



Bijlage A-4 Programma van Eisen

NR	Omschrijving
	Algemene eisen
1.	Alle door Inschrijver overlegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door Inschrijver gestand worden gedaan. Opdrachtgever behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een Inschrijver is aangeboden. De schadevergoeding verloopt volgens het proces van Bijlage A-5 Escalatie- en malusregeling.
2.	De uitvraag van Afvalverwerking betreft het geheel aan Dienstverlening zoals opgenomen in deze Offerteaanvraag en alle bijbehorende Bijlagen. Deze onderdelen maken integraal deel uit van de Inschrijving.
3.	In bijlage B-7 treft u het assortiment aan dat de Opdrachtgevers wensen af te nemen. De Inschrijver dient bijlage B-7 volledig in te vullen. De Inschrijver mag geen wijzigingen aanbrengen in de structuur van het document.
4.	De genoemde afnames zijn indicatief. Aan de genoemde indicatieve aantallen en producten kunnen geen rechten ontleend worden.
5.	Inschrijver verplicht zich haar kennis, ervaring en capaciteit in te zetten bij de uitvoering van de opdracht en stimuleert medewerkers om klantgericht te werken en maximale prestaties te leveren. Daarnaast verplicht Inschrijver zich kennis van circulaire afvalverwerking en duurzame afvalstromen te hebben.
6.	De offerte is volledig in de Nederlandse taal opgesteld.
7.	Op alle werkzaamheden, inclusief zaken besproken met de Contractmanager, is geheimhouding van toepassing. Dit houdt in dat op geen enkele wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Contractmanager, informatie die betrekking heeft op de Opdracht in de meest brede zin, aan derden mag worden verstrekt. Deze geheimhouding is wederkerig.
8.	Inschrijver conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde Algemene Inkoopvoorwaarden voor het leveren van Afvalverwerking. Dit betekent dat uitsluitend de door de Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw Inschrijving wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak zijn met de voorwaarden van de Opdrachtgever.
9.	Indien Inschrijver zich opwerpt als (hoofd)aannemer en in de Inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s), is Inschrijver bij gunning gebonden aan het daadwerkelijk inzetten van genoemde onderaannemer(s) conform het gestelde in de Inschrijving. (Hoofd)aannemers staan in voor aanbiedingen van onderaannemers.



10.	Inschrijver neemt bij de uitoefening van de werkzaamheden een zo groot mogelijke zorgvuldigheid in acht. Inschrijver richt zich zo goed mogelijk op de belangen van Opdrachtgever en betrokken werknemers, onder meer door navolging van geldende wet- en regelgeving, CAO etc.
11.	De Inschrijver zal de Opdrachtgevers en de Contractmanager direct informeren indien de overeengekomen Dienstverlening niet kan worden nagekomen. De Inschrijver dient tevens, binnen de termijn van de Overeenkomst, de Dienstverlening vooralsnog uit te voeren. De niet nagekomen Dienstverlening en de oplossing worden door Inschrijver vastgelegd in een facilitair managementsysteem (FMIS). De Opdrachtgever en Contractmanager hebben 24/7 toegang tot het FMIS.
12.	Bij de uitvoering van de Raamovereenkomst zal de Inschrijver zorgdragen dat: • De afspraken nagekomen worden; • Een proactieve houding door de Inschrijver aangehouden wordt bij het oplossen van problemen; • Er een goede telefonische bereikbaarheid en respons is; • Er kennis is van de organisatie van de Opdrachtgever; • Er proactief contact is met de aangestelde contactpersonen; • Er kennis is van de vastgelegde contractuele voorwaarden in de Overeenkomst.
13.	De Opdrachtnemer stelt gezamenlijk met de Contractmanager een definitieve SLA op na voorlopige gunning. De SLA dient minimaal te voldoen aan hetgeen gesteld in het Programma van Eisen en de Inschrijving. In Bijlage A-6 is een concept SLA opgenomen. Dit concept wordt gehanteerd bij de totstandkoming van de definitieve SLA. Deze SLA wordt onderdeel van de Overeenkomst.
14.	De Inschrijvers mogen geen contact zoeken met de Deelnemers aan deze Aanbesteding. Tevens mogen Inschrijvers, tijdens en na beëindiging van de aanbestedingsprocedure, de individuele Deelnemers geen individueel aanbod doen zonder schriftelijke toestemming van de Contractmanager. Contact met de Deelnemers loopt uitsluitend via de contactpersonen zoals vermeld in hoofdstuk 2.4.1 van de Offerteaanvraag.
15.	Opdrachtnemer mag, tijdens en tot en met een jaar na afloop van de Overeenkomst (inclusief eventuele verlengingen), géén aanbieding voorleggen aan een individuele Deelnemer om een individuele Overeenkomst te sluiten met deze individuele Deelnemer. Hierop geldt een uitzondering wanneer een Deelnemer de Opdrachtnemer na beëindiging van de Overeenkomst middels een Europese aanbesteding contracteert. Daarnaast mag de Opdrachtnemer gedurende de Overeenkomst, zonder expliciete schriftelijke toestemming van de Contractmanager, geen andere producten leveren of diensten aanbieden dan vermeld in de Offerteaanvraag. Met uitzondering van contracten die voor deze Aanbesteding zijn afgesloten.



