

Programma van Eisen

Verwerken chemisch afval

11 mei 2026
Aanbestedingsnummer 2025SB467
Versie v2
Definitief

bronversie Format A-302 v20260217



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

Programma van eisen	3
1.1 Eisen aan de opdracht	3
1.2 Herkomst van de chemische afvalstoffen	4
1.3 Innamepunt	4
1.4 Emballage en wijze van aanbieden	4
1.5 Gewichtsbeplating	5
1.6 Aanbiedings- en innameprocedure	5
1.7 Vergunning en wetgeving	6
1.8 Social return	6
1.9 Juridische eisen	7
1.10 Indexering	7
1.11 Facturatie	9
1.12 Commerciële eisen	9
1.13 Duurzaamheid	10
1.14 Communicatie	10
1.15 Klachtenafhandeling	11
1.16 Eisen aan rapportage	11
1.17 Overlegstructuur	11
1.18 Prestatiesmeting contract	12
1.19 Eisen voor overdracht bij eindigen overeenkomst	12

1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

1.1 Eisen aan de opdracht

- Eis 1. U bent bereid en in staat de door de gemeente Utrecht aangeboden chemische afvalstoffen, zoals omschreven in de aanbestedingsstukken aan te nemen en te (laten) verwerken.
- Eis 2. U gaat ermee akkoord dat de afstand, gemeten vanaf Tractieweg 120, 3534 AP in Utrecht, tot de stortlocatie of hub/overslaglocatie maximaal 55 km is of een maximale reistijd van 60 minuten heeft. Berekend middels de Routenet routeplanner (zie toelichting gunningscriteria prijs, component D: Transportkosten in de inschrijvingsleidraad)
- Eis 3. Gebruikte batterijen en accu's die ingezameld zijn op de afvalscheidingsstations in de gemeente Utrecht geen deel uitmaken van deze aanbesteding. Batterijen die worden ingezameld bij bedrijven vallen wel onder de scope van de opdracht.
- Eis 4. U gaat ermee akkoord dat opdrachtgever geen verplichting heeft tot het aanleveren van een bepaald aantal c.q. bepaalde hoeveelheden afvalstoffen. Aan de in deze aanbestedingsstukken genoemde aantallen/hoeveelheden afvalstoffen kunnen geen rechten worden ontleend. De aantallen/hoeveelheden en soorten afvalstoffen kan toe- en afnemen.
- Eis 5. U bent ervan op de hoogte dat de gemeente Utrecht ook chemische afvalstoffen vervoert voor enkele gemeenten in de regio Utrecht en voor een aantal bedrijven. De chemische afvalstoffen die ingezameld worden in het kader van de opdrachten van deze derden maken ook onderdeel uit van deze opdracht. Het eindigen van overeenkomsten met derden heeft consequenties voor de omvang van de afvalstroom tijdens de uitvoering van de overeenkomst die voortvloeit uit deze aanbesteding. U bent daarmee bekend en akkoord.
- Eis 6. U gaat ermee akkoord dat indien er wijzigingen zijn in het aantal (zowel uitbreiding als inkrimping van de huidige en van nieuwe overeenkomsten) of de inhoud van (de huidige en nieuwe) overeenkomsten met derden, die wijzigingen worden doorgevoerd in de overeenkomst tegen gelijkblijvende voorwaarden en zonder dat een wijziging in de aantallen/hoeveelheden als gevolg van voormelde wijzigingen in aantal overeenkomsten met derden of inhoud daarvan tot een schadeplicht van de gemeente Utrecht leidt.
- Eis 7. Indien er nieuwe soorten chemische afvalstoffen worden aangeboden door de gemeente Utrecht, bent u na overleg bereid en in staat om deze aan te nemen en te (laten) verwerken. Behoudens de prijs geldt, voor de afvoer van deze nieuw aangeboden chemische afvalstoffen, dezelfde voorwaarden als opgenomen in de overeenkomst die voortvloeit uit deze aanbesteding. Voor de prijs geldt dat u verplicht bent de nieuwe soorten chemische afvalstoffen tegen marktconforme

prijzen te (laten) verwerken. De gemeente is gerechtigd de marktconformiteit van de door u voorgestelde prijs te toetsen.

