

Programma van Eisen Afval en Reststoffen

Inschrijver bevestigt door ondertekening van dit Programma van Eisen dat aan alle gestelde eisen wordt voldaan.

Nr.	Omschrijving eis
Algemeen	
1.	Opdrachtnemer dient in staat te zijn de gevraagde dienstverlening uit te voeren voor alle in de scope genoemde standaard en optionele afvalstromen.
2.	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.
Administratie en communicatie	
3.	Opdrachtnemer biedt één vast contactpersoon aan voor accountmanagent.
4.	Opdrachtnemer is via een centraal telefoonnummer (niet zijnde storingen) op werkdagen minimaal bereikbaar tussen 8.00 en 17.00 uur.
5.	Twee keer per jaar wordt de dienstverlening van opdrachtnemer geëvalueerd tijdens een overleg tussen Rijn IJssel en opdrachtnemer. Tijdens dit overleg wordt o.a. het volgende besproken: • managementrapportage • gemelde en afgehandelde klachten incl. doorlooptijd • ontwikkelingen • KPI's en SLA • Verbetervoorstellen dienstverlening • begroting voor het komende jaar • andere relevante onderwerpen Het overleg vindt plaats op locatie bij Rijn IJssel. Het verslag van de evaluatie wordt opgesteld door opdrachtnemer en binnen 10 werkdagen naar Rijn IJssel gestuurd. Nadere afstemming met betrekking tot de managementrapportage wordt na gunning gezamenlijk afgestemd.
6.	Indien noodzakelijk (b.v. bij achterblijvende dienstverlening of grote wijziging in de dienstverlening) vindt met een hogere frequentie overleg plaats op locatie bij Rijn IJssel.
7.	Opdrachtnemer en Rijn IJssel stellen gezamenlijk een communicatiematrix op na gunning waarin het strategisch, tactisch en operationeel overleg inclusief frequentie en betrokkenen, gezamenlijk wordt bepaald.
8.	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 ophalen	
9.	Per container dient aan de buitenkant duidelijk te zijn welke afvalstroom het betreft (bijvoorbeeld middels een kleurcodering).

Nr.	Omschrijving eis
10.	De te ledigen containers worden door opdrachtgever op de afgesproken opstelplaats aangeboden. Op andere plaatsen aangeboden containers mogen niet worden opgehaald. De containers moeten na lediging op deze opstelplaats worden teruggezet door de opdrachtnemer.
11.	Het is mogelijk dat gedurende de contractperiode containers op een met een slot afgesloten opstelplaats staan. De opdrachtnemer dient in dat geval kosteloos de sleutels of toegangscontrolemiddelen in beheer te nemen voor toegang tot de afgesloten ruimte waar de afvalcontainers geplaatst zijn.
12.	De opstelplaatsen worden door opdrachtnemer, na lediging, veegschoon achtergelaten.
13.	Het ophalen van het afval mag niet leiden tot overlast in en om de gebouwen (denk aan stank, ongedierte, (geluids)overlast, verstoringen van onderwijsprocessen, enz.).
14.	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.
15.	Opdrachtnemer garandeert representatieve, nette containers. Indien nodig draagt opdrachtnemer zorg dat de containers gedurende de contractperiode zowel van binnen als van buiten worden gereinigd en/of gedesinfecteerd, om overlast te voorkomen.
16.	Het is mogelijk om binnen de looptijd van de overeenkomst het aantal in te zetten containers en het aantal ophaalmomenten aan te passen met een aanpassingstermijn van een maand. Dit geldt alleen voor het structureel aanpassen van het aantal containers. In situaties 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.
17.	Verzoeken zoals mutaties en afroepverzoeken kunnen enkel aangevraagd worden door de Servicedesk van Rijn IJssel.
Dienstverlening	
18.	Het ophalen van het afval dient binnen de openingstijden van de gebouwen te gebeuren. (zie bijlage openingstijden locaties). Deze tijden kunnen gedurende de contractperiode gewijzigd worden door Rijn IJssel. In overleg met Rijn IJssel kunnen de ophaaltijden buiten de openingstijden van de gebouwen gepland worden.
19.	Afroepcontainers (buiten de basis dienstverlening om) dienen op verzoek van Opdrachtgever te worden geledigd. Hierbij geldt dat als het verzoek voor 12:00 uur gedaan wordt door Rijn IJssel, dan wordt de lediging binnen twee werkdagen door opdrachtnemer uitgevoerd.
20.	Kennelijk verloren voorwerpen van waarde die bij de uitvoering van inzamelwerkzaamheden worden aangetroffen zullen bij de contactpersoon van de betreffende locatie worden afgeleverd.
21.	Alle afvalstromen dienen volgens vigerende wet- en regelgeving te worden afgevoerd. Waar van toepassing levert opdrachtnemer na afvoer een digitale bewijs aan bij Rijn IJssel.
Prijsvorming en facturatie	
22.	Facturatie vindt plaats via e-mailadres facturen@rijnijssel.nl .
23.	De opdrachtnemer dient de factuur digitaal aan te leveren in het format dat wordt aangegeven door de aanbestedende dienst: XML-bestand (en pdf-bestand).

