



Hoogheemraadschap van

**Rijnland**

# Bijlage 4

## Programma van Eisen

Afvalinzameling en verwerking DIG-17622  
Document nr. 25.091236

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
1 Inleiding .....	3
2 Algemene eisen .....	4
2.1 Implementatie .....	4
2.2 Overlegstructuur en communicatie .....	5
2.3 Portal .....	6
2.4 Leveranciersbeoordeling.....	7
2.5 Personeel Opdrachtnemer .....	7
2.6 Facturatie en betaling .....	7
2.7 Veiligheid .....	8
3 Product en/of dienst eisen.....	9
3.1 Containers (huur).....	9
3.2 Transport (inzamelen & ledigen) .....	10
3.3 Afvalverwerking .....	11

## 1 Inleiding

Het hoogheemraadschap van Rijnland (HHR) verzorgt het waterbeheer in West-Nederland. Wij werken aan 'droge voeten en schoon water'. Onze belangrijkste taken zijn: zorgen voor waterveiligheid, voor schoon en gezond water, voor voldoende water en waterzuivering. Alles voor een duurzaam, waterrijk leefgebied, waar we ook in de toekomst nog kunnen wonen, werken en genieten.

Dit Programma van Eisen (PvE) beschrijft de uitgangspunten, randvoorwaarden en eisen die gelden voor de aanbesteding van '*Afvalinzameling en verwerking*'. Het document heeft als doel duidelijkheid te bieden over de verwachtingen en criteria waaraan de inschrijvers dienen te voldoen.

Het PvE vormt, samen met de overige aanbestedingsdocumenten, de basis voor het indienen en beoordelen van aanbiedingen. In dit document worden de minimale eisen aan de dienstverlening benoemd. Deze zijn bedoeld om te waarborgen dat het resultaat aansluit bij de behoeften van HHR en dat de uitvoering voldoet aan de gewenste kwaliteit, betrouwbaarheid en continuïteit van de bedrijfsvoering van HHR.

Het PvE maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de Overeenkomst (Bijlage 5) en de daarop van toepassing zijnde Algemene Waterschapsinkoopvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (AWVODI - 2018) (Bijlage 10). De in dit PvE opgenomen eisen en bepalingen gelden als contractuele verplichtingen van de Opdrachtnemer. In geval van strijdigheid of onduidelijkheid prevaleert de volgorde zoals opgenomen in paragraaf 1.4 van de Overeenkomst (Bijlage 5).

## 2 Algemene eisen

Opdrachtgever controleert steekproefsgewijs de uitvoering van de werkzaamheden en de naleving van de contracteisen.

### 2.1 Implementatie

Voorafgaand aan de start van de dienstverlening is het van essentieel belang dat diverse voorbereidende werkzaamheden zijn uitgevoerd. Deze voorbereidingen zorgen ervoor dat de dienstverlening soepel kan worden geïmplementeerd en dat de dagelijkse bedrijfsvoering van Opdrachtgever ongestoord kan doorgaan.

De implementatieperiode richt zich daarom op het tijdig inregelen van noodzakelijke organisatorische, technische en operationele voorwaarden en het waarborgen van heldere communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

