van de locaties, dient Opdrachtnemer zich er van bewust te zijn dat de aangeboden afvalstromen zich bevinden op gesloten gedeelten (binnenplaatsen) van locaties, die pas kunnen worden betreden na het ondergaan van veiligheidsaspecten (melden bij de receptie) aan zowel vrachtwagen alsmede chauffeur.
3.	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit met betrekking tot het uitvoeren van de Opdracht.
4.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gescheiden verwerking van de diverse afvalstromen met inachtneming van de hiervoor geldende wet- en regelgeving op milieuvriendelijke wijze. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor dit steekproefsgewijs te controleren.
5.	Van de Opdrachtnemer wordt bij de uitvoering van de overeenkomst in het algemeen en bij de uitvoering van de werkzaamheden in het bijzonder, een proactieve, klantgerichte, flexibele en dienstverlenende instelling geëist.
6.	Indien Opdrachtgever op locatie een verdere afvalscheiding wenst in de toekomst, dan dient Opdrachtnemer hieraan zijn medewerking te verlenen en actief mee te denken in hoe dit ingevuld kan worden.
7.	Binnen drie maanden na aanvang van de opdracht dient Opdrachtnemer een risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E) te overhandigen.

	Algemene eisen aan de in te zetten medewerkers
8.	Personeel van Opdrachtnemer dient zich te houden aan de verkeerswetgeving. Kosten voor overtredingen gemaakt in de uitvoering van de opdracht zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
9.	De Opdrachtnemer dient zijn medewerkers, die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht, te voorzien van de noodzakelijke persoonlijke beschermingsmiddelen conform ARBO-wetgeving.

10.	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.
11.	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.
12.	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.
13.	De medewerkers van de Opdrachtnemer, die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht, dienen zich te kunnen legitimeren.
14.	Bij uitvoering van de werkzaamheden is het gebruik van rij- en werk beïnvloedende middelen, zoals alcohol, medicijnen en verdovende middelen, door personeel van Opdrachtnemer ten strengste verboden.
15.	Indien personeel van Opdrachtnemer zich niet houdt aan de gestelde eisen, vindt eerst een waarschuwing plaats. Opdrachtgever treedt hierover in contact met de Opdrachtnemer en Opdrachtnemer spreekt de betreffende medewerker op het gedrag aan.
16.	Personeel van de Opdrachtnemer is voorzien van representatieve bedrijfskleding, op basis waarvan zij herkenbaar zijn als medewerkers van de Opdrachtnemer.

	Eisen met betrekking tot de inzamelmiddelen
17.	Containers/units voor het inzamelen van afval en de af te voeren afvalstromen worden door de Opdrachtnemer ter beschikking gesteld.
18.	Opdrachtnemer is in staat alle op het prijzenblad vermelde inzamelmiddelen te leveren ten behoeve van de inzameling, afvoer en verwerking van de onder eis 32 genoemde afvalstromen.
19.	In het geval van huur blijft de Opdrachtnemer te allen tijde eigenaar van de inzamelunits.
20.	Inzamelmiddelen hoeven bij aanvang van de dienstverlening niet nieuw te zijn. De in te zetten inzamelmiddelen dienen aan alle vigerende wettelijke verplichtingen op het gebied van veiligheid, arbo en milieu te voldoen. In aanvulling op de wettelijke verplichtingen dienen de in te zetten inzamelmiddelen minimaal te voldoen aan onderstaande, niet limitatieve, opsomming: • Lekvrij; • Goed functionerende wielen (indien van toepassing); • Goed functionerende deksel(s) en/of deur(en) (indien van toepassing); • Goed functionerende sloten/afsluitmechanismen (indien van toepassing);

