

Programma van Eisen Afvalinzameling en verwerking

Van:	ProRail
Auteur:	Human Facility Management
Versie:	1.01
Datum:	05-06-2023
Status:	Definitief

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding	4
1.2 Doel PvE	4
1.3 Leeswijzer	4
2. ProRail - onze organisatie	5
2.1 Wat wij doen	5
2.2 Onze missie	5
2.3 Onze strategie en ambitie	5
2.4 Presteren, ontwikkelen en samenwerken	5
2.5 Werkgebied	5
2.6 Over ProRail - onze mensen	5
3 Human Facility Management - onze afdeling	6
3.1 Onze afdeling	6
3.2 Ambitie HFM	6
3.3 Onze (hybride) manier van werken	7
3.4 Onze bemenste (kantoor)locaties	7
3.5 Aanleiding categorie hygiëne	7
3.5.1 Noodzaak en aanleiding	8
3.6 Kern van onze vraag	8
4. Huidige situatie en ontwikkelingen	9
4.1 Huidige situatie afvaldienstverlening	9
4.2 Thema's	10
5. Hygiëne bij ProRail - onze behoefte en ambitie	13
5.1 Onze ambitie en doelen voor hygiëne	13
6. Scope contract	16
6.1 Ophalen, wegen, registreren, transporteren en verwerken van afvalstromen	16
6.2 Het transporteren leveren, plaatsen, schoonhouden en onderhouden van de emballage	16
6.3 Bewustworden over afvalscheiding aan medewerkers van ProRail en facilitaire dienstverleners	16
6.4 Optimaliseren van de (logistieke) keten hygiëne	16
6.5 Het inzichtelijk maken van de resultaten van het scheiden per locatie, per afvalstroom	16
6.6 Mogelijke aanpassingen in scope	17
6.7 Buiten scope	17
7. Onze samenwerking	18
7.1 Algemeen	18
7.2 Kwaliteit van dienstverlening afval	18
7.3 Samenwerking in de implementatiefase	18
7.4 Implementatieplan	19
7.5 Implementatieteam	19
7.6 Implementatieoverleg	19
7.7 Samenwerking tijdens continu ontwikkel- en verbeterfase	19
7.8 Werken bij ProRail	19
8 Contractmanagement	21

8.1	Contractmanagement.....	21
8.2	Taken, rollen en verantwoordelijkheden.....	21
9	Eisen	23
10	Bijlagen	31

1. Inleiding

1.2 Doel PvE

Dit Programma van Eisen (hierna PvE) beschrijft de behoefte en eisen van ProRail Human Facility Management (hierna HFM) ten aanzien van een dienstverlener die invulling zal geven aan de dienstverlening 'afvalinzameling en -verwerking' (hierna dienstverlener afval), als onderdeel van de categorie 'hygiëne'.

1.3 Leeswijzer

Het PvE start met een omschrijving van de ProRail organisatie in hoofdstuk 2, waarna in hoofdstuk 3 de afdeling HFM wordt toegelicht en in hoofdstuk 4 de huidige situatie en ontwikkelingen uiteen worden gezet. In hoofdstuk 5 volgt de behoefte en ambitie. In hoofdstuk 6 komt de scope aan bod, waarna in hoofdstuk 7 de samenwerking, gevolgd door contractmanagement in hoofdstuk 8 wordt toegelicht. Er is voor gekozen om vrij uitgebreid stil te staan bij de ambitie, visie en uitgangspunten, omdat we het belangrijk vinden om samen op te trekken in de realisatie van ambities. Een deel van de toelichting van de visie en concept is opgenomen in Bijlage 4 - *visie op hygiënediensten* - van het PvE. Hoofdstuk 9 bevat de gebundelde eisen die voortvloeien uit de voorgaande hoofdstukken. Een begrippenlijst bij dit PvE is opgenomen in de Overeenkomst van Opdracht.

2. ProRail - onze organisatie

2.1 Wat wij doen

ProRail zorgt voor de aanleg, het onderhoud en het beheer van het Nederlandse spoorwegnet. Als onafhankelijke partij verdelen we de ruimte op het spoor, regelen we al het treinverkeer, bouwen en beheren we stations en leggen we nieuwe sporen aan. We onderhouden bestaande sporen, wissels, seinen en overwegen. ProRail is tevens netbeheerder en in die hoedanigheid verantwoordelijk voor het transport van elektriciteit over het net.

Wij hebben de opdracht om onze samenleving en economie op een schone en duurzame manier in beweging te houden, nieuwe woningen en wijken in heel Nederland bereikbaar te maken en innovatie te stimuleren met technologische en digitale vernieuwing van het spoor.

2.2 Onze missie

Wij verbinden mensen, steden en bedrijven per spoor, nu en in de toekomst. Wij maken aangenaam reizen en duurzaam vervoer mogelijk en zorgen dat het op en om het spoor veilig is.

2.3 Onze strategie en ambitie

Dat doen we door oplossingen te realiseren voor de groeiende vraag naar personen- en goederenvervoer per spoor. Uit onze studies en analyses blijkt dat de vervoersvraag de komende jaren – na de dip door Corona – snel zal terugkomen op het oorspronkelijke (hoge) groeipad. Naar verwachting zal de totale vraag naar reizigers- en goederenvervoer in 2040 met 30% zijn toegenomen. Door het vervoer van 20-40% meer reizigers en 40-60% meer goederen over het spoor te faciliteren, geven we met ons spoornetwerk duurzame invulling aan de Nederlandse mobiliteitsvraag.

Onze strategie - *verbindt, verbetert, verduurzaamt*- blijft onverminderd de route waarmee we die groei willen bereiken.

- ProRail Verbindt: We ontwikkelen de capaciteit voor de mobiliteit van de toekomst.
- ProRail Verbetert: We maken mobiliteit per spoor zo betrouwbaar mogelijk, nu en in de toekomst.
- ProRail Verduurzaamt: We maken spoormobiliteit zo duurzaam mogelijk.

In aanvulling op bovenstaande ambities houden we het spoor betaalbaar en in alles wat we doen blijft veiligheid onze prioriteit.

2.4 Presteren, ontwikkelen en samenwerken

We zien dat deze ambities invloed hebben op de manier van (samen)werken. Het werk dat we doen wordt complexer en specialistischer van aard en is meer gericht op innovatiekracht en creativiteit. Expertises worden meer aan elkaar verbonden en werken in de keten neemt toe. Onze traditionele organisatiestructuur verschuift zodat we gemakkelijker in kunnen spelen op veranderingen. Deze andere – meer organische- manier van werken vraagt om een adaptieve en toegankelijke werkomgeving waarin medewerkers met elkaar in verbinding worden gebracht.

2.5 Werkgebied

Ons werkgebied is het spoor in Nederland en de aansluitingen op het spoor naar het buitenland. Ons hoofdkantoor staat in Utrecht en er zijn vijf regiokantoren: Amsterdam, Rotterdam, Zwolle, Utrecht en Eindhoven. Verspreid over het land hebben we twaalf verkeersleidingposten van waaruit het treinverkeer wordt bestuurd. Er zijn zes uitruklocaties voor incidentenbestrijding ('brandweer van het spoor'). In Utrecht zit het Operationeel Controle Centrum Rail (OCCR), waar ProRail samenwerkt met vervoerders en spooraanneemers en de afhandeling van calamiteiten en incidenten op het spoor coördineert.

2.6 Over ProRail - onze mensen

Er werken ongeveer 4.600 mensen bij ProRail. Hiervan is 70% man, 30% vrouw en is het grootste gedeelte HBO/WO (71%) geschoold. Ook ProRail heeft te maken met toenemende vergrijzing. In 2021 was ruim twee op de drie (71%) van de nieuwe medewerkers jonger dan 40 jaar. Het percentage medewerkers jonger dan 40 jaar steeg daardoor licht (van 28% naar 30%). Ook de komende jaren zal de focus bij de instroom liggen op deze doelgroep.

ProRail streeft naar een medewerkersbestand die een realistische afspiegeling van de samenleving is. We besteden aandacht aan talenten met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dat doen we door zelf 'ongekend talent' te werven, maar ook door aandacht te vragen bij onze samenwerkingspartners en leveranciers.

3 Human Facility Management - onze afdeling

3.1 Onze afdeling

HFM is verantwoordelijk voor 32 bemenste locaties, verspreid over Nederland. Ons vastgoedbestand is erg divers, van kantoorlocatie tot verkeersleidingspost (24-uurslocatie met veel techniek) en van monumentaal tot modern. In totaliteit beheren we ongeveer 110.000 BVO, waarvan 60% in eigendom en 40% wordt gehuurd. Binnen deze 32 panden bieden we circa 3.300 (bureau)werkplekken en 205 24/7 werkplekken in de Verkeersleidingsposten en circa 100 24/7 werkplekken bij het Operationeel Controle Centrum Rail (OCCR). De toekomst van het kantoor is echter aan verandering onderhevig en beweegt richting 'hybride' – waar medewerkers gedeeltelijk op kantoor en deels op (een) andere plek(ken) (w.o. thuis) – werken. Dit heeft effect op onze werkomgeving én onze services.

Onze producten en diensten worden opgedeeld in drie ketens; Werkplek & Services (1), Veiligheid & Bedrijfscontinuïteit (2) en Vastgoed & Assets (3). In de Keten Werkplek & Services kijken we waar we met onze services bijdragen aan onze ambities in de werkomgeving, wat kenmerken deze services nu en in de toekomst. Onder Werkplek & Services vallen zeven subcategorieën die ingevuld worden vanuit een integraal dienstverleningsconcept. Dit programma van eisen is gericht op subcategorie hygiëne (zie figuur 1).



Figuur 1: Ketens HFM ProRail

3.2 Ambitie HFM

De missie 'wij zorgen samen voor de beste omgeving voor jou en je team' onthult het al. Het is onze ambitie om als afdeling HFM een werkomgeving te bieden waarin iedereen bij ProRail zich welkom voelt, zodat je je werk – als je besluit om naar kantoor te komen - in de omgeving kunt doen die prettig werkt voor jou en je team.

Dit doen we doordat deze verrassend, comfortabel en dagelijks op orde is (vastgoed, diensten en middelen ondersteunen daarbij).

Onze strategieën zijn:

Klant	Wij zijn de vertrouwde partner door in verbinding te staan met onze klanten op alle niveaus
Aanbod	Wij dragen bij aan de realisatiekracht van ProRail met een passende werkomgeving
Medewerkers	Wij voelen ons betrokken, trots en energiek en halen het maximale uit onszelf
Hoe we werken	Wij zijn wendbaar en slagvaardig door opgavegericht te werken in multidisciplinaire teams

3.3 Onze (hybride) manier van werken

HFM werkt in een snel veranderende context. Een hoge mate van wendbaarheid is daarbij gewenst omdat situaties geregeld vragen om onverwachte oplossingen of reacties. Onze klanten verwachten immers een passende dienstverlening en daar is soms creativiteit voor nodig. Daarin geloven wij dat we een maximale klantwaarde kunnen realiseren door continu met elkaar te ontwikkelen en te verbeteren. We gebruiken daarvoor de agile systemathiek. Agile werken helpt ons om het meest waardevolle werk eerst en met focus te doen. Dit doen we door middel van een wijziging in de organisatiestructuur naar ketens waarbij de verantwoordelijkheid horizontaal belegd is. Onze teams krijgen de ruimte om binnen kaders zelf tot oplossingen of acties te komen. En we geloven dat juist die creatieve oplossingen voor een positieve klantbeleving zorgen.

3.4 Onze bemenste (kantoor)locaties

Er zijn kantoorlocaties waar meer diensten aangeboden worden (o.a. vanwege de bezetting van de locatie). ProRail kent in haar populatie afdelingen die een specialistische taak hebben. Zij heeft haar afdelingen van oudsher – vanwege de taakverschillen (en de gevolgen ervan voor het vastgoed) – los van elkaar gehuisvest. Onderstaand kort de verschillende type locaties:

- Hoofdkantoor: twee (monumentale) kantoorlocaties in Utrecht ('De Inktpot' en de 'Tulpenburgh')
- Regiokantoren: verspreid over het land kleinere regiokantoren voor regionale werkzaamheden (Amsterdam, Eindhoven, Rotterdam, Utrecht en Zwolle)
- Verkeersleidingposten (VL-posten): deze posten (12 posten verspreid over Nederland) houden 24/7 het treinverkeer in de gaten. Zij zorgen ervoor dat reizigers- en goederentreinen veilig en (zoveel mogelijk) volgens dienstregeling rijden.
- Het Operationeel Controle Centrum Rail (OCCR) in Utrecht (gehuisvest in locatie AHL) is het landelijke controlecentrum van de dagelijkse operatie voor het Nederlandse spoorwegnet. Hier zitten medewerkers van ProRail, goederen- en reizigersvervoerders en spooraannemers bij elkaar. Het OCCR coördineert 24/7 landelijke verstoringen op het spoor.
- Incidentenbestrijdingslocaties (ICB): Op het moment dat er een verstoring optreedt op of rond het spoor, komt incidentenbestrijding in actie 24/7. Deze afdeling zorgt ervoor dat alle (dreigende) treinincidenten professioneel worden afgehandeld. Deze locaties hebben een kantoorgedeelte en een 'uitrukfunctie' voor calamiteiten op het spoor (brandweerstand) waardoor ze vaak een grote voertuigenstalling en loods hebben. We hebben vijf ICB-locaties verspreid over het land (Utrecht, Eindhoven, Zwolle, Rotterdam en Amsterdam/Schiphol) en in de toekomst komt er een training- en outillage plek in Amersfoort bij.
- Opleiding- en vergadercentrum (De Spot): Op een steenworp afstand van Utrecht Centraal Station wordt een opleiding- en vergadercentrum gerealiseerd in 2021. Deze locatie is voor interne training- en vergaderdoeleinden bedoeld. Na 2025 is het nog onbekend of deze locatie als eventlocatie blijft bestaan, een gewijzigde bestemming krijgt of gesloten gaat worden.
- Projectlocaties: diverse projectlocaties worden ingezet voor projecten die zeer specifiek zijn, denk aan locaties in de nabijheid van een station dat meerjarig verbouwd wordt of uitbreiding van spoor op bepaalde trajecten.

