

De door de opdrachtnemer te verrichten leveringen dienen te geschieden conform de eisen als beschreven in dit programma van eisen en conform de contractuele voorwaarden van de als bijlage C1 en C2 bij dit aanbestedingsdocument gevoegde conceptovereenkomsten. Door een Inschrijving in te dienen verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen in het programma van eisen. Daar waar in dit programma van eisen wordt gesproken over een werkdag wordt hiermee bedoeld een kalenderdag behoudens zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet.

1. Algemene eisen

Eis	Omschrijving
1.1	Alle afvalstoffen, containers, hoeveelheden, frequenties en locaties waar afvalstromen vrijkomen zijn opgenomen in Invulformulier 7 – Prijzenblad VRU en VRGV. Aan de vermelde aantallen en containers kunnen geen rechten worden ontleend. In overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever zijn alternatieven in termen van volume, type en inzamelwijze (frequentie/afroep) toegestaan. Dit prijzenblad dient tijdens de contractperiode als financieel mutatieoverzicht.
1.2	Opdrachtnemer is in staat om alle genoemde afvalstromen in Invulformulier 7 – Prijzenblad VRU en VRGV te kunnen inzamelen en verwerken. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever geen verplichting heeft tot de levering van een vast benoemd gewicht per afvalstof.
1.3	Bij de uitvoering van werkzaamheden door een onderaannemer is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor dat diens onderaannemer bij de uitvoering van zijn werk aan alle eisen voldoet zoals die in dit Programma van Eisen zijn gesteld. Facturatie en communicatie dient altijd via Opdrachtgever te verlopen. Uitbesteding van werkzaamheden door de onderaannemer is uitdrukkelijk en onder geen beding toegestaan.
1.4	Opdrachtnemer garandeert dat tijdens het hele proces van afval inzamelen, transporteren en verwerken voldoende capaciteit beschikbaar is (inzamelcapaciteit, gekwalificeerd personeel, verwerkingscapaciteit), zodat er geen verstoringen ontstaan in het operationele proces van de Opdrachtgever of stagnatie in de verwerking van het ingezamelde afval.
1.5	Opdrachtnemer dient gedurende de volledige looptijd van het contract flexibel te zijn met op en/ of afschalen van locaties, inhoudelijk aanpassen van de hoeveelheid of het type afvalstroom. E.e.a. in navolging van mogelijke ontwikkelingen en besluitvorming van de diverse gemeenten als aandeelhouders VRU, alsmede gewijzigd beleid van de VRU en eventuele onvoorziene omstandigheden en of calamiteiten (bv. COVID-19).
1.6	Opdrachtgever zal Opdrachtnemer in een zo'n vroeg mogelijk stadium schriftelijk op de hoogte stellen van eventuele mutaties en uiterlijk één maand voor de gewenste mutatie schriftelijk de begindatum mededelen. Opdrachtnemer geeft de financiële consequenties van deze mutaties door aan Opdrachtgever middels een aangepast financieel mutatieoverzicht (prijzenblad). De nieuwe prijzen gaan in vanaf de mutatedatum. Daarnaast draagt Opdrachtnemer zorg voor actualisatie van het inzamelplan (ook in de portal zie eis 9.5)

Eis	Omschrijving
1.7	De Opdrachtnemer zal bij het aflopen van de overeenkomst alle benodigde inspanningen leveren om een soepele overdracht van werkzaamheden naar een eventuele nieuwe partij te garanderen. Een en ander zonder kosten voor de Opdrachtgever.
1.8	De Opdrachtnemer treedt op als actieve partner bij relevante ontwikkelingen op het gebied van verbetering van de dienstverlening, kostenbesparing en duurzaamheid.
1.9	Opdrachtnemer zal geen communicatie-uitingen doen over het contract of de relatie met de Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

