

Bijlage 2 – Programma van Eisen

Nr.	Algemene eisen
1.1	De dienstverlening vindt plaats met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving, inclusief de geldende Arbo- en milieuwetgeving.
1.2	Opdrachtnemer garandeert een continue dienstverlening gedurende 52 weken per jaar. Vakantie- en ziekteverzuim worden adequaat opgevangen zonder kwaliteits- of capaciteitsverlies.
1.3	Opdrachtnemer en het door haar in te zetten personeel gaan zorgvuldig en vertrouwelijk om met alle informatie die zij ontvangen in het kader van de opdracht.
1.4	Opdrachtnemer waarborgt de veiligheid van medewerkers door het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en voert werkzaamheden uit conform veiligheids- en Arbo-richtlijnen.
1.5	Opdrachtnemer voert periodiek een RI&E (Risico Inventarisatie & Evaluatie) uit, specifiek gericht op afvalinzameling binnen de DCMR-locatie, en deelt relevante bevindingen met de DCMR.
1.6	Opdrachtnemer en het door haar ingezette personeel houden zich te allen tijde aan de geldende gedragscode en huisregels van de DCMR. Indien opdrachtnemer of haar personeel in het kader van de opdracht toegang krijgt tot (bedrijfsgevoelige of vertrouwelijke) informatie of documenten van DCMR, zijn zij verplicht deze informatie strikt vertrouwelijk te behandelen.
1.7	Alle medewerkers die door opdrachtnemer worden ingezet, beschikken tijdens de looptijd van de overeenkomst over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), niet ouder dan twee jaar. Opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs inzage te vragen in de VOG's van ingezette medewerkers.
Nr.	Eisen aan uitvoering opdracht
2.1	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gescheiden verzamelen, registreren (wegen en administreren) en afvoeren van de volgende afvalfracties naar de containerruimte van de DCMR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Papier en karton • GFT/SWILL (organisch afval) • Restafval • Plastic • Glas • Hout • Metaal • Pallets • Klein Gevaarlijk Afval (KGA) • Lampen • Batterijen • Elektrisch en elektronisch afval (electroschroot, ICT-apparatuur) • Verfresten <p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze afvalstromen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gescheiden worden ingezameld op de daartoe aangewezen inzamelpunten in het gebouw, zoals vastgelegd in Bijlage 1 – Plattegrond Inzamelstations en inzamelmiddelen; 2. Dagelijks worden geledigd op werkdagen, met registratie van de ingezamelde hoeveelheden;

	<p>3. Worden afgevoerd naar de containerruimte van DCMR, waar verdere verwerking en nascheiding plaatsvindt.</p> <p>Deze lijst van afvalstromen is niet limitatief. Indien zich tijdens de looptijd van de overeenkomst nieuwe relevante afvalstromen aandienen of wet- en regelgeving wijzigt, wordt van opdrachtnemer verwacht dat zij deze eveneens op een vergelijkbare wijze gescheiden inzamelt, registreert en afvoert, zonder meerkosten voor DCMR.</p>
2.2	De werkzaamheden dienen tijdens kantooruren te worden uitgevoerd, waarbij Opdrachtnemer rekening dient te houden met het afvoeren van het afval van de cateraar. Het afvoeren van het afval uit de (spoel)keuken kan pas na 14.00 uur uitgevoerd worden.
2.3	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever <u>onafhankelijk</u> over het op doelmatige en duurzame wijze afvoeren van afvalstromen.
	De advisering omvat onder meer keuze van verwerker(s), verwerkingsmethode, logistiek en financiële aspecten. Opdrachtverlening aan de uiteindelijke verwerker(s) geschiedt te allen tijde door Opdrachtgever.
2.4	Opdrachtnemer beschikt over een web-portal waarin rapportages van alle afgevoerde afvalstromen toegankelijk en zichtbaar zijn. Deze informatie dient ook overgezet te kunnen worden naar de data-omgeving van DCMR.
2.5	Opdrachtnemer maakt de resultaten van de afvalscheiding en -verwerking inzichtelijk via managementrapportages, gebaseerd op weging met weegapparatuur.
2.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het per kwartaal opstellen van managementrapportages met daarin o.a.: <ul style="list-style-type: none"> • gescheiden afvalstromen in kilogrammen en percentages; • herkomst en bestemming (grondstof/restafval/energie); • Aantal ledigen • afwijkingen en trends; • Adviezen op het gebied van duurzaamheid en innovatie.
Nr.	3. Eisen aan in te zetten medewerkers
Nr.	Uitvoerend in te zetten personeel
3.1	Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel beschikt over actuele kennis van - en handelen conform de geldende wet- en regelgeving met betrekking tot afvalverwerking en milieuzorg.
3.2	Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel is in staat om afvalstromen correct te scheiden en te herkennen, conform de vereisten van Opdrachtgever en de lokale scheidingsystematiek binnen DCMR.
3.3	Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel is in staat om klantgericht en professioneel te communiceren met medewerkers, bezoekers en andere betrokkenen, met respect, geduld en inlevingsvermogen.
3.4	Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel is getraind in het veilig uitvoeren van hun werkzaamheden, met aandacht voor hun eigen veiligheid, die van anderen en het voorkomen van milieuschade.
3.5	Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel is aantoonbaar periodiek bijgeschoold om kennis en vaardigheden actueel te houden, met aandacht voor nieuwe voorschriften, materialen en gedragsregels.
3.6	Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel is representatief, herkenbaar (door bedrijfskleding) en professioneel in houding en gedrag. Personeel dat niet aan deze eis voldoet kan door DCMR worden geweigerd.