3.5 Aanleiding categorie hygiëne

De afloop van alle contracten in de categorie hygiëne creëert een kans om te kijken naar verdergaande samenwerking in de keten (1), een prominentere plek voor duurzaamheid (2) én het gebruik van data en innovatie in de hygiëne dienstverlening (3).

1) Ketensamenwerking facilitaire diensten

Meer afstemming tussen onderlinge facilitaire diensten – 'ketensamenwerking' – zorgt voor meerwaarde voor de eindgebruiker/klant. ProRail is hiermee voor haar hoofdkantoor in Utrecht gestart met het zogenaamde 'one team'. In het 'one team' wordt gekeken welke operationele knelpunten er zijn met als doel om de (dagelijkse) facilitaire performance te verbeteren. Facilitaire dienstverleners en medewerkers van het HFM-serviceteam zitten wekelijks bij elkaar om o.a. terug te blikken op de facilitaire prestaties van de voorgaande week, vooruit te kijken naar de komende week, het bespreken van personele bezetting (vakantie/ziekte), maatregelen en planning van werkzaamheden en evenementen.

Op dit moment wordt onderzocht op welke wijze een dergelijke samenwerking georganiseerd kan worden voor de VL- en ICB-locaties en de regiokantoren. De frequentie alsook mogelijke clustering van locaties moet nog bepaald worden.

2) Duurzaamheid

In de bestaande contracten hygiëne is in beperkte mate aandacht geweest voor (sociale) duurzaamheid. Duurzaamheid is onderdeel van het DNA van ProRail. Er zijn stevige ambities die vooral betrekking hebben op de performance 'buiten' op het spoor, maar ook 'binnen' in de werkomgeving kan er bijgedragen worden aan het duurzaam aanbieden van de dienstverlening. We stellen onszelf ten doel om impact te maken in de facilitaire dienstverlening door het reduceren van de CO₂ footprint.

3) Datagedreven dienstverlening

In 2023 gaan sensoren helpen om zicht te krijgen in het gebruik van een aantal ProRail kantoorlocaties. De sensoren geven inzicht in de benutting en bezetting van werkplekken, belcellen, vergader-, team-, project- en overleg ruimtes en huiskamers. Deze sensoren zijn geplaatst in het hoofdkantoor en de regiokantoren:

- De Inktpot/Tulpenburgh (Utrecht)
- Admiraal Helfrichlaan (Utrecht)
- Schellepoort (Zwolle)
- VLTC (Amsterdam)

- Central Post (Rotterdam)
- The Core (Eindhoven)

Deze data kan ook helpen om goed in te schatten waar 'pieken en dalen' ontstaan zodat er op geanticipeerd kan worden met de facilitaire diensten.

3.5.1 Noodzaak en aanleiding

Onderstaande punten zijn voor HFM aanleiding om in de categorie hygiëne andere (meer) integrale keuzes te maken:

- De komende jaren zien we een verandering ontstaan in de samenstelling van onze medewerkers. Waardoor ook andere eisen ontstaan aan ons als werkgever. De organisatie gaat de komende (8) jaren verjongen door de uitstroom van een grote groep collega's die met pensioen gaat; een nieuw manier van gebruik van het kantoor moet flexibel genoeg zijn om alle doelgroepen te kunnen 'servicen';
- We werken vanuit de wens van medewerkers om 'hybride' - bijvoorbeeld 2 dagen thuis en 2 dagen op kantoor - te werken. Ons kantoorconcept – Werken als een PRO - gaat over samenwerken en ontmoeten op kantoor. 'Schoon' is daarbij een belangrijke randvoorwaarde.
- Duurzaamheid en de rol die we als werkgever vervullen om duurzame keuzes te maken vraagt ook om anders te kijken naar de impact die met een nieuw hygiëne concept gerealiseerd kan worden. Niet alleen door de bijdrage aan duurzaamheid, maar ook door storytelling en voorbeeldgedrag;
- Bestaande contracten bieden onvoldoende ruimte om invulling te geven aan de herijkte doelstellingen en ambities. Daarnaast lopen bestaande contracten op korte termijn af (eind 2023). Dit terwijl er juist een toenemende vraag ontstaat door een andere manier van kijken naar de kantoorfunctie.
- Er ontstaat een andere behoefte door de consequenties die COVID-19 met zich meebrengt. De wijze waarop hygiëne dienstverleners in het verleden gecontracteerd zijn biedt onvoldoende flexibiliteit om mee te bewegen met toe- of afnemende vraag en aanpassing van het aanbod.

3.6 Kern van onze vraag

We zoeken een dienstverlener afval die, op basis van onze visie op hygiëne, de dienstverlening rondom afvalinzameling en verwerking gaat verzorgen op onze locaties.

Voordat in hoofdstuk 5 ingegaan wordt op de toekomstige invulling van de categorie Hygiëne volgt onderstaand in hoofdstuk 4 kort inzicht in de bestaande situatie van de categorie Hygiëne (contracten en dienstverlening).

4. Huidige situatie en ontwikkelingen

4.1 Huidige situatie afvaldienstverlening

Er is op dit moment één dienstverlener verantwoordelijk voor de gehele afvalverwerking (lediging, transport, verwerking en huur van emballage) van de bemenste ProRail (kantoor)locaties. Dit zijn kantoorlocaties, VL-posten, ICB-locaties, event- en projectlocaties. Op alle locaties van ProRail, m.u.v. de locatie Central Post in Rotterdam, staan de 'Tulip' inzamelmiddelen. In Bijlage 1 is een overzicht opgenomen van het aantal Tulips per locatie. Deze Tulips zijn eigendom van ProRail. De Tulips hebben de volgende 'vaste' inzamelcategorieën:

- Restafval
- GFT & Swill (hierna: etensresten)
- P(M)D
- Papier
- Koffiebekers
- Karton
- Glas (inzameling naast de Tulips)



Figuur 2: Voorbeeld Tulip afvalbak

Swill - voedselresten uit de bedrijfsrestaurants - valt ook onder de vaste afvalstromen. Dit is voornamelijk afkomstig van locaties met een bedrijfsrestaurant. Naast de 'Vaste afvalstromen' die worden verzameld in de Tulips, worden meerdere afvalstromen op afroep afgevoerd en verwerkt. Dit zijn de volgende 'variabele afvalstromen':

- Folie & kunststoffen
- Klein chemisch afval
- Vertrouwelijk afval
- Vertrouwelijk papier
- Elektr(on)isch afval
- Bouw & Sloop
- Hout
- Schroot

In onderstaande tabel wordt aangegeven hoeveel gewicht er per afvalstroom is ingezameld op alle ProRail locaties in 2022:

Afvalstroom	Gewicht per stroom
Afval/restafval	144.153 kg
Bouw & Sloop	900 kg
Folie/kunststoffen	248 kg
Gevaarlijk afval	2.519 kg
Glas	910 kg
Hout	1.953 kg
Koffiebekers	644 kg
Papier/Karton	51.225 kg
PMD	16.416 kg
Schroot	680 kg
Etensresten*	49.910 kg
Vertrouwelijk papier	7.245 kg
Totaal	276.802 kg

*etensresten bestaat uit de categorie 'swill' en 'GFT'

Tabel 1: Overzicht totaalgewicht per afvalstroom 2022

In onderstaand overzicht (zie figuur 3) is in kaart gebracht op welke *kantoorlocaties* in de huidige situatie het afval wordt ingezameld en verwerkt:

Legenda

- Hoofd/regiokantoor
- Verkeersleiding posten
- ICB
- Projectlocaties



Figuur 3: Overzicht kantoorlocaties ProRail

Op het hoofdkantoor in Utrecht – De Inktpot/Tulpenburgh – verzorgt de huidige dienstverlener ‘afval’ het complete afval proces. Dat wil zeggen: het ophalen van het afval uit de interne inzamelingsmiddelen door een afvalcoach – gecontracteerd in het contract van de huidige dienstverlener afval- wegen en afvoeren naar de juiste afvalcontainer en vervolgens transporteren en verwerken van het afval. Met deze methode wordt gestreeft naar een situatie waarbij grondstoffen zo zuiver mogelijk worden afgevoerd, met als doel een restafvalvrij hoofdkantoor. Op de regiokantoren, VL-posten, ICB-locaties en Projectlocaties draagt de huidige opdrachtnemer enkel zorg voor de afvoer, transport en verwerking van afvalstromen. De huidige schoonmaakdienstverlener verzorgt het ophalen van het afval uit de interne inzamelingsmiddelen en sorteert deze naar de juiste afvalcontainer. Tot slot levert de dienstverlener voor alle locaties advies met betrekking tot de reductie van afval en verbetermogelijkheden met betrekking tot afvalscheiding en afvalverwerking. De cateraar heeft – als onderdeel van haar dienstverlening per 1 januari 2022 – een samenwerkingsverband met een lokale afvalinzamelaar voor de inzameling en verwerking van de sinasappelschillen, swill en koffiedrab die vrij komen uit de grootkeuken en banquetkeuken van de locaties Inktpot/Tulpenburgh.

4.2 Thema's

Er zijn verschillende (interne) thema's die relevant zijn voor onze dienstverlening afvalinzameling en -verwerking en impact hebben op dit contract:

- **Werken als een PRO**

Medio 2019 zijn de ambities voor een nieuwe werkomgeving ontwikkeld: Werken als een PRO. Dit werkplekconcept is opgesteld in klantgesprekken en is opgericht aan de hand van de volgende de pijlers: opgavegericht werken, flexibiliteit, diversiteit in werken, ontmoeten en samenwerken en ProRail identiteit.

Het werkplekconcept bestaat uit zes basisprincipes (zie figuur 4). Wij werken in een combinatie van op kantoor en -indien het werk het toestaat - thuis. De kantoorruimtes zijn primair gericht op samenwerken, ontmoeten en co-creëren met collega's en bezoekers. Naast de ontmoetingsruimtes, gericht op reuring, zijn er ook voldoende rustige ruimtes aanwezig in de panden. Deze stilleruimtes en bibliotheekruimtes, geven medewerkers de gelegenheid om werkzaamheden geconcentreerd uit te voeren. Zie Bijlage 2 voor een uitgebreide uitleg over 'Werken als een PRO'.

De **6** basisprincipes Werken als een Pro / Hybride werken



Figuur 4: De zes basisprincipes van Werken als een Pro/Hybride werken.

- **Evaluatie 'werken als een PRO'**

Tijdens de coronapandemie zijn de ProRail (kantoor)locaties – versneld – gerenoveerd om het werkplekconcept 'Werken als een PRO' te kunnen faciliteren. Dit werkplekconcept is recent ge-evalueerd waaruit voortkomt dat de mix nog wat aanpassing behoeft: met name het faciliteren van voldoende (éénpersoons) beluimtes. De conclusie: collega's bezoeken het kantoor vooral voor ontmoeten: formele vergaderingen, project- en afdelingsoverleggen, maar ook creatieve sessies. Spreiding van de bezetting is nog niet optimaal: het is vooral druk op dinsdag en donderdag en in mindere mate de maandag. Woensdag en vrijdag is de bezetting beperkt.

- **Vastgoedstrategie**

Onze lange termijn vastgoedstrategie wordt vanwege diverse ontwikkelingen opnieuw tegen het licht gehouden. ProRail heeft – ten opzichte van haar bezetting voor COVID-19 – een lage bezetting op bijna al haar locaties. De ruimtelijke gevolgen voor het kantorenportfolio van ProRail zal in 2023 in kaart gebracht worden. Mogelijk heeft dit gevolgen voor de afval dienstverlening vanwege afschaling de komende jaren.

Verkeersleidingsposten (VL-posten)

In Barendrecht wordt een nieuwe locatie – 'Groot Rotterdam'- ontwikkeld. Op deze locatie worden - naast VL Rotterdam – op termijn (mogelijk) andere VL-posten gehuisvest. Er is nog niet bekend wanneer deze post gerealiseerd wordt, ook over de herbestemming van de vrijgekomen locaties is nog niets bekend.