2. Afvalinzamelplan, inzamelmiddelen en inzameling

Eis	Omschrijving
	<i>Afvalinzamelplan</i>
2.1	De Opdrachtnemer draagt zorg voor het opstellen van een afvalinzamelplan inclusief een totale inventarisatie en planning. Het afvalinzamelplan dient door de Opdrachtnemer, binnen uiterlijk één maand na ondertekening van de overeenkomst en in ieder geval voor aanvang van de werkzaamheden, aan de Opdrachtgever te worden overlegd. Het afvalinzamelplan dient in overleg met de Opdrachtgever te worden vastgesteld. Na goedkeuring van de Opdrachtgever dient het afvalinzamelplan als basis voor de door de Opdrachtnemer uit te voeren dienstverlening. In het afvalinzamelplan dient minimaal te zijn opgenomen: 1. De locatiegegevens van alle locaties waar de inzamelwerkzaamheden plaatsvinden; 2. De dagen en tijden waarop de inzamelwerkzaamheden plaatsvinden; 3. De aanwezige inzamelmiddel per locatie (type/inhoud); 4. De ledigingsfrequenties per inzamelmiddel per locatie; 5. De met de Opdrachtgever overeengekomen feestdagen; 6. Eventueel bijzondere omstandigheden;
2.2	Afwijken van het afvalinzamelplan kan slechts na overleg met en na goedkeuring van de Opdrachtgever.
2.3	Indien de geplande inzameldag op een feestdag valt, wordt de inzameldag verplaatst naar de eerstvolgende werkdag. Dit dient jaarlijks van te voren te worden opgenomen in het afvalinzamelplan en de afvalkalender. Met feestdagen wordt bedoeld de nationale feestdagen: - o Nieuwjaarsdag - o Goede vrijdag (VRGV) - o Pasen - o Koningsdag - o Bevrijdingsdag - o Hemelvaartsdag - o Pinksteren - o Kerstmis

Eis	Omschrijving
	Inzameling
2.4	Opdrachtnemer stelt een afvalkalender op per locatie, met daarin minimaal, maar niet limitatief, de volgende informatie: - o Locatiegegevens; - o Aanwezige inzamelmiddelen per afvalstroom; - o Ledigingsfrequentie per inzamelmiddel; - o Ledigingsdagen/tijden per inzamelmiddel.
2.5	Het inzamelen en afvoeren van de afval- en grondstoffen dient plaats te vinden op werkdagen tussen 08:00u-17:00u op de locaties, volgens de afvalkalender.
2.6	Indien Opdrachtnemer een inzamelmiddel op de vaste inzameldag niet kan legen, wordt deze uiterlijk de volgende werkdag geledigd. Opdrachtnemer stelt de contactpersoon van de locatie(s) op de voorziene (vaste) inzameldag per mail op de hoogte van de vertraging.
2.7	Het in te zamelen afval wordt door de Opdrachtgever op (een) vaste opstelplaats(en) op locatie aangeboden. De inzamelmiddelen dienen door de Opdrachtnemer na lediging op dezelfde plaats te worden teruggezet.
2.8	De opstelplaats wordt door Opdrachtnemer na lediging (veeg)schoon achtergelaten. - o Opdrachtnemer neemt bij de lediging van containers vergelijkbaar afval mee dat naast containers is geplaatst. - o Opdrachtnemer verwijdert het bij lediging gemorste afval en voorkomt het ontstaan van zwerf- en waiafval als gevolg van de inzamelwerkzaamheden.
2.9	Opdrachtnemer dient onderstaande reactietijden aan te houden: - o Het leveren van een nieuw inzamelmiddel: maximaal 2 werkdagen. - o Een nieuwe container in route opnemen: eerstvolgende ophaalmoment in de route. - o Een lediging op afroep van reguliere afvalstromen: maximaal 2 werkdagen. - o Het definitief ophalen van een inzamelmiddel: maximaal 2 werkdagen - o Het vervangen van een defect of niet geschikt inzamelmiddel: maximaal 2 werkdagen na melding
2.10	Opdrachtnemer is in staat om het aangeboden afval bij inzameling/ lediging te wegen, waardoor er inzicht ontstaat in de vullingsgraad per inzamelmiddel.
	Inzamelmiddelen
2.11	Opdrachtgever stelt inzamelmiddelen ter beschikking ten behoeve van de afvalinzameling, passend bij de af te voeren afvalstromen, van goede kwaliteit en met een nette uitstraling.
2.12	Alle inzamelmiddelen zijn duidelijk herkenbaar. Er dient visueel onderscheid gemaakt te kunnen worden tussen de inzamelmiddelen voor de verschillende afvalstromen. Dit mag met kleuren of iconen, maar er dient minimaal met tekst op vermeldt te staan voor welke afvalstroom de containers bestemd zijn.
2.13	Opdrachtnemer zorgt voor plaatsing, verwijdering, inspectie, onderhoud, reparatie of vervanging van de inzamelmiddelen. Deze aspecten, behalve plaatsing en verwijdering, dienen inbegrepen te zijn in de huurprijs per maand van de inzamelmiddelen. Hieronder

