



Bijlage 1

Programma van Eisen

Voor de Europese openbare aanbestedingsprocedure

ten behoeve van

Bedrijfsafval

Kenmerk TenderNed: 565777

Referentienummer: DM2083414

Datum: 13-1-2026

1 Inhoudsopgave

2	Algemene eisen van HDSR	3
2.1	Algemene eisen aan de Opdracht.....	3
2.2	Eisen aan medewerkers van Opdrachtnemer	3
2.3	Communicatie.....	3
2.4	Managementinformatie.....	4
2.5	Implementatie	4
2.6	Overdracht en exit-strategie	4
2.7	Maatschappelijk verantwoord ondernemen en milieu	5
3	Eisen aan de onderhavige Opdracht	5
3.1	Proces van verzamelen	5
3.2	Personeel van opdrachtnemer	6
3.3	Specifieke eisen	6
3.4	facturering.....	7

2 Algemene eisen van HDSR

2.1 Algemene eisen aan de Opdracht

- Eis 1 De door Opdrachtnemer in haar Inschrijving aangeboden en omschreven kwaliteit – in aanvulling op of ter invulling van de eisen zoals gesteld in het onderhavige document (het Programma van Eisen) - dient ook daadwerkelijk gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten uitvoer gebracht te worden. Alle aangeboden specificaties, maatregelen, voorstellen, oplossingen of anderszins omschreven invulling van de Dienstverlening worden geacht in de aangeboden prijzen te zijn inbegrepen. Opdrachtnemer is dus gehouden de aangeboden kwaliteit ook daadwerkelijk te bieden/leveren en meerkosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.
- Eis 2 De werktijden die van toepassing zijn op deze Opdracht betreffen maandag t/m donderdag tussen 08.00 tot 16.00 uur, uitgezonderd het hoofdkantoor aan de Poldermolen 2, deze is ook op vrijdag geopend.
- Eis 3 Alle certificeringen zoals omschreven in het Aanbestedingsdocument worden door Opdrachtnemer behouden gedurende de looptijd, inclusief eventuele verlengingsopties, van de Overeenkomst.
- Eis 4 Externe promotionele communicatie met betrekking tot de inhoud en werkzaamheden van de gegunde opdracht mag alleen plaatsvinden na schriftelijk akkoord van de contractmanager van Opdrachtgever.
- Eis 5 Opdrachtnemer houdt zich bij de voorbereiding en de uitvoering van de werkzaamheden aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving, onderhoudsvoorschriften van de leverancier, normen en richtlijnen. Dit geldt onder andere voor de Arbowet- en regelgeving en de Wet milieubeheer en bijbehorende regelgeving. Zoals ook de lokale milieuzones.

2.2 Eisen aan medewerkers van Opdrachtnemer

- Eis 6 Opdrachtnemer is verplicht voor het verrichten van de werkzaamheden goed geïnstrueerd personeel in te zetten dat over de benodigde vakkennis beschikt en in staat is zelfstandig te werken. Vakkennis dient op verzoek aantoonbaar te zijn middels diploma's en/of certificaten.
- Eis 7 Voor werkzaamheden die niet op kantoor worden uitgevoerd is een VCA-diploma voor personeel verplicht.
- Eis 8 Personeel van Opdrachtnemer, dient te allen tijde representatief gekleed te gaan. Op verzoek van Opdrachtgever dient personeel van Opdrachtnemer herkenbaar te zijn als zijnde ingezet vanuit Opdrachtgever. De werkkleding voldoet aan de geldende regelgeving omtrent ARBO en Veiligheid.
- Eis 9 Bij gebleken ongeschiktheid van een medewerker van Opdrachtnemer kan Opdrachtgever eisen dat Opdrachtnemer een andere medewerker inzet.

2.3 Communicatie

- Eis 10 Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever dient plaats te vinden in de Nederlandse taal.
- Eis 11 Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon (accountmanager) voor Opdrachtgever aan voor de duur van de Overeenkomst. Opdrachtnemer stelt contactgegevens (telefoon en e-mail) ter beschikking voor vragen, klachten en meldingen.
- Eis 12 Opdrachtnemer dient tijdens werktijden telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.
- Eis 13 De accountmanager van Opdrachtnemer is het primaire aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft te allen tijde een accountmanager, en indien nodig een back-up, beschikbaar. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze persoon binnen 40 werkuren adequaat vervangen.

2.4 Managementinformatie

- Eis 14 Opdrachtnemer rapporteert elke twee (2) weken na afloop van het kwartaal in een gangbare digitale vorm, kosteloos per kwartaal op tactisch niveau aan de Contractmanager van Opdrachtgever. De rapportages bevatten tenminste:
- De gerealiseerde (=gefactureerde) omzet (in geld en aantallen).
 - Kilo's per afvalstroom
 - Afval recycling/verbrand/gestort percentage per afvalstroom (in %)
 - Nascheidingspercentage (in %)
 - Kilo's per opslagmiddel
 - Vulgraad van afvalcontainers (in %)
 - Kosten per afvalstroom
 - Kosten per opslagmiddel
 - Kosten per locatie
 - Afroep en spoedopdrachten
 - Klachtenafhandeling analyse (zoals te laat geleverd, schade).
- Eis 15 In het eerste jaar is er eens per kwartaal een voortgangsgesprek met de contractmanager, hierna wordt dit eenmaal per jaar een gesprek ingepland door Opdrachtnemer om de voortgang en lopende zaken te bespreken met de contractmanager. De afspraken dienen geïnitieerd te worden door de opdrachtnemer.
- Eis 16 Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaande aan het gesprek, als genoemd onder bovenstaande eis, wordt door Opdrachtnemer een managementrapportage aangereikt. De verslaglegging is aan Opdrachtnemer en wordt maximaal 5 werkdagen na het overleg digitaal aangeleverd. De jaarrapportage dient uitgesplitst naar kostenplaats per afleveradres te worden aangeleverd waarin gegevens zoals hierboven zijn opgenomen
- Eis 17 Per jaar wordt een rapportage digitaal aangeleverd aan de contractmanager. Deze rapportage gaat primair in op de voortgang op lange termijn doelstellingen, innovaties, marktontwikkelingen, verbetervoorstellen en contractoptimalisatie. In deze rapportage worden tevens de incidenten, klachten, afhandeling van klachten en verbeterpunten opgenomen.

2.5 Implementatie

- Eis 18 Opdrachtnemer start direct na definitieve gunning, samen met de contactpersoon van Opdrachtgever, met de implementatie van de Overeenkomst. De gehele dienstverlening dient per 1 mei 2026 beschikbaar te zijn.

2.6 Overdracht en exit-strategie

- Eis 19 Opdrachtnemer garandeert bij zowel tussentijdse ontbinding van de Overeenkomst als bij beëindiging van de Overeenkomst, of niet verlenging van de Overeenkomst, terstond haar volledige medewerking te verlenen aan een soepele en effectieve overdracht van de werkzaamheden, historische gegevens, accountgegevens en alle andere bestanden en informatie die bij de Dienstverlening behoren aan Opdrachtgever. Hierbij stelt Opdrachtnemer, met inachtneming van de wet- en regelgeving waaronder de AVG, alle gegevens die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de Dienstverlening bij de Opdrachtgever ter beschikking aan de Opdrachtgever dan wel de nieuwe leverancier.
- Eis 20 Opdrachtnemer garandeert dat alle werkzaamheden, die naar het oordeel van Opdrachtgever noodzakelijk zijn om een eenvoudige en soepele overgang van de Dienstverlening te bewerkstelligen, zonder enige hinder en/of onderbreking van de activiteiten van

Opdrachtgever naar Opdrachtgever zelf of een door Opdrachtgever aangewezen derde worden overgedragen.

- Eis 21 Opdrachtnemer zal uiterlijk zes (6) maanden na datum van ondertekening in overleg met Opdrachtgever een exitplan opstellen en ter goedkeuring voorleggen aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever een exitplan afwijst, zal Opdrachtgever dit gemotiveerd doen met verwijzing naar de specifieke vereisten waarin het exitplan niet of in onvoldoende mate voorziet. Periodiek, tenminste eenmaal per jaar, zullen Partijen evalueren of het desbetreffende exitplan nog actueel is en zover een Partij meent dat dit niet het geval is, dit actualiseren met inachtneming van uitgangspunten en kaders van deze Overeenkomst.

2.7 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en milieu

- Eis 22 De inschrijver dient uiterlijk binnen 24 maanden na gunning van de opdracht gecertificeerd te zijn op minimaal niveau 3 van de CO₂-Prestatieladder. Wordt dit niet gehaald dan kan de overeenkomst ontbonden worden en doen we beroep op de wachtkamerovereenkomst. Indien de inschrijver reeds beschikt over een geldig CO₂-Bewust certificaat, dient dit bij inschrijving te worden overlegd.
- Eis 23 De voertuigen die Opdrachtnemer inzet dienen minimaal te voldoen aan de Europese emissiestandaard 6 VI.
- Eis 24 Alle voertuigen die op diesel functioneren die Opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht inzet, mogen alleen nog minimaal rijden op HVO-100 brandstof. Alleen brandstof van het type HVO-100 en duurzamere opties zijn toegestaan tijdens dit contract.
- Eis 25 Alle voertuigen die Opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht inzet, dienen minimaal te voldoen aan regels voor alle geldende milieuzones in HDSR gebied.

3 Eisen aan de onderhavige Opdracht

3.1 Proces van inzamelen

- Eis 26 Opdrachtnemer levert de inzamelmiddelen en containers op lease basis.
- Eis 27 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhoud, de reparatie en vervanging van de containers en inzamelmiddelen. Alleen in het geval van aantoonbaar molest kunnen hiervoor kosten in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.
- Eis 28 Opdrachtnemer garandeert dat de inzamelingsmiddelen op verzoek van Opdrachtgever zowel van binnen als van buiten worden gereinigd op een duurzame manier of omruilen voor een schoon exemplaar.
- Eis 29 Bij het reinigen dient opdrachtnemer zich aan de volgende punten te houden: Op het terrein mag door opdrachtnemer geen vuil worden achtergelaten; Gebruikte reinigingsmiddelen mogen niet milieubelastend zijn, en Opdrachtnemer mag niet lozen op het riool van Opdrachtgever.
- Eis 30 Opdrachtnemer draagt zorg voor de gescheiden inzameling, lediging en -verwerking van (kantoor gerelateerde) afvalstromen, veelal vanuit de centrale afvalverzamel punten van de locaties van HDSR en draagt er zorg voor, dat deze gescheiden afvalstromen, indien mogelijk, worden teruggebracht tot grondstof.
- Eis 31 Opdrachtnemer zamelt de afvalstromen in op onze buitenlocaties op werkdagen tussen 08:00 uur en 16.00 uur met uitzondering van de vrijdag, Op het hoofdkantoor op de Poldermolen 2 te Houten zamelt de Opdrachtnemer de afvalstromen in op werkdagen tussen 8:00 en 17:00 uur tenzij anders overeengekomen met HDSR. De lediging op onze buitenlocaties gaan op afroep op de 4 grote locaties na.
- Eis 32 De lediging op afroep moet binnen 1 week uitgevoerd worden.
- Eis 33 Het kan voorkomen dat de afvalstromen worden aangeboden op afgesloten gedeelten zoals buiten terreinen van HDSR-locaties, inschrijver dient hiermee rekening te houden bij zijn inschrijving.

- Eis 34 Opdrachtnemer dient op verzoek van deelnemer mutaties uit te voeren. Dit kan zowel het leveren, verplaatsen als verwijderen van containers betreffen. Mutaties dienen binnen 10 werkdagen na melding door HDSR uitgevoerd te zijn.
- Eis 35 Bij een gemiste lediging wordt de container binnen 48 uur alsnog geledigd.
- Eis 36 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het binnen 24 uur na melding te reageren op klachten en binnen 48 uur klachten op te lossen
- Eis 37 Opdrachtnemer kan en zal alle afvalstromen die opgenomen zijn op het prijzenblad afvoeren en verwerken
- Eis 38 Op afroep haalt opdrachtnemer ook afvalstromen op die niet op het prijzenblad zijn opgenomen
- Eis 39 In het geval in de toekomst bepaalde afvalstromen meer gangbaar worden dient opdrachtnemer deze op verzoek van de HDSR, als vaste afvalstroom af te voeren en te verwerken.

3.2 Personeel van opdrachtnemer

- Eis 40 Opdrachtnemer is verplicht voor het verrichten van de inzamelwerkzaamheden goed geïnstrueerd personeel in te zetten dat beschikt over de nodige vakkennis.
- Eis 41 Eventuele schade door personeel van de opdrachtnemer is voor rekening van de opdrachtnemer. Dit betreft zowel schade aan de eigendommen van de opdrachtnemer, als die van de opdrachtgever.
- Eis 42 De medewerkers van Opdrachtnemer zijn representatief, dragen herkenbare bedrijfskleding en spreken de Nederlandse en/ of Engelse taal.
- Eis 43 Eventuele kosten van overtredingen van de (verkeer)wetgeving door Opdrachtnemer die zijn gemaakt tijdens werkzaamheden ten behoeve van deze opdracht voor Opdrachtgever zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- Eis 44 Bij binnenkomst op de locaties van deelnemer dient het personeel van opdrachtnemer zich te kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs
- Eis 45 Opdrachtnemer is er mee akkoord dat er beveiligingscamera's kunnen hangen op de terreinen en in gebouwen van Opdrachtnemer en dat het kan voorkomen dat beelden van voertuigen en medewerkers van Opdrachtnemer worden vastgelegd. Deze beelden zullen alleen gebruikt worden in geval van schade, vermissing, inbraak en diefstal.

3.3 Specifieke eisen

- Eis 46 Tijdens het hele traject van laden, vervoeren, lossen, overslaan en vernietigen van het vertrouwelijk papier dient de vertrouwelijke aard strikt te worden gewaarborgd. De voorzieningen en veiligheidsprocedures van Opdrachtnemer zorgen ervoor dat het aangeboden vertrouwelijk materiaal tot en met vernietiging in veilige handen is en niemand het meer kan inzien. Bovendien waarborgt Opdrachtnemer een, aantoonbaar, efficiënt en sluitend vernietigingsproces. Het proces dient conform de CA+certificering en DIN 66399 norm (minimaal beschermingsklasse 2 en minimaal veiligheidsniveau 4) te worden uitgevoerd en wordt bij aanvang van de overeenkomst met Opdrachtgever besproken.
- Eis 47 Na voltooiing van de vernietiging wordt een vernietigingsverklaring verstrekt. De verklaring bevat datum, tijd, locatie, gewicht en methode van vernietiging bevatten. Deze verklaring is in ieder geval digitaal beschikbaar in het online portaal.
- Eis 48 Het gehele proces voldoet aan de AVG richtlijnen
- Eis 49 Opdrachtnemer heeft de plicht gevraagd en ongevraagd op maat te adviseren over relevante ontwikkelingen op het gebied van verbetering van de dienstverlening, verduurzaming en

kostenbesparing (denk aan verwerking van plastic als grondstof etc.) en treedt op als partner van Opdrachtgever om bij te dragen aan kostenbesparingen, kostenbeperkingen en beperking van de impact op milieu en natuur

- Eis 50 Opdrachtnemer geeft advies per locatie aan Opdrachtgever met betrekking tot de afvalinzameling en – verwerking gedurende de overeenkomst. Hierbij moet Opdrachtnemer minimaal de manier van inzamelen betrekken en hoe de locatie de afvalinzameling kan bevorderen (bijvoorbeeld scheiden van afval). Opdrachtnemer controleert jaarlijks of er aanpassingen in het advies nodig zijn voor de locaties.
- Eis 51 Opdrachtnemer heeft een proactieve rol in het meedenken en adviseren van Opdrachtgever bij het opstellen en implementeren van het duurzaamheidsbeleid

3.4 facturering

- Eis 52 U stuurt één verzamelfactuur per maand, per jaarverplichting met eventueel meerdere locaties in PDF-format. Een PDF bevat niet meer dan één factuur. Wij accepteren geen verzamelfacturen waarop meer dan één maand of locatie wordt gefactureerd.
- Eis 53 Binnen HDSR zijn er 4 afdelingen die gebruik maken van de dienstverlening. Iedere afdeling maakt een jaarverplichting aan en heeft een eigen klantnummer nodig
- Eis 54 Uiterlijk 16 januari van ieder kalenderjaar ontvangt u de nieuwe jaarverplichtingen van alle teams.
- Eis 55 HDSR kan extra afdelingen (incl. de splitsing in kostensoorten) toevoegen en ook afdelingen buiten gebruik verklaren. U werkt daar kosteloos aan mee. U voert deze wijzigingen alleen door op aangeven van de contractmanager.
- Eis 56 Iedere factuur is voorzien van één verplichtingensnummer/ Inkoopordernummer HDSR zal facturen met meerdere verplichtingensnummers weigeren, HDSR zal facturen zonder verplichtingensnummers weigeren.