- **Inclusiviteit**

Programma Diversiteit & Inclusiviteit is er binnen ProRail om te groeien in diversiteit en onszelf in inclusief vermogen te versterken. Bij ProRail mag en kan je jezelf zijn; samen geven we kleur aan ProRail. De prestaties van ProRail kunnen alleen neergezet worden met de kwaliteiten, talenten én de diversiteit van alle ProRailers samen. Ook medewerkers van leveranciers mogen zijn wie ze zijn.

Vernieuwende oplossingen, nieuwe kennis, verrassende interventies. Het is er door het bij elkaar brengen de verschillende kijk op zaken, door een samenspel van verschillende zienswijzen, culturen, kennis en ervaringen. Bij ProRail willen we de verschillen onderling waarderen en de overeenkomsten omarmen. Daarom investeren we structureel in diversiteit en ons eigen inclusief vermogen.

- **Hospitality**

ProRail wil met het inrichtingsconcept 'werken als een PRO' een concept realiseren dat past bij de behoeften van haar medewerkers en bezoekers. Een concept waar mensen het gevoel wordt gegeven dat ze welkom zijn. Onze hygiëne diensten zijn onderdeel van het totaalpakket van facilitaire dienstverlening. Dienstverlening is zichtbaar en klantgericht: proactief handelen en inspelen op situaties zijn belangrijk in de hospitality: hierdoor ontstaat meer oog voor de behoeftes van onze collega's (ook buiten de hygiëne dienstverlening).

- **Duurzaamheid**

Met onze werkomgeving én met onze services willen we (zichtbaar) bijdragen aan de duurzaamheidsambities van ProRail. De werkomgeving is een voorbeeldfunctie, waarbij we medewerkers en bezoekers stimuleren tot duurzaam gedrag en duurzame initiatieven. Als HFM maken we impact door in de facilitaire dienstverlening de CO₂ footprint te verminderen.

Met afval kunnen we impact maken en bijdragen aan de duurzaamheidsambities van ProRail. Dat doen we door naar de volledige keten te kijken die we met hygiëne raken (van grondstoffengebruik, logistieke bewegingen tot sociale impact), maar ook door het bewustzijn over duurzame keuzes bij collega's te vergroten door de inzet van nudging en storytelling.

- **Koffiebekers**

In 2024 zijn plastic wegwerkbekers- en maaltijdverpakking niet toegestaan voor het nuttigen van eten en drinken op kantoor. Herbruikbare borden en bekertjes zijn de norm om milieuvervuiling en plastic soep te voorkomen en de enorme aantallen plastic producten die na eenmalig gebruik worden weggegooid te verminderen. ProRail heeft de keuze gemaakt om voor de koffie- en theeconsumptie op kantoor een persoonlijke duurzame koffiebeker te verstrekken. In Q3 2023 wordt deze koffiebeker uitgerold en worden geen wegwerp koffiebekers verstrekt in bemenste (kantoor)locaties van ProRail. In afwachting van mogelijk nieuwe inzamelingsmiddelen worden de gaten van de koffiebekers in de huidige inzamelingsmiddelen tijdelijk afgeplakt

- **Van papier naar vertrouwelijk papier**

ProRail kent op dit moment de volgende twee papierstromen:

1. Papier/karton (via centrale inzamelingsmiddelen)
2. Vertrouwelijk papier (via een afsluitbare rolcontainer)

Mede ingegeven door strengere wetgeving (AVG) is ProRail voornemens om vertrouwelijk informatie ook vertrouwelijk te behandelen. In de centrale inzamelingsmiddelen wordt in de toekomst enkel karton ingezameld. Al het papier, met uitzondering van papier gebruikt binnen de sanitaire voorzieningen (zoals papieren handdoekjes, etc.) en papier gebruikt in restaurantvoorzieningen (zoals servetten, keukenrol, etc.) wordt vertrouwelijk behandeld om een datalek van persoonsgegevens en bedrijfsgevoelige informatie te voorkomen.

- **Milieu**

De bemenste (kantoor)locaties van ProRail bevinden zich voornamelijk in gebieden waar – vanuit duurzaamheid – binnenstedelijke ontwikkelingen plaatsvinden. Dit betekent dat er steeds vaker een beroep gedaan wordt op ProRail om bij te dragen aan emissievrije stadskernen. Doel is om de emissie van CO₂ als gevolg van stadslogistiek te reduceren naar nul. Dit betekent dat voor de aanvoer van producten de komende jaren innovaties nodig zijn, denk aan verbeteren van de voertuigtechnologie, benutting en belading van vrachtverkeer en het starten van innovatieve logistieke trajecten (denk aan de logistieke hubs buiten de stadskernen).

- **Binnenstedelijke ontwikkelingen**

Vastgoed van ProRail bevindt zich vooral op locaties waar gewerkt wordt aan de stedelijke kwaliteit: het creëren van een zo aantrekkelijk mogelijk leef- en werkmilieu. In diverse gemeenten heeft ProRail te maken met gebiedsontwikkelingen die toezien op de transformatie van het bestaand gebied, waarbij verduurzaming – o.a. door emissievrije stadskernen – steeds vaker opgaven oplevert voor het bereikbaar maken en houden van onze locaties. ProRail wordt steeds vaker gevraagd om bevoorrading van haar locaties op 'autoluwe' momenten te organiseren (buiten spits- en schooltijden) en met zo min mogelijk CO₂ uitstoot.

5. Hygiëne bij ProRail - onze behoefte en ambitie

5.1 Onze ambitie en doelen voor hygiëne

Bij ProRail ambiëren we een inspirerende werkomgeving met aantrekkelijke voorzieningen. Deze omgeving daagt de medewerkers uit tot nieuwe manieren van samenwerken en legt de basis voor een werkcultuur waarin teams en individuen kunnen excelleren. De invulling van de categorie Hygiëne is daarin een belangrijke (rand)voorwaarde.

Integraal serviceconcept

Binnen HFM worden de (fysieke) werkomgeving en de facilitaire diensten integraal benaderd. De werkomgeving en de diensten die worden aangeboden zijn immers onlosmakelijk met elkaar verbonden. In het integraal dienstenconcept wordt vanuit klantperspectief de ambitie op onze facilitaire dienstverlening geschetst. Op basis van klantreizen onderscheiden we zeven klantbehoeften die onze (toekomstige) medewerkers belangrijk vinden in onze dienstverlening (zie Bijlage 3).

In de samenwerking met onze ketenpartners verwachten we een open houding waarin we samen continu met elkaar de dienstverlening verbeteren, zodat de totaalbeleving van de verschillende services aansluit bij de klantbehoefte. In de toekomst kan dat betekenen dat we met elkaar – categorie hygiënediensten, maar ook de dienstverlening van HFM breed – in gesprek gaan met partners hoe we onze services continu kunnen doorontwikkelen.

Visie op Hygiënediensten

De diensten in de categorie hygiëne bepalen samen het resultaat. Samen bepalen deze diensten of de werkomgeving schoon, veilig en fris is en wordt ervaren. De dienstverleners hygiëne zorgen gezamenlijk – in afstemming met ProRail - voor passende frequenties voor schoonmaak, sanitaire middelen en afval en zorgen voor passende preventieve (en correctieve) ongediertebestrijding. De focus in de visie op hygiëne ligt op drie focuspunten: 1. Duurzaam, 2. Kwaliteit en 3. Samenwerken.

Belangrijk in deze visie:

- Expertise: binnen gestelde kaders geven we ruimte aan de hygiëne dienstverleners om creativiteit en innovatie in de dienstverlening mogelijk te maken;
- Maatwerk: we geven dienstverleners de mogelijkheid om – op basis van wensen van gebruikers - zelf met invullingen van de dienstverlening te komen die passen bij de typen locatie en;
- Eerlijk (samen)werken: (sociale) duurzaamheid is in deze categorie in ontwikkeling en biedt kansen – zeker in een langdurige samenwerking – om gezamenlijk verder te ontwikkelen/ mee te liften op ontwikkelingen in de sector.

In Bijlage 4 is de volledige visie op hygiënediensten opgenomen.

Wij zien hygiënediensten als kansrijk om een stap dichterbij onze organisatiedoelstellingen te komen. Daarom hebben we in onderstaande tabel een aantal doelstellingen opgesteld die passen bij onze ambities.

	Duurzaam 	Kwaliteit 	Samenwerken 
Ambitie	ProRail heeft duurzaamheid in haar DNA. Voor de bedrijfsvoering – waar hygiëne onderdeel van is – is de ambitie gesteld om impact te maken in de facilitaire dienstverlening door de footprint van de diensten zoveel als mogelijk te reduceren.	ProRail wil met het inrichtingsconcept 'werken als een PRO' een concept realiseren dat past bij de behoeften van haar medewerkers en bezoekers in de werkomgeving. Een concept waar mensen het gevoel wordt gegeven dat ze welkom zijn.	ProRail streeft naar een werkomgeving waarin collega's makkelijk – online én offline – elkaar kunnen ontmoeten. Achter de schermen werken (facilitaire) dienstverleners – soms over de grenzen van hun eigen dienstverlening – om maximaal bij te dragen aan de beleving op kantoor.
Visie	Onze medewerkers verdienen een duurzame werkomgeving. Hierbij richten we ons niet alleen op onze eigen invloedssfeer in de ProRail organisatie, maar ook – daar waar mogelijk – op de keten en de omgeving om ons heen. Wij zijn geen koploper maar volgen op korte afstand. Structurele aandacht is er voor diversiteit en inclusiviteit onder meer door het bieden van arbeidskansen en duurzame inzetbaarheid voor iedereen. 1. <u>Impact</u> Samen met de dienstverleners en ketenpartners heeft ProRail inzicht in de werkprocessen en de (logistieke) keten om zo impact te maken en aan te sluiten op de duurzaamheidsvisie van ProRail. Dit doen we door: 1. Het reduceren van het aantal vervoersbewegingen. 2. Het minimaliseren van het restafval en de grondstofstromen hoogwaardig recycleren. 3. Het reduceren van de CO₂ uitstoot. 2. <u>Inclusief</u> Iedereen moet zich thuis voelen en iedereen is welkom. Dit geldt voor de medewerkers van ProRail als ook van de dienstverleners. Daarom investeren we in duurzame inzetbaarheid gedurende de gehele loopbaan en niet alleen tegen het einde. Inclusiviteit en diversiteit vinden we belangrijk. Zo bieden we mensen met een begeleidingsbehoefte en veilige leer- en werkomgeving. We investeren in activiteiten die helpen om sterk in je werk te (blijven) staan. 3. <u>Integraal</u> We richten ons niet alleen op de eigen invloedssfeer maar daar waar mogelijk kijken we om ons heen in de omgeving en de keten. We werken graag samen met facilitaire partners om de werkprocessen te verduurzamen maar zijn hier geen koploper maar volgen op korte afstand. We gaan daar waar mogelijk voor integraliteit omdat het meer impact heeft als we de samenwerking opzoeken.	Wij bieden onze medewerkers een schone, veilige en opgeruimde werkomgeving waarin continuïteit is geborgd. Met een scherp oog kijken wij naar kwaliteit. Dat betekent dat we de basis op orde hebben. Wij willen dat iedereen zich bij ons welkom voelt doordat alle locaties een herkenbare en eenduidige uitstraling hebben als het gaat om hygiëne. De medewerkers van de dienstverlener(s) zijn zichtbaar, herkenbaar en aanspreekbaar en werken vanuit één team. 1. <u>Veilig</u> De basis is op orde waardoor alle werkplekken fris, opgeruimd en schoon zijn. We werken in en aan een gezonde werkomgeving waarin medewerkers zich veilig voelen. Niet alleen op het gebied van hygiënediensten maar op sociaal gebied. We geven medewerkers ook zelf de mogelijkheid om hun werkplek schoon te houden. We voorkomen ongedierte en zorgen gedurende de gehele dag voor de optimale werkomstandigheden 2. <u>Herkenbaar</u> We werken voor- en achter de schermen waarbij we hygiënediensten een gezicht geven. We laten zien wat we doen en zijn aanspreekbaar. Het serviceniveau is op alle locaties hetzelfde en herkenbaar en we werken vanuit één team. De medewerkers zijn trots op hun werkomgeving en doen het werk met passie en vakmanschap. We zetten met plezier een stapje extra als we daarmee de gebruiker kunnen verrassen 3. <u>Tevreden</u> Wie bij ProRail werkt is trots op zijn werkomgeving. Zichtbaarheid motiveert de mensen om hun werk goed te doen en verbetert de tevredenheid van de gebouwgebruikers. Op afdelingsniveau kunnen we hierdoor maatwerk leveren en inspelen op het gedrag en gebruik. Daarmee combineren we gastvrijheid met hygiënediensten, een perfecte combinatie. We streven naar	Wij voelen ons verantwoordelijk voor alles wat de gebruiker beleeft. Dat betekent dat we eigenaarschap tonen voor het werk dat gedaan wordt. We werken samen door continu van elkaar te leren en te ontwikkelen om de dienstverlening te verbeteren. Als het gaat om innovaties zijn we geen koploper maar nemen wij de rol van een snelle volger om de ambities te verwezenlijken. 1. <u>Continu leren en ontwikkelen</u> Ons werk is teamwork en we zijn oprecht betrokken bij elkaar. We leren continu van elkaar en bouwen aan een relatie met respect en gelijkwaardigheid en maken bespreekbaar waar we tegenaan lopen. Samen optimaliseren we onze werkwijzen daar waar kan met behulp van data. We staan open voor pilots en nieuwe werkwijzen om het werk gemakkelijk te maken en zo te werken naar het beste resultaat in hygiëne- diensten. 2. <u>Verantwoordelijk</u> Hygiënediensten prikkelen de zintuigen, bijvoorbeeld als het fris ruikt, de prullenbak niet vol is of voldoende zeep in de dispenser zit. Deze sensatie van comfort vinden we waardevol, ook omdat het een stimulans is voor anderen om de werkomgeving schoon en netjes te houden. Waar dat kan maken we gebruik van een onbewust duwtje in de rug om bij te dragen aan hygiëne(beleving) in de werkomgeving. We voelen ons verantwoordelijk en tonen eigenaarschap. 3. <u>Flexibel</u> We zijn flexibel en wendbaar in ons werk. Zo plannen we sommige werkzaamheden buiten de piektijden en houden we sommige ruimten extra in de gaten bij grote drukte. Door het aanbieden van een hygiëne menukaart kunnen extra diensten worden afgenomen. Met deze flexibiliteit creëren we waarde waar het gaat om slim (samen) werken en een nog beter resultaat. We zijn