Nr.	Omschrijving eis
24.	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.
25.	De opdrachtnemer dient, indien van toepassing, bij de maandelijkse facturering de weegbonnen van alle containers van de afgelopen maand mee te sturen. Daarbij dient een overzicht gevoegd te worden waarop minimaal de volgende gegevens staan: a. Nummer weegbon b. Datum c. Soort afval d. Gewicht Gelijktijdig met de verzending van de facturen inclusief weegbonnen dient bovengenoemd overzicht, per locatie, zichtbaar en oproepbaar te zijn in het online portal.
26.	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.
27.	Rijn IJssel heeft de intentie de 'optionele' afvalstromen neer te leggen bij opdrachtnemer, maar is daar niet toe verplicht. Op het moment dat Rijn IJssel een 'optionele' afvalstroom wenst toe te voegen aan de dienstverlening vraagt Rijn IJssel daar een marktconform tarief voor op bij opdrachtnemer.
Personeel	
28.	Alle medewerkers van de opdrachtnemer die werkzaam zijn voor de opdracht van Rijn IJssel zijn representatief, dragen herkenbare bedrijfskleding en spreken de Nederlandse taal.
29.	De opdrachtnemer zet voor de werkzaamheden (een team van) vaste medewerkers in op de locaties van Rijn IJssel. Dit geldt ook voor de vervangende medewerkers bij vakantie, verlof of ziekte.
30.	Opdrachtgever kan te allen tijde verlangen dat één of meerdere personeelsleden van de opdrachtnemer worden vervangen.
31.	Alle in te zetten medewerkers van de opdrachtnemer overleggen een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan Rijn IJssel bij aanvang van de opdracht. Nieuwe medewerkers mogen pas starten na ontvangst van goedgekeurde VOG. Het screeningsprofiel is 60. De kosten voor het verkrijgen van een VOG voor de medewerkers zijn voor de opdrachtnemer.
32.	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 dienstverleningsplan	
33.	De implementatie dient uiterlijk in week 27 van 2025 te zijn afgerond.