3.7	Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel beheerst de Nederlandse taal in woord op ten minste basisniveau B1, zodat duidelijke communicatie met medewerkers en DCMR-medewerkers gewaarborgd is.
Nr.	Contactpersoon
3.8	Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon beschikbaar die fungeert als primair aanspreekpunt voor DCMR op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Deze persoon vervult een centrale rol in de advisering, rapportages, afstemming en samenwerking met DCMR.
3.9	De contactpersoon is inhoudelijk deskundig op het gebied van afvalbeheer, circulaire economie, afvalscheiding, wet- en regelgeving, gedragsbeïnvloeding en innovaties binnen de afvalbranche.
Nr.	4. Overige eisen
4.1	Opdrachtnemer streeft aantoonbaar naar continue verbetering van zowel de dienstverlening als de resultaten op het gebied van afvalscheiding, en levert hieraan een proactieve bijdrage. Dit houdt onder meer in dat Opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none"> • Op structurele basis verbetervoorstellen initieert ten aanzien van de inzameling, logistiek, communicatie en afvalscheiding, afgestemd op de doelstellingen van DCMR; • Data-gedreven inzichten aanlevert, waaronder rapportages over scheidingspercentages, trends, afwijkingen en optimalisatiekansen; • Proactief knelpunten signaleert in de uitvoering van de dienstverlening en hiervoor oplossingsrichtingen aandraagt; • Actief meedenkt over gedragsverandering en bewustwording bij medewerkers en bezoekers van DCMR, bijvoorbeeld door communicatiecampagnes of gedragsinterventies; • Innovaties in de branche volgt en – waar relevant en haalbaar en na goedkeuring van Opdrachtgever – kosteloos toepast om de scheidingsresultaten en milieuprestaties te verbeteren; • Periodiek overleg voert met DCMR over de voortgang, prestaties en verbeterkansen, en actief deelneemt aan evaluaties of audits van de dienstverlening.
4.2	Minimaal tweemaal per jaar vindt tactisch/operationeel overleg plaats tussen DCMR en Opdrachtnemer. Tijdens dit tactisch/operationeel overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken te worden: <ul style="list-style-type: none"> • voortgang, • kwaliteit, • samenwerking, • managementinformatie, • facturatie, tarieven en indexering.
4.3	Minimaal éénmaal per jaar vindt strategisch overleg plaats tussen DCMR en de Opdrachtnemer. Tijdens dit strategisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: <ul style="list-style-type: none"> • jaarrapportage; • marktontwikkelingen; • innovaties; • samenwerking; • escalaties. • Verbetervoorstellen aan ten aanzien van afvalscheiding, logistiek, inzamelstructuren, bewustwording, monitoring en duurzaamheid.

4.4	Opdrachtnemer stuurt de managementrapportages minimaal één week voor aanvang van het overleg naar DCMR en levert het gespreksverslag uiterlijk vijf werkdagen na afloop aan voor goedkeuring.
-----	---