Eis	Omschrijving
	valt ook het zo vaak als nodig reinigen en desinfecteren van de inzamelmiddelen, om overlast te voorkomen: Op of in de container mag geen (aanhangend) vuil zichtbaar zijn en er wordt rekening gehouden met hygiënische aspecten (geur/plaagdieren). Opdrachtnemer past hiertoe niet milieubelastende (reinigings)middelen toe.
2.14	Een inzamelvoertuig dient als zodanig duidelijk herkenbaar te zijn en daarbij dient duidelijk zichtbaar te zijn van welk bedrijf dit voertuig afkomstig is.

3. Aanvullende eisen specifieke afvalstoffen

Eis	Omschrijving
3.1	Tijdens het hele traject van laden, vervoeren, lossen, overslaan en vernietigen van vertrouwelijk papier dient de vertrouwelijke aard strikt te worden gewaarborgd. De voorzieningen en veiligheidsprocedures van de Opdrachtnemer zorgen ervoor dat het aangeboden vertrouwelijk materiaal tot en met vernietiging in veilige handen is en niemand het meer kan inzien. De Opdrachtnemer verzorgt daarnaast een sluitende administratie van het opslag- en vernietigingsproces, door minimaal een 'afgifte vernietigingsverklaring' of 'vernietigingscertificaat' te kunnen afgeven.
3.2	Opdrachtnemer draagt zorg voor de vertrouwelijkheid van archief-, vertrouwelijk papier en datavernietiging conform Certificeringsregeling Archief- en Datavernietiging (CA+) of aantoonbaar gelijkwaardig door een derde vastgesteld) en Duitse DIN norm 66399, beschermingsklasse 2 en veiligheidsniveau P3. De uitvoering hiervan wordt bij aanvang van de overeenkomst met de Opdrachtgever besproken. Opdrachtgever heeft het recht om een audit bij Opdrachtnemer uit te voeren op de uitgevoerde processen. Opdrachtgever zal een voornemen tot een audit minstens 2 maanden van te voren aankondigen.
3.3	De Opdrachtnemer levert en ledigt op afroep voor deze specifieke afvalstromen daarvoor geschikte inzamelmiddelen. De locatie van de inzamelmiddelen wordt nader afgestemd met de Opdrachtgever bij aanvang van de overeenkomst.

4. Personeel en toegang

Eis	Omschrijving
4.1	Opdrachtnemer dient bij het verrichten van alle werkzaamheden te werken met vakbekwaam personeel, die goed geïnstrueerd zijn en beschikken over de benodigde vakkennis.
4.2	Medewerkers van Opdrachtnemer die worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht beheersen de Nederlandse taal op een dusdanige wijze dat zij de Opdracht veilig en deskundig kunnen uitvoeren.