16.	De Deelnemers en Inschrijver sluiten na gunning een Raamovereenkomst. Daarnaast sluit Opdrachtnemer na gunning met iedere individuele Deelnemer een Nadere Overeenkomst waarin individuele afspraken (zoals afleverlocaties) zijn opgenomen. Deze Nadere Overeenkomst wordt ter akkoord aan de Contractmanager voorgelegd.
17.	Aansluitend op de Raamovereenkomst sluiten Opdrachtnemer en Schoolinkoop een Managementovereenkomst. In deze Managementovereenkomst worden afspraken gemaakt over de vergoeding voor de Contractmanager zoals beschreven in Bijlage A-7. Schoolinkoop en Opdrachtnemer streven ernaar deze Managementovereenkomst afgestemd te hebben voor de ingangsdatum van de Raamovereenkomst.
18.	Opdrachtnemer garandeert dat, wanneer de Overeenkomst eindigt, alle benodigde informatie voor een gemakkelijke en efficiënte overstap naar een nieuwe Leverancier beschikbaar wordt gesteld. Dit doet Opdrachtnemer middels een overdachtsdocument, vergelijkbaar aan het Implementatieplan. Het overdachtsdocument wordt uiterlijk 10 maanden voor het einde van het contract opgeleverd.
19.	Opdrachtnemer bevestigt dat hij zich volledig houdt aan de AVG-wetgeving met betrekking tot verwerking van gegevens.
20.	Voor locaties van de Deelnemers die momenteel niet zijn opgenomen in deze Aanbesteding is het mogelijk om gedurende de Looptijd van de Overeenkomst, onder dezelfde voorwaarden, aan te sluiten bij de af te sluiten Overeenkomst. Ook de nieuwe aan te sluiten locaties hebben dezelfde einddatum als deze af te sluiten Overeenkomst. Tevens kunnen locaties van de Deelnemers die wellicht in de toekomst worden afgestoten of worden gesloten voor de op dat moment resterende Looptijd uit de Overeenkomst worden gehaald. Bij eventuele inkrimping dient de Opdrachtgever een kosteloze terugname van de Containers en/of inzamelmiddelen te garanderen. Bij het aan- en afmelden van locaties hanteert Opdrachtnemer een maximale termijn van één maand.
21.	Schoolinkoop beoogt het aantal Deelnemers aan haar collectieven in de toekomst te verhogen. Hiertoe sluit Opdrachtnemer een Separate Raamovereenkomst met identieke voorwaarden als de Raamovereenkomst welke uit deze aanbesteding voortvloeit met later aansluitende organisaties. Opdrachtnemer en Contractmanager zetten zich gezamenlijk in om het aantal Deelnemers aan de Separate Raamovereenkomst te vergroten, onder anderen door samen te werken op het gebied van marketing.
22.	Bij de uitvoering van de Raamovereenkomst zal de Inschrijver ervoor zorgdragen dat: * de afspraken nagekomen worden; * een proactieve houding door de Inschrijver aangehouden wordt bij het oplossen van problemen; * er een goede telefonische bereikbaarheid en respons is; * er kennis is van de organisatie van de Opdrachtgever; * er kennis is van de aangestelde contactpersonen; * er kennis is van de vastgelegde contractuele voorwaarden in de overeenkomst.



	Implementatie
23.	Inschrijver garandeert dat hij uiterlijk op de ingangsdatum van de Overeenkomst de Implementatie bij alle Deelnemers heeft afgerond. Voor Schoollocaties met een startdatum later dan de ingangsdatum van de Overeenkomst, geldt dat Inschrijver garandeert dat de Implementatie voor de betreffende Schoollocatie(s) uiterlijk is afgerond op de datum waarop het contract met de latende leverancier eindigt.
24.	Vanaf definitieve gunning komen Opdrachtnemer en Contractmanager minimaal eens per twee weken samen om de voortgang van de Implementatie te bespreken. Deze bespreking vindt plaats via een videocall.
25.	Inschrijver zet zich in om de benodigde inzet vanuit Deelnemers tijdens de Implementatie zo veel mogelijk te beperken.
26.	Het niet voldoen aan de eisen welke betrekking hebben op de Implementatie leidt tot het in werking stellen van de Escalatie- en Malusregeling zoals vastgelegd in Bijlage A-5.
	Lediging en Ledigingsmiddelen
27.	Opdrachtnemer gaat tijdens de Implementatiefase met de individuele Deelnemers in gesprek. Gezamenlijk wordt een Afvalkalender opgesteld. Hierin wordt in ieder geval bepaald met welke frequentie en op welke dagen/tijden het afval bij de Schoollocaties van de betreffende Deelnemer wordt opgehaald en welke Ledigingsmiddelen hiervoor bij de Schoollocaties geplaatst worden. Lediging/verwerking vindt plaats op basis van de Afvalkalender van de betreffende Schoollocatie. Inschrijver dient op de hoogte te zijn van de vakantieperiodes in de regio's.
28.	De Deelnemers zijn vrij om gedurende de Overeenkomst de afvalstromen, frequentie en ledigingsmiddelen te wijzigen.
29.	De Opdrachtnemer respecteert bestaande contractafspraken van de Deelnemers gemaakt met het 'Afval Goed Geregeld' programma. Daarnaast ondersteunt de Opdrachtnemer haar klanten indien zij gebruik willen maken van 'Afval Goed Geregeld' onder de voorwaarden van 'Afval Goed Geregeld'.
30.	Indien Opdrachtnemer een lediging of servicemoment zoals afgesproken in de Afvalkalender niet na kan komen, stelt hij zich proactief op en neemt hij uiterlijk op de dag waarop de levering of service plaats had moeten vinden contact op met de betreffende Schoollocatie om direct een vervangend servicemoment in op dezelfde of de eerstvolgende werkdag in te plannen. Een latere ledigingsdag is mogelijk indien de school hier per mail akkoord op heeft gegeven.
31.	Plaatsing, inspecties, onderhoud, vervanging e.d. van de Ledigingsmiddelen is inbegrepen in de huurprijs per maand van de ledigingsmiddelen.



32.	Er dient visueel onderscheid gemaakt te kunnen worden tussen de geboden Ledigingsmiddelen voor verschillende afvalsoorten (bijvoorbeeld door kleurverschil, iconen of teksten). Daarnaast dient de Opdrachtnemer alle verpakkingen met gevaarlijke afvalstoffen te voorzien van duidelijk herkenbare etiketten die voldoen aan de wettelijke eisen.
33.	Wanneer Ledigingsmiddelen tijdens de inzamelwerkzaamheden vermist, beschadigd en/of vernietigd zijn, meldt Opdrachtnemer dit direct aan de betreffende school. Hierbij wordt aangegeven of dit door toedoen van Opdrachtnemer is. Als dit het geval is, zijn eventuele kosten voor reparatie/vervanging voor de Opdrachtnemer.
34.	Alle door toedoen van Opdrachtnemer ontstane schade tijdens het laden of lossen van Ledigingsmiddelen op laad- en losplaatsen van de Aanbestedende dienst worden door de Opdrachtnemer vergoed.
35.	Defecten aan Ledigingsmiddelen dienen binnen twee werkdagen verholpen te zijn. Indien reparatie binnen deze termijn niet mogelijk is, dient Opdrachtnemer binnen twee werkdagen een tijdelijke vervangende oplossing te genereren met een maximale termijn van twee weken. Indien reparatie niet mogelijk is, dient Opdrachtnemer voor een vervangend inzamelingsmiddel te zorgen.
36.	Bij de huur van afzetcontainers voor bouw- en sloopafval dienen (indien noodzakelijk) rijplaten geleverd te worden. De kosten voor de rijplaten zijn in de huurprijs inbegrepen.
37.	Afval wordt per uniek gekenmerkt inzamelingsmiddel en per lediging gewogen geregistreerd.
38.	De inschrijver dient minimaal de volgende gegevens te registreren: • Het leeggewicht van het inzamelvoertuig bij aanvang van de inzamelwerkzaamheden voor iedere school; • Het vol gewicht van het inzamelvoertuig na beëindiging van de inzamelwerkzaamheden voor iedere school; • De afvalstroom; • Het unieke volgnummer van het geleegde inzamelingsmiddel; • Het ingezamelde gewicht per lediging van het inzamelingsmiddel; • De datum en tijdstip van weging van het inzamelingsmiddel; • Kostenplaats.; • De gegevens dienen per school en totaal niveau geregistreerd te worden. Deze gegevens dienen maandelijks aan iedere individuele school van de Aanbestedende dienst gecommuniceerd te worden en dienen voor een periode van minimaal twee jaar na beëindiging van de aanbesteding inzichtelijk te zijn voor de Opdrachtgever en de Contractmanager.
39.	Werknemers van de inschrijver houden zich op de terreinen van de Deelnemers aan de instructies en veiligheidsvoorschriften van de betreffende Deelnemer



