

Bijlage 1: Programma van eisen

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)). Voor zover een activiteit (nog) niet valt onder een wettelijke regeling, handelt de opdrachtnemer met inachtneming van de vereiste zorg voor het milieu.
2.	Opdrachtnemer stelt een contactpersoon beschikbaar voor vragen, opmerkingen en klachten van opdrachtgever. Alle locatieverantwoordelijken van opdrachtgever mogen contact opnemen met opdrachtnemer voor vragen, opmerkingen, klachten en bestellingen.
3.	Opdrachtnemer heeft één centraal contactpersoon bij opdrachtgever voor inhoudelijke contractafspraken. Daarnaast is iedere locatieverantwoordelijke van opdrachtgever in de gelegenheid om een order te verstrekken aan opdrachtnemer. 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.

Afvalcontainers	
Eis	Omschrijving
5.	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst diverse containers (variërend in type en grootte) beschikbaar aan opdrachtgever op huurbasis. De containers moeten geschikt zijn voor in ieder geval de afvalstromen die zijn genoemd in paragraaf 2.2 van de Aanbestedingsleidraad.
6.	Opdrachtgever kan op afroep een container aanvragen bij opdrachtnemer voor bijvoorbeeld een eenmalige opruimklus. In situaties als deze, waarin voor een tijdelijk project extra containers nodig zijn, dienen deze binnen drie werkdagen op locatie aanwezig te zijn en daarna op afroep weer opgehaald te worden. Ook bij afroepcontainers geldt een all-in tarief conform het prijzenblad.
7.	Opdrachtnemer levert per locatie van opdrachtgever een gewenst aantal gebruiksvriendelijke afvalscheidingsbakken voor in ieder geval de volgende afvalstromen: restafval, GFT, PD-Plastic en papier. Deze komen o.a. te staan in de volgende ruimtes van locaties van opdrachtgever: lokalen, kantoren, aula's et cetera.
8.	De containers moeten binnen maximaal drie werkdagen na bestelling worden geleverd op de door opdrachtgever aangegeven locatie(s).
9.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor regulier onderhoud van de containers en vervanging bij defecten, zonder extra kosten voor opdrachtgever.
10.	Het moet mogelijk zijn voor opdrachtgever om de huurtermijn per container aan te passen (verlenging of voortijdige beëindiging) zonder aanvullende kosten, met een opzegtermijn van maximaal één maand).
11.	Opdrachtnemer garandeert dat de containers zo vaak als nodig, zowel van binnen als van buiten worden gereinigd en/of gedesinfecteerd, om overlast te voorkomen.

Proces inzameling afval	
Eis	Omschrijving
12.	Opdrachtnemer voert haar werkzaamheden in beginsel uit binnen de openingstijden van de locaties,
13.	De ledigingen vinden plaats op basis van 52 weken. Echter kan gedurende de schoolvakanties de lediging van de containers tijdelijk stil gelegd worden, met uitzondering van de eerste week van de kerst- en meivakantie, en de eerste en laatste week van de zomervakantie. Als containers tijdens de vakantie niet geleegd hoeven te worden, brengt opdrachtnemer geen kosten in rekening.
14.	Opdrachtnemer werkt volgens de inzaelfrequenties zoals met opdrachtgever overeengekomen. Containers dienen op verzoek vijf werkdagen na (extra) opdracht van opdrachtgever geleegd te worden. In geval van spoed worden containers binnen twee dagen geleegd.
15.	Het in te zamelen afval wordt door opdrachtgever op een vaste veilige opstelplaats aangeboden en geplaatst. Op andere wijze aangeboden of geplaatst afval wordt niet ingezameld. De inzaelmiddelen moeten na lediging op dezelfde plaats worden teruggezet door de opdrachtnemer.
16.	De opstelplaatsen worden door opdrachtnemer, na lediging, veegschoon achtergelaten.

17.	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. opdrachtnemer houdt hierbij o.a. rekening met de lestijden van de locaties van opdrachtgever. Ook het inzetten van representatieve, nette containers valt onder bovenstaande.
18.	Opdrachtnemer dient de afvalstromen, genoemd in paragraaf 2.2 van de aanbestedingsleidraad, in te zamelen en te verwerken. Op enkele locaties van opdrachtgever kan er luieraafval aanwezig zijn. Dit maakt in eerste instantie onderdeel uit van de restafvalstroom. Indien opdrachtnemer een alternatieve oplossing heeft voor het inzamelen en verwerken van luieraafval wordt dit na gunning met opdrachtgever besproken.
19.	Kennelijk verloren voorwerpen van waarde die bij de uitvoering van inzamelwerkzaamheden worden aangetroffen zullen bij de contactpersoon van de betreffende locatie van opdrachtgever worden afgeleverd.

(Vertrouwelijk)papier

Eis	Omschrijving
20.	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 er voor 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 4) te worden uitgevoerd en wordt bij aanvang van de overeenkomst met opdrachtgever besproken.

Personeelseisen

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.	De medewerkers van opdrachtnemer zijn representatief, dragen herkenbare bedrijfskleding en spreken de Nederlandse taal.
23.	Opdrachtgever kan te allen tijde verlangen dat één of meerdere personeelsleden van de opdrachtnemer worden vervangen.
24.	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.

