



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding

Integrale afvaldienstverlening en afvalmanagement

Zaaknummer VRR:	1120848
Tendernummer:	604672
Status:	Concept
Datum:	21-08-2026
Versie:	1.0

Inhoudsopgave

Algemene eisen	3
Uitvoering van de dienstverlening	4
Duurzaamheid	8
Samenwerking en rapportage	9
Exitstrategie	13

Algemene eisen

Eisnr.	Omschrijving
AE1	Opdrachtnemer voldoet gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst aan alle op de dienstverlening van toepassing zijnde wet- en regelgeving op het gebied van afvalinzameling, afvaltransport, afvalverwerking, arbeidsomstandigheden, veiligheid, milieu en gegevensbescherming.
AE2	Opdrachtnemer verwerkt de ingezamelde afvalstromen conform de geldende wet- en regelgeving, de relevante minimumstandaarden en uitgangspunten van het Circulair Materialenplan (CMP), waarbij de afvalhiërarchie wordt toegepast. Alle door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde inzamelmiddelen en installaties dienen te voldoen aan vigerende wet- en regelgeving. Inclusief benodigde certificeringen.
AE3	Opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over alle noodzakelijke vergunningen, certificeringen, registraties en toestemmingen die benodigd zijn voor de uitvoering van de opdracht.
AE4	Opdrachtnemer beschikt uiterlijk bij start van de overeenkomst over een actueel continuïteits- en weerbaarheidsplan voor de dienstverlening aan de VRR. Hierin beschrijft opdrachtnemer hoe de dienstverlening wordt voortgezet of hersteld bij verstoringen, waaronder uitval van personeel, materieel, verwerkingscapaciteit, digitale systemen, onderaannemers, brandstofvoorziening, extreme weersomstandigheden of andere calamiteiten. Gedurende de looptijd van de overeenkomst houdt opdrachtnemer dit plan actueel. Over de frequentie van actualisatie, evaluatie, toetsing en rapportage worden nadere afspraken gemaakt en vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA) behorende bij de overeenkomst
AE5	Opdrachtnemer stelt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst één vaste account-/contractmanager en één vast operationeel aanspreekpunt beschikbaar voor de VRR. Voor beide functies wordt bij afwezigheid een vervanger van gelijkwaardig niveau en met passende beslissingsbevoegdheid beschikbaar gesteld.
AE6	De klantenservice van opdrachtnemer is goed bereikbaar tijdens kantooruren. Meldingen, vragen en klachten worden adequaat geregistreerd, opgevolgd en teruggekoppeld aan de melder. Reguliere vragen en klachten worden binnen twee werkdagen inhoudelijk behandeld en binnen vijf werkdagen opgelost. Spoedmeldingen die de veiligheid, continuïteit of het primaire proces van de VRR raken, worden direct opgepakt en uiterlijk de volgende werkdag opgelost of voorzien van een tijdelijke oplossing. In geval van een calamiteit is opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst bereikbaar via een rechtstreeks telefoonnummer. Dit telefoonnummer wordt bij aanvang van de Overeenkomst aan de VRR verstrekt en actueel gehouden.
AE7	Opdrachtnemer dient haar medewerkers, naast vakinhoudelijke kennis en benodigde opleiding betreffende de uit te voeren handelingen, duidelijke instructies te geven over praktische werkafspraken en specifieke procedures geldend voor en bij de VRR.
AE8	Medewerkers van opdrachtnemer gedragen zich professioneel, klantvriendelijk en representatief richting medewerkers, bezoekers en overige gebruikers van locaties van de VRR.
AE9	Personeel van opdrachtnemer dat klantcontact onderhoudt, beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift op minimaal niveau B1.
AE10	Uitvoerend personeel draagt herkenbare en representatieve bedrijfskleding en maakt gebruik van de noodzakelijke persoonlijke beschermingsmiddelen passend bij de in te zamelen reststroom.

