

Programma van Eisen

Europese Aanbesteding

Reststoffen afvoer en verwerking

Documentnaam:	Programma van Eisen
Referentienummer:	2023 FPL/INK 49
Datum:	Versie 3.0

Inhoud

1. Aanbestedende dienst	4
1.1 Beschrijving TNO.....	4
1.2 Toelichting locaties.....	4
1.3 Corporate Real Estate & Facilities.....	5
1.4 Ambities CREF	5
1.5 Natuurlijk Verbonden	5
1.6 CSR bij TNO.....	6
1.7 Relevante ontwikkelingen.....	6
1.8 Huidige situatie reststoffen inzameling.....	7
1.9 Buiten de scope	7
 2. Omschrijving dienstverlening	 8
2.1 Scope opdracht.....	8
2.2 Ophalen, wegen, registreren, transporteren en verwerken van de reguliere reststoffenstromen.....	9
2.3 Ophalen, wegen, registreren, transporteren en verwerken van (vertrouwelijk) papier.....	9
2.5 Ophalen, wegen, registreren, transporteren en verwerken van biologische (infectueuze) en chemische reststoffen op afroep;	9
2.6 Het transporteren leveren, plaatsen, schoonhouden en onderhouden van de inzamelmiddelen.....	9
2.7 Het inzichtelijk maken van de resultaten van het scheiden van afval per locatie, per afvalstroom.....	10
2.8 Het adviseren van TNO op het gebied van afvalscheiding en bewustwording naar de	11
medewerkers, innovaties, duurzaamheid.....	11
2.9 Het optimaliseren van de samenwerking met andere ketenpartners van TNO.....	11
2.10 Werkbare dagen	11
2.11 Implementatie	11
 3. Personeel en organisatie	 12
3.1 Eisen met betrekking tot medewerkers.....	12
3.2 Veiligheid.....	12
3.3 Risico Inventarisatie en Evaluatie	12
3.4 VGWM-plan	13
 4. Duurzaamheid.....	 14
4.1 Ambitie reststoffen afvoer	14

5. Security bij TNO	16
5.1 Security requirements.....	16
5.2 Aanmelding voor toegang	16
5.3 Controle aankomst en vertrek	16
5.4 Overige eisen met betrekking tot Security	17
 6.Communicatie en contractmanagement.....	 18
6.1 Aanspreekpunt	18
6.2 Overlegstructuur	18
6.3 Informatievoorziening.....	18
6.4 KWIS meldingen.....	19
6.5 Oplostijden	19
6.6 Calamiteiten.....	20
6.7 Mutaties	20
 7. Prijzen, facturatie en indexatie	 21
7.1 Prijzen	21
7.2 Facturatie.....	21
7.3 Indexatie.....	21
 8.Kwaliteit en monitoring	 22
8.1 Kritische Succes Factoren.....	22
8.2 Kwaliteit en partnership	23
8.3 Financieel.....	23
8.4 Performance.....	24
8.5 Innovatie.....	24
8.6 Duurzaamheid	25

1. Aanbestedende dienst

1.1 Beschrijving TNO

De Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek, hierna te noemen TNO, is een moderne unit gestuurde research- en kennisorganisatie en is in 1932 bij wet opgericht om wetenschappelijk onderzoek toepasbaar te maken voor bedrijven, overheden en maatschappelijke organisaties en daardoor het innovatief vermogen te versterken. TNO is een publiekrechtelijke organisatie en functioneert onder ministeriële verantwoordelijkheid van de minister van Economische Zaken maar voert als organisatie zelfstandig haar taken uit.

Bij TNO werken momenteel ongeveer 4300 medewerkers. Naast de eigen vaste medewerkers werken er nog ongeveer 870 externen en 400 stagiaires bij TNO. Deze medewerkers werken dagelijks aan het ontwikkelen en toepassen van innovatieve kennis. TNO levert contractresearch en specialistische advisering, verleent licenties op octrooien en specialistische software. TNO test en certificeert producten en diensten, geeft een onafhankelijk kwaliteitsoordeel en richt nieuwe bedrijven op om innovaties naar de markt te brengen.

Het is de kracht van TNO dat uiteenlopende wetenschapsterreinen gecombineerd worden om baanbrekende en duurzame oplossingen te creëren. Dat doet TNO in steeds sterkere mate door samen te werken met overheden, bedrijfsleven, andere kennisinstellingen en maatschappelijke organisaties, nationaal en internationaal. TNO stimuleert door haar werkzaamheden economische groei en maatschappelijke vernieuwing.

De missie van TNO is dat “TNO verbindt mensen en kennis om innovatie te creëren die de concurrentiekracht van bedrijven en het welzijn van de samenleving duurzaam versterken”. Hoe TNO deze missie invult staat beschreven in het strategisch plan 2022-2025 en stelt vier maatschappelijke uitdagingen centraal: een veilige samenleving, een duurzame samenleving, een gezonde samenleving en de digitalisering van samenleving en industrie. Het doel van TNO is te verbinden, veranderen en versnellen:

”Innovation for Life” TNO kan haar missie alleen volbrengen als het fundament op orde is.

1.2 Toelichting locaties

TNO richt zich op innovaties voor 6 domeinen:

1. Defence, Safety & Security
2. Mobility & Built Environment
3. ICT, Strategy & Policy
4. High Tech Industry
5. Healthy Living & Work
6. Energy & Materials Transition



De 6 organisatie-domeinen zijn marktgericht en herkenbaar voor klanten en partners van TNO. De units zijn verspreid door Nederland gehuisvest met in totaal 21 locaties/onderzoeksfaciliteiten. Het hoofdkantoor is gevestigd in Den Haag waarin de centrale staforanen (Services Organisatie) en raden zijn gehuisvest en van waaruit de gehele TNO-organisatie wordt ondersteund en aangestuurd.

Als gevolg van de ABDO (Algemene Beveiligingseisen voor Defensieopdrachten) worden diverse TNO-locaties aangeduid als FSCC (Facilities Security Clearance Certificate) locaties waar strenge(re) Security eisen worden gesteld. Dit betreft de locaties:

1. Den Haag, Oude Waalsdorperweg 63
2. Den Haag, Ypenburgse Boslaan 2
3. Den Haag, Anna van Buerenplein 1
4. Rijswijk, Lange Kleiweg 137
5. Delft, Molengraaffsingel 8
6. Soesterberg, Kampweg 55
7. Groningen, Zernikelaan 14



1.3 Corporate Real Estate & Facilities

Corporate Real Estate & Facilities, hierna te noemen CREF, is business partner van het management ten einde TNO tot een impactrijke kennisonderneming van wereldklasse te laten uitgroeien. CREF staat ervoor onze gebouwen en werkplekken zodanig in te richten dat natuurlijke kruispunten ontstaan waarin mensen en kennis zich verbinden. Tot de vastgoedportefeuille van TNO behoren meerdere locaties waarvan een deel in eigendom en een deel in huurpanden. Het betreft in het algemeen locaties waarop een unieke onderzoeksfaciliteit is gecreëerd.