		operational excellence en meldingen worden snel afgehandeld.	flexibel maar werken daar waar mogelijk met vaste gezichten.
Doel	1. ProRail wil zoveel mogelijk afval scheiden in herbruikbare reststromen, zodat het aandeel (rest)afval steeds kleiner wordt. Met als doel een afvalvrije kantooromgeving. ○ Het aangeboden afval wordt hergebruikt en de milieu-impact wordt inzichtelijk gemaakt. ○ Inzicht in de mogelijkheden en onmogelijkheden van het recyclen van de kantoor afvalstromen ○ Monostromen worden omgezet naar grondstoffen die uiteindelijk weer toegepast kunnen worden in nieuwe producten	De dienstverleners hygiëne geven invulling aan de ambitie en visie ten aanzien van 'kwaliteit' binnen haar dienstverlening, waarbij er binnen vijf (5) jaar ten aanzien van de aspecten veilig, herkenbaar en tevreden een minimale klantbelevingsscore van een 6,0 wordt behaald.	De dienstverleners hygiëne geven invulling aan de ambitie en visie ten aanzien van 'samenwerken' binnen haar dienstverlening, waarbij er jaarlijks een verbetervoorstel wordt gedaan én (in overleg met ProRail) wordt geëffectueerd ten aanzien van de elementen 'continu leren en ontwikkelen', 'verantwoordelijk' en 'flexibel'.
Minimale prestatie indicatoren¹ in jaar 1.	• Nulmeting/analyse opdat bepaald kan worden welke ambitie voor het zo hoogwaardig mogelijk scheiden, tegen zo laag mogelijke milieu-impact • Minimalisering van het (rest)afval om te komen tot de doelstelling in 2030 van maximaal 10% restafval van het totaal. In 2027 is het % restafval met 50% gereduceerd ten opzicht van de nulmeting die in het eerste contractjaar wordt uitgevoerd. • Sociaal: minimaal 5% SROI medewerkers meegenomen in de dienstverlening. • Optimalisering van de logistiek (efficiënt/effectief) • Transparantie over verwerking van afvalstromen en monitoring van verwerking	• Klanttevredenheidsmeting, waarbij voor jaar 1 het minimale rapportcijfer van een 6,00 geldt • Verbetervoorstellen (2x per jaar) om de ambities van ProRail te realiseren	• Tijdige opvolging van KWIS-meldingen; • Behalen van KPI's in dashboard voor implementatie • Vaststellen van KPI hoogte voor fase 2: continu ontwikkelen en verbeteren (jaar 1) • Nulmetingen gerealiseerd voor normen jaar 2 KPI's • Veri en communicatiematrix worden gevolgd.

Tabel 2: ambitie, visie en doelen van ProRail op gebied van hygiëne diensten, op het gebied van duurzaam, kwaliteit en samenwerken.

De doelstellingen zijn verderop in dit document vertaald naar eisen en worden verder uitgevraagd in de gunningscriteria. Vervolgens zijn de eisen uitgewerkt in een KPI-model, als onderdeel van de contractmanagementsystematiek. Dit is het startpunt van de samenwerking, waarin we gezamenlijk werken aan het invullen van de ambities en doelstellingen (zie hoofdstuk 7 Onze samenwerking).

¹ Voor een totaal overzicht van indicatoren die minimaal gelden zie het KPI Dashboard (bijlage 12).

6. Scope contract

Afval wordt gedefinieerd als; *al het afval in de bemenste (kantoor)locaties waarvan ProRail van plan is zich ervan te ontdoen*. Er wordt onderscheid gemaakt naar twee typen afvalstromen waar zowel het afvoeren en (duurzaam) verwerken van het afval voor geldt:

1. Vaste afvalstromen: Restafval, Karton, Vertrouwelijk papier, Etensresten (incl. koffiedrab), P(M)D, Glas
2. 'Afroep': Folie & kunststoffen, Klein chemisch afval, Vertrouwelijk afval, Elektr(on)isch afval, Bouw & Sloop, Hout, Schroot

De dienstverlening bestaat uit het:

1. Het ophalen, wegen, registreren, transporteren en verwerken van de afvalstromen;
2. Het transporteren, leveren, plaatsen, schoonhouden en onderhouden van de benodigde emballage bij de locaties in scope;
3. Het creëren van bewustwording over afvalscheiding naar medewerkers van ProRail en facilitaire dienstverleners;
4. Optimaliseren van de logistieke keten, milieuprestatie (en innovatie);
5. Het inzichtelijk maken van de resultaten van het scheiden per locatie, per afvalstroom via managementrapportages.

6.1 Ophalen, wegen, registreren, transporteren en verwerken van afvalstromen

De dienstverlener afvalinzameling en -verwerking is verantwoordelijk voor het wegen en registreren van afval zodat herleidbaar (hoeveelheid in kg, ophaaldatum en locatie) is welk aandeel van het afval in het verwerkingsproces afkomstig is van ProRail. Dit kan aan de wagen plaatsvinden of op een andere wijze, mits herleidbaarheid van het gewicht gegarandeerd is. Daarnaast is dienstverlener verantwoordelijk voor de retourlogistiek alsook het (duurzaam) verwerken en/of verwaarden van afvalstromen. Als de dienstverlener afval niet de eindverwerker is van het afval dan wil ProRail inzicht in de keten (waar wordt het verwerkt, hoe wordt het verwerkt en wat is de milieu-impact)

Van papier naar vertrouwelijk papier

Zoals in paragraaf 1.11 ook is aangekondigd is ProRail voornemens om haar papierstromen vanaf de start van de nieuwe dienstverlening afvalinzameling en verwerking anders in te zamelen en verwerken. ProRail wil o.a. vanwege de AVG privacywet onderscheid maken tussen de volgende papierstromen:

1. Vertrouwelijk papier (alle documenten, waaronder memo's, rapporten e.a. bedrijfs- en persoonsgevoelige documenten)
2. Karton. Dit betekent dat in de centrale afvalinzamelingsmiddelen alleen karton wordt ingezameld.

6.2 Het transporteren leveren, plaatsen, schoonhouden en onderhouden van de emballage

De dienstverlener afval is verantwoordelijk voor het verzorgen van passende emballage voor elk van de afvalstromen. Bijlage 1 (werkblad 'Ingezameld Afval 2022-2023') bevat een overzicht van de huidige emballage per locatie. De dienstverlener afval is niet verplicht om de huidige emballage – één op één- over te nemen. ProRail is op zoek naar een dienstverlener die gedurende de looptijd van de dienstverlening de emballage optimaliseert (bijv. door periodiek uitvoeren van analyses zoals vulgraadmetingen). Als blijkt dat er gedurende de overeenkomst behoefte is aan een type emballage die niet is opgenomen in de aanbestedingsbegroting, geeft de dienstverlener een marktconform tarief af.

6.3 Bewustworden over afvalscheiding aan medewerkers van ProRail en facilitaire dienstverleners (w.o. schoonmaak, ongedierte en catering)

ProRail realiseert zich dat het reduceren van (rest)afval een verantwoordelijkheid is waarop dienstverleners en ProRail samen moeten werken. ProRail vanuit haar brede verantwoordelijkheid voor de facilitaire dienstverlening (1) en het bewustwordingsproces van afvalscheiding (2) bij medewerkers en de dienstverlener afval die – vanuit haar expertise-interventies voorstelt om het bewustwordingsproces van medewerkers te vergroten. Het is belangrijk dat er continu afstemming en samenwerking plaatsvindt tussen de dienstverlener afval, ProRail en de overige facilitaire dienstverleners om te bekijken of de afvalinzameling op de juiste manier plaatsvindt en waar winst behaald kan worden.

6.4 Optimaliseren van de (logistieke) keten hygiëne

De intentie is dat alle (hygiëne) ketenpartijen samen leren en komen tot optimalisatie van de dienstverlening. Als de dienstverlening goed verzorgd is – dienstverleningsniveaus gehaald worden – en in het geval van afval alle afvalstromen op de juiste wijze worden verwerkt, ontstaat er vertrouwen en kan in samenwerking worden geoptimaliseerd. Denk bijv. aan optimaliseren van transport/ophaalschema's (gekoppeld aan invloeden van de seizoenen) en realisatie van optimale vulgraad van de emballage.

6.5 Het inzichtelijk maken van de resultaten van het scheiden per locatie, per afvalstroom

ProRail wil – omwille van haar ambitie – in een rapportage inzicht in de resultaten van de afgevoerde afvalstromen. Daarin wil zij inzicht in onderstaande data:

- Hoeveelheid afgevoerde afvalstromen per locatie: per afvalstroom totaal aantal kilo's, prijs per afvalstroom, afvoerdatum;
- Per afvalstroom: totaal gewicht in kg's, totaalbedrag (over de periode van rapportage)
- Knelpunten: aangegeven dient te worden wat niet goed gaat met daarbij verbetervoorstellen om knelpunten in de toekomst te voorkomen
- Trends per locatie

- Bijzonderheden en afwijkingen in hoeveelheden, samenstelling en prijs;

6.6 Mogelijke aanpassingen in scope

- Mutaties van locaties: het is mogelijk dat gedurende de contractperiode locaties zoals benoemd in scope tabel wijzigen. Dit kan zowel een locatie eraf als erbij zijn.
- Omvang van dienstverlening: het is mogelijk dat verwachte volumes van dienstverlening wijzigen gedurende de contractperiode. Dit is nader toegelicht bij de raming in de concept Raamovereenkomst.
- Op- en afschalen van afvalstromen: verwaarden van afvalstromen kan gedurende de contractperiode zorgen voor andersoortige verwerking en/of samenwerkingsverbanden met lokale afval – en grondstofverwerkers.
- Mutaties op basis van optimalisaties en innovaties die de scope van de dienstverlening niet raken.

De uitgangspunten als ook voorwaarden inzake deze mogelijke scope wijzigingen zijn verder uitgewerkt in de concept Overeenkomst van Opdracht.

6.7 Buiten scope

- Al het afval afkomstig van emplacementen en stations valt buiten scope. Deze aanbesteding richt zich op de afvalinzameling en –verwerking van bemenste ProRail (kantoor)gebouwen;
- het inzamelen, verwerken van bedrijfskleding;
- het inzamelen, verwerken van toners;
- Afvalzakken voor de afvalinzamelingsmiddelen.

7. Onze samenwerking

7.1 Algemeen

Samen met de dienstverlener afval willen we werken aan een schone, frisse en veilige werkomgeving waarbij minimaal de basis op orde is, voor nu en in de toekomst. Daarin vinden we het belangrijk dat de dienstverlening van afvalinzameling en verwerking continu verbetert en ontwikkelt op basis van KPI's en data. KPI's die we deels met elkaar opstellen in de implementatieperiode, meten we periodiek. Doelen zijn helder geformuleerd en ambitieus, maar ook haalbaar, zodat we zorgen dat beide partijen uitgedaagd blijven om te komen tot verbeteringen en de ambities van ProRail gerealiseerd worden.

ProRail zet in op het 'wat' gedeelte van de doelen en de dienstverlener afval krijgt de vrijheid om het 'hoe' in te vullen. De steeds veranderende context vraagt om aanpassingsvermogen gedurende de samenwerking. Als opdrachtgever streeft ProRail naar teamwork met dienstverleners. We leren continu van elkaar en bouwen aan een samenwerking op basis van respect en gelijkwaardigheid en maken bespreekbaar waar we in de samenwerking tegen aan lopen. Daar waar mogelijk gaan we voor integraliteit omdat het meer impact heeft als we de samenwerking opzoeken in de keten. Het verduurzamen van werkprocessen doen we met onze facilitaire partners, we zijn geen koploper maar volgen op korte afstand.

In de samenwerking maken we onderscheid in twee fase

- Implementatiefase (jaar 1, eerste drie tot zes maanden): eerste contractjaar: hoe geven we onze samenwerking vorm het eerste jaar?
- Continu ontwikkel- en verbeterfase (vanaf maand vier van het eerste contractjaar): hoe gaan we onze samenwerking langjarig vormgeven?

