

Programma van eisen Bedrijfsafval Algemene eisen	
Algemene eisen	
Opdrachtnemer houdt zich aan de geldende wetten, verordeningen, besluiten, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale en gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe wettelijk aangewezen organen zijn vastgesteld. Ook ten aanzien van het milieu en duurzaamheid in het algemeen en van de afvalinzameling en het transport in het bijzonder. Onder andere LAP3 tweede wijziging (Landelijk Afvalbeheerplan 3 tweede wijziging) en de gestelde minimumeisen van de EU Richtlijn Schone Voertuigen (Clean Vehicles Directive) (2019/1161/EU). Voor zover een activiteit (nog) niet valt onder een wettelijke regeling,	
1	handelt de Opdrachtnemer met inachtneming van de vereiste zorg voor het milieu.
2	Opdrachtnemer stelt één contactpersoon en een vervanger beschikbaar voor vragen, opmerkingen en klachten van HLTsamen. Alle correspondentie en gesprekken vinden plaats in de Nederlandse taal. De contactpersoon of de vervanger is op werkdagen bereikbaar van 08.00 uur tot 17.30 uur.
3	Opdrachtgever heeft één centraal contactpersoon voor contractafspraken en -wijzigingen. Op locaties waar inzamelmiddelen op afroep geledigd en/of omgewisseld worden, mogen aangewezen werknemers van de locatie hiervoor opdracht geven.
4	Opdrachtnemer treedt op als actieve partner bij relevante ontwikkelingen op het gebied van verbetering van de dienstverlening, verduurzaming en kostenbesparing.
5	Bij afloop van de Overeenkomst verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan een warme overdracht, waarbij minimaal alle relevante data en gegevens etc. aan een nieuwe Opdrachtnemer worden verstrekt.
6	De Opdrachtnemer dient bij de maandelijkse facturering de weegbonnen van ingezette afzet- en perscontainers (indien van toepassing) van de afgelopen maand mee te sturen. Daarbij dient een digitaal overzicht gevoegd te worden waarop minimaal de volgende gegevens staan:
	a. Nummer weegbon
	b. Datum
	c. Soort afval
	d. Gewicht
7	Indien van toepassing dienen wegingen plaats te vinden op een geijkte weegbrug.
8	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan werkzaamheden te laten uitvoeren door derden, tenzij partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen. Voor het geval opdrachtnemer zelf tijdelijk in de praktische onmogelijkheid komt te verkeren dienstverlening uit te voeren, is hij verplicht met derden een zodanige regeling te treffen, dat de continuïteit tegen de geldende voorwaarden is gegarandeerd. Hiervan moet HLTsamen vooraf schriftelijk in kennis worden gesteld en schriftelijk toestemming voor geven. Opdrachtnemer dient er alles aan te doen om zo spoedig mogelijk de dienstverlening weer zelfstandig op te pakken. Als blijkt dat de Opdrachtnemer niet langer in staat is om de Opdracht uit te voeren kan de Opdrachtgever de Opdrachtnemer in gebreke stellen.
9	Opdrachtnemer draagt zorg voor de tijdige verkrijging van vergunningen, ontheffingen en dergelijke beschikkingen, die eventueel nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden en die niet door de Opdrachtgever worden verkregen.
10	Opdrachtnemer draagt de kosten voor de door hem aan te vragen en te verkrijgen vergunningen.
11	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden die verband houden met het niet, niet tijdig of niet correct nakomen van deze verplichtingen.
	Opdrachtnemer opereert volgende de volgende certificeringen: 1. ISO 14001 of gelijkwaardig 2. ISO 9001: 2015 certificaat 3. Geldig VCA** certificaat 4. CO2- bewust certificaat niveau 5
Minimumeisen inzameling	
13	Het in te zamelen afval wordt door Opdrachtgever op een vaste opstelplaats(en) op de locatie aangeboden. De inzamelmiddelen moeten na lediging op dezelfde plaats worden teruggezet door de Opdrachtnemer.
	Opdrachtgever zorgt ervoor dat de medewerkers van Opdrachtnemer weten waar de inzamelmiddelen zijn geplaatst.
	Inzameling vindt plaats op werkdagen tussen 08:00u – 16.00u op de locaties van HLTsamen.
	- Reguliere stromen worden 08.00 uur op de inzamelplek neergezet.
	- Vertrouwelijk papier containers zijn op afroep (!) en op de dag van leging worden aangeboden als de wagen er is. Deze worden niet onbeheerd op de inzamelplek gezet, ivm de data-gevoeligheid.