Eis	Omschrijving
4.3	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel: ○ Kennelijk verloren voorwerpen van waarde, die bij de uitvoering van de inzamelwerkzaamheden worden aangetroffen, op de desbetreffende locatie worden afgegeven bij een medewerker van de Opdrachtgever. Indien dit niet mogelijk is, dient het afgegeven te worden bij het hoofdkantoor en wordt de contactpersoon van de locatie per e-mail geïnformeerd (zie eis 9.1). ○ Zich onthoudt van het vragen of aannemen van fooien en dergelijke en zich op locatie correct gedraagt; ○ Zich onthoudt van het doorzoeken van de aangeboden reststoffen; ○ De instructies ten aanzien van de veiligheid in acht neemt; ○ Bij het verrichten van de inzamelwerkzaamheden veiligheidskleding en eventuele andere persoonlijke beschermingsmiddelen draagt en zich correct kleedt in herkenbare bedrijfskleding; ○ Eventuele aanwijzingen van de Opdrachtgever opvolgt; ○ De huis- en veiligheidsregels van de Opdrachtgever in acht neemt. ○ De toegangsprocedures van de locaties volgt.
4.4	Bij constatering door Opdrachtgever van overtreding van de huis- en veiligheidsregels door een medewerk(st)er van Opdrachtnemer is Opdrachtgever gerechtigd, na een waarschuwing, de betrokken persoon direct en/of permanent de toegang tot het gebouw en of terrein te ontfeggen.
4.5	Opdrachtnemer ontvangt voor een aantal locaties sleutels en/of toegangspassen van Opdrachtgever en is verantwoordelijk voor een deugdelijke registratie en beheer van deze toegangsmiddelen. Voor deze toegangsmiddelen gelden de volgende regels: ○ Alle medewerk(st)ers die in het bezit worden gesteld van toegangsmiddelen ondertekenen voor aanvang van de werkzaamheden een sleutelverklaring. ○ Onderling uitwisselen is alleen tijdelijk toegestaan bij ziekte en/of verlof en voor de in deze opdracht gerelateerde doeleinden. De direct leidinggevende ondertekent hiervoor met de betrokken medewerkers een overdrachtsformulier. ○ Toegangsmiddelen worden te allen tijde veilig opgeborgen en blijven nooit onbeheerd liggen. ○ Indien personeel van Opdrachtnemer een toegangsmiddel verliest, meldt Opdrachtnemer dit direct, uiterlijk binnen 2 uur, bij Opdrachtgever zodat Opdrachtgever maatregelen kan treffen.

5. Veiligheid en wet- en regelgeving

Eis	Omschrijving
5.1	De Opdrachtnemer houdt zich bij de uitvoering van de werkzaamheden onder de overeenkomst aan de actuele van toepassing zijnde wet- en regelgeving en is verantwoordelijk voor het naleven van de voorschriften.
5.2	Opdrachtnemer zorgt voor orde en veiligheid rondom de plaats waar de werkzaamheden worden verricht. Daarbij is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de veiligheid en gezondheid van alle medewerkers/personen die zich bevinden op en rondom de plaats

Eis	Omschrijving
	waar de werkzaamheden worden verricht.
5.3	Opdrachtnemer mag de uitvalswegen voor hulpdiensten en de toegangsmogelijkheden van repressief personeel (personeelsingang) nooit hinderen. Hierbij denkend aan het correct stallen van (motor)voertuigen, of het zich niet onnodig ophouden op een uitvalsweg. Opdrachtnemer houdt hier bij de uitvoering van de werkzaamheden nadrukkelijk rekening mee.
5.4	Voor zover een activiteit (nog) niet valt onder een wettelijke regeling, handelt Opdrachtnemer altijd met inachtneming van de vereiste zorg voor het milieu, de mens, veiligheid en maatschappij.
5.5	Indien wet- en regelgeving eist dat bepaalde werkzaamheden worden aangepast, dan treedt Opdrachtnemer direct in overleg met Opdrachtgever over de te nemen maatregelen.
5.6	Opdrachtnemer controleert zijn in te zetten onderaannemers en contractanten voor inzameling, transport, op- en overslag en verwerking op het in het bezit zijn van alle verplichte vergunningen en toestemmingen voor de uitvoering van de te leveren dienstverlening.
5.7	Opdrachtnemer verzorgt de registratie en melding van alle afvalstoffen bij het LMA (Landelijk Meldpunt Afval).
5.8	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle op de opdracht in te zetten (inzamel)voertuigen voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. De (inzamel)voertuigen verkeren in goede staat van onderhoud, zijn schoon en netjes en afgestemd op de gebruikte inzamelmiddelen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat (inzamel)voertuigen geen afval, olie of vocht lekken.

