

Programma van eisen

Afvalinzameling en -verwerking 2026



Datum: ~~5 december 2025~~ 20 januari 2026

Versie: ~~1~~ 2.0

Algemene eisen	
1.	Opdrachtnemer voert haar werkzaamheden uit conform Arbowet- en regelgeving. Opdrachtnemer is, volgens Hoofdstuk 2, artikel 8 van de Arbeidsomstandighedenwet, derhalve verantwoordelijk voor instructie aan haar medewerkers inclusief het opvolgen van richtlijnen en voorschriften die daaruit voortvloeien.
2.	Opdrachtnemer dient de veiligheid van de gebruikers van de school en de directe omgeving tijdens de uitvoering van de werkzaamheden te garanderen. Dit houdt in dat de inzamelvoertuigen minimaal voorzien zijn van een correct afgestelde dodehoekspiegel, evenals andere relevante/verplichte/ gebruikelijke markeringen, signaleringen en veiligheidsbevorderende maatregelen.
3.	Tevens beschikt opdrachtnemer over een actueel veiligheidsplan waar onder andere hiervoor genoemde aspecten in staan. Dit veiligheidsplan dient bekend te zijn en in acht te worden genomen bij de door opdrachtnemer in te zetten medewerkers. Opdrachtnemer overlegt het veiligheidsplan gelijktijdig met het aanleveren van de overige bewijsstukken. Opdrachtnemer draagt er daarnaast zorg voor dat de centrale contractmanager van opdrachtgever jaarlijks een up-to-date veiligheidsplan ontvangt. Er dient duidelijk vermeld te worden welke acties/aanpassingen opdrachtnemer moet verrichten.
Eisen aan de in te zetten medewerkers	
4.	Opdrachtnemer zet uitsluitend ingewerkte medewerkers in die beschikken over de opleiding, kennis en ervaring die vereist is voor correcte uitvoering van hun werkzaamheden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor dit te controleren.
5.	Medewerkers van opdrachtnemer nemen te allen tijde een klantvriendelijke en klantgerichte houding aan en gedragen zich correct ten aanzien van medewerkers van opdrachtgever, scholieren, bezoekers en omwonenden. De medewerkers van opdrachtnemer houden zich, indien aanwezig, aan de huisregels van scholen.
6.	Medewerkers van opdrachtnemer die contact hebben met opdrachtgever beheersen de Nederlandse taal.
7.	Opdrachtnemer dient vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst te beschikken over een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG), gericht afgegeven op het screeningsprofiel nummer 60 Onderwijs, voor iedere in te zetten medewerker van opdrachtnemer die in de school komt en dus contact met leerlingen kan hebben (zoals bijvoorbeeld de medewerkers die het vertrouwelijk papier afvoeren). Dit geldt voor al de huidige en nieuw in te zetten medewerkers met vast of tijdelijk dienstverband gedurende de contractperiode. De VOG mag niet ouder zijn dan zes maanden, gerekend vanaf de datum van start van de inzet van de betreffende medewerker. De eventueel hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer.
8.	Medewerkers van opdrachtnemer dienen zich te houden aan de verkeerswetgeving. Kosten voor overtredingen gemaakt in de uitvoering van de opdracht zijn voor rekening van opdrachtnemer.
9.	Indien een medewerker van opdrachtnemer zich niet houdt aan de gestelde eisen, vindt eerst een waarschuwing plaats. Opdrachtnemer treedt hierover in contact met de centrale contractmanager van opdrachtgever, en opdrachtnemer spreekt de betreffende medewerker op het gedrag aan. Indien voor de tweede maal geconstateerd wordt dat dezelfde medewerker van opdrachtnemer de gestelde eisen niet naleeft, wordt deze op eerste verzoek van opdrachtgever vervangen.