14	'Op afroep' doen we uit duurzaamheid en MVO, zodat de speciale wagen niet voor één of twee bakken komt, maar in één keer voor meerdere. Opdrachtnemer zorgt voor voldoende lege bakken op voorraad. Vertrouwelijke papier moet met een aparte vernietigingswagen opgehaald worden, waarin het ter plekke wordt vernietigd.
15	Opdrachtnemer is verplicht om afval e.d. dat bij het laden wordt gemorst op te ruimen en de opstelplaatsen worden door Opdrachtnemer, na lediging, veegschon achtergelaten en zorgt ervoor dat tijdens het transport geen lading wordt verloren.
16	Opdrachtnemer is ten minste in staat om alle op het prijzenblad genoemde afvalstoffenstromen in te zamelen. In de loop van de Overeenkomst kunnen wijzigingen optreden in de te verzamelen afvalstromen. De inzamelingsmiddelen, moeten bij aanvang van de uitvoering van de Overeenkomst minimaal passen bij de huidige situatie
17	Het aantal en de aard van de locaties kunnen wijzigen binnen het werkgebied van HLTsamen. Dit wordt beschouwd als de normale gang van zaken omdat de locaties van waar uit de dienstverlening plaatsvindt aangepast wordt als daar aanleiding toe bestaat.
	Het huisvestingsbestand kan wijzigen door organisatorische veranderingen. Mogelijke mutaties zijn: vervallen, toevoegen of vervangen van locaties. Voor elke locatie wordt uitgegaan van een standaard dienstverlening, bestaande uit: -Periodieke inzameling van de gangbare afvalstromen: restafval, papier/karton, PMD en GFT; -Gebruik van representatieve inzamelmiddelen, passend bij de locatie en conform de kwaliteitsnormen van Opdrachtgever; -Minimale inzamelrequentie afgestemd op het type afval en de bezettingsgraad van de locatie; -Registratie en rapportage van mutaties en volumes.
18	De soorten afval zijn in grote lijnen gelijk per locatie, maar de hoeveelheid kan variëren. De Inschrijver dient flexibel om te gaan met wijzigingen in het huisvestingsbestand en de dienstverlening hierop aan te passen.
19	De afvalinzameling mag niet leiden tot overlast in en om de gebouwen (denk aan stank, ongedierte, geluidsoverlast enz.) of verstoringen van primaire processen van Opdrachtgever. Hieronder valt ook het inzetten van representatieve, nette afvalinzamelingsmiddelen.
20	Opdrachtnemer stelt inzamelmiddelen ter beschikking ten behoeve van afvalinzameling, passend bij de af te voeren afvalstromen. In het geval de inzamelmiddelen defect zijn of niet geschikt worden bevonden voor de betreffende afvalstroom, worden deze bij de eerstvolgende lediging vervangen.
21	Opdrachtnemer garandeert dat de inzamelingsmiddelen zo vaak als nodig, zowel van binnen als van buiten worden gereinigd en/of gedesinfecteerd, om overlast te voorkomen.
22	Indien mutaties hebben plaatsgevonden dient de Inschrijver binnen 4 weken een bijgewerkt overzicht aan de centrale contactpersoon van HLTsamen beschikbaar te stellen.
23	Een inzamelvoertuig dient als zodanig duidelijk herkenbaar te zijn en ook dient duidelijk zichtbaar te zijn van welk bedrijf het afkomstig is.

	Daar waar op afroep verzocht wordt tot het plaatsen van een inzamelmiddel dient tijdens werkdagen een maximale responsetijd van 2 werkdagen te worden gegarandeerd. Indien Oprachtnemer dit niet realiseert is HLTsamen gerechtigd een derde partij in te schakelen en de kosten te verhalen op Oprachtnemer. Indien een melding op donderdag 9.00 uur wordt gemaakt voor het plaatsen van een inzamelmiddel, dan dient het betreffende afvalmiddel voor de eerstvolgende maandag 12.00 uur te zijn geplaatst. Afwijking hiervan kan alleen na instemming van de Oprachtgever.
24	Personele eisen
25	De opdrachtnemer is verplicht personeel in te zetten dat aantoonbaar is geïnstrueerd conform de geldende veiligheids-, kwaliteits- en procedurevoorschriften en beschikt over de benodigde vakkennis.
26	Het personeel van Inschrijver dient zich te houden aan de toegangsprocedures van de locaties en organisaties die hierop gehuisvest zijn en dient zich op verzoek te kunnen legitimeren.
	Indien het beleid op het gebied van VOG en/of toegang van de Oprachtgever wijzigt gedurende de looptijd van het contract, zal Oprachtgever Oprachtnemer hierover informeren en wordt van Oprachtnemer verwacht dat deze ervoor zorgdraagt dat benodigde maatregelen worden genomen.