6. Op- en overslag, transport en verwerking

Eis	Omschrijving
6.1	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle door hem ingezamelde afvalstoffen getransporteerd worden naar een geschikte en erkende op- en overslag en/of erkende verwerkingslocatie.
6.2	Opdrachtnemer garandeert dat bij het transport steeds de wettelijk benodigde begeleidingsformulieren, transportdocumenten en vergunningen aanwezig zijn.
6.3	Indien Opdrachtnemer van mening is dat het aangeboden afval niet voldoet aan de acceptatievoorwaarden van de betreffende verwerkingslocatie, treden Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg over de te nemen acties. Dit mag niet leiden tot verstoring in de inzameling, transport en verwerking van de afvalstoffen. In het geval geen voor beide partijen acceptabele oplossing gevonden wordt, vindt arbitrage plaats door een, door Opdrachtgever te bepalen, onafhankelijk externe deskundige.
6.4	Opdrachtnemer is vrij in zijn keuze voor de verwerkers van de afvalstromen, maar houdt zich hierbij altijd aan de minimale standaard van verwerking in het vigerend LAP, en later

Eis	Omschrijving
	het CMP. Opdrachtnemer geeft te allen tijde volledige transparantie over waar en op welke wijze het afval van de Opdrachtgever verwerkt wordt.
6.5	Alle in te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de norm Euro emissieklasse klasse 6.

7. Storingen en klachten

Eis	Omschrijving
7.1	Opdrachtnemer dient zorgt te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen storingen en klachten over de levering van de bestelde producten en de dienstverlening.
7.2	Opdrachtnemer heeft één centraal meldpunt voor storingen en klachten, die zowel telefonisch op werkdagen tussen 8:00u-17:00u, als via een vast mailadres bereikbaar is.
7.3	Opdrachtnemer dient per mail binnen één werkdag na ontvangst van de storing of klacht, terugkoppeling te geven met daarbij aangegeven wat de status van afhandeling is inclusief uit te voeren actie, uitvoerdatum en tijdvak.
7.4	Opdrachtnemer dient de volgende oplostijden te hanteren voor de afhandeling van klachten: ○ Categorie 1: Klachten met betrekking tot volle containers, gemiste inzameldag(en), inzamelmiddelen niet correct teruggeplaatst, beschadigde inzamelmiddel (ernstig beschadigd of met een gevaarlijke situatie tot gevolg) of het achterlaten van (mors)vuil na de lediging lost Opdrachtnemer binnen één werkdag op. ○ Categorie 2: Klachten met betrekking tot overige beschadigingen aan inzamelmiddel (welke niet onder categorie 1 horen), het gedrag van personeel of de voertuigen van Opdrachtnemer (te snel of roekeloos rijden, geluidsoverlast, lekkend voertuig) en overige zaken lost Opdrachtnemer binnen drie werkdagen op.
7.5	Alle klachten en storingen die door de Opdrachtgever worden gemeld dienen door Opdrachtnemer te worden geregistreerd en het overzicht en analyse van de klachten dient opgenomen te worden in de halfjaarlijkse rapportage (zie ook eis 9.3).

8. Financieel

Eis	Omschrijving
8.1	De Opdrachtnemer verstuurt één gespecificeerde verzamelfactuur per maand achteraf op basis van daadwerkelijk uitgevoerde dienstverlening.
8.2	Facturen dienen digitaal te worden ingediend. ○ Voor de VRU dient dat via facturen@vru.nl te worden ingediend. ○ Voor de VRGV dient dat via facturen@brandweergooivecht.nl te worden ingediend.