40.	Voor incidentele extra ledigingen geldt maximaal het afgesproken tarief per afvalstroom zoals vermeld in het Prijzenblad.
41.	Ledigingsmiddelen voor alle afvalstromen moeten op werkdagen op afroep binnen twee werkdagen na verzoek tot lediging worden geledigd. Een latere ledigingsdag is mogelijk indien de school hier per mail akkoord op heeft gegeven. Daarnaast geldt voor de gevaarlijke afvalstromen een standaard uitvoeringstermijn van 10 werkdagen voor de wisseling van volle naar lege emballage, mits de situatie geen snelle wisseling vereist. In gevallen waarin een snellere wisseling noodzakelijk is, dient in overleg een passende oplossing te worden gevonden.
42.	Los afval dat bewust naast het inzamelingsmiddel is geplaatst voor lediging, dient te worden meegenomen zonder extra kosten. Deze regeling is niet bedoeld om onbeperkte hoeveelheden afval naast de inzamelingsmiddelen te plaatsen, deelnemers worden hierop gewezen indien dit structureel voorkomt. Voor gevaarlijke afvalstromen geldt een uitzondering; deze dienen altijd op de juiste manier en volgens geldende wet- en regelgeving te worden aangeboden. Hiermee wordt geborgd dat gevaarlijk afval op een veilige en conforme wijze wordt ingezameld en verwerkt.
43.	Na beëindiging van het contract of gedeeltes van het contract (op welke wijze en in welk contractjaar dan ook) zal de Opdrachtnemer de Ledigingsmiddelen binnen 10 werkdagen kosteloos ophalen. Indien de Opdrachtnemer de Ledigingsmiddelen niet binnen de gestelde termijn ophaalt zal Opdrachtgever dit door derden laten uitvoeren en alle kosten gerelateerd aan het ophalen van de Ledigingsmiddelen worden gefactureerd aan de Opdrachtnemer en binnen 10 dagen betaald door de Opdrachtnemer.
44.	De Deelnemer is slechts aansprakelijk tot het moment dat de afvalstof in het inzamelvoertuig is gedeponeerd. Indien de inschrijver met hetzelfde inzamelvoertuig in dezelfde vracht ook andere klanten dan de Deelnemer bedient, kan de Deelnemer hier op geen enkele wijze aansprakelijk voor worden gesteld. Voor gevaarlijk afval blijft de Opdrachtgever echter verantwoordelijk en aansprakelijk tot acceptatie op het depot van de Opdrachtnemer. Om deze verantwoordelijkheid te borgen, moet gevaarlijk afval per deelnemer afzonderlijk herkenbaar en herleidbaar zijn. De Opdrachtnemer registreert daarom bij elke inzameling de herkomst per school of locatie, bijvoorbeeld via unieke emballagenummers, digitale registratie of een vrachtbon per school.
45.	De volgende richtlijn geldt als algemeen uitgangspunt voor het uitvoeren van de afvalinzameling, waarbij per schoollocatie maatwerk en afstemming vereist is: 1. Standaard venstertijd: Lediging en transport, inclusief het omwisselen van volle ledigingsmiddelen, vindt plaats op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur 2. Uitzondering bij toestemming: Indien een school expliciet toestemming geeft, mag lediging ook incidenteel vóór 08:00 uur plaatsvinden. De school bepaalt in dat geval zelf de uitzonderingsmomenten.



	3. Afstemming per locatie: Voorafgaand aan de uitvoering dient de leverancier per locatie een ledigingrooster aan te leveren, afgestemd op de specifieke wensen en omstandigheden van de betreffende school. 4. Veiligheidsmomenten vermijden: Ledigingen dienen zoveel mogelijk buiten de volgende piekmomenten ingepland te worden, tenzij anders overeengekomen met de betreffende school: • Tussen 08:00 en 08:45 uur (brengmoment) • Tussen 12:00 en 13:00 uur op woensdagen • Tussen 14:00 en 15:30 uur (haalmoment) 5. Voorkeursvensters voor lediging: • Tussen 08:45 en 14:00 uur, met uitzondering van woensdagen • Tussen 15:30 en 16:00 uur 6. Schoolvakanties: Tijdens schoolvakanties is lediging ruimer mogelijk, mits vooraf afgestemd met de betreffende locatie. 7. Veiligheid en hinder: De leverancier draagt zorg voor een veilige, efficiënte en hinderbeperkende uitvoering van de ledigingen, met oog voor de aanwezigheid van leerlingen, ouders en personeel. Let op: In Bijlage A-8 Overzicht Deelnemers tab Ledigingstijden is per school een apart tabblad opgenomen met de specifieke opmerkingen en wensen ten aanzien van ledigingstijden, zoals door de scholen aangeleverd. De leverancier dient hiermee rekening te houden in de planning en uitvoering.
46.	Werknemers van de inschrijver houden zich op de terreinen van de Deelnemers aan de instructies en veiligheidsvoorschriften van de betreffende Deelnemer.
47.	De inschrijver zorgt voor alle benodigde vervoersdocumenten.
48.	De Opdrachtnemer is verplicht alle afvalstromen die onder deze Overeenkomst vallen correct en tijdig te registreren volgens de geldende wet- en regelgeving. Dit omvat een maandelijkse melding van alle ingezamelde afvalstromen bij het Landelijk Meldpunt Afvalstoffen (LMA) via het AMICE-systeem of een opvolger daarvan. Bij elk transport dient een correcte en volledige begeleidingsbrief aanwezig te zijn, inclusief de juiste Eural-code en herkomstinformatie. De Opdrachtnemer houdt een gedetailleerde administratie bij van alle afvaltransporten en verwerking, die minimaal vijf jaar wordt bewaard en op verzoek binnen vijf werkdagen beschikbaar wordt gesteld aan de Opdrachtgever.
49.	De werknemers die door de Inschrijver worden ingezet om de Dienstverlening uit te voeren dienen aan de volgende voorwaarden te voldoen: • In voldoende mate geïnstrueerd te zijn;