In dit hoofdstuk worden de faseringen in de samenwerking en de contractvorm toegelicht.

Om de overgang van fasen te kunnen bepalen, geldt onderstaande:

De fase van implementatie is vastgesteld op drie maanden. Om te kunnen overgaan op de fase 'continu verbeteren en ontwikkelen' dient in de drie maanden implementatie minimaal 75% van resultaatgebied 'implementatie' uit het KPI dashboard behaald te zijn, de resterende 25% moet in de 3 maanden erna behaald zijn.

In de fase 'Continu verbeteren en ontwikkelen' geldt dat bij aanvang van de fase de normeringen jaarlijks worden bepaald en vastgesteld. Daar waar mogelijk kent dit een progressief karakter. Minimaal 75% van de KPI's uit het KPI Dashboard moeten jaarlijks behaald worden.

Indien de minimale eindscore niet behaald wordt, kan ProRail overgaan tot het ontbinden van de Overeenkomst. In het eerste jaar geldt dit voor de KPI's met resultaatgebied Implementatie en resultaatgebied 'continu verbeteren en ontwikkelen'.

Minimale eindscore fase in KPI Dashboard	Lager dan 75%	75% tot en met 100%
Implementatie 100% in 6 maanden	Na 3 maanden geen 75% dan kan niet gestart worden met de continu verbeter- en ontwikkelfase	Bereikt na 6 maanden.
Continu verbeteren en ontwikkelen minimaal 75% jaarlijks	Indien onder de 75% (niet behaald) dan kan ProRail overgaan tot het ontbinden van het contract	

Tabel 3: minimale eindscores KPI naar fasen

7.2 Kwaliteit van dienstverlening afval

De kwaliteit van de dienstverlening afval wordt getoetst door het voldoen aan het KPI Dashboard.

In te zetten kwaliteitsmiddel	Meet frequentie	Verantwoordelijke	Norm
Beleving Klanttevredenheidonderzoek(door ProRail)	1x per jaar, per locatie	ProRail	In jaar 1 Rapportcijfer 6.0 per meting,
Operationele Tevredenheid samenwerking op locatie	4 x per jaar	Dienstverlener afval	Rapportcijfer 7,0
Beoordeling dienstverlening door locatiecoördinator via ISP Next	1x per jaar	ProRail	Rapportcijfer 7,0

7.3 Samenwerking in de implementatiefase

De implementatie van het contract start direct na de definitieve gunning met het implementeren van de gecontracteerde dienstverlening en loopt 3 maanden na de ingang van de contractdatum. De basis voor de samenwerking tussen de dienstverlener afval en HFM ProRail wordt vormgegeven in het eerste jaar van het contract tijdens de implementatiefase. ProRail hecht veel waarde aan de tijdige en complete afronding van de implementatie binnen de gestelde termijn. Dit komt dan ook tot uiting in de gestelde KPI's zoals opgenomen in het KPI-dashboard (Bijlage 5) per resultaatgebied. Wij zien de implementatieperiode als de periode waarin de dienstverlener en HFM de werking van de overeenkomst hebben geeffectueerd, getoetst en vraagstukken of onduidelijkheden uit de overeenkomst hebben doorleefd en overwonnen. Tevens zijn de rollen, processen en middelen adequaat ingericht.

7.4 Implementatieplan

Tien (10) werkdagen na definitieve gunning dient de dienstverlener afval een gedetailleerd implementatieplan (per locatie) in te dienen, waarbij minimaal de volgende punten aan bod komen:

- Doel, resultaten, scope;
- Fasering implementatiefase;
- Aanpak, mijlpalenplanning, deliverables;
- Uitwerking rond containers;
- Kennismaking en vaststellen communicatiematrix;
- Schouwen en bezoeken van locaties;
- Meten, sturen en borgen van de ambities (KPI dashboard);
- Facturatie;
- Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen;
- Nazorgplan;
- Evaluatie wijze (tijdens en na implementatie).

7.5 Implementatieteam

Om de implementatie uit te voeren, te coördineren en te bewaken wordt er een implementatieteam samengesteld, waarin van zowel de dienstverlener afval als ProRail vertegenwoordiging deelneemt. Het betreft in ieder geval de volgende functies:

Dienstverlener afval

- Contractmanager en/of implementatiemanager
- Accountmanager
- Experts op specifieke onderwerpen

HFM ProRail

- Implementatiemanager
- Contractmanager
- Ketenmanager Werkplek en Services
- Domeinverantwoordelijke locatiecoördinator Hygiëne

7.6 Implementatieoverleg

In het implementatieoverleg wordt onder meer de voortgang van de activiteiten besproken, de acties bewaakt, de basisafspraken uit de Overeenkomst getoetst, het afhandelen van de implementatiedossiers besproken en komt de samenwerking tussen partijen aan bod.

▪ *Verslag*

Van het implementatieoverleg wordt een schriftelijk verslag gemaakt door de dienstverlener afval. Het verslag bestaat uit een samenvatting van wat er besproken is en een geactualiseerde actie- en besluitenlijst. Het verslag wordt binnen een week nadat het overleg heeft plaatsgevonden rondgestuurd, de deelnemers laten binnen vier werkdagen weten of zij aanpassingen/aanvullingen hebben waarnaar deze definitief wordt gemaakt door de dienstverlener afval.

7.7 Samenwerking tijdens continu ontwikkel- en verbeterfase

Na de implementatiefase gaat de samenwerking over in de continu ontwikkel- en verbeterfase.

Continu leren, verbeteren en ontwikkelen vinden we belangrijk bij ProRail. We willen dan ook graag samen met de dienstverlener afval afspraken maken hoe onze samenwerking langjarig vorm te geven, hoe we elkaar blijven prikkelen, inspireren en samen continu leren en ontwikkelen. De basis hiervoor betreft dit Programma van Eisen, de gestelde KPI's in het dashboard (Bijlage 5), de beantwoording van dienstverlener afval op de Gunningscriteria en tot slot de verbeterpunten zoals met elkaar vastgesteld na afronding van de implementatiefase.

7.8 Werken bij ProRail

Binnen ProRail werken dagelijks duizenden mensen aan het verbinden, verbeteren en verduurzamen van de spoorse infrastructuur. Niet alleen onze eigen medewerkers, maar ook bijvoorbeeld inhuurkrachten, dienstverleners en partners bezoeken onze locaties of werken nauw met ons samen. Als organisatie met een brede maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben wij daarom een paar spelregels van werken bij ProRail afgesproken. Daarnaast stelt ProRail hoge beveiligingseisen om het primair proces te waarborgen. Van de dienstverlener afval wordt verwacht dat hij kennis heeft van het beleid, dit respecteert en zich conformeert aan de afspraken.

- **Gedragscode:** De Gedragscode van ProRail beschrijft het gewenste gedrag dat ondersteunend is aan de kernwaarden en missie van ProRail en geeft de belangrijkste gedragsregels weer die moeten worden nageleefd. Zie Bijlage 6.
- **Huisregels ProRail:** De Huisregels van ProRail beschrijven de belangrijkste huisregels weer die gelden in onze panden. Zie Bijlage 7.
- **Toegangsbeleid:**

Binnen ProRail geldt een strikt toegangsbeleid om het primair proces van ProRail te waarborgen. Het doel is om onbevoegden buiten de deur te houden en tegelijkertijd voor bevoegden toegankelijk en gebruiksvriendelijk te zijn. Zie Bijlage 8.

8 Contractmanagement

8.1 Contractmanagement

Om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen monitoren en toetsen, zijn de gestelde eisen uit het PvE nader uitgewerkt in een KPI-dashboard. Resultaatgebieden vormen de basis van dit dashboard en bestaan uit meerdere KPI's. Een KPI (Kritische Prestatie Indicator) beschrijft wat ProRail nodig heeft om succesvol te zijn in de betreffende overeenkomst. Het KPI-dashboard is opgenomen in Bijlage 5. In tab 1 van het document is een toelichting opgenomen, tab 2 betreft de KPI's voor de 'implementatie'fase, in tab 3 worden de KPI's voor de 'continu leren en ontwikkelen' fase beschreven.

Voor sommige KPI's is bij aanvang van de aanbesteding bekend hoe deze gemeten en genormeerd worden. Voor andere KPI's geldt dat HFM en de dienstverlener afval gezamenlijk, tijdens de implementatieperiode, de inhoud en scores vaststellen met in acht name van de in het PvE gestelde eisen. Toezeggingen in de beantwoording van de vragen (gunningscriteria) dienen door de dienstverlener afval gestand te worden gedaan en deze zijn tevens maatgevend voor de invulling van KPI's.

De contractmanager HFM toetst gedurende de contractperiode— op basis van het KPI-model - periodiek of de prestaties worden behaald. Zowel binnen een kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet worden voldaan aan alle prestaties zoals omschreven in de overeenkomst. Daarbij moet het de intentie zijn van de dienstverlener afval dat per KPI 100% wordt voldaan (en/of de maximaal te behalen percentages per KPI).

Indien op één resultaatgebied een eindscore wordt behaald lager dan 75%, dan is HFM gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden. In de eerste zes maanden van het eerste jaar geldt dit alleen voor de KPI's uit het KPI-model Implementatie. Vanaf de twee tweede jaar geldt dit voor de KPI's uit tabblad 2 van het dashboard. Deze wordt vastgesteld in het implementatiejaar.

HFM dient de dienstverlener afval (conform communicatiematrix) te informeren over de behaalde resultaten. Bij aantoonbare tekortkoming in de naleving van de vereiste prestaties door de dienstverlener afval, is HFM gerechtigd de overeenkomst te ontbinden conform de voorwaarden uit de overeenkomst. Mochten HFM en de dienstverlener afval niet tot overeenstemming komen over de toetsing dan wordt, op kosten van de dienstverlener afval, een onafhankelijke derde partij om een bindend advies gevraagd

Rapportages

De dienstverlener afval is verantwoordelijk voor de kwartaal en jaarlijkse verslaglegging. De dienstverlener afval verstrekt per kwartaal binnen 10 werkdagen na afloop van het kwartaal een (financiële) rapportage gespecificeerd per maand.

Begroting

Elk jaar wordt voorafgaand (uiterlijk 1 september) aan het nieuwe kalenderjaar, door de dienstverlener afval een begroting opgesteld. De begroting is minimaal verdeeld in de onderstaande onderdelen.

- Kosten en aantal containers per locatie;
- Kosten afvalinzameling;
- Kosten lediging

Na goedkeuring geldt de begroting als taakstellend budget en maakt een onlosmakelijk deel uit van het contract.

8.2 Taken, rollen en verantwoordelijkheden

De contractmanager is aanspreekpunt voor de dienstverlener afval op strategisch/tactisch niveau en de domeinverantwoordelijke is aanspreekpunt op tactisch/operationeel niveau. Een overzicht van stakeholders, rollen en functies wordt hieronder weergegeven.

Rol	Verantwoordelijkheden
<i>ProRail</i>	
HFM-management	Eindverantwoordelijk voor de te leveren facilitaire processen, diensten en producten.
Ketenmanager Werkplek & Services HFM	Verantwoordelijk voor het opstellen van generiek beleid en conceptontwikkeling in de specialisatie van de keten en draagt dat bedrijfs breed uit. De ketenmanager vertaalt de klantbehoefte, op basis van trends en ontwikkelingen, naar beleid en concepten. De ketenmanager draagt daarbij zelf zorg voor het bijhouden van bedrijfskundige trends en ontwikkelingen. De ketenmanager is tot slot verantwoordelijk voor het totaaloverzicht van prioriteiten en de kwaliteitsborging binnen het beleid en de concepten. En draagt zorg voor randvoorwaarden en tijdige bijsturing voor implementatie en borging.
Contractmanager HFM	Landelijk strategisch en tactisch aanspreekpunt. Verantwoordelijk voor strategisch contract- en leveranciersmanagement (o.a. classificering contracten), het managen van contracten en KPI's. Is op de hoogte van trends en ontwikkelingen bij de klant en de markt. Werkt nauw samen met Vakspecialist Werkplek & Services en de Domeinverantwoordelijke.
Vakspecialist Werkplek & Services HFM	Vertaling visie en strategie hygiene vanuit inrichtingsonderlegger Werken als een PRO richting tactisch en operationeel niveau. Op de hoogte van trends en ontwikkelingen klant en markt.
Domeinverantwoordelijke Hygiëne HFM	Landelijk operationeel aanspreekpunt voor het domein 'hygiëne'. Hij/zij behartigt de belangen van de operatie in de gesprekken op tactisch niveau. De domeinverantwoordelijke werkt veel samen met de contractmanager om te zorgen dat de dienstverlening in de operatie goed verloopt en dat er aan de contract afspraken wordt voldaan.

Locatiecoördinator HFM	Operationeel aanspreekpunt. Verantwoordelijk voor uitvoering van dienstverlening op locatie. Volgt ontwikkelingen bij de klant. Werkt nauw samen met domeinverantwoordelijke en stuurt de servicemedewerker aan.
Projectmanager HFM	Inrichten projectorganisatie en verantwoordelijk GOTIK (geld, organisatie, tijd, informatie en kosten). Uitvoering geven aan het project en overdracht aan de operatie HFM.
Servicemedewerker HFM	Ondersteunende rol aan locatie coördinator.
Facility Desk HFM	Operationele aansturing van leveranciers en dienstverleners, ondersteuning voor de gehele HFM organisatie en eerste contactpunt voor facilitaire vragen voor ProRail.

