



# Programma van Eisen Afvalmanagement

Europese openbare aanbesteding  
Stichting Vonk

Datum: 18 april 2025  
Kenmerk: 3434  
Status: definitief

**Ervaring delen.**  
**Waarde creëren.**

## Inhoud

|           |                                         |           |
|-----------|-----------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b> | <b>Afvaldienstverlening</b>             | <b>3</b>  |
| 1.1.      | Afvalinzameling en -transport           | 3         |
| 1.2.      | Afvalverwerking                         | 5         |
| 1.3.      | Inzamelmiddelen                         | 6         |
| 1.4.      | Personeel                               | 8         |
| 1.5.      | Veiligheid                              | 9         |
| 1.6.      | Werkzaamheden op afroep                 | 10        |
| 1.7.      | Werkdagen en werktijden                 | 10        |
| <b>2.</b> | <b>Contractmanagement</b>               | <b>11</b> |
| 2.1.      | Accountmanagement                       | 11        |
| 2.2.      | Communicatie                            | 11        |
| 2.3.      | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) | 13        |
| 2.4.      | Implementatiefase                       | 13        |
| <b>3.</b> | <b>Duurzaamheid</b>                     | <b>14</b> |
| 3.1.      | Goed werkgeverschap                     | 14        |
| 3.2.      | Milieu                                  | 14        |

## 1. Afvaldienstverlening

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de algemene aspecten die van belang zijn voor de gewenste dienstverlening.

### 1.1. Afvalinzameling en -transport

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gescheiden inzamelen, transporteren en verwerken van afvalstoffen op de locaties van Opdrachtgever, met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving. In bijlage 1A locatieoverzicht zijn de afvalstromen in scope opgenomen, inclusief omschrijving en type inzameling (vaste frequentie, op afroep of incidenteel). Het aantal, soort en hoeveelheid per afvalstroom kan gedurende het contract wijzigen. Opdrachtnemer dient hier flexibel mee om te gaan.

#### 1.1.1. Plaatsing en beheer containers

Opdrachtnemer is, in overleg met Opdrachtgever, verantwoordelijk voor het plaatsen van de juiste maat container, afgestemd op de afvalhoeveelheid en de ophaalfrequentie. Tevens moet de container qua afmetingen passen op de door Opdrachtgever aangewezen plek en mag deze niet onnodig lang blijven staan om ongedierte te voorkomen. Tijdens de schouw kan Inschrijver zich hierover een beeld vormen.

Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk om de (rol)containers op een bereikbare plaats (buiten het pand) te plaatsen. Na het ledigen plaatst Opdrachtnemer de containers weer terug op dezelfde plek. Opdrachtnemer neemt bij lediging ook eventueel afval mee dat naast de inzamelmiddelen is geplaatst en van dezelfde afvalstroom is.

#### 1.1.2. Kwaliteitscontrole van afvalstromen

Opdrachtnemer controleert steekproefsgewijs en zoveel als nodig voor eigen acceptatie, het aangeboden afval op componenten die de kwaliteit van de afvalstroom of het scheidingsresultaat nadelig beïnvloeden. Dit wordt gedaan tijdens de route-inzameling vóór lediging in het inzamelvoertuig. Indien de afvalstromen dermate vervuild zijn dat dit tot afkeur en niet-acceptatie door een verwerker zou leiden, dan dient Opdrachtnemer hier direct melding van te maken bij contactpersoon van Opdrachtgever van de desbetreffende locatie, zodat hier adequaat op gereageerd kan worden.

#### 1.1.3. Frequentie en planning van inzameling

- a. Voor afvalstromen die met vaste frequentie worden ingezameld, bepaalt Opdrachtnemer zelf de frequentie, inzameldagen en -tijden (binnen de kaders zoals weergegeven in dit Programma van Eisen), zodanig dat afval steeds tijdig is ingezameld en er altijd voldoende capaciteit is in de inzamelmiddelen. Hierbij dient zoveel mogelijk rekening gehouden te worden met de huidige inzameldagen;
- b. In geval van bijzondere omstandigheden worden op verzoek van Opdrachtgever de ledigingsfrequentie en/of vaste ophaaldag en -tijdstip gewijzigd. Dit kan bijvoorbeeld zijn in

geval van open dagen, feestdagen, (school)vakanties, of verhuizingen. Dergelijke wijzigingen geeft Opdrachtgever uiterlijk twee werkdagen voor de geplande lediging dag door aan Opdrachtnemer.