	• Te beschikken over de benodigde opleiding en vakkennis; • Kennis te hebben van de wettelijke eisen en voorschriften; • Zich te houden aan de ARBO-voorschriften; • Geen gebruik te maken en/of in het bezit te zijn van alcohol, verdovende middelen en andere rij- en gedrag beïnvloedende middelen; • Zich te onthouden van het doorzoeken van afval; • Zich te houden aan de geldende veiligheidsvoorschriften; • Geen fooien en dergelijke aan te nemen; • Te voldoen aan de eisen met betrekking tot het gebruik van Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM) en herkenbare bedrijfskleding te dragen; • Neemt instructies van de betreffende Deelnemer in acht; • Beschikt over een geldig B-VCA certificaat of een certificaat conform ISO 45001; • Bij het betreden van schoolterreinen: te beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), tenzij in de nadere overeenkomst met de betreffende Deelnemer is afgesproken dat deze verplichting niet van toepassing is; • Herkenbaar te zijn door middel van bedrijfskleding met duidelijk zichtbaar logo van de dienstverlener; • Indien daarom wordt gevraagd, dient de chauffeur zich te kunnen identificeren en aan te tonen werkzaam te zijn voor de Opdrachtnemer; • Voertuigen die worden ingezet voor de Dienstverlening dienen eveneens duidelijk te zijn voorzien van het bedrijfslogo van de dienstverlener voor directe herkenbaarheid.
50.	Schade die direct of indirect voortvloeit uit het niet uitvoeren van de Dienstverlening conform de Overeenkomst, kan op de Opdrachtnemer worden verhaald, tenzij de Opdrachtnemer aantoont dat de schade niet aan hem is toe te rekenen. De bewijslast ligt bij de Opdrachtnemer om aan te tonen dat hij de overeengekomen verplichtingen correct is nagekomen en dat de oorzaak van de schade buiten zijn verantwoordelijkheid valt. Deze benadering sluit aan bij het beginsel van risicodragerschap bij de uitvoerende partij en draagt bij aan een zorgvuldige uitvoering van de Dienstverlening.
	Levering
51.	Wanneer er op verzoek een container of inzamelingsmiddel geplaatst of verwijderd dient te worden, kan dit alleen als er door de contactpersoon van de betreffende school een aanvraag telefonisch of per e-mail wordt gedaan, met vermelding van afvalsoort, volume, locatie en kostendrager. De Opdrachtnemer legt de wijzigingen schriftelijk en digitaal vast (in een online portaal, FMIS of een soortgelijk systeem) en registreert hierbij in ieder geval de volgende gegevens: • Type en volume container; • Locatie container; • Uniek herkenningsnummer;



	• Naam opdrachtgevende medewerker; • Tijdstip en datum van plaatsing/verwijdering. De Opdrachtnemer voert de opdracht indien mogelijk de volgende werkdag uit, doch uiterlijk binnen twee werkdagen. Een latere dag is mogelijk indien de school hier per mail akkoord op heeft gegeven.
52.	Leveringen vinden plaats op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur in overleg te bepalen met de individuele Deelnemer. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze vanwege de veiligheid, zo veel als mogelijk, de leveringen inplant binnen schooltijden en rekening houdt met tijdstippen waarop kinderen en ouders zich op en rondom de school bevinden.
53.	De Inschrijver levert de artikelen af op de Schoollocaties van alle deelnemende Opdrachtgevers zoals vermeld in paragraaf 1.2 van de Offerteaanvraag.
54.	Inschrijver levert af op de door de contactpersoon aangewezen locatie in of buiten het gebouw, zoals bijvoorbeeld bij een (receptie)balie, de goederenontvangst of op de werkplek van de desbetreffende besteller/contactpersoon.
55.	Inschrijver levert de artikelen DDP (Delivery Duty Paid) af.
56.	Indien Inschrijver gebruik maakt van een externe transporteur, dan dient deze transporteur op de hoogte te zijn van de gestelde eisen in deze Aanbesteding en zich hieraan te houden. Daarnaast dient de Inschrijver de Opdrachtgever en Contractmanager vooraf op de hoogte te brengen van het inzetten van een externe transporteur.
57.	Manco's, foutief geleverde artikelen, verkeerd bestelde en/of beschadigde artikelen worden binnen twee werkdagen kosteloos opgehaald en kosteloos vervangen. Een latere dag is mogelijk indien de school hier per mail akkoord op heeft gegeven. Voor gevaarlijke stoffen geldt een standaard uitvoeringstermijn van 10 werkdagen voor de wisseling van volle naar lege emballage, mits de situatie geen snelle wisseling vereist. In gevallen waarin een snellere wisseling noodzakelijk is, dient in overleg een passende oplossing te worden gevonden. Indien een artikel niet retourneerbaar is vanwege het maatwerk-karakter, dient Opdrachtnemer dit voorafgaand aan de bestelling expliciet en aantoonbaar kenbaar te maken aan de Deelnemer, inclusief de bijbehorende voorwaarden. Zonder deze voorafgaande toelichting geldt deze retourregeling onverkort. Indien sprake is van structureel foutief bestelgedrag bij een individuele Deelnemer, kan Opdrachtnemer dit signaleren aan de Contractmanager. In onderling overleg kan dan worden bepaald of aanvullende instructie, ondersteuning of in uitzonderlijke gevallen een aangepaste aanpak nodig is.