	• Geen scherpe randen/uitsteeksels die niet op een container in nieuwstaat aanwezig zijn; • Deugdelijk bevestigde handvatten (indien van toepassing).
21.	Opdrachtnemer zorgt er voor dat de verschillende inzamelmiddelen per afvalstroom duidelijk herkenbaar zijn.
22.	Opdrachtnemer plaatst het inzamelmiddel op een vaste, met de locatie afgestemde, plek. Na iedere lediging dient het inzamelmiddel op dezelfde plek teruggezet te worden.
23.	Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever containers op afroep te kunnen leveren, bijvoorbeeld ten behoeve van verhuizingen, renovaties of groenafval. Afrekening dient plaats te vinden aan de hand van een vaste prijs per container. De Opdrachtnemer dient containers met de volgende inhoud te kunnen leveren: 6 m ³ , 8 m ³ , 10 m ³ , 20 m ³ en 30 m ³ .
24.	Opdrachtnemer dient de inzamelmiddelen voor eigen rekening en risico te verzekeren.
25.	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.

	Eisen met betrekking tot de reiniging van de inzamelmiddelen
26.	Opdrachtnemer reinigt of verwisselt de inzamelmiddelen minimaal tweemaal per jaar aan zowel de binnenzijde als de buitenzijde en indien nodig vaker. Bij geuroverlast van de inzamelmiddelen, geconstateerd door Opdrachtnemer dan wel Opdrachtgever, vindt een extra reinigingsbeurt plaats binnen een termijn van maximum vijf (5) werkdagen na melding hiervan. Na lediging mag op of in de container geen (aanhangend) vuil zichtbaar zijn.
27.	Indien reiniging nodig is, dient de Opdrachtnemer hierbij aan de volgende punten te voldoen: • Op het terrein van de betreffende school mag door de Opdrachtnemer geen vuil vanuit de inzamelmiddelen achtergelaten worden; • Opdrachtnemer dient uitsluitend niet milieubelastende reinigingsmiddelen toe te passen.
28.	Bij het reinigen dient Opdrachtnemer zich aan de volgende punten te houden: • Op het terrein mag door Opdrachtnemer geen vuil worden achtergelaten;

- Gebruikte reinigingsmiddelen mogen niet milieubelastend zijn, en
- Opdrachtnemer mag niet lozen op het riool van de Opdrachtgever.

Eisen met betrekking tot het inzamelen, afvoeren en verwerken van afval	
29.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor het inzamelen, afvoeren en verwerken van de afvalstromen. Het betreft de volgende standaard afvalstromen: • Restafval; • Papier en karton; • Vertrouwelijke documenten; • Plastic, metaal en drinkpakken (PMD) (optioneel).
30.	Opdrachtnemer is bereid en in staat alle onder eis 29 genoemde afvalstromen in te zamelen, af te voeren en te (laten) verwerken.
31.	Het inzamelen, afvoeren en verwerken van alle soorten afvalstromen voldoet aan de huidige geldende wetgeving, welke door de Rijksoverheid, de provinciale en gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe wettelijk aangewezen organen is vastgesteld ten aanzien van het milieu in het algemeen en van de reststoffenverwijdering in het bijzonder.
32.	De dienstverlening vindt in principe 44 weken per jaar plaats. Hiervan kan worden afgeweken indien een locatie geen ledigingen in de vakanties wenst of juist extra ledigingen wenst (bijvoorbeeld vanwege activiteiten als de zomerschool). Bij het bezoek van Opdrachtnemer aan de locaties wordt dit met de contactpersoon van de locatie afgestemd. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer jaarlijks een overzicht met de schoolvakanties verstrekken.
33.	De Opdrachtnemer past de ledigingfrequentie van de containers, in overleg met en na goedkeuring van de contactpersoon van de betreffende locatie, aan op: • Periodiek aangeboden hoeveelheden (waarbij Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om de ledigingsfrequente te wijzigen als de afvalstromen uit het vorige kwartaal daartoe aanleiding geven); • Hygiënische omstandigheden (overlast).
34.	Het inzamelen en afvoeren van de afvalstoffen vindt plaats op vaste werkdagen, tussen 8.30 en 16.15 uur. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze vanwege de veiligheid, zo veel als mogelijk is, de inzamelroute inplant binnen schooltijden en rekening houdt met tijdstippen waarop er veel kinderen en ouders zich op en rondom de school bevinden. De Opdrachtnemer zal een planning-route opstellen dat hem in staat stelt binnen de reguliere openingstijden van de verschillende schoollocaties terecht te kunnen.
35.	Indien de vaste inzameldag op een feestdag valt, wordt in overleg met de contactpersoon van de locatie een andere inzameldag in diezelfde week afgesproken.

