



Zaanstreek-Waterland



Bijlage A. Programma van eisen

In deze bijlage zijn de minimeisen en uitvoeringseisen opgenomen die de Aanbestedende Dienst stelt aan de Opdracht. Indien een eis als minimeis is aangeduid, dient er op straffe van ongeldigheid aan te zijn voldaan als de Inschrijving wordt ingediend. Als er geen vermelding bij staat, dan is de eis een uitvoeringseis waaraan bij de uitvoering van de Opdracht moet zijn voldaan.

Algemene eisen	
Eis 1	Opdrachtnemer voert de opdracht uit conform alle toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van afvalstoffen, milieu, arbeidsomstandigheden, veiligheid, transport, privacy en gegevensbescherming.
Eis 2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inzamelen, afvoeren, transporteren en laten verwerken van de afvalstromen zoals opgenomen in het prijzenblad en het locatieoverzicht.
Eis 3	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende capaciteit beschikbaar is voor inzameling, transport en verwerking, zodat de dienstverlening aan VrZW en GGDZW niet wordt verstoord.
Eis 4	Indien Opdrachtnemer gebruikmaakt van onderaannemers, blijft Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht en voor naleving van alle eisen uit dit Programma van Eisen door deze onderaannemers.
Eis 5	De in de aanbestedingsdocumenten opgenomen aantallen, volumes, frequenties en locaties zijn gebaseerd op de huidige situatie en zijn indicatief. Opdrachtgever heeft geen verplichting tot afname van vaste hoeveelheden of volumes.
Eis 6	Opdrachtnemer treedt gedurende de looptijd van de overeenkomst op als actieve partner bij verbetering van afvalscheiding, afvalreductie, kostenbeheersing, rapportage en duurzaamheid.
Eis 7	Opdrachtnemer doet geen publieke communicatie-uitingen over de opdracht of de relatie met Opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

Scope van de dienstverlening	
Eis 8	De opdracht omvat het inzamelen, afvoeren, transporteren en verwerken van reguliere bedrijfsafvalstromen van de locaties van VrZW en GGDZW.
Eis 9	De opdracht omvat in ieder geval de afvalstromen zoals opgenomen in het prijzenblad, waaronder – voor zover van toepassing per locatie – restafval, papier/karton, vertrouwelijk papier, PMD, GFT/swill, glas, grof afval en overige reguliere bedrijfsafvalstromen.
Eis 10	Voor zover Vrzw en/of GGDZW gedurende de looptijd in aanmerking komt voor een kosteloze inzamel- en/of verwerkingsregeling, draagt Opdrachtnemer zorg voor het faciliteren daarvan. Voor deze afvalstromen worden geen afzonderlijke inzamel-, transport- of verwerkingskosten aan Opdrachtgever in rekening gebracht.



Zaanstreek-Waterland



	Bij aanvang van de overeenkomst betreft dit, voor zover van toepassing per organisatie en locatie, in ieder geval: • batterijen; • TL-/spaarlampen; • cartridges; • PMD (plastic verpakkingen, metalen verpakkingen en drankenkartons)
Eis 11	Specifiek zorgafval (SZA), waaronder naalden/sharps, injectiemateriaal, besmet medisch afval en farmaceutisch afval, valt binnen de scope van deze aanbesteding voor zover dit afval vrijkomt op de locaties van VrZW en/of GGDZW en als afzonderlijke afvalstroom in het prijzenblad is opgenomen.
Eis 12	SZA wordt binnen deze opdracht aangemerkt als afzonderlijke afvalstroom. De nadere eisen ten aanzien van inzameling, verpakking, transport, verwerking, registratie, rapportage, vergunningen en prijsopgave worden uitgewerkt in dit Programma van Eisen, het prijzenblad en de overeenkomst.
Eis 13	Indien gedurende de looptijd behoefte ontstaat aan aanvullende afvalstromen, treden partijen hierover in overleg. Aanvullende dienstverlening vindt uitsluitend plaats na schriftelijke opdracht van Opdrachtgever en binnen de kaders van de overeenkomst.
Eis 14	Opdrachtnemer accepteert dat de dienstverlening administratief gescheiden moet kunnen worden uitgevoerd voor VrZW en GGDZW, waaronder gescheiden rapportage, facturatie, kostenplaatsen en contactpersonen.