Tabel 4: taken, rollen en verantwoordelijkheden

Een duidelijke structuur in rollen, te leveren producten, overleggen, rapportages en escalaties is essentieel in de samenwerking. De communicatiematrix (Bijlage 9) wordt op basis hiervan gezamenlijk vormgegeven, en tijdens de implementatieperiode definitief samen vastgesteld. De dienstverlener afval en HFM dragen zorg dat de rollen kwalitatief en kwantitatief zijn ingevuld gedurende de overeenkomst. In het voorbeeld van het VERI-model (Bijlage 10) zijn de processen en verantwoordelijkheden hierin aangegeven. In de implementatiefase dienen de dienstverlener afval en ProRail het VERI-model te actualiseren en te vullen met de juiste functies.

9 Eisen

Algemeen	
1.	De dienstverlener sluit aan bij de Visie op Hygiënediensten van ProRail (Bijlage 4) en verzorgt de afvalinzameling en verwerking, op zo'n wijze dat de Visie op hygiënediensten maximaal tot uiting komt.
2.	De dienstverlener afval stelt één centraal aanspreekpunt aan voor het volledige contract bij ProRail en de daaronder behorende dienstverlening. Dit aanspreekpunt treedt op namens de dienstverlener afval en zijn eventuele contractpartners/onderaannemers. De kosten voor het accountmanagement zijn opgenomen in de aangeboden tarieven.
3.	De dienstverlener afval voldoet gedurende de gehele contractperiode- voor alle te leveren diensten- aan de vigerende wet- en regelgeving. Indien er voor het ledigen en afvoeren van bepaalde afvalsoorten gedurende de contractperiode aanvullende wettelijke eisen worden gesteld, wordt ProRail hiervan zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte gesteld
4.	Naast de overeengekomen werkzaamheden kan ProRail extra werkzaamheden afroepen bij de dienstverlener afval (bijvoorbeeld meer ledigingen) op basis van de in de aanbestedingsbegroting uitgevraagde afroeprijzen.
5.	De dienstverlener afval werkt uitsluitend samen met leveranciers waarmee kan worden voldaan aan alle contractuele verplichtingen betreffende de te leveren diensten, alsmede kwaliteitseisen en vigerende wet- en regelgeving.
6.	Indien er materialen of machines worden ingezet dienen deze te voldoen aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.

Duurzaamheid en impact	
7.	Jaarlijks voert de inschrijver een CO ₂ -meting uit voor de scope van dit contract. De dienstverlener afval voert tijdens het eerste contractjaar een nulmeting uit. Hierbij wordt scope 1,2,3 als meetprotocol van het Green House Gas protocol gehanteerd.
8.	De dienstverlener afval voert zijn bedrijfsvoering en dienstverlening uit op een manier zodat de CO ₂ uitstoot op mobiliteit, producten en materialen geminimaliseerd wordt. De dienstverlener afval maakt deze invulling meetbaar in KPI('s) en neemt dit op in de managementrapportages.
9.	De dienstverlener afval verwerkt sociale duurzaamheid in de dienstverlening afval waarbij minimaal 5% van de opdrachtwaarde wordt ingezet, de zogenaamde social return verplichting. De dienstverlener afval vult de social return verplichting in door middel van de mogelijkheden zoals aangegeven in Bijlage 11 (bouwblokken SROI). Deze verplichting levert geen verdringing van de huidige medewerkers op de arbeidsmarkt op. Per kwartaal vult de dienstverlener hiertoe een overzicht in met de ingezette social return verplichting. Jaarlijks levert de dienstverlener afval dit overzicht in ten behoeve met het KPI-model waarbij middels een accountantsverklaring de dienstverlener afval verklaart dat de personen die opgevoerd zijn ook tot de doelgroep behoren.
10.	De dienstverlener afval is verantwoordelijk voor het verhogen van de bewustwording en het stimuleren van gedragsverandering bij gebouwgebruikers ten aanzien van het verminderen en scheiden van afval. Daarom kiest ProRail ervoor zichtbaar in de panden afval te scheiden. Het na-scheiden van afval is niet gewenst.
11.	De dienstverlener afval conformeert zich aan het verbeteren van arbeidsomstandigheden, mensenrechten en leefbaar loon in de gehele keten. De internationale sociale voorwaarden zijn van toepassing. Zie https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-mvi-duurzaaminkopen/mvi-thema-s/internationale-sociale-voorwaarden
12.	De dienstverlener afval investeert gedurende de gehele contractperiode in duurzame inzetbaarheid van zijn medewerkers door aantoonbaar te investeren in gezonde, competente en gemotiveerde medewerkers.
13.	Indien de dienstverlener afval niet de eindverwerker is dan geeft deze inzicht in de keten. De uitwerking verschaft minimaal inzicht in de locatie(s) van verwerken en de wijze waarop de materialen worden verwerkt inclusief de milieu-impact.
14.	Dienstverlener garandeert dat er, gedurende de looptijd van de Overeenkomst van Opdracht, afspraken zijn met een afzetmarkt voor de (grond)stof(fen) die uit de verwerking van de afvalstromen ontstaat. Deze afzetmarkt is gericht op duurzame inzet van de ontstane (grond)stof(fen).

Dienstverlening	
15.	De dienstverlening sluit aan bij de dienstverleningstijden van de locaties van ProRail. De dienstverleningstijden zijn opgenomen in Bijlage 1. Indien sprake is van spoed of de aard van de werkzaamheden andere tijden vereist wordt hierover afgestemd met de verantwoordelijke locatie coördinator van ProRail.
16.	Tijdens nationale feestdagen zijn een aantal van de gebouwen gesloten en tijdens de kerst- en zomervakantie is de personele bezetting lager. De ledigingen tijdens deze (vakantie)perioden kunnen door de dienstverlener afval naar eigen inzicht worden ingedeeld mits de dienstverlener afval blijft voldoen aan het afgesproken kwaliteitsniveau en de dienstverleningstijden. ProRail wordt van de alternatieve data per e-mail op de hoogte gesteld.
17.	De dienstverlener afval zorgt ervoor dat de omgeving geen (geluids)overlast ondervindt van de transportbewegingen en werkzaamheden die worden uitgevoerd.
18.	De dienstverlener afval levert een jaarplanning per locatie aan, waarin staat wanneer de dienstverlener afval werkzaamheden uit komt voeren waarbij de ophaalfrequentie van ProRail leidend is.
19.	Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties, maar ook wijzigingen op locaties kan de omvang van de dienstverlening en het contract wijzigen. De dienstverlener afval treedt hierin flexibel op. De dienstverlener afval kan geen rechten ontleen aan de financiële

	omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt ProRail dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener afval. Bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt ProRail dit minimaal 3 maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener afval. Hierdoor kan de dienstverlener afval eventuele organisatorische veranderingen effectief oppakken.
20.	De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen tarieven in de aanbestedingsbegroting. De dienstverlener afval ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt ProRail van de dienstverlener afval een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de dienstverlener afval een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk. Deze procedure heeft tot doel de Overeenkomst van Opdracht actueel te houden voor ProRail en de dienstverlener afval. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van ProRail en de dienstverlener afval. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener afval hierin vereist.
21.	Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van ProRail. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener afval de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van ProRail. Bij akkoord van ondertekent ProRail een opdrachtbon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De dienstverlener afval factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Het proces van accordering vindt digitaal plaats.
22.	De dienstverlener afval draagt zorg voor het vergroten van de kennis en bewustwording bij medewerkers en leveranciers op het vlak van grondstofmanagement d.m.v. jaarlijkse afvalscans (min. 2x per jaar), waste labs (min. 2x per jaar), funactiviteiten (min. 1 x per jaar) en het aanleveren van voorstellen voor nieuwsitems voor interne nieuwsbrieven en social media uitingen (min. 2 x per jaar). De verantwoordelijke van ProRail met het aandachtsgebied hygiëne wordt persoonlijk minimaal halfjaarlijks door de dienstverlener afval bijgepraat over behaalde resultaten en de verbeteracties.

Afvalverwijdering	
23.	De dienstverlener afval is verantwoordelijk voor het gescheiden inzamelen en verwerken van afvalstoffen op de locaties van ProRail, levert een optimaal containerpark op het terrein van ProRail en zorgt dat de containers geschikt zijn voor de alle gewenste afvalstromen. De volgende afvalstromen zijn van toepassing: a. Restafval b. Karton c. Etensresten d. P(M)D e. Glas f. Vertrouwelijk papier De volgende afvalstromen worden op basis van afroep verwijderd: g. Folie & Kunststoffen h. Klein chemisch afval i. Vertrouwelijk afval j. Elektr(on)isch afval k. Bouw & Sloop l. Hout m. Schroot
24.	De dienstverlener afval regelt en verzorgt de afvalvergunningen ten behoeve van ProRail. En indien gewenst kunnen vergunningen inzichtelijk gemaakt worden aan ProRail. Bij verandering in de regelgeving zal de dienstverlener afval ProRail inlichten over deze wijziging. Van alle afvalstromen wordt opnieuw de Eural-code vastgelegd door de dienstverlener afval.
25.	De dienstverlener afval verwerkt afvalstoffen altijd conform het vigerende Landelijk Afvalbeheerplan (LAP) en verzorgt alle verplichte registratie van afval bij Landelijk Meldpunt Afvalstoffen (LMA) en overige indien van toepassing zijnde verplichte registratie en meldpunten.
26.	De dienstverlener afval werkt conform de wet- en regelgeving voor opslag en transport van gevaarlijke stoffen, met nadrukkelijke aandacht voor PGS15 en ADR. De dienstverlener afval zorgt ervoor dat bij transport steeds de juiste transportbewijzen (conform BIA, RIA en ADR en aanverwante transportwetgeving) aanwezig zijn. De dienstverlener afval werkt zoveel mogelijk met digitale begeleidingsbrieven.
27.	De dienstverlener afval is verantwoordelijk voor het rechtmatig verwerken van de afvalsoorten. Overbrenging van afvalstoffen doet de dienstverlener afval in beginsel uitsluitend onder eigen verantwoordelijkheid, dat wil zeggen, uitsluitend na daadwerkelijke en volledige overdracht van de afvalstof.
28.	De dienstverlener afval brengt geen afvalstoffen van ProRail over naar het buitenland zonder schriftelijke toestemming, of expliciet verzoek hiertoe van ProRail. Een verzoek van de dienstverlener afval aan ProRail tot overbrenging van afvalstoffen doet de dienstverlener afval alleen in geval van duurzamer verwerkingsmethoden in het doelland en altijd onderbouwd.
29.	De in te zetten middelen en/of containers zijn technisch in goede staat

30.	Beschadigingen/defecten of andere complicaties van middelen en/of containers worden direct aan ProRail gemeld. Beschadigingen en defecten worden binnen vijf (5) werkdagen gerepareerd of verholpen door het al dan niet plaatsen van een vervangende container.
31.	De dienstverlener afval levert containers aan ProRail waarbij ongedierte niet kan binnendringen. Indien sprake van ongedierte in containers, zorgt de dienstverlener afval ervoor dat dit- al dan niet door het plaatsen van doppen- wordt verholpen.
32.	Na lediging is op, in of naast de containers en de opstelplaats(en) van de containers is geen aanhangend vuil meer zichtbaar. Om overlast te voorkomen worden minimaal drie keer per jaar de containers gereinigd of verwisseld en een schone container teruggeplaatst. Bij het reinigen houdt de dienstverlener afval zich aan de volgende punten: a. Op het terrein mag geen vuil worden achtergelaten. b. Reiniging gebeurt met water en indien nodig een biologisch afbreekbaar schoonmaakmiddel; c. Reiniging van daarvoor geschikte delen vindt plaats onder hoge druk met een watertemperatuur van tenminste 80 °C. d. Gebruikte reinigingsmiddelen mogen niet milieubelastend zijn. De dienstverlener afval brengt voor het reinigen en voor het omwisselen geen extra kosten in rekening.
33.	Er mag niet geloosd worden op het riool van ProRail.
34.	De inzameling en verwerking van vertrouwelijk papier en digitale datadragers vindt plaats conform de voorschriften van de CA+ erkenningsregeling of overeenkomstige certificering. De dienstverlener afval is in het bezit van een dergelijk certificaat en overlegt dit op eerste verzoek aan ProRail. Er wordt uitgegaan van minimaal vernietigingsklasse P3 CA+ conform DIN66399.
35.	De vrijrijdbare containers zijn geschikt voor de beoogde afvalstoffen, de frequentie en wijze van inzamelen en voldoen tenminste aan de NEN-EN 840-norm en RAL-GZ 951 of gelijkwaardig.
36.	Aan het einde van de contractperiode zorgt de dienstverlening voor medewerking aan het vervangen van containers door de nieuwe contractpartij aan wie het nieuwe contract gegund zal worden.

