

Bijlage 1: Programma van eisen en KPI's

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene eisen	
Eis	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer houdt zich aan de geldende (Europese) (toekomstige) wetten, verordeningen, besluiten, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale en gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe wettelijk aangewezen organen zijn vastgesteld. Ook ten aanzien van het milieu en duurzaamheid in het algemeen en van de afvalinzameling, verwerking en het transport in het bijzonder. Onder andere LAP2 (Landelijk Afvalbeheerplan 2) en de gestelde minimeisen vanuit de MVI-criteriatool, zie bijlage. Voor zover een activiteit (nog) niet valt onder een wettelijke regeling, handelt de Opdrachtnemer met inachtneming van de vereiste zorg voor het milieu. Opdrachtnemer hanteert de WEEE-richtlijn voor recycling van elektrische en elektronische apparatuur (Waste Electrical and Electronic Equipment Directive) van de Europese Unie.
2.	Tijdens de overeenkomst geldt een communicatieschema voor vragen, opmerkingen, klachten van Opdrachtgever. Strategisch = accountmanager Tactisch = contactpersoon per cluster (regioverdeling van SCC) • Response is binnen één werkdag Operationeel = vast servicepunt die bereikbaar is tijdens kantoortijden • Spoed: telefonische respons binnen 1 uur • Overige vragen response binnen een dag • Respons via de algemene locatie mailboxen van Carmel (na gunning wordt dit verder afgestemd)
3.	Opdrachtnemer heeft één centraal contactpersoon bij Opdrachtgever. Contactpersonen van de locaties verstrekken incidenteel een order en andere medewerkers van 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 contactpersoon. Na gunning wordt dit proces verder afgestemd.
4.	Bij afloop van het contract verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan de overdracht van alle data en gegevens etc. aan een nieuwe leverancier. Eventuele kosten van deze overdracht liggen bij Opdrachtnemer.
Proces van inzamelen	
Eis	Omschrijving
5.	Het in te zamelen afval wordt door opdrachtgever op een vaste afgesproken veilige opstelplaats aangeboden en geplaatst. Op andere wijze aangeboden of geplaatst afval wordt niet ingezameld. De inzamelmiddelen moeten na lediging op dezelfde plaats worden teruggezet door de Opdrachtnemer.
6.	De opstelplaatsen worden door Opdrachtnemer, na lediging, veegschoon achtergelaten.
7.	Standaard levert Opdrachtnemer de middelen zoals opgenomen in het prijzenblad. Opdrachtnemer zal op verzoek van de Opdrachtgever extra containers plaatsen voor het inzamelen van afvalstromen. Dit kunnen open en gesloten containers zijn, dit wordt per verzoek bepaald.

8.	De afvalinzameling en -verwerking mag niet leiden tot overlast in en om de gebouwen (denk aan stank, ongedierte, geluidsoverlast enz.) of verstoringen van alle processen van Opdrachtgever. Hier valt ook het inzetten van representatieve, nette afvalinzamelingsmiddelen onder.
9.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhoud, de reparatie en vervanging van de containers. Alleen in het geval van aantoonbaar molest kunnen hiervoor kosten in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.
10.	Opdrachtnemer zal de inzamelingsmiddelen twee maal per jaar (voor aanvang kerstvakantie en aanvang zomervakantie) zowel van binnen als van buiten reinigen en/of desinfecteren, om overlast te voorkomen. Optioneel kan op verzoek van Opdrachtgever (instelling) extra reiniging worden aangevraagd.
11.	Het tijdsblok van ledigen wordt in overleg met de locatieverantwoordelijke van de betreffende instellingen/scholen bepaald. Containers worden alleen op werkdagen (ma t/m vr) geledigd.
12.	Containers dienen ook op verzoek van Opdrachtnemer te worden geledigd. Hierbij geldt dat als het verzoek voor 12:00 uur gedaan wordt door Opdrachtgever, dan dient de lediging binnen een week door Opdrachtnemer plaats te vinden. In geval Opdrachtnemer een lediging conform planning/afspraken niet heeft uitgevoerd dient binnen één werkdag dit hersteld te worden.
13.	Kennelijk verloren voorwerpen van waarde die bij de uitvoering van inzamelwerkzaamheden worden aangetroffen zullen bij de contactpersoon van de betreffende locatie worden afgeleverd.
14.	Bij de lediging van vetput en olie dient bij elke lediging een digitaal bewijs van afvoeren te worden aangeleverd bij Opdrachtnemer. Tevens dient er rekening gehouden te worden met het hygiëneprotocol uit de HACCP-richtlijnen.
Interne afval units	
Eis	Omschrijving
15.	Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer afval inzamelbakken voor intern gebruik voor de afvalstromen van de locatie. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever aan de hand van marktontwikkelingen en locatie specifieke wensen, onder andere over het aantal bakken, plaatsing in de gebouwen, etc.
16.	Opdrachtnemer levert verschillende types modulaire afvalbakken voor 3 of meerdere afvalstromen (minimaal papier, rest, pmd, gft) met verschillende inhoud (onder andere 60 liter (medium), 90 liter (large) en 160 liter (extra large)). De afmetingen van de bakken dienen geschikt te zijn voor reguliere afvalzakken.
17.	Opdrachtnemer verzorgt de signing van en rondom de bakken. Op iedere afvalbak dient duidelijk te zijn vermeld voor welke afvalstroom de afvalbak is. Dit dient te worden ondersteund door de doorgaande gehanteerde kleuren per afvalstroom (Restafval – grijs, PMD – oranje en papier – blauw).
18.	De afvalbakken zijn vandaalbestendig, dat betekent stootbestendig en kleurvast (d.w.z. kleurecht en geen slijtageplekken op de verf) en geschikt voor de omgeving waarin zij geplaatst worden.
19.	De afvalbakken zijn geschikt om deze Arbo technisch verantwoord te legen.