58.	Werknemers van de inschrijver houden zich op de terreinen van de Deelnemers aan de instructies en veiligheidsvoorschriften van de betreffende Deelnemer.
59.	De inschrijver zorgt voor alle benodigde vervoersdocumenten.
	Duurzaamheid
60.	Alle door Inschrijver te leveren artikelen en uit te voeren dienstverlening dienen te voldoen aan de Nederlandse Arbowet- en regelgeving en de Nederlandse Milieuwet en regelgeving. Eventuele Europese regelgeving omtrent Milieu- en arbeidsomstandigheden dient ook nageleefd te worden.
61.	De Opdrachtnemer dient uitsluitend gebruik te maken van voertuigen die voldoen aan de geldende emissienormen en zonder beperkingen toegang hebben tot milieuzones en zero-emissiezones gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst. 1. Emissienormen voertuigen: • Alle ingezette voertuigen moeten minimaal voldoen aan de Euro 6-norm voor dieselveertuigen of volledig emissievrij zijn (elektrisch of waterstof). • Voertuigen die opereren in zero-emissiezones moeten volledig emissievrij zijn. 2. Toegang en operationele inzetbaarheid: • Eventuele beperkingen in toegang tot deze zones komen volledig voor rekening en risico van de Opdrachtnemer en mogen de dienstverlening niet beïnvloeden.
62.	De Opdrachtnemer dient GFT composteerbare afvalzakjes (voorzien van Kiemplantlogo of OK Compostlogo) te accepteren bij het ledigen van de gft-ledigingsmiddelen.
63.	De Inschrijver voert alleen afvalstromen af die in een deugdelijk inzamelingsmiddel, conform wettelijke eisen, met de juiste etikettering worden aangeboden of bewust naast het inzamelingsmiddel (bijvoorbeeld omdat het inzamelingsmiddel vol is) zijn geplaatst. Fouten in aanlevering van de afvalstromen worden direct mondeling en binnen drie werkdagen schriftelijk aan de betreffende Deelnemer gemeld, zodat correctie kan plaatsvinden en herhaling kan worden voorkomen.
64.	Opdrachtnemer verbindt geen boetes aan incidenten zoals beschreven in eis 42 en eis 63.
65.	De inschrijver beschikt over een calamiteitenvoorziening die direct kan worden ingezet als daaraan door een buitengewone omstandigheid (natuurramp, brand enz.) behoefte is.
66.	Inschrijver is aansprakelijk voor de schade die is of zal ontstaan door het zijnerzijds niet naleven van de geldende milieuvoorschriften. Inschrijver staat ervoor in dat alle benodigde vergunningen zijn verkregen en dat al de benodigde vergunningsvoorwaarden worden nageleefd.
67.	Opdrachtnemer voldoet aan de volgende eisen: Begeleidingsbrieven & Transportdocumenten



	• Elke afvalstroom moet vergezeld zijn van een geldige begeleidingsbrief met juiste afvalcodes (Eural-codes). • Transport moet voldoen aan de eisen van het Besluit Vervoer Afvalstoffen (BVA). Vergunningen & Certificeringen • De afvalinzamelaar moet beschikken over alle wettelijke vergunningen en, indien van toepassing, certificeringen zoals ISO 14001, BRL KCA (voor gevaarlijk afval) of VIHB-registratie. Bewaartermijnen & Inzage • Administratie van afvalstromen moet minimaal 5 jaar worden bewaard en op verzoek beschikbaar zijn
68.	Bij aflevering van artikelen zorgt de Inschrijver ervoor dat deze deugdelijk verpakt zijn, dat de verpakking milieuvriendelijk is en dat deze voldoet aan de EU-verpakkingsrichtlijn.
69.	Inschrijver garandeert dat het besluit beheer verpakkingen papier en karton wordt nageleefd (dit is een vertaling van de EU-verpakkingsrichtlijn). Als dit besluit vernieuwd wordt, of indien soortgelijke besluiten worden afgesloten, is de Inschrijver verplicht ook dit vernieuwde besluit, of deze soortgelijke besluiten, na te leven.
70.	Inschrijver gebruikt niet meer verpakkingen dan noodzakelijk is voor een kwalitatief goede aanlevering en 'handling' van de bestelde artikelen.
71.	Inschrijver maakt bij voorkeur geen gebruik van verpakkingsmaterialen die PVC bevatten.
72.	Inschrijver streeft naar een zo laag mogelijk gewicht van de verpakkingsmaterialen in verband met de interne afvalverwerking.
73.	Indien de Inschrijver gebruik maakt van kunststofverpakkingen voor niet-gevaarlijke stoffen, dienen deze voorzien te zijn van het zogenoemde kringloopsymbool. Voor verpakkingen van gevaarlijke afvalstoffen gelden de wettelijke eisen zoals vastgelegd in de Wet milieubeheer en het Besluit melden bedrijfsafvalstoffen en gevaarlijke afvalstoffen. Deze verpakkingen dienen te voldoen aan de specifieke regelgeving voor gevaarlijke stoffen, waarbij het gebruik van het kringloopsymbool niet verplicht is.
74.	Gescheiden opgehaalde afvalstromen blijven van ophalen tot en met verwerking van elkaar gescheiden. De Opdrachtnemer levert op verzoek van Contractmanager bewijs aan van de correcte afvoer van het ingezameld afval.
75.	De Contractmanager wordt minimaal eenmaal per jaar op de locatie van Opdrachtnemer uitgenodigd om te bekijken hoe de verwerking van afval wordt uitgevoerd.
	Communicatie
76.	Alle communicatie wordt verricht in de Nederlandse taal.



77.	De Inschrijver benoemt een Key Accountmanager als vaste contactpersoon voor alle commerciële en contractuele zaken, met een vaste vervanger. Daarnaast wijst de Inschrijver een vaste medewerker van de Customer Service aan voor dagelijkse operationele vragen, opdrachten en klachten, eveneens met een vaste vervanger. De Opdrachtgever benoemt per school een vaste contactpersoon met een vervanger. Wijzigingen in deze contactpersonen worden onmiddellijk gedeeld met de andere partij en de Contractmanager.
78.	Verpakkingen dienen voorzien te zijn van Nederlandse bedrukking.
79.	Opdrachtnemer stelt aan iedere individuele Deelnemer een persoonlijk online portaal beschikbaar. Binnen dit online portaal moeten Deelnemers in ieder geval de volgende mogelijkheden hebben: • Het zelf gemakkelijk (ledigings) aanvragen doen (zowel incidenteel als structureel); • Inzicht krijgen in alle aanvragen, aanwezige Ledigingsmiddelen per school/locatie en dergelijke; • Inzicht krijgen in het aantal en type aanwezige Ledigingsmiddelen per school/locatie; • Inzicht krijgen in de kosten per school/locatie; • Inzicht in de afvalstromen, het historisch verbruik per afvalstroom en de kilo's; • Contactgegevens van de contactpersonen per school/locatie; • Inzicht krijgen in de locatie van aanbieden per school/locatie. De Opdrachtgever krijgt toegang tot een versie van het online portaal waarin de bovenstaande gegevens van alle onder de Opdrachtgever vallende locaties ingezien kunnen worden. Daarnaast krijgt de Contractmanager toegang tot een versie van het online portaal waarin de bovenstaande gegevens over alle Deelnemers (en Schoollocaties) ingezien kunnen worden.
80.	Indien door de Opdrachtgevers gewenst, wordt er eens per kwartaal een evaluatiegesprek gevoerd tussen de contactpersoon van de Inschrijver en de individuele Opdrachtgever en/of de Contractmanager. Gesprekken met de Contractmanager vinden plaats op locatie van de Contractmanager. De Opdrachtnemer stelt van het gesprek een verslag op en laat deze ter goedkeuring tekenen door de Opdrachtgever. De Contractmanager ontvangt een kopie van het gespreksverslag.
81.	Vanuit de rol als coördinator en tevens uitvoerder van de Dienstverlening is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het gevraagd en ongevraagd adviseren aan de Opdrachtgever en Contractmanager over de samenstelling van de Dienstverlening en de onderliggende servicelevels.
82.	Opdrachtnemer verplicht zich zijn kennis, ervaring en capaciteit in te zetten bij de uitvoering van de opdracht. Inschrijver maakt de Opdrachtgever duidelijk wat verwacht mag worden en legt afspraken schriftelijk vast. Daarnaast adviseert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever op basis van ledigingsfrequentie, duurzaamheid, afvalscheiding en vulgraad.