1.2 Herkomst van de chemische afvalstoffen

Eis 8. U bent ervan op de hoogte en gaat ermee akkoord dat de door de gemeente Utrecht aan te bieden chemische afvalstoffen door chauffeurs van de gemeente Utrecht worden getransporteerd naar uw innamepunt en momenteel afkomstig zijn van drie afvalscheidingsstations in de stad Utrecht, de 'apothekersroute' (het in opdracht van AVU verzamelen van injectienaalden en oude medicijnen van burgers) en een aantal bedrijven.

1.3 Innamepunt

Eis 9. U beschikt over een stortlocatie of hub/overslaglocatie, waar de gemeente Utrecht haar chemische afvalstoffen kan afleveren om door u te laten verwerken.

Eis 10. U garandeert dat u binnen drie weken, na gunning van de overeenkomst, in staat bent tot inname van alle chemische afvalstoffen. Uw innamepunt is op dat moment adequaat ingericht, volledig operationeel en blijft dat gedurende de gehele contractperiode.

Eis 11. Wanneer u gebruik maakt van een hub of overslaglocatie garandeert u dat deze uiterlijk 1 januari 2027 volledig operationeel is en blijft gedurende de gehele contractperiode.

Eis 12. Bij de inname van het chemisch afval dienen er altijd één of meer deskundige(n) en adequaat gecertificeerde acceptant(en) aanwezig zijn.

1.4 Emballage en wijze van aanbieden

Eis 13. U gaat ermee akkoord dat de gemeente Utrecht de chemische afvalstoffen bij u aanbiedt in verschillende emballagevormen.

Eis 14. U bent bereid en in staat om emballage beschikbaar te stellen, die waar nodig voldoet aan het wettelijke UN-keur en meest recente versie van de ADR-keur voor het vervoer van gevaarlijke stoffen, waarmee de gemeente Utrecht het chemisch afval deugdelijk kan inzamelen op de afvalscheidingsstations (inclusief emballage als buffervoorraad), vervoeren en bij u afleveren. Het uitgangspunt daarbij is dat u voor elke afvalstroom alle benodigde emballage beschikbaar stelt. De kosten voor het beschikbaar stellen van de emballage verwerkt u in de tarieven. Het eigendom van de emballage blijft bij u berusten.

Eis 15. U gaat ermee akkoord dat de gemeente Utrecht kostenloos een beperkte voorraad emballage voor direct gebruik wil opslaan op de eigen stortlocatie of hub/overslaglocatie

Eis 16. De emballage die u beschikbaar stelt is passend bij de werkwijze die binnen de gemeente Utrecht wordt gehanteerd en voldoet aan de (wettelijke) normen, zoals onder andere de normen voor arbeidsomstandigheden.

Eis 17. De emballage die u beschikbaar stelt betreft representatieve handzame emballage vrij van restanten (zoals verf-, olie of vetresten, stickers of stof).

1.5 Gewichtsbepaling

Eis 18. U zorgt ervoor dat de door de gemeente Utrecht aangeboden chemische afvalstoffen per afvalstroom bij inname door uw organisatie worden gewogen.

Eis 19. U maakt gebruik van een weegbrug/meetapparatuur, die op het moment van weging niet langer dan één (1) jaar daarvoor door een bevoegd orgaan geïkt is. Op verzoek van de gemeente Utrecht verstrekt u een kopie van het certificaat van ijking.

Eis 20. U meldt een geval van storing van de weegbrug/meetapparatuur direct mondeling aan de contactpersoon van de gemeente Utrecht.

1.6 Aanbiedings- en innameprocedure

Eis 21. U gaat akkoord met de hierna opgenomen (administratieve) procedure voor het inzamelen en het vervoeren van de chemische afvalstoffen door de gemeente Utrecht naar uw innamepunt:

- Opdrachtgever vraagt bij u alle gegevens op die nodig zijn voor de begeleidingsbiljetten (Euralnummer, UN-code, afvalstroomnummer, verwerkingsmethode, ADR- klasse, verpakkingstype, verpakingscode, e.d.). Zonder dat hier extra kosten voor in rekening gebracht worden.
- U stelt uiterlijk binnen twee werkdagen alle benodigde gegevens digitaal beschikbaar voor het opstellen van de begeleidingsbrieven. Waaronder het afvalstroomnummer.
- Op de geplande datum en tijdstip zamelt de chauffeur van Opdrachtgever de chemische afvalstoffen in volgens opgave en vervoert deze naar uw innamepunt.
- U verplicht zich tot het direct en zonder vertraging in ontvangst nemen van de aangeboden chemische afvalstoffen.
- Op uw innamepunt wordt de volledige vracht chemische afvalstoffen uitgeladen. De vracht bestaat uit meerdere gelabelde herkomstadressen.
- U weegt de aangeboden afvalstoffen.
- U verzendt de weegbonnen, binnen 24 uur na het inwegen, per opdracht digitaal naar bedrijfsbureauimh@utrecht.nl.
- Aansluitend aan het lossen van de chemische afvalstoffen kan de chauffeur van Opdrachtgever direct emballage laden bij uw innamepunt, zodat hij zonder wachten zijn route kan vervolgen.

Eis 22. U verstrekt de gemeente Utrecht inzage in de administratie van de wegingen van de uitgevoerde opdrachten.

De gemeente heeft een duidelijke voorkeur voor inzage via een digitaal klantportaal waartoe de gemeente toegang heeft. Indien u beschikt over een digitaal klantportaal, stelt u dit klantportaal beschikbaar aan de gemeente Utrecht. Het klantportaal bevat minimaal de weeggegevens van de opdrachten, waarbij de informatievelden beschikbaar zijn conform het Format weeggegevens

rapportage en klantportaal, bijlage 12. Deze informatie is uiterlijk binnen 24 uur na uitvoering van de opdracht beschikbaar in het klantportaal.

Ongeacht het al dan niet beschikbaar zijn van een digitaal klantportaal, verzendt u de gemeente minimaal eenmaal per week een overzicht van de ingeleverde gewichten als CSV-bestand, conform het Format weeggegevens rapportage en klantportaal, bijlage 12. Afstemming over de exacte opzet van het bestand is mogelijk, met als doel dat de gemeente de informatie efficiënt kan verwerken. Dit kan nader worden besproken tijdens het verificatiegesprek.

Het overzicht wordt per e-mail verzonden aan: bedrijfsbureauimh@utrecht.nl.

- Eis 23. De volledige (administratieve) procedure moet altijd voldoen aan alle (wettelijke) verplichtingen rondom het inzamelen, transporteren en verwerken van de chemische afvalstoffen.
- Eis 24. De gemeente Utrecht kan van maandag tot en met vrijdag van 7.00 uur tot 17.00 uur bij u terecht voor het aanbieden van chemische afvalstoffen.
- Eis 25. U bent bereid om in de toekomst mee te denken over het digitaal uitwisselen van weeggegevens (bijvoorbeeld via EBA).

1.7 Vergunning en wetgeving

- Eis 26. U verwerkt het afval, en voert de opdracht uit, conform het gestelde in de meest actuele wet- en regelgeving.
- Eis 27. U bent altijd in het bezit van alle vereiste (verwerkings-)documenten en vergunning(en) om de verwerking te kunnen uitvoeren en zal er zorg voor dragen dat de gemeente Utrecht altijd in het bezit is van een geldige kopie van betreffende vergunningen. Bij wijzigingen in de vergunning wordt de gemeente Utrecht direct schriftelijk geïnformeerd.
- Eis 28. U garandeert dat gedurende de initiële looptijd van de overeenkomst u in bezit bent en blijft van alle noodzakelijke vergunningen. Indien de overeenkomst wordt verlengd, geldt dit ook voor de verlengde looptijd.

1.8 Social return

- Eis 29. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze raamovereenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.
- Eis 30. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze raamovereenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5%.
- Eis 31. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de raamovereenkomst aan u verstrekt.
- Eis 32. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.

- Eis 33. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de raamovereenkomst.
- Eis 34. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
- Eis 35. Na gunning van de opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert u graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'

1.9 Juridische eisen

- Eis 36. U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving verwijst u niet (deels) naar andere juridische voorwaarden. Ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de gemeente Utrecht zouden zijn. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.
- Eis 37. U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de (concept)raamovereenkomst. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.
- Eis 38. U gaat ermee akkoord dat de overeenkomst een looptijd heeft van twee jaar en vermoedelijk ingaat op 1 november 2026. De overeenkomst kent verlengingsopties van maximaal twee (2) keer één (1) jaar.
- Eis 39. Omdat er in de uitvoering van deze raamovereenkomst persoonsgegevens worden verwerkt, conformeert u zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept verwerkersovereenkomst.
- Eis 40. Als u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan u de opdracht is gegund, gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de wijze die u beschreven heeft in uw inschrijving. U wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de inschrijving waarbij u een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).
- Eis 41. Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
- Eis 42. Nadat de opdracht aan u is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

1.10 Indexering

- Eis 43. Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 2026 en zijn in ieder geval vast tot 31 december 2026.