10.	Uitvoerende medewerkers van opdrachtnemer dragen, door opdrachtnemer verstrekt, herkenbare en, minimaal conform de vigerende Arbowetgeving, beschermende bedrijfskleding en noodzakelijke persoonlijke beschermingsmiddelen.
11.	Opdrachtnemer neemt passende maatregelen om de continuïteit van de dienstverlening te borgen in geval van ziekte of uitstroom van personeel, beschikbaarheid van materieel of anderszins.
12.	Opdrachtgever is actief in vormgeven van de participatiewet en op zoek naar samenwerkende partijen rondom plaatsingen van eigen (oud)leerlingen (denk aan stageplekken of opleidingsplaatsen). Opdrachtnemer committeert zich na gunning om mee te werken aan gesprekken met opdrachtgever inzake duurzame plaatsingen van doelgroepen binnen de organisatie waar mogelijk en passend.
Eisen met betrekking tot de dienstverlening	
13.	Opdrachtnemer is bereid en in staat alle op het prijzenblad (bijlage G) genoemde afvalstromen in te zamelen, af te voeren en te (laten) verwerken. Het betreft de volgende afvalstromen: • Bedrijfsafval • Papier en karton • PD (Plastic) (plastic flessen en flacons, en drankkartons of plastic verpakkingen, en drinkpakken); • GFT; • Glas; • Vertrouwelijk archief (secure data); • Swill; • Bedrijfsafval grof; • Chemisch afval; • Bouwafval.
14.	De soorten afvalstromen, containers en de frequentie van het inzamelen van het afval verschillen per schoollocatie. Het prijzenblad (bijlage G) geeft de huidige dienstverlening per locatie weer. Hoewel in principe de scholen dezelfde dienstverlening zullen afnemen, zijn wijzigingen hierin mogelijk. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij bij aanvang van de dienstverlening alle scholen bezoekt, bijzonderheden van de locatie inventariseert en adviseert over afvalstromen, containers en ledigingfrequentie. Vanaf het tweede contractjaar vindt dit bezoek-contact jaarlijks plaats (fysiek dan wel telefonisch, in afstemming met de schooldirecteur), met als doel een geoptimaliseerde dienstverlening voor de scholen.
15.	Het is mogelijk dat scholen afvalstromen willen laten inzamelen die nu niet bij de betreffende school opgenomen staan in het prijsopgaveformulier. De nieuwe dienstverlening wordt afgerekend op basis van de tarieven op tabblad 'Menukaart' op het prijsopgaveformulier.
16.	Als er initiatieven zijn of ontstaan waardoor afval kosteloos afgevoerd kan worden, zoals bijvoorbeeld het programma Afval Goed Geregeld, dan mag een school hier gebruik van maken en wordt de dienstverlening voor de betreffende school hierop aangepast.
17.	Opdrachtnemer dient het gescheiden ingezamelde afval op correcte en verantwoorde wijze gescheiden te verwerken. Opdrachtnemer dient binnen 72 uur drie werkdagen na eerste verzoek van opdrachtgever een verklaring te kunnen overleggen waaruit blijkt dat