83.	Na gunning stelt Opdrachtnemer een gesimplificeerd document op met daarin de afspraken die conform de Europese aanbesteding en de Inschrijving van Opdrachtnemer gemaakt zijn zodat Deelnemers een gemakkelijk overzicht hebben van hetgeen zij van Opdrachtgever mogen verwachten. Dit document wordt ter goedkeuring aan de Contractmanager overlegd.
Klachtenprocedure en afhandeling	
84.	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over de levering van de bestelde producten en de Dienstverlening. Bij afwijkingen hieraan wordt de Escalatie- en malusregeling ingeschakeld.
85.	Er is één telefonisch en één email meldpunt voor verstoringen of klachten, welke tijdens kantooruren bereikbaar is van 08.00 uur tot 18.00 uur. Deze verstoringen of klachten dienen geregistreerd te worden in een digitaal klachtenregistratiesysteem. De procedure van het afhandelen van de klacht dient inzichtelijk te zijn voor alle betrokken partijen. Dit systeem dient 24/7 beschikbaar te zijn voor de Opdrachtgever en Contractmanager.
86.	Alle klachten en meldingen die door de Opdrachtgever worden gemeld dienen door de Inschrijver te worden geregistreerd en maandelijks gerapporteerd te worden aan de Contractmanager.
87.	De Opdrachtnemer is in staat om storingen binnen 8 werkuren na melding te verhelpen.
88.	De Aanbestedende dienst sluit met de Inschrijver welke na de eindbeoordeling op de tweede plaats eindigt een Wachtkamerconstructie. De Wachtkamerconstructie wordt in de volgende gevallen ingezet: 1. Indien Opdrachtnemer bij een individuele Deelnemer in verzuim is conform de Inkoopvoorwaarden, kan de Contractmanager beslissen dat de Nadere Overeenkomst van de betreffende Deelnemer op een nader te bepalen datum wordt beëindigd. De betreffende Deelnemer stapt in dit geval over naar de Inschrijver met wie de Wachtkamerconstructie is aangegaan. 2. Indien Opdrachtnemer bij meerdere Deelnemers in verzuim is conform de Inkoopvoorwaarden, kan de Contractmanager het besluit nemen om de Overeenkomst met Opdrachtgever te beëindigen en met alle Deelnemers een Overeenkomst voor de resterende Looptijd aan te gaan met de Inschrijver met wie de Wachtkamerconstructie is aangegaan.
89.	De Wachtkamerovereenkomst heeft een geldigheid van 48 maanden na ingang van de Raamovereenkomst. De prijzen van de Leverancier in de Wachtkamerovereenkomst mogen na 12 maanden geïndexeerd worden conform de afspraken van deze Overeenkomst.
90.	Inschrijver gaat akkoord met de Escalatie- en Malusregeling zoals opgenomen in Bijlage A-5.
Managementinformatie	



91.	Inschrijver levert aan de Contactmanager iedere maand, kwartaal en jaar een uitgebreide rapportage aan. Inschrijver verklaart over uitstekende informatiesystemen te beschikken met uitgebreide rapportagemogelijkheden en is bereidt deze rapportage op maat te maken voor Contractmanager en periodiek te verstrekken. Contractmanager is vrij te bepalen welke informatie zij wil ontvangen en Inschrijver verzorgt deze rapportage.
92.	Eens per maand, uiterlijk twee weken na afloop van de maand, zendt de Opdrachtnemer per e-mail een managementrapportage aan zowel de Contractmanager als iedere individuele Opdrachtgever. In de managementrapportage staan minimaal de volgende gegevens vermeld: <i>Maandelijks overzicht met daarin voor iedere Opdrachtgever en per locatie:</i> a) <i>Omzet en aantallen voor/per:</i> • Aantal ledigingen per afvalstroom; • Afvalstromen (per kilo/ton); • Ledigingsmiddelen; b) <i>Een klachtenrapportage met daarin:</i> • Aantal klachten; • De aard van de klacht; • Afhandeling van de klacht; • Bij welke Deelnemer en Schoollocatie deze zich heeft voorgedaan; • Wanneer deze zich heeft voorgedaan.
93.	De managementrapportage voor de Contractmanager bevat de genoemde informatie onder in aanvulling op hetgeen genoemd in eis 92: • Gecombineerd voor alle Deelnemers; • Uitgesplitst per Deelnemer en Schoollocatie; • De totaalomzet per Deelnemer en de totaalomzet per Deelnemer gedurende de Looptijd van de Overeenkomst t/m de afgelopen maand.
94.	Voor de 15^e van iedere maand levert de Opdrachtnemer aan de Contractmanager een omzetoverzicht aan van de afgelopen maand (bijvoorbeeld: voor 15 februari 2025 wordt een overzicht aangeleverd over de omzetgegevens van januari 2025). In het maandelijks omzetoverzicht staan de volgende gegevens benoemd: • De totale omzet van alle Deelnemers <u>excl. opslagpercentage</u> van de afgelopen maand; • De totale omzet van alle Deelnemers <u>incl. opslagpercentage</u> van de afgelopen maand; • Het totale maandelijks opslagpercentage van alle Deelnemers; • Een overzicht van de bestelde artikelen in de afgelopen maand met daarbij per artikel de onderstaande gegevens:



	○ Artikelnummer; ○ Bijbehorende productcategorie; ○ Aantallen/hoeveelheid; ○ Prijs per artikel excl. opslagpercentage; ○ Totaalomzet per artikel exclusief opslagpercentage (prijs exclusief opslagpercentage maal aantal); ○ Prijs per artikel incl. opslagpercentage. ○ Totaalomzet per artikel incl. opslagpercentage (prijs incl. opslagpercentage maal aantal).
95.	Na afloop van ieder kalenderjaar stuurt de Opdrachtnemer uiterlijk voor 15 januari (van het jaar volgend op het afgelopen kalenderjaar) een overzicht van de totale omzet van het afgelopen kalenderjaar aan de Contractmanager. In het jaarlijkse omzetoverzicht staan de onderstaande gegevens vermeld: • De totale omzet van alle Deelnemers <u>excl. opslagpercentage</u> van het afgelopen jaar; • De totale omzet van alle Deelnemers <u>incl. opslagpercentage</u> van het afgelopen jaar.; • Het totale jaarlijkse opslagpercentage van alle Deelnemers; • Een overzicht van de bestelde artikelen in het afgelopen met daarbij per artikel de onderstaande gegevens: ○ Artikelnummer; ○ Bijbehorende productcategorie; ○ Aantallen/hoeveelheid; ○ Prijs per artikel excl. opslagpercentage; ○ Totaalomzet per artikel exclusief opslagpercentage (prijs excl. opslagpercentage maal aantal); ○ Prijs per artikel incl. opslagpercentage. ○ Totaalomzet per artikel incl. opslagpercentage (prijs incl. opslagpercentage maal aantal).
96.	Alle data zoals beschreven in eis 91 tot en met eis 95 en alle data zoals deze beschikbaar wordt gesteld aan Deelnemers middels een online portaal conform eis 79, wordt automatisch eigendom van Contractmanager. Deze data blijven ook na beëindiging van de Overeenkomst voor een periode van één jaar beschikbaar voor Contractmanager. Het is Contractmanager toegestaan om deze data te analyseren en hierover te rapporteren en communiceren. Daarnaast dient Opdrachtnemer uiterlijk drie maanden na afloop van het contract alle data met betrekking tot de gehele opdracht digitaal aan de Opdrachtgever over te dragen in een gangbaar bestandsformat.
	Prijzen
97.	Aan de Inschrijving zijn voor de Opdrachtgever geen kosten verbonden, ongeacht of de Aanbesteding zal leiden tot het sluiten van een Overeenkomst.



98.	Uw Inschrijving bevat een gespecificeerde all-in prijs voor de gevraagde Dienstverlening conform de eisen die vermeld staan in de Offerteaanvraag en alle bijbehorende Bijlagen. Prijzen, zoals in de Inschrijving vermeld, zijn in euro's en exclusief btw, maar voor zover van toepassing, inclusief alle overige additionele kosten (levering, toeslagen, reis-en verblijfskosten etc.).
99.	De in de Inschrijving aangeboden prijzen en kortingen zijn onvoorwaardelijk en gedurende de eerste 15 maanden van de Overeenkomst vast en onveranderlijk (tot 1 januari 2027). Na deze periode mogen de prijzen, na overleg met en schriftelijk akkoord van de Contractmanager, eenmaal per jaar per 1 januari van het eerstvolgende kalenderjaar worden geïndexeerd volgens de NEA-prijsindex. De indexering wordt uitsluitend in behandeling genomen door de Contractmanager indien deze vóór 1 december van het kalenderjaar voorafgaand aan de indexering is ontvangen. Prijswijzigingen die geen onderdeel zijn van de NEA-prijsindex worden per definitie van de hand gewezen. Indien de NEA-prijsindex komt te vervallen, zal Contractmanager een nieuwe prijsindex bepalen.
100.	Indien Opdrachtnemer de prijzen indexeert zoals beschreven in eis 99, legt hij uiterlijk in de tweede week van januari van het kalenderjaar waarin de indexering plaatsvindt een aangepast prijzenblad voor waarin de indexering is verwerkt.
101.	Inschrijver baseert de offerte op een degelijke onderbouwing en op een in de praktijk op verantwoorde en professionele wijze haalbare, aantoonbare en controleerbare normstelling. In dat licht hanteert Inschrijver realistische prijzen.
102.	Gedurende de Overeenkomst mogen er geen aanvullende kosten gefactureerd worden met uitzondering van aanvullende opdrachten.
103.	Inschrijver gaat akkoord met de Werkwijze Vergoeding zoals beschreven in Bijlage A-7.
104.	Opdrachtnemer stelt bij ingang van de Overeenkomst een bestand beschikbaar waarin alle op dat moment voor de Opdrachtgever te hanteren prijzen zijn opgenomen.
Facturatie	
105.	De Inschrijver doet aan de Contractmanager een voorstel voor de opbouw van de standaardfacturen met een duidelijke specificatie aan de Opdrachtgevers. De Contractmanager stelt de definitieve opzet, inhoud en structuur van de standaardfactuur vast.
106.	Op de verzamelfactuur staan minimaal de volgende gegevens vermeld: • Organisatie; • Contractnummer; • Leverdatum; • Ordernummer;



	• Productomschrijving; • Klant- en subnummer; • Kostenplaats/grootboekrekening; • Naam Contractmanager; • Incidentele diensten. Na gunning stemt Contractmanager met Opdrachtnemer af welke gegevens er precies op de verzamelfacturen worden vermeld.
107.	Creditfacturen dienen gespecificeerd te zijn en binnen tien (10) werkdagen, nadat de afspraak hierover is gemaakt, te worden verstuurd, onder vermelding van minimaal: klantnummer, naam contactpersoon, ordernummer(s), kostenplaatsnummer en bijbehorend factuurnummer van de desbetreffende Opdrachtgever.
108.	Betaling van de factuur door de Deelnemers zal plaatsvinden binnen dertig (30) dagen na acceptatie door de Opdrachtgever van de geleverde zaken dan wel, indien de factuur later wordt ontvangen, binnen dertig dagen na ontvangst van de correcte factuur. Tijdens de officiële zomervakantie in Nederland (deze is verschillend voor de regio's noord, midden en zuid) wordt de betaaltermijn verruimd naar 45 dagen.
109.	Facturen worden digitaal verstuurd naar het e-mailadres, t.a.v. de financiële administratie of de budgethouder, van de desbetreffende Opdrachtgever. Indien gewenst door de desbetreffende Opdrachtgever kunnen facturen (tevens) per post verstuurd worden.
110.	De Opdrachtnemer factureert de kosten voor de artikelen per maand waarbij de Deelnemer zelf mag kiezen of dit in de vorm van een verzamelfactuur voor alle scholen van de betreffende Deelnemer wordt geleverd waarop de kosten per locatie van de Deelnemer gespecificeerd zijn, of dat er aan iedere schoollocatie van Deelnemer apart wordt gefactureerd. De factuur specificeert ten minste per item: aantal, merk, type, en adres.
111.	Indien blijkt dat facturatie van de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever c.q. Contractmanager niet conform de afspraken is verlopen, ten nadele van de Opdrachtgever of de Contractmanager, kan dit door de Contractmanager bij de Opdrachtnemer worden teruggevorderd vanaf de start van de Aanbesteding, tot twee jaar na afloop van de Overeenkomst. Indien blijkt dat facturatie van de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever niet conform de afspraken is verlopen, ten voordele van de Opdrachtgever of de Contractmanager, kan dit door de Opdrachtnemer na overleg met de Contractmanager worden gecorrigeerd tot maximaal zes maanden na ontvangst van de foutieve facturatie en tot maximaal twee maanden in het nieuwe kalenderjaar.
	Overige eisen
112.	Indien de Deelnemer meedoet aan Statiegeld Nederland, is de Opdrachtnemer is niet