Nr.	Omschrijving eis
34.	Opdrachtnemer voert na de start van de dienstverlening een nulmeting uit. Opdrachtnemer voert een nulmeting per locatie uit voor meer inzicht in de huidige situatie en huidige afvalstromen door alle punten, genoemd in eis 34, te analyseren en hiervan de informatie op te nemen in het portal en ook aan te dragen bij Rijn IJssel in de vorm van een dienstverleningsplan. Basis voor de nulmeting zijn de gegevens van de huidige leverancier. Deze nulmeting wordt uitgevoerd voor de afvalstromen rest, PD en (vertrouwelijk) papier.
35.	Het dienstverleningsplan dient in overleg met de contactpersonen van opdrachtgever te worden vastgesteld. In het dienstverleningsplan dient minimaal te zijn opgenomen: • gehele inventarisatie van de afvalstromen, aantallen containers en ledigingsfrequentie. • de locaties met adressen waar de inzamelwerkzaamheden geschieden. • de dagen waarop de inzamelwerkzaamheden geschieden. • Jaarplanning met daarin opgenomen eventueel bijzondere omstandigheden, zoals minder ledigen in vakantieperiodes, onderwijsluwe weken en/of lediging op nationale feestdagen.
36.	Na goedkeuring van Rijn IJssel wordt het dienstverleningsplan vastgesteld. Afwijking van het dienstverleningsplan kan slechts na overleg met contactpersoon van Rijn IJssel.
(Vertrouwelijk) papier	
37.	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 43) te worden uitgevoerd en wordt bij aanvang van de overeenkomst met Opdrachtgever besproken.
Duurzaamheid en Advisering	
38.	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.).
39.	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.
40.	Opdrachtnemer heeft een proactieve rol in het meedenken en adviseren van Opdrachtgever bij het opstellen en implementeren van het duurzaamheidsbeleid ten aanzien van afval.
41.	De adviezen van opdrachtnemer worden ondersteund door middel van scans / analyses van de afvalstromen.
Klachten	

Nr.	Omschrijving eis
42.	Opdrachtnemer zorgt voor een adequate registratie en afhandeling van alle ontvangen verstoringen en/of klachten binnen de afvaldienstverlening. Opdrachtnemer dient deze klachten en opvolging te registreren. Hiertoe dient opdrachtnemer gebruik te maken van het door Rijn IJssel aangeleverde TOPdesknummer. De afhandeling dient hierbij aan de volgende criteria te voldoen: • Verstoringen van, of klachten over, het normale vuilafvoerproces dienen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24 uur te worden hersteld en schriftelijk terug te worden gekoppeld onder vermelding van het doorgegeven TOPdesknummer. • Bij calamiteiten geldt een reactietijd van twee uur.
Accountmanagement en managementrapportage	
43.	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 vijf accounts.
44.	In het portal dient opdrachtnemer realtime informatie te geven over de volgende gegevens: • De gerealiseerde (=gefactureerde) omzet (in geld en aantallen). • Kilo's per afvalstroom • Afgevoerde afvalstromen –gewogen, niet berekend- (in kg) • Afval recycling/verbrand/gestort percentage per afvalstroom (in %) • Kilo's per opslagmiddel • Vulgraad van afvalcontainers (in %) • Kosten per afvalstroom • Kosten per opslagmiddel • 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. Opdrachtnemer dient alle ledigingen te registreren met Eural codes en zichtbaar in het portal.
45.	Opdrachtnemer dient alle mogelijke management- en stuurinformatie naar behoefte van Opdrachtgever aan te leveren, op eerste verzoek.
Indexeringen	
46.	Eenmaal per jaar, steeds in januari, 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 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever. De indexeringen kunnen niet eerder doorgevoerd worden dan na schriftelijke goedkeuring van Rijn IJssel.

Nr.	Omschrijving eis
47.	Indien zich tijdens de overeenkomst bijzondere marktomstandigheden voordoen die zich uiten in een andere prijsverhoging ten opzichte van bovengenoemde indexeringen, zal de opdrachtnemer deze aan Rijn IJssel melden inclusief alle consequenties en transparante onderbouwing. Gezamenlijk wordt overeengekomen hoe met deze bijzondere marktomstandigheden wordt omgegaan. Aanpassingen kunnen enkel dan gedaan worden na akkoord van Rijn IJssel.

Inschrijver	
Naam	
Functie	
Datum	
Handtekening	