36.	Indien een inzamelmiddel op de vaste inzameldag niet geledigd kan worden, wordt deze uiterlijk de volgende werkdag voor 12.00 uur geledigd. Opdrachtnemer stelt zo spoedig mogelijk de contactpersoon van de locatie op de hoogte van de vertraging.
37.	Opdrachtnemer dient op verzoek van, of in overleg met, 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 aan te passen. Fluctuaties in leerlingaantallen en meer aandacht voor afvalpreventie kan het afvalvolume (naar verwachting beperkt) doen wijzigen. 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 nieuw vastgestelde bedrag in rekening.
38.	Opdrachtnemer dient het afval bij een incidentele en/of extra lediging maximaal binnen twee werkdagen na melding op te halen.
39.	Indien personeel van Opdrachtnemer afvalstoffen aantreft die door een locatie niet op de afgesproken wijze zijn aangeboden, dient zij deze mee te nemen en hier melding van te maken bij de contactpersoon van de betreffende locatie. Indien deze locatie driemaal binnen één kwartaal verzuimt het afval op de correcte manier aan te bieden, neemt Opdrachtnemer hierover contact op met de servicedesk van Opdrachtgever.
40.	Op het terrein van Opdrachtgever mag bij geen enkele handeling door Opdrachtnemer vuil vanuit de inzamelmiddelen achtergelaten worden.

	Eisen met betrekking tot communicatie
41.	Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon aan te stellen die als aanspreekpunt dient en de operationele gesprekken voert met de Opdrachtgever.
42.	Personeel dat het klantcontact onderhoudt beschikt over communicatieve vaardigheden en beheerst tevens de Nederlandse taal in woord en geschrift.
43.	Opdrachtnemer voert met de Opdrachtgever overleg. Opdrachtnemer maakt afspraken, bereidt de agenda voor en zorgt voor verslaglegging en verzending van verslagen en actiepuntenlijsten.
44.	Indien gevraagd dient Opdrachtnemer een afname overzicht op te leveren (voorbeeld van gewenste type overzicht dient opgevraagd te worden bij de aanbestedende dienst). In dit afname overzicht minimaal onderstaande te zijn opgenomen: • School locatie; • Serviceadres; • Postcode; • Plaats;

	• Type container, formaat container, aantal/gewicht; • Ledigingsfrequentie;
45.	Opdrachtgever wenst minimaal 1 keer per jaar op tactisch- en strategisch niveau in overleg te treden met de Opdrachtnemer.
46.	Op operationeel niveau zal overleg worden ingepland al naar gelang de behoefte bestaat om dit te doen. Het is daarbij te allen tijde mogelijk om binnen 10 werkdagen een afspraak in te plannen.
47.	De periodieke besprekingen worden als volgt vormgegeven: Tactisch / strategisch overleg – frequentie min 1 keer per jaar Agendapunten zijn onder andere: ▪ Stand van zaken; ▪ Kwaliteit dienstverlening/ naleving afspraken; ▪ Contractuele afspraken en mutaties; ▪ Naleving service niveau; ▪ Naleving contract; ▪ Trends en ontwikkelingen; ▪ Rapportages / managementinformatie. ▪ Planning activiteiten; ▪ Extra aanvragen; ▪ Contractevaluatie. Het initiatief voor het plannen van het overleg ligt bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever verwacht hierin dat de Opdrachtnemer tijdig haar verantwoording neemt. Opdrachtnemer is eveneens verantwoordelijk voor een correcte verslaglegging van hetgeen besproken in de hierboven genoemde overleggen. Opdrachtnemer stuurt het verslag digitaal binnen 5 werkdagen toe aan Opdrachtgever. Verslag wordt definitief nadat Opdrachtgever akkoord is met de inhoud. Indien Opdrachtgever verzuimt om binnen 10 werkdagen na ontvangst van het verslag te reageren, wordt het eerder toegezonden verslag automatisch vastgesteld.