Voor de facilitaire omgeving bestaat het team van CREF uit een Hoofd Facilitaire Zaken, Teamleider Facilitaire Services, Contractmanagers Facilitaire Zaken, Service Coördinatoren, Medewerkers Servicedesk-Facilities en Facilitair Medewerkers. De Contractmanagers Facilitaire Zaken onderhouden de contacten met de leveranciers en zijn verantwoordelijk voor vertaling van de klantwens naar de contracten. De Service Coördinatoren onderhouden de contacten met de interne klant op de locaties en coördineren de operationele facilitaire werkzaamheden.

De spil van de facilitaire omgeving is de Servicedesk-Facilities die een centrale rol vervult in alle aan- en afmeldingen binnen klachten, wensen, informatievragen en storingen. Samen met de leveranciers (partners) draagt CREF zorg voor een flexibele en optimale dienstverlening.

1.4 Ambities CREF

- CREF creëert optimale, open en transparante zakelijke afstemming met het primaire proces, onderling met de services organisatie en met externe partners/stakeholders (bedrijven, universiteiten en andere organisaties);
- CREF stimuleert en faciliteert een operationeel excellent TNO dat continu werkt aan verbetering van de bedrijfsvoering in de breedte;
- CREF creëert een vastgoed- en facilitaire omgeving die betaalbare onderzoeksfaciliteiten mogelijk maakt voor de middellange en lange termijn;
- CREF continueert/realiseert een (next step secure) fysieke werkomgeving die tegemoetkomt aan de wensen van de medewerker en die tevens voldoet aan relevante eisen.

CREF sluit met haar ambities aan bij de strategische meerjarenplannen van TNO en op deze wijze zijn deze ook vertaald naar de Overeenkomst voor het afvoeren en verwerken van Reststoffen.

1.5 Natuurlijk Verbonden

Onze (facilitaire) dienstverlening draagt bij aan veilige, gezonde, inspirerende en goed werkende faciliteiten en werkplekken. De ervaring die men heeft als je TNO binnenloopt of bij ons inlogt staat hierin voorop. TNO streeft ernaar een 8+ serviceorganisatie te zijn, voor iedereen, altijd en overal. Dit doet TNO als één team door de servicebelofte, die in 4 kernwoorden zijn samengevat. Wij zijn:

**Bereikbaar**

We zijn eenvoudig en via diverse kanalen bereikbaar. Wij geven antwoord of zorgen voor de juiste route naar een antwoord.

**Betrokken**

Wij staan in verbinding met onze omgeving en dragen bij aan het behalen van de doelstellingen van de organisatie.

**Duidelijk**

Wij zorgen ervoor dat onze klanten weten welke dienstverlening zij van ons mogen verwachten.

**Betrouwbaar**

Wij zorgen voor een prettige, veilige, compliant werkomgeving waarin onze klanten op ons kunnen bouwen.

Met deze servicebelofte zorgen wij ervoor dat collega's en gasten zich welkom voelen. Dat ze ontzorgd worden en de werkplek en faciliteiten hebben om dagelijks te kunnen uitblinken. Deze kernwoorden ziet TNO als een belangrijke leidraad voor de samenwerking met de Dienstverlener voor het afvoeren en verwerken van reststoffen.

1.6 CSR bij TNO

Het motto van TNO is 'Innovation for life': wij verbinden mensen en kennis om innovaties te creëren die de concurrentiekracht van bedrijven en het welzijn van de samenleving duurzaam versterken. Als onafhankelijke, publiekrechtelijke organisatie wil TNO dit op een verantwoorde en duurzame manier doen. Hoe we bij TNO Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen hebben we vastgelegd in ons Corporate Social Responsibility (CSR) beleid. Hierin zijn de ambities vastgelegd op 4 kernpunten:

- TNO wil in 2040 een klimaatneutrale bedrijfsvoering hebben bereikt;
- TNO committeert zich aan het internationale kader van de UN Global Compact en onderschrijft de tien principes van duurzame bedrijfsvoering;
- TNO erkent haar ketenverantwoordelijkheid richting leveranciers én afnemers;
- TNO richt zich in de transitie naar duurzame bedrijfsvoering op de volgende prioriteiten: integriteit, energie en duurzaamheid, Diversiteit & Inclusie en arbeidsomstandigheden.

1.7 Relevante ontwikkelingen

Tot de vastgoedportefeuille van TNO behoren meerdere locaties waarvan een deel in eigendom en een deel in huurpanden. Het betreft in het algemeen locaties waarop een unieke onderzoeksfaciliteit is gecreëerd.

In 2024 medio Q1 zullen onderstaande wijzigingen naar verwachting worden doorgevoerd:

- Delft, Leeghwaterstraat zal (deels) worden afgestoten;
- Rijswijk, Kesslerpark wordt nieuw in gebruik genomen.

In Q1-2025 zullen de volgende wijzingen naar verwachting worden doorgevoerd:

- Helmond, nieuwe locatie Marq-gebouw wordt in gebruik genomen waardoor de Automotive Campus 10 – 20 komt te vervallen;
- Ypenburg, nieuwbouwlocatie wordt in gebruik genomen.

In Q3-2025 zullen de volgende wijzingen naar verwachting worden doorgevoerd:

- Lange Kleiweg, Rijswijk zal worden afgestoten.

1.8 Huidige situatie reststoffen inzameling

Op dit moment is Renewi verantwoordelijk voor de gehele afvalverwerking (lediging, transport, verwerking en huur van emballage) voor alle huidige afvalstromen.

Op alle locaties van TNO zijn quibics geplaatst om het afval in te zamelen binnen de gebouwen. Deze quibics zijn eigendom van TNO en hebben de volgende ‘vaste’ inzamelcategorieën: Restafval, GFT/ Swill, P(M)D, Papier, Koffiebekers.

Op de locaties met een bedrijfsrestaurant wordt er swill afval afgevoerd vanuit het bedrijfsrestaurant. GFT en swill noemen we hierna: GFT. Naast de quibics staan in onze copy pantry's containers voor papier en vertrouwelijk papier. Naast de ‘vaste’ afvalstromen worden er meerdere afvalstromen op afroep afgevoerd en verwerkt. Dit zijn onder andere de volgende afvalstromen:

- Afgewerkte olie
- Autogordels
- Autobanden
- Batterijen
- Banden en rubber
- Bouw en sloop
- Biologisch afval
- Chemisch afval
- Dierlijk afval
- Elektr(on)isch afval
- Glas
- Hout
- Puin
- Schroot
- Sluitbussen
- Specifiek Ziekenhuisafval (hierna te noemen als SZA)



1.9 Buiten de scope

Buiten de scope van deze opdracht vallen onder andere:

- Het inzamelen en verwerken van IT-apparatuur en toners;
- Het inzamelen en verwerken van bedrijfskleding.

2. Omschrijving dienstverlening

2.1 Scope opdracht

De scope van de opdracht bestaat uit twee typen reststoffenstromen, namelijk:

1. Vaste reststoffenstromen: Restafval, Karton, (Vertrouwelijk) papier, GFT (inclusief koffiedrab), P(M)D, Glas;
2. Afroep overige reststoffenstromen: Afgewerkte olie, Autogordels, Autobanden, Batterijen, Banden en rubber, Bouw en sloop, Biologisch afval, Chemisch afval, Dierlijk afval, Elektr(on)isch afval, Glas, Hout, Puin, Schroot, Spuitbussen, SZA.