- c. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om containers met een vaste ledigingsfrequentie niet ter lediging aan te bieden. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer hier uiterlijk twee werkdagen van tevoren over informeren. Indien in de toekomst bepaalde afvalstromen (die nu op afroep worden ingezameld) meer gangbaar worden, dient Opdrachtnemer deze op verzoek van en in overleg met Opdrachtgever met een vaste ledigingsfrequentie in te zamelen.
- d. Opdrachtnemer dient rekening te houden met de aanrijroutes van de diverse locaties, drukte in de stad en geldende regelgeving in de betreffende stad. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij geïnformeerd is, op de hoogte blijft van deze ontwikkelingen en eventueel zijn wagenpark hier op aanpast.
- e. Parkeren en stilstaan ten behoeve van afvalinzameling door Opdrachtnemer kan in strijd zijn met de op locatie geldende verkeersregels. Opdrachtnemer dient op eigen kosten te zorgen dat hij, door aanvraag bij de betreffende wegbeheerder, de benodigde vergunningen en of ontheffingen bezit.

#### **1.1.4. Eisen aan transport en materieel**

Ten aanzien van het transport en de inzet van materieel stelt Opdrachtgever de volgende eisen:

- a. Inzamelvoertuigen moeten voldoen aan de voor de betreffende afvalstof geldende wet- en regelgeving. De dienstverlening wordt uitgevoerd met herkenbare voertuigen van Opdrachtnemer of zijn onderaannemers.
- b. Opdrachtnemer dient bij het uitvoeren van de werkzaamheden gebruik te maken van elektrische voertuigen en/of voertuigen die voldoen aan de Euro 6 emissienorm of hoger. Daarnaast dient Opdrachtnemer logistiek efficiënt te plannen en logistieke bewegingen zoveel als mogelijk te beperken;
- c. Opdrachtnemer zet materieel in dat steeds in goede staat van onderhoud verkeert (zowel technisch als functioneel). De inzamelvoertuigen moeten lekvrij zijn, zodat uittreden van percolaat wordt voorkomen;
- d. Op het inzamelvoertuig is duidelijk de firmanaam van Opdrachtnemer of haar Onderaannemer en de betreffende afvalfractie aangeduid;
- e. Het heeft de voorkeur om zoveel mogelijk afvalstromen direct op de wagen te wegen voor het bepalen van exacte afvalhoeveelheden van Opdrachtgever. Indien dit niet mogelijk is, wordt een aangenomen gewicht toegepast. Elke afvalstroom wordt minimaal één keer per maand per locatie gewogen om het aangenomen gewicht te toetsen.

## 1.2. Afvalverwerking

### 1.2.1. Eisen ten aanzien van afvalverwerking

Ten aanzien van het verwerken van het afval stelt Opdrachtgever de volgende eisen:

- a. Opdrachtnemer geeft inzicht in de verwerkingsmethoden en verwerkers van het afval en geeft op verzoek van Opdrachtgever inzage in de contracten met deze verwerkers;
- b. Opdrachtnemer zorgt voor voldoende verwerkingscapaciteit zodat geen stagnatie ontstaat in de verwerking van het ingezamelde afval;
- c. Opdrachtnemer is gehouden de acceptatiecriteria, openstellingstijden en terreinregels van de verwerkingslocaties te kennen en daarnaar te handelen;
- d. Opdrachtnemer zorgt er altijd voor dat het voor verwerking aangeboden afval wordt gewogen en geregistreerd conform de vigerende wet- en regelgeving;
- e. Opdrachtnemer gebruikt voor het wegen van afvalhoeveelheden slechts geijkte weeginstallaties conform NEN-EN 45501. Opdrachtnemer zal certificaten en ijkrapporten op verzoek aan Opdrachtgever tonen;
- f. Indien afval door een verwerker wordt afgekeurd of geweigerd, meldt Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever;
- g. De verwerking van vertrouwelijk papier vindt plaats conform de voorschriften van de CA+ erkenningsregeling of overeenkomstige certificering. Opdrachtnemer is in het bezit van een dergelijk certificaat en overlegt dit op eerste verzoek aan Opdrachtgever.