Eis	Omschrijving
8.3	De Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur.
8.4	Opdrachtgever mag bij onduidelijkheden over de facturatie overgaan tot uitstel van betaling totdat door Opdrachtnemer duidelijkheid is verstrekt over de factuur.
8.5	Op de factuur moeten minimaal de volgende gegevens staan: ○ Factuurnummer ○ Factuurdatum ○ Periode van facturatie ○ Inkoopordernummer/kostenplaats ○ Overeengekomen prijzen ○ BTW bedrag ○ Totaal bedrag excl. BTW en incl. BTW ○ Bank/Giro rekeningnummer ○ Omschrijving van de geleverde diensten en of producten, per locatie uitgesplitst.
8.6	De Opdrachtnemer hanteert voor de uit te voeren dienstverlening binnen deze aanbesteding all-in prijzen zoals door hem afgegeven in Invulformulier 7 – Prijzenblad VRU en VRGV. De prijzen zijn all-in, dat wil zeggen dat alle kosten die direct en/of indirect het gevolg zijn van de in het Beschrijvend document inclusief bijlagen genoemde werkzaamheden in de prijzen dienen te zijn opgenomen, waaronder (maar niet limitatief): ○ Personeelskosten; ○ Kosten (huur) voor de inzamelmiddelen; ○ Kosten voor transport en lediging; ○ Kosten voor de verwerking van de ingenomen afvalstoffen; ○ Kosten voor reiniging en onderhoud van inzamelmiddelen; ○ Rapportagekosten; ○ Eventuele kosten voor verzekering; ○ Overheadkosten.
8.7	De tarieven staan vast tot 1 februari 2025, waarna ze jaarlijks geïndexeerd mogen worden per 1 februari van het desbetreffende jaar. Indexering vindt plaats op basis van de NEA-index, deelmarkt Bedrijfsafval rolcontainers, inclusief brandstofkostenontwikkeling. Een verzoek tot indexering dient door de Opdrachtnemer minimaal twee maanden (uiterlijk 30 november) voor het ingaan van de nieuwe prijzen schriftelijk ingediend te worden bij de Opdrachtgever en dient te worden voorzien van de originele specificatie van Panteia. Daadwerkelijke indexering van prijzen kan pas plaatsvinden na schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever.
8.8	Voor inzamelmiddelen die door de Opdrachtgever geen volledige maand gehuurd worden geldt dat de maandhuur naar rato per dag wordt berekend.

9. Contractmanagement

Eis	Omschrijving
9.1	De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer wijzen beiden één vaste contactpersoon, en een vaste vervanger, aan die verantwoordelijk zijn voor de contractafspraken en op tactisch/ strategisch niveau in overleg treden over de uitvoering van de overeenkomst. Opdrachtgever heeft één contactpersoon voor alle locaties voor operationele zaken. Die is als volgt: ○ Voor VRU is de contactpersoon voor alle locaties de Servicedesk Facilitaire Zaken, bereikbaar op 088 – 878 1580 en facilitair@vru.nl. ○ Voor VRGV is de contactpersoon voor alle locaties de Servicedesk, bereikbaar op 035 – 688 5555 en balie@brandweergooivecht.nl. Andere medewerkers dan de genoemde contactpersonen van de Opdrachtgever mogen geen orders verstrekken aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer borgt dit door na contact met een andere medewerker dan overeengekomen afstemming te hebben met de aangewezen contactpersonen van de Opdrachtgever.
9.2	Minimaal eenmaal per halfjaar wordt er een tactisch/ strategisch overleg gehouden tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer waarin onder meer de kwaliteit van de dienstverlening van de Opdrachtnemer en de eventuele verbetermogelijkheden in het kader van MVO worden besproken. Het overleg vindt plaats op locatie van de Opdrachtgever.
9.3	De Opdrachtnemer levert de Opdrachtgever tijdig en kosteloos de volgende rapportages: A. Een halfjaarlijkse rapportage met daarin minimaal de volgende gegevens: ○ Een overzicht van de door hem geleverde dienstverlening inclusief de bijbehorende kosten, per locatie met minimaal onderstaande gegevens: - Aantal, type en inhoud van inzamelmiddelen per locatie. - Aantal ledigingen per afvalstroom per locatie. - Kilo's per afvalstroom per locatie en per inzamelmiddel/ vullingsgraad. - Kosten per afvalstroom. - Kosten per inzamelmiddel. - Kosten per locatie. - Kosten per kostenplaats. - Overzicht van alle afroepwerkzaamheden en meerwerk, incl. kosten en soort. - Geregistreerde storingen en klachten, incl. analyse en oplostijden. - Totaal van alle locaties van bovenstaande punten. ○ Mogelijkheden en/of voorstellen tot verbetering van de dienstverlening op gebied van efficiëntie, kwaliteit en/of duurzaamheid. ○ Een overzicht waar en op welke wijze het afval van Opdrachtgever verwerkt is, zie eis 6.4.