Uitvoering van de dienstverlening

Eisnr.	Omschrijving eis
UE1	Opdrachtnemer start direct na ondertekening van de Raamovereenkomst met de implementatie en draagt er zorg voor dat de benodigde containers uiterlijk binnen vier weken na definitieve gunning op de locaties van de VRR aanwezig zijn. Een implementatieplan maakt onderdeel uit van de inschrijving en bevat minimaal: • de benodigde acties van Opdrachtnemer en VRR; • de communicatie richting de door VRR aangewezen contactpersonen; • de planning voor plaatsing, vervanging of wijziging van inzamelmiddelen; • de risico's en bijbehorende beheersmaatregelen; • de wijze waarop de overgang naar de reguliere dienstverlening wordt geborgd. Het implementatieplan wordt na gunning, voor zover noodzakelijk, in overleg met de VRR nader geconcretiseerd en vormt onderdeel van de contractuele afspraken.
UE2	Opdrachtnemer levert, plaatst, onderhoudt, repareert, vervangt, ledigt en, (indien noodzakelijk) reinigt de benodigde inzamelmiddelen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. Eerste levering en plaatsing tijdens implementatie zijn zonder bijkomende kosten voor de VRR. De inzamelmiddelen dienen te allen tijde technisch deugdelijk, veilig, schoon, representatief en geschikt voor het beoogde gebruik te zijn. Opdrachtnemer neemt passende maatregelen om geurhinder, vervuiling, lekkage en ongedierte te voorkomen. Reiniging vindt in ieder geval plaats wanneer dit noodzakelijk is vanwege hygiëne, geurhinder, vervuiling, lekkage, ongedierte, veiligheid, representativiteit of het goed functioneren van het inzamelmiddel.
UE3	Onderhoud, reparatie en vervanging van inzamelmiddelen zijn inbegrepen in de dienstverlening.
UE4	Een jaarlijkse reiniging van de overeengekomen inzamelmiddelen is inbegrepen in de inschrijfprijs. Extra reiniging op verzoek van de VRR wordt uitgevoerd tegen het daarvoor opgenomen tarief.
UE5	Indien opdrachtnemer inzamelmiddelen reinigt, dan zal hij dit doen met niet-milieubelastende reinigingsmiddelen.
UE6	Op verzoek van de VRR levert opdrachtnemer afsluitbare inzamelmiddelen voor afvalstromen waarvoor dit noodzakelijk of wenselijk is.
UE7	De inzamelmiddelen zijn lekdicht, zodat bij lekkage vrijkomende vloeistoffen in het inzamelmiddel worden opgevangen en niet daarbuiten terechtkomen.
UE8	Opdrachtnemer stelt voor het inzamelen, afvoeren en vernietigen van vertrouwelijke documentatie passende, afgesloten inzamelmiddelen met inwerpopening beschikbaar. Opdrachtnemer waarborgt dat vernietiging plaatsvindt volgens CA+, ISO 21964 of gelijkwaardig. Op verzoek van de VRR levert opdrachtnemer hiervan bewijs aan.
UE9	De ingezette inzamelmiddelen beschikken over voldoende capaciteit voor de aangeboden afvalstromen en kunnen, indien nodig, worden aangepast aan gewijzigde omstandigheden, afvalvolumes of gebruikersbehoeften.
UE10	Inzamelmiddelen vermelden geen andere uitingen dan, indien van toepassing, uitsluitend het logo van opdrachtnemer en de betreffende reststroom.
UE11	Inzamelmiddelen worden bij beëindiging van de Overeenkomst kosteloos opgehaald door opdrachtnemer, met uitzondering van afroepplaatsingen en ophalingen waarvoor in het prijsblad een afzonderlijk tarief is opgenomen.