### 1.2.2. Eisen ten aanzien van wet- en regelgeving

Ten aanzien van de wet- en regelgeving stelt Opdrachtgever de volgende eisen:

- a. Opdrachtnemer (en eenieder waarvan hij zich bedient bij de uitvoering van de Overeenkomst) handelt bij uitvoering van deze Overeenkomst conform de nationale en internationale wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de Rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld. Opdrachtnemer besteedt daarbij nadrukkelijk, doch niet uitsluitend, aandacht aan het werken conform de wet- en regelgeving ten aanzien van Afvalbeheer, Arboveiligheid en gevaarlijke stoffen;
- b. Voor zover een activiteit (nog) niet valt onder een wettelijke regeling, handelen Opdrachtnemer (en haar eventuele onderaannemers) altijd met inachtneming van de vereiste zorg voor het milieu, veiligheid en de maatschappij;
- c. Opdrachtnemer verwerkt afvalstoffen altijd conform het vigerende Landelijk Afvalbeheerplan (LAP), of eventuele opvolgers zoals het Circulaire Materialenplan (CMP). Opdrachtnemer houdt zich aan de minimumstandaard uit de sectorplannen en past altijd de Best Beschikbare Technieken toe voor verwerking;

- d. Opdrachtnemer past zijn werkzaamheden aan indien dit door wijziging van wet- en regelgeving wordt vereist. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever hierover actief. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over de door Opdrachtgever te nemen maatregelen ten aanzien van zijn afvalbeheer bij relevante wijzigingen in wet- en regelgeving;
- e. Opdrachtnemer en eventueel door Opdrachtnemer in te schakelen onderaannemers zijn in het bezit van alle verplichte vergunningen voor de uitvoering van de te leveren dienstverlening. Dit geldt in het bijzonder voor vermelding op de VIHB-lijst van het NIWO en vergunning voor het innemen van de betreffende afvalstoffen op voor op- en overslag of verwerking gebruikte inrichtingen;
- f. Op eerste verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer een kopie van toepasselijke vergunningen en certificaten;
- g. Opdrachtnemer brengt geen afvalstoffen van Opdrachtgever over naar het buitenland zonder schriftelijke toestemming, of expliciet verzoek hiertoe van Opdrachtgever. Een verzoek van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever tot overbrenging van afvalstoffen doet Opdrachtnemer alleen in geval van duurzamer verwerkingsmethoden in het doelland en altijd onderbouwd.

### 1.3. Inzamelmiddelen

Opdrachtgever zal de inzamelmiddelen huren van Opdrachtnemer voor alle afvalstromen, zowel op vaste ledigingsfrequentie als incidentele inzameling op afroep. Opdrachtnemer kan ook voorzien in emballage, milieuboxen etc. Opdrachtnemer blijft te allen tijde eigenaar van de aan de Opdrachtgever verhuurde inzamelmiddelen. Alle inzamelmiddelen dienen bij plaatsing nieuw, danwel wel volledig gereviseerd te zijn.

#### 1.3.1. Aantal inzamelmiddelen

Opdrachtnemer zorgt voor voldoende inzamelmiddelen om afval gescheiden aan te kunnen bieden (ook rekening houdend met groter aanbod dan gemiddeld na bijvoorbeeld vakanties of festiviteiten). Dat geldt voor afzet-, pers- en (rol)containers en emballage.

Opdrachtnemer levert naar eigen inschatting en ervaring inzamelmiddelen met inachtneming van onderstaande punten:

- a. Het type afvalstroom;
- b. De hoeveelheid afval in combinatie met de beoogde ledigingsfrequentie;
- c. De hygiënische omstandigheden in verband met overlast van geur of plaagdieren (geen beluchting of ontwateringsgaten);
- d. De betreffende plek (of ruimte) waar de containers kunnen staan.

Het definitief aantal en type inzamelmiddelen worden gezamenlijk tijdens de implementatiefase vastgesteld. Aanpassingen in het aantal inzamelmiddelen ten opzichte van de Inschrijving worden verrekend op basis van de prijzen per inzamelmiddel zoals opgegeven in het Prijzenblad.



Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van het overzicht met inzamelmiddelen per locatie van Opdrachtgever. Het actuele overzicht wordt minimaal eenmaal per kwartaal gedeeld met Opdrachtgever.

### 1.3.2. Eisen ten aanzien van de inzamelmiddelen

- a. Inzamelmiddelen dienen in goede staat te zijn, hebben een esthetisch verantwoorde aanblik, zijn lekvrij en zijn vrij van defecten of grote beschadigingen. Inzamelmiddelen mogen van bescheiden kenmerken van de Opdrachtnemer zijn voorzien, maar zijn niet voorzien van reclame-uitingen.
- b. Inzamelmiddelen moeten voldoen aan de voor de betreffende afvalstof geldende wet- en regelgeving. Dat geldt nadrukkelijk voor inzamelmiddelen en etikettering voor gevaarlijke afvalstoffen.
- c. Inzamelmiddelen moeten ten minste voor de locaties in Amsterdam zijn voorzien van een verplichte sticker met daarop het adres van de vestiging van Opdrachtgever.
- d. Voor de inzamelmiddelen voor vertrouwelijk papier geldt aanvullend dat deze ten minste zijn afgesloten met een slot en het niet mogelijk mag zijn om papier uit de container te halen, een en ander conform de CA+ erkenningsregeling of overeenkomstige certificering.
- e. Rolcontainers hebben bij benadering de kleur zoals deze voor de betreffende afvalstroom zijn opgenomen in de richtlijn van het programma VANG (<http://www.vang-hha.nl>).
- f. Eventuele perscontainers die door Opdrachtnemer worden ingezet produceren maximaal 80 dB geluid tijdens het persen. De perscontainers en overige elektrische installaties die Opdrachtnemer inzet op terreinen van Opdrachtgever voldoen aan de NEN-EN 3140. Elektriciteitsgebruik voor perscontainers is voor rekening van Opdrachtgever.

### 1.3.3. Onderhoud en reparatie

- a. Opdrachtnemer is gehouden kritische defecten (inzamelmiddel is niet meer bruikbaar) binnen 24 uur na melding te verhelpen door middel van reparatie of vervanging. Niet-kritische defecten (inzamelmiddel is nog bruikbaar) dienen binnen 5 werkdagen te worden verholpen door reparatie of vervanging.
- b. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken tijdelijke inzamelmiddelen te plaatsen. Opdrachtnemer stelt de benodigde inzamelmiddelen binnen 10 werkdagen na aanvraag beschikbaar. Dit geldt niet voor perscontainers, levering van perscontainers gebeurt in overleg.
- c. In geval van sluiting van locaties van Opdrachtgever haalt Opdrachtnemer zijn ter plaatse gebruikte inzamelmiddelen zo snel mogelijk op. Opdrachtnemer handelt hierbij flexibel, efficiënt en in goed overleg met Opdrachtgever.

### 1.3.4. Hygiëne en reiniging

- a. Na lediging dient het inzamelmiddel optisch schoon te zijn. Dat wil zeggen: er mag op of in het inzamelmiddel geen aanhangend vuil zichtbaar zijn, geen vuil rondom plek (of ruimte) waar

het inzamelmiddel staat, en er dient rekening te worden gehouden met hygiënische aspecten waaronder geur en plaagdieren. Opdrachtnemer ruimt tijdens werkzaamheden ontstaan morsvuil op. De reguliere schoonmaak van de plek en ruimte waar inzamelmiddelen staan, is door Opdrachtgever belegd bij een schoonmaakbedrijf.

- b. Perscontainers worden tweemaal per jaar in februari en september zowel van binnen als van buiten gereinigd door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer reinigt en/of vervangt tijdig de percolaatfilters van perscontainers. Voor de reiniging kunnen geen extra kosten in rekening gebracht worden.
- c. Opdrachtnemer garandeert dat de wisselcontainers van GFE en glas bij iedere wissel zijn gereinigd (zowel binnen- als buitenzijde) en gedesinfecteerd.

## 1.4. Personeel

Een medewerker die aan één van de genoemde aspecten in de hierna volgende paragrafen niet voldoet, kan toegang geweigerd worden tot het gebouw. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.