	opdrachtnemer gescheiden ingezamelde afvalresten op een gecontroleerde en wettelijk correcte wijze gescheiden verwerkt.
18	Het inzamelen, afvoeren en verwerken van alle soorten afvalstromen dient altijd te voldoen aan de actuele wetgeving. Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk te beschikken over de benodigde vergunningen, ook als de wetgeving wijzigt.
19	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de directe omgeving van de scholen zo min mogelijk hinder ondervinden van de afvalinzameling.
20	Opdrachtnemer plaatst de container op een vaste, met de school afgestemde, plek. De school plaatst de container vóór de lediging de container op de afgesproken plaats en na iedere lediging zet de opdrachtnemer de container op dezelfde plek terug.
21	Indien er bij de lediging door opdrachtnemer afvalstoffen naast de container belanden, dient dit terstond opgeruimd te worden.
22	Het inzamelen en afvoeren van de afvalstoffen vindt plaats op vaste werkdagen, tussen 9:00 en 16:00 uur. Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer dat deze vanwege de veiligheid, zo veel als mogelijk, de inzamelroute inplant binnen schooltijden en rekening houdt met tijdstippen waarop er veel kinderen en ouders zich op en rondom de school bevinden. Bij enkele scholen kan in nadere afstemming het afval eerder dan 9:00 uur ingezameld worden.
23	Vaste inzameldagen kunnen <u>niet</u> eenzijdig gewijzigd worden. Wijzigingen in vaste inzameldagen vinden altijd in afstemming tussen opdrachtnemer en de betreffende school plaats.
24	Indien de vaste inzameldag op een feestdag valt, wordt in overleg met de contactpersoon van de school een andere inzameldag in diezelfde week afgesproken.
25	De dienstverlening vindt in principe 43 weken per jaar plaats: gedurende de schoolweken (40 weken), de eerste en laatste week van de zomervakantie en de eerste week van de kerstvakantie. Voor scholen met kinderopvang is de dienstverlening in principe het gehele jaar rond omdat deze scholen in de meeste gevallen 52 weken per jaar geopend zijn. Zie het prijzenblad (bijlage G) voor de huidige afvalstromen, containers en frequenties per locatie. Hier kan van worden afgeweken indien een school in de vakanties geen ledigingen of juist extra ledigingen wenst (bijvoorbeeld vanwege activiteiten als de zomerschool). Bij het bezoek van opdrachtnemer aan de scholen wordt dit met de contactpersoon van de school afgestemd.
26	Indien in vakanties de inzameldag afwijkt van de vaste dag, informeert opdrachtnemer de school tijdig, via e-mail, op welke vakantiedagen ledigingen plaatsvinden. Indien de school de lediging niet wenst, annuleert zij deze middels een reactie op de betreffende e-mail van opdrachtnemer en wordt de lediging niet in rekening gebracht. De vakantieregeling is te vinden op de website van Lucas Onderwijs: Lucas Onderwijs - Vakantieregeling
27	Indien een container op de vaste inzameldag niet geledigd kan worden, met verwijt aan de opdrachtnemer, wordt deze indien mogelijk dezelfde dag maar uiterlijk de volgende werkdag voor 12.00 uur geleegd. Opdrachtnemer stelt zo spoedig mogelijk de contactpersoon van de school op de hoogte van de vertraging.
28	Indien opdrachtnemer afval aantreft dat niet op de afgesproken wijze is aangeboden, zamelt opdrachtnemer dit wel in, tenzij dit leidt tot overtreding van de vigerende