27	De Oprachtnemer neemt bij zijn bedrijfsvoering de bepalingen die bij of krachtens de Arbeidsomstandighedenwet zijn gesteld, in acht. Daarbij besteedt hij uitdrukkelijk aandacht aan de veiligheid bij de inzamelwerkzaamheden en informeert en instrueert zijn personeel hiertoe. De Oprachtnemer draagt zorg voor instructie aan medewerkers van de Oprachtgever wanneer deze instructies nodig hebben om veilig met de
28	geplaatste middelen om te gaan.
29	De Oprachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel: 1. de instructies ten aanzien van de veiligheid in acht neemt; 2. de inzamelwerkzaamheden verricht vrij van alcohol en verdovende en andere het rij- en werkgedrag beïnvloedende middelen; 3. zich onthoudt van het vragen of aannemen van fooien en dergelijke en zich overigens correct ten opzichte van het publiek en de medewerkers van HLTsamen gedraagt; 4. zich onthoudt van het doorzoeken van de aangeboden reststoffen; 5. kennelijk verloren voorwerpen van waarde, die bij de uitvoering van de inzamelwerkzaamheden worden aangetroffen, bij de contactpersoon van de locatie van HLTsamen deponeren; 6. bij het verrichten van de inzamelwerkzaamheden veiligheidskleding en eventuele andere persoonlijke beschermingsmiddelen draagt en zich overigens correct kleedt in herkenbare bedrijfskleding; 7. de aanwijzingen van de gemeente onmiddellijk en stipt opvolgt; 8. Overtredingen en boetes komen voor rekening van Oprachtnemer; 9. alle medewerkers die contact hebben met HLTsamen dienen de Nederlandse en/of Engelse taal te beheersen.
	Inzamelplan
	Inschrijver draagt zorg voor het opstellen van een inzamelplan inclusief een gehele inventarisatie en planning en dient deze binnen één maand na ondertekening van de Overeenkomst en voor aanvang van de werkzaamheden te overleggen.
30	
31	Het inzamelplan dient in overleg met de contactpersonen van Oprachtgever te worden vastgesteld. Na goedkeuring van HLTsamen wordt het inzamelplan gehanteerd gedurende het contract.
32	In het inzamelplan dient minimaal te zijn opgenomen: a. de locaties met adressen waar de inzamelwerkzaamheden plaatsvinden; b. de dagen en tijdstippen waarop de inzamelwerkzaamheden plaatsvinden; c. de met HLTsamen overeengekomen feestdagen; d. eventueel bijzondere omstandigheden; e. de inzamelingsfrequenties; f. de op de locaties geplaatste inzamelmiddelen g. KPI-prestaties, monitoring en beheersmaatregelen.
33	Het inzamelplan wordt aan de Overeenkomst gehecht en maakt hiervan deel uit. Afwijking van het inzamelplan kan slechts na overleg met de centrale contactpersoon van HLTsamen.
34	Indien de geplande inzameldag op een feestdag valt, vindt lediging plaats in dezelfde week. Oprachtnemer neemt hierin initiatief en communiceert dit met opdrachtgever.
	Het aantal locaties kan te allen tijde bij reorganisatie, verhuizing of om andere redenen veranderen. Hiervoor geldt geen opzegtermijn maar dit zal wel door Oprachtgever worden aangekondigd. Bij belangrijke wijzigingen of
34	afwijkingen van de normale route, het aantal containers e.d., wordt dit zo spoedig mogelijk door (decentrale) contactpersoon van HLTsamen aan de Oprachtnemer meegedeeld. Rapportages
35	Oprachtnemer dient de gehele looptijd van de Overeenkomst een digitale registratie bij te houden waarin alle afvalstromen en opslagmiddelen zijn opgenomen.
36	De digitale rapportage dient uitgesplitst per afleveradres te worden aangeleverd waarin minimaal onderstaande gegevens zijn opgenomen: • De gerealiseerde (=gefactureerde) omzet (in geld en aantallen). • Aantal, type en inhoud van inzamelmiddelen per locatie. • Aantal ledigingen per locatie. • Kilo's per per locatie. • Kilo's per opslagmiddel/ vullingsgraad. • Kosten per afvalstroom. • Overzicht per afvalstroom. • Kosten per opslagmiddel. • Gewicht per afvalstroom • Kosten per locatie. • Kosten per kostenplaats. • Het totale gewicht en het berekende scheidingspercentage. • Toelichting op afwijkingen of trends. • Kosten en soorten afroepwerkzaamheden en meerwerk • Klachtenafhandeling analyse (zoals te laat geleverd, schade). • Totaal van alle locaties t.a.v. bovenstaande punten. • Hoeveelheid ten behoeve van HLTsamen afgelegde kilometers per maand en totaal.