De dienstverlening bestaat uit:

1. Het ophalen, wegen, registreren, transporteren en verwerken van de reststoffenstromen;
2. Het ophalen, wegen, registreren, transporteren en verwerken van (vertrouwelijk) papier;
3. Het ophalen, wegen, registreren, transporteren en verwerken van biologische en chemische reststoffen op afroep;
4. Het transporteren, leveren, plaatsen, schoonhouden en onderhouden van de benodigde inzamelmiddelen;
5. Het inzichtelijk maken van de resultaten van het scheiden van afval per locatie, per afvalstroom middels een managementrapportage;
6. Het adviseren van TNO op het gebied van afvalscheiding en bewustwording naar de medewerkers, innovaties, duurzaamheid;
7. Het optimaliseren van de samenwerking met andere ketenpartners van TNO.

De dienstverlening zal worden uitgevoerd op onderstaande locaties, waarvan in Bijlage C05 een overzicht is opgenomen van de specifieke afvalstroom per locatie en het huidige aantal containers.

Locatie	Adres	Reguliere reststoffen	Vertrouwelijk papier	Biologisch en chemisch
Bergen op Zoom	Auvergnedijk 2			X
Delft	Molengraaffsingel 8	X	X	
Delft	Stieltjesweg 1	X	X	X
Delft	Leeghwaterstraat 44-46	X	X	X
Delft	Van Amstelpark 8	X	X	X
Delft	Pieter Calandweg 15		X	X
Den Haag	Anna van Buerenplein 1	X	X	X
Den Haag	Oude Waalsdorperweg 63	X		X
Den Haag	Ypenburgse Boslaan 2	X		X
Groningen	Zernikelaan 14		X	
Helmond	Automotive Campus 30	X	X	X
Helmond	Automotive Campus 10,15,20,25	X	X	X
Leiden	Sylviusweg 71	X	X	X
Petten	Westerduinweg 3	X	X	X
Rijswijk	Lange Kleiweg 137	X		X

Rijswijk	Kessler park 1D	X	X	X
Soesterberg	Kampweg 55	X	X	X

2.2 Ophalen, wegen, registreren, transporteren en verwerken van de reguliere reststoffenstromen.

De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het ophalen, wegen, registreren (indien van toepassing) en duurzaam verwerken van het afval. Het wegen en registreren kan aan de wagen plaatsvinden of op een andere wijze, mits herleidbaarheid van gewicht gegarandeerd is. De Dienstverlener maakt gebruik van geijkte weegpunten, ~~die op het moment van weging niet langer dan één (1) jaar daarvoor door een bevoegd orgaan geijkt zijn~~. Op verzoek van TNO verstrekt de Dienstverlener een kopie van het certificaat van ijking. De weging is in kilo's nauwkeuring (afwijking van maximaal +5 kg of -5 kg is toegestaan). De Dienstverlener meldt een geval van storing van de weegpunten direct mondeling aan de contactpersoon van TNO. De Dienstverlener zorgt ervoor dat de weegbonnen per locatie ~~zijn toegevoegd aan de facturen en eventueel~~ terug te vinden zijn in een digitaal portaal, mits Dienstverlener hier gebruik van maakt.

2.3 Ophalen, wegen, registreren, transporteren en verwerken van (vertrouwelijk) papier

De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het ophalen, wegen, registreren van (vertrouwelijk) papier. Voor het vertrouwelijke papier dienen de daartoe speciaal bestemde afsluitbare containers ter beschikking worden gesteld aan TNO.

Voor de vernietiging van het vertrouwelijk papier wenst TNO de CA+ certificering volgens de DIN66399 veiligheidsklasse P4.

2.5 Ophalen, wegen, registreren, transporteren en verwerken van biologische (infectieuze) en chemische reststoffen op afroep

De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het ophalen, wegen, registreren van de biologische (infectieuze) en chemische reststoffen op afroep. Bij het verwerken van de biologische (infectieuze) en chemische stoffen is de Dienstverlener verplicht alle registratie van gevaarlijk afval bij het Landelijk Meldpunt Afvalstoffen (LMA) te registreren. U bent bereid en in staat om emballage beschikbaar te stellen die, waar nodig, voldoet aan het wettelijke UN-keur voor het vervoer van gevaarlijke stoffen.

Inname van chemisch afval dient op afspraak plaats te vinden met duidelijke communicatie met de aanmelder van het afval over tijdstip van ophalen. De Dienstverlener is bekend met de transport begeleidingsdocumenten. Daarnaast is de Dienstverlener bereid bij elk transport een ADR-checklist van TNO gezamenlijk met TNO door te lopen en te ondertekenen.

Mocht TNO een reststof willen laten afvoeren waarvan de samenstelling niet duidelijk is, is de wens dat de Dienstverlener een adviseur (indien noodzakelijk) naar locatie laat komen om dit te onderzoeken, om vervolgens de juiste verwerkingswijze in te kunnen zetten.

Daarnaast is het wenselijk dat TNO te allen tijde advies kan inwinnen wanneer de samenstelling van een reststof wel bekend is, maar onduidelijk is hoe deze afgevoerd moet worden.

2.6 Het transporteren, leveren, plaatsen, schoonhouden en onderhouden van de inzamelmiddelen

De Dienstverlener stelt emballage/inzamelmiddelen beschikbaar ten behoeve van reststromen inzameling, die minimaal gelijkwaardig zijn aan de nu aanwezige inzamelmiddelen. De in te zetten containers hoeven bij aanvang van de overeenkomst niet nieuw te zijn, maar dienen schoon en in goede staat te

zijn. Defecte of beschadigde containers dienen binnen twee werkdagen gerepareerd of vervangen te zijn. Inzamelmiddelen voldoen aan alle wettelijke verplichtingen op het gebied van veiligheid, Arbo en Milieu. In aanvulling op de wettelijke verplichtingen dienen de in te zetten inzamelmiddelen minimaal te voldoen aan onderstaande, niet limitatieve, opsomming:

- Goed functionerende wielen (indien van toepassing);
- Goed functionerende deksel(s) en/of deur(en) (indien van toepassing);
- Goed functionerende sloten/afsluitmechanismen (indien van toepassing);
- Geen scherpe randen/uitsteeksels die niet op een container in nieuwstaat aanwezig zijn;
- Deugdelijk bevestigde handvatten (indien van toepassing);
- Inzamelmiddelen die binnen staan dienen eenvoudig te ledigen zijn in de inzamelmiddelen op de verzamelplaatsen bij TNO;
- De in te zetten inzamelmiddelen dienen te allen tijde in een zodanige staat te verkeren dat ze zonder problemen ingezet en gebruikt kunnen worden. Wanneer een inzamelmiddel niet (meer) voldoet, zorgt de Dienstverlener voor vervanging of aanpassing, zodat het inzamelmiddel wel voldoet. Kosten voor vervanging zijn voor de Dienstverlener;
- Na lediging mag op of in de container geen aanhangend vuil zichtbaar zijn en dienen hygiënische aspecten in acht te worden genomen. Om overlast te voorkomen dient Dienstverlener de container te reinigen of om te wisselen;
- De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het reinigen van de containers, zowel aan de binnenkant als aan de buitenkant. Reiniging of wisseling vindt 2 keer per jaar plaats op aangeven van de deelnemer. Op verzoek van TNO kan deze frequentie worden aangepast na voorafgaand akkoord van TNO. Dit geldt ook voor de containers die eigendom zijn. Zowel voor het reinigen als voor het wisselen brengt de Dienstverlener geen extra kosten in rekening, zolang het niet meer dan 2 keer per jaar is.
- Bij het reinigen moet door de Dienstverlener rekening worden gehouden met het volgende:
 - Op het terrein mag door Dienstverlener geen vuil worden achtergelaten;
 - Gebruikte reinigingsmiddelen mogen niet milieubelastend zijn;
 - Dienstverlener mag niet lozen op het riool van TNO.