Wegen van afval

37.	Het afval dat is ingezameld op de voertuigen wordt gewogen door middel van geijkte weegapparatuur conform NEN-EN 45501.
38.	De dienstverlener afval zorgt voor de administratie van de weegbonnen en zorgt dat deze ten alle tijden zichtbaar zijn op het (digitale) dashboard.
39.	Op de weegbon staan minimaal de locatie, datum, afvalsoort, gewicht in kilogram.
40.	1x per jaar wordt een externe accountantsverklaring aangeleverd waarin wordt verklaard dat de wegingen van de afvalstromen en de hieraan gerelateerde facturatie op een correcte wijze zijn uitgevoerd.
41.	Zowel ProRail als de dienstverlener afval zijn gerechtigd een externe audit te (laten) uitvoeren op het proces voor het afvoeren en verwijderen van de gescheiden afvalsoorten en/of het terugbrengen van gescheiden afvalsoorten tot grondstoffen.

Verwerking van afval

42.	De dienstverlener afval geeft inzicht in de verwerkingsmethoden en verwerkers van het afval en geeft op verzoek van ProRail inzicht in de contracten met deze verwerkers.
43.	De dienstverlener afval zorgt voor voldoende verwerkingscapaciteit zodat geen stagnatie ontstaat in de verwerking van het ingezamelde afval.
44.	De dienstverlener afval is gehouden de acceptatiecriteria, openstellingstijden en terreinregels van de verwerkingslocaties te kennen en daarnaar te handelen.
45.	Indien het afval door de dienstverlener afval wordt afgekeurd of geweigerd, krijgt ProRail binnen 3 werkdagen gedetailleerde informatie over de afgekeurde afvalstroom en ontvangt advies over het voorkomen van deze afkeur. Eventuele kosten voor afkeur van afvalstromen worden niet doorbelast aan ProRail. Afkeur houdt in dat er een onjuiste (samenstelling van de) afvalstroom wordt geconstateerd en aangeboden, wat gevolgen heeft voor het recyclingsproces.

Klein chemisch afval en chemisch afval

46.	De dienstverlener afval zorgt ervoor dat ProRail de gevaarlijke stoffen (KCA en KGA) op een juiste en veilige manier kan opslaan.
-----	---

Transport & inzet materieel

47.	De dienstverlener afval plant logistiek efficiënt en zorgt dat logistieke bewegingen zoveel als mogelijk worden beperkt. ProRail wordt meegenomen in de mogelijkheid om (het ophalen van) afvalstromen te combineren of indien mogelijk samen te werken met andere afvalverwijderaars om zo de duurzaamheid te verhogen.
48.	De dienstverlener afval zet uitsluitend chauffeurs in die een cursus "Het nieuwe rijden" of gelijkwaardig hebben gevolgd.
49.	De dienstverlener afval zet materieel in dat steeds in goede staat van onderhoud verkeerd (zowel technisch als functioneel). De inzamelvoertuigen moeten lekvrij zijn, zodat uittreden van percolaat wordt voorkomen.
50.	Op het inzamelvoertuig is duidelijk de betreffende afvalfractie aangeduid.

51.	De dienstverlener afval 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.
52.	De dienstverlening vangt aan vanaf de dichtstbijzijnde vestiging om het aantal vervoerbewegingen te reduceren en de milieubelasting zoveel mogelijk te beperken.

Personeel en organisatie	
53.	De dienstverlener afval hanteert een arbeidsvoorwaardenbeleid conform de van toepassing zijnde CAO. Een wijziging van de overeengekomen tarieven kan slechts plaatsvinden nadat hierover tussen ProRail en de dienstverlener afval schriftelijk is overeengekomen.
54.	De dienstverlener afval garandeert dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst van Opdracht hij te allen tijde beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel. Bij ziekte en/of vervanging van personeelsleden van de opdrachtnemer, dient de opdrachtnemer voor passende vervanging te zorgen. De opdrachtnemer dient de continuïteit en kwaliteit te waarborgen.
55.	De dienstverlener afval (en partners) voldoen aan alle in Nederland geldende regels en dragen zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers. De inzet van medewerkers is zodanig dat aan alle eisen in onderliggend document kan worden voldaan. De dienstverlener afval is verantwoordelijk voor het onderhouden van een evenwichtig en voldoende groot medewerkersbestand.
56.	Van de dienstverlener afval (en de medewerkers) wordt verwacht dat zij kennis heeft van onderstaande onderdelen, dit te respecteren en zich te conformeren aan de afspraken: • De Gedragscode van ProRail (Bijlage 6) • De huisregels van ProRail (Bijlage 7) • Kennis hebben van het toegangsbeleid van ProRail (Bijlage 8). Details rondom ProRail Aanmeldservice Toegangssysteem (PAT) volgen na gunning • Veiligheidshandboek van de verschillende locaties (volgen na gunning) • Eisen informatieveiligheid aan de ondernemer (Bijlage 14).
57.	Medewerkers van opdrachtnemer dienen alle voorschriften op het gebied van veiligheid gegeven door de beveiliging en/of functionarissen van ProRail, op te volgen. Bij het niet naleven van aanwijzingen en/of (veiligheid)voorschriften kunnen de hieruit voortvloeiende kosten en/of schade bij opdrachtnemer in rekening worden gebracht en kan de desbetreffende medewerk(st)er toegang tot de panden bij ProRail worden ontzegd.
58.	De medewerkers van de dienstverlener afval zijn getraind en opgeleid voor de werkzaamheden die zij verrichten. De dienstverlener afval is dan ook verantwoordelijk voor de noodzakelijke training inclusief de kosten hiervan.
59.	Bij de inzet van (tijdelijk) vervangend personeel zal uitsluitend gebruik worden gemaakt van ingewerkt en geschoold personeel. Bij vervanging van medewerkers worden gelijkwaardige functionarissen ingezet (zelfde functieniveau). Eventuele kosten voor de vervanging van de medewerkers in dienst van de dienstverlener afval worden opgenomen in de integrale uurtarieven. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.
60.	De dienstverlener afval zorgt ervoor dat al het personeel (inclusief eventuele onderaannemers) welke werkzaamheden verrichten in het kader van deze opdracht, een representatieve uitstraling hebben. Onder representatieve uitstraling verstaat ProRail in ieder geval: nette schone, beschermende bedrijfskleding en veilige schoenen. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van de dienstverlener afval of haar partners, is niet toegestaan.
61.	De dienstverlener afval geeft invulling aan zijn verantwoordelijkheid ten opzichte van zijn medewerkers om hen te wijzen op gevaarlijke situaties in de ruimten en de middelen die zij ter beschikking krijgen. De dienstverlener afval stelt bij aanvang van de Overeenkomst van Opdracht een RI&E op voor de gecontracteerde activiteiten en evalueert deze jaarlijks. De RI&E wordt bij aanvang en vervolgens na iedere update jaarlijks aan ProRail ter beschikking gesteld.
62.	Medewerkers van de dienstverlener afval mogen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden enkel gebruik maken van de faciliteiten die zijn afgestemd met de locatiecoördinator of contactpersoon van ProRail.
63.	Alle medewerkers van de dienstverlener afval beheersen minimaal de Nederlandse of Engelse taal in woord.
64.	De dienstverlener afval is verantwoordelijk voor de correctheid van de werkvergunningen van haar medewerkers. Indien het niet op orde hebben van de (juiste) werkvergunningen door de dienstverlener afval leidt tot een boete voor ProRail, zal deze boete bij de dienstverlener afval worden verhaald.
65.	Alle medewerkers van de dienstverlener afval, indien deze werkzaamheden uitvoeren binnen de locaties van ProRail, beschikken over een geldige – niet ouder dan 6 maanden - Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), in ieder geval bij aanvang van het contract. Indien voor ProRail nieuwe medewerkers starten bij de dienstverlener afval dienen zij een geldige VOG aan te leveren. De kosten voor een Verklaring Omtrent Gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener afval.
66.	Medewerkers van de dienstverlener afval kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs.
67.	Indien ProRail zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van een bewuste medewerker, maakt deze dit met redenen omkleed binnen drie werkdagen na constatering schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener afval. De dienstverlener afval geeft vervolgens opvolging aan dit bezwaar.

Kwaliteitsborging	
68.	De dienstverlener afval is verantwoordelijk om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren en te beoordelen of deze voldoet aan de gestelde eisen en wensen en direct bij te sturen indien afwijkingen worden geconstateerd.

Implementatie- en transitiefase	
69.	In de eerste maand, uiterlijk 10 werkdagen, na definitieve gunning levert de dienstverlener afval het implementatieplan aan. Dit plan beschrijft het totaal aan activiteiten dat uitgevoerd zal worden. Dit plan is SMART en bevat minimaal de volgende onderwerpen: • <i>Doel, resultaten, scope, partners van de dienstverlener;</i> • <i>Fasering implementatiefase;</i> • <i>Aanpak, mijlpalenplanning, deliverables en activiteitenplan;</i> • <i>Kennismaking en vaststellen communicatie- en verimatrix;</i> • <i>Meten, sturen en borgen van de ambities (KPI-dashboard);</i> • <i>Hoe wordt omgegaan met de toeleveringen van materialen en middelen, opdat deze worden geleverd alvorens de werkzaamheden starten;</i> • <i>Facturatie;</i> • <i>Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen;</i> • <i>Nazorgplan;</i> • <i>Exitplan;</i> • <i>Evaluatie wijze (tijdens en na implementatie).</i> Door de inhoudelijke hoeveelheid en complexiteit van de planning verwacht ProRail een opsplitsing per locatie. De implementatie wordt ter goedkeuring aan ProRail voorgelegd.
70.	Alle kosten voor implementatie en opstart zijn verdisconteerd in de aanbestedingsbegroting. Er kunnen geen separate kosten voor deze werkzaamheden in rekening worden gebracht.

Samenwerking	
71.	De dienstverlener werkt aan de samenwerking aan de hand van de doelstellingen zoals benoemd in hoofdstuk 5 paragraaf 5.1 en hoofdstuk 7 paragraaf 7.8.
72.	De dienstverlener afval zal na gunning in samenwerking met ProRail de informatie uit tabel 4; taken, rollen en verantwoordelijkheden, verder concretiseren in een VERI-matrix, waarbij op werkspraakniveau de detail uitwerking plaatsvindt. Hierbij gebruikt de dienstverlener afval het format zoals is bijgesloten in Bijlage 10.
73.	ProRail is verantwoordelijk om verwachte/toekomstige projecten en huisvestingsvraagstukken tijdig af te stemmen met de dienstverlener afval. Indien mutaties gedurende de looptijd van de Overeenkomst van Opdracht voorkomen (-/- gebouwen, leegstand, pandgebruikers) wordt door ProRail een opzegtermijn gehanteerd van 3 maanden bij een gedeeltelijke sluiting en 3 maanden bij een volledige sluiting van een locatie. Hierdoor kan de dienstverlener afval eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreiden van taken) effectief realiseren.

Contractmanagement	
74.	ProRail wenst de dienstverlening te monitoren onder ander op basis van vooraf opgestelde specificaties en gemaakte afspraken. Deze KPI's worden gemeten middels een KPI-dashboard. De dienstverlener afval en haar partners dragen bij aan het opstellen van de KPI-dashboard zoals omschreven in hoofdstuk 8.1 van onderliggend document. Deze prestatie-monitor wordt per kwartaal door de dienstverlener afval ingevuld en met ProRail besproken in het tactisch (kwartaal) overleg. De KPI's kennen een progressief karakter en worden verwerkt in een groeimodel.
75.	Het KPI-dashboard verandert per fase, van implementatiefase naar continu verbeteren en ontwikkelfase. Van de dienstverlener afval wordt een groot meedenkend vermogen en initiatief verwacht.
76.	ProRail kan van de dienstverlener afval een plan van aanpak (verbeterplan) verlangen indien de evaluatie van het KPI-dashboard hertoe aanleiding geeft doordat de dienstverlener afval niet heeft voldaan aan alle KPI's. De dienstverlener afval is verplicht om in dit geval binnen de door ProRail te stellen termijn het plan van aanpak op te stellen en bij ProRail in te dienen. De dienstverlener afval beschrijft in dit plan van aanpak met welke maatregelen binnen de door ProRail in overleg met de dienstverlener afval te stellen termijn, er zorg voor draagt dat de punten uit het KPI-dashboard worden geadresseerd en weer aan de KPI's wordt voldaan. Indien na 6 maanden de KPI's nog niet verbeterd zijn dan kan ProRail de Overeenkomst van Opdracht ontbinden.
77.	ProRail behoudt zich het recht voor het contractbeheer of onderdelen hiervan aan een onafhankelijk en ter zake deskundig bureau uit te besteden. De dienstverlener afval is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen.
78.	De afgesproken meetmethodieken uit het KPI model - onder de verantwoordelijkheid van de dienstverlener afval (zoals afgesproken tijdens implementatiefase) moeten worden uitgevoerd en worden opgenomen in de kosten.