Eisnr.	Omschrijving eis
UE12	Binnen de dienstverlening zal tevens gebruik worden gemaakt van een persinstallatie. Opdrachtnemer levert, plaatst, onderhoudt en beheert de benodigde installaties (momenteel 2 stuks) die geschikt zijn voor intensief gebruik en passend bij de aangeboden reststromen, waaronder in ieder geval karton en plastic folie. De installaties dienen minimaal gelijkwaardig te zijn aan de bij de VRR in gebruik zijnde installatie(s), tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.
UE13	De persinstallaties voldoen minimaal aan onderstaande specificaties: Prestaties & Capaciteit Perskracht: 30 ton (300 kN) Baalgewicht karton: 280 – 350 kg Baalgewicht plastic folie: 350 – 450 kg Aantal afbindingen: 4 tot 6 Gemiddelde cyclustijd: 34 tot 43 seconden (voorzien van een regeneratief circuit voor snellere cycli) Elektrische gegevens & Motor Stroomvoorziening: 3x400V, 50Hz, 16A (krachtstroomaansluiting) Motorvermogen: 4.0 kW Geluidsniveau: 62 – 64 dB Afmetingen & Gewichten Afmetingen machine (BxDxH): 1775 x 1025 x 2920 mm Machinegewicht (leeg): 1560 kg Vulopening (BxH): 1200 x 560 mm Baalafmetingen (BxDxH): 1200 x 800 x 950 mm Belangrijkste kenmerken De persinstallatie beschikt over een automatische uitworpvoorziening waarmee geperste balen op een veilige en beheerste wijze kunnen worden uitgeworpen, bij voorkeur op een pallet. En dient tevens te zijn voorzien van een tweeknopsbediening of een gelijkwaardige veiligheidsvoorziening. De persinstallatie is voorzien van voorzieningen die overvulling en storingen zoveel mogelijk voorkomen, waaronder minimaal een vulgraad- of vullingsindicator. Indien de installatie beschikt over een systeem voor live monitoring van de vulgraad, automatische foutmeldingen of automatische signalering van benodigd bindmateriaal, dient Opdrachtnemer deze functionaliteiten beschikbaar te stellen en te gebruiken voor het tijdig plannen van onderhoud, lediging, transport en vervanging van verbruiksmaterialen. De persinstallaties zijn geschikt voor sterk uitzettend materiaal, zoals plastic folie, en beschikt over voorzieningen die voorkomen dat materiaal na het persen terugveert of de werking van de installatie belemmert. De persinstallaties dienen te kunnen worden aangesloten op de op de locatie aanwezige krachtstroomvoorziening. Uitgangspunt is een aansluiting van 3 x 400V, 50Hz, 16A, met een 5-polige stekker van 16A, tenzij op de betreffende locatie schriftelijk anders wordt overeengekomen. Opdrachtnemer controleert voorafgaand aan plaatsing of de locatie geschikt is voor plaatsing en aansluiting van de installaties.

