

Bijlage 3 – Programma van Eisen

Bijlage bij het Beschrijvend document voor de Europese aanbesteding Afvalinzameling en -verwerking van de Aanbestedende dienst.

1. Inleiding

Dit document betreft een overzicht van de door RVKO gestelde eisen ten aanzien van de aanbesteding Afvalinzameling en -verwerking.

1.1. Spelregels

Dit document beschrijft de eisen waaraan uw product en/of dienst moet voldoen. Het zijn 'knock-outeisen': als uw organisatie niet kan voldoen aan de hierin genoemde eisen, wordt uw Inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

1.2. Akkoord

Middels het ondertekenen van de eisen, gaat u akkoord met alle gestelde eisen zoals deze zijn in onderstaande lijst. Onderhavige bijlage voegt u bij uw Inschrijving.

2. Eisen

Hieronder vindt u het overzicht van de eisen.

2.1. Algemeen

Eisnr.	Inhoud
Eis 1	Opdrachtnemer dient de producten en diensten, zoals beschreven in de omschrijving van de Opdracht en conform de eisen beschreven in dit Programma van Eisen met bijbehorende Bijlagen te leveren. Het betreft o.a. het zorgdragen voor voldoende beschikbare inzamelingsmiddelen, een tijdige en efficiënte lediging en al het aangeboden afval met zo min mogelijk ritten vervoeren naar een verwerkingsstation dat beschikt over alle wettelijke vereisten welke door overheidsinstanties en/of overheidsorganen zijn ingevoerd.
Eis 2	Bij beëindiging van de overeenkomst werkt u te allen tijde mee met Opdrachtgever om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe Opdrachtnemer. Het tijdig, voor einde van de overeenkomst, beschikbaar stellen van gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.
Eis 3	De Overeenkomst gaat naar verwachting in op 1 januari 2024. De RVKO hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Overeenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat de door RVKO gevraagde dienstverlening vanaf 1 januari 2024 door Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd / overgenomen rekening houdende met de feestdagen. Het implementatieplan, dat bij Inschrijving is ingediend, dient als leidraad.

2.2. Dienstverlening

Eisnr.	Inhoud
Eis 4	Opdrachtnemer draagt zorg voor een tijdige en juiste lediging van de containers en het afvoeren van alle aangeboden afvalstromen. Lediging vindt plaats volgens de overeengekomen frequenties per inzamelingslocatie.
Eis 5	Om continuïteit van de dienstverlening te waarborgen biedt Opdrachtnemer garantie op een juiste hoeveelheid van containers, zodat er geen container tekorten ontstaan op de inzamelingslocaties.
Eis 6	Bij constatering van onvoldoende containers worden er zo spoedig mogelijk (doch uiterlijk binnen 5 werkdagen) extra containers geleverd op de inzamelingslocatie.
Eis 7	Opdrachtnemer dient de containers in goede technische staat te leveren, kosteloos te onderhouden en reparaties uit te voeren gedurende de uitvoering van de Opdracht.

	De Containers dienen met betrekking tot de technische staat minimaal te voldoen aan de volgende eisen: • Lekvrij. • Goed functionerende wielen (indien van toepassing) en geluiddempende werking, dit heeft betrekking op de klinkers van de boulevard. • Goed functionerende deksel(s) en/of deur(en) (indien van toepassing). • Goed functionerende sloten/afsluitmechanismen (indien van toepassing). • Er dienen geen scherpe randen/uitsteeksels aanwezig te zijn.
Eis 8	Opdrachtnemer ontvangt van opdrachtgever een lijst, waarin het volgende staat vermeld: 1. Locatie lediging 2. Soort containers 3. Frequentie van ledigingsdagen Op basis van deze lijst gaat opdrachtnemer de containers plaatsen en vervolgens ledigen. Tijdens de looptijd van de overeenkomst mag Opdrachtnemer adviseren om de soort containers of de frequentie van ledigingsdagen aan te passen.
Eis 9	De implementatie start na de definitieve gunning van de overeenkomst. Opdrachtnemer wordt tijdens de implementatie ondersteunt door verlatende dienstverlener. Eventuele kosten (zoals transport van de inzamelingsmiddelen) verbonden aan de implementatie worden gedragen door de Opdrachtnemer.
Eis 10	Leveringen van containers worden vergezeld van een duidelijke pakbon, waarop minimaal de beschrijving en het aantal containers per type is gespecificeerd. De pakbon mag digitaal worden aangeleverd
Eis 11	Daar waar werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd volgt er dezelfde dag een melding van Opdrachtnemer naar Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat wanneer een lediging op een locatie niet kon plaatsvinden dat er binnen 24 uur na niet ledigen een vervangende lediging plaatsvindt.
Eis 12	Opdrachtnemer dient de Containers ten behoeve van vertrouwelijk papier te voorzien van een inwerpgleuf. Het ingeworpen vertrouwelijk papier mag niet via de inwerpgleuf uit de Container te halen zijn.
Eis 13	Lediging en verwerking vindt plaats op basis van 40 weken per jaar voor scholen zonder peuterspeelzaal en 52 weken per jaar voor scholen met peuterspeelzaal.
Eis 14	Opdrachtnemer stelt ten behoeve van de inzameling per inzamelingslocatie containers ter beschikking gedurende de looptijd van de Overeenkomst die aan onderstaande eisen voldoen. De containers: • hebben een uniforme uitstraling qua productlijn, kleurstelling (per afvalstroom) en vormgeving; • hebben verschillende formaten; • hebben aan de buitenkant van het inzamelingsmiddel een duidelijke vermelding van de afvalstroom;

	• hebben een hoogwaardig afwerkingsniveau, zonder overbodige naden, scherpe hoeken, onbewerkte randen of onafgewerkte oppervlakken; • hebben minimale kans op storingen/defecten of vastlopen; • zijn per type inzamelingscontainer afsluitbaar en eventueel voorzien van een slot; • zijn stabiel. Onder stabiel verstaan wij het volgende: stevig en sterk, kiept niet om en is niet wankel; • zijn veilig in het ruimste zin van het woord. Met andere woorden de materialen van de inzamelingscontainers zijn veilig te gebruiken of aan te wenden zonder bijzondere instructie of vaardigheden en voldoen aan alle eisen omtrent veiligheid en toegestane waarden; • zijn gebruiksvriendelijk verplaatsbaar; • zijn bestand tegen vandalisme en gemaakt van stoot-, slijt-, en krasvast materialen; • zijn vrij van materiaal- en fabricagefouten; • worden schoon en gebruiksklaar geleverd.
Eis 15	Opdrachtnemer zorgt voor reiniging, onderhoud en reparatie aan, en eventuele vervanging van de containers.
Eis 16	Alle containers dienen door de Opdrachtnemer ieder kwartaal te worden gereinigd indien mogelijk op de locatie van Opdrachtgever. Als dit niet mogelijk is dan dienen de containers te worden gereinigd op eigen locatie van Opdrachtnemer. De kosten voor het schoonmaken van de containers dienen in de all-in prijzen uit het prijzenblad te zijn opgenomen.
Eis 17	Voor iedere lediging die door Opdrachtnemer wordt opgehaald ter vernietiging, zal Opdrachtnemer een certificaat of proces-verbaal beschikbaar stellen als bewijs van vernietiging.
Eis 18	Opdrachtnemer handelt conform alle relevante geldende voorschriften en wetgeving, hierbij o.a. rekening houdend met het vigerende Landelijke Afvalbeheerplan (LAB) en de Wet Milieubeheer (WM).
Eis 19	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aan de straat zetten van de containers. Hier wordt mee bedoeld dat medewerkers van RVKO geen handelingen hoeven te verrichten om de containers te laten ledigen. Een aantal containers staan in een afgesloten ruimte. RVKO stelt hier sleutels voor ter beschikking aan Opdrachtnemer. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer dat deze sleutels bij iedere lediging meegenomen worden door de chauffeur (ook bij vervanging van de vaste chauffeur). Bij kwijtraken van de sleutels dient de Opdrachtgever onmiddellijk bij de desbetreffende school te melden. Eventuele kosten voor duplicaatsleutels of andere schade zal voor rekening van de Opdrachtnemer zijn.
Eis 20	Opdrachtnemer is bereid en in staat om de containers op meerdere inzamelingslocaties te leveren, in te zamelen en/of te ledigen onder de volgende voorwaarden: • Bij de basisscholen is het niet toegestaan om containers te ledigen tussen 8:00 uur en 8:45 uur en tussen 14:15 uur en 15:30 uur. Dit in verband met de breng- en ophaaltijden van de leerlingen. Op verzoek van de school kan de eindtijd nog wijzigen in verband met naschoolse activiteit. Ledigingen en leveringen van containers dienen

	op werkdagen na 08:45 uur en vóór 17:00 uur plaats te vinden tenzij door spoed of de aard van de werkzaamheden andere tijden noodzakelijk zijn. In dat geval dient dat afgestemd te worden met de Opdrachtgever. • Leveringen van containers geschieden voorbij de eerste deur van het • pand van aanlevering, waarbij toegangspoorten/hekken of andere deuren van bedrijfsverzamelgebouwen niet geldig zijn als 'eerste deur', in de • containerruimtes. De containerruimtes worden door een medewerker van de Opdrachtgever of door derden geopend; • De definitieve aflevering vindt alleen plaats wanneer de levering door de • Opdrachtgever, is nagekeken en de afleverbon (voorzien van een duidelijk • leesbare naam) is afgetekend. • De verplichting tot betaling van de geleverde producten ontstaat eerst na acceptatie van de producten en/of diensten.
Eis 21	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij leveringen van (extra) inzamelingsmiddelen de vluchtdeuren, vluchtroutes en uitgangen niet worden belemmerd en te allen tijde toegankelijk blijven.
Eis 22	De wijze waarop alle afvalstromen worden verwerkt dient na gunning en vóór ingang van de overeenkomst te worden aangegeven. De verwerkingsmethode van de afvalstoffen en de locatie van verwerking (ook tussenopslag locaties) aangeven dient door de Opdrachtnemer aangegeven te worden.
Eis 23	Opdrachtnemer legt met het transport en vervoer van het afval geen onnodige kilometers af. Het uitgangspunt is dat er gecombineerd wordt geledigd. In geval van omleidingen (bijv. wegwerkzaamheden) is de Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk voor het bepalen van de alternatieve routes.
Eis 24	Bij wegwerkzaamheden of afsluiting van de weg waar de school is gevestigd dient chauffeur zelf zorg te dragen dat de containers op welke manier dan ook wordt geledigd. Opdrachtgever hoeft hiervoor geen extra handelingen te verrichten.

Eisnr.	Overdracht bij afloop Raamovereenkomst
Eis 25	Opdrachtnemer garandeert na beëindiging van de Raamovereenkomst haar volledige medewerking te verlenen aan een soepele en effectieve overdracht van de dienstverlening.

2.3. Prijzen en facturatie

Eisnr.	Inhoud
Eis 26	Facturatie vindt plaats op basis van de in het prijzenblad opgenomen tarieven.

Eis 27	Voor eventuele uitbreiding of afschaling van de inzamelingslocaties en/of het aantal containers worden de prijzen voor de huur van de containers, inzameling en/of verwerking uit het prijzenblad gehanteerd.
Eis 28	Prijswijzigingen van de in het Prijzenblad vermelde bedragen vinden eenmaal per jaar plaats met ingang van 1 januari van het betreffende jaar, voor het eerst per 1 januari 2025. De prijswijziging met betrekking tot transportkosten vindt plaats op basis van de NEA index (gepubliceerd door Panteia). De prijswijziging met betrekking tot de huur van de containers en de verwerkingskosten vinden plaats op basis van de DPI Goederenvervoer over de weg (DPI, gepubliceerd door CBS) 2015=100. Opdrachtnemer onderbouwd transparant op basis van de indexcijfers het verzoek tot indexering. Pas na akkoord van Opdrachtgever op de voorgestelde indexering en de aangeleverde onderbouwing mogen prijzen verhoogd worden.
Eis 29	U dient alle facturen, in PDF, te versturen aan factuur@rvko.nl. U dient de facturen voor de TMH, in PDF, te versturen aan factuur@thomasmorehs.nl. Op deze facturen staan minimaal de volgende informatie: • Bedrag exclusief BTW; • BTW; • Bedrag inclusief BTW; • Contractnummer / inkoopordernummer; • Kostenplaatsnummer (hiermee wordt een school aangeduid); • Uitsplitsing in vaste kosten en variabele kosten, daarbij omschrijving van locatie en soort Container/afvalstroom, de afgevoerde volumes en datum lediging. Facturen die deze informatie niet vermelden, worden niet in behandeling genomen en worden aan u geretourneerd.
Eis 30	Facturatie vindt achteraf maandelijks plaats. Betaling geschiedt binnen 30 dagen na factuurdatum.
Eis 31	U draagt zorg voor één verzamelfactuur per maand (indien van toepassing).
Eis 32	Als de Opdrachtnemer signaleert dat er werkzaamheden buiten de scope benodigd zijn, die niet in de opdracht zijn inbegrepen dan is hij verplicht dit vroegtijdig te melden, bij voorkeur met een inschatting van de meerkosten.

2.4. Contractmanagement

Eisnr.	Inhoud
Eis 33	Opdrachtnemer zet één vast contactpersoon en vervanger in voor alle communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Deze vaste contactpersoon is het aanspreekpunt voor de uitvoering van de Opdracht. De vaste contactpersoon of vervanger dient zowel telefonisch als per e-mail minimaal bereikbaar te zijn tijdens kantoortijden (08:00 uur tot 17:00 uur)

Eis 34	De vaste contactpersoon van Opdrachtnemer voert gedurende de eerste 12 maanden van de samenwerking elk kwartaal een evaluatiegesprek met de contractmanager van de RVKO. Na deze periode zal het aantal momenten in overleg teruggebracht worden tot minimaal 1 keer per jaar. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader bepaald, denk hierbij aan: • Kwaliteit van de dienstverlening (klanttevredenheid). • Toekomstbestendigheid van dienstverlening. • Voortgang van het behalen van de doelstellingen op het gebied van duurzaamheid. • Ontwikkelen en realiseren van ideeën gericht op bijvoorbeeld innovatie en Efficiëntie. • Storingen en calamiteiten. • Evalueren van en zoeken naar oplossingen voor (structurele) problemen. • Evalueren van de geleverde Prestaties o.b.v. de Prestatiemeter • Veranderingen in de organisatie, zowel bij de RVKO als de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het maken van de afspraken en zorgt voor de verslaglegging.
Eis 35	Eenmaal per jaar, voorafgaand aan de in eis 32 benoemde overleg, verstrekt Opdrachtgever een managementrapportage met daarin tenminste: • Een analyse van relevante ontwikkelingen in de afvalstromen • Optimalisatie ingezette Containers in verhouding tot aantal transportbewegingen; • Duurzaamheidsresultaten; • Storingen en calamiteiten • Opvolging % SROI • Incidentele opdrachten • Schade containers • Klachten
Eis 36	Opdrachtnemer verricht minimaal eenmaal per jaar een onderzoek naar de tevredenheid van klanten omtrent de uitvoering van onderhavige Opdracht en stelt de resultaten kosteloos aan de RVKO beschikbaar. Opdrachtnemer draagt zorg voor het opstellen van het onderzoek en de RVKO bepaalt welke locaties binnen de organisatie kunnen deelnemen aan dit klanttevredenheidsonderzoek.
Eis 37	Opdrachtnemer levert op maandelijkse basis van alle inzamelingslocaties een totaaloverzicht (afvalmanagementrapportage) aan waarop tenminste het volgende staat vermeld: • Overzicht van containers (soorten en aantal in gebruik zijnde containers) per inzamelingslocatie, met daarin onderscheid per afvalstroom; • Overzicht van de geplande wijzigingen; • Vernietigingscertificering; • Totale hoeveelheden en bedragen per afvalsoort, met bijbehorende eenheidsprijzen in kg of liter en vermelding van het percentage hergebruik; • Ophaaldagen per afvalsoort en per inzamelingslocatie; • Opgave van het percentage afval dat verbrand is (voor totale ingezamelde

	hoeveelheden) per afvalstroom; • Opgave van het percentage afval dat duurzaam wordt verwerkt (en hoe) en / of wordt hergebruikt (en hoe) per afvalstroom;
Eis 38	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheren en jaarlijks aanleveren van rapportages waaruit blijkt dat de RVKO voldoet aan de Wet Milieubeheer (WM) m.b.t. het afvoeren van de diverse afvalstromen.
Eis 39	Opdrachtnemer handelt klachten klantvriendelijk, voortvarend en binnen 5 werkdagen af. Opdrachtnemer geeft bij uitzonderlijke klachten aan dat er meer werkdagen nodig zijn en stemt dit af met Opdrachtgever. Structureel voorkomende klachten dienen te leiden tot aanpassingen
Eis 40	Opdrachtnemer beschikt over een adequate, eenduidige en heldere procedure om klachten met betrekking tot de dienstverlening voor de Opdrachtgever te behandelen. Na gunning levert Opdrachtnemer een kopie van het klachtenprotocol in. Hierin worden ten minste de volgende onderdelen beschreven: • één klachteningang voor operationele klachten; • de registratie; • de wijze van terugkoppeling aan de melder van de klacht; Binnen maximaal één werkdag ontvangt de melder van de klacht een ontvangstbevestiging met daarin de voorgestelde oplossing en de naam van de contactpersoon (aanspreekpunt en bewaker van de oplossing aan de zijde van de Opdrachtnemer).

2.5. Personele eisen

Eisnr.	Inhoud
Eis 41	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de overeenkomst 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.
Eis 42	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich bij het betreden van het terrein of pand te conformeren aan de huisregels van de Opdrachtgever.
Eis 43	Medewerkers van Opdrachtnemer mogen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden enkel gebruik maken van de ruimten en faciliteiten die zijn afgestemd met de Opdrachtgever.
Eis 44	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen alle voorschriften op het gebied van veiligheid gegeven door de beveiliging en/of functionarissen van de Opdrachtnemer, op te volgen. Bij het niet naleven van aanwijzingen en/of (veiligheids)voorschriften kunnen de hieruit voortvloeiende kosten en/of schade bij Opdrachtnemer in rekening worden gebracht en kan de desbetreffende medewerk(st)er toegang tot de panden bij Opdrachtnemer worden onzegd.

2.6. Eisen ten aanzien van duurzaamheid

Eisnr.	Inhoud
Eis 45	Opdrachtnemer zet inzamelingsmiddelen in die zijn vervaardigd van (zo veel mogelijk) materialen die: • duurzaam; • milieuvriendelijk / milieubesparend/ niet milieu belastende; • recyclebaar; • zonder toevoeging van schadelijke chemische toevoegingen; • brandvertragend zijn. De inzamelingscontainers bevatten geen stoffen die niet zijn toegestaan en bij voorkeur zo min mogelijke schadelijke stoffen.
Eis 46	De Opdrachtnemer verzorgt het extern transport met vervoersmiddelen die tenminste aan de EURO 6-norm voldoen.
Eis 47	Alle voertuigen met een gewicht lichter dan of gelijk aan 3.500 kg die Opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht gaat inzetten, dienen minimaal te voldoen aan de Europese emissiestandaard 6 (Euro VI).
Eis 48	Alle voertuigen met een gewicht zwaarder dan 3.500 kg die Opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht gaat inzetten, dienen minimaal te voldoen aan de Europese emissiestandaard 5 (Euro V).
Eis 49	Opdrachtgever eist van de Opdrachtnemer een proactieve rol ten aanzien van duurzaamheids- en innovatieve ontwikkelingen en adviseert de Opdrachtgever daar gevraagd en ongevraagd over. Verder houdt de Opdrachtnemer de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst voortdurend op de hoogte van milieutechnische vernieuwingen, wijzigingen in wetgeving en zaken die kostenbesparend zijn voor de Opdrachtnemer.
Eis 50	Opdrachtnemer zal minimaal 5% van de totale loonsom bij Opdrachtgever inzetten met medewerkers met een SROI achtergrond.
Eis 51	Opdrachtnemer verstrekt in overleg met de Opdrachtgever een overzicht van de stand van zaken over de invulling van de social return verplichting

2.7. Juridische eisen

Eisnr.	Inhoud
Eis 52	Alle afwijkingen op de Raamovereenkomst worden schriftelijk middels een addendum vastgelegd. Afspraken die niet zijn vastgelegd hebben geen rechtskracht.
Eis 53	Geschillen met betrekking tot de Raamovereenkomst zullen worden beslecht bij de rechtbank te Rotterdam.
Eis 54	Opdrachtnemer mandateert contactpersoon rechtsgeldig voor het nemen van de benodigde beslissingen voor de uitvoering van de Overeenkomst.
Eis 55	Op de Raamovereenkomst zijn uitsluitend de RVKO Algemene Inkoopvoorwaarden Leveringen en Diensten januari 2019 van toepassing, voor zover daarvan in de Raamovereenkomst niet wordt afgeweken.

Voor akkoord

Inschrijver	
Naam	
Functie	
Plaats en datum	
Handtekening	