Overlegstructuur	
79.	Eerlijke, duidelijke en transparante communicatie is belangrijk binnen de samenwerking. De dienstverlener afval en ProRail houden een dialoog met elkaar conform de communicatiematrix (Bijlage 9). De communicatie tussen ProRail en de dienstverlener afval vindt structureel en regelmatig plaats op operationeel, tactisch, en strategisch niveau. De dienstverlener afval draagt zorg voor verslaglegging van de overleggen en levert dit binnen 10 werkdagen na het desbetreffende overleg op.
80.	<i>Operationeel overleg</i>

	Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken vindt, indien noodzakelijk, dagelijks plaats tussen de locatiecoördinatoren HFM en dienstverlener afval. Hierbij worden de onderstaande onderwerpen besproken. • Lopende operationele zaken • Klachten m.b.t. de dienstverlening • Eventuele knelpunten en verbeterpunten inzake de operationele werkzaamheden • Evaluatie afspraken versus uitvoering van de werkzaamheden • Diverse andere operationele en personele aangelegenheden
81.	Tactisch overleg Het tactisch overleg vindt minimaal 4 keer per jaar plaats tussen de contractmanager HFM, de domeinverantwoordelijke hygiënediensten HFM en de regio-/accountmanager van de dienstverlener afval. De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden zijn: • De kwaliteit van de dienstverlening • Klachtenregistratie en klachtenbehandeling • KPI-prestatieindicator • Managementrapportage en -informatie (analyse realtime data) • Financiële resultaten • Duurzaamheid • Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening • Toekomstige ontwikkelingen organisaties
82.	Strategisch overleg Het strategisch overleg vindt minimaal jaarlijks plaats tussen de accountdirecteur van de dienstverlener afval, Manager HFM en de contractmanager HFM, en mogelijkheid tot aansluiting van de ketenmanager Werkplek & Services HFM of vakspecialist Werkplek & Services van HFM. Onderstaande onderwerpen worden minimaal besproken: • Samenwerking, partnerschap en proactiviteit • Financiële resultaten en managementinformatie • Vaststelling contract, verkoopprijzen en tarieven volgende jaar • Algemene gang van zaken • Kwaliteit alle partners • Innovatie • Duurzaamheid Indien ProRail of de dienstverlener afval hier aanleiding toe ziet, kan tussentijdsoverleg plaatsvinden.

Rapportages

83.	Maandrapportage (financieel) De dienstverlener afval levert maandelijks een rapportage aan als bijlage van de factuur, waarbij minimaal (gespecificeerd per gebouw) het volgende wordt vermeld: • Gewicht van diverse opgehaalde afvalstromen • Kosten per afvalstroom (vast en variabel) • Ledigingsfrequentie per afvalstroom
84.	Kwartaalrapportage De dienstverlener afval doet een voorstel voor de opzet van de managementrapportages (periodieke verslaglegging per kwartaal). De rapportage bevat minimaal de volgende aspecten per locatie (cumulatief per kwartaal): • Gewicht van de diverse afvalsoorten; • Aantal en soorten containers en datum van ledigingen (uitgesplitst naar vast en op afroep); • Kosten van de afgenomen dienstverlening; • Registratie van defecten; • Wijze van verwerken/secundaire grondstof (gespecificeerd naar soort en hoeveelheid); • Eventuele mutaties; • Eventuele klachten en de opvolging hiervan; • Overzicht extra geleverde diensten; • Percentage ten opzichte van het totaal van alle afvalsoorten; • Prestaties per KPI en daaraan gekoppelde normen; • Analyse van de afvalsoorten met verbetervoorstel; • Financiële rapportage (cumulatieve vaste en variabele kosten); • Externe accountantsverklaring m.b.t. bestemming van de afvalsoorten en tot welke secundaire grondstof dit heeft geleid; • Overzicht van de mutaties ten opzichte van de Overeenkomst van Opdracht; • Prognose, vooruitzichten en verbeterplan voor het komende jaar; • Overzicht meldingen vervuiling als vermenging met andere afvalsoorten, ondernomen acties hierop en aanbevelingen ter verbetering/voorkoming;

	Hoeveelheid afkeur per afvalstroom en het gepaste advies.
85.	Jaarlijkse verslaglegging De dienstverlener afval doet een voorstel voor de opzet van de managementrapportages (periodieke verslaglegging per jaar). De dienstverlener afval verstrekt jaarlijks de (financiële) rapportage als cumulatief van de periodieke verslaglegging minimaal de volgende aspecten uitgesplitst per locatie: - Cumulatief van de periodieke verslaglegging over het jaar met de onderwerpen zoals hierboven weergegeven; - Afronding en analyse KPI-dashboard en vooruitzicht volgende jaar; - Kwaliteit partners; - Verbeteringen (personeel, thematiek, etc.).

Facturatie	
86.	Facturatie door de dienstverlener afval zal te allen tijde gebeuren op basis van een vast bedrag per maand per locatie. Het vast bedrag mag worden gefactureerd in de maand voorafgaand aan de maand waarop de aanneemsom betrekking heeft.
87.	De facturatie van de regiewerkzaamheden zal maandelijks gebeuren middels een factuur op basis van de werkelijke opdrachten.
88.	Facturatie geschiedt maandelijks conform onderstaande. Op elke factuur vermeldt de dienstverlener afval: - Kostenplaatsnummer; - Totaalbedrag; - Ordernummer; - Factuurdatum; - Btw-nummer van de dienstverlener afval; - Bijlage met specificatie van kosten per locatie (gewicht opgehaalde afvalstromen vast/variabel, kosten per afvalstroom en ledigingsfrequentie per afvalstroom) Opdrachtnemer verstuurd twee type facturen. De factuur: vaste kosten per jaar De factuur: per maand factureert de dienstverlener afval de variabele kosten van alle over de voorgaande maand (afroeprijzen en additionele kosten). In een bijlage worden deze werkzaamheden (per locatie, datum, soort werk, etc.) inzichtelijk gemaakt. De dienstverlener afval verstuurt de facturen digitaal naar crediteurenadministratie@prorail.nl Op de facturen dient te worden verwezen naar het opdrachtnummer zoals vermeld op de officiële opdrachtbrief.

Indexering					
89.	De in de Overeenkomst opgenomen prijzen en tarieven zijn "all-in", vast, in Euro, exclusief BTW en mogen geïndexeerd worden vanaf het jaar 2025. Partijen hebben vanaf dan recht op indexering van de prijzen en tarieven, waarbij geldt: - Indexering vindt enkel plaats per 1 januari van het betreffende kalenderjaar; - ProRail zal uiterlijk in de maand december van jaar n op basis van onderstaande werkwijze de index vaststellen; - Indexering geschiedt op basis van de vastgestelde indexcijfers² van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) van de maand Augustus van het huidige jaar³ (n) en reeds eerder vastgestelde²⁾ indexcijfer van de maand Augustus van het voorgaande jaar (n-1), met behulp van deze link: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/ - Als deze link is gewijzigd niet meer werkt start dan de website https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/ op, stel overeenkomstig wat hieronder staat de desbetreffende tabel in. Website Instellen volgens die hieronder benoemde items: <table border="0"> <tr> <td>Thema's:</td><td>Arbeid en sociale zekerheid; Arbeid en arbeidsmarkt; Lonen, cao-lonen en arbeidskosten; Lonen en cao-lonen; Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; Indexcijfers (2010=100)</td></tr> <tr> <td>Bedrijfstakken/branches (SBI 2008):</td><td>Bedrijfstakken 1^e digit; Bedrijfstakken 1^e digit; E Waterbedrijven en afvalbeheer;</td></tr> </table>	Thema's:	Arbeid en sociale zekerheid; Arbeid en arbeidsmarkt; Lonen, cao-lonen en arbeidskosten; Lonen en cao-lonen; Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; Indexcijfers (2010=100)	Bedrijfstakken/branches (SBI 2008):	Bedrijfstakken 1 ^e digit; Bedrijfstakken 1 ^e digit; E Waterbedrijven en afvalbeheer;
Thema's:	Arbeid en sociale zekerheid; Arbeid en arbeidsmarkt; Lonen, cao-lonen en arbeidskosten; Lonen en cao-lonen; Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; Indexcijfers (2010=100)				
Bedrijfstakken/branches (SBI 2008):	Bedrijfstakken 1 ^e digit; Bedrijfstakken 1 ^e digit; E Waterbedrijven en afvalbeheer;				

² Hierbij zijn de vastgestelde indexcijfers

- het voorlopige indexcijfer van augustus van het jaar n, vast te stellen uiterlijk in december van jaar n
- het vastgestelde indexcijfer van het voorgaande jaar (n-1) zoals vastgesteld in (uiterlijk) december jaar n-1

³ Het huidige jaar is het jaar (n) waarin de indexatie wordt vastgesteld voor het nieuwe jaar (n+1).

	Onderwerp; CAO-sectoren: Versie: Perioden:	Indexcijfers; Cao-lonen per maand incl. bijz.beloningen; Totaal Cao-sectoren; Huidige cijfers; Vast te stellen voorlopig indexcijfer van Augustus van het huidig ³⁾ jaar n en het vastgestelde indexcijfer ² van Augustus van het jaar n-1;
90.	De Tarieven worden op navolgende wijze bepaald: $T_{(n+1)} = T_n * \frac{L_n}{L_{(n-1)}}$ Waarbij: n het huidige jaar; n+1 het komende jaar; n-1 voorgaande jaar; T = Uurtarief; L = Loonindex;	

Contractvorm	
107.	De dienstverlener gebruikt als basis voor zijn berekeningen de Aanbiedingsbegroting en de eisen zoals opgesteld in het Programma van Eisen.

Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS)	
108.	ProRail hecht grote waarde aan de tevredenheid van klanten en gasten. Goede klantcontactmeldingen zijn daarbij van belang. De dienstverlener beschikt over een deugdelijke klachtenprocedure. KWIS (Klachten, wensen, informatie en storingen) meldingen worden geregistreerd in het ProRail FMIS en via het systeem doorgeleid naar de dienstverlener. Monitoring en afhandeling van de klachten gebeurt via het FMIS. De dienstverlener zorgt voor tijdige en correcte afhandeling in het FMIS.
109.	De dienstverlener werkt met het FMIS (Facilitor) van ProRail met als resultaat dat de status van de meldingen realtime te volgen zijn voor zowel de facilitaire afdeling alsook de eindgebruiker. Eventuele kosten die dienstverlener maakt voor een koppeling met het FMIS zijn voor de dienstverlener.
110.	Dienstverlener houdt zich aan de aansluitvoorwaarden ProRail versie 4.12 (zie Bijlage 12) en indien sprake is koppeling met het FMIS 'koppelen met Facilitor' (Bijlage 13)
111.	Er wordt van de dienstverlener gevraagd verstoringen te signaleren en te melden. Bij gesignaleerde verstoringen worden deze altijd in ons FMIS (Facilitor) gemeld, voor zowel dienstverlening in eigen scope als ook daarbuiten.
112.	De dienstverlener gaat mee in de ontwikkelingen (bijvoorbeeld nieuwe features) van het FMIS van ProRail.
113.	De dienstverlener draagt zorg voor een adequate afhandeling van ontvangen verstoringen of klachten. Dienstverlener is verantwoordelijk voor het tijdig bijwerken van de meldingen op zowel status veranderingen als toelichting per verandering. (bijv. bij afmelden van melding wordt een toelichting gegeven op de geboden oplossing).
114.	De response en oplostijden van verstoringen en/of klachten worden na gunning – tijdens de implementatiefase – nader afgestemd.
119.	De dienstverleningstijden - tijden waarin storingen conform SLA worden verholpen- zijn: Hoofd-, regio-, evenementen- en projectlocaties: Maandag t/m vrijdag 07.00 tot 19.00 uur VL- en ICB-locaties: Maandag t/m zondag 6.30 tot 21.30 uur

Beveiliging	
115.	ProRail heeft een BHV-organisatie en procedure. De medewerkers van de dienstverlener verlenen hieraan hun medewerking en volgen, indien nodig, de instructies van de BHV organisatie op. Alle medewerkers van de dienstverlener die werken op een ProRail locatie nemen deel aan de jaarlijkse ontruimingsoefening.
116.	De dienstverlener informeert ProRail schriftelijk over veranderende veiligheidswetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de gecontracteerde werkzaamheden.
117.	De dienstverlener zal te allen tijde zorgen voor de implementatie van beveiligings- en voorzorgsmaatregelen, die ProRail beschermen tegen relevante bedreigingen (met inbegrip van het risico van verlies, diefstal, sabotage, schade door vandalisme, terroristische activiteiten of op welke andere manier dan ook voor personeel of eigendommen)
118.	Aangemelde medewerkers van de dienstverlener zonder toegangspas worden als gasten begeleid door geautoriseerde medewerkers van de dienstverlener (één en ander conform het ProRail huisreglement in Bijlage 7)

10 Bijlagen

Bijlage 01:	Locatieoverzicht ProRail
Bijlage 02:	ProRail Werken als een PRO
Bijlage 03:	Integraal serviceconcept
Bijlage 04:	Visie op hygiënediensten
Bijlage 05:	KPI-Dashboard
Bijlage 06:	Gedragscode
Bijlage 07:	Huisreglement gebouwen en technische ruimten ProRail
Bijlage 08:	Toegangsbeleid ProRail bemenste locaties
Bijlage 09:	Voorbeeld communicatiematrix
Bijlage 10:	Voorbeeld VERI-matrix
Bijlage 11:	Bouwblokken SROI
Bijlage 12:	Aansluitvoorwaarden KA ProRail
Bijlage 13:	Koppelen met facilitator
Bijlage 14:	Eisen informatieveiligheid aan de ondernemer