Afvalinzamelplan en afvalkalender

Eis 15	Opdrachtnemer levert uiterlijk vijf werkdagen na definitieve gunning een concept-afvalinzamelplan aan. Het definitieve afvalinzamelplan wordt tijdens de implementatiefase in overleg vastgesteld en is uiterlijk vóór aanvang van de dienstverlening gereed.
Eis 16	Het afval inzamelplan bevat minimaal: - alle locaties waarop de dienstverlening betrekking heeft; - per locatie de aanwezige afvalstromen; - per locatie het type, aantal en volume van de inzamelmiddelen; - de ledigingsfrequentie per afvalstroom en per inzamelmiddel; - de vaste ledigingsdagen en tijdvakken; - afspraken over feestdagen en vervangende ledigingsmomenten; - bijzonderheden per locatie, zoals bereikbaarheid, toegang, opstelplaatsen en veiligheidsinstructies; - de contactpersonen per organisatie en per locatie; - de wijze waarop mutaties worden verwerkt.
Eis 17	Opdrachtnemer stelt daarnaast een afvalkalender beschikbaar per locatie. De afvalkalender moet voor Opdrachtgever inzichtelijk zijn via het online portal.
Eis 18	Afwijken van het afvalinzamelplan of de afvalkalender is alleen toegestaan na voorafgaande afstemming met en goedkeuring van Opdrachtgever, tenzij sprake is van overmacht of een calamiteit. In dat geval informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever zo spoedig mogelijk.
Eis 19	Opdrachtnemer actualiseert het afvalinzamelplan en de afvalkalender bij iedere structurele wijziging in locaties, afvalstromen, inzamelmiddelen of frequenties.

Inzameling en uitvoering



Zaanstreek-Waterland



Eis 20	De inzameling vindt plaats op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur, tenzij per locatie schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt.
Eis 21	Opdrachtnemer ledigt de inzamelmiddelen conform het afvalinzamelplan en de afvalkalender.
Eis 22	Indien een geplande lediging niet kan plaatsvinden, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever op dezelfde werkdag over de reden, de gevolgen en het herstelmoment.
Eis 23	Een gemiste lediging wordt uiterlijk de eerstvolgende werkdag alsnog uitgevoerd, tenzij Opdrachtgever schriftelijk instemt met een ander moment.
Eis 24	Lediging op afroep wordt uitgevoerd binnen maximaal twee werkdagen na ontvangst van het verzoek, tenzij in overleg met Opdrachtgever een andere termijn wordt overeengekomen. Voor reguliere SZA-afroepen geldt een maximale uitvoeringstermijn van tien werkdagen, tenzij sprake is van spoed, een veiligheidsrisico of onvoldoende veilige opslagcapaciteit.
Eis 25	Opdrachtnemer plaatst inzamelmiddelen na lediging terug op de overeengekomen opstelplaats.
Eis 26	Opdrachtnemer laat de opstelplaats na lediging schoon en veilig achter. Afval dat door de lediging vrijkomt of wordt gemorst, wordt door Opdrachtnemer direct opgeruimd.
Eis 27	Opdrachtnemer voorkomt dat inzamelactiviteiten leiden tot blokkering van uitvalswegen, nooduitgangen, toegangen voor hulpdiensten of andere veiligheidsrisico's.
Eis 28	Indien sprake is van tijdelijke onbereikbaarheid van een locatie of opstelplaats, stemt Opdrachtnemer tijdig met Opdrachtgever af over een passende oplossing.