Daarnaast is de Dienstverlener verantwoordelijk voor het aanleveren van etikettering en gevaar etiketten aan TNO. Bij wijziging van etikettering dient de Dienstverlener de aanwezige etikettering kosteloos om te wisselen.

In bijlage C06 is een overzicht opgenomen van de huidige emballages.

Op dit moment heeft TNO op vier locaties een perscontainer staan. Het is de wens om bij aanvang van de Overeenkomst de situatie gelijk te houden. TNO staat open voor suggesties of innovaties om hier een wijziging in door te voeren wanneer de dienstverlening hierdoor efficiënter ingericht kan worden.

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

De Dienstverlener dient maandelijks een rapportage beschikbaar te stellen. De maandrapportage dient uiterlijk 1-week-tien werkdagen na afloop van een maand te worden aangeleverd. Het aangeleverde format moet in Excel verwerkt kunnen worden. In de maandrapportage zijn onder andere de volgende thema's per locatie inzichtelijk gemaakt:

- Overzicht totaal afgevoerde, afgekeurde en verwerkte hoeveelheden en gewichten (kg) en CO₂-uitstoot per reststroom per maand en per afvalsoort;
- Aantal ledigingen per reststroom, voorzien van datum, gewicht (kg) en type (regulier/afroep), inclusief bijbehorende weegbonnen/lijsten;

- Inzicht in eventuele financiële opbrengsten afkomstig uit verkoop van reststromen die ten gunste komen van TNO;
- Actueel overzicht van de emballage/inzamelmiddelen.

Na gunning wordt de definitieve inhoud van de maandrapportage gezamenlijk afgestemd.

2.8 Het adviseren van TNO op het gebied van afvalscheiding en bewustwording naar de medewerkers, innovaties, duurzaamheid

TNO realiseert zich dat het reduceren van (rest)afval een verantwoordelijkheid is waarop Dienstverleners en TNO moeten samenwerken. TNO vanuit de organisatie waar zij verantwoordelijk is voor de facilitaire dienstverlening en het bewustwordingsproces van afvalscheiding bij medewerkers van TNO 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, TNO en de overige facilitaire Dienstverleners om te bekijken of de afvalinzameling op de juiste manier plaatsvindt en waar winst behaald kan worden.

2.9 Het optimaliseren van de samenwerking met andere ketenpartners van TNO

De samenwerking met andere ketenpartners van TNO, zoals de Dienstverleners van de schoonmaak, bedrijfscatering en warme drankenvoorziening, optimaliseren, zodat het afvoeren van reststoffen op locaties van TNO efficiënt verloopt. De samenwerking met de ketenpartners wordt tevens gezocht met als doel het reduceren van restafval.

2.10 Werkbare dagen

De werkdagen voor het ophalen en afvoeren van reststoffen zijn van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen en door TNO vastgestelde vrije dagen. TNO kent 5 mei als collectieve sluitingsdag en daarnaast kunnen er ieder jaar een aantal 'brugdagen' zijn waarop alle TNO-locaties gesloten zijn. Deze 'brugdagen' worden jaarlijks aan Dienstverlener gecommuniceerd. De brugdagen voor 2024 zijn vrijdag 10 mei en vrijdag 27 december.

Indien een vaste ledigingsdag op een feestdag valt, vindt de lediging op de eerstvolgende werkdag plaats, tenzij anders besproken met TNO.

2.11 Implementatie

De Dienstverlener zorgt voor een gedegen implementatie van de nieuwe overeenkomst met TNO. Dit betekent dat Dienstverlener het voortouw neemt in het implementatietraject en hiervoor een projectgerichte implementatieplanning bij TNO indient. Op basis van deze implementatieplanning vinden er regelmatig implementatie overleggen plaats die door Dienstverlener worden geïnitieerd. Dienstverlener verzorgt binnen 5 werkdagen een verslag van deze overleggen.

Binnen één maand na definitieve gunning dient de Dienstverlener de implementatieplanning aan te leveren bij TNO.

3. Personeel en organisatie

3.1 Eisen met betrekking tot medewerkers

TNO stelt de volgende eisen aan de medewerkers die worden ingezet door de Dienstverlener:

- Alle medewerkers moeten zich altijd kunnen legitimeren aan de hand van een geldige Nederlandse identiteitskaart of geldig paspoort;
- Alle medewerkers die worden ingezet op locaties van TNO beheersen de Nederlandse/Engelse taal;
- Alle medewerkers moeten herkenbare bedrijfskleding en veiligheidskleding/schoenen dragen;
- De Dienstverlener is bekend dat enkele locaties FSCC-locaties zijn, waardoor het inzetten van vaste chauffeurs een vereiste is;
- Alle chauffeurs die worden ingezet voor het ophalen en transporteren van gevaarlijke stoffen moeten in het bezit zijn van het geldige ADR-certificaat;
- De Dienstverlener draagt zorg voor een goed ingewerkte back-up pool van chauffeurs en zorgt dat de inwerkprocedure afgestemd op de locatie is geborgd met als doel een onverstoorde dienstverlening bij afwezigheid van de vaste chauffeurs;
- De Dienstverlener zorgt ervoor het personeel voldoende is opgeleid en opgeleid houdt om op een professionele wijze het afval op te halen, te wegen, te registreren en transporteren;
- Volledige naleving van de veiligheidsvoorschriften van TNO.

3.2 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheids- en milieuvoorschriften. Bijzondere voorschriften en/of werkvergunningen met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de Dienstverlener op de locatie(s) van TNO worden na gunning verstrekt, zodat de Dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

Om reden van veiligheid is de Dienstverlener verantwoording verschuldigd aan TNO voor alle op het project ingezette werknemers. De Dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen.

Op de locaties van TNO is bedrijfshulpverlening van TNO aanwezig. Tijdens een calamiteit op een locatie van TNO zal de medewerker van de Dienstverlener onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking verlenen aan de activiteiten in het kader van BHV.

3.3 Risico-Inventarisatie en Evaluatie

Dienstverlener verstrekt een maand voor aanvang van de werkzaamheden een Risico-Inventarisatie en Evaluatie hierna te noemen als (RI&E) ter goedkeuring aan TNO. Vervolgens is de Dienstverlener verantwoordelijk voor het jaarlijks up-to-date houden van de RI&E. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de Arbowet in acht genomen.