Eisnr.	Omschrijving eis
UE14	Opdrachtnemer verzorgt bij plaatsing van de persinstallaties een gebruikersinstructie voor de door VRR aangewezen medewerkers. De instructie omvat minimaal veilig gebruik, vullen van de installaties, herkennen van storingen, gebruik van noodstopvoorzieningen, melden van storingen en werkwijze rondom volle balen. Daarnaast verstrekt opdrachtnemer aan de VRR minimaal een digitale handleiding, CE-documentatie, onderhoudsinstructies en overige relevante veiligheidsinstructies. De persinstallaties zijn voorzien van duidelijke gebruiksinstructies en veiligheidssymbolen op of nabij de installatie. De installatie beschikt over een goed bereikbare noodstopvoorziening.
UE15	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de persinstallatie gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst in goede, veilige en representatieve staat verkeert. Preventief en correctief onderhoud, storingsherstel en noodzakelijke vervanging van onderdelen zijn inbegrepen in de dienstverlening. Preventief onderhoud wordt tijdig afgestemd met de VRR en minimaal één week voorafgaand aan de uitvoering aangekondigd bij de door de VRR aangewezen contactpersoon, tenzij sprake is van spoed of een noodzakelijke veiligheidsmaatregel.
UE16	Bij een storing aan de persinstallatie meldt opdrachtnemer binnen vier uur na melding welke herstelactie wordt ingezet. Opdrachtnemer verhelpt de storing zo spoedig mogelijk of biedt een passend alternatief waarmee de continuïteit van de afvalinzameling wordt geborgd. Eventuele extra kosten voor tijdelijke of alternatieve voorzieningen als gevolg van een aan opdrachtnemer toe te rekenen storing komen voor rekening van opdrachtnemer.
UE17	Indien de persinstallatie gedurende de looptijd moet worden vervangen, geschiedt dit uitsluitend door een installatie met minimaal gelijkwaardige capaciteit, functionaliteit, veiligheid en gebruiksmogelijkheden. Vervanging vindt pas plaats na voorafgaande schriftelijke afstemming met de VRR, tenzij onmiddellijke vervanging noodzakelijk is vanwege veiligheid of continuïteit.
UE18	Het risico voor schade aan de door Opdrachtnemer geleverde of geplaatste persinstallatie berust bij opdrachtnemer, tenzij de schade aantoonbaar is veroorzaakt door opzet, grove nalatigheid of onoordeelkundig gebruik door de VRR.
UE19	Opdrachtnemer verzorgt het transport en de afvoer van gebaald materiaal op afroep of conform de overeengekomen werkwijze. Hierbij wordt rekening gehouden met een efficiënte logistieke planning en een passend minimum en maximum aantal palletplaatsen per afvoer, zoals vastgelegd in de SLA.
UE20	Opdrachtnemer voorziet zonder meerkosten in het preventief en correctief onderhoud van de perscontainers. Preventief onderhoud wordt door opdrachtnemer minimaal een week van tevoren aangemeld bij de contactpersoon van de VRR.
UE21	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de afvaldienstverlening bij uitval van een pers. Storingen worden binnen de in de SLA overeengekomen termijnen verholpen. Indien herstel niet tijdig mogelijk is, zorgt Opdrachtnemer voor een passende tijdelijke voorziening zodat de dienstverlening zonder noemenswaardige verstoring kan worden voortgezet.
UE22	De VRR is gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst gerechtigd de frequenties, afvalstromen en locaties te wijzigen binnen de kaders van de herzieningsclausule zoals opgenomen in de Raamovereenkomst.
UE23	Indien locaties worden toegevoegd, brengt opdrachtnemer hiervoor een tarief in rekening dat is gebaseerd op de tarieven uit het prijsblad, rekening houdend met reststroom, containertype, volume, ledigingsfrequentie,

Eisnr.	Omschrijving eis
	vermeerderd met eventuele contractueel toegestane indexatie. Indien er geen tarief beschikbaar is, dient Opdrachtnemer het voorgestelde tarief marktconform en controleerbaar te onderbouwen.
UE24	Opdrachtnemer voert reguliere ledigingen uit conform de overeengekomen planning en frequenties. Wijzigingen in structurele ledigingsdagen of frequenties vinden uitsluitend plaats na voorafgaande afstemming met en akkoord vanuit de VRR.
UE25	Wanneer een geplande lediging samenvalt met een feestdag zorgt opdrachtnemer, in overleg met de VRR, voor een alternatieve lediging binnen dezelfde week. Opdrachtnemer zal de VRR hierover tijdig (minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan de geplande levering) informeren.
UE26	Gemiste ledigingen die aan opdrachtnemer zijn toe te rekenen worden zo spoedig mogelijk en uiterlijk op de eerstvolgende werkdag vóór 12.00 uur hersteld.
UE27	Ledigingen of plaatsing van containers (inclusief perscontainers) op afroep worden uitgevoerd binnen twee werkdagen na aanvraag. Spoed meldingen aangevraagd voor 12.00 uur, worden de eerstvolgende werkdag uitgevoerd. Aanvullende (spoed)aanvragen vanuit de VRR kunnen enkel gedaan door de hiervoor aangewezen contactpersonen welke zijn benoemd in de SLA.
UE28	De afvalinzameling mag niet leiden tot verstoring van het primaire proces van de VRR. Hieronder wordt verstaan dat toegangen, rijroutes, calamiteitenroutes en vluchtwegen te alle tijden vrij toegankelijk blijven.
UE29	Opdrachtnemer monitort de kwaliteit en zuiverheid van de aangeboden afvalstromen. Indien een reststroom geheel of gedeeltelijk wordt afgekeurd, meldt Opdrachtnemer dit binnen drie werkdagen aan VRR. De melding bevat minimaal locatie, reststroom, datum, reden van afkeur, beeldmateriaal, mogelijke financiële gevolgen (gerechtvaardigd na akkoord van de VRR en gebaseerd op de tarieven uit het prijsblad), voorgestelde verwerkingsroute en advies ter voorkoming van herhaling.
UE30	Containers en overige inzamelmiddelen worden na lediging teruggeplaatst op de afgesproken locatie.
UE31	Afval dat tijdens lediging naast inzamelmiddelen terechtkomt, wordt direct door opdrachtnemer verwijderd.
UE32	Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst bestaande of nieuwe regelingen, programma's of voorzieningen beschikbaar komen waarmee één of meerdere afvalstromen kosteloos, tegen gunstigere voorwaarden of aantoonbaar duurzamer kunnen worden ingezameld, afgevoerd of verwerkt, is VRR gerechtigd hiervan gebruik te maken. Onder dergelijke regelingen worden onder meer verstaan programma's zoals Afval Goed Geregeld van Verpact, vergelijkbare producentenverantwoordelijkheidsregelingen of andere publieke, sectorale of marktinitiatieven gericht op afvalpreventie, hergebruik, recycling of verduurzaming. Opdrachtnemer werkt mee aan de aansluiting op of overgang naar een dergelijke regeling, programma of voorziening en past de gehele dienstverlening hierop aan. Opdrachtnemer kan aan het vervallen of verminderen van de betreffende dienstverlening geen recht op omzetbehoud, omzetderving, schadevergoeding of compensatie ontlenen. Opdrachtnemer heeft daarnaast een signalerende en adviserende rol en informeert VRR proactief over relevante regelingen, programma's of marktinitiatieven die kunnen bijdragen aan kostenbesparing, afvalpreventie, betere afvalscheiding, hergebruik, recycling of verdere verduurzaming van de afvalketen.