Eis 44. Na 1 januari 2027 mogen eenmaal per jaar de prijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 januari 2027, waarbij in het vervolg jaarlijks de kalendermaand januari telkens als vaste indexatiedatum geldt, behoudens de situatie genoemd in eis 45.

Eis 45. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand:
(indexcijfer nieuw – indexcijfer oud) / indexcijfer oud * 100

Voor het vaststellen van het indexeringspercentage wordt gehanteerd: CBS Dienstenprijsindex (DPI) 2021=100, of een gelijkwaardig alternatief in het geval dat deze index vervalt.

Periode: jaarindex
Voor de indexcijfers geldt:

Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het kalenderjaar voorafgaand aan het jaar waarin geïndexeerd wordt.

Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het kalenderjaar voorafgaand aan het kalenderjaar dat gebruikt wordt voor indexcijfer nieuw.

Indien de indexcijfers niet zijn vastgesteld (door CBS aangeduid als Voorlopig), worden alleen de definitief gepubliceerde cijfers in het betreffende kalenderjaar gehanteerd voor de gemiddelde jaarindex. Zie de website van het CBS voor een nadere uitleg over voorlopige en vastgestelde indexcijfers. Het te hanteren indexeringspercentage bestaat uit twee decimalen.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 juli 2020 geldt:

Indexcijfer oud = Index 2018 = 103,1

Indexcijfer nieuw = Index 2019 = 105,5

Indexeringspercentage= $(105,5-103,1)/103,1*100=$ **2,33%**

Eis 46. Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.

Eis 47. Ook in het geval sprake is van een negatieve indexering bent u gehouden de tarieven te herzien, zo nodig op verzoek van opdrachtgever.

Eis 48. Een verzoek tot indexering dient u (telkens) minimaal zes weken voor de ingangsdatum genoemd in eis 45 per email voorgesteld worden bij Opdrachtgever. Dit geldt zowel bij een verhoging als een verlaging van tarieven. Gewijzigde tarieven gaan pas in na acceptatie door Opdrachtgever.

Eis 49. In het geval u een prijsverhoging niet tijdig conform eis 45 bij Opdrachtgever voorstelt, dan geldt dat een eventueel nadien geaccepteerde prijsverhoging slechts in kan gaan vanaf de datum van acceptatie door Opdrachtgever, waarbij de nieuwe tarieven gelden tot het volgende moment van indexatie.

Eis 50. Na goedkeuring van de indexatie levert u binnen 14 dagen een tarievenlijst met de aangepaste tarieven aan als ondertekend PDF-bestand en als Excel-bestand.

- Eis 51. Van rechtswege verhogende belastingen voor verwerking van afval mogen worden doorbelast aan Opdrachtgever. Voorwaarde is dat dit pas na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever wordt doorgevoerd.
- Eis 52. Uw voornemen voor prijsverhoging wordt minimaal zes weken voor de ingangsdatum bekend gemaakt aan de contractbeheerder van de gemeente Utrecht. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de gemeente Utrecht.

