

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen verwerkt inschrijver in de prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemeen	
1.	<u>Afval goed geregeld</u> Opdrachtgever is aangesloten bij “Afval goed geregeld”. Opdrachtnemer werkt hier zonder aanvullende kosten voor opdrachtgever aan mee.
2.	<u>Aansprakelijkheid</u> De aansprakelijkheid is beperkt conform algemene voorwaarden.
3.	<u>Sleutelbeheer</u> Opdrachtgever en opdrachtnemer komen na gunning een plan overeen over toegang tot locaties.
4.	<u>Samenwerking derden</u> Op verzoek van opdrachtgever werkt opdrachtnemer samen met andere leveranciers (schoonmaakdienstverlener, cateraar etc.) om zo efficiënt mogelijk om te gaan met (voorkomen van) afval(stromen).

Communicatie	
1.	<u>Vast aanspreekpunt</u> Opdrachtnemer heeft één vast aanspreekpunt voor de contactpersoon van opdrachtgever. Na gunning wordt vastgesteld wie dit is.
2.	<u>Voertaal</u> Communicatie binnen de opdracht gaat in het Nederlands.
3.	<u>Doorvoeren wijzigingen</u> Wijzigingen in dienstverlening kunnen alleen door geautoriseerde personen worden doorgegeven. Een overzicht van deze personen wordt na gunning verstrekt. Wijzigingen die worden doorgevoerd na communicatie van ongeautoriseerde personen worden niet betaald.
4.	<u>Doorvoertermijn</u> Opdrachtnemer voert wijzigingen binnen drie werkdagen door.
5.	<u>Doorgeven van wijzigingen</u> Opdrachtgever geeft wijzigingen digitaal door, bij voorkeur via een portal (kosteloos voor opdrachtgever). Opdrachtnemer zorgt altijd voor een schriftelijke bevestiging richting opdrachtgever.
6.	<u>Overzicht wijzigingen</u> Verandert er een overzicht na wijziging? Opdrachtnemer verstrekt een gewijzigd overzicht binnen vier weken na wijziging.
7.	<u>Vervallen locatie</u> Vervalt er een locatie? Opdrachtgever informeert opdrachtnemer hier minimaal één maand van tevoren over.
8.	<u>Meldingen/ Klachten</u> De opdrachtnemer zorgt voor een adequate registratie en afhandeling van alle ontvangen verstoringen en/of klachten binnen de dienstverlening. De afhandeling dient hierbij aan de volgende criteria te voldoen: a. Verstoringen van, of klachten over, het normale afvalinzamelingsproces dienen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24 uur te worden hersteld en schriftelijk terug te worden gekoppeld; b. Bij calamiteiten geldt een reactietijd en oplostijd van max. 4 uur; c. Klachten, verstoringen en calamiteiten dienen geregistreerd te worden in de Managementrapportage; d. Bij repeterende klachten komt opdrachtnemer, op verzoek van opdrachtgever, meteen plan van aanpak voor een structurele oplossing

Personeel	
9.	<u>Personeel</u> Opdrachtnemer zet voor inzamel- en ledigingsactiviteiten goed geïnstrueerd personeel in dat beschikt over de vereiste kennis.
10.	<u>VOG</u> Medewerkers die binnen locatie(s) van opdrachtgever komen en/of toegang hebben tot vertrouwelijk papier, beschikken over een VOG (profiel onderwijs), dat bij start inzet betreffende medewerker maximaal zes maanden oud is. Op verzoek toont opdrachtnemer dit aan.
11.	<u>Wettelijke bepalingen personeel</u> Opdrachtnemer neemt bij uitvoering van de opdracht wettelijke bepalingen (o.a. arbeidsomstandighedenwet) in acht.
12.	<u>Gedrag personeel</u> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel: • Werkzaamheden verricht vrij van middelen die het rij- en werkgedrag beïnvloeden; • Zich onthoudt van het aannemen van fooien of vergelijkbaar; • Zich correct gedraagt ten opzichte van gebouwgebruikers van opdrachtgever; • Zich onthoudt van het doorzoeken van aangeboden reststoffen; • Instructies (rondom veiligheid) in acht neemt; • Zich herkenbaar en passend kleed tijdens de uit te voeren werkzaamheden; • Zich houdt aan de bepalingen van de verkeerswet; • Met opdrachtgever contact zoekt wanneer er reststoffen zijn aangeboden op andere dan overeengekomen wijze, of reststoffen die vallen onder de gevaarlijke reststoffen (hs 10 wet milieubeheer); • Nederlands spreekt.
13.	<u>Verloren items</u> Wanneer opdrachtnemer bij inzamelingswerkzaamheden voorwerpen van waarde aantreft die kennelijk verloren lijken te zijn, levert hij deze af bij opdrachtgever.
14.	<u>Continuïteit bezetting</u> Opdrachtnemer houdt gedurende de gehele looptijd de personele bezetting op orde om continuïteit van de dienstverlening te borgen.

Wet- en regelgeving	
15.	<u>Wet- en regelgeving</u> Opdrachtnemer handelt bij uitvoering van de opdracht overeenkomstig relevante wet- en regelgeving die door relevante organen zijn opgesteld.
16.	<u>Vergunningen</u> Opdrachtnemer is in bezit van alle benodigde vergunningen om de gevraagde dienstverlening uit te voeren.

Kritische Prestatie Indicatoren	
17.	KPI's Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever elk kwartaal de kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer. KPI's KPI 1: Inzamelen van geplande afvalstromen, norm: 98% volgens planning. 98% van het aantal ledigingen is uitgevoerd volgens geplande datum en afgesproken tijdsblokken (werkplan) de overige 2% binnen 16 werkuren na geplande datum. Meetperiode per kwartaal KPI 2: Inzamelen van afvalstromen op afroep, norm: 99% volgens afspraak. 99% van het aantal ledigingen op afroep zijn uitgevoerd binnen 16 werkuren na afroep (zie ook eis 18). De overige 1% binnen 24 werkuren na afroep. Meetperiode per kwartaal KPI 3: Klachten, norm: maximaal 2 gegronde klachten per jaar Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen een melding en een klacht. Melding: is een kennisgeving van een feitelijke situatie, gebeurtenis of constatering. Meldingen kunnen betrekking hebben op bijvoorbeeld (ver)storingen, afwijkingen of risico's en worden geregistreerd ter informatie of opvolging. Meldingen worden telefonisch en/of schriftelijk gedaan door medewerkers van de dienst Facilitaire Services van opdrachtgever. Klacht: is een uiting van ontevredenheid. Dat kan gaan over bijvoorbeeld, maar niet limitatief, leveringsbetrouwbaarheid, met regelmaat terugkerende verstoringen, afwijkingen ten aanzien van het programma van eisen, de leidraad of de aangeboden inschrijving van opdrachtnemer, communicatie of een gebrek daaraan, nakoming van afspraken etc. Meerdere meldingen kunnen ook een klacht tot stand brengen. Een klacht wordt altijd schriftelijk gemeld door de contractmanager van opdrachtgever. KPI 4: Duurzaamheid (antwoord op gunningsvraag 3), waaronder reduceren restafval, CO2-reductie, recycling.
18.	Monitoring De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past opdrachtnemer zijn aanpak aan.
19.	Niet behalen KPI's Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. Als opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.
Bestellen en leveren	
20.	Realisatietermijn Roept opdrachtgever een afvallediging of plaatsing van container af? Opdrachtnemer realiseert dit binnen 16 werkuren.

Afvalverwerking	
21.	<u>Locatiescan</u> Opdrachtnemer maakt per locatie een locatiescan en overlegt deze binnen de implementatieperiode. Hierbij geeft opdrachtgever inzicht in de huidige situatie en afvalstromen en draagt advies aan over optimalisatie voor de meest optimale opstelling. In overleg wordt de definitieve opstelling bepaald.
22.	<u>Werkplan</u> Per locatie wordt een werkplan gemaakt, waarin afspraken zijn vastgelegd over tijdsblokken voor lediging, invulling van lediging tijdens feestdagen en vakanties, inzamelingsfrequenties, vulgraden, verbetervoorstellen in het logistieke proces. Dit plan wordt jaarlijks bekeken en waar nodig herzien. Ledigingen dienen op werkdagen tussen 08:00 uur en 16:30 uur uitgevoerd te worden, tenzij anders overeengekomen.
23.	<u>Aanbieden reststoffen</u> In te zamelen reststoffen worden door opdrachtgever volgens plaatselijke regelgeving aangeboden en geplaatst. Opdrachtnemer zet inzamelingsmiddelen na lediging op dezelfde plek terug.
24.	<u>Storten reststoffen</u> Opdrachtnemer stort alle reststoffen in het inzamelvoertuig. Gemorste reststoffen ruimt hij direct op. Opdrachtnemer houdt de plekken waar reststoffen worden aangeboden gedurende het inzamelingsproces veegschoon.
25.	<u>Vervuiling afvalstromen</u> Indien afvalstromen vervuild zijn dient Opdrachtnemer dit aan opdrachtgever te melden en zoekt opdrachtgever afstemming met opdrachtgever voor oplossing van de situatie en biedt opdrachtgever advisering om dit in de toekomst te voorkomen. Opdrachtnemer biedt opdrachtgever de gelegenheid tot herstel. Dit mag niet leiden tot het verstrekken van boetes door opdrachtgever aan opdrachtgever.
26.	<u>Reinigen wisselcontainers</u> Opdrachtnemer reinigt en desinfecteert de wisselcontainers van GFT en swill bij iedere lediging aan binnen- en buitenzijde. Zowel voor het reinigen als voor het wisselen brengt opdrachtgever geen extra kosten in rekening.
27.	<u>Spelregels reiniging wisselcontainers</u> Bij het reinigen dient opdrachtgever zich aan de volgende punten te houden: • Op het terrein mag door opdrachtgever geen vuil worden achtergelaten; • Gebruikte reinigingsmiddelen mogen niet milieubelastend zijn; • Opdrachtnemer mag niet lozen op het riool van opdrachtgever.
28.	<u>Staat inzamelmiddelen</u> De inzamelmiddelen dienen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst in goede staat van onderhoud te verkeren en een behoorlijk aanzien te hebben, een en ander ter beoordeling van opdrachtgever. De kosten voor onderhoud, reiniging en vervanging van defect materieel zijn verrekend in de eventuele huurprijzen van de inzamelmiddelen.
29.	<u>Containers/ inzamelingsmiddelen</u> Containers/ inzamelingsmiddelen zijn lekvrij, en zijn passend voor het doel waarvoor ze gebruikt worden. Wanneer deze niet meer functioneel voldoen of onveilig zijn, worden zij na vaststellen hiervan en doorgeven aan opdrachtgever, bij de eerstvolgende lediging vervangen. Zowel medewerkers van opdrachtgever als medewerkers van opdrachtgever hebben een signalerende functie wanneer er gebreken aan de containers/ inzamelingsmiddelen wordt geconstateerd.
30.	Opdrachtnemer neemt alle benodigde maatregelen om bij ophalen, ledigen en terugplaatsen van de inzamelmiddelen de veiligheid in en om de locaties en van de gebouwgebruikers (medewerkers en studenten), verkeer en derden (zoals voorbijgangers) te garanderen.
31.	<u>Alle containers ledigen</u> Opdrachtnemer ledigt alle gangbare (ondergrondse) containers, ook die door een andere partij zijn geplaatst.
32.	<u>Vertrouwelijk papier afvoeren</u> Opdrachtnemer zorgt voor een volledig geborgd traject voor het afvoeren en vernietigen van vertrouwelijk papier volgens de CA+ certificering en DIN 66399. Opdrachtnemer levert na vernietiging de vernietigingscertificaten aan aan de contactpersoon van opdrachtgever.

33.	<u>Aanbevelingen dienstverlening</u> Opdrachtnemer doet proactief aanbevelingen op basis van zijn bevindingen bij het ophalen van afval, minimaal vier keer per jaar.
34.	<u>Beperking overlast</u> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat directe omgeving (omwonenden en verkeer) van de ophaallocaties zo min mogelijk hinder ondervinden van ledigingen.
35.	<u>Ondergrondse containers</u> Op diverse locaties van opdrachtgever zijn semi-con containers in gebruik, het merendeel van deze containers zijn eigendom van de huidige leverancier en een aantal zijn eigendom van opdrachtgever (zie bijlage 7). Uit oogpunt van duurzaamheid en kosten inefficiëntie heeft opdrachtgever er een grote voorkeur voor dat opdrachtnemer deze containers overneemt van de huidige leverancier. Opdrachtnemer en huidige leverancier treden hierover in overleg, opdrachtgever is hier geen partij in. Voor overname van de containers die eigendom zijn van opdrachtgever worden separate afspraken gemaakt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

Duurzaamheid	
36.	<u>Circulair Materialenplan - LAP3</u> Opdrachtnemer conformeert zich aan het Circulair Materialenplan - LAP3.
37.	<u>Wet- en regelgeving afvoer</u> Opdrachtnemer voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving in het kader van inzamelen, transporteren en verwerken van alle aangeboden afvalstromen en hernieuwbare stromen.
38.	<u>EURO 6</u> Opdrachtnemer zet alleen elektrische voertuigen en/of vervoersmiddelen in die minimaal aan de EURO 6-norm voldoen

Managementinformatie	
39.	<u>Tactisch overleg</u> Opdrachtgever plant minimaal vier keer per jaar een tactisch overleg met opdrachtnemer. Indien gewenst zal eenmaal per jaar een strategisch overleg plaatsvinden. Opdrachtgever maakt samen met opdrachtnemer, minimaal één week voorafgaand aan dit overleg de agenda op en zorgt voor verspreiding van dit document. De agenda bevat onder andere: • Ontwikkelingen opdrachtnemer/ branche en ontwikkelingen opdrachtgever; • Notulen van het vorige overleg plus voortgang op de actie/resultaten lijst; • Contractsamenvatting, contract/contractmutaties; • Ervaringen services, dienstverlening & samenwerking; • Managementrapportage; • Etc. Verslaglegging van overleggen vindt plaats door opdrachtnemer en wordt binnen vijf werkdagen na het overleg aangeleverd aan de contractmanager.
40.	<u>Managementrapportage</u> Informatie uit voorgaande eis verwerkt opdrachtnemer in een managementrapportage per kwartaal. Deze rapportage kan op elk niveau en op elke mogelijke combinatie opgesteld worden (denk aan periodes, locaties, cumulatief). De managementrapportage omvat minimaal de volgende componenten: • Managementsamenvatting (evaluatie algemene verloop samenwerking); • Kwartaalrapportage; ○ Afgenomen diensten (in alle mogelijke samenstellingen, denk aan per locatie, over een bepaalde periode, in hoeveelheden en in euro's) ○ Analyse op diverse fronten ten opzichte van vorige periode (zowel in jaar(en) als kwartaal); ○ Proactieve signalering en advisering bij proces-, duurzaamheids- en (financiële) efficiëntieverbeteringen ○ Duurzaamheidsdoelstellingen (o.a. verminderen CO2 uitstoot en vermindering restafval inclusief klimaatimpact) ○ Afhandeling klachten • Kwaliteitsmanagement (KPI's); • Trends & ontwikkelingen; • Overige relevante punten.
41.	<u>Managementrapportage vereisten</u> Opdrachtnemer stuurt deze managementrapportage digitaal binnen 10 werkdagen na afloop van het kwartaal, toe aan de contractmanager. Opdrachtgever verwacht dat de opdrachtnemer transparantie en verantwoording zal bieden door middel van eenvoudig leesbare, betrouwbare en controleerbare informatie (data). Deze informatie moet niet alleen op operationeel niveau, maar ook op tactisch en strategisch niveau een nauwkeurige weergave bieden van de prestaties en activiteiten van opdrachtnemer m.b.t. de overeengekomen dienstverlening. Het is van groot belang dat de verstrekte data consistent en accuraat is, zodat deze kan dienen als een solide basis voor verantwoording, besluitvorming en strategische uitgangspunten.
42.	<u>Notuleren</u> Opdrachtnemer notuleert tijdens het tactisch overleg, en zorgt voor een actielijst. De notulen en actielijst worden bij de contractmanager aangeleverd binnen één werkweek na het tactisch overleg.

Afval scheiden aan de bron	
43.	<u>Pilot 2025</u> In 2025 heeft er op twee locaties van opdrachtgever een pilot plaatsgevonden met scheiden aan de bron van restafval en PD. Dit wil opdrachtgever voortzetten op alle locaties die binnen de overeenkomst vallen, opdrachtnemer werkt hieraan mee.
44.	<u>Optimalisatie scheiden aan de bron</u> Opdrachtnemer geeft (proactief en kosteloos) advies over het optimaliseren van scheiden aan de bron en het verbeteren van het scheidingspercentage van afval. Deze medewerking is gebaseerd op advies, meedenken en optimaliseren van processen. Vanuit kennis en ervaring zorgt opdrachtnemer er voor dat opdrachtgever advies ontvangt over het verbeteren van het scheidingspercentage. Als in het advies investeringen vanuit opdrachtgever noodzakelijk zijn, dan werkt de opdrachtnemer dit uit zodat opdrachtgever een beeld krijgt van de gewenste investering, de terugverdienperiode, en mogelijk te realiseren doelen. Adviezen die geen (directe) investeringen vereisen vanuit opdrachtgever vormen ook een onderdeel van de dienstverlening van opdrachtgever. Te denken valt aan bijvoorbeeld campagnes t.b.v. bewustwording e.d.

Bijdrage aan het onderwijs	
45.	<u>Bijdrage aan het onderwijs</u> Opdrachtnemer werkt, indien gevraagd, kosteloos mee aan studiemateriaal, projecten, gastcolleges en eventuele locatiebezoeken ten behoeve van het onderwijs van opdrachtgever.
46.	<u>Stageplekken</u> Opdrachtnemer stelt, indien gewenst, stageplekken beschikbaar voor studenten van opdrachtgever.

Facturatie	
47.	<u>Facturatiemoment</u> Facturatie geschiedt na (deel) levering, maandelijks achteraf.
48.	<u>Facturatieformat</u> Facturen zijn in .pdf of .xml.
49.	<u>Facturatie e-mailadres</u> Opdrachtnemer stuurt facturen naar inkoopfactuur@summacollege.nl
50.	<u>Betaaltermijn</u> Opdrachtgever kent een betalingstermijn van 30 dagen.
51.	<u>Facturatiegegevens</u> Facturen bevatten minimaal de volgende gegevens: • NAW-gegevens; • IBAN-nummer leverancier; • Kamer van Koophandel nummer; • Factuurdatum; • Referentienummer van opdrachtgever; • Prijs van de dienst; • Getekende werk-/leverbonnen (incidentele aanvragen); • Overzicht uitgevoerde diensten per locatie, inclusief prijs van de dienst • Factuurbedrag exclusief btw; • Btw-bedrag; • Factuurbedrag inclusief btw. Opdrachtgever heeft mogelijk aanvullende informatie nodig gedurende de contractperiode. Opdrachtnemer verstrekt deze informatie in dat geval op de factuur.
52.	<u>Niet betalen factuur</u> Opdrachtgever heeft de mogelijkheid een factuur niet te betalen als deze niet voldoet aan de gestelde vereisten.
53.	<u>Indexatie</u> De prijzen staan vast tot en met 31 december 2026. Na deze datum hebben opdrachtnemer en Opdrachtgever het recht de tarieven jaarlijks per 1 januari, en voor het eerst met ingang van 1 januari 2027, aan te passen met maximaal de NEA-indexering (afvalstoffen transport - bedrijfsafval rolcontainers incl. brandstofkosten ontwikkeling).