	Eisen met betrekking tot management rapportages
48.	Opdrachtnemer levert ieder half jaar kosteloos een managementrapportage aan.
49.	Opdrachtnemer garandeert dat managementrapportages binnen twee weken na afloop van elk half jaar worden aangeleverd aan contactpersoon van De Opdrachtgever.

50.	In managementrapportages dienen minimaal de volgende gegevens te worden vermeld: • Het aantal inzamelmiddelen per locatie; • Het volume van de inzamelmiddelen per locatie; • Het daadwerkelijke volume per afvalstroom per locatie; • Afwijkingen op de vaste ledigingsmomenten; • Financiële rapportage (vaste en variabele kosten); • 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). • Aantal leveringen/ metingen/ ingezette uren; • Klachten/bijzonderheden inclusief oplossing en/of verbetervoorstel; • Percentage juiste (juiste artikel, tijd, aantal, plaats, ect.) leveringen; • Percentage correct gefactureerd (conform afspraak en zonder fouten); • Voorstellen ter verbetering van bestaande dienstverlening; • Opdrachtgever staat daarnaast open voor suggesties van Opdrachtnemer ten behoeve van de managementinformatie. • Met de contractmanager van de Opdrachtgever vindt eenmaal per jaar (of vaker indien nodig) een overkoepelende evaluatie van de dienstverlening plaats op locatie van Opdrachtgever. Hierbij worden zaken als klachten, managementinformatie en praktisch toepasbare vernieuwingen besproken.
51.	De Opdrachtgever is gerechtigd om kosteloos de inhoud van deze managementrapportages te wijzigen cq. bij te stellen indien zij hiertoe aanleiding ziet. Gevraagde wijzigingen dienen in de eerstvolgende managementrapportage te zijn opgenomen.
Eisen met betrekking tot klachten	
52.	Opdrachtnemer beschikt over een centraal contactpunt of -adres waar klachten/ vragen met betrekking tot alle uit de overeenkomst voortvloeiende onderwerpen ingediend kunnen worden. Dit centrale aanspreekpunt is op werkdagen tussen 8.00 uur en 17.00 uur bereikbaar voor Opdrachtgever.
53.	De reactietijd op klachten/ vragen (ook klachten waarvan de oorzaak is toe te schrijven aan de kwaliteit van containers en inzamelunits) van De Opdrachtgever bedraagt maximaal 1 werkdag. De reactie bestaat uit een bevestiging van ontvangst en in behandeling name van de klacht of vraag. De

	oplostijd bedraagt vervolgens maximaal 1 extra werkdag, gerekend vanaf het moment waarop de vraag of klacht door Opdrachtnemer is bevestigd/ in behandeling is genomen. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
54.	Klachten worden in eerste instantie met de contactpersoon van de locatie (indiener van de klacht) afgehandeld. Pas bij escalatie wordt de contractmanager direct bij de klachtafhandeling betrokken.
55.	Alle klachten en meldingen door de locatie worden door Opdrachtnemer geregistreerd. De afhandeling en getroffen maatregel dient eveneens geregistreerd te worden.
56.	Opdrachtnemer stemt ermee in dat klachten via diverse kanalen binnen kunnen komen: via de schoollocaties als zowel via het bestuurskantoor (ofwel de facilitaire servicedesk /de facilitair adviseurs).