Eisnr.	Omschrijving eis
UE33	PBD-verpakkingsafval wordt zoveel mogelijk hoogwaardig gerecycled. Indien recycling vanwege vervuiling of samenstelling redelijkerwijs niet mogelijk is, wordt het materiaal overeenkomstig de geldende regelgeving en het CMP afgezet naar een andere vorm van nuttige toepassing.

Duurzaamheid

Eisnr.	Omschrijving eis
DE1	Inzameling vindt plaats met een ophaalsysteem waarbij de verschillende stromen van elkaar gescheiden blijven, in geval er meerdere stromen met 1 voertuig tegelijkertijd worden ingezameld.
DE2	Voor deze opdracht moet opdrachtnemer ten minste 5% van de opdrachtwaarde exclusief btw inzetten voor de social return-verplichting. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de invulling en realisatie van de SR-verplichting behorende bij de gegunde opdracht en het (tijdig) aanleveren van de gevraagde gegevens en bewijsstukken in het SR-registratiesysteem. Alle informatie en de wijze waarop u deze social return-verplichting kunt invullen, leest u in Bijlage 10.
DE3	De opdrachtnemer begeleidt de VRR actief bij het verduurzamen van de afvalverwerking en het vergroten van de mate waarin reststromen als grondstof kunnen worden hergebruikt. De opdrachtnemer stelt hiervoor ten minste twee keer per kalenderjaar een deskundig adviseur beschikbaar. De adviseur voert een analyse uit van alle relevante reststromen van de VRR en levert hiervan een rapportage op. De rapportage bevat ten minste: • een overzicht per reststroom van de ingezamelde hoeveelheid, de verwerkingsroute en uiteindelijke bestemming van het materiaal; • inzicht in de mate waarin reststromen worden hergebruikt of als grondstof worden ingezet; • een analyse van hergebruikprestaties en de behaalde duurzaamheidsresultaten in de gehele afvalketen, waaronder CO₂-reductie of CO₂-besparing indien beschikbaar. Onderbouw eventuele CO₂-berekeningen met de gebruikte methodiek, aannames en emissiefactoren; • concrete verbetervoorstellen om de circulariteit en duurzaamheid van de afvalverwerking verder te vergroten; • een onderbouwing van de verwachte duurzaamheidswinst van de voorgestelde maatregelen. Opdrachtnemer maakt de resultaten en voortgang op een transparante en controleerbare wijze inzichtelijk, zodat de VRR de ontwikkeling van de duurzaamheidsdoelstellingen kan monitoren.
DE4	De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voldoen aantoonbaar minimaal aan de Euro 6 norm of maken gebruik van emissiearme of emissievrije aandrijving, zoals elektrisch, waterstof of gelijkwaardig.
DE5	Rotterdam is een ZES zone (zero-emissie stadslogistiek). De dienstverlening dient conform geldende regels te worden uitgevoerd. Dit is ook van toepassing op andere steden binnen de regio indien zij gedurende de contractperiode overgaan op een ZES zone.
DE6	Opdrachtnemer levert gedurende de contractperiode gevraagd en ongevraagd voorstellen aan voor verduurzaming, afvalpreventie en verbetering van de dienstverlening.
DE7	Opdrachtnemer verwerkt het ingezamelde afval zoveel mogelijk op duurzame wijze, met als uitgangspunt dat afvalstromen waar mogelijk worden teruggebracht tot grondstof. De VRR heeft het recht om de naleving van deze eis gedurende de looptijd van de overeenkomst ter plaatse te (laten) controleren.
DE8	Kosteloze afvoer en ketenborging van e-waste (Wecycle)