### 1.4.1. Profiel

Opdrachtgever verwacht dat het personeel van Opdrachtnemer een positieve bijdrage levert aan de professionele uitstraling van Opdrachtgever. De volgende eisen gesteld aan de in te zetten medewerkers:

- Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om op een professionele wijze de werkzaamheden te verrichten.
- Alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen zich verstaanbaar te kunnen maken in de Nederlandse en/of Engelse taal. Daarnaast dient Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat minimaal de medewerkers met wie Opdrachtgever regelmatig in overleg treedt, zoals de accountmanager, de Nederlandse taal voldoende beheerst;
- De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd;
- Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan in het kader van de uit te voeren werkzaamheden;
- Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren;
- Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften;
- De medewerkers nuttigen etenswaren in de restauratieve ruimten of in een door Opdrachtgever aangewezen ruimte.

### 1.4.2. Bedrijfskleding

Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij Opdrachtgever. Ook vervangend en tijdelijk personeel dient (herkenbare) bedrijfskleding van Opdrachtnemer te dragen. De bedrijfskleding dient te worden



afgestemd op de aard van de activiteiten. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer, zijn niet toegestaan. Opdrachtnemer verstrekt aan alle medewerkers een pas of badge waarmee de medewerker zich op verzoek van Opdrachtgever kan legitimeren.

### **1.4.3. Vervanging**

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten. Opdrachtnemer houdt in de personele bezetting rekening met meer en minder drukke perioden, zoals de schoolvakanties.

Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau te waarborgen, door voor een adequate vervanging te zorgen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen/certificering te voldoen als de reguliere medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij Opdrachtgever. Dat wil zeggen: het personeel is op de hoogte van de procedures en is ingewerkt.

## **1.5. Veiligheid**

### **1.5.1. BHV**

Medewerkers van Opdrachtnemer die verblijven binnen de gebouwen van Opdrachtgever vallen tijdens openingstijden van de gebouwen onder de verantwoordelijkheid van de BHV-organisatie van Opdrachtgever. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. Buiten de openingstijden van de gebouwen dient Opdrachtnemer zelf te zorgen voor een adequate BHV opvolging voor het eigen personeel.

### **1.5.2. Risico Inventarisatie en Evaluatie**

De Opdrachtnemer dient aan te tonen dat hij beschikt over een actuele, volledige en erkende Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) die voldoet aan de geldende wet- en regelgeving, inclusief een bijbehorend Plan van Aanpak.

Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid Opdrachtgever tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten voor het uitvoeren en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

### **1.5.3. Calamiteiten**

In geval van calamiteiten stelt Opdrachtnemer na melding door Opdrachtgever binnen 24 uur inzamelmiddelen en inzamelvoertuigen ter beschikking. Het is aan Opdrachtgever om te bepalen wanneer er sprake is van een calamiteit.

## 1.6. Werkzaamheden op afroep

Opdrachtgever wenst gebruik te maken van incidentele inzameling op afroep door Opdrachtnemer, zie ook bijlage 1A. Verrekening van inzameling op afroep vindt plaats conform de bij Inschrijving opgegeven tarieven. Een inzameling op afroep die voor 12:00 uur wordt aangevraagd, wordt binnen twee werkdagen (maandag t/m vrijdag) door de Opdrachtnemer uitgevoerd. Werkzaamheden op afroep kunnen alleen uitgevoerd worden na een schriftelijk verzoek/opdracht van Opdrachtgever.

## 1.7. Werkdagen en werktijden

Opdrachtnemer zamelt de afvalstromen in binnen de openingsdagen en -tijden van de betreffende locatie (zie bijlage 1A), tenzij anders overeengekomen met Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient hiervoor een planning te maken en deze ter goedkeuring voor te leggen aan Opdrachtgever voor start van de dienstverlening.

Op dit moment zijn alle locaties van Opdrachtgever gesloten in schoolvakanties. Het kan zijn dat dit in de toekomst verandert; het werkelijke vakantierooster wordt per schooljaar gedeeld met Opdrachtnemer. In overleg wordt bepaald wanneer de laatste lediging door Opdrachtnemer is voor de schoolvakanties, hierin wordt flexibiliteit verwacht van Opdrachtnemer.

Tijdens schoolvakanties moet het wel mogelijk zijn om een extra verzoek te doen bij Opdrachtnemer voor het ophalen van afval (in dit geval op afroep).

## 2. Contractmanagement

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst Opdrachtgever op structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk wordt de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitgewerkt en de essentie van het contractmanagement weergegeven.

### 2.1. Accountmanagement

De werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst vinden plaats onder toezicht van één accountmanager van Opdrachtnemer. De accountmanager is ten minste verantwoordelijk voor overleg met Opdrachtgever op strategisch en tactisch niveau. Taken van de accountmanager zijn onder meer:

- Opstellen en bespreken van de managementrapportages;
- Zorgen voor een adequate klachtenafhandeling;
- Proactief invullen van de adviesrol aan Opdrachtgever t.a.v. afval;
- Fungeren als eerste aanspreekpunt voor escalatie (indien nodig).

De accountmanager dient op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) bereikbaar te zijn. Er geldt een reactietijd van maximaal 1 werkdag. In geval van afwezigheid wordt één vaste vervanger aangesteld.

### 2.2. Communicatie

#### 2.2.1. Overlegstructuur

Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.

| Type overleg | Functionarissen<br>Opdrachtnemer                            | Functionarissen<br>Opdrachtgever    | Frequentie                               |
|--------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------|
| Eenmalig     | Implementatieteam                                           | Manager F&H en<br>tactische inkoper | Binnen 1 maand na<br>definitieve gunning |
| Strategisch  | Directie en<br>eindverantwoordelijke<br>tactisch niveau     | Manager F&H                         | 1x per jaar                              |
| Tactisch     | Eindverantwoordelijke<br>tactisch niveau/<br>accountmanager | Tactische inkoper                   | 4x per jaar                              |
| Operationeel | Operationeel coördinator                                    | Operationele inkoper                | Naar behoefte                            |

Tabel 1: Overlegstructuur

#### 2.2.2. Informatievoorziening

Opdrachtnemer rapporteert vier keer per jaar een managementrapportage aan Opdrachtgever. Het format van de rapportage staat vrij, maar Opdrachtgever moet een mogelijkheid hebben om de

gegevens online, via een gangbare browser en zonder installatie van aanvullende software, in te zien met meerdere gebruikers. De rapportage moet daarnaast door Opdrachtgever kunnen worden gedownload. Het moet tevens mogelijk zijn om verschillende gebruikers toe te voegen aan de digitale omgeving met verschillende rechten.

De managementrapportage bevat de volgende inhoudelijke componenten, met onderscheid per locatie:

- De uitgevoerde diensten, met onderscheid tussen vaste werkzaamheden en werkzaamheden op afroep, allen met vermelding van datum en tijdstip;
- Alle ledigingen en transporten van afval, met vermelding van herkomst, gewicht, Euralcode en afvalstroomnummer;
- De totale hoeveelheden ingezamelde en verwerkte afvalstoffen;
- De in gebruik zijnde inzamelmiddelen per locatie;
- De aan de uitgevoerde diensten verbonden kosten op basis van aantallen en verrekentarieven.

En verder een overzicht van:

- Status KPI's;
- Klachten en afwijkingen;
- Afvalscheidingspercentage;
- Schades, reparaties en vervangingen;
- Locaties van verwerking;
- Inzet van onderaannemers.

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.

Rapportages en gespreksverslagen na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen tien werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

### 2.2.3. Oplostijden

Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat effectieve communicatie mogelijk is. Voor de oplossing van klachten, wensen, informatie en storingen (KWIS) gerelateerd aan de dienstverlening van Opdrachtnemer gelden de volgende oplostermijnen:

| Periode na melding                                                                                                                                                                      | Reactietijd | Oplostijd   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| Klachten en storingen m.b.t. volle containers, gemiste inzameldagen, inzamelmiddelen die niet correct teruggeplaatst zijn en beschadigingen die tot gevaarlijke situaties kunnen leiden | 4 uur       | 1 werkdag   |
| Overige klachten                                                                                                                                                                        | 4 uur       | 3 werkdagen |

Tabel 2: Oplostijdenmatrix

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de bereikbaarheid van de organisatie van Opdrachtnemer:

- Tijdens openingstijden dient Opdrachtnemer te allen tijde telefonisch bereikbaar te zijn;
- Na openingstijden dient Opdrachtnemer bereikbaarheid te waarborgen voor calamiteiten en Opdrachtgever te informeren over contactpersonen, e-mailadressen en telefoonnummers.

Opdrachtnemer dient de afhandeling gebaseerd op de oplostijden inzichtelijk te maken in rapportages.

### 2.3. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

Opdrachtgever stelt KPI's op om de volgende redenen:

- Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen;
- Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Opdrachtnemer beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door Opdrachtgever.

Gedurende de gehele contractperiode dient Opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde KPI's.

| KPI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                            | Norm                                   | Meetmethodiek                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------|
| 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Klachten en storingen                      | Maximaal 5 gegronde klachten per jaar. | Rapportage door Opdrachtnemer |
| 2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tijdige en volledige managementrapportages | Conform paragraaf 2.2.2.               | Rapportage door Opdrachtnemer |
| 3.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Duurzaamheid                               | Voorstel door Opdrachtnemer na gunning | Rapportage door Opdrachtnemer |
| <p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen zes weken geïmplementeerd te worden.</p> <p>Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.</p> |                                            |                                        |                               |

### 2.4. Implementatiefase

Opdrachtnemer zal zorg dragen voor de implementatie gedurende de periode die hiervoor is opgenomen in de planning. Voor de implementatie stelt Opdrachtnemer één vast contactpersoon aan voor Opdrachtgever.

### 3. Duurzaamheid

Opdrachtgever vindt MVO een belangrijk thema en verwacht dat Opdrachtnemer hierin een bijdrage levert. In dit hoofdstuk worden diverse onderwerpen uiteengezet.

#### 3.1. Goed werkgeverschap

##### 3.1.1. Vitaliteit van de medewerker

Vitaliteit is van grote invloed op het plezier en de productiviteit van een medewerker. Ook buiten het werk om zorgt vitaliteit voor meer energie. Daarom wordt van Opdrachtnemer verwacht dat aandacht uitgaat naar vitaliteit onder haar medewerkers. De volgende zaken worden in dit kader relevant geacht:

- Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers door coaching, begeleiding en opleiding;
- Welzijn van medewerkers en ondersteuning in privé gerelateerde omstandigheden als schuldhulpcoach en fysiotherapie;
- Sociale betrokkenheid bij de werkgever door de organisatie van (sociale) activiteiten;
- Continue aandacht voor goede en veilige Arbo-omstandigheden;
- Een helder ziekteverzuimbeleid.

#### 3.2. Milieu

##### 3.2.1. Circulaire economie

De circulaire economie is een actueel maatschappelijk thema waaraan Opdrachtgever een bijdrage te leveren. Onder andere de toenemende vraag naar grondstoffen en de zichtbaar negatieve impact die zij hebben op het milieu maken dat het efficiënter omgaan met grondstoffen noodzakelijk is voor de toekomst. Opdrachtnemer wordt daarom gestimuleerd om zoveel een bijdrage te leveren aan de circulaire economie door actief mee te denken op thema's als:

- Hergebruik van materialen;
- Biologisch afbreekbare middelen;
- Tegengaan van verspilling;
- Verminderen van restafval.

Opdrachtnemer dient binnen een halfjaar na contractering een verbeterplan op te stellen om milieubelasting ten behoeve van de opdracht te verminderen. Onderwerpen die meegenomen dienen te worden in dit plan zijn: energie- en watergebruik, afval en afvalscheiding, verpakkingen en verpakkingskeuzes, gebruik van reinigingsmiddelen, transport (personeel en middelen) en opleiding en werkinstructies personeel.



### 3.2.2. Duurzame energie en transport

De Rijksoverheid wil in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO2 op dit moment de belangrijkste is. Het beperken van de uitstoot kan door energie te besparen of duurzamer te maken. CO2-arme energiebronnen zijn bijvoorbeeld energie verkregen uit wind, zon of water. Opdrachtgever stimuleert het gebruik van duurzame energie en verwacht daarin van Opdrachtnemer ook een bijdrage. Concreet kan Opdrachtnemer dit realiseren door te werken met (innovatieve) materialen die het energieverbruik sterk reduceren. Daarnaast dient Opdrachtnemer na te denken over het reduceren van het aantal logistieke bewegingen en de duurzaamheid van het benodigde transport.