Dienstverlener heeft de verantwoordelijkheid TNO tijdig te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden.

3.4 VGWM-plan

Dienstverlener is verplicht een Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM) plan op te stellen en actueel te houden, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:

- Beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden over VGWM-aspecten;
- Overzicht van eisen die worden gesteld aan onderaannemers;
- Beschrijving van de meldingen, ongevallen, bijna ongevallen en onveilige situaties, inclusief een exemplaar van het meldformulier;
- Beschrijving van het beschikbaar stellen van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en de periodieke (her)instructie aan de medewerkers;
- Beschrijving op welke wijze en met welke frequentie voorlichting aan medewerkers plaatsvindt;
- Overige relevante procedures;
- De aanwezige certificaten (onder andere opleidingen);
- Overzicht trainingsmatrix van de medewerkers;
- Overige relevante procedures die worden gehanteerd over veiligheid;
- Een lijst met belangrijke telefoonnummers.

Na gunning wordt de definitieve inhoud van het plan gezamenlijk afgestemd.

4. Duurzaamheid

4.1 Ambitie reststoffen afvoer

TNO zet zich onder meer in voor een gezonde en duurzame maatschappij, ook via onze bedrijfsvoering van een externe partij. Zo heeft TNO de ambitie gesteld om in 2040 klimaatneutraal te zijn, zorgen we voor de vitaliteit van onze medewerkers en nemen we onze ketenverantwoordelijkheid serieus. Deze ambities wil TNO behalen door betekenisvolle stappen te maken in een voortdurend verbeteringsproces, samen met onze leveranciers. Deze ambitie heeft impact op de dienstverlening van het afvoeren en verwerken van reststoffen op de volgende vijf hoofdthema's:

1. Energie & Klimaat - CO₂-emissies en energieverbruik;
2. Circulariteit - hergebruiken;
3. Integriteit - werkwijze dienstverlening;
4. Arbeidsomstandigheden (ISV) - positie en omstandigheden van de medewerker;
5. Diversiteit & inclusie (D&I) – werkpopulatie.

In onderstaand schema zijn de ambities beschreven per thema.

Hoofdthema	Scope	Ambitie	Start contract – gedurende eerste contractjaar (oktober 2024-2025)
Energie en Klimaat: CO ₂ -emissies en energieverbruik	Het reduceren van de CO ₂ -uitstoot en daarbij het reduceren van het aantal vervoersbewegingen.	Vermindering van TNO Scope 3 emissies met 80% in 2032 ten opzichte van de startdatum van het contract. Dienstverlener heeft klimaatambities op basis van SBTi. Streven naar klimaatneutraal in 2040 of eerder. Ecovadis: Dienstverlener heeft reeds een Ecovadis rating voor hun diensten of is bereid dat direct te halen binnen <u>6 maanden één jaar</u> na definitieve gunning.	Nulmeting uitvoeren waardoor inzichtelijk wordt gemaakt wat de CO ₂ -uitstoot is als gevolg van de transportbewegingen.
Circulariteit: hergebruiken	Het minimaliseren van het restafval en de grondstoffen hoogwaardig recycelen.	TNO streeft naar een circulaire economie waarin 100% van haar reststoffen worden hergebruikt, gerecycled of omgezet in waardevolle grondstoffen, met als uiteindelijk doel zero restafval in 2032.	▪ Het aangeboden afval wordt hergebruikt en de milieu impact wordt inzichtelijk gemaakt met o.a. CO₂-uitstoot; ▪ Inzicht in de mogelijkheden en onmogelijkheden van het recycelen van de kantoor afvalstromen.

		Water: Vermindering watergebruik met 50% in 2032 ten opzichte van de nulmeting in het eerste contractjaar.	▪ Monostromen worden omgezet naar grondstoffen die uiteindelijk weer toegepast kunnen worden in nieuwe producten.
Integriteit: Werkwijze dienstverlening	De werkwijze richt zich op het inrichten en uitvoeren van de dienstverlening bij TNO. Hieronder vallen onder meer het winst- en beloningsbeleid, het inbedden van MVO in de bedrijfsvoering en afspraken / klachten in de keten van onderaannemers.	Beloningsbeleid: branche conform. Klachtenmechanisme: voor eigen medewerkers en medewerkers van onderaannemers.	Beloningsbeleid: loonkloof beneden gemiddeld in de branche. Regeling voor melding van klachten/misstanden door medewerkers en onderaannemers.
Arbeidsomstandigheden (ISV): positie en omstandigheden van de medewerker	Arbeidsomstandigheden richt zich op werkzaamheden, ondersteuning, beloning, vitaliteit en regelingen t.b.v. het eigen en ingehuurd personeel, conformering aan keurmerken voor ketenverantwoordelijkheid / OESO / mensenrechten en de manier waarop Dienstverlener invulling geeft aan employability & goed werkgeverschap.	TNO verwacht arbeidsomstandigheden bij de leverancier die de OESO- en UNGC-principes voor duurzame bedrijfsvoering overstijgen, aantoonbaar door werkvreugde loonbeleid, autonomie, regelingen omtrent opleiding, voorkomen van uitval en bevorderen van vitaliteit.	Werkvreugde / tevredenheid van medewerkers. Aannamebeleid gericht op retentie. Inzicht in percentage werk gerelateerd verzuim.
Diversiteit & inclusie (D&I): werkpopulatie	D&I richt zich op de verscheidenheid binnen de werkpopulatie en de waarborgen voor gelijkwaardige behandeling van medewerkers. De Dienstverlener heeft gender aware beleid en programma's die culturele aspecten analyseren en meenemen in hun plan, maar zonder de onderliggende structuren te veranderen. Mannen en vrouwen profiteren allebei van de inspanningen.	Sociaal: minimaal 5% van loonsom van de opdrachtwaarde wordt ingevuld met medewerkers uit de SROI-doelgroep, gemeten door de bouwblokken methode. De Dienstverlener heeft een plan van aanpak om gelijkheid te versterken als onderdeel van de uitvraag. Hierbij worden de onderliggende sociale structuren, beleid en sociale normen meegenomen.	D&I in aannamebeleid (in de hele werkpopulatie, dus ook management etc.).

5. Security bij TNO

5.1 Security requirements

Het beveiligen van de persoonlijke en corporate, fysieke en intellectuele eigendommen behorende aan TNO en haar medewerkers, het beschermen van de werknemers en het toezichthouden op de toegang tot de TNO-locaties gaat iedereen “van hoog tot laag” allemaal aan.

De doelstelling van het TNO-security beleid is dat TNO-personeel zich veilig voelt om zijn werk te kunnen uitvoeren, dat de security van TNO-informatie, netwerk en locaties goed op orde is en voldoet aan de wettelijke en overeengekomen eisen. Dit kan alleen worden bereikt door een goede awareness bij de medewerker dat security van essentieel belang is bij het werk van TNO en als de medewerker consequent het gewenste gedrag vertoont.

In de Algemene Beveiligingseisen voor Defensieopdrachten (ABDO) zijn specifieke eisen met betrekking tot opdrachten voor Defensie en andere departementen geformuleerd. De meest recente ABDO-eisen zijn van toepassing voor deze Overeenkomst. De rol van de overheid bij het vaststellen van security voorschriften is - zeker binnen TNO - dominant. Dat komt omdat die voorschriften internationaal geformaliseerd en geaccepteerd zijn. De AIVD en de MIVD hebben in dit kader een formeel vastgelegde rol.

Als gevolg van de ABDO worden diverse TNO-locaties aangeduid als FSCC locaties waar strenge(re) Security eisen worden gesteld. Dit betreft de locaties:

1. Den Haag, Oude Waalsdorperweg 63*
2. Den Haag, Ypenburgse Boslaan 2*
3. Den Haag, Anna van Buerenplein 1
4. Rijswijk, Lange Kleiweg 137*
5. Delft, Molengraaffsingel 8
6. Soesterberg, Kampweg 55
7. Groningen, Zernikelaan 14

De locaties die zijn gekenmerkt met een sterretje * zijn locaties waar de FSCC-richtlijnen gelden op het hele terrein en gebouw(en). De overige locaties beschikken over een aantal ruimten waar de FSCC-richtlijnen van toepassing zijn.

5.2 Aanmelding voor toegang

Medewerkers van de Dienstverlener dienen zich bij betreding van TNO-locaties altijd bij de beveiliging en/of receptie te kunnen legitimeren door middel van een geldig paspoort of identiteitskaart voordat zij toegang krijgen tot het terrein en/of gebouw.

Voor de FSCC-locaties Ypenburg en Rijswijk dient elke medewerker die voor het eerst op deze locatie(s) komt, een Security instructiefilm te bekijken en de vragen hierover correct te beantwoorden. Indien een medewerker er niet in slaagt de vragen correct te beantwoorden, dient de procedure herhaald te worden. Indien voor een tweede keer de vragen niet correct worden beantwoord, wordt de medewerker de toegang tot de locatie geweigerd. Jaarlijks dienen de medewerkers van Dienstverlener de TNO Security instructiefilm (opnieuw) te bekijken en de vragen correct te beantwoorden.

5.3 Controle aankomst en vertrek

Op de TNO-locaties wordt tijdens werkuren controle uitgeoefend op wie de TNO-faciliteit betreedt en verlaat. Deze controle wordt ondersteund door elektronische middelen, zoals bijvoorbeeld een toegangscontrolesysteem en permanent cameratoezicht. De controle is erop gericht dat ongeautoriseerde personen de TNO-faciliteit niet kunnen betreden of verlaten en dat gerubriceerd materiaal niet zonder toestemming

en bijbehorende maatregelen naar buiten wordt gebracht. Voor dit laatste kunnen steekproeven worden genomen. Door de TNO Beveiliging kan visitatie worden uitgevoerd; men is verplicht hieraan mee te werken.

5.4 Overige eisen met betrekking tot Security

Ten aanzien van het gedrag van alle medewerkers van de Dienstverlener stelt TNO onderstaande eisen die voor alle locaties van toepassing zijn:

- Het filmen en fotograferen op de locaties is verboden;
- De Dienstverlener en haar medewerkers volgen de aanwijzingen van de beveiliging te allen tijde nauwgezet op en gaan niet in discussie hierover;
- Medewerkers op operationeel, tactisch en strategisch niveau dienen op de hoogte te zijn en te blijven van de security eisen en dienen hieraan te voldoen;
- De Dienstverlener moet in staat zijn het belang van TNO en de handhaving van de Security Requirements in deze aan haar medewerkers te kunnen toelichten;
- De Dienstverlener maakt geen gebruik van de naam TNO, logo etc. zonder schriftelijke toestemming van TNO in publicaties, reclame-uitingen of anderszins.

6. Communicatie en contractmanagement

6.1 Aanspreekpunt

De Dienstverlener stelt één centrale accountmanager ter beschikking voor de overeenkomst met TNO voor de contractmanager en de Service Coördinatoren. Ook wenst TNO dat de Dienstverlener een centrale backoffice heeft ingericht met vaste aanspreekpunten voor TNO en dat zij bereikbaar zijn van maandag tot en met vrijdag.

Voor alle (informatie)aanvragen over het afvoeren van biologisch en chemisch afval dient de Dienstverlener één contactpersoon beschikbaar te stellen voor TNO.

6.2 Overlegstructuur

TNO wenst open, transparante en directe communicatie met de Dienstverlener op alle niveaus. Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Dienstverlener en TNO. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.

Type overleg	Functionaris Dienstverlener	Functionaris TNO	Frequentie	Onderwerpen
Strategisch	Directie en eindverantwoordelijke tactisch niveau	Manager Facilitaire Zaken, Categorymanager, Contractmanager	1x per jaar	- Contractreview - Resultaten KPI's - Financiële voortgang - MVO en innovatie - Ontwikkelingen intern en extern
Tactisch	Eindverantwoordelijke tactisch niveau	Contractmanager	4x per jaar	- Resultaten KPI's - Kwartaalrapportage - Facturatie - Mutatie overzicht - Klanttevredenheid - Klachtenregistratie - Jaarlijkse update RI&E
Operationeel	Eindverantwoordelijke tactisch/operationeel niveau	Service Coördinator	4x per jaar	- Klanttevredenheid - Knel- en verbeterpunten - Mutaties - Operationele aangelegenheden
Operationeel	Backoffice Dienstverlener	Servicedesk Facilities	Ad-hoc basis	KWIS-meldingen

6.3 Informatievoorziening

Uiterlijk [vijf werkdagen](#) na afloop van het kwartaal zorgt de Dienstverlener dat de rapportages worden aangeleverd aan TNO.

Rapportages en gespreksverslagen na het overleg worden opgesteld door de Dienstverlener en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van TNO. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door TNO.

De managementrapportages (dashboard) geven per maand/ kwartaal inzicht in de status van de dienstverlening en de gemaakte afspraken tussen Dienstverlener en TNO. De onderwerpen in de

managementrapportage worden na de definitieve gunning vastgesteld en bestaan uit de volgende thema's, welke per locatie inzichtelijk zijn gemaakt:

- Overzicht totaal afgevoerde, afgekeurde en verwerkte hoeveelheden en gewichten (kg) en CO2-uitstoot per reststroom per locatie;
- Aantal ledigingen per reststroom, voorzien van datum, gewicht (kg) en type (regulier/afroep) inclusief bijbehorende weegbonnen/lijsten, per locatie;
- Inzicht in eventuele financiële opbrengsten afkomstig uit verkoop van Reststromen die ten gunste komen van TNO;
- Klachtenoverzicht inclusief oplossing en responstijd en oplossing;
- Actueel overzicht van inzamelmiddelen en emballage;
- Mutatieregister;
- Facturatie met specificatie en onderbouwing.

6.4 KWIS-meldingen

TNO kent klachten, wensen, informatievragen en storingen, hierna te benoemen als KWIS-meldingen. Onder een KWIS-melding wordt verstaan:

- Een klacht is een uiting van ontevredenheid over bijvoorbeeld de wijze waarop de storing is afgehandeld over de dienstverlening en of product;
- Een wens is een verzoek tot aanvraag;
- Een informatieaanvraag is een verzoek tot informatie;
- Een storing is een verstoring/afwijking van de normale dienstverlening en of product.

TNO maakt voor alle KWIS-meldingen gebruik van het FMIS-systeem Prequest. Het systeem Prequest stuurt een werkbon/opdrachtbon uit voor de gewenste KWIS-melding naar één centraal adres van de Dienstverlener. De Dienstverlener is verantwoordelijk voor de terugkoppeling en afhandeling van de melding naar de Servicedesk Facilities van TNO, onder vermelding van het werkbon-/opdrachtbonnummer.

6.5 Oplostijden

TNO kent reactie- en oplostijden voor alle KWIS-meldingen. Onder reactietijd wordt de tijdsduur verstaan die nodig is om de KWIS-melding in behandeling te nemen door de Dienstverlener. De oplostijd is de tijd vanaf het moment dat de KWIS-melding in behandeling is genomen tot het daadwerkelijke oplosmoment.

Voor de oplossing van de KWIS-meldingen gelden onderstaande oplostijden:

Periode na melding	Reactietijd	Oplostijd
Klachten	4 uur	1 werkdag
Wensen	4 uur	5 werkdagen
Informatieaanvragen	8 uur	3 werkdagen
Storingen	4 uur	1 werkdag
Calamiteiten	4 uur	Afhankelijk van calamiteit

De Dienstverlener zorgt voor het inzichtelijk maken van de KWIS-meldingen en de daarbij horende generaliseerde oplostijden middels een rapportage.

6.6 Calamiteiten

Calamiteiten, ongeacht welke, moeten door de signalerende partij worden gemeld aan de Servicedesk Facilities van TNO, via arbo-en-milieu@tno.nl en aan de Beleidsmedewerker Omgevingsrecht & Milieuzaken van TNO. De volgende eisen met betrekking tot calamiteiten worden gesteld:

- De Dienstverlener garandeert afhandeling volgens de oplostijden tijdens werkdagen van maandag tot en met vrijdag;
- De Dienstverlener biedt per direct een oplossing voor de ontstane calamiteit en de gevolgen daarvan.

De Dienstverlener stelt een calamiteitennummer beschikbaar voor calamiteiten buiten kantooruren.

6.7 Mutaties

TNO is een dynamische organisatie waardoor wijzingen van locaties gedurende de looptijd van de overeenkomst niet zijn uitgesloten. De Dienstverlener moet ervoor zorgen dat zij hier flexibel mee om kunnen gaan. Wijzingen dienen als volgt worden verwerkt:

- Wijzingen in de dienstverlening worden schriftelijk gemeld door de Service Coördinator of contractmanager van TNO;
- Uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt TNO minimaal 6 weken vooraf schriftelijk bekend aan de Dienstverlener;
- Het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt TNO minimaal 2 maanden vooraf schriftelijk bekend gemaakt aan de Dienstverlener;
- De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het verwerken van de mutaties in het calculatiemodel, het berekenen van de financiële consequenties van de mutaties en het bijhouden van een actueel mutatieoverzicht welke iedere kwartaaloverleg wordt besproken.

Het terugnemen van inzamelmiddelen is voor rekening van de Dienstverlener. De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, op basis van de overeengekomen tarieven in het prijzenblad.

Na beëindiging van het contract zal de Dienstverlener meewerken aan een soepele overgang naar een eventuele nieuwe contractpartij. Ook zal de volgende informatie minimaal worden aangeleverd:

- Overzicht huidige aantal containers en emballage;
- Frequentie van ledigen;
- Mutatieoverzicht.

7. Prijzen, facturatie en indexatie

7.1 Prijzen

De prijzen en tarieven zijn ~~all-in-en~~ gebaseerd op het prijspeil 1 januari 2025 en inclusief met de dienst gemoeide kosten zoals transport, administratie, verwerking, inzamelmiddelen, implementatie en dergelijke. Alle kosten, prijzen en tarieven zijn opgegeven in Euro's en exclusief BTW.

TNO verwacht dat de Dienstverlener in het prijzenblad een separaat uurtarief opneemt voor advisering bij projecten.

7.2 Facturatie

De facturatie vindt plaats nadat de diensten zijn verricht. De Dienstverlener moet zorgen dat de aangeboden facturen voldoen aan onderstaande eisen:

- Op de factuur staat het door TNO aangeleverde inkoopordernummer vermeld, inclusief een omschrijving van de factuur. Bij het ontbreken van het juiste inkoopordernummer wordt de factuur automatisch retour gestuurd. Zonder inkoopordernummer kan onze crediteurenadministratie de factuur niet verwerken;
- De factuur wordt uiterlijk binnen dertig (30) dagen na uitvoering van de opdracht aangeboden aan TNO;
- Factuur moet digitaal worden aangeboden via e-invoice@tno.nl;
- Eén factuur incl. bijlagen per PDF-A;
- Bestandsnaam niet langer dan 33 karakters (voorkeur: bestandsnaam= factuurnummer);
- Meerdere PDF's per mail (voorkeur) en een vaste aanleverdag van de mail (bijv. vrijdag);
- Betaling van facturen vindt plaats na acceptatie van de resultaten van de levering en dienstverlening, maar niet later dan dertig (30) dagen na ontvangst van de factuur, zie bijlage C03 Algemene inkoopvoorwaarden diensten.

De opbrengsten van reststoffen (denk hierbij o.a. aan aluminium, lood, koper, zink, roestvrijstaal en papier) worden verrekend conform de actueel geldende dagprijs/dagkoers per kilogram voor de desbetreffende reststof.

De opbrengsten worden inzichtelijk gemaakt op de factuur en verrekend (in mindering gebracht op) met de totale kosten van de factuur.

7.3 Indexatie

De Prijs kan jaarlijks, voor het eerst met ingang van 01 januari 2026, éénmaal per jaar worden bijgesteld. Het voorstel van de Dienstverlener voor het aanpassen van de ~~all-in~~-prijs (conform tariefopbouw Bijlage A04 Prijzenblad) is gebaseerd op de door Panthea gepubliceerde NEA-index met betrekking tot bedrijfsafval rolcontainers van het lopende jaar wat zal gaan gelden voor het komende jaar.

Leverancier stuurt uiterlijk ~~2-1~~ maanden voorafgaand aan het nieuwe jaar ([uiterlijk op 01 december](#)) de nieuwe tarieven, inclusief berekening. Ook in het geval sprake is van een negatieve indexering is de Leverancier gehouden de tarieven te herzien. Gewijzigde tarieven gaan pas in na schriftelijke toestemming van TNO.

NEA officieel gepubliceerde cijfers betrekking hebbend op:

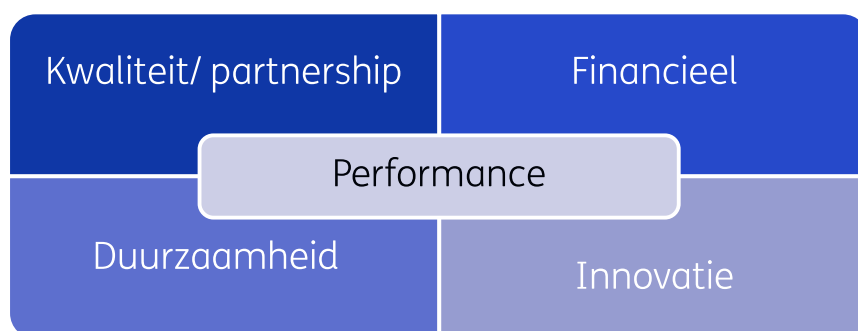
- lonen: 60%
- transport: 40%

Na goedkeuring van de indexatie levert de Dienstverlener binnen 14 dagen een tarievenlijst met de aangepaste tarieven aan als Excel-bestand.

8. Kwaliteit en monitoring

8.1 Kritische Succesfactoren

TNO heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan een vijftal thema's die relevant zijn om aan de strategische doelstellingen te kunnen voldoen, de Kritische Succesfactoren (KSF's). In onderstaand model zijn deze weergegeven:



De vijf KSF's zijn uitgewerkt in verschillende Kritische Prestatie Indicatoren waarop door TNO actief gestuurd en beoordeeld wordt. Indien de prestaties niet aan de gestelde normeringen voldoen, kan dit consequenties hebben voor de Dienstverlener.

TNO stelt KPI's op om de volgende redenen:

- Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Dienstverlener beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals opgesteld door TNO.

Gedurende de gehele contractperiode dient de Dienstverlener te voldoen aan de gestelde KPI's; de formulering van de KPI's kan gedurende de contractperiode worden bijgesteld in gezamenlijk overleg.

8.2 Kwaliteit en partnership

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Klanttevredenheid TNO en Dienstverleners	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,5 behaald is.	Dienstverlener doet een voorstel voor de meetmethodiek in het eerste kwartaal na aanvang van de overeenkomst. Onderstaande onderwerpen zijn voor TNO belangrijk: ▪ Duidelijk ▪ Bereikbaar ▪ Betrouwbaar ▪ Betrokken Eenmaal per contractjaar wordt de klanttevredenheid gemeten.
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Dienstverlener stelt een verbeterplan op conform SMART-principes, binnen vijf werkdagen na oplevering van de kwartaalrapportage. Dit verbeterplan zal worden voorgelegd aan de contractmanager van TNO en na goedkeuring zal het plan binnen één maand worden geïmplementeerd. Wanneer de norm drie (3) kwartalen opvolgend niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. TNO is gerechtigd om de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.			

8.3 Financieel

	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Contract audit	95% van de getoetste indicatoren is voldoende.	Operationele audit eenmaal per contractjaar door TNO of een onafhankelijke derde partij.
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald bij KPI 2)</u> TNO vindt het belangrijk gedurende de gehele contractperiode te sturen op afspraken die met TNO zijn gemaakt. Het betreft hier eisen en afspraken opgenomen in de Overeenkomst, Programma van Eisen, andere aanbestedingsdocumenten en de aanbieding van de Dienstverlener. Aan de hand van de operationele audit toetst TNO of Dienstverlener zich houdt aan deze gemaakte afspraken en gestelde eisen. TNO kan hiervoor gebruik maken van een onafhankelijk adviesbureau. Wanneer de norm twee (2) keer opvolgend niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Bij het niet behalen van de norm zal TNO binnen drie maanden de contract audit opnieuw laten uitvoeren. Indien deze audit wederom geen 95% score geeft, is TNO is gerechtigd om de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.			

8.4 Performance

	KPI	Norm	Meetmethodiek
3.	Het ophalen van de reguliere afvalstroom wordt conform planning uitgevoerd.	95% naleven van de lediging(jaar) kalender van de Dienstverlener. Deze kalender wordt jaarlijks aangeboden en kan alleen in overleg worden aangepast.	Dienstverlener doet een voorstel voor de meetmethodiek in het eerste kwartaal na aanvang van de Overeenkomst.
4.	Het ledigen van inzamel-middelen/emballage op afroep geldt dat deze binnen vijf (5) werkdagen na verzoek moet worden uitgevoerd.	100% van alle aanvragen voor de afroepdiensten is binnen vijf (5) werkdagen uitgevoerd.	Dienstverlener doet een voorstel voor de meetmethodiek in het eerste kwartaal na aanvang van de Overeenkomst.
5.	Managementrapportage	Binnen vijf (5) werkdagen na afloop van het kwartaal digitaal aanleveren aan contractmanager van TNO.	De volledige rapportage conform eisen uit paragraaf 5.3 en de aanvullende afspraken na definitieve gunning.
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Dienstverlener stelt een verbeterplan op conform SMART-principes, binnen vijf werkdagen na oplevering van de kwartaalrapportage. Dit verbeterplan zal worden voorgelegd aan de contractmanager van TNO en na goedkeuring zal het plan binnen één maand worden geïmplementeerd. Wanneer de norm drie (3) kwartalen opvolgend niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. TNO is gerechtigd om de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.			

8.5 Innovatie

	KPI	Norm	Meetmethodiek
6.	Dienstverlener stelt ieder jaar twee toepasbare innovaties voor aan TNO.	Jaarlijks wordt er één innovatie doorgevoerd binnen de dienstverlening, mits TNO goedkeuring geeft aan het voorstel.	Dienstverlener doet een voorstel voor de meetmethodiek in het eerste kwartaal na aanvang van de Overeenkomst.
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Dienstverlener stelt een verbeterplan op conform SMART-principes, binnen vijf werkdagen na oplevering van de kwartaalrapportage. Dit verbeterplan zal worden voorgelegd aan de contractmanager van TNO en na goedkeuring zal het plan binnen één maand worden geïmplementeerd. Wanneer de norm drie (3) kwartalen opvolgend niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. TNO is gerechtigd om de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.			

8.6 Duurzaamheid

De Dienstverlener dient na de definitieve gunning een voorstel te doen voor de KPI's op het gebied van duurzaamheid. Deze KPI's worden in gezamenlijk overleg vastgesteld voor een periode van één contractjaar. Aan het einde van elk contractjaar wordt een nieuwe KPI op het gebied van duurzaamheid vastgesteld. In hoofdstuk 4 Duurzaamheid zijn de ambities van TNO beschreven.

Aanvullend op de KPI die de Dienstverlener voorstelt gelden de onderstaande KPI's voor de gehele contractperiode.

	KPI	Norm	Meetmethodiek
7	Terugdringen van het percentage Restafval.	In een nulmeting wordt het huidige percentage restafval inzichtelijk gemaakt per locatie. De norm wordt daarna in overleg met de inzamelaar vastgesteld aan de hand van de R-ladder.	Managementrapportage per locatie
8.	Social Return On Investment (SROI)	Betreft een groeiscenario, bij ingang contract minimaal 5% van de loonsom van de opdrachtwaarde.	Rapportage door Dienstverlener aan de hand van de bouwblokkenmethode, zie bijlage C07.
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Dienstverlener stelt een verbeterplan op conform SMART-principes, binnen vijf werkdagen na oplevering van de kwartaalrapportage. Dit verbeterplan zal worden voorgelegd aan de contractmanager van TNO en na goedkeuring zal het plan binnen één maand worden geïmplementeerd. Wanneer de norm drie (3) kwartalen opvolgend niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. TNO is gerechtigd om de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.			