- 2.1.1 **Implementatieperiode:** Implementatieperiode loopt van definitieve gunning tot 1 maart 2026.
- 2.1.2 **Containers plaatsen:** Alle te huren containers dienen voorafgaand aan de start van de dienstverlening op de verschillende locaties te zijn geplaatst en gebruiksklaar opgeleverd te zijn.
- 2.1.3 **Afstemming met locatiebeheerders:** Tijdens de implementatieperiode dient Opdrachtnemer, de te plaatsen containers en de datum van het plaatsen af te stemmen met de locatiebeheerders. In het Bijlage 2 Tarievenblad zijn de huidige containers met bijbehorende locaties weergegeven.
- 2.1.4 **Portal inrichten:** Tijdens de implementatieperiode dient Opdrachtnemer zijn portal volledig in te richten en moet deze gebruiksklaar zijn, toe te lichten en af te stemmen met Opdrachtgever. Zie ook hoofdstuk 2.3 van dit PvE.
- 2.1.5 **Implementatieplan:** Opdrachtnemer dient volgens planning (hoofdstuk 2.5 van de Inschrijvingsleidraad) een gedetailleerd implementatieplan in, waarbij minimaal de volgende punten uitgewerkt zijn:
  - Uitwerking planning plaatsing containers op alle locaties
  - Inregelen van dienstverlening tav periodieke ledigingen
  - Inrichten van portal met toegang Rijnland via SSO
  - Afstemmen communicatielijnen tijdens implementatie
  - Afstemmen communicatielijnen tijdens looptijd contract
- 2.1.6 **Implementatie- en verificatieoverleg:** Opdrachtnemer dient volgens planning (hoofdstuk 2.5 van de Inschrijvingsleidraad) deel te nemen aan het implementatie- en verificatieoverleg op het hoofdkantoor van HHR
- 2.1.7 **Implementatiekosten:** Inschrijver heeft de mogelijkheid om de eenmalige implementatiekosten in het Tarievenblad (tabblad 1) te vermelden. Implementatiekosten dienen hier ingevuld te worden. Indien er géén implementatiekosten zijn dient hier 0 (nul) te worden ingevuld.

## 2.2 Overlegstructuur en communicatie

- 2.2.1 **Nederlandse taal:** De voertaal is Nederlands. Alle documenten dienen in het Nederlands te worden opgesteld. Documentatie en communicatie in het Engels is alleen toegestaan na overleg en akkoord van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal toestemming hiervoor niet onthouden op onredelijke gronden.
- 2.2.2 **Organisatie:** Opdrachtnemer dient één aanspreekpunt (en vervanger) voor deze Overeenkomst aan te stellen, voor contractuele zaken, vragen en overige dienstverlening. Opdrachtnemer dient daarvoor Bijlage 1 UEA in te vullen.
- 2.2.3 **Periodieke overlegmomenten:** Opdrachtnemer dient de volgende overleggen, op locatie van HHR, bij te wonen:
- operationeel (4x per jaar);
  - strategisch/evaluatie (1x per jaar).

Type	Freq.	Aanwezig	Thema's
<b>Operationeel</b>	4x / jaar	Contractmanager HHR Contractmanager of -beheerder Opdrachtnemer  Operationele medewerkers	1. Planning / werkzaamheden 2. Operationele bijzonderheden 3. Knelpunten en/of klachten 4. Veiligheid
<b>Strategisch</b>	1x / jaar	Contractmanager HHR Contractmanager Opdrachtnemer	1. Samenwerking 2. Jaarlijkse evaluatie 3. Leveranciersbeoordeling

- 2.2.4 **Verslaglegging binnen 10 werkdagen door Opdrachtnemer:** Opdrachtnemer dient de verslaglegging van de overleggen te verzorgen. De verslaglegging wordt binnen 10 werkdagen ter beschikking gesteld aan de contractmanager van de Opdrachtgever. Opdrachtgever dient binnen 10 werkdagen te reageren op deze verslaglegging. Opdrachtnemer dient eventuele wijzigingen van Opdrachtgever te verwerken. Indien de Opdrachtgever niet binnen 10 werkdagen na ontvangst van de verslaglegging reageert, wordt de verslaglegging geacht door de Opdrachtgever te zijn goedgekeurd en daarmee definitief.

## 2.3 Portal

Het belangrijkste doel van het portal is dat HHR medewerkers containers kunnen laten afroepen. Daarnaast dient het portal inzicht te geven in de verwerking van de verschillende afvalstromen.

2.3.1 **Portal:** Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst een webportal kosteloos ter beschikking te stellen aan de Opdrachtgever. Dit webportal is via een gangbare webbrowser toegankelijk (zonder installatie van aanvullende software of plug-ins).

2.3.2 **Gegevens portal:** De Opdrachtnemer zorgt een voor gebruikersvriendelijk portal, welke ten minste de volgende gegevens bevat:

- *Afroep:* containers per locatie, frequentie of op afroep, geplande uitvoering, openstaande afroepen;
- *Actueel overzicht van:*
  - Aantal containers per locatie;
  - Soorten containers per locatie;
  - Gewicht en inhoud van ingezamelde afvalstromen per locatie;
  - Melding van lediging van container (uitgevoerde opdracht);

- *Grafieken / rapportageweergave:*

- Welke afvalstromen zijn ingezameld per locatie
- Aantal geleege containers per locatie
- Kwaliteit en verwerking van de afvalstromen

Deze gegevens moeten gefilterd kunnen worden op tijdseenheid (dag/maand/jaar) en op locatie. De informatie moet zo actueel mogelijk zijn en minimaal per maand te worden geactualiseerd, niet later dan de derde week van de volgende maand.

- *Klantenservice:* met alle relevante gegevens, incl telefoonnummer (ook voor buiten kantooruren).
- *Facturenoverzicht:* met daarin opgenomen factuurnummers, factuurdatum, betreffende periode.

2.3.3 **Gebruikers HHR:** Tijdens de implementatieperiode zal Opdrachtgever de personen aanwijzen die toegang dienen te hebben tot het portal.

2.3.4 **Controle gegevens:** Het portal dient Opdrachtgever controle te geven over haar gegevens en alle beschikbare data. Hierbij heeft Opdrachtgever in de portal minimaal de volgende bevoegdheden; inzage in de data, correctie van de data, kosteloze overdracht van data of stopzetten van data delen.

2.3.5 **Veilige inlog Portal:** Het portal dient gebruikers te identificeren en authenticeren via Single Sign-On (SSO). De SSO-implementatie dient gebaseerd te zijn op SAML (Security Assertion Markup Language) of OpenID Connect (OIDC). Toegang tot het portal moet via een autorisatiemechanisme geregeld zijn

2.3.6 **Gegevensopslag en communicatie:** Gegevens dienen veilig opgeslagen te worden binnen de Europese Unie. Gevoelige gegevens moeten altijd versleuteld worden. Opslag en bewaren van gegevens is alleen toegestaan indien dit

noodzakelijk is voor de dienstverlening. Bij communicatie van gegevens dient versleuteling te worden toegepast.

- 2.3.7 **Portal 'downtime'**: Als de portal onbereikbaar is, door bijvoorbeeld een storing, moet dat binnen 2 werkdagen opgelost zijn. Het portal mag maximaal 2 werkdagen niet bereikbaar zijn.

## 2.4 Leveranciersbeoordeling

Opdrachtgever zal een keer per jaar een leveranciersbeoordeling invullen. Het belangrijkste resultaat van deze leveranciersbeoordeling is een éénduidig beeld van de geleverde prestaties tijdens en na afloop van een opdracht. De leveranciersbeoordeling vindt plaats volgens Bijlage 7 Leveranciersbeoordeling Diensten HHR (2024). Doordat een beter inzicht wordt verkregen in de prestatie kunnen mogelijke incidenten eerder worden gesignaleerd en escalaties worden voorkomen.

- 2.4.1 **Verbeterplan**: Indien Opdrachtnemer matig tot slecht scoort bij een evaluatie dient hij binnen een maand een verbeterplan in te dienen;
- 2.4.2 **Beëindiging**: Indien Opdrachtnemer bij twee (2) evaluatiemomenten matig/slecht scoort kan de opdracht worden beëindigd. Een matige of slechte beoordeling kan worden gezien als ingebrekestelling en Opdrachtgever houdt zich het recht voor in dat geval een ingebrekestelling te kunnen versturen aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever hanteert specifiek bij de leveranciersbeoordeling artikel 2.4.1 van dit PvE voor de hersteltermijn.

## 2.5 Personeel Opdrachtnemer

Onder personeel Opdrachtnemer wordt verstaan: medewerkers van de Opdrachtnemer dan wel personen die namens de Opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever, werkzaamheden uitvoeren.

- 2.5.1 **Legitimatieplicht**: het in te zetten personeel van de Opdrachtnemer dient zich te allen tijde te kunnen legitimeren als werknemer van de Opdrachtnemer. Dit kan desgewenst door Opdrachtgever ter plekke worden gecontroleerd.
- 2.5.2 **Gedragsregels bezoekers**: op alle locaties (met uitzondering van kantoorgebouwen) dient het in te zetten personeel van de Opdrachtnemer zich te houden aan de geldende gedragsregels zoals opgenomen in Bijlage 9 'Toegangsbeleid Rijnland (revisie V2.1 datum 30-01-2025)'.

## 2.6 Facturatie en betaling

De facturatie van de dienstverlening dient per afdeling (Zuiveren, Watersystemen en Facilitaire Dienstverlening) te worden opgesplitst in:

- maandelijkse facturatie van het transport en de afvalverwerking en
- maandelijkse facturatie voor de huur van de containers.

- Huur, transport en verwerking. Facturen dienen maandelijks te worden ingediend. Mochten er mutaties optreden (containers erbij of eraf), dan worden deze direct verwerkt.
- 2.6.1 **Te vermelden op factuur:** Aanvullend op AWWODI-2018 artikel 15 lid 3 dient op de factuur te worden vermeld of te worden toegevoegd:
- Het in de opdrachtbrief aangegeven bestelnummer (orderkenmerk);
  - Per bestelnummer dient de Opdrachtnemer een factuur toe te zenden
- 2.6.2 **E-facturatie:** Op de website [www.rijnland.net/e-facturatie](http://www.rijnland.net/e-facturatie) vindt u informatie hoe u een e-factuur kunt versturen.

*E-facturen kunt u verzenden naar: NL:01N00000000181376692800 (KvK – 51137747) Heeft u nog vragen over e-facturering? U kunt contact met ons opnemen door een e-mail te versturen aan: [efacturen@hhs.nl](mailto:efacturen@hhs.nl).*

## 2.7 Veiligheid

- 2.7.1 **Veiligheidsregels PBM's en andere veiligheid bezoekers:** Opdrachtnemer dient de veiligheidsregels (PBM's, toegangsbeleid, etc.) zoals opgenomen in Bijlage 9 'Toegangsbeleid Rijnland (revisie V2.1 datum 30-01-2025)' na te leven. Overtredingen kunnen leiden tot sancties zoals opschorting van activiteiten of andere maatregelen, afhankelijk van de ernst en locatiebepalingen. Indien er wijzigingen zijn in het toegangsbeleid zullen deze worden gecommuniceerd met Opdrachtnemer en zullen vanaf dat moment geldig zijn.
- 2.7.2 **Bedrijfskleding:** Opdrachtnemer dient te allen tijde duidelijk herkenbare bedrijfskleding te dragen bij bezoeken op HHR locaties.



### 3 Product en/of dienst eisen

#### 3.1 Containers (huur)

- 3.1.1 **Inhoud open containers:** HHR maakt gebruik van diverse open portaal- of haakarmcontainers (zie Bijlage 2 Tarievenblad), opdrachtnemer dient minimaal de volgende afmetingen aan te bieden:
1. 6 m<sup>3</sup>
  2. 10 m<sup>3</sup>
  3. 15 m<sup>3</sup>
  4. 20 m<sup>3</sup>
- 3.1.2 **Inhoud rolcontainers:** naast de open containers, maakt HHR gebruik van de volgende afmeting rolcontainers, met deksel (zie Bijlage 2 Tarievenblad), opdrachtnemer dient minimaal de volgende afmetingen aan te bieden:
1. **Klein:** 240 liter
  2. **Middel:** 660 liter
  3. **Groot:** 1100 liter
  4. **Extra groot:** 1700 liter
- 3.1.3 **Soorten containers (afvalstromen):** Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat het duidelijk en uniform is welke container, voor welke afvalstroom wordt gebruikt (zoals: bedrijfsafval, PD, (vertrouwelijk) papier etc.).
- 3.1.4 **Extra containers:** Mocht gedurende de looptijd van de overeenkomst blijken dat op een locatie een extra of een grotere container nodig is, dient deze geplaatst te worden tegen de overeengekomen huur- en ledigingsprijzen conform het Tarievenblad. Het plaatsen van extra containers vindt in overleg met Opdrachtgever plaats en dient binnen maximaal 5 werkdagen geplaatst te worden.
- 3.1.5 **Minder containers:** Mocht gedurende de looptijd van de overeenkomst blijken dat het efficiënter is om een ander formaat container, minder containers of helemaal geen container nodig is dient deze van de scope te worden verwijderd. Opdrachtgever verwacht een proactieve houding van Opdrachtnemer bij het monitoren van de noodzaak van de containers op alle locaties, onnodige ledigingen dienen te allen tijde voorkomen te worden.
- 3.1.6 **Omwisselen containers:** Mocht blijken dat een container vervangen of omgewisseld dient te worden, gebeurt dat in overleg met Opdrachtgever en dient binnen maximaal 5 werkdagen omgewisseld te worden.
- 3.1.7 **Huur (kosten):** De huurkosten dienen all-in tarieven te zijn voor een maand huur, inclusief eenmalig brengen bij start Overeenkomst en ophalen aan het einde van de Overeenkomst.

## 3.2 Transport (inzamelen & ledigen)

- 3.2.1 **Op afroep of vaste frequentie:** inzameling dient plaats te vinden op afroep of op vaste frequentie, zoals opgenomen in Bijlage 2 Tarievenblad. Wijzigingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst dienen via het portal van Opdrachtnemer doorgevoerd te worden.
- 3.2.2 **Afroepen digitaal en telefonisch:** Opdrachtgever kan containers zowel digitaal via het portal als telefonisch afroepen.
- 3.2.3 **Hark- en roostergoed, lediging binnen 48u na afroep:** binnen 48u na afroep, dienen deze containers ingezameld te worden. Deze eis is belangrijk vooral ten tijde van periodes met veel regen. Dat geeft extra hark- en roostergoed, waardoor een hark- en roostergoed container binnen de gestelde tijd verwisseld dient te worden.
- 3.2.4 **Hark- en roostergoed container retour:** Bij het ledigen van de roostergoed containers dient de container uiterlijk dezelfde dag retour te zijn om 15.00 uur maandag t/m donderdag en 11:00 op vrijdag op de betreffende locatie. De lediging van deze containers dient altijd in overleg met de betreffende coördinator van de locatie te geschieden.
- 3.2.5 **Overige containers, lediging binnen 72u na afroep:** binnen 72u na afroep, dienen de (rol)containers ingezameld te worden.
- 3.2.6 **Inzamelingstijden:** Het ledigen van containers dient plaats te vinden binnen de openingstijden van de locaties van HHR. Over het algemeen van maandag t/m donderdag van 7.30 uur tot 16.00 uur en op vrijdagen van 7.30 tot 12.00 uur. Buiten deze reguliere tijden kunnen containers in overleg met de locatiebeheerders worden ingezameld.
- 3.2.7 **Registratie en veiligheidsinstructie via Rijnland Portal:** Opdrachtnemer dient zijn medewerkers te (laten) registreren via het Rijnland Contracter Portal. Daarbij worden de belangrijkste risico's en veiligheidsvoorschriften behandeld. Zie voor meer informatie Bijlage 9 Toegangsbeleid Rijnland versie 2.1
- 3.2.8 **Afdekken open containers:** Tijdens het transport dienen open containers afgedekt te zijn ter voorkoming van ladingverlies.
- 3.2.9 **Verzekering:** Werkmaterieel, zowel in eigendom als van derden, waarvoor een verzekeringsplicht op grond van de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorvoertuigen (WAM) geldt, dienen overeenkomstig de voorschriften van die wet, almede tegen het werkrisico, verzekerd te zijn. Werkmaterieel, waarvoor geen verzekering is afgesloten, mogen niet worden gebruikt.
- 3.2.10 **Voertuig Euronorm:** Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de Overeenkomst voertuigen in te zetten die minimaal voldoen aan de Euro 6 norm. De naleving van regelgeving betreffende milieuzones behoort tot de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.

- 3.2.11 **Clean Vehicles Directive:** Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van deze overeenkomst te voldoen aan de vereisten uit de Clean Vehicles Directive (Richtlijn (EU) 2019/1161). Dit houdt in dat bij de inzet van voertuigen wordt voldaan aan de daarin vastgestelde minimale percentages voor schoon en/of emissievrij vervoer en het gebruik van alternatieve brandstoffen. Opdrachtnemer dient desgevraagd aan te tonen dat de ingezette voertuigen aan deze vereisten voldoen.
- 3.2.12 **Inzicht gereden km:** HHR rapporteert de CO2 uitstoot per overeenkomst, voor de Klimaatmonitor Waterschappen. Opdrachtnemer dient jaarlijks, in januari, het aantal gereden kilometers van het afgelopen jaar aan te leveren, inclusief gebruikte brandstof en (gemiddeld) verbruik van de gebruikte voertuigen ten behoeve van de uitvoering van deze opdracht. Dit betreft alle inzamelingstransporten voor alle afvalstromen voor HHR.

### 3.3 Afvalverwerking

- 3.3.1 **Erkende verwerker:** Opdrachtnemer dient alle afvalstromen te transporteren naar een erkende verwerker.
- 3.3.2 **PD: Verpact regeling:** inzameling van Plastic en drankkarton (PD) dient conform de Verpact regeling te verlopen.
- 3.3.3 **Tissues stroom:** Deze bestaat enkel op het hoofdkantoor in Leiden, is er een 'Tissue' afvalstroom, die als grondstof voor bijvoorbeeld nieuw tissue of toiletpapier, dient te worden gebruikt.
- 3.3.4 **Vertrouwelijk papier: CA+ Certificaat (of gelijkwaardig):** Het proces van het vertrouwd inzamelen, transporteren en opslaan tot en met de uiteindelijke vernietiging van het vertrouwelijk papier dient conform het verwerkingsproces van het CA+ certificaat, of gelijkwaardig, plaats te vinden.
- 3.3.5 **Vertrouwelijk papier: Afsluitbare containers:** Het vertrouwelijke papier dienen in afsluitbare containers voorzien van brievenbussleuf, te worden ingezameld. Vooralsnog zijn deze containers enkel aanwezig op het hoofdkantoor.
- 3.3.6 **Vertrouwelijk papier: DIN 66399:** Informatiedragers, vertrouwelijk papier of harde data dienen vernietigd te worden volgens DIN 66399, veiligheidsniveau 4, vernietigingsklasse P4.
- 3.3.7 **Vertrouwelijk papier: AVG:** De opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en treedt voor de verwerking van persoonsgegevens op als verwerker. Voor aanvang van de dienstverlening dient tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een Overeenkomst verwerkersverantwoordelijken (bijlage 6) te worden gesloten.
- 3.3.8 **Vertrouwelijk papier: jaarlijkse garantie certificaat vernietiging:** Opdrachtnemer dient jaarlijks, in januari, een garantie certificaat van vernietiging van het afgelopen jaar aan te leveren.

3.3.9 **Monitoring circulair:** Opdrachtnemer dient te rapporteren (jaarlijks of in portal) welke percentages per afvalstroom worden:

1. Gerecycled
2. Hergebruikt (bijvoorbeeld aangeboden op een hergebruikplatform)
3. Verbrand
4. Gestort
5. Andere verwerking