

## Programma van eisen Afvalverwerking

Versie: 3

Datum: 10 maart 2026 2026 Definitief

### Inleiding

Dit Programma van Eisen (PvE) maakt integraal onderdeel uit van de Europese aanbesteding voor afvalverwerking ten behoeve van Naturalis. Dit document bevat de eisen ten aanzien van de opdracht afvalverwerking. De eisen zijn hard, wat betekent dat de Inschrijver bij uitvoering van de opdracht aan alle eisen moet voldoen en hier rekening mee houdt bij het opstellen van de inschrijving. Het niet voldoen aan één of meer eisen is voor Naturalis aanleiding om de inschrijver uit te sluiten van verdere beoordeling van de inschrijving.

De **geelgemarkeerde** eisen en/of tekst zijn wijzigingen ten opzichte van de oorspronkelijke eerste versie van het PvE. Deze versie 3 vervangt eerdere versies van het PvE volledig.

### Inhoudsopgave

Algemeen	2
Proces van inzamelen	3
Containers en middelen	4
Vertrouwelijk materiaal	6
Gevaarlijk afval	7
Overige afvalstromen	8
Implementatie	8
Personeel	8
Managementrapportage	9
Accountmanagement	10
Facturatie	10
Eisen inzake verwerking	11
Begrippenlijst	12
Bijlagen	13

## Algemeen

Nr.	Omschrijving
1	De inschrijver kan en wil de gevraagde dienstverlening voor Naturalis uitvoeren gedurende de hele looptijd van het contract, inclusief eventuele verlengingen, volgens de eisen in de offerteaanvraag. De inschrijver gaat volledig akkoord met alles wat in dit document en de bijlagen staat, zonder voorwaarden.
2	De inschrijver heeft ervaring met het ophalen en verwerken van (chemisch) afval.
3	De voertaal van de aanbesteding en bij de uitvoering van de opdracht is Nederlands.
4	Bij de uitvoering staat de veiligheid van Naturalis, bezoekers en medewerkers centraal. De inschrijver werkt altijd proactief, servicegericht en klantvriendelijk.
5	Een wijziging van dienstverlening, bedrijfsmiddel, verpakkingsmateriaal of verwerkingsmethode dient schriftelijk te worden aangekondigd.
6	Alle kosten die verband houden met de uitvoering van dit PvE en overige aanbestedingsdocumenten zijn voor rekening van de inschrijver, tenzij nadrukkelijk anders vermeld.
7	Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan deze in omvang toenemen of juist minder worden. Naturalis wenst de mogelijkheid te hebben om wijzigingen aan te brengen in het dienstenpakket in het ophalen en verwerken van afval.
8	De inschrijver houdt zich aan alle geldende (Europese) wetten, regels en voorschriften van de overheid. Als een activiteit nog niet wettelijk is geregeld, wordt deze uitgevoerd met zorg voor het milieu.
9	De algemene inkoopvoorwaarden van Naturalis zijn van toepassing op het te sluiten contract.
10	Bij het einde van het contract werkt de inschrijver volledig mee aan de overdracht van alle gegevens aan een nieuwe leverancier. Dit gebeurt op verzoek digitaal in een gangbaar formaat. De kosten hiervan zijn voor de inschrijver.
11	De inschrijver moet Naturalis actief ondersteunen bij het verminderen van het restafval. Het doel is dat Naturalis in 2030 het restafval met 25% heeft verminderd ten opzichte van 2025.
12	De inschrijver beschikt over een digitaal klantportal die gedurende de looptijd van de overeenkomst continu beschikbaar en up-to-date is. Via deze portal kan Naturalis opdrachten digitaal indienen en de status en voortgang van lopende orders volgen. Daarnaast biedt de portal toegang tot de maandrapportages, inzicht in historische orders en leveringen en facturen. Het klantportal is uitsluitend toegankelijk voor geautoriseerde gebruikers en voldoet aan gangbare beveiligings- en privacy-normen.