	Eisen met betrekking tot prijzen, financiën en facturatie
57.	De abonnementstarieven zijn all-in: in het abonnementstarief (exclusief BTW) is onder andere, maar niet limitatief de dienstverlening inbegrepen zoals de kosten voor plaatsing en verwijdering, huur en onderhoud van het inzamelmiddel, reiniging van het inzamelmiddel, ledigingen en verwerking van de afvalstoffen.
58.	De tarieven voor huur van (extra) inzamelmiddelen zijn all-in: in de huurprijs per maand (exclusief BTW) is onder andere, maar niet limitatief de dienstverlening inbegrepen zoals de kosten voor plaatsing en verwijdering, huur en onderhoud van het inzamelmiddel en reiniging van het inzamelmiddel.
59.	Opdrachtnemer dient maandelijks achteraf een verzamelfactuur in via het bestuurskantoor. Een factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: • Naam en adres van de Opdrachtgever; • Schoolnaam en BRIN (de lijst met BRIN-nummers wordt aan Opdrachtnemer na gunning verstrekt); • PLC nummer; • Schooladres; • Factuurnummer; • Factuurdatum; • Omschrijving van de geleverde dienst en de periode waarop deze betrekking heeft;

	• Eventuele additionele opdrachten dienen apart op de factuur vermeld te worden; • Prijs exclusief BTW; • BTW bedrag; • Het totaal te betalen bedrag; • KvK nummer Opdrachtnemer; • BTW nummer; • Rekeningnummer Opdrachtnemer.
60.	Opdrachtnemer mag meerwerk pas in rekening brengen na afstemming met, en schriftelijke goedkeuring van, de contactpersoon van de locatie.
61.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat in indien Opdrachtgever wordt ingeloot voor het Programma Afval Goed Geregeld, plastic verpakkingen en drankenkartons (PMD) buiten de voorwerp van deze Overeenkomst vallen.

	Eisen met betrekking tot duurzaamheid en milieu
62.	Sinds 2 augustus 2021 is de nieuwe Europese richtlijn, de Clean Vehicles Directive (CVD) van kracht. Deze richtlijn heeft tot doel om de markt voor schone en energiezuinige wegvoertuigen te stimuleren. Op grond van deze richtlijn (en de vertaling van deze richtlijn in de Wet milieubeheer) moet tijdens de uitvoering van deze opdracht tenminste 10% van het zware transport dat wordt ingezet "schoon" zijn. Hier is sprake van wanneer deze 10% of meer gebruik maakt van alternatieve brandstoffen, zijnde elektriciteit en waterstof, biobrandstoffen, synthetische en paraffinehoudende brandstoffen, LPG, aardgas met inbegrip van biomethaan, CNG en LNG. Daarnaast moet de overige 90% van de zware voertuigen die worden ingezet voor de inzameling en het transport gebeuren met (inzamel)voertuigen die minimaal zijn voorzien van een Euro VI motor. Zie ook: Leaflet Regeling bevordering schone wegvoertuigen.
63.	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.

Eisen implementatie

64.	Bij de implementatie dient Opdrachtnemer de volgende uitgangspunten te hanteren: • De implementatie dient uiterlijk binnen drie maanden na definitieve gunning te zijn afgerond. • De fysieke wissel van de containers mag maximaal één werkweek duren.
65.	Opdrachtnemer dient kosteloos in het laatste kwartaal van de contractperiode medewerking te verlenen aan het vervangen van de containers door de nieuwe contractpartij aan wie het volgende contract zal worden gegund.

	Overige eisen
66.	Indien er gedurende de looptijd van de overeenkomst nieuwe scholen/locaties aansluiten bij de aanbestedende dienst, zullen de voorwaarden van deze overeenkomst tevens van toepassing zijn op deze nieuwe scholen/locaties.
67.	Indien gewenst, kan van het personeel dat op de schoollocaties komt, gedurende de looptijd van de overeenkomst om een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) worden gevraagd.