Inzamelmiddelen

Eis 29	Opdrachtnemer stelt de benodigde inzamelmiddelen beschikbaar, tenzij in het prijzenblad of per locatie anders is aangegeven.
Eis 30	De inzamelmiddelen zijn passend bij de afvalstroom, het verwachte volume, de locatie en de gebruikssituatie.
Eis 31	Rolcontainers voldoen minimaal aan de daarvoor geldende normen, waaronder NEN-EN 840 of aantoonbaar gelijkwaardig.
Eis 32	Inzamelmiddelen zijn deugdelijk, schoon, veilig en representatief.
Eis 33	Inzamelmiddelen zijn duidelijk herkenbaar per afvalstroom door kleur, Pictogram, tekst of een vergelijkbare duidelijke aanduiding.
Eis 34	Indien een inzamelmiddel defect, vervuild of onveilig is, vervangt of herstelt Opdrachtnemer dit binnen twee werkdagen na melding.
Eis 35	Op locaties waar inzamelmiddelen buiten of op openbaar toegankelijke plekken staan, moeten deze afsluitbaar zijn indien dit noodzakelijk is ter voorkoming van misbruik, vervuiling of datalekken.
Eis 36	Inzamelmiddelen voor vertrouwelijk papier zijn afsluitbaar en zodanig uitgevoerd dat ongevoegde toegang tot de inhoud wordt voorkomen.
Eis 37	Reiniging, onderhoud en vervanging van inzamelmiddelen zijn inbegrepen in de aangeboden tarieven, tenzij in het prijzenblad expliciet anders is opgenomen.



Zaanstreek-Waterland

VEILIGHEIDSREGIO
ZAANSTREEK-WATERLAND

Eis 38	Bij beëindiging van de overeenkomst verwijdt Opdrachtnemer de door hem geplaatste inzamelmiddelen binnen één maand na afloop van de overeenkomst, zonder aanvullende kosten voor Opdrachtgever.
---------------	---

Specifiek zorgafval (SZA)

Eis 39	Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzameling, het transport en de verwerking van specifiek zorgafval (SZA), voor zover deze afvalstroom is opgenomen in het prijzenblad en/of het locatieoverzicht.
Eis 40	Onder SZA wordt in ieder geval verstaan: naalden/sharps, injectiemateriaal, besmet medisch afval en farmaceutisch afval, voor zover dit afval vrijkomt op de locaties van VrZW en/of GGDZW.
Eis 41	Opdrachtnemer stelt voor SZA geschikte, veilige, afsluitbare en lek-/prikbestendige inzamelmiddelen beschikbaar die passend zijn bij de aard van de afvalstroom en voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving.
Eis 42	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat SZA gescheiden wordt ingezameld, vervoerd en verwerkt en niet wordt vermengd met reguliere bedrijfsafvalstromen.
Eis 43	Opdrachtnemer beschikt zelf over de benodigde vergunningen, registraties, erkenningen en deskundigheid voor de inzameling, het transport en de verwerking van SZA, of maakt hiervoor gebruik van een gespecialiseerde onderaannemer, inzamelaar, vervoerder of verwerker.
Eis 44	Indien Opdrachtnemer gebruikmaakt van een onderaannemer, inzamelaar, vervoerder of verwerker voor SZA, blijft Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor de juiste, veilige, rechtmatige en milieuhygiënisch verantwoorde uitvoering.
Eis 45	Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van Opdrachtgever bewijsstukken waaruit blijkt dat SZA rechtmatig is ingezameld, vervoerd en verwerkt, waaronder voor zover van toepassing begeleidingsdocumenten, verwerkingsbewijzen, registraties en/of rapportages.
Eis 46	De kosten voor SZA worden separaat inzichtelijk gemaakt conform het prijzenblad. Opdrachtnemer brengt uitsluitend tarieven in rekening die in het prijzenblad zijn opgenomen of die overeenkomstig de herzieningsbepalingen van de Overeenkomst rechtsgeldig schriftelijk zijn overeengekomen.