	verantwoordelijk voor de inzameling en verwerking van statiegeldblikjes en -PET-flessen. Wel wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat hij op verzoek van de Deelnemer meewerkt aan een goede afstemming en uitvoering van initiatieven rondom statiegeldinzameling in samenwerking met Statiegeld Nederland of een vergelijkbare partij. Deze medewerking kan bestaan uit logistieke afstemming, het niet hinderen van gescheiden inzameling op locatie of het faciliteren van communicatie. De volledige statiegeldopbrengst komt ten goede aan de school.
113.	De Opdrachtnemer stelt jaarlijks stageplaatsen beschikbaar voor leerlingen, gericht op afvalbeheer, recycling en duurzaamheid. De stages moeten praktijkgericht zijn en bijdragen aan de ontwikkeling van relevante vaardigheden. De Opdrachtnemer werkt samen met de school om stageopdrachten af te stemmen en biedt een vaste begeleider voor de leerlingen.
114.	De Opdrachtgever wenst dat de Opdrachtnemer educatiemateriaal beschikbaar stelt over afvalscheiding, recycling en afvalverwerking, afgestemd op het niveau van de leerlingen. De Opdrachtnemer kan voorlichting geven over verkeersveiligheid, met speciale aandacht voor het dodehoekinzicht bij inzamelvoertuigen. Dit kan in de vorm van lespakketten, gastlessen of interactieve demonstraties.
115.	De Inschrijver moet één geïntegreerd systeem aanbieden waarin alle vereiste functionaliteiten zijn opgenomen, waaronder klachtenregistratie en -opvolging, monitoring van afvalstromen, rapportage en automatische gegevensuitwisseling via een API-koppeling. Dit systeem moet meldingen realtime kunnen registreren, automatisch toewijzen aan de juiste verantwoordelijke, termijnen bewaken en escaleren bij overschrijding van deadlines. Daarnaast legt het systeem gegevens vast over ledigingen, gewichten en kosten per locatie. Het systeem moet 24/7 online toegankelijk zijn voor Opdrachtgevers, Contractmanagers en Opdrachtnemers. Scholen (Deelnemers) moeten via dit systeem eenvoudig meldingen kunnen doen, afwijkingen signaleren en zelf rapportages genereren. Het systeem draagt daarmee bij aan transparantie, efficiënt afvalbeheer, kostenbeheersing en naleving van milieuregelgeving. De geïntegreerde oplossing moet beschikken over een veilige en betrouwbare API-koppeling die compatibel is met de systemen van de Contractmanager. De API moet automatisch gegevens uitwisselen over afvalstromen, ledigingen, klachten en voortgangsrapportages en moet realtime inzicht bieden in contractprestaties en duurzaamheidsdoelen, zoals CO₂-reductie, afvalscheiding en afvalvolumes. De geboden oplossing moet een volledig geïntegreerd platform zijn waarin alle bovengenoemde functionaliteiten in één omgeving samenkomen. Oplossingen die zijn



	opgebouwd uit losse, niet-geïntegreerde systemen worden niet als gelijkwaardig beschouwd.
	Per locatie
116.	De Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van Bijlage A-8 Overzicht Deelnemers. In de bijlage is de huidige situatie per locatie beschreven en Opdrachtnemer voert de dienstverlening en eventuele wensen per individuele locatie, zoals deze in de bijlage beschreven staan, uit.
117.	Opdrachtnemer dient te waarborgen dat inzamelingswagens die in de uitvoering van de Overeenkomst worden ingezet, zijn uitgerust met gecertificeerde en betrouwbare weegtechnologie. De voertuigen moeten op iedere locatie in staat zijn om het exacte gewicht van het ingezamelde afval per lediging nauwkeurig te meten en te registreren. Opdrachtnemer dient bij inschrijving een verklaring, vergezeld van technische specificaties en bewijs van werking, te overleggen waaruit blijkt dat de voertuigen voldoen aan de gestelde eisen zoals vastgelegd in Eis 37 en 38. Deze verklaring vormt een integraal onderdeel van de inschrijving en is een voorwaarde voor de gunning.
	Klanttevredenheid
118.	De Opdrachtnemer voert in overleg met de Contractmanager minimaal één keer per jaar, en/of op verzoek van de Contractmanager, een klanttevredenheidsonderzoek uit onder de contactpersonen van de aangesloten schoollocaties. Het onderzoek mag digitaal worden afgenomen. De conceptvragenlijst wordt vooraf ter goedkeuring aan de opdrachtgever voorgelegd. 1. Onderzoeksmethode Het onderzoek bevat ten minste vragen over: • Tijdigheid van ledigingen. • Bereikbaarheid en klantvriendelijkheid van de klantenservice. • Afhandeling van klachten of storingen. • Kwaliteit van containers en netheid op locatie. • Informatievoorziening (zoals rapportages en communicatie over wijzigingen). 2. Normscore en vervolg • De opdrachtnemer streeft naar een gemiddelde tevredenheidsscore van minimaal 7,5 op een schaal van 1 tot 10. • Bij een gemiddelde score lager dan 7,5 wordt in overleg met de opdrachtgever een verbeterplan opgesteld, inclusief concrete maatregelen en evaluatiemomenten. • Bij een gemiddelde score lager dan 6,0 is de opdrachtnemer verplicht binnen één maand een verbeterplan op te leveren én binnen drie maanden een nieuw klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. • Indien ook bij het heronderzoek de score onder de 6,0 blijft, treedt het contractueel overeengekomen boetebeding in werking. • Bij herhaaldelijk onvoldoende scores kan dit daarnaast aanleiding geven tot overleg over aanvullende maatregelen, waaronder contractuele sancties. 3. Rapportage De resultaten worden uiterlijk één maand na afname gedeeld met de opdrachtgever en besproken in het periodiek overleg.

