

Bijlage 4 Programma van Eisen

Eis	Toelichting
Eisen algemeen	
1.	Het indienen van een inschrijving houdt in dat opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord gaat met de bepalingen, eisen en voorwaarden van deze offerteaanvraag.
Eisen communicatie/dienstverlening	
2.	Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de locaties zoals opgenomen in dit Beschrijvend Document en gaat met de inhoud onverkort akkoord.
3.	Inschrijver zal voor elke locatie van Deelnemer in voldoende mate en grootte voor de aard van de desbetreffende afvalstromen passende afvalcontainers leveren, plaatsen, schoonhouden en onderhouden.
4.	Het zorgdragen voor de gescheiden inzameling en -verwerking van afvalstromen, vanuit de centrale afvalverzamel punten van de locaties van Deelnemer en het terugbrengen van deze gescheiden afvalstromen zo mogelijk tot grondstoffen.
5.	Opdrachtnemer dient de door de in de praktijk toegepaste scheidingsmethodiek behaalde resultaten per locatie van Deelnemer via periodieke managementrapportages inzichtelijk te maken. Dit gebeurt door alle afvalstromen te wegen door middel van jaarlijks geijkte weegapparatuur, waarbij de afvalstroom restafval, vanuit de inzamelmiddelen op de locaties van Deelnemer direct gewogen dient te worden.
6.	Opdrachtnemer toont op verzoek van Opdrachtgever door middel van een externe accountantsverklaring aan, dat de wegingen van de afvalstromen en de hieraan gerelateerde facturatie op een correcte wijze zijn uitgevoerd.
7.	Tijdelijk of permanent af te stoten locatie(s) zal/zullen na een schriftelijke melding van Opdrachtgever uit de route(s) van Opdrachtnemer gehaald worden. De aanwezige inzamelmiddelen die eigendom zijn van Opdrachtnemer worden binnen een periode van 2 werkweken opgehaald.
8.	Extra tijdelijke of permanente locaties worden minimaal een maand voorafgaand aan de start van de afvalverwijdering aangemeld. Opdrachtnemer schat zelf in welke afvalmiddelen geplaatst dienen te worden.
9.	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit in zijn dienstverlening met betrekking tot het inzamelen en de verwerking van de afvalstromen zoals omschreven onder 1 hierboven.
10.	Van Opdrachtnemer wordt bij de uitvoering van de overeenkomst in het algemeen en bij de uitvoering van de werkzaamheden in het bijzonder, een pro actieve, klantgerichte, flexibele en dienstverlenende instelling geëist.
11.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gescheiden inzamelen en verwerken van de aan de locaties van Opdrachtgever gerelateerde afvalstromen met inachtneming van de hiervoor geldende wet- en regelgeving. Opdrachtnemer beschikt over een geldige milieuvergunning.
12.	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst uit zijn organisatie per onderstaand niveau één vaste contactpersoon en een vervangende contactpersoon beschikbaar welke aanspreekpunt zijn voor vragen, verzoeken en dergelijke op strategisch niveau, tactische en operationeel niveau voor Opdrachtgever.
13.	De volgende algemene huisregels worden in acht genomen: 1. Respect en zorg voor de omgeving en voor elkaar; 2. Niet aan spullen komen die niet van jou zijn;

	3. Nooduitgangen vrijhouden; 4. Volg de instructies van het personeel op; 5. Het in te zetten personeel zal, indien aan de orde, worden voorzien van (een) sleutel(s) van de toegangspoort(en) tot het terrein en berguimtes. Hiertoe dienen de in te zetten medewerkers een sleutelverklaring te tekenen. Nadere instructies omtrent het afsluiten van het schoolterrein dienen te worden opgevolgd.
14.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gescheiden afvoeren en verwerken van afvalstromen van de scholen van Opdrachtgever. Dit betekent voor Deelnemer dat op centrale plekken en plaatsen op de locaties van Opdrachtgever de volgende gescheiden afvalstromen worden ingezameld: 1. Papier; 2. Vertrouwelijk papier; 3. Restafval; 4. PMD 5. GFT en GFE/swill; 6. Glas. Naast hierboven vermelde afvalstromen kunnen nog aangeboden worden: 1. Bouw en sloop afval; 2. Hout; 3. Schroot.
15.	Opdrachtnemer zamelt afvalstromen met vaste frequentie in gedurende een periode van 41 schoolweken. Op verzoek van de locaties vinden extra ledigingen plaats in de vakantieweken. Dit kan het geval zijn indien de openingstijden van medegebruikers van schoollocaties zich uitstrekken tot in vakantieweken. De opdrachtnemer dient na de definitieve gunning aan te geven op welke wijze de aanbestedende dienst de extra ledigingen moet doorgeven.
16.	Afwijkingen op de vastgestelde ophaaltijden en –dagen voor een of meer locaties dienen minimaal twee (2) werkdagen voor de geplande ledigingsdag te worden doorgegeven aan de contactpersoon op de locaties. In geval van calamiteiten dient zo goed en snel mogelijk te worden gehandeld, dit in samenspraak tussen opdrachtnemer en aanbestedende dienst.
17.	De ledigingsfrequentie van de containers kan variëren van enkele malen per maand (het periodiek ledigen) tot het incidenteel afroepen. De voorkeur gaat uit naar vaste frequenties voor de afvalstromen oud papier en karton, PMD, en restafval afvalstroom. Daarnaast dienen op afroep binnen vijf (5) werkdagen extra ledigingen te worden uitgevoerd. Vertrouwelijk papier wordt deels periodiek en deels op afroep geledigd. Een procedure voor het afroepen van vertrouwelijk papier en het afroepen van extra ledigingen restafval en oud papier wordt bij aangaan van het contract nader overeengekomen.
18.	Opdrachtnemer dient op werkdagen van maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 uur en 17.00 uur op een vast telefoonnummer telefonisch bereikbaar te zijn voor vertegenwoordiger van de locaties van Opdrachtgever.
19.	In het geval in de toekomst bepaalde afvalstromen meer gangbaar worden, dient Opdrachtnemer deze op verzoek van Opdrachtnemer als vaste afvalstroom af te gaan voeren en te verwerken.
20.	Opdrachtgever is gerechtigd om een externe audit te laten uitvoeren op het proces van Opdrachtnemer voor het afvoeren en verwerken van de gescheiden afvalstromen.
21.	In voorkomende gevallen worden de afvalstromen aangeboden op afgesloten gedeelten zoals binnenplaatsen en terreinen van locaties. Inschrijver dient hiermee rekening te houden bij zijn inschrijving.

22.	Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever mutaties uit te voeren. Dit kan zowel het leveren, verplaatsen, of met een andere frequentie ledigen van en/of het verwijderen van containers betreffen. Mutaties dienen binnen twee (2) werkdagen (in geval van calamiteiten binnen 24 uur) na melding door Opdrachtgever uitgevoerd te zijn. Het is aan Opdrachtgever te bepalen wat onder een calamiteit wordt verstaan.
23.	Opdrachtnemer zamelt de afvalstromen in op werkdagen tussen 07.00 uur en 17.00 uur, tenzij anders overeengekomen. Er dient rekening gehouden te worden met de aanvangstijden en eindtijden van scholen. Locaties, ofwel scholen, hebben de vrijheid om bepaalde tijdstippen aan te geven waarop geen afvalinzameling gewenst is. De uitvoering van de afvalinzameling dient hierop afgestemd te worden.
24.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het reinigen van de containers, zowel aan de binnenkant als aan de buitenkant.
25.	Na lediging mag op of in de container geen aanhangend vuil zichtbaar zijn, geen vuil rondom de opstelplaats van de container liggen en dient er rekening te worden gehouden met hygiënische aspecten waaronder geur en plaagdieren.
26.	Bij het reinigen dient Opdrachtnemer zich aan de volgende punten te houden: 1. Op het terrein mag door Opdrachtnemer geen vuil worden achtergelaten; 2. Gebruikte reinigingsmiddelen mogen niet milieubelastend zijn; 3. Opdrachtnemer mag niet lozen op het riool van de locaties van Opdrachtgever.
27.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het binnen een werkdag na melding verhelpen van gebreken waarvan de oorzaak toe te schrijven is aan de kwaliteit van de door Opdrachtnemer ingezette materialen en middelen. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
28.	Overige meldingen dienen uiterlijk binnen twee (2) werkdagen na kennisneming daarvan door Opdrachtnemer te worden afgehandeld. Wanneer Opdrachtnemer een melding niet binnen twee (2) werkdagen kan oplossen stelt hij gemotiveerd Opdrachtgever hiervan in kennis. Opdrachtnemer dient in afstemming met Opdrachtgever of de locatievertegenwoordiger een verbeter- annex- behandelplan op te stellen.
29.	Indien de afvalstromen naar de normen van Opdrachtnemer te zeer vervuild zijn (vermenging met andere afvalstroom) dient Opdrachtnemer hier melding van te maken bij de vertegenwoordiging van de locatie.
30.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een administratie van de weegbonnen c.q. weeggegevens per locatie en dient deze op verzoek van Opdrachtgever op locatie niveau gespecificeerd te kunnen overleggen en/of daarover te rapporteren. Opdrachtnemer behoeft dus geen fysieke weegbonnen achter te laten op de locaties van Deelnemer. Wel dient Opdrachtnemer te allen tijde deze op verzoek digitaal (op locatieniveau) te kunnen aanleveren. Op de digitale weegbon dient tenminste te staan: 1. Locatie; 2. Afvoerdatum; 3. Afvalsoort; 4. Gewicht in kilo's of in tonnen.
31.	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van een portal of app waarop de aanbestedende dienst kan inloggen. Alle verdere communicatie dient via deze portal plaats te vinden.
Eisen klachtenregeling	
32.	Opdrachtnemer dient voor het opstarten van de overeenkomst, een procedure over de communicatie en afhandeling van meldingen en klachten ter goedkeuring bij Opdrachtgever te hebben ingediend;

33.	Deze procedure dient in overleg met Opdrachtgever vastgesteld te worden. Uiterlijk één (1) maand na de ingangsdatum van de overeenkomst zal de definitieve meldingen- en klachtenprocedure in onderling overleg worden vastgesteld.
Eisen containers	
34.	Wanneer in dit Beschrijvend Document wordt gesproken over containers, dan wordt hiermee bedoeld alle mogelijk soorten in te zetten containers, inclusief eventuele perscontainers.
35.	Opdrachtnemer dient voor alle relevante afvalstromen per locatie containers beschikbaar te stellen.
36.	Indien containers worden geplaatst conform de overeenkomst is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het geven van instructies aan het bedienend personeel van de locaties. Dit geldt tevens bij de inzet van nieuwe medewerkers van locaties en bij het gaan gebruiken van nieuwe/andere containers.
37.	Opdrachtnemer dient containers in te zetten die qua aard en grootte passend zijn voor: 1. De vrijkomende afvalstromen 2. Periodiek aangeboden hoeveelheden en volumes per locatie 3. Hygiënische omstandigheden (i.v.m. overlast) 4. Conform Arbo-eisen, en Milieu eisen; 5. Lokale omstandigheden / afspraken.
38.	De in te zetten containers dienen technisch in goede staat te zijn.
39.	Defecte/ beschadigde containers dienen binnen vijf (5) werkdagen gerepareerd te zijn. Indien reparatie niet mogelijk is, dient Opdrachtnemer de containers te vervangen.
40.	Alle containers dienen gesloten te kunnen worden door middel van een slot.
41.	Voor het plaatsen van containers voor bouw- en sloopafval, afzetcontainers en perscontainers dient toestemming te worden gegeven door Opdrachtgever.
Eisen prestatie monitoring	
42.	Ter verkrijging van inzicht van de kwaliteit van de dienstverlening is prestatie monitoring aan de orde. Opdrachtnemer dient deze systematiek te onderschrijven en gedurende de duur van de overeenkomst mee te werken aan de toepassing en waar mogelijk, verbetering en verfijning daarvan voor te stellen.
43.	Opdrachtnemer gaat akkoord dat de resultaten van de KPI's en eventueel benodigde acties in het tactisch en strategisch overleg worden besproken.
44.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de resultaatgebieden conform bijlage 8 Kritische Prestatie Indicatoren.
45.	Eventueel geconstateerde klachten in de door Opdrachtnemer uitgevoerde dienstverlening dienen in alle gevallen binnen drie werkdagen te worden verholpen, waarbij het afgesproken kwaliteitsniveau alsnog gerealiseerd dient te worden door Opdrachtnemer. Uitzondering hierop vormt eis t.a.v. (inferieure kwaliteit container). In welk geval vervanging aan de orde is. Er is sprake van een klacht als een tekortkoming wordt geconstateerd in de gevraagde dienstverlening. Opdrachtnemer dient de klacht binnen een tijdspanne van drie dagen, binnen de gestelde werktijden, na ontvangst van de melding, te verhelpen.
Eisen duurzaamheid	
46.	Opdrachtnemer dient bij het uitvoeren van de werkzaamheden gebruik te maken van een wagenpark dat voldoet aan de Euro 5 emissienorm of hoger.
47.	Tussentijdse milieutechnische – of andersoortige praktisch toepasbare vernieuwingen, wijzigingen in wetgeving en/of andere zaken die hetzij kostenbesparend en/of milieusparend zijn voor Opdrachtgever zullen door Opdrachtnemer kenbaar worden gemaakt en waar nodig eerst met Opdrachtgever worden afgestemd en na goedkeuring door Opdrachtgever worden toegepast.
Eisen Implementatie	

48.	Na gunning dient Opdrachtnemer in overleg Opdrachtgever een implementatieplan op te stellen en per locatie te implementeren vóór de aanvang van de dienstverlening.
49.	Het implementatieplan geldt voor alle locaties van Deelnemer en dient te bestaan uit twee gedeelten. In dit implementatieplan dienen minimaal de volgende elementen beschreven te worden. 1. Planning omwisseling containers dienstverlening; 2. Format halfjaarlijkse rapportage; 3. Communicatiestructuur voor de verschillende contactpersonen en locaties; 4. Systeemtoegang voor contactpersonen (indien van toepassing); Zaken die Opdrachtgever/locatieteam moet aanleveren.
50.	Opdrachtnemer dient kosteloos binnen een (1) maand na afloop van de contractperiode medewerking te verlenen aan het weghalen van zijn afvalmiddelen c.q. het vervangen van de containers door een nieuwe partij aan wie het volgende contract zal worden gegund.
Eisen managementrapportage	
51.	Opdrachtnemer dient voor het bewaken van de prestaties en voortgang van de processen halfjaarlijks te rapporteren. Opdrachtnemer dient op digitale wijze de managementrapportage te verstrekken. Deze managementrapportage wordt uiterlijk de vierde week na afloop van de desbetreffende periode verstrekt aan de contractmanager van Opdrachtgever.
52.	De managementrapportage verschaft per afvalstroom en voor het totaal van alle afvalstromen gezamenlijk op verschillende aggregatieniveaus (o.a. locatieadres, totaal locaties en inzicht in: 1. Aantal kilogrammen, en totaalgewicht; 2. Kosten in euro's; 3. Percentage ten opzichte van het totaal van alle afvalstromen; 4. Aantal ledigingen; 5. Aantal containers per soort en omvang
53.	Tevens levert Opdrachtnemer eenmaal per jaar een jaarrapportage op met de volgende onderdelen: 1. Prestaties per KPI en daaraan gekoppelde normen; 2. Financiële managementrapportage; 3. Overzicht mutaties van de overeenkomst; 4. Prognose, vooruitzichten en ontwikkelingen en verbeterplan voor het komende jaar; 5. Overzicht van meldingen klachten en de afhandeling daarvan; 6. Ondernomen acties en aanbevelingen; 7. Overzicht van meldingen, van eventuele incidenten, (bijna) ongevallen en calamiteiten.
54.	Opdrachtnemer beschikt over een procedure of ontwikkelt een tool waarmee contactpersonen van locaties meldingen en klachten kunnen communiceren met Opdrachtnemer.
Eisen overleg	
55.	Het tactisch overleg richt zich op de voortgang van de dienstverlening en alle andere afspraken uit de overeenkomst en het Programma van Eisen. De frequentie is tweemaal per jaar. Deelnemer is de contractbeheerder en/of contractmanager van

	Opdrachtgever. De door Opdrachtnemer in te zetten vertegenwoordiger(s) dient (dienen): 1. op tactisch niveau te kunnen acteren; 2. de contractvoorwaarden te kennen; 3. beslissingsbevoegd te zijn op tactisch niveau, en 4. de inhoudelijke processen van de opdracht te kennen. In dit overleg worden onder andere besproken: 1. Voortgang optimalisatie; 2. Kwaliteit van de dienstverlening; 3. Terugblik op de ontwikkeling van de samenwerkingsrelatie; 4. Acties en afspraken vorig overleg; 5. De geleverde managementrapportages; 6. KPI's; 7. Facturatie, tarieven en indexeringen; 8. Knelpunten en escalaties vanuit operationeel niveau.
56.	Voor alle overleggen geldt dat Opdrachtnemer de stukken voor het overleg minimaal twee weken voor aanvang van het overleg aan Opdrachtgever verstrekt. Opdrachtnemer stuurt het verslag maximaal vijf werkdagen na het overleg, ter goedkeuring aan Opdrachtgever.
Eisen personeel	
57.	Opdrachtgever zorgt ervoor dat zijn personeel en eventuele onderaannemers die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht beschikken over: 1. Een geldig identiteitsbewijs (paspoort of ID-kaart). 2. Indien van toepassing een geldige verblijfs- en werkvergunning die bij tewerkstelling bij Opdrachtgever nog minimaal een half jaar geldig is. Medewerkers die hier niet over beschikken wordt geen toegang verleend tot de locaties van Opdrachtgever. Eventuele kosten die hiermee samenhangen en/of uit voortvloeien zijn voor rekening van Opdrachtnemer. 3. Naast de algemene eisen met betrekking tot veiligheid dienen alle chauffeurs van de inschrijver de VCA gerelateerde cursus van de branchestichting te hebben gevolgd en aantoonbaar met succes te hebben afgesloten.
58.	Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel dient duidelijk herkenbaar gekleed te zijn in representatieve, uniforme en nette bedrijfskleding. Personeel dat niet aan deze eis voldoet kan door Opdrachtgever worden geweigerd.
59.	Bij aankomst op de locaties van Opdrachtgever dient het personeel van Opdrachtnemer zich desgevraagd te kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.
60.	Opdrachtnemer dient zijn medewerkers, naast vakinhoudelijke instructies betreffende de uit te voeren handelingen, duidelijke instructies te geven over praktische werkafspraken en specifieke procedures geldend voor en bij Opdrachtgever. Functionarissen van Opdrachtgever worden hiermee niet belast.
61.	Opdrachtgever houdt zich het recht voor, personeel van Opdrachtnemer de toegang tot de locaties te ontfeggen. Indien dit gebeurt wordt Opdrachtnemer met opgave van redenen op de hoogte gesteld.

62.	Het door Opdrachtnemer voor Opdrachtgever in te zetten personeel spreekt en verstaat de Nederlandse en/of Engelse taal.
63.	Schade aangebracht door medewerkers van Opdrachtnemer: 1. Schade aan goederen van de Opdrachtgever en/of derden, door onzorgvuldig handelen van Opdrachtnemer, zal bij Opdrachtnemer worden verhaald; 2. Opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer, te melden bij de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient geconstateerde defecten en/of gebreken aan inventarissen, gebouwelementen, hekwerken e.d. door te geven aan de contactpersoon c.q. de locatievertegenwoordiger bij de Opdrachtgever; 3. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op een juiste wijze beheren van de door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde toegangsmiddelen met name sleutels. Verlies van de door de Opdrachtgever verstrekte toegangsmiddelen en alle daaruit voortvloeiende schade bij de Opdrachtgever, zal op Opdrachtnemer worden verhaald. Verlies van de door Opdrachtgever verstrekte toegangsmiddelen dient terstond aan Opdrachtgever gemeld te worden.
Eisen financieel	
64.	De factuur dient een duidelijke omschrijving te bevatten zoals locatie, afvalsoort, gewicht, all-in prijs per gewicht/afvalsoort en periode..
65.	De opdrachtnemer dient facturen op de volgende wijze aan te leveren: • Frequentie: Eén factuur per maand voor alle locaties met daarop specificatie per L-nummer (school). Stichting Kindante levert een lijst met L-nummers aan. • Vermeldingen op de factuur: ○ Naam opdrachtgever ○ Debiteurnummer ○ Contractnummer ○ Grootboekcode: 5106 ○ Kostenplaats: BB99 • Specificatie afvalverwijdering: ○ Per locatie en per afvalstroom ○ Afvoerdatum en gewicht ○ All-in prijs per gewicht • Kostenoverzicht: ○ Totale kosten ○ Btw-bedrag ○ Totaalbedrag exclusief btw ○ Totaalbedrag inclusief btw • Contactpersoon: ○ Naam contactpersoon/besteller, voor interne navraag
66.	De factuur dient een betaaltermijn te hanteren die zo hoog mogelijk is, met een minimum van 30 dagen.
67.	De factuur dient te worden aangeleverd in PDF-formaat als bijlage van de e-mail, in één PDF-bestand.
68.	De factuur dient te worden verstuurd naar finadm@kindante.nl; andere correspondentie naar dit e-mailadres is niet toegestaan.
69.	Facturen dienen tijdig te worden ingediend, namelijk uiterlijk binnen 7 werkdagen na de maandafsluiting waarin de dienst is afgenomen.
70.	Contactpersoon dient vermeld te worden op de factuur, zodat deze benaderd kan worden bij eventuele vragen met betrekking tot de factuur

71.	De factuur moet duidelijk zijn en dienen de reguliere velden zoals factuurnummer, factuurdatum en IBAN-nummer etc. te bevatten; daarnaast mogen er geen lijnen, kleuren of afbeeldingen worden gebruikt, aangezien dit fouten kan veroorzaken in de OCR in Whitevision of kan leiden tot een onvolledige lezing van de factuur.
72.	Voor het eerst per 1-1-2027 mogen de ingediende prijzen éénmaal per contractjaar worden geïndexeerd met een maximum conform CBS index: dienstenprijzen, prijsindex 2021=100 of diens opvolger, onderwerp jaarmutatie DPI, periode 4e kwartaal van het jaar. Dit brengt respectievelijk het volgende uitgangspunt voor de tariefwijziging met zich mee: Tariefwijziging per 1-1-2027 → jaarmutaties van 2026 4e kwartaal; Tariefwijziging per 1-1-2028 → jaarmutaties van 2027 4e kwartaal. Link: StatLine - Dienstenprijzen;commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100 Prijsaanpassingen dienen uiterlijk twee maanden voorafgaande aan de ingangsdatum van de prijswijziging schriftelijk, gespecificeerd en rekenkundig onderbouwd voorgesteld te worden. Indexering vindt plaats na schriftelijke voorafgaande bekendmaking, welke drie (3) maanden voor afloop van het (contract)jaar worden aangekondigd. Indexeringsbrieven verlopen via inkoop@kindante.nl en worden doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring door Stichting Kindante.
73.	Afwijking van de factuur als gevolg van het hanteren van andere dan op het prijzenblad vermelde eenheden en/of niet controleerbare facturen worden niet geaccepteerd.