## Proces van inzamelen

Nr.	Omschrijving
13	Inschrijver is verantwoordelijk voor het gescheiden afvoeren en verwerken van de afvalstromen van Naturalis: <ul style="list-style-type: none"><li>• restafval;</li><li>• karton/papier;</li><li>• PD;</li><li>• folies;</li><li>• hard plastic;</li><li>• glas;</li><li>• chemisch afval;</li><li>• vertrouwelijk papier en cites-materiaal;</li><li>• bouw- en sloopafval;</li><li>• hout</li><li>• ijzer (ferro metalen)</li><li>• EPS (piepschuim)</li><li>• Gebruikte papieren handdoekjes (Tork PaperCircle®-systeem )</li></ul>
14	De inschrijver voert de werkzaamheden alleen uit binnen de openingstijden van Naturalis: 08:00 – 16:30 uur. Alleen in overleg kan hiervan eventueel van worden afgeweken.
15	De inschrijver werkt volgens de afgesproken inzamelfrequenties zoals in het prijzenblad bij deze aanbesteding is aangegeven. Een extra lediging op verzoek van Naturalis moet binnen twee werkdagen worden uitgevoerd.
16	Het afval wordt door Naturalis op de vaste opstelplaatsen in de juiste containers aangeboden.
17	Na het legen van de containers laat de inschrijver de opstelplaatsen netjes en veegschoon achter.
18	De afvalverwerking mag geen overlast veroorzaken in of rond de gebouwen, zoals stank, ongedierte, geluid of verstoring van processen.

## Containers en middelen

Nr.	Omschrijving																																																						
19	De inschrijver garandeert dat de gebruikte containers voor het afval schoon, onbeschadigd, veilig en gemakkelijk in gebruik zijn.																																																						
20	De inschrijver reinigt zowel de gehuurde containers als de containers die eigendom zijn van Naturalis. De reiniging dient zodanig plaats te vinden dat stankoverlast, vervuiling en het aantrekken van ongedierte wordt voorkomen. De containers voor restafval, PD en glas worden ten minste eenmaal per maand gereinigd. Perscontainers worden eens per jaar gereinigd. Reiniging van overige rolcontainers vindt uitsluitend plaats na afzonderlijke opdrachtverstrekking door Naturalis.																																																						
21	De huurprijs van de containers is inclusief de kosten voor onderhoud, schoonmaak en vervanging bij defecten.																																																						
22	Het onderstaande overzicht omvat informatie over de containers die Naturalis momenteel in gebruik heeft voor de afvalverwerking.																																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="272 943 557 1061">Omschrijving</th> <th data-bbox="557 943 837 1061">Bestemming</th> <th data-bbox="837 943 1118 1061">Aantal</th> <th data-bbox="1118 943 1401 1061">Opmerking</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="272 1061 557 1122">perscontainer 20 m3</td> <td data-bbox="557 1061 837 1122">PD</td> <td data-bbox="837 1061 1118 1122">1</td> <td data-bbox="1118 1061 1401 1122">huur</td> </tr> <tr> <td data-bbox="272 1122 557 1182">perscontainer 20 m3</td> <td data-bbox="557 1122 837 1182">papier/karton</td> <td data-bbox="837 1122 1118 1182">1</td> <td data-bbox="1118 1122 1401 1182">huur</td> </tr> <tr> <td data-bbox="272 1182 557 1243">rolcontainer 660 liter</td> <td data-bbox="557 1182 837 1243">restafval</td> <td data-bbox="837 1182 1118 1243">6</td> <td data-bbox="1118 1182 1401 1243">huur</td> </tr> <tr> <td data-bbox="272 1243 557 1303">rolcontainer 660 liter</td> <td data-bbox="557 1243 837 1303">PD</td> <td data-bbox="837 1243 1118 1303">3</td> <td data-bbox="1118 1243 1401 1303">huur</td> </tr> <tr> <td data-bbox="272 1303 557 1364">rolcontainer 660 liter</td> <td data-bbox="557 1303 837 1364">papier/karton</td> <td data-bbox="837 1303 1118 1364">3</td> <td data-bbox="1118 1303 1401 1364">huur</td> </tr> <tr> <td data-bbox="272 1364 557 1453">rolcontainer 660 liter</td> <td data-bbox="557 1364 837 1453">gebruikte papieren handdoekjes</td> <td data-bbox="837 1364 1118 1453">2</td> <td data-bbox="1118 1364 1401 1453">huur</td> </tr> <tr> <td data-bbox="272 1453 557 1514">rolcontainer 240 liter</td> <td data-bbox="557 1453 837 1514">glas</td> <td data-bbox="837 1453 1118 1514">2</td> <td data-bbox="1118 1453 1401 1514">huur</td> </tr> <tr> <td data-bbox="272 1514 557 1574">rolcontainer 240 liter</td> <td data-bbox="557 1514 837 1574">glas</td> <td data-bbox="837 1514 1118 1574">5</td> <td data-bbox="1118 1514 1401 1574">eigendom Naturalis</td> </tr> <tr> <td data-bbox="272 1574 557 1635">rolcontainer 240 liter</td> <td data-bbox="557 1574 837 1635">vertrouwelijk papier</td> <td data-bbox="837 1574 1118 1635">2</td> <td data-bbox="1118 1574 1401 1635">huur</td> </tr> <tr> <td data-bbox="272 1635 557 1695">400 liter zakken</td> <td data-bbox="557 1635 837 1695">folies</td> <td data-bbox="837 1635 1118 1695">-</td> <td data-bbox="1118 1635 1401 1695">inclusief zakhouder</td> </tr> <tr> <td data-bbox="272 1695 557 1756">1.000 liter zakken</td> <td data-bbox="557 1695 837 1756">EPS (piepschuim)</td> <td data-bbox="837 1695 1118 1756">-</td> <td data-bbox="1118 1695 1401 1756">inclusief zakhouder</td> </tr> <tr> <td data-bbox="272 1756 557 1816">palletbox 1.000 liter</td> <td data-bbox="557 1756 837 1816">hard plastic</td> <td data-bbox="837 1756 1118 1816">2</td> <td data-bbox="1118 1756 1401 1816">huur</td> </tr> </tbody> </table>				Omschrijving	Bestemming	Aantal	Opmerking	perscontainer 20 m3	PD	1	huur	perscontainer 20 m3	papier/karton	1	huur	rolcontainer 660 liter	restafval	6	huur	rolcontainer 660 liter	PD	3	huur	rolcontainer 660 liter	papier/karton	3	huur	rolcontainer 660 liter	gebruikte papieren handdoekjes	2	huur	rolcontainer 240 liter	glas	2	huur	rolcontainer 240 liter	glas	5	eigendom Naturalis	rolcontainer 240 liter	vertrouwelijk papier	2	huur	400 liter zakken	folies	-	inclusief zakhouder	1.000 liter zakken	EPS (piepschuim)	-	inclusief zakhouder	palletbox 1.000 liter	hard plastic	2	huur
Omschrijving	Bestemming	Aantal	Opmerking																																																				
perscontainer 20 m3	PD	1	huur																																																				
perscontainer 20 m3	papier/karton	1	huur																																																				
rolcontainer 660 liter	restafval	6	huur																																																				
rolcontainer 660 liter	PD	3	huur																																																				
rolcontainer 660 liter	papier/karton	3	huur																																																				
rolcontainer 660 liter	gebruikte papieren handdoekjes	2	huur																																																				
rolcontainer 240 liter	glas	2	huur																																																				
rolcontainer 240 liter	glas	5	eigendom Naturalis																																																				
rolcontainer 240 liter	vertrouwelijk papier	2	huur																																																				
400 liter zakken	folies	-	inclusief zakhouder																																																				
1.000 liter zakken	EPS (piepschuim)	-	inclusief zakhouder																																																				
palletbox 1.000 liter	hard plastic	2	huur																																																				

Naturalis huurt één perscontainer voor PD en één perscontainer voor papier/karton. Beide perscontainers staan op het terrein van Naturalis zoals in de bijgevoegde plattegrond is aangegeven, zie bijlage 2: Plattegrond tuin Naturalis.

Hieronder staan de eisen die aan de perscontainers worden gesteld.

Nr.	Omschrijving
23	De geleverde perscontainers zijn bij levering jonger dan drie jaar en verkeren in nieuwstaat. De containers hebben een nette en verzorgde uitstraling: eenduidige kleur, schoon, geen roest en goed onderhouden. De perscontainers worden jaarlijks gekeurd en voorzien van een keuringssticker aan de buitenzijde.
24	De persinstallatie voldoet minimaal aan de volgende specificaties: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de vulgraad wordt aangegeven en bij 80% volgt een volmelding;</li> <li>• de installatie heeft een aansluiting van 380 volt;</li> <li>• de installatie beschikt over een geldige CE-markering;</li> <li>• de perscontainer is voorzien van een gemakkelijk bereikbare noodstopvoorziening;</li> <li>• de perscontainer is uitsluitend te bedienen middels een unieke sleutel. Naturalis ontvangt totaal 15 genummerde sleutels die op beide containers passen.</li> <li>• de perscontainer is uitgerust met een hefkantelinstallatie (een DIN-opnamesysteem);</li> <li>• de hefkantelaar van de perscontainer is zo aangesloten dat de klep van de container automatisch opengaat wanneer de container wordt geleegd;</li> <li>• de hefkantelaar moet zijn afgesteld voor de rolcontainers van Naturalis.</li> </ul>
25	De inschrijver verzorgt op de locatie waar de perscontainers worden geplaatst een gebruikersinstructie voor alle medewerkers van Naturalis die dit nodig hebben.
26	Op de perscontainers staan naast geschreven aanwijzingen ook symbolen die de werking van de perscontainer verduidelijken.
27	De handleiding voor de perscontainers is opgesteld in het Nederlands en voorzien van pictogrammen. Deze handleiding is digitaal beschikbaar.
28	Wanneer een perscontainer voor lediging wordt opgehaald, wordt deze binnen vier uur teruggeplaatst op de oorspronkelijke locatie.
29	Minimaal 50% van de transportbewegingen ten behoeve van het wisselen van perscontainers dient met een elektrisch voertuig te worden uitgevoerd.
30	Na het plaatsen of wisselen van een perscontainer controleert de inschrijver of de pers goed werkt. Eventuele schade die bij de wisseling ontstaat, wordt direct aan Naturalis gemeld.
31	De inschrijver voert zonder extra kosten preventief en correctief onderhoud uit aan de perscontainers. Preventief onderhoud wordt minimaal één week van tevoren aangemeld bij de contactpersoon van Naturalis.
32	Bij een storingsmelding lost de inschrijver de storing binnen acht uur op of biedt een alternatief voor de inzameling aan. Binnen twee uur na de melding koppelt de inschrijver terug naar Naturalis.
33	Bij elke perscontainer is een logboek aanwezig waarin de inschrijver alle onderhoudswerkzaamheden vastlegt. Dit logboek is voor Naturalis online inzichtelijk.
34	De inschrijver reinigt de perscontainers eens per jaar. De reiniging omvat ten minste: de buitenkant schoonmaken, reinigen achter het persluik (ter voorkoming van schade aan hydraulische onderdelen) en eventueel het reinigen van de binnenkant (ter voorkoming van stank).

## Vertrouwelijk materiaal

Ten aanzien van de verwerking van vertrouwelijk papier worden de volgende eisen gesteld.

Nr.	Omschrijving
35	Rolcontainers voor vertrouwelijk papier moeten: <ul style="list-style-type: none"><li>• een beveiligde opening hebben om papier in te doen (met grijpbescherming);</li><li>• streeploze wielen hebben;</li><li>• een cilinderslot hebben;</li><li>• de tekst "vertrouwelijk papier" duidelijk zichtbaar hebben;</li><li>• <del>blauw zijn met een rode deksel.</del></li></ul>
36	Papieren documenten met vertrouwelijke informatie moeten tijdens ophalen, vervoer, lossen en overslaan altijd veilig worden behandeld, zodat niemand ze kan inzien, en uiteindelijk veilig worden vernietigd volgens DIN 66399, beschermingsklasse P met veiligheidsniveau 4 (P-4).
37	Inschrijver levert, op verzoek van Naturalis, een certificaat waarin staat dat de verwijderde vertrouwelijke gegevens op de afgesproken veilige manier zijn verwerkt.
38	Inschrijver beschikt over de CA+ certificering voor het verwerken van dragers met vertrouwelijke gegevens.

Ten aanzien van de verwerking van CITES-materiaal worden de onderstaande eisen gesteld.

Nr.	Omschrijving
39	Naturalis biedt CITES-materiaal aan dat de inschrijver onomkeerbaar moet vernietigen. De vernietiging dient zodanig plaats te vinden dat hergebruik, reconstructie of enige vorm van verhandelbaarheid onmogelijk is.
40	Voor het transport van het CITES-materiaal verstrekt Naturalis een geschikte pallet of pallets ten behoeve van de afvoer.
41	Tijdens het transport en de vernietiging van het CITES-materiaal is altijd een medewerker van Naturalis aanwezig.
42	De vernietiging van het CITES-materiaal vindt uitsluitend plaats met de volgende methoden: <ul style="list-style-type: none"><li>• mechanisch vergruizen/verpulveren, waarbij minimaal 99% van de massa een deeltjesgrootte heeft van maximaal 10 mm;</li><li>• thermische vernietiging in een vergunde verbrandingsinstallatie.</li></ul> Na vernietiging mogen geen herkenbare vormen, patronen of ornamenten aanwezig zijn. Er mogen geen fragmenten geschikt voor bewerking of hergebruik overblijven.
43	Na de vernietiging levert de inschrijver een vernietigingsrapport, waarin tenminste is opgenomen: <ul style="list-style-type: none"><li>• datum en locatie van de vernietiging;</li><li>• toegepaste methode;</li><li>• registratienummer van de batch;</li><li>• ondertekende getuigenverklaring.</li></ul>

## Gevaarlijk afval

Nr.	Omschrijving
44	De inschrijver kan desgewenst advies geven aan Naturalis over de juiste wijze van afvoeren van gevaarlijk afval.
45	Naturalis voert incidenteel chemicaliën af die nog in de originele fabrieksverpakkingen zitten. Er worden paklijsten opgesteld met alle stoffen die Naturalis wil laten afvoeren. Op paklijsten is minimaal het volgende vermeld: <ul style="list-style-type: none"><li>• stofnaam;</li><li>• maximum hoeveelheid stof in de fabrieksverpakking;</li><li>• fase van de stof (ml bij vloeistoffen, gram bij vaste stoffen).</li></ul> De inschrijver beoordeelt binnen een termijn van twee weken of het Naturalis de stoffen correct heeft ingedeeld. Indien nodig geeft de inschrijver aan bij Naturalis welke stoffen er apart moeten worden verpakt.
46	De ADR-etiketten bevatten uitsluitend de noodzakelijke aanduidingen (inclusief UN-code). De inschrijver levert bij inschrijving voorbeelden van deze etiketten.
47	De inschrijver levert kosteloos de benodigde ADR-etiketten en de etiketten met de afvalstroomnummers.
48	De inschrijver levert op bestelling 10-liter witte jerrycans, UN-gekeurd (minimaal Y-keur).
49	De inschrijver levert 60-liter kunststof dekselvaten, UN-gekeurd, voorzien van een afsluitbare deksel en twee handvatten. Deze vaten zijn geschikt voor de opslag en het vervoer van gevaarlijke stoffen.
50	De afmetingen van de aangeboden jerrycans en vaten moeten passen in de opslagvoorzieningen van de Naturalis.
51	Alle door de inschrijver verstrekte emballage voor de opslag en het afvoeren van gevaarlijke stoffen moet voldoen aan de Europese en Nederlandse wet- en regelgeving op het gebied van de gevaarlijke stoffen.
52	Alle verpakkingsmaterialen moeten daarnaast voldoen aan de ADR-verpakkingsvoorschriften voor vervoer van gevaarlijke stoffen.
53	Binnen tien werkdagen na afroep worden de gevaarlijke afvalstoffen door de inschrijver opgehaald.
54	De inschrijver draagt zorg voor transporteren naar een eindverwerker van de chemicaliën (hoofdstromen: brandbaar, zuren, logen, giftig en ADR-vrij). De chemicaliën staan opgeslagen op een centrale plek bij Naturalis.
55	De inschrijver meldt aan Naturalis waar de chemicaliën worden verwerkt.

## Overige afvalstromen

Nr.	Omschrijving
56	De inschrijver haalt wit- en bruingoed, zoals koelkasten, laboratoriumapparatuur en vriezers, apart op en voert dit af volgens de geldende wet- en regelgeving (AEEA en WEEE). Apparaten met schadelijke stoffen, zoals CFK's of HFK's, worden veilig verwerkt. Minimaal 85% van het gewicht moet worden hergebruikt of gerecycled, en apparaten die nog geschikt zijn voor hergebruik worden daarvoor apart aangeboden.
57	Voor bouw- en sloopafval, grofvuil en metalen plaatst de inschrijver desgevraagd een container op de locatie van Naturalis. De plaatsing en het gebruik van containers gebeurt altijd in overleg met Naturalis.
58	De afvoer van computerapparatuur, randapparatuur en overige elektronische apparatuur (AEEA) omvat een relatief kleine afvalstroom bij Naturalis die <b>buiten de scope</b> van deze opdracht valt.

## Implementatie

Nr.	Omschrijving
59	De inschrijver dient een implementatieplan op te stellen waarmee de overgang naar zijn afvalverwerking op een gestructureerde en duidelijke manier verloopt. Het plan moet de uit te voeren werkzaamheden concreet beschrijven en inzicht geven in hoe deze worden uitgevoerd.
60	De inschrijver dient een implementatieplan op te stellen waarin wordt beschreven hoe zijn organisatie zich voorbereidt op de uitvoering van de opdracht. Het plan moet een duidelijke planning van acties, de te behalen resultaten, de onderlinge afhankelijkheden van werkzaamheden en de verdeling van taken en verantwoordelijkheden bevatten. Daarnaast moet het plan de mogelijke risico's voor Naturalis in kaart brengen en de bijbehorende mitigerende maatregelen aangeven.
61	De inschrijver geeft de betrokken medewerkers van Naturalis een korte training over hoe ze chemisch afval moeten verwerken.
62	Afwijkingen van het goedgekeurde implementatieplan kan alleen na overleg met de contactpersoon van Naturalis.
63	De inschrijver draagt alle kosten van de implementatie.

## Personeel

Nr.	Omschrijving
64	De inschrijver zet voor de uitvoering van de opdracht goed geïnstrueerd personeel in dat beschikt over de benodigde vakkennis.
65	De medewerkers van de inschrijver zijn representatief, dragen herkenbare bedrijfskleding en spreken de Nederlandse of Engelse taal.
66	Opdrachtgever kan te allen tijde verlangen dat één of meerdere personeelsleden van Opdrachtnemer worden vervangen. Dit verzoek zal degelijk worden gemotiveerd door Naturalis.

Nr.	Omschrijving
67	De werknemers van de inschrijver houden zich aan het Veiligheidsprotocol werkzaamheden van derden bij Naturalis, zie bijlage 1.
68	Eventuele kosten als gevolg van overtredingen van (verkeers)wetgeving door de inschrijver tijdens de uitvoering van deze opdracht zijn volledig voor rekening van de inschrijver.

## Managementrapportage

Nr.	Omschrijving
69	De inschrijver houdt tijdens de looptijd van de overeenkomst een actuele registratie bij van alle afvalstromen en ingezette containers.
70	Wanneer er wijzigingen zijn, bijvoorbeeld in het aantal containers, dan levert de inschrijver binnen één week een bijgewerkt overzicht aan Naturalis.
71	Wanneer de inschrijver gebruikmaakt van onderaannemers, zorgt de opdrachtgever ervoor dat alle gegevens van deze partijen worden verwerkt in de rapportage. Naturalis ontvangt altijd één volledige en geïntegreerde rapportage.
72	De inschrijver beschikt over een digitaal portaal waarin per locatie minimaal de informatie uit de kwartaalrapportage inzichtelijk is.
73	<p>Ieder kwartaal stelt de inschrijver een rapportage op met minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de gerealiseerde omzet (in geld en in aantallen);</li> <li>• de kilo's per afvalstroom;</li> <li>• de kilo's per opslagmiddel in verhouding tot het gemiddelde;</li> <li>• het volume ten opzichte van de vullingsgraad;</li> <li>• de kosten per afvalstroom, opslagmiddel en locatie;</li> <li>• gegevens over klachtenafhandeling;</li> <li>• een totaaloverzicht van beide locaties.</li> </ul> <p>Indien Naturalis volgens de CSRD-richtlijnen moet rapporteren, dient de rapportage hieraan te voldoen.</p>
74	<p>De inschrijver dient zorg te dragen dat de inzameling en verwerking van gebruikte papieren handdoekjes plaatsvindt via het Tork PaperCircle®-systeem.</p> <p>Het Tork PaperCircle®-systeem zorgt voor circulaire verwerking van papieren handdoekjes, waarbij het ingezamelde papier wordt gerecycled tot nieuwe papierproducten. De inschrijver is verantwoordelijk voor de volledige uitvoering van dit systeem, inclusief het leveren en plaatsen van inzamelmiddelen, de inzameling, het transport en de afvoer naar de door Tork aangewezen verwerkingslocatie.</p>
75	Op eerste verzoek levert de inschrijver alle gewenste management- en stuurinformatie aan Naturalis.
76	Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan overleg wordt een managementrapportage aangeleverd. De verslaglegging wordt maximaal vijf werkdagen na het overleg digitaal aangeleverd.

## Accountmanagement

Nr.	Omschrijving
77	De inschrijver wijst één vaste contactpersoon (accountmanager) aan, ook wanneer onderaannemers worden ingezet. Deze accountmanager is verantwoordelijk voor (afroep)opdrachten en fungeert als centraal aanspreekpunt voor vragen, opmerkingen, advisering en klachten van Naturalis.
78	De inschrijver registreert alle klachten, verstoringen en calamiteiten in de vuilafvoer en handelt deze af conform de volgende criteria: <ul style="list-style-type: none"><li>• klachten en verstoringen in het reguliere vuilafvoerproces worden op werkdagen binnen 24 uur opgelost en schriftelijk teruggekoppeld;</li><li>• bij calamiteiten geldt een reactietijd van maximaal twee uur;</li><li>• alle meldingen en opvolging worden in de managementrapportage vastgelegd.</li></ul>
79	De inschrijver dient in het eerste jaar van de overeenkomst vier voortgangsgesprekken met Naturalis te plannen. Vanaf het tweede jaar worden minimaal twee voortgangsgesprekken per jaar ingepland om de voortgang en lopende zaken te bespreken, tenzij omstandigheden aanleiding geven om vaker gesprekken te houden.
80	De inschrijver vervult een proactieve rol in het meedenken bij het opstellen en uitvoeren van het duurzaamheidsbeleid.

## Facturatie

Nr.	Omschrijving
81	De inschrijver verstuurt maandelijks een gespecificeerde digitale factuur in pdf-formaat naar <a href="mailto:crediteuren@naturalis.nl">crediteuren@naturalis.nl</a> onder vermelding van "1041000 Facilitair".
82	Voorrijkosten worden niet apart berekend en zijn onderdeel van de prijzen zoals aangegeven in het prijzenblad.
83	Alle prijzen worden weergegeven in EUR en zijn exclusief BTW.
84	Prijsaanpassingen gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn uitsluitend toegestaan voor zover deze zijn gebaseerd op de door het Centraal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde Dienstenprijsindex (DPI), SBI 4941 - Goederenvervoer over de weg (2021 = 100). De jaarlijkse prijsaanpassing mag niet hoger zijn dan de procentuele stijging van dit indexcijfer over het voorgaande kalenderjaar. De eerste prijsaanpassing mag worden doorgevoerd per 1 januari 2027. Andere vormen van prijsverhoging, waaronder vaste of additionele toeslagen, zijn niet toegestaan, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk goedgekeurd door de opdrachtgever.
85	De inschrijver rekent alle afvalstoffen af op basis van gewicht (kg) en onderbouwt de facturen met weegbonnen, vrachtbrieven en acceptatiebewijzen, waarbij de documenten overeenkomen met de facturen. De documenten worden in datumvolgorde bij de factuur aangeleverd en beschikbaar gesteld in de online omgeving van de inschrijver, zodat Naturalis deze kan controleren.

## Eisen inzake verwerking

Nr.	Omschrijving
86	De inschrijver en eventuele onderaannemers wegen al het afgevoerde afval.
87	Het moet altijd duidelijk en inzichtelijk zijn naar welke eindverwerkers het afval van Naturalis gaat.
88	Als een afvalstroom wordt afgekeurd vanwege te veel vervuiling, levert de inschrijver duidelijke bewijzen, zoals foto's of weegbonnen, zodat wordt aangetoond dat de afgesproken vervuiling percentages zijn overschreden. Deze melding moet binnen 24 uur aan Naturalis worden doorgegeven.
89	Als een afvalstroom wordt afgekeurd vanwege te veel vervuiling, moet er altijd overleg zijn met Naturalis over hoe de afvalstroom wordt verwerkt.

Door ondertekening van dit programma van eisen verklaart de inschrijver zich onvoorwaardelijk akkoord met alle bovengenoemde eisen. Bij gunning van de opdracht zal de inschrijver zich als opdrachtnemer voor de volledige duur van de opdracht aan al deze eisen conformeren.

Naam organisatie:	
Naam ondertekeningsbevoegde:	
Functie ondertekeningsbevoegde:	
Plaats:	
Datum:	
Handtekening:	

## Begrippenlijst

### **ADR**

ADR (*Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route*) is een Europese afspraak die bepaalt hoe gevaarlijke stoffen veilig over de weg vervoerd moeten worden, inclusief verpakking, etikettering en veiligheidsregels voor bedrijven en chauffeurs.

### **AEEA**

AEEA (Afgedankte Elektrische en Elektronische Apparatuur) is de Nederlandse benaming voor alle apparaten die werken op elektrische stroom of batterijen en die aan het einde van hun levensduur worden afgedankt. Hieronder vallen onder andere computers, randapparatuur, beeldschermen, telefoons en andere elektronische apparaten. De Europese benaming voor deze afvalstroom is WEEE (Waste of Electrical and Electronic Equipment).

### **CA+ certificering**

De CA+ certificering is een Nederlands keurmerk voor organisaties die zich bezighouden met de vernietiging van archieven, data en producten. Het waarborgt een veilig en betrouwbaar vernietigingsproces, van inzameling tot vernietiging. Bedrijven met een CA+ certificaat voldoen aan strenge eisen en ondergaan jaarlijkse audits om hun certificering te behouden.

### **CSRD-richtlijn**

Europese richtlijn die bedrijven verplicht om op een gestandaardiseerde en transparante manier te rapporteren over duurzaamheid, inclusief milieu-, sociale en governance-aspecten (ESG), zodat de informatie vergelijkbaar en betrouwbaar is.

### **CITES-materiaal**

Dit materiaal dat afkomstig is van beschermde dieren of planten, zoals ivoor, koraal of bepaalde soorten tropisch hardhout. Voor dit soort materiaal gelden speciale regels en vergunningen. Deze regels zijn vastgelegd in de internationale CITES-overeenkomst (Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora). In Nederland worden de richtlijnen uitgevoerd via de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO): [www.rvo.nl/cites](http://www.rvo.nl/cites)

### **DIN 66399**

De DIN 66399 (internationaal ISO/IEC 21964) is de norm voor het veilig vernietigen van papier en datadragers. Er zijn drie beschermingsklassen en zeven veiligheidsniveaus per materiaaltipe. Hoe hoger het niveau, hoe fijner de vernietiging en hoe moeilijker het herstel van de data wordt.

### **Gevaarlijk afval**

Dit omvat alle afvalstoffen die vanwege hun chemische, biologische of fysische eigenschappen risico's kunnen opleveren voor mens, milieu of veiligheid.

### **PD**

Binnen Naturalis wordt onder plastic en drankverpakkingen (PD) afval verstaan: afval bestaande uit plastic verpakkingen, flessen en flacons en drankenkartons, afkomstig uit interne activiteiten van het instituut (zoals kantoor-, publieks- en cateringruimten). Dit afval wordt afzonderlijk ingezameld ten behoeve van recycling van de kunststof- en kartonstromen.

## **Bijlagen**

Bijlage 1: Veiligheidsprotocol werkzaamheden van derden bij Naturalis  
Bijlage 2: Plattegrond tuin Naturalis