Wijzigingen gedurende de overeenkomst

Eis 47	Opdrachtgever kan gedurende de looptijd locaties toevoegen, wijzigen of laten vervallen, binnen de kaders van de overeenkomst.
Eis 48	Opdrachtgever kan gedurende de looptijd afvalstromen, aantallen inzamelmiddelen, volumes en ledigingsfrequenties aanpassen.
Eis 49	Opdrachtnemer verwerkt een wijziging in dienstverlening binnen vijf werkdagen na schriftelijk verzoek van Opdrachtgever, tenzij partijen schriftelijk een andere termijn overeenkomen.
Eis 50	Opdrachtnemer verwerkt mutaties in het afvalinzamelplan, de afvalkalender, het prijzenblad/mutatieoverzicht en het online portal.
Eis 51	Financiële gevolgen van mutaties worden berekend op basis van de bij inschrijving aangeboden eenheidstarieven.
Eis 52	Voor het administratief verwerken van mutaties worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht, tenzij sprake is van een aanvullende dienst die



Zaanstreek-Waterland



	niet onder de overeenkomst valt en waarvoor vooraf schriftelijk opdracht is verstrekt.
--	--

Verwerking en duurzaamheid

Eis 53	Opdrachtnemer draagt zorg voor de verwerking van afvalstoffen conform de geldende wet- en regelgeving en de toepasselijke bepalingen en minimumstandaarden van het Circulair Materialenplan (CMP), zoals dit gedurende de looptijd van de Overeenkomst geldt.
Eis 54	Gescheiden aangeboden afvalstromen worden gescheiden ingezameld, getransporteerd en verwerkt, tenzij dit aantoonbaar niet doelmatig of niet toegestaan is. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever hierover vooraf.
Eis 55	Opdrachtnemer geeft inzicht in de wijze waarop afvalstromen worden verwerkt, waaronder de werkingslocatie, werkingmethode en mate van recycling of hergebruik.
Eis 56	Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om restafval te verminderen en afvalscheiding te verbeteren.
Eis 57	Opdrachtnemer doet minimaal twee keer per jaar een concreet verbetervoorstel gericht op afvalreductie, verbetering van afvalscheiding, vermindering van transportbewegingen, CO ₂ -reductie of kostenbeheersing.
Eis 58	Opdrachtnemer rapporteert periodiek over duurzaamheidsprestaties, waaronder ten minste afvalvolumes, recyclingpercentages en CO ₂ -gerelateerde informatie voor zover beschikbaar.
Eis 59	In te zetten inzamelvoertuigen voldoen minimaal aan Euro 6 of aantoonbaar gelijkwaardig/schoner, tenzij inzet van een ander voertuig objectief noodzakelijk is en vooraf met Opdrachtgever is afgestemd.

Vertrouwelijk papier en informatiebeveiliging

Eis 60	Indien Opdrachtnemer vertrouwelijk papier inzamelt, waarborgt Opdrachtnemer de vertrouwelijkheid gedurende het volledige proces van inzameling, transport, opslag en vernietiging.
Eis 61	Vertrouwelijk papier wordt verwerkt conform CA+ met minimaal vernietigingsklasse P-4 conform DIN 66399/ISO/IEC 21964, of aantoonbaar gelijkwaardig.
Eis 62	Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van Opdrachtgever een vernietigingscertificaat of vergelijkbaar bewijs van vernietiging.
Eis 63	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat onbevoegden geen toegang kunnen krijgen tot vertrouwelijke documenten of persoonsgegevens.
Eis 64	Indien sprake is van een incident met vertrouwelijk papier of persoonsgegevens, meldt Opdrachtnemer dit direct, maar uiterlijk binnen 24 uur, aan Opdrachtgever.