Eis	Omschrijving
	○ Een rapportage over de CO2-uitstoot op scope 3 volgens het Greenhouse Gas Protocol voor alle activiteiten binnen deze opdracht. ○ Een overzicht met gegevens waaruit blijkt dat de Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde KPI's in hoofdstuk 10. ○ Bewijslast voor social return, zoals omschreven in BD paragraaf 1.2.2. B. Overige rapportages waarvan de vorm, inhoud en frequentie in onderling overleg zullen worden bepaald.
9.4	Indien, op het niveau van type inzamelmiddel, afvalstroom en/of ledigingsfrequentie, mutaties hebben plaatsgevonden dient de opdrachtnemer dit binnen twee (2) weken door middel van een bijgewerkt financieel mutatieoverzicht (prijzenblad) aan de contactpersoon van de Opdrachtgever beschikbaar te stellen.
9.5	Opdrachtnemer stelt een online portal beschikbaar, waarin Opdrachtgever minimaal de volgende zaken kan regelen en/ of terugvinden; ○ Het zelf gemakkelijk (ledigings) aanvragen doen (zowel op afroep als structureel). ○ Inzicht in aantal en type ledigingsmiddelen per locatie. ○ Inzicht in de locatie van aanbieden per locatie. ○ Inzicht in de frequentie van lediging per afvalstroom, per locatie. ○ Inzicht in alle extra aanvragen (afroepwerkzaamheden en meerwerk) per locatie. ○ Een up-to-date financieel mutatieoverzicht (prijzenblad). ○ De rapportages t.b.v. contractmanagement (zie eis 11.3). Bij wijzigingen in de dienstverlening en aanpassing van deze gegevens, wordt dit door Opdrachtnemer in de portal verwerkt.

10. KPI's

Eis	Omschrijving
11.1	Gedurende de contractperiode zal opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening één (1) maal per jaar beoordelen aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. <u>Dienstverlening</u> 1. Bij het periodiek inzamelen van de reguliere afvalstromen dient 95% van het afval ingezameld te zijn volgens planning, de overige 5% binnen één werkdag na geplande datum. <u>Klachtenafhandeling</u> 2. Van de klachten, die in eis 7.4 gespecificeerd zijn als 'categorie 1'-klachten, mag maximaal 5% de maximale oplostijd van één werkdag overschrijden. <u>Duurzaamheid & efficiency</u> 3. Opdrachtnemer dient per jaar minimaal 2 voorstellen in voor verbetering van de dienstverlening in het kader van duurzaamheid of kostenbesparing.

Eis	Omschrijving
	<i>Deze voorstellen kunnen gericht zijn op o.a. afvalscheiding, recycling, afvalreductie, optimaliseren inzamelmiddelen en duurzame afvalverwerking.</i>
11.2	De KPI's kunnen tijdens contractperiode, in overleg met Opdrachtnemer, bijgesteld worden om de gezamenlijke ambitie te vergroten/ verbeteren.
11.3	Voor de monitoring van de KPI's legt de Opdrachtgever de verantwoordelijkheid bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient aan te tonen dat KPI's behaald zijn, middels de jaarrapportage zoals in eis 9.3 omschreven staat.
11.4	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.