	wetgeving , en maakt hier melding van bij de contactpersoon van de betreffende school. Indien deze school driemaal binnen één kwartaal verzuimt het afval op de correcte manier aan te bieden, neemt opdrachtnemer hierover contact op met de centrale contractmanager van opdrachtgever.
29	Opdrachtnemer past op verzoek van, of in overleg met, opdrachtgever de dienstverlening aan. Opdrachtnemer dient flexibel met wijzigingen om te gaan, en binnen vijf werkdagen de dienstverlening bij te stellen. Het nieuw vastgestelde bedrag wordt met ingang van de aangepaste dienstverlening in rekening gebracht.
30	Opdrachtnemer is bereid en in staat additionele inzamelopdrachten uit te voeren, en extra containers te leveren. De aanvraag voor zowel de extra lediging als voor de extra container wordt door de contactpersoon van de school telefonisch, via e-mail of een eventuele portal gedaan. Opdrachtnemer bevestigt schriftelijk aan de school de overeengekomen additionele inzamelopdracht, waarin in elk geval de datum van de levering en/of lediging, het soort container en het tarief staat vermeld. Indien er geen concrete datum wordt afgesproken, vindt de levering en/of lediging uiterlijk binnen drie werkdagen plaats. Opdrachtnemer brengt de huur tot aan de afgesproken ophaaldatum in rekening, ook als opdrachtnemer besluit de container pas later op te halen (bijvoorbeeld vanwege efficiencyredenen).
31	Opdrachtnemer is bereid en in staat scholen ondersteuning en advisering te bieden omtrent duurzaamheid, afvalreductie en milieubewustheid. Indien een school hier behoefte aan heeft, verleent de school een losse opdracht aan de opdrachtnemer.
32	Vernietiging van vertrouwelijke documenten kan plaatsvinden op de school of elders. Op verzoek van opdrachtgever levert opdrachtnemer binnen één-drie werkdagen na de daadwerkelijke vernietiging een (digitaal) bewijs dat de vernietiging van het vertrouwelijk materiaal heeft plaatsgevonden.
33	Verloren voorwerpen van waarde die bij de uitvoering van de werkzaamheden worden aangetroffen dienen bij de gebouwbeheerder van de locatie te worden afgegeven.
Eisen met betrekking tot de inzamelmiddelen	
34	Opdrachtnemer is bereid en in staat alle op de prijzenblad vermelde containers te leveren t.b.v. de inzameling, afvoer en verwerking van de afvalstromen.
35	Opdrachtnemer stelt voor vertrouwelijke documenten containers ter beschikking die afgesloten en veilig zijn, met een speciale inwerpopening. De containers voldoen aan de geldende wet- en regelgeving (algemeen en AVG specifiek), om de privacy van de informatie te garanderen.
36	Opdrachtnemer werkt voor de vernietiging van vertrouwelijke documenten/gegevens enkel met gecertificeerde dienstverleners die professionele vernietiging van gegevensopslagmedia in overeenstemming met ISO 21964 aanbieden. Op verzoek van de opdrachtgever wordt bewijs hiervoor aangeleverd door de opdrachtnemer.
37	De containers blijven eigendom van opdrachtnemer.
38	Containers hoeven bij aanvang van de dienstverlening niet nieuw te zijn, maar dienen wel in technisch goede staat, schoon en representatief te zijn.
39	De in te zetten containers voldoen aan alle vigerende wettelijke verplichtingen op het gebied van veiligheid, arbo en milieu. In aanvulling op de wettelijke verplichtingen dienen de in te zetten containers tevens minimaal te voldoen aan onderstaande, niet limitatieve, opsomming:

	• Lekvrij; • Goed functionerende wielen (indien van toepassing); • Goed functionerende deksel(s) en/of deur(en) (indien van toepassing); • Goed functionerende sloten/afsluitmechanismen (indien van toepassing); • Geen scherpe randen/uitsteeksels die niet op een container in nieuwstaat aanwezig zijn; • Deugdelijk bevestigde handvatten (indien van toepassing); • Zichtbare benaming van het soort afval en/of gekleurde deksels.
40.	Opdrachtnemer inspecteert de containers regelmatig op gebreken en vuil.
41.	In het geval van geconstateerde gebreken aan containers, wordt in overleg met de contactpersoon van de school bepaald binnen welke termijn opdrachtnemer de gebreken dient te verhelpen. Indien reparatie niet mogelijk is, zorgt opdrachtnemer voor minimaal een gelijkwaardig vervangende container.
42.	Opdrachtnemer verwisselt of reinigt de containers eenmaal per jaar aan zowel de binnenzijde als de buitenzijde. Deze reiniging of verwisseling is inbegrepen in de aangeboden prijzen. Extra reinigingsbeurt(en) en/of wisselingen op verzoek van opdrachtgever is voor rekening van opdrachtgever.
43.	Het reinigen en onderhouden van de container geschiedt, zover dit op de school plaatsvindt, op werkdagen tussen 9:00 uur en 16:00 uur. Het exacte tijdstip wordt met de contactpersoon van de school afgestemd.
44.	Opdrachtnemer dient de containers voor eigen rekening en risico te verzekeren. <u>Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor zorgvuldig gebruik en onderhoud van de containers.</u>
Eisen met betrekking tot duurzaamheid en milieu	
45.	Voor zover een activiteit (nog) niet valt onder een wettelijke regeling, dient opdrachtnemer te handelen met inachtneming van de vereiste zorg voor het milieu.
46.	Opdrachtgever spant zich samen met opdrachtnemer in voor het realiseren van meer duurzaamheid en meer positieve effecten op milieu, zoals • Minimaliseren van transportbewegingen, bijvoorbeeld door een zo efficiënt mogelijke inzamelroute in te plannen; • Reductie van CO₂-uitstoot, bijvoorbeeld door de inzet van emissievrije voertuigen; • Stimuleren van minimaliseren van afvalstromen, bijvoorbeeld door voorlichting en advisering; • Gebruik van circulaire of biobased materialen, bijvoorbeeld voor containers; • Hergebruik van zoveel mogelijk afvalstoffen bij de afvalverwerking.
47.	Eventuele beperkingen in toegang tot milieuzones zijn voor rekening en risico van de opdrachtnemer en mogen de dienstverlening niet beïnvloeden.
48.	Gescheiden opgehaalde afvalstromen blijven van ophalen tot en met verwerking van elkaar gescheiden.
49.	Opdrachtnemer past uitsluitend niet milieubelastende reinigingsmiddelen toe.
Prijzen en tarieven	
50.	Inschrijver vult op het prijzenblad een prijs voor de huur per container per maand en een prijs per lediging in. De door opdrachtnemer opgegeven tarieven in bijlage G – Prijzenblad