Personeel, toegang en veiligheid

Eis 65	Opdrachtnemer zet vakbekwaam en voldoende geïnstrueerd personeel in.
Eis 66	Opdrachtnemer waarborgt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst de naleving van alle op hem en het bij de uitvoering van de opdracht ingezette personeel toepasselijke wettelijke arbeidsvoorwaarden en cao-verplichtingen,



Zaanstreek-Waterland



	waaronder eventueel algemeen verbindend verklaarde cao-bepalingen. Deze verplichting geldt eveneens voor door Opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemers. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever desgevraagd de informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is om de naleving hiervan aan te tonen.
Eis 67	Medewerkers van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse of Engelse taal in voldoende mate om de werkzaamheden veilig en zorgvuldig uit te voeren.
Eis 68	Medewerkers van Opdrachtnemer zijn herkenbaar als medewerker van Opdrachtnemer en gedragen zich correct richting medewerkers, bezoekers en derden.
Eis 69	Medewerkers van Opdrachtnemer volgen de huisregels, veiligheidsvoorschriften en toegangsprocedures van Opdrachtgever.
Eis 70	Indien medewerkers toegangsmiddelen, sleutels of passen ontvangen, zorgt Opdrachtnemer voor registratie, zorgvuldig beheer en directe melding bij verlies of misbruik.
Eis 71	Opdrachtgever kan medewerkers van Opdrachtnemer de toegang tot locaties ontzeggen indien zij veiligheidsregels, huisregels of redelijke instructies niet naleven.
Eis 72	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid van zijn medewerkers en derden bij de uitvoering van de werkzaamheden.

Communicatie en contractmanagement

Eis 73	Opdrachtnemer wijst één vaste contractmanager/contactpersoon en één vaste vervanger aan.
Eis 74	Opdrachtgever wijst per organisatie één of meerdere contactpersonen aan.
Eis 75	Opdrachtnemer is bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur via telefoon en e-mail.
Eis 76	Opdrachtnemer reageert uiterlijk binnen één werkdag op vragen, meldingen of verzoeken van Opdrachtgever.
Eis 77	Minimaal eenmaal per halfjaar vindt een contractoverleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Eis 78	Tijdens het contractoverleg worden minimaal besproken: a. kwaliteit van dienstverlening; b. klachten en meldingen; c. KPI-prestaties; d. afvalvolumes en kostenontwikkeling; e. duurzaamheid en verbetervoorstellen; f. wijzigingen in locaties, frequenties of afvalstromen; g. werking van het portal en rapportages.
Eis 79	Opdrachtnemer stelt van ieder contractoverleg een verslag op en levert dit binnen vijf werkdagen na het overleg aan Opdrachtgever aan.

Klachten, meldingen en herstel



Zaanstreek-Waterland

VEILIGHEIDSREGIO
ZAANSTREEK-WATERLAND 

Eis 80	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en escalatiemodel.
Eis 81	Klachten en meldingen kunnen ten minste per e-mail, telefonisch en via het online portal worden ingediend.
Eis 82	Opdrachtnemer registreert alle klachten en meldingen, inclusief datum, locatie, aard van de klacht, opvolging, hersteldatum en status.
Eis 83	Opdrachtnemer geeft binnen één werkdag na ontvangst van een klacht of melding een inhoudelijke terugkoppeling.
Eis 84	Klachten met betrekking tot volle containers, gemiste ledigingen, verkeerd teruggeplaatste inzamelmiddelen, ernstige vervuiling of onveilige situaties worden binnen één werkdag opgelost.
Eis 85	Overige klachten worden binnen drie werkdagen opgelost, tenzij partijen schriftelijk een andere termijn overeenkomen.
Eis 86	Klachten en meldingen worden opgenomen in de periodieke rapportage, inclusief analyse en eventuele verbetermaatregelen