20.	Op geleverde afvalbakken en onderdelen zit minimaal 2 jaar garantie, gerekend vanaf de dag van plaatsing op de door Opdrachtgever aangewezen locatie, of in geval van garantieafhandeling gerekend vanaf de dag van vervanging. Afvalbakken en losse onderdelen zoals kappen, koppelstukken, etc. zijn na leverbaar voor een minimale periode van 5 jaar, gerekend vanaf de dag van plaatsing van de bakken op de betreffende locatie.
Personeel van Opdrachtnemer	
Eis	Omschrijving
21.	Opdrachtnemer is verplicht voor het verrichten van de inzamelwerkzaamheden goed geïnstrueerd personeel in te zetten dat beschikt over de nodige vakkennis.
22.	Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) dient van alle medewerkers, welke op het terrein en binnen de locatie van Opdrachtgever werkzaam zijn, te worden overlegd. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Het VOG-bewijs dient in het personeelsdossier aanwezig te zijn en mag niet ouder zijn dan 3 maanden voorafgaand aan het moment waarop de medewerker werkzaamheden voor Opdrachtgever uitvoert.
23.	De medewerkers van Opdrachtnemer zijn representatief, dragen herkenbare bedrijfskleding en minimaal één van de medewerkers die op de locatie de afvalstromen ophaalt spreekt de Nederlandse of Engelse taal.
24.	Opdrachtgever kan te allen tijde verlangen dat één of meerdere personeelsleden van de Opdrachtnemer worden vervangen.
25.	Eventuele kosten van overtredingen van de (verkeer)wetgeving door Opdrachtnemer die zijn gemaakt tijdens werkzaamheden ten behoeve van deze opdracht voor Opdrachtgever zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
Planning en werkplan	
Eis	Omschrijving
26.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het opstellen van een werkplan inclusief een gehele locatiescan en dient deze binnen de implementatieperiode te overleggen. Na goedkeuring van Opdrachtgever wordt het werkplan gehanteerd gedurende het contract. Tijdens de implementatie dient Opdrachtnemer per locatie een jaarplanning op te stellen voor de vaste inzamelmomenten.
27.	Het werkplan dient in overleg met de contactpersonen van opdrachtgever te worden vastgesteld. In het werkplan dient minimaal te zijn opgenomen: • de locaties met adressen waar de inzamelwerkzaamheden geschieden; • de tijdsblokken waarbinnen de inzamelwerkzaamheden geschieden; • de met de aanbestedende dienst overeengekomen feestdagen; • eventueel bijzondere omstandigheden, zoals minder ledigen in vakantieperiodes, of lediging op nationale feestdagen; • de inzamelingsfrequenties; • verbetervoorstellen in het logistieke proces; • Managementinformatie; • KPI-prestaties, monitoring en beheersmaatregelen. Jaarlijks dient dit werkplan herzien te worden op tactisch niveau.

28.	Afwijking van het werkplan kan slechts na overleg met de tactisch contactpersoon van Opdrachtgever.
29.	Opdrachtnemer voert in de implementatieperiode een locatiescan uit. Opdrachtnemer voert een scan (nulmeting) per locatie uit voor meer inzicht in de huidige situatie, huidige afvalstromen door alle punten te analyseren en het aandragen van optimalisaties zoals bepalen van de meest ideale opstelling van containers. Inschrijver bespreekt deze scan per instelling. In overleg met de instelling wordt de definitieve opstelling bepaald en worden de containers besteld.
(vertrouwelijk) papier	
Eis	Omschrijving
30.	Tijdens het hele traject van laden, vervoeren, lossen, overslaan en vernietigen van het vertrouwelijk papier dient de vertrouwelijke aard strikt te worden gewaarborgd. De voorzieningen en veiligheidsprocedures van Opdrachtnemer zorgen ervoor dat het aangeboden vertrouwelijk materiaal tot en met vernietiging in veilige handen is en niemand het meer kan inzien. Bovendien waarborgt Opdrachtnemer een, aantoonbaar, efficiënt en sluitend vernietigingsproces. Het proces dient conform de CA+ certificering en DIN 66399 norm (minimaal beschermingsklasse 2 en minimaal veiligheidsniveau P3) te worden uitgevoerd en wordt bij aanvang van de overeenkomst met Opdrachtgever besproken.
Advies	
Eis	Omschrijving
31.	Opdrachtnemer treedt op als partner bij relevante ontwikkelingen op het gebied van verbetering van de dienstverlening, verduurzaming en kostenbesparing (denk aan verwerking van plastic als grondstof etc.)
32.	Opdrachtnemer geeft advies per locatie aan Opdrachtgever met betrekking tot de afvalinzameling en – verwerking gedurende de overeenkomst. Hierbij moet Opdrachtnemer minimaal de manier van inzamelen betrekken en hoe de locatie de afvalinzameling kan bevorderen (bijvoorbeeld scheiden van afval). Opdrachtnemer controleert jaarlijks of er aanpassingen in het advies nodig zijn voor de locaties.
33.	Opdrachtnemer heeft een proactieve rol in het meedenken en adviseren van Opdrachtgever bij het opstellen en implementeren van het duurzaamheidsbeleid en op verzoek inventarisatie van het interne afvalbeleid.
34.	De adviezen van Opdrachtnemer worden ondersteund op door middel van scans/analyses van de afvalstromen.
Accountmanagement en managementrapportage	
Eis	Omschrijving
35.	Opdrachtnemer houdt de gehele looptijd van de overeenkomst een registratie bij van alle afvalstromen en opslagmiddelen bij Opdrachtgever middels een online portal.
36.	In het portal dient voor de schoollocaties mogelijk te zijn om ten minste vakanties te melden, ledigingen aan- of af te melden, melding te maken voor een verzoek of een klacht en de status van deze melding ook te volgen. De managementinformatie per locatie dient op verzoek informatie te geven over onder andere de volgende gegevens (dit wordt na gunning verder afgestemd): • De gerealiseerde (=gefactureerde) omzet (in geld en aantallen). • Kilo's per afvalstroom • Aantal ledigingen

	• Afgevoerde afvalstromen –gewogen, niet berekend- (in kg) • Afval recycling/verbrand/gestort percentage per afvalstroom (in %) • Indien van toepassing nascheidingspercentage (in %) • Kilo's per opslagmiddel • Vulgraad van afvalcontainers (in %) • Kosten per afvalstroom • Kosten per opslagmiddel • Kosten per locatie • Opbrengsten per locatie • Afroep extra ledigingen/containers • Klachtenafhandeling analyse (zoals te laat geleverd, schade). • Service (meldingen/contactgegevens) • Totaal van alle locaties t.a.v. bovenstaande punten Daarnaast dient Opdrachtnemer de gestelde KPI's uit te werken en resultaten en verbetermaatregelen aan te leveren. Per locatie wordt in overleg vastgesteld of er aanvullende rapportages worden verwacht. Opdrachtnemer dient alle ledigingen te registreren met Eural codes en zichtbaar in het portal. Het dient mogelijk te zijn in het portal om de contactpersonen per locatie uitsluitend inzicht te geven in de gegevens van de relevante locaties.
37.	Tweemaal per jaar wordt een gesprek ingepland door Opdrachtnemer om de voortgang en lopende zaken te bespreken op strategisch niveau.
38.	Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaande aan het gesprek als genoemd onder bovenstaande eis wordt door Opdrachtnemer een managementrapportage op basis van de gegevens onder eis 36 aangereikt. De verslaglegging is aan Opdrachtnemer en wordt maximaal 5 werkdagen na het overleg digitaal aangeleverd. De half jaarrapportage dient uitgesplitst per locatie te worden aangeleverd
39.	Opdrachtnemer dient alle mogelijke management- en stuurinformatie per maand naar behoefte van Opdrachtgever aan te leveren, op eerste verzoek minimaal tweemaal per jaar per locatie.
Financiële eisen	
Eis	Omschrijving
40.	Eenmaal per jaar, voor het eerst in januari 2027 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de NEA-index, van het voorafgaande jaar. In geval de overheid op enig moment belastingen of heffingen invoert of aanpast mogen deze per datum van invoering/wijziging worden doorbelast aan Opdrachtgever wanneer deze rechtstreeks effect hebben op (delen van) de dienstverlening. Opdrachtnemer dient echter altijd duidelijk te motiveren welke gevolgen dergelijke verhogingen hebben voor Opdrachtgever. Minimaal dienen dan opgenomen te worden: oude tarief belasting/heffing, nieuwe tarief belasting/heffing, grondslag (eenheden). Uitgangspunt is dat alleen daar waar de belasting/heffing op van toepassing is, aangepast kan worden. Aanpassingen van prijzen dienen schriftelijk twee maanden voor ingang van de indexering kenbaar gemaakt te worden aan de strategisch contactpersoon van opdrachtgever.

41.	Opdrachtnemer zal in ieder geval op zijn facturen vermelden: • Inkoopordernummer • Instellings-/locatiegegevens • Specificatie uitgevoerde dienstverlening Alleen betalen voor daadwerkelijke dienstverlening.
42.	De Opdrachtnemer dient de factuur digitaal aan te leveren in het format dat wordt aangegeven door de aanbestedende dienst: XML-bestand formaat UBL 2.1 per mail of het Peppol Netwerk. Opdrachtnemer factureert vanuit één bedrijf, vanuit één bankrekeningnummer. Opdrachtnemer factureert tevens conform de geldende eisen van de belastingdienst.
43.	Opdrachtnemer is in staat verzamelfacturen uitgesplitst naar kostenplaats, kostendrager, budgethouder en of afleveradres aan te leveren. De facturen dienen gespecificeerd te zijn in overeenstemming met de calculatiesheet per locatie.
44.	Indien van toepassing dienen wegingen plaats te vinden op een geijkte weegbrug. Onvoorziene heffingen die van overheidswege worden opgelegd ter zake het afval, voor zover deze door de Opdrachtnemer dienen te worden voldaan, komen voor rekening van Opdrachtgever. De heffingen die hier bedoeld worden, zijn onvoorziene wettelijke heffingen waarvan op het moment van inschrijving nog niet bekend is wat de kosten zullen zijn of wanneer ze ingevoerd zullen worden.

KPI's

Gedurende de contractperiode zal opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening 2 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. Opdrachtgever zal tijdens het contractueel overleg de bevindingen met inschrijver evalueren.

KPI's

Carmel College zal de Opdrachtnemer tijdens de contractperiode aan de hand van KPI's beoordelen op de volgende aspecten:

- Periodiek inzamelen van de reguliere afvalstromen: 95% van het afval is ingezameld volgens planning de overige 5% binnen één werkdag na geplande datum.
- Inzamelen van afval op afroep: 99% van het afval is ingezameld volgens planning en afgesproken tijdstippen (werkplan) de overige 1% binnen één werkdag na geplande datum
- Tevredenheid locaties: De locaties (vertegenwoordigd door de locatieverantwoordelijke) zijn tevreden over de afvalinzameling en -verwerking en geven minimaal een rapportcijfer 7.
- Wijze van Klachtenafhandeling: Tevredenheid: 9 (bepaald door contactpersonen van de diverse locaties en huisvestiging) op basis van:
 - a. . Reactiesnelheid
 - b. . Klantvriendelijkheid
 - c. . Kwaliteit (van de oplossing/afhandeling)
- Per jaar draagt Opdrachtnemer twee verbetervoorstellen aan inclusief voor- en nadelen specifiek voor Stichting Carmel College aan met een concreet plan en beoogde resultaten.
- <toevoeging kpi duurzaamheid Opdrachtnemer n.a.v. openvraag 3>

Verantwoordelijk voor monitoren

Voor de monitoring van de KPI's legt de opdrachtgever de verantwoordelijkheid bij de inschrijver. Inschrijver dient aan te tonen dat bovenstaande KPI's behaald zijn. Daarnaast geeft inschrijver een toelichting op de wijze van monitoren en de eventuele verbetermaatregelen.

Indien Opdrachtnemer dit niet realiseert is Stichting Carmel College gerechtigd een derde partij in te schakelen en de kosten te verhalen op Opdrachtnemer.