Eisnr.	Omschrijving eis
	1. Verplichte route: De opdrachtnemer is verplicht om alle afgedankte elektrische en elektronische apparatuur (AEEA / e-waste), tl-buizen, ledverlichting en (binnen)batterijen uitsluitend af te voeren via de officiële en gecertificeerde kanalen van Stichting OPEN / Wecycle voor bedrijven. 2. Kosteloosheid: Aangezien de verwerking via Stichting OPEN landelijk gedekt en kosteloos is gefaciliteerd, is het de opdrachtnemer niet toegestaan om voor deze stromen stort-, verwerkings- of administratiekosten aan de VRR door te berekenen. 3. Logistieke inrichting: Indien de locaties van de de VRR in aanmerking komen voor een gratis Wecycle-inzamelbox of rolcontainer op locatie, regelt de opdrachtnemer deze aanvraag en de logistieke afhandeling (zoals het afroepen van transport bij volle boxen). 4. Uitzondering data-dragers: Indien apparaten privacygevoelige gegevens bevatten (zoals harde schijven), vindt eerst gecertificeerde datavernietiging plaats conform de gestelde ISO 21964-eis. Het resterende materiaal (shredder-residu) dient daarna alsnog verplicht in de recyclingketen van Stichting OPEN te worden ingebracht.

Samenwerking en rapportage

Eisnr.	Omschrijving eis
SE1	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos een digitaal portaal of vergelijkbare digitale omgeving beschikbaar aan geautoriseerde medewerkers van de VRR. Het portaal geeft minimaal inzicht in: • aanwezige inzamelmiddelen per VRR-locatie; • afvalstromen per locatie; • geplande en uitgevoerde ledigingen; • transportbewegingen; • ingezamelde hoeveelheden per reststroom in kilogrammen; • verwerkingsroute en verwerkingsmethode; • afkeur, vervuiling of bijzonderheden per reststroom; • kosten en gefactureerde bedragen; • mutaties; • klachten en meldingen. De gegevens in het portaal zijn per locatie, reststroom, maand, kwartaal en jaar inzichtelijk en kunnen door de VRR worden geëxporteerd naar een gangbaar bewerkbaar formaat, waaronder minimaal Excel. De gegevens worden uiterlijk binnen 48 uur na registratie van de lediging, melding, mutatie of verwerking bijgewerkt, tenzij voor specifieke gegevens een andere termijn is overeengekomen.

SE2	Opdrachtnemer levert periodiek (conform SLA) een managementrapportage aan over de uitvoering van de dienstverlening. De rapportage wordt digitaal geleverd in een gangbaar en bewerkbaar formaat, waaronder minimaal Excel voor data en PDF voor managementrapportages. De managementrapportage bevat minimaal: • uitgevoerde ledigingen; • niet-uitgevoerde of gemiste ledigingen; • ledigingen op afroep en spoedopdrachten; • ingezamelde hoeveelheden per reststroom en locatie; • aantal transportbewegingen per reststroom; • kosten per locatie en reststroom; • mutaties in locaties, inzamelmiddelen, reststromen of frequenties; • klachten, meldingen en de afhandeling daarvan; • incidenten en calamiteiten; • afkeur, vervuiling en bijzonderheden; • KPI-resultaten.
SE3	Opdrachtnemer levert per halfjaar een analyse- en optimalisatierapportage aan. Deze rapportage wordt uiterlijk binnen drie weken na afloop van de betreffende halfjaarperiode aangeleverd. De halfjaarlijkse analyse bevat minimaal: • een analyse van reststromen per locatie en voor VRR als geheel; • een analyse van inzamel frequenties, capaciteit van inzamelmiddelen en vulgraad; • een analyse van afkeur, vervuiling en mogelijke oorzaken; • een analyse van klachten, incidenten en terugkerende knelpunten; • een financiële analyse van vaste en variabele kosten; • een overzicht van mutaties in de overeenkomst; • een duurzaamheidsanalyse, waaronder verwerkingsroutes, hergebruik, recycling of andere nuttige toepassing; • inzicht in CO₂-impact of CO₂-besparing, indien beschikbaar, inclusief de gebruikte methodiek, aannames en emissiefactoren; • concrete verbetervoorstellen voor afvalscheiding, restafvalreductie, ledigingsfrequenties, kostenbeheersing, datakwaliteit en verduurzaming; • planning en prioritering van voorgestelde verbeteracties. Verbetervoorstellen worden, waar mogelijk, onderbouwd met de verwachte impact op kosten, duurzaamheid, dienstverlening en uitvoerbaarheid.
SE4	Opdrachtnemer start de dienstverlening overeenkomstig de frequenties zoals opgenomen in Bijlage 4 - Invulformulier. Uiterlijk vijf maanden na de start van de dienstverlening brengt Opdrachtnemer een advies uit over de eventueel aan te passen ledigingsfrequenties, inzamelmiddelen en capaciteit per locatie. Dit advies wordt gebaseerd op de ervaringen uit de praktijk, feitelijke gebruiksintensiteit, beschikbare vulgraadgegevens, meldingen, afkeur en kostenontwikkeling. Het advies wordt besproken met de VRR en kan, na akkoord van de VRR, leiden tot aanpassing van frequenties, inzamelmiddelen of werkwijze binnen de kaders van de overeenkomst.

SE5	Opdrachtnemer werkt mee aan een gezamenlijk KPI-dashboard waarin minimaal de prestaties op dienstverlening, duurzaamheid, kwaliteit, datalevering en samenwerking worden gemonitord. Op basis van de aanbestedingsdocumenten en inschrijving wordt een SLA model verder uitgewerkt t.b.v. de vastlegging van de overeengekomen KPI's, Per KPI wordt minimaal vastgelegd: • definitie van de KPI; • norm of streefwaarde; • nulmeting, indien van toepassing; • databron; • meetfrequentie; • rapportagevorm; • verantwoordelijke partij; • verbeterprocedure; • consequentie bij afwijking. Na gunning stellen de VRR en opdrachtnemer de definitieve KPI-set vast, waarbij de vooraf gepubliceerde minimale KPI-set als uitgangspunt geldt. Voor KPI's waarvoor een nulmeting noodzakelijk is, wordt de definitieve norm of streefwaarde na uitvoering van de nulmeting vastgesteld. Een concept SLA met bijbehorende KPI's is als bijlage 5 toegevoegd.
SE6	Bij structureel onderpresteren of het herhaaldelijk niet behalen van overeengekomen KPI's dan wel het voldoen aan de eisen zoals beschreven in het Programma van Eisen kan de VRR een verbeterplan verlangen. Opdrachtnemer levert dit verbeterplan binnen twee weken na verzoek van de VRR aan. Het verbeterplan bevat minimaal: • oorzaakanalyse; • voorgestelde herstel- en verbetermaatregelen + bijbehorende planning;; • verantwoordelijke functionaris vanuit Opdrachtnemer; • toe te passen effectmeting + voorgestelde evaluatiemoment(en); De voortgang en effectiviteit van het verbeterplan worden uiterlijk vier weken na goedkeuring geëvalueerd. Nadere consequenties bij uitblijvende verbetering zijn opgenomen in de overeenkomst en/of SLA.

SE7	Opdrachtnemer monitort de kwaliteit van aangeboden reststromen op basis van de acceptatievoorwaarden van de verwerker en/of de tussen partijen overeengekomen kwaliteitscriteria. Indien een reststroom geheel of gedeeltelijk wordt afgekeurd, meldt opdrachtnemer dit binnen drie werkdagen aan de VRR. De melding bevat minimaal: • Locatie; • Datum; • Betreffende reststroom; • Reden van afkeur; • Beeldmateriaal, indien beschikbaar; • Toegepaste acceptatievoorwaarde of beoordelingsgrond; • Voorgestelde alternatieve verwerkingsroute; • Eventuele financiële gevolgen; • Advies ter voorkoming van herhaling. Afkeur, vervuiling en bijzonderheden worden opgenomen in het portaal en in de periodieke rapportage, zodat de VRR intern kan bijsturen.
SE8	Eenmaal per half jaar vindt het tactisch overleg plaats dat zich richt op de voortgang van de dienstverlening en alle andere afspraken uit de overeenkomst en het programma van eisen. Het overleg wordt geïnitieerd door opdrachtnemer, en vindt bij voorkeur plaats op een VRR locatie. In dit overleg worden onder andere besproken: • Voortgang optimalisatie; • Rapportages • Kwaliteit van de dienstverlening; • Terugblik (ontwikkeling van de samenwerkingsrelatie); • Acties en afspraken vorig overleg; • De opgeleverde managementrapportages zoals opgenomen; • Facturatie, tarieven en indexeringen; • Knelpunten/escalaties; • KPI's.

SE9	Eenmaal per jaar vindt strategisch overleg plaats tussen de contractmanager van de VRR en vertegenwoordiger(s) van opdrachtnemer. Het strategisch overleg richt zich op de ontwikkeling van de dienstverlening van opdrachtnemer en de VRR op de lange termijn en eventuele escalaties vanuit het tactisch/operationele overleg. Het overleg wordt geïnitieerd door opdrachtnemer, en vindt bij voorkeur plaats op een VRR locatie. In dit overleg worden onder andere besproken: • Ontwikkelingen van en bij de VRR; • Jaarrapportage; • Marktonwikkelingen/innovatie/gezamenlijke product- dienstontwikkeling; • Verduurzamingsmogelijkheden; • Besparingsmogelijkheden; • Optimalisatie van samenwerking; • Knelpunten/escalaties vanuit tactisch niveau.
SE10	Opdrachtnemer levert de agenda en benodigde overlegstukken minimaal twee weken vóór het betreffende overleg aan de VRR aan. Opdrachtnemer verzorgt de verslaglegging van het overleg en stuurt het verslag uiterlijk vijf werkdagen na het overleg ter goedkeuring aan de VRR. In het verslag worden minimaal opgenomen: • Besproken onderwerpen; • Gemaakte afspraken + termijnen; • Actiepunten + verantwoordelijke; • Openstaande risico's of escalatiepunten.

Exitstrategie

Eisnr.	Omschrijving eis
EE1	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan een soepele overdracht aan de VRR of een opvolgende opdrachtnemer, zonder aanvullende kosten voor de VRR.
EE2	De dienstverlening wordt onverminderd voortgezet tot de einddatum van de overeenkomst of tot een ander door partijen overeengekomen overdrachtmoment.
EE3	Alle voor de VRR relevante gegevens, rapportages, overzichten en mutatiegegevens worden bij contractbeëindiging kosteloos en in gangbaar digitaal formaat beschikbaar gesteld.