Online portal

Eis 87	Opdrachtnemer stelt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst een online portal beschikbaar voor Opdrachtgever.
Eis 88	Het portal ondersteunt de uitvoering, monitoring en sturing van de dienstverlening.
Eis 89	Het portal bevat minimaal de volgende functionaliteiten: a. inzicht in alle locaties van VrZW en GGDZW; b. inzicht per locatie in aanwezige inzamelmiddelen, afvalstromen, volumes en ledigingsfrequenties; c. inzicht in vaste ledigingsdagen en afvalkalender; d. mogelijkheid tot het aanvragen van ledigingen op afroep; e. mogelijkheid tot het indienen en volgen van meldingen en klachten; f. inzicht in status van aanvragen, meldingen en klachten; g. toegang tot periodieke rapportages; h. inzicht in mutaties in dienstverlening; i. exportmogelijkheid naar Excel of CSV; j. autorisaties op gebruikersniveau.
Eis 90	Het portal moet administratieve scheiding ondersteunen tussen VrZW en GGDZW. Dit betekent dat gegevens, rapportages, kosten, locaties en gebruikers per organisatie inzichtelijk moeten kunnen worden gemaakt.
Eis 91	Het portal moet ook een totaaloverzicht kunnen geven over beide organisaties gezamenlijk.
Eis 92	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat gegevens in het portal actueel zijn. Mutaties in locaties, inzamelmiddelen, frequenties, meldingen en klachten worden uiterlijk binnen twee werkdagen verwerkt.
Eis 93	Rapportages in het portal zijn minimaal beschikbaar per locatie, per organisatie, per afvalstroom en per periode.
Eis 94	Opdrachtnemer richt het portal uiterlijk op de ingangsdatum van de overeenkomst in en geeft Opdrachtgever een korte instructie voor het gebruik ervan.



Zaanstreek-Waterland

VEILIGHEIDSREGIO
ZAA NSTREEK-WATERLAND

Eis 95	Het portal moet gedurende de looptijd beschikbaar blijven, behoudens gepland onderhoud. Gepland onderhoud wordt minimaal vijf werkdagen vooraf aangekondigd en vindt zoveel mogelijk buiten kantooruren plaats.
Eis 96	Opdrachtnemer zorgt voor passende beveiliging van het portal, waaronder gebruikersautorisatie, wachtwoordbeveiliging en bescherming tegen onbevoegde toegang.
Eis 97	Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst en conform de AVG.

Rapportage en managementinformatie

Eis 98	Opdrachtnemer levert minimaal per kwartaal een managementrapportage aan.
Eis 99	De managementrapportage wordt digitaal en in bewerkbaar formaat aangeleverd, bijvoorbeeld Excel.
Eis 100	De managementrapportage bevat minimaal: a. overzicht van locaties; b. aantal inzamelmiddelen per locatie; c. type en inhoud van inzamelmiddelen per locatie; d. aantal ledigingen per afvalstroom per locatie; e. kosten per locatie; f. kosten per afvalstroom; g. kosten per organisatie; h. extra ledigingen en aanvullende opdrachten; i. klachten, meldingen en afhandeling; j. afwijkingen op de afvalkalender; k. mutaties in dienstverlening; l. afvalvolumes per afvalstroom; m. recycling- en verwerkingsinformatie; n. CO₂-gerelateerde informatie voor zover beschikbaar; o. KPI-resultaten; p. verbetervoorstellen.
Eis 101	Rapportages moeten zowel per organisatie afzonderlijk als gezamenlijk beschikbaar zijn.
Eis 102	Opdrachtnemer licht de rapportage toe tijdens het periodieke contractoverleg.