Werkplan

Eis	Omschrijving
25.	Opdrachtnemer voert binnen de eerste maand na de start van de dienstverlening een nulmeting uit. opdrachtnemer zorgt hierdoor voor meer inzicht in de huidige situatie en huidige afvalstromen door alle punten, genoemd in eis 27, te analyseren en hiervan de informatie op te nemen in het portal en ook aan te dragen bij opdrachtgever in de vorm van een werkplan.
26.	Het werkplan inclusief de gehele inventarisatie dient binnen één maand na ondertekening van de overeenkomst overlegd te worden. Na goedkeuring van opdrachtgever wordt het werkplan gehanteerd gedurende het contract. Tijdens de inventarisatie 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 tijdstippen 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; • KPI prestaties, monitoring en beheersmaatregelen.
28.	Afwijking van het werkplan kan slechts na overleg met contactpersoon van de betreffende locatie.

Advies	
Eis	Omschrijving
29.	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.)
30.	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.
31.	Opdrachtnemer heeft een proactieve rol in het meedenken en adviseren van opdrachtgever bij het opstellen en implementeren van het duurzaamheidsbeleid.
32.	De adviezen van opdrachtnemer worden ondersteund op door middel van scans/analyses van de afvalstromen.

Accountmanagement	
Eis	Omschrijving
33.	Opdrachtnemer houdt de gehele looptijd van de overeenkomst een registratie bij van alle afvalstromen en opslagmiddelen bij opdrachtgever middels een online portal. opdrachtgever heeft toegang met minimaal één account.
34.	Minimaal éénmaal per jaar wordt een gesprek ingepland door opdrachtnemer om de voortgang en lopende zaken te bespreken. Op verzoek van opdrachtgever kunnen er extra voortgangsgesprekken worden ingepland.
35.	Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaande aan het gesprek als genoemd onder bovenstaande eis wordt door opdrachtnemer een managementrapportage aangereikt. De verslaglegging is aan opdrachtnemer en wordt maximaal 5 werkdagen na het overleg digitaal aangeleverd.
36.	De kwartaalrapportage dient uitgesplitst naar kostenplaats per afleveradres te worden aangeleverd waarin onderstaande gegevens zijn opgenomen: • De gerealiseerde (=gefactureerde) omzet (in geld en aantallen). • Kilo's per afvalstroom • Kilo's per container • Kosten per afvalstroom • Kosten per container • Kosten per locatie • Kostenplaats • Afroep • Klachtenafhandeling analyse (zoals te laat geleverd, schade). • Service • 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.
37.	Opdrachtnemer dient alle mogelijke management- en stuurinformatie naar behoefte van opdrachtgever aan te leveren, op eerste verzoek.

Financiële eisen	
Eis	Omschrijving
38.	Opdrachtnemer verstuurt maandelijks een verzamelfactuur, digitaal in pdf naar één factuuradres t.w.: INOS, Stichting Katholiek Onderwijs Breda, Postbus 3513, 4800 DM Breda, e-mail financien@inos.nl. opdrachtnemer maakt in de facturatie onderscheid in een verzamelfactuur voor de huur en een verzamelfactuur voor extra ledigingen, containers et cetera.
39.	Opdrachtnemer vermeldt op de factuur minimaal: - naam betreffende school en adres; - totaalbedrag (exclusief en inclusief btw); - btw-nummer; - KvK-nummer (indien van toepassing); - IBAN rekeningnummer.

40.	Opdrachtnemer hanteert een all-in tarief voor opdrachtgever opgebouwd uit drie onderdelen: 1. De huurprijs van de container; 2. Verwerkingstarief van het afval; 3. Opslag, lediging c.q. wisseling van de kunststofcontainers en transport van alle afvalstromen.
41.	Eénmaal per jaar, steeds in september, voor het eerst in 2026 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de jaarmutatie van de consumenten prijsindex voor alle bestedingen, (2015=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden één maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever.
42.	Indexering mag slechts worden doorgevoerd na schriftelijke bevestiging van opdrachtgever. Na akkoord van opdrachtgever zal opdrachtnemer de wijziging doorvoeren. Andere prijswijzigingen worden niet geaccepteerd.
43.	Indien opdrachtnemer niet de in eis 41 genoemde frequentie en termijn aanhoudt voor de aankondiging van de prijsindexatie, wordt de prijsindexatie niet geaccepteerd.

Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)	
Eis	Omschrijving
44.	Gedurende de looptijd van deze overeenkomst rapporteert opdrachtnemer viermaal per jaar over de geleverde dienstverlening en de volgende Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's): 1. Periodiek inzamelen van de reguliere afvalstromen: 95% van het afval is ingezameld volgens planning de overige 5% binnen één werkdag na geplande datum. 2. 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. 3. Tevredenheid locaties: 90% van de locaties is tevreden over de afvalinzameling en -verwerking en geven minimaal een rapportcijfer 7. 4. Wijze van klachtenafhandeling (de contactpersonen van de diverse locaties en de contractmanager geven minimaal een rapportcijfer 8) op basis van: • Reactiesnelheid • Klantvriendelijkheid • Kwaliteit (van de oplossing/afhandeling) 5. Minimaal 99% van de door opdrachtgever gevraagde offertes worden binnen de afgesproken termijn aangeleverd.
45.	De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij opdrachtnemer. opdrachtnemer toont aan dat bovengenoemde KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie.
46.	Als niet alle KPI's zijn behaald, dan stelt opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. Als opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Wanneer het resultaat niet tijdig behaald wordt mag opdrachtgever maximaal € 250,00,- factureren of inhouden op de eerstvolgende factuur. Dit laat alle overige rechten van opdrachtgever, die zij onder meer op basis van deze overeenkomst en de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden voor diensten heeft, onverlet.