Bijlage 3: Programma van eisen Nvl1

	Algemeen
1	**Wet- en regelgeving** De door Opdrachtnemer aangeboden producten en dienstverlening voldoen aan de van toepassing zijnde Europese en Nederlandse wet- en regelgeving. Opdrachtnemer is in het bezit van alle benodigde wettelijke vergunningen om de werkzaamheden en de te verlenen diensten zoals vermeld in het beschrijvend document met de bijbehorende bijlagen uit te voeren. Tevens dienen de door Opdrachtnemer eventueel in te schakelen derden en onderaannemers te voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
2	**Europese normering** Opdrachtnemer en diens eventuele onderaannemer volgt de Europese standaard CEN/TC 183 voor afvalmanagement op. Deze norm voorziet in richtlijnen voor: • Afvalcontainers; • Verzamelwagens en hefinrichtingen; • Wegen en identificeren.
3	**Huis-, veiligheids- en gedragsregels** Personeel van Opdrachtnemer en diens eventuele onderaannemer conformeert zich aan de geldende huis-, veiligheids- en gedragsregels van Opdrachtgever: • Uitvoerend personeel houdt zich aan de algemeen geldende fatsoensnormen. • Indien uitvoerend personeel zich niet houdt aan de gestelde eisen, zal de contractmanager van Opdrachtgever hierover contact opnemen met Opdrachtnemer. Indien voor de tweede maal wordt geconstateerd dat dezelfde medewerker de gestelde eisen niet naleeft, wordt deze op verzoek van Opdrachtgever vervangen. • Indien uitvoerend personeel afvalstoffen aantreft, die door Opdrachtgever niet op de afgesproken wijze zijn aangeboden, dient men hier een melding van te maken, Opdrachtnemer zal hierover contact opnemen met de contractmanager van Opdrachtgever.
4	**Sleutelgebruik** In overleg met Opdrachtnemer kunnen inzamelmiddelen vanuit de afgesloten opstelplaatsen of op de afgesloten terreinen geledigd worden. Opdrachtnemer krijgt hiervoor de beschikking over (universele) sleutels voor het kunnen betreden van een aantal afgesloten terreinen van Opdrachtgever. Waar nodig wordt dit per locatie ingeregeld. Na gunning worden in onderling overleg concrete afspraken gemaakt over het sleutelgebruik, bijvoorbeeld middels een sleutelplan. Alle in bruikleen gegeven sleutels worden bij einde contract geretourneerd. Bij vermissing, ontvreemding, misbruik of ander onrechtmatig gebruik wordt de gemeente direct in kennis gesteld.
	Dienstverlening
5	**Afvalstromen** Opdrachtnemer is in staat om voor alle loskomende afvalstromen – met uitzondering van oud-ijzer - van Opdrachtgever de afvalinzameling en verwerking te organiseren. Nieuwe afvalstromen die ontstaan gedurende het contract dienen in het proces opgenomen te worden. Het proces rondom de nieuwe afvalstromen dient volledig georganiseerd en uitgevoerd te worden door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer treedt in overleg met de contractmanager van Opdrachtgever op het moment dat een afvalstroom niet verwerkt kan worden.
6	**Locatie, soort en hoeveelheid inzamelmiddelen en frequentie lediging** In het **Prijzenblad "Bijlage 9**" staat een aantal containers genoemd. Deze aantallen zijn realistische aantallen gebaseerd op afname in het verleden (zie ook bijlage 2, overzicht locaties bedrijfsafval). Tijdens de implementatieperiode worden de exacte locaties, soort en hoeveelheden inzamelmiddelen en frequentie van lediging bepaald. Opdrachtnemer heeft hierbij een adviserende en coördinerende functie. Twee maanden na de start van de overeenkomst en vervolgens periodiek (minimaal 1x per jaar) worden dit geëvalueerd met de contractmanager van Opdrachtgever en waar nodig bijgesteld.
7	**Wijzigingen**

	Het moet altijd mogelijk zijn om tijdens de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in het aantal containers per locatie en/of locaties te laten afvallen of toe te voegen. Indien dit zich voordoet, gelden dezelfde tarieven en voorwaarden zoals vastgelegd is in het Prijzenblad en de af te sluiten overeenkomst. Opdrachtgever geeft één maand van tevoren de structurele wijziging door aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever geen verplichting heeft tot de levering van een vast genoemd gewicht per afvalstof.
8	**Levering inzamelmiddelen** Opdrachtnemer levert alle in de markt gangbare inzamelmiddelen doch minimaal de inzamelmiddelen zoals opgenomen in het Prijzenblad. De inzamelmiddelen zijn per afvalstroom middels kleurstelling herkenbaar conform Europese regelgeving. Op verzoek van Opdrachtgever dient een inzamelmiddel afsluitbaar te zijn (middels een slot en een klep).
9	**Opslag van afval** Opdrachtnemer draagt zorg en verantwoording voor de opslag van afval. Er worden per afvalsoort veiligheidsbladen opgehangen op de plaatsen waar de afvalsoorten verzameld worden.
10	**Vertrouwelijk papier en andere informatie-/datadragers** Opdrachtnemer vernietigt het vertrouwelijk papier en andere informatie-/datadragers volgens de voorgeschreven wet- en regelgeving (certificaat CA+ of vergelijkbaar). Ten aanzien van de inzamelmiddelen voor vertrouwelijk papier gelden de volgende eisen: • Voldoet aan AVG-wetgeving; • Inworp via een gleuf aan de bovenzijde; • Dient te passen in de ombouw die op één van de locaties van Opdrachtgever aanwezig is. De maatvoering van deze ombouw is als volgt: hoogte 100 cm, breedte 0,65 cm en diepte 0,86 cm. • Voorzien van een slot. Opdrachtnemer dient een sleutel te verstrekken voor het openen van het inzamelmiddel; • Onbevoegden kunnen geen toegang krijgen tot inhoud; ~~• Voor elke lichting van vertrouwelijk papier geeft Opdrachtgever een verwerkingsbrief af.~~ Voor specifieke vernietigingen bijvoorbeeld van archief of bij verkiezingen geeft Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een verwerkingsbrief af.
11	**Tijden** Het ledigen, onderhoud en reinigen van de inzamelmiddelen, voor zover dit plaatsvindt op de locatie van Opdrachtgever, vindt in principe plaats op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur. Voor een aantal locaties zullen, in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, afwijkende afspraken worden gemaakt. Incidentele afwijkingen op de in de bovengenoemde inzameltijden moeten door Opdrachtnemer tot 24 uur voor de geplande datum en tijdstip op werkdagen worden aangegeven aan Opdrachtgever. Bijzonderheden: Locatie Mercado is gelegen in binnenstadgebied en bereikbaar tot 11.00 uur.
12	**Extra capaciteit** Indien Opdrachtgever behoefte heeft aan (tijdelijke) extra capaciteit van inzamelmiddelen – bijvoorbeeld bij evenementen of calamiteiten – stelt Opdrachtnemer op werkdagen binnen 24 uur na aanvraag de benodigde extra inzamelmiddelen ter beschikking. Prijzen zoals op het Prijzenblad worden gehanteerd.
13	**Niet ledigen** Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om containers met een vaste ledigingfrequentie, niet ter lediging aan te bieden. Indien deze niet geledigd worden, worden deze ook niet gefactureerd. Opdrachtnemer wordt tijdig (uiterlijk 24 uur vooraf) geïnformeerd als lediging niet nodig is.
	Personeel
14	**Eisen personeel dienstverlening/levering** Ter uitvoering van de opdracht beschikt Opdrachtnemer over voldoende, ter zake kundig en bevoegd personeel dat dusdanige kwalificaties bezit dat de voorkomende werkzaamheden op de juiste wijze

	worden verricht.
15	**Bedrijfskleding** De medewerkers van Opdrachtnemer zijn verplicht, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien nodig beschermingsmiddelen te dragen. De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De eventuele uitzendkrachten of medewerkers van een onderaannemer dienen de bedrijfskleding van Opdrachtnemer te dragen.
16	**Taal** Als er meerdere medewerkers van Opdrachtnemer werkzaam zijn op de locaties van Opdrachtgever is er minimaal één medewerker die de Nederlandse taal spreekt. De eindverantwoordelijke op locatie beheerst altijd de Nederlandse taal op voldoende niveau in woord en geschrift.
17	**Legitimatie** Alle locatiemedewerkers, zowel eigen personeel als ingehuurd personeel, van Opdrachtnemer beschikken over ~~een VOG-verklaring en~~ een geldig identiteitsbewijs. Daarnaast wordt gewerkt met vaste plaatsvervangers~~, die tevens beschikken over een VOG-verklaring.~~ De medewerkers van Opdrachtnemer kunnen zich op verzoek legitimeren.
18	**Verklaring Omtrent Gedrag** Opdrachtnemer gaat akkoord met het op verzoek van Opdrachtgever screenen van zijn personeel dat bij de uitvoering van de opdracht betrokken is. Dit betreft het personeel van Opdrachtnemer dat werkzaamheden binnen publieke gedeeltes van gebouwen van Opdrachtgever verricht en het personeel dat betrokken is bij verwerking van vertrouwelijk papier. Op verzoek kan Opdrachtnemer de VOG-verklaring aantonen (als overgegaan wordt tot screening).
	Onderhoud en Service
19	**Staat inzamelmiddelen** Inzamelmiddelen hoeven bij aanvang van de dienstverlening niet nieuw te zijn. De inzamelmiddelen zijn in technisch goede staat, schoon en representatief. Gedurende de contractperiode worden de inzamelmiddelen onderhouden en gereinigd.
20	**Molest** Bij eventuele molest gevoelige locaties kiest Opdrachtnemer een passende container voor het betreffende type locatie. Voor wat betreft de ledigingsprijs geldt het overeengekomen tarief zoals geoffreerd door Opdrachtnemer.
	Contractmanagement en communicatie
21	**Communicatiematrix** Communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vindt conform bijgevoegde communicatie- en escalatiematrix (**Bijlage 15)** en op de volgende niveaus plaats: • Operationeel; • Tactisch; • Strategisch. De vaste overleggen uit de communicatiematrix worden door de contractmanager van Opdrachtgever gepland. Twee (2) dagen voor het geplande operationeel overleg wordt de agenda aan betrokkenen toegestuurd. De agenda voor het strategisch en tactisch overleg wordt uiterlijk één (1) week voor het overleg door aan betrokkenen toegestuurd. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de verslaglegging en het (digitaal) aanleveren hiervan aan alle deelnemers van het overleg.
22	**Managementrapportage** Opdrachtnemer levert viermaal (4) per jaar, 10 dagen na afloop van elk kwartaal en incidenteel op verzoek een digitale managementrapportage aan. In deze rapportage komen tenminste de volgende onderwerpen, voorzien van toelichting, terug: • Algemeen én locatieoverzicht verschillende afvalstromen in kg en % en per “R” in de 10R-ladder van circulariteit; • Algemeen én locatieoverzicht recyclingpercentages uitgesplitst naar de verschillende afvalstromen; • Algemeen én locatieoverzicht % restafval; • Algemeen én locatieoverzicht kosten en opbrengsten per afvalstroom; • Bestemmingen en toepassing afvalstromen; • CO_2-uistoot; • Verbetervoorstellen; • Het scheidingsresultaat van Opdrachtgever ~~en de vergelijking met het landelijk gemiddelde~~;

	• Overeengekomen KPI's; • Eventuele andere punten (nader vast te stellen). Deze data dienen zowel per kwartaal als cumulatief per jaar weergegeven te worden in de verslaglegging. Tevens wordt een trendanalyse over de jaren opgesteld en meegeleverd. De exacte inhoud en vorm van de schriftelijke managementrapportage wordt binnen één (1) maand na definitieve gunning in overleg vastgesteld. Het is mogelijk om tijdens de uitvoering van het contract tot bijstelling van de betreffende managementrapportage te komen (zowel op inhoud als frequentie).
23	**Jaarlijkse evaluatie** Opdrachtnemer levert jaarlijks, uiterlijk één (1) maand na afloop van het kalenderjaar, een schriftelijke evaluatie aan over de opzet en het functioneren van de dienstverlening in het afgelopen jaar. Op basis van de evaluatie van afgelopen jaar dient Opdrachtnemer eventuele verbeteringen op te nemen voor het komende jaar. De evaluatie gaat minimaal in op de volgende aandachtspunten: • Uitvoering conform afspraken uit het Programma van Eisen; • Klachtenregistratie en –behandeling; • Resultaten van kwaliteitsmetingen en onderzoeken; • Gerealiseerde verbeteractiviteiten en doelstellingen; • Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties; • Behaalde duurzaamheidsdoelstellingen; • Voorstellen voor nieuwe duurzaamheidsdoelstellingen en prognose en optimalisatieplan voor het komend contractjaar (voortschrijdend inzicht).
24	**Kritisch Presentatie Indicatoren (KPI's)** In onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden voor aanvang van de overeenkomst afspraken gemaakt over Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Deze KPI's komen minimaal voort vanuit het programma van eisen en de gedane inschrijving door Opdrachtnemer. De KPI's gelden als meetinstrument voor geleverde diensten en de kwaliteit hiervan. Voor de monitoring van de KPI's legt Opdrachtgever de verantwoordelijkheid bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer moet aantonen dat KPI's zijn behaald. Dit wordt bij het kwartaaloverleg inhoudelijk besproken of eerder indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht. Indien één of meerdere KPI's niet worden behaald, stelt Opdrachtnemer binnen twee (2) weken een verbeterplan op en legt dit ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever.
25	**Klachtenprocedure** Opdrachtnemer beschikt over een formele klachtenprocedure. Onder een klacht wordt verstaan een bij Opdrachtnemer of Opdrachtgever aangemelde uiting van ontevredenheid door de gebruikers van de Overeenkomst. Onder klacht wordt ook verstaan onzorgvuldigheid van Opdrachtnemer. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen terechte of onterechte klachten. In principe worden klachten door Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk afgehandeld doch uiterlijk binnen zeven (7) kalenderdagen na melding. Opdrachtnemer voert een deugdelijke en transparante klachtenadministratie. De feedback, meldingen en klachten worden geanalyseerd en de resultaten opgenomen in de managementrapportage. Daarbij worden voorstellen gedaan om de dienstverlening in de vorm van verbetervoorstellen en verbeterplannen te optimaliseren.
26	**Calamiteiten** Opdrachtnemer dient een calamiteitennummer beschikbaar te stellen (voor melding incidenten) dat 24/7 bereikbaar is voor de Opdrachtgever.
	Implementatie- en exit periode
27	**Implementatietermijn** Voor de implementatie mag maximaal 2 maanden gebruikt worden vanaf de definitieve gunning.
28	**Overgangsperiode** In de overgangsperiode staat bij de omwisseling des containers mogelijk voor een korte periode dubbel

	geplaatst. De containers van de huidige leverancier én de nieuwe Opdrachtnemer staan dan op de locaties. In deze periode worden de containers door de huidige leverancier geledigd. Er worden door Opdrachtnemer pas per ingangsdatum van de overeenkomst kosten in rekening gebracht voor de huur, lediging en verwerking van het afval.
29	**Exit** Na afloop van de contractperiode neemt de Opdrachtnemer alle inzamelmiddelen retour en dient mee te werken aan de overgang naar een eventueel nieuw te contracteren partij (beide partijen stemmen onderling af over de verwijdering en plaatsing van de nieuwe inzamelmiddelen).
	Commercieel
30	**Inzamelmiddelen buiten prijsinvulformulier** Als Opdrachtgever vraagt om inzamelmiddelen in te zetten die niet zijn opgenomen in het **Prijzenblad**, dan hanteert Opdrachtnemer marktconforme prijzen.
31	**Opbrengsten afval** Als afval geld opbrengt dient dit te worden opgenomen in het prijsinvulformulier middels. Opbrengsten moeten gedurende de gehele overeenkomst ten goede komen aan Opdrachtgever.
32	**Facturering** Opdrachtnemer dient maandelijks een factuur per locatie op te stellen. Een factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: • Locatienaam en -adres; • Factuurnummer en – datum; • Ordernummer die verstrekt wordt door Opdrachtgever per locatie of afdeling; • Omschrijving van de geleverde dienst en de periode waarop deze betrekking heeft; • Aantal containers per locatie; • Per afvalstroom gespecificeerd; • Huur separaat vernoemd; • Ledigingen separaat vernoemd. Facturen behorende bij deze aanbesteding bevatten uitsluitend kosten die onderdeel uitmaken van deze aanbesteding zoals weergegeven in het **Prijzenblad.** Facturen ten behoeve van de gemeente voldoen aan de algemene inkoopvoorwaarden **(Bijlage 5)** van gemeente Eindhoven en aan bijgevoegd document **(Bijlage 14)** met de factuurvereisten.