Facturatie

Eis 103	Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf op basis van de daadwerkelijk geleverde dienstverlening.
Eis 104	Facturatie vindt gescheiden plaats voor VrZW en GGDZW.
Eis 105	Per organisatie wordt een gespecificeerde verzamelfactuur opgesteld.
Eis 106	De factuur bevat minimaal: a. factuurnummer; b. factuurdatum; c. factuurperiode; d. naam organisatie;



Zaanstreek-Waterland

VEILIGHEIDSREGIO
ZAA NSTREEK-WATERLAND

	e. inkoopordernummer of kostenplaats indien van toepassing; f. locatie; g. afvalstroom; h. type inzamelmiddel; i. aantal ledigingen; j. overeengekomen tarief; k. totaalbedrag exclusief btw; l. btw-bedrag; m. totaalbedrag inclusief btw.
Eis 107	Bij de factuur wordt een digitale specificatie in Excel of CSV gevoegd.
Eis 108	Facturen die onvoldoende gespecificeerd zijn of niet aansluiten op de overeengekomen tarieven kunnen door Opdrachtgever worden teruggestuurd of buiten behandeling worden gelaten totdat Opdrachtnemer een correcte factuur heeft verstrekt.
Eis 109	Opdrachtnemer brengt uitsluitend tarieven in rekening die zijn opgenomen in het prijzenblad of die overeenkomstig de herzieningsbepalingen van de Overeenkomst rechtsgeldig schriftelijk zijn overeengekomen.

Prijzen en tarieven

Eis 110	De aangeboden tarieven zijn all-in binnen de in het prijzenblad onderscheiden prijscomponenten. Opdrachtnemer brengt uitsluitend de in het prijzenblad opgenomen en door Opdrachtgever geaccordeerde prijscomponenten in rekening.
Eis 111	Onder all-in wordt verstaan dat per onderscheiden prijscomponent alle kosten zijn begrepen die noodzakelijk zijn voor een volledige en correcte uitvoering van die betreffende component, waaronder – voor zover van toepassing – kosten voor inzameling, transport, verwerking, huur of gebruik van inzamelmiddelen, onderhoud, reiniging, rapportage, portal, administratie, personeel, materieel, verzekeringen, overhead, winst en risico.
Eis 112	Opdrachtnemer brengt geen andere kosten in rekening dan de kosten die volgen uit het prijzenblad, behoudens voor zover aanvullende dienstverlening overeenkomstig de herzieningsbepalingen van de Overeenkomst rechtsgeldig schriftelijk is opgedragen.
Eis 113	Voor gelijke werkzaamheden en gelijke prijscomponenten gelden uniforme tarieven voor VrZW en GGDZW, tenzij objectief aantoonbare verschillen in aard, omvang of uitvoering een afwijking rechtvaardigen en deze afwijking vooraf schriftelijk is overeengekomen.
Eis 114	Tarieven kunnen uitsluitend worden geïndexeerd conform de indexeringsregeling in de overeenkomst.

KPI's en prestatiesturing

Eis 115	Opdrachtnemer voldoet aan de KPI's zoals opgenomen in Bijlage K – KPI's en prestatiesturing.
Eis 116	De KPI's hebben betrekking op tijdige en juiste ledigingen, klachtafhandeling en herstel, juistheid en volledigheid van facturatie, volledigheid en tijdigheid



Zaanstreek-Waterland



	van rapportages, beschikbaarheid en actualiteit van het portal en contractmanagement en bereikbaarheid.
Eis 117	Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal over de realisatie van de KPI's, voor zover in Bijlage K geen andere rapportage- of beoordelingsfrequentie is opgenomen.
Eis 118	Indien sprake is van een structurele afwijking zoals bedoeld in Bijlage K, stelt Opdrachtnemer binnen twee weken na schriftelijk verzoek van Opdrachtgever een verbeterplan op conform de eisen uit Bijlage K.

Exit en overdracht

Eis 119	Bij afloop of beëindiging van de overeenkomst verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan een zorgvuldige overdracht naar Opdrachtgever of een opvolgende opdrachtnemer.
Eis 120	Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk vier weken vóór het einde van de overeenkomst een actueel overzicht van locaties, afvalstromen, inzamelmiddelen, ledigingsfrequenties, tarieven, mutaties en relevante uitvