

## Bijlage 4 Programma van Eisen

Nr.	Eis
<b>1</b>	<b>Eisen dienstverlening en logistiek</b>
1.1	De opdrachtnemer is in staat alle genoemde afvalstromen van de scope uit “Deel A – Beschrijvend Document” af te voeren en te verwerken.
1.2	Indien de opdrachtnemer tijdelijk niet in staat is de inzamelwerkzaamheden uit te voeren, stelt hij de contractmanager van Kentalis hiervan onmiddellijk (uiterlijk binnen 1 werkdag) in kennis. Opdrachtnemer treft dan samen met eventueel andere partijen een regeling om de continuïteit van de inzameling tegen de geldende voorwaarden te waarborgen.
1.3	De opdrachtnemer mag de vuilafvoer of delen daarvan niet door derden laten uitvoeren zonder schriftelijke toestemming van Kentalis. Alle onderaannemers moeten voldoen aan de eisen uit de aanbestedingsdocumenten en het gebruik ervan dient vooraf te worden gemeld aan Kentalis.
	<b>Afname</b>
1.4	De opdrachtnemer accepteert dat er geen minimale afname geldt en dat de dienstverlening onder gelijke voorwaarden kan worden op- of afgeschaald bij groei, krimp, verbouwingen of het toevoegen/afstoten van locaties. Extra afvalstromen die Kentalis besluit apart in te zamelen, worden in overleg door de opdrachtnemer meegenomen.
1.5	De opdrachtnemer voert uitsluitend werkzaamheden uit voor Kentalis-locaties die binnen de scope van de aanbesteding vallen, zie hiervoor bijlage 7 Locatieoverzicht. Locaties waar afvalverwerking via het huurcontract geregeld is en andere organisaties op Kentalis-locaties vallen buiten de scope.
1.6	In het locatieoverzicht is tevens vastgelegd in hoeverre afval wordt gescheiden. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juist en volledig hanteren van het locatieoverzicht, dient mutaties hierin tijdig en correct te verwerken, en neemt het locatieoverzicht als uitgangspunt bij de uitvoering van de werkzaamheden.
	<b>Lediging</b>
1.7	De opdrachtnemer ledigt de reguliere afvalstromen op vooraf overeengekomen tijden, binnen de openingstijden van de locaties en met inachtneming van onderwijsactiviteiten zoals examens (zie bijlage 7 Locatieoverzicht). Afwijkingen in ledigingsmomenten of plaatsing van containers vinden uitsluitend in overleg plaats en na goedkeuring van Kentalis.
1.8	De opdrachtnemer hanteert de inzamel frequenties zoals vastgelegd in het locatieoverzicht en afgestemd met Kentalis. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het structureel naleven van deze frequenties.
1.9	De opdrachtnemer stelt per locatie een afvalkalender op met een looptijd gelijk aan het kalenderjaar. De kalender voor het volgende jaar wordt uiterlijk 1 november voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar aangeleverd. Indien een geplande inzameldag op een nationale feestdag valt, stemmen partijen een alternatieve dag in dezelfde week af. Inzameldagen tijdens schoolvakanties van de betreffende regio komen doorgaans te vervallen en worden per locatie afgestemd met Kentalis.
1.10	<p>Responstijden op afroep en regiewerk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ledigingen op afroep voert de opdrachtnemer binnen 2 werkdagen uit.</li> <li>▪ Plaatsen en ledigen op basis van regiewerk vindt binnen 5 werkdagen plaats.</li> <li>▪ Afvoeren van gevaarlijk afval vindt binnen 10 werkdagen plaats.</li> </ul>

1.11	De dienstverlening mag geen overlast veroorzaken in of rondom de gebouwen (zoals stank, ongedierte, geluid) of processen van Kentalis verstoren. Representatieve en nette containers zijn vereist. De opdrachtnemer houdt rekening met geschikte ledigingsmomenten, zodat omwonenden en verkeer zo min mogelijk hinder ondervinden.
1.12	De opdrachtnemer weegt de daadwerkelijk ingezamelde hoeveelheden middels een, door een geaccrediteerde keuringsinstelling gecertificeerd meetbedrijf NMI Certin B.V. 'Erkende keurder', geijkte weeginstallatie. De opdrachtnemer overlegt jaarlijks een kopie van de betreffende keuringsrapporten aan Kentalis.
1.13	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zorgvuldig inventariseren van de af te voeren bijzondere afvalstromen (zoals chemisch afval), hetzij op locatie, hetzij op basis van door Kentalis verstrekte foto's. Deze verantwoordelijkheid omvat tenminste het correct identificeren, registreren en rapporteren van de betreffende afvalstromen. Hier worden geen extra kosten voor in rekening gebracht.
1.14	Voor de inzameling en vernietiging van vertrouwelijk papier dient minimaal veiligheidsklasse CA+ certificering gehanteerd te worden.
	<b>Opstelplaats</b>
1.14	Het in te zamelen afval wordt door Kentalis aangeboden op de door Kentalis vastgestelde opstelplaats in de daartoe bestemde container(s). Afval dat op andere wijze wordt aangeboden of geplaatst, wordt niet door de opdrachtnemer meegenomen. De opstelplaatsen van inzamelmiddelen zijn vastgelegd in het locatieoverzicht. Mocht dit wijzigen, worden hier door opdrachtnemer geen extra kosten voor in rekening gebracht.
1.15	Na lediging laat de opdrachtnemer de opstelplaatsen van de containers veegschoon achter (er blijft dus geen afval achter). De opdrachtnemer dient te melden wanneer er significant afval naast de container ligt, ongedierte of andere bijzonderheden worden waargenomen, of wanneer de container na lediging zeer vervuild is.
1.16	Indien noodzakelijk zorgt de opdrachtnemer ervoor dat inzamelmiddelen in afgesloten opstelplaatsen geleidigd kunnen worden. Toegang tot deze opstelplaatsen wordt in overleg met de locatieverantwoordelijke van Kentalis geregeld. Bij uitgifte van sleutels dient de opdrachtnemer een sleutelverklaring in te vullen en te ondertekenen.
<b>2</b>	<b>Eisen inzamelingsmiddelen</b>
2.1	Centrale inzamelmiddelen die door de opdrachtnemer worden geleverd, dienen bedrijfsklaar en operationeel te worden geplaatst op de door Kentalis aangewezen locaties en opstelplaatsen.
2.2	De inzamelmiddelen die de opdrachtnemer levert, moeten geschikt zijn voor alle relevante afvalstromen op de locaties van Kentalis die genoemd worden in de scope.
2.3	De inzamelmiddelen hebben verschillende kleuren, stickers of deksels zodat het duidelijk is welke afvalstroom er in het inzamelmiddel moet. Ook zijn de inzamelmiddelen herkenbaar als 'Kentalis' middel.
2.4	Het is mogelijk om een slot op het inzamelmiddel te plaatsen.
2.5	Er dienen ook inzamelmiddelen geleverd te worden die geopend kunnen worden met een voetpedaal.
2.6	Verrijdbare inzamelmiddelen, groter dan 240 liter, dienen de mogelijkheid te hebben de wielen te blokkeren.
2.7	De inzamelmiddelen hoeven niet nieuw te zijn, maar moeten gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst in goede staat van onderhoud verkeren en een net

	aanzien hebben, ter beoordeling van Kentalis. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het functioneren en de uitstraling van de ingezette middelen en de middelen die eigendom zijn van Kentalis. Defecte of verdwenen inzamelmiddelen worden binnen 1 werkdag vervangen. Extra ingezette middelen worden binnen 5 werkdagen geleverd.
2.8	Indien inzamelmiddelen onderhoud nodig hebben, mag dit uitgevoerd worden op de locatie van Kentalis indien afgestemd.
2.9	Indien tijdens lediging een container defect raakt, dient deze kosteloos vervangen te worden. Indien een container defect raakt door toedoen van Kentalis zijn de kosten voor Kentalis.
<b>3</b>	<b>Eisen optimalisatie en duurzaamheid</b>
3.1	De opdrachtnemer vervult gedurende de looptijd een proactieve en kosteloze adviesrol per locatie over afvalinzameling en -scheiding, inclusief inzamelwijze, frequentie, inzet van inzamelmiddelen en verdere optimalisatie.
3.2	De opdrachtnemer levert minimaal jaarlijks een advies of voorstel op met verbeteringen (zoals afvalreductie, kostenbesparingen, scheidingsverbeteringen of bewustwordingsacties), en werkt noodzakelijke investeringen voor Kentalis uit inclusief terugverdientijd en doelen.
3.3	De opdrachtnemer treedt op als partner bij relevante ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening, met aandacht voor verduurzaming en kostenbesparing. De opdrachtnemer adviseert proactief over verbeteringen en mogelijke optimalisaties, zodat Kentalis geïnformeerde keuzes kan maken
3.4	Op verzoek van Kentalis dient aangetoond te kunnen worden, hoe en waar de betreffende afvalstroom wordt verwerkt.
3.5	De opdrachtnemer voldoet aan de CO2 prestatieladder, minimaal trede drie (3) of aantoonbaar vergelijkbaar certificaat.
3.6	De verwerking van afval vindt plaats met als uitgangspunt een zo duurzaam mogelijke methode, gericht op maximale reductie van CO <sub>2</sub> -uitstoot.
3.7	Voor alle stromen die gescheiden worden ingezameld/ aangeboden, geldt recycling als uitgangspunt.
<b>4</b>	<b>Eisen aan facturatie</b>
4.1	Facturering en betaling geschiedt conform de Inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever. Facturatie van de leveringen en/of dienstverlening vindt maandelijks achteraf plaats na voltooiing van de levering en/of dienstverlening.
4.2	De Opdrachtnemer stuurt per inkooporder een afzonderlijke factuur in het bestandstype PDF.
4.3	De factuur dient gericht te zijn aan de juiste tenaamstelling van de entiteiten van Kentalis. Welke entiteit(en) vermeldt dient te worden, maakt Kentalis aan de opdrachtnemer bekend: Stichting Koninklijke Kentalis Stichting Kentalis Zorg Stichting Kentalis Onderwijs
4.4	De factuur dient het volgende factuuradres te bevatten (voor alle tenaamstellingen gelijk): T.a.v. de crediteurenadministratie Postbus115 5270 AC Sint-Michielsgestel
4.5	De factuur wordt per inkooporder in een afzonderlijk document verstuurd naar het emailadres credadm@kentalis.nl en bevat minimaal de vereiste gegevens:

	Het contractnummer	Indien bekend vereist													
	Het inkoopordernummer	Vereist													
	Het kostenplaatsnummer	Vereist													
	Het pandnummer (kostendrager)	Vereist													
	Kostensoort	Indien bekend vereist													
	De naam van de persoon die de opdracht heeft geplaatst	Indien bekend vereist													
	Opmerking/referentie over de order	Indien bekend vereist													
	Omschrijving product(en)/dienst(en)	Vereist													
	Aantal geleverde product(en)/dienst(en)	Vereist													
	Prijs excl. Btw	Vereist													
	Prijs incl. btw	Vereist													
	Btw bedrag	Vereist													
	Btw code	Vereist													
	Facturen zonder de vereiste gegevens kunnen niet worden verwerkt en zullen worden afgekeurd.														
<b>5</b>	<b>Eisen communicatie en contractmanagement</b>														
5.1	Opdrachtnemer zet één contactpersoon in als eindverantwoordelijke (accountmanager) voor de uitvoering van de overeenkomst. Deze persoon is tevens gemeenschappelijk aanspreekpunt voor alle betrokkenen van Kentalis en zorgt voor een geschikte back-up persoon die bij ziekte, verlof, uitdiensttreding, etc. van de contactpersoon de taken één op één kan overnemen. De opdrachtnemer informeert Kentalis tijdig indien er sprake is van opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk 1 maand van tevoren.														
5.2	De operationele afstemming vindt plaats met het Servicepunt Facilitair of aangewezen locatiecontactpersonen conform de afspraken in de communicatiematrix die onderdeel is van de overeenkomst.														
5.3	De opdrachtnemer stelt een portal beschikbaar voor afroepopdrachten, annuleringen, vragen, opmerkingen en klachten van Kentalis. De portal is toegankelijk voor de verantwoordelijken van Kentalis, registreert meldingen tijdig, maakt de voortgang inzichtelijk en biedt actueel beheer. De opdrachtnemer zorgt voor terugkoppeling binnen de afgesproken reactietijden. De portal kent geen beperking ten aanzien van het aantal gebruikers en ondersteunt verschillende niveaus van toegang, waaronder gebruikersrechten en locaties, afgestemd op de rol en verantwoordelijkheid van de gebruiker.														
5.4	De opdrachtnemer zorgt voor een adequate registratie en afhandeling van alle ontvangen verstoringen, klachten en calamiteiten met betrekking tot de afvalinzameling. Deze registratie en opvolging dient inzichtelijk te zijn voor Kentalis. Afhandeling vindt plaats conform de volgende criteria:														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Voorbeelden</th> <th>Impact</th> <th>Reactietijd</th> <th>Oplostijd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">A Kritiek/Spoed</td> <td>Blokkade van wegen of pleinen door afval</td> <td rowspan="2">Direct risico voor openbare orde, veiligheid of volksgezondheid</td> <td rowspan="2">Binnen 30 minuten</td> <td rowspan="2">Binnen 2 uur</td> </tr> <tr> <td>Afval met acuut gevaar voor volksgezondheid (rottend afval, ongedierte)</td> </tr> </tbody> </table>				Categorie	Voorbeelden	Impact	Reactietijd	Oplostijd	A Kritiek/Spoed	Blokkade van wegen of pleinen door afval	Direct risico voor openbare orde, veiligheid of volksgezondheid	Binnen 30 minuten	Binnen 2 uur	Afval met acuut gevaar voor volksgezondheid (rottend afval, ongedierte)
Categorie	Voorbeelden	Impact	Reactietijd	Oplostijd											
A Kritiek/Spoed	Blokkade van wegen of pleinen door afval	Direct risico voor openbare orde, veiligheid of volksgezondheid	Binnen 30 minuten	Binnen 2 uur											
	Afval met acuut gevaar voor volksgezondheid (rottend afval, ongedierte)														

		Gevaarlijke stoffen, brandgevaar of instortgevaar			
<b>B</b> Hoog	Niet geleege container	Defecte, niet functionerende of verdwenen container	Potentieel risico voor orde of leefbaarheid	Binnen 2 uur	Binnen 2 werkdag
<b>C</b> Normaal/ Laag	Stankoverlast	Beschadigde container	Beperkte overlast, geen direct risico	Binnen 4 uur	Binnen 2-5 werkdagen
	Overige regie, wensen of vragen				
	Mutatie contract				
<p>Alle klachten, verstoringen en calamiteiten worden opgenomen in de managementrapportage.</p> <p>Deze oplostijden gelden niet op zon- en feestdagen.</p>					
5.5	<p>De opdrachtnemer draagt zorg voor het actualiseren van het locatieoverzicht (en dient deze binnen één maand na ondertekening van de overeenkomst te overleggen. Na goedkeuring van Kentalis wordt het locatieoverzicht up tot date gehouden door de opdrachtnemer gedurende het contract.</p> <p>In het locatieoverzicht dient, naast de huidige informatie, aanvullend minimaal te zijn opgenomen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>de locaties met adressen waar de inzamelwerkzaamheden geschieden;</li> <li>de dagen tijdstippen waarbinnen de inzamelwerkzaamheden geschieden;</li> <li>eventueel bijzondere omstandigheden, zoals minder ledigen in vakantieperiodes, of lediging op nationale feestdagen;</li> <li>de opstelplaatsen;</li> <li>Aanvullen met de maandbedragen aan de hand van het prijzenblad per locatie.</li> </ol>				
5.6	<p>Gedurende het eerste jaar van de overeenkomst vier maal en daarna twee maal per jaar wordt een gesprek ingepland door opdrachtnemer om de voortgang en lopende zaken te bespreken.</p>				
5.7	<p>De opdrachtnemer verstrekt aan de opdrachtgever per kwartaal digitale managementinformatie, conform de Communicatiematrix in de bijlage van de overeenkomst, binnen vijf werkdagen na afloop van de door Kentalis aangegeven periode. Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan het overleg wordt een managementrapportage aangeleverd. De verslaglegging van het overleg wordt maximaal vijf werkdagen na het overleg digitaal aangeleverd door de opdrachtnemer.</p>				
5.8	<p>De managementrapportage dient aanvullend de volgende informatie te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Loze ritten, inclusief locatie en frequentie;</li> <li>Analyse van meldingen en klachtenafhandeling (incl. reactie-/oplostijden);</li> <li>Gerealiseerde omzet (in geld en aantallen);</li> <li>Overzicht afroepwerkzaamheden;</li> <li>Actueel locatieoverzicht waarbij mutaties zichtbaar zijn;</li> <li>Trends in het ingezamelde afval, zowel positief als negatief;</li> <li>Adviezen op basis van van trends, duurzaamheid en kostenreductie;</li> <li>Wisselingen van containers naar andere formaten en/of inzamel frequentie;</li> <li>CO2- reductie: inzicht in bespaarde uitstoot door optimalisatie of hergebruik;</li> </ul>				

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage gerecycled afval: hoeveel afval wordt daadwerkelijk hergebruikt;</li> <li>• KPI prestaties, monitoring en beheersmaatregelen.</li> </ul> <p>Aanvullend dient onderstaande informatie per locatie aangeleverd te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per lediging het gewicht (in kilogrammen) van de ingezamelde rolcontainers per afvalstroom;</li> <li>• Kosten per afvalstroom, opslagmiddel;</li> <li>• Vulgraad per container;</li> <li>• Bijzonderheden in de wijze van aanbieding van het afval, zoals een groot volume met een relatief laag gewicht, wordt expliciet gespecificeerd;</li> <li>• Trends in het ingezamelde afval, zowel positief als negatief.</li> </ul>
5.9	<p>Minimaal één maand voor de einddatum van de Overeenkomst levert Opdrachtnemer een exit-plan op waarin de overdracht naar een nieuwe leverancier is opgenomen. Opdrachtnemer werkt actief mee aan de uitvoering van dit plan en de overgang naar de nieuwe partij.</p>
<b>6</b>	<b>Eisen omtrent de inzet van personeel en/of derden ter uitvoering van de opdracht</b>
6.1	<p>De Opdrachtnemer dient te beschikken over een 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) van elke (nieuwe) werknemer en/of derden die Opdrachtnemer inzet ter uitvoering van deze of opvolgende opdracht(-en).</p> <p>Op verzoek van Opdrachtgever moet een geldige VOG met betrekking tot een individuele medewerker van Opdrachtnemer op werkdagen binnen 24 uur getoond kunnen worden. De getoonde VOG mag niet ouder zijn dan 12 maanden op het moment van het verzoek van Opdrachtgever. Kosten voor het opvragen van een VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Voor de uitvoering van deze opdracht dient de VOG ten minste te zijn afgegeven op basis van de onderstaande screeningsprofielen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profiel 41: het verlenen van diensten;</li> <li>• Profiel 43: het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving.</li> </ul>
6.2	<p>De medewerkers en/of ingezette derden van de Opdrachtnemer dienen zich te allen tijde te kunnen legitimeren en moeten kunnen aantonen dat ze werkzaam zijn bij/ in opdracht van de Opdrachtnemer toegang tot de locatie/het terrein van Opdrachtgever nodig heeft. Aan personen die niet in het bezit is van een legitimatiebewijs kan toegang tot de locatie en/of terrein geweigerd worden.</p>
6.3	<p>De uiterlijke verzorging en de bedrijfskleding worden van groot belang geacht door Opdrachtgever. De medewerkers en/of ingezette derden van de Opdrachtnemer zijn verplicht door Kentalis vooraf goedgekeurde, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en, indien nodig, persoonlijke beschermingsmiddelen te dragen. De bedrijfskleding dient representatief, intact en schoon te zijn. De kosten van bedrijfskleding en/of persoonlijke beschermingsmiddelen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.</p>
6.4	<p>De medewerkers en/of ingezette derden van de Opdrachtnemer gedragen zich professioneel en fatsoenlijk wat betekent dat zij minimaal de volgende gedragsregels naleven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het is niet toegestaan om, zonder toestemming van Kentalis, foto's van en in de gebouwen van Kentalis, en van personen binnen en rondom de gebouwen te maken. Foto's maken dient altijd met in achtname van de AVG richtlijnen te gebeuren.</li> <li>• Roken, eten en drinken tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is op de locaties van Kentalis niet toegestaan.</li> <li>• Medewerkers mogen derden geen toegang verschaffen tot de locaties.</li> </ul>

6.5	Er dient bij de uitvoering van de werkzaamheden te allen tijde rekening te worden gehouden met de leerlingen, cliënten en bewoners in de panden van Kentalis. Het is niet altijd mogelijk, vanwege onvoorspelbaar gedrag of andere onvoorziene oorzaken, om (geplande) werkzaamheden op gezette tijden uit te voeren. De medewerkers en/of derden van de Opdrachtnemer dienen hier flexibel mee om te kunnen gaan. De medewerkers en/of ingezette derden zijn te gast op de scholen en in de wooninstellingen van Opdrachtgever.
6.6	Het is voor Opdrachtnemer bekend dat het, door hem ingezette personeel, niet is toegestaan zonder uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van Kentalis, gebruik te maken van de bij Kentalis aanwezige faciliteiten zoals, telefoon, kopieer-/print machines etc. Toiletbezoek en warme dranken consumptie is van deze eis uitgesloten, maar dient in onderling overleg en op aanwijzing van de receptioniste of aanwezige medewerker(-s) van Kentalis te geschieden.
<b>7</b>	<b>Eisen ten aanzien van aanspreekpunten en samenwerking tijdens de implementatie</b>
7.1	De opdrachtgever wijst maximaal twee vast aanspreekpunten aan. Per aanspreekpunt wordt vastgelegd: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De verantwoordelijkheden binnen de uitvoering van de overeenkomst.</li> <li>• De mate van inhoudelijke deskundigheid op het gebied van afvalinzameling en logistiek.</li> <li>• De bevoegdheid om zelfstandig besluiten te nemen.</li> </ul>
7.2	Bij afwezigheid van een aanspreekpunt wordt tijdig een vervanger aangewezen. Deze vervanger is volledig geïnformeerd over de lopende zaken en in staat om de taken en verantwoordelijkheden direct over te nemen, zonder verstoring van de dienstverlening.
7.3	De opdrachtnemer is bereid tot directe afstemming met de huidige leverancier, zonder tussenkomst van Kentalis, voor onder andere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De planning en uitvoering van containerwisselingen.</li> <li>• Het voorkomen van situaties waarin een locatie tijdelijk zonder container zit.</li> <li>• Het minimaliseren van periodes met dubbele containers op locatie.</li> </ul>
7.4	Het locatieoverzicht dat tijdens de aanbesteding is gebruikt, vormt geen volledige weergave van de feitelijke situatie. De opdrachtnemer is verplicht om tijdens de implementatiefase alle locaties opnieuw te inventariseren.