1.11 Facturatie

- Eis 53. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.
- Eis 54. In afwijking op artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 geldt dat voor deze opdracht uitsluitend e-facturering is toegestaan.
- Eis 55. Iedere factuur bevat een bestel- en regelnummer (10 posities) dat door de gemeente Utrecht bij de opdracht/bestelling is aangegeven.
- Eis 56. Er mag maar één bestelnummer op de factuur vermeld worden. Facturen waar meerdere bestelnummers op vermeld staan kunnen niet in behandeling genomen worden
- Eis 57. U factureert per week. De gemeente Utrecht zorgt zelf voor de interne of externe doorberekening van de facturen, ook weer per herkomstadres, per datum.
- Eis 58. Op elke factuur vermeldt u:
- Het bestelnummer verstrekt door de gemeente Utrecht;
 - Factuurdatum;
 - Afdelingsnaam en naam besteller en/of opdrachtgever;
 - Het Kamer van Koophandelnummer van uw onderneming;
 - Uw bankrekeningnummer;
 - Het btw-nummer van uw onderneming;
 - Eenduidige omschrijving van de geleverde goederen en/of diensten;
 - De hoeveelheden van de verschillende afvalstoffen
 - Het afleveradres (het adres waar de leveringen of diensten hebben plaatsgevonden);
 - Uitvoerdatum per opdracht
 - Afvalstroomnummer per opdracht
- Eis 59. Betaling vindt plaats door gemeente Utrecht binnen dertig (30) dagen nadat de factuur is ontvangen.
- Eis 60. In geval van een creditfactuur vermeldt u het factuurnummer en het bestelnummer van de corresponderende debetfactuur.

1.12 Commerciële eisen

- Eis 61. De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijsinvulformulier' beschreven schema.

Eis 62. De prijs per afvalstof in kg van uw inschrijving is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.

1.13 Duurzaamheid

Eis 63. De gemeente is vrij om een afvalstof niet meer aan te bieden indien er een betere wijze van verwerken is, of bij voorkeur circulair te maken is.

- a) Er een aantoonbaar betere wijze van verwerking van die afvalstof beschikbaar is, waarbij onder "beter" wordt verstaan: een hogere recyclegraad, of een aantoonbaar lagere milieu-impact; of
- b) de afvalstof bij voorkeur circulair kan worden verwerkt, hergebruikt of teruggebracht in de keten.

De gemeente oefent dit recht uitsluitend uit indien u niet in staat bent om de betreffende afvalstof op de betere wijze als bedoeld onder a) of b) te verwerken

Eis 64. De wijze waarop u de chemische afvalstoffen van de gemeente Utrecht aanneemt en verwerkt voldoet minimaal aan de minimumeisen van het actuele Landelijk Circulair Materialenplan (CMP).

Eis 65. U garandeert een zo duurzaam mogelijke verwerking van alle door de gemeente Utrecht aangeboden chemische afvalstoffen.

Eis 66. U handelt in overeenstemming met de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen en de VN-richtlijnen voor bedrijven en mensenrechten.

Eis 67. De door u in te zetten voertuigen, bij gebruik van een hub of overslagplaats voldoen minimaal aan de eisen uit de routekaart Schoon en Emissieloos Bouwen (SEB).

Eis 68. Indien u afval haalt bij de gemeente voldoet uw transportmiddel minimaal aan de Euro 6 norm.

Eis 69. De gemeente Utrecht hanteert een milieuzonering voor gemotoriseerde voertuigen. Zie voor de meest recente informatie: www.utrecht.nl/milieuzone.

Eis 70. U voldoet gedurende de gehele contractperiode aan alle verplichtingen voortvloeiend uit de Omgevingswet, het Besluit activiteiten leefomgeving (Bal).

1.14 Communicatie

Eis 71. Na opdrachtverstrekking verzendt u een lijst met de namen van de personen die optreden als centrale contactpersoon en diens plaatsvervanger. Deze personen zijn in dienst van uw organisatie, zij beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en over relevante werkervaring.

Eis 72. Indien er wijzigingen zijn in de naam of adresgegevens van uw organisatie of de contactpersonen voor de gemeente Utrecht, geeft u dit direct door aan de contractbeheerder van Stadswerken van de gemeente Utrecht.

1.15 Klachtenafhandeling

Eis 73. U beschikt over een klachtenprocedure voor klachten met betrekking tot uw dienstverlening aan de gemeente Utrecht. In deze procedure worden ten minste de volgende onderdelen beschreven:

- De klachtengang voor operationele klachten (waar en op welke wijze klachten kunnen worden ingediend);
- De registratie van klachten, inclusief datum, aard en status van afhandeling;
- De wijze van terugkoppeling aan de melder van de klacht.

Eis 74. Binnen maximaal één werkdag na ontvangst van de klacht ontvangt de gemeente Utrecht een ontvangstbevestiging. Deze ontvangstbevestiging bevat in ieder geval:

- Een (voorlopige) voorgestelde oplossing of aanpak;
- De naam en contactgegevens van de contactpersoon (aanspreekpunt en bewaker van de afhandeling aan de zijde van de opdrachtnemer).

Eis 75. U bent verantwoordelijk voor het bieden van een passende oplossing binnen 48 uur na ontvangst van de klacht, tenzij in overleg met de contactpersoon van de gemeente Utrecht anders wordt besloten. Indien van deze termijn wordt afgeweken, worden expliciete afspraken gemaakt over de oplossing en de termijn waarbinnen deze wordt gerealiseerd.

Eis 76. Voor telefonisch ingediende klachten geldt als startmoment de datum en het tijdstip waarop de klacht telefonisch is gemeld. Voor schriftelijk ingediende klachten (per e-mail) geldt als startmoment de datum en het tijdstip van ontvangst van de klacht.

1.16 Eisen aan rapportage

Eis 77. U verstrekt 1 keer per kwartaal (uiterlijk op de tweede vrijdag in de daaropvolgende maand) een managementrapportage (in Excel formaat) over de afgelopen kwartaal. De rapportage omvat minimaal de onderstaande componenten:

- Aantal ontvangen transporten en verwerkte hoeveelheden per stroom (inclusief Euralcode) per een stortlocatie of hub/overslaglocatie en totaal (per maand en cumulatief);
- Kosten per afvalstroom (per maand en cumulatief);
- Voortgang Social Return.

Eis 78. Klachten en klachtenregistratie, afhandeling van klachten en verbetervoorstellen;

- Prestatiemeting van het contract, zie eis 81 t/m 84;
- Indien er online overzichten beschikbaar zijn, dan dienen deze in Excel-format geëxporteerd te kunnen worden.

1.17 Overlegstructuur

Eis 79. Eén keer per half jaar, of indien nodig vaker, wordt een voortgangsbespreking en evaluatie gehouden tussen uw centrale contactpersoon en, namens opdrachtgever, de contractverantwoordelijke en contractmanager. Hierin worden o.a. prestaties en de

samenwerking geëvalueerd. Daarnaast worden hier efficiencyverbeteringen of andere verbetervoorstellen besproken.

- Eis 80. Door u worden uiterlijk 3 werkdagen voorafgaand aan de overleggen een agenda en eventueel andere documenten toegestuurd ter voorbereiding op het overleg. U stelt per overleg een verslag met actiepuntenlijst op en stuurt dit in concept binnen 2 werkdagen na het overleg op naar Opdrachtgever voor reactie. De acties worden voorzien van een uitvoerdatum.

1.18 Prestatiesmeting contract

- Eis 81. De prestatiemeting binnen het contract wordt vormgegeven aan de hand van de onderstaande elementen. Afhankelijk van de uitvoering of omstandigheden kunnen er aanvullende prestatie worden toegevoegd.
- Eis 82. Kwaliteit van de dienstverlening en uitvoering, Voldoet de kwaliteit voor het verwerken van chemische afval aan de gestelde eisen zoals beschreven in dit Programma van Eisen.
- Eis 83. Risicobeheersing en beheersmaatregelen: beleid en maatregelen om risico's bij het verwerken van chemisch afval, zoals dumping en onjuiste verwerken, te identificeren en te beperken.
- Eis 84. Samenwerking en communicatie, tijdigheid van rapportages, bereikbaarheid en samenwerking, kwaliteit van overleg en besluitvorming.

1.19 Eisen voor overdracht bij eindigen overeenkomst

- Eis 85. Als de raamovereenkomst afloopt doet u alles dat nodig is om te borgen dat een nieuwe opdrachtnemer, de gemeente en/of andere betrokken derden aansluitend en zonder onderbreking van de bedrijfsprocessen van de gemeente (onderdelen van) de opdracht kan overnemen en uitvoeren. Hiervoor brengt u geen additionele kosten in rekening.
- Eis 86. U stelt 3 maanden voordat de overeenkomst afloopt een overdrachtdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de overeenkomst.
- Eis 87. U voert in ieder geval de onderstaande maatregelen uit:
- het overdragen van opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de opdracht;
 - het overdragen van materialen/instrumenten/middelen van de gemeente die u tijdelijk in uw bezit heeft gehad bij de uitvoering van de overeenkomst;
 - het vernietigen van gegevens waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging);
 - U bent er van op de hoogte dat de gemeente het overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.