	gelden gedurende de overeenkomst. Zie bijlage B - concept overeenkomst voor de indexatie mogelijkheden.
51.	Indien een school de dienstverlening wenst te wijzigen, wordt het nieuw vastgestelde bedrag gebaseerd op de tarieven uit het overzicht 'Menukaart' op het prijsopgaveformulier.
52.	De huur van 'extra' containers (additionele opdrachten) is op basis van de tarieven uit het overzicht 'Menukaart' op het prijsopgaveformulier.
53.	Alle geoffreerde tarieven en prijzen in bijlage G – Prijzenblad zijn gebaseerd op de specificaties in het beschrijvend document en bijbehorende bijlagen en de ingediende inschrijving. Dat wil zeggen gebaseerd op alle eisen en de toezeggingen in de antwoorden op de gestelde gunningcriteria. Dit houdt in dat deze eisen en toezeggingen zijn inbegrepen in de aangeboden prijzen.
54.	Het tarief zoals aangegeven door opdrachtnemer in bijlage G - Prijzenblad is exclusief btw en inclusief bijkomende kosten. Dat betekent dat kosten voor onder meer plaatsing, reiniging en onderhoud aan de containers, voor inzameling en verwerking van de afvalstromen, maar ook kantoorkosten en dergelijke, in de huurkosten van de containers óf in de ledigingskosten verwerkt zijn. Er kunnen door opdrachtnemer dus geen overige en/of aanvullende kosten in rekening worden gebracht voor de juiste uitvoering van de overeenkomst. Indien opdrachtnemer bepaalde kosten gedeeltelijk of in zijn geheel wil doorberekenen aan opdrachtgever, dient opdrachtnemer zodoende dergelijke kosten reeds vooraf te verwerken in de tarieven.
55.	Voor het opstellen van offertes voor additionele opdrachten worden geen kosten in rekening gebracht.
Facturatie en betaling	
56.	Opdrachtnemer stuurt per school een factuur. Verzamelfacturen worden niet geaccepteerd.
57.	Facturen die niet de geëiste informatie bevatten en/of voldoen aan de voorwaarden conform de (concept) overeenkomst worden niet door opdrachtgever in behandeling genomen.
58.	Opdrachtnemer vermeldt de kosten voor de huur en de lediging per afvalstroom apart op de factuur (deze kosten zijn gesplitst). Ook dienstverlening op afroep (extra ledigingen, reiniging van containers, PD zakken et cetera) dienen apart te worden vermeld. Zie artikel 4 in de (concept) overeenkomst voor overige gegevens die op de factuur vermeld worden.
59.	Op verzoek is het mogelijk om voor één locatie meerdere klantnummers aan te maken. Denk bijvoorbeeld aan een kindcentrum waarin zowel een PO school, een VO school, de gemeente en kinderopvang gevestigd kunnen zijn.
Overleg structuur en communicatie	
60.	Opdrachtnemer beschikt over één vaste contactpersoon (accountmanager) als aanspreekpunt voor opdrachtgever, en, bij afwezigheid van deze, één vervangende contactpersoon. De eventuele backoffice van opdrachtnemer bestaat uit eveneens een vaste contactpersoon. Opdrachtgever heeft per school één contactpersoon en beschikt daarnaast over een school overstijgend contactpersoon (de centrale contractmanager van deze opdracht).

	Opdrachtnemer communiceert zoveel als mogelijk rechtstreeks met de scholen van opdrachtgever.
61	Deze contactpersonen van opdrachtnemer zijn op werkdagen tijdens kantoortijden telefonisch en via de e-mail bereikbaar. Voor de accountmanager geldt dat een eerste reactie op een verzoek of vraag van opdrachtgever binnen maximaal één werkdag gegeven moet zijn. Telefonische bereikbaarheid van de backoffice betekent binnen vijf minuten daadwerkelijk persoonlijk contact met een medewerker of binnen een uur een reactie op de mail. De kennis en bevoegdheid van de accountmanager en de backoffice is van dien aard dat praktisch alle verzoeken en vragen dezelfde dag behandeld of beantwoord kunnen worden.
62	Indien de accountmanager of medewerker(s) van de backoffice naar mening van opdrachtgever onvoldoende vaardig zijn om de kwaliteit van de dienstverlening te garanderen, stelt opdrachtnemer in samenspraak met opdrachtgever een verbeterplan op. Als dit niet tot verbetering van de dienstverlening leidt, behoudt opdrachtgever zich het recht voor vervanging van de betreffende persoon te eisen.
63	Tweemaal per jaar vindt er tactisch overleg plaats tussen de accountmanager van opdrachtnemer en de centrale contractmanager van opdrachtgever. In dit overleg wordt per kwartaal de dienstverlening besproken, de volgende punten kunnen aan de orde komen: • Onderwerpen uit de managementrapportage, zoals KPI's, advies en facturatie; • Indexatie; • Communicatie en samenwerking tussen opdrachtnemer en scholen; • Eventuele overige punten.
64	Eenmaal per jaar vindt er strategisch overleg plaats tussen de centrale contractmanager en de op strategisch niveau eindverantwoordelijke van opdrachtnemer, zoals bijvoorbeeld de leidinggevende van de accountmanager. De volgende punten kunnen in dit overleg aan de orde komen: • Ernstige escalaties; • Evaluatie van het afgelopen jaar; • Vooruitblik naar het volgende jaar; • Marktontwikkelingen.
65	Verslaglegging van de overleggen (dat wil zeggen: notulen en actielijst) gebeurt door opdrachtnemer. Opdrachtnemer levert deze binnen vijf werkdagen aan bij de centrale contractmanager. De centrale contractmanager geeft binnen vijf werkdagen een (inhoudelijke) reactie. Pas na akkoord van opdrachtgever is het document definitief.
66	Opdrachtnemer levert elke kwartaal een managementrapportage aan (driemaal naar aanleiding van een tactisch of strategisch overleg, eenmaal zonder overleg). Opdrachtnemer stuurt de centrale contractmanager uiterlijk twee weken voorafgaand aan het overleg de managementrapportage per e-mail toe. Een managementrapportage bestaat uit: • Financiële gegevens (maandelijkse facturatie en facturatie voor additionele werkzaamheden); • Kritische Prestatie Indicatoren (hierna: KPI); • Wijzigingen in de afvalstromen (extra of vervallen); • Eenmalige opdrachten;

	• Overzicht klachten en oplossingen; • Gewicht afval per soort; • Advies/verbetervoorstellen op basis van ledigingen, aantal containers e.d.; • Eventuele overige punten. Op verzoek levert opdrachtnemer een rapportage op schoolniveau aan (denk aan per school: gewicht per afvalstroom, kosten) met als doel meer inzicht en bewustwording van de scholen.
67	Op basis van de inschrijving wordt een model verder uitgewerkt voor KPI's, dat wordt toegevoegd als bijlage bij de overeenkomst. In dit model wordt per KPI het volgende vastgelegd: • KPI; • Indicator; • Norm; • Bron van KPI; • Meetmethodiek; • Meetfrequentie; • Resultaten; • Consequenties. Opdrachtgever heeft het recht de KPI's jaarlijks bij te stellen.
68	Klachten worden in eerste instantie met de contactpersoon van de school afgehandeld. Opdrachtnemer reageert binnen één werkdag op klachten over de dienstverlening, de toegestane duur van de klachtenafhandeling vindt in overleg met de school plaats. Alle klachten en meldingen door de scholen worden door opdrachtnemer geregistreerd.
69	Bij klachten van ernstige aard of klachten die herhaaldelijk voorkomen, stelt opdrachtnemer een dedicated person beschikbaar (zoals een klachtenmanager), tenminste totdat er een structurele oplossing is voor de klachten.
70	In het geval opdrachtnemer de afgesproken KPI's en/of afgesproken dienstverlening niet behaalt, kan opdrachtnemer verzocht worden een verbeterplan aan te leveren. Opdrachtnemer legt dit plan binnen twee weken na opvraging ter goedkeuring voor aan opdrachtgever. De voortgang van het verbeterplan wordt na vier weken, tenzij anders overeengekomen, geëvalueerd met opdrachtnemer. Indien het verbeterplan niet (goed) wordt nageleefd of niet de gewenste effectiviteit heeft, wordt de tekortkoming vastgelegd en een nieuwe termijn afgesproken waarbinnen de tekortkoming opgelost moet zijn. Als dit evenmin tot het gewenste resultaat leidt, dan kan de opdrachtgever een officiële in gebrekestelling sturen met daarin een redelijke termijn om de dienstverlening op het afgesproken niveau te krijgen. Indien deze officiële in gebrekestelling ook niet tot het gewenste resultaat leidt, is opdrachtgever gerechtigd het contract eerder te ontbinden met een opzegtermijn van zes maanden.

	Tijdens dit gehele traject is opdrachtgever gerechtigd om jaarlijkse indexering niet toe te staan. Zodra de dienstverlening op het afgesproken niveau is, is indexatie, na toestemming van de opdrachtgever, wel toegestaan.
Overige eisen	
71.	Als de opdrachtnemer een portal aanbiedt en de opdrachtgever deze wenst te gebruiken voor onder andere zicht op de ledigingsdagen en de mogelijkheid om extra containers en/of ledigingen aan te vragen, dan zijn onderstaande eisen van toepassing. • Enkel geautoriseerde medewerkers kunnen inloggen en extra dienstverlening aanvragen; • De webshop is beschikbaar in de Nederlandse taal; • De webshop dient beveiligd te zijn tegen misbruik door derden, door onbevoegden, calamiteiten en dataverlies; • Aan één inlogaccount kunnen meerdere afleverlocaties gekoppeld worden; • Opdrachtbevestiging van de digitale bestelling moet per mail naar meerdere personen gestuurd kunnen worden; • Als bij aanvang van het contract, of tijdens de uitvoering van het contract, blijkt dat er sprake is van verwerking van persoonsgegevens in het portal, dan zal een verwerkersovereenkomst worden opgesteld. Opdrachtgever hanteert hiervoor op dit moment "Model Verwerkersovereenkomst 4.0, Behorende bij het Convenant Digitale Onderwijsmiddelen en Privacy 4.0", inclusief bijbehorende de modelbijlagen.
72.	Exitregeling a. De opdrachtnemer verleent alle medewerking die nodig is voor een geruisloze overgang naar de nieuwe overeenkomst dan wel nieuwe opdrachtnemer; b. Tijdens het overgangsproces is opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform dit programma van eisen. De werkzaamheden zullen tot einddatum worden uitgevoerd; c. Opdrachtnemer zal binnen één maand na overdracht alle aan haar beschikking gestelde en ter beschikking gekomen persoonsgegevens vernietigen en opdrachtgever op de hoogte brengen van een dergelijke vernietiging.