	Performance: resultaten op de KPI's en verbetermaatregelen.
37	De analyse van de managementinformatie omvat ook conclusies in de vorm van mogelijkheden en/of voorstellen tot verbetering op gebied van efficiëntie, kwaliteit en duurzaamheid.
	Oprachtnemer geeft gevraagd en ongevraagd informatie en advies aan Oprachtgever met betrekking tot de afvalinzameling gedurende de Overeenkomst. Hierbij moet Oprachtnemer minimaal de manier van inzamelen betrekken en hoe de locatie de afvalinzameling kan bevorderen (bijvoorbeeld reduceren en scheiden van afval). Oprachtnemer controleert jaarlijks of er aanpassingen in het advies nodig zijn voor de locaties. De adviezen van Oprachtnemer worden ondersteund op door middel van scans/ analyses van de afvalstromen. Oprachtnemer heeft hierbij een proactieve rol in het meedenken en adviseren van Oprachtgever bij het opstellen en
38	implementeren van een duurzaamheidsbeleid.
	Iedere gemelde storing/ klacht of vraag van zijde Oprachtgever wordt bevestigd door Oprachtnemer per e-mail. En na oplossing van de storing/klacht/ vraag vindt eveneens (ook tussentijdse) terugmelding per e-mail van de
39	oplossing van de storing plaats door Oprachtnemer aan HLTsamen.
	Performance regeling/ KPI's
	Oprachtgever zal tijdens het contractueel overleg de bevindingen met Oprachtnemer evalueren. Gedurende de contractperiode zal Oprachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening 1 maal per jaar beoordelen aan de hand van de kritische prestatie-indicatoren (KPI) welke jaarlijks worden opgesteld. Voor de monitoring van de KPI's legt de Oprachtgever de verantwoordelijkheid bij de Oprachtnemer. Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Indien Oprachtnemer dit na een waarschuwing en ingebrekestelling van HLTsamen niet realiseert, is HLTsamen gerechtigd een derde partij in te schakelen en de kosten te verhalen op Oprachtnemer.
40	KPI 1: De Oprachtnemer dient ervoor te zorgen, dat de werkzaamheden op een zodanige manier worden uitgevoerd dat het aantal klachten van HLTsamen ten aanzien van deze werkzaamheden tot een minimum worden
41	beperkt, met een maximum van 6 per jaar over alle locaties.
42	KPI 2: 95% van het reguliere afval is ingezameld volgens planning. De overige 5% wordt binnen twee werkdagen na geplande datum opgehaald.
43	KPI 3: 99% van het afval dat op afroep wordt ingezameld, is volgens planning. De overige 1% wordt binnen twee werkdagen na de geplande datum opgehaald.
44	De dienstverlening wordt beoordeeld met minimaal een 8 (bepaald door de centrale contactpersoon van HLTsamen op basis van: 1. Kwaliteit (van de oplossing/afhandeling) bij klachten; 2. Voldoen aan de drie KPI's, zie eIs 4.1 t/m 4.3.
	Duurzaamheid
45	Naast schone voertuigen (EU Richtlijn Schone Voertuigen (Clean Vehicles Directive) (2019/1161/EU)) verwacht Oprachtnemer ook inspanning op het verminderen van gereden kilometers.
	De opdrachtnemer dient aan te tonen dat gescheiden ingezamelde afvalstromen worden aangeboden aan verwerkers die deze stromen hoogwaardig verwerken, conform de Ladder van Lansink en/of circulaire
46	verwerkingsprincipes. De opdrachtnemer rapporteert jaarlijks over de eindbestemming per stroom (recycling, compostering, hergebruik, etc.).
	De opdrachtnemer realiseert een scheidingspercentage van minimaal 85% van het totaal aangeboden bedrijfsafval in het eerste contractjaar. Dit percentage wordt berekend op basis van het gewicht van gescheiden
47	ingezamelde afvalstromen ten opzichte van het totaal aangeboden afvalgewicht. De opdrachtnemer rapporteert jaarlijks over dit percentage en streeft naar een geleidelijke verbetering richting 80% in lijn met de circulaire
	beleidsdoelen voor 2030.
48	HLTsamen wenst een Oprachtnemer die nadrukkelijk zelf als organisatie bezig is om steeds beter voor de planeet te worden. Zij hecht eraan dat Oprachtnemer in de overlegmomenten waarin ook rapportages en voorstellen
	aan de orde komen, het bedrijf presenteert in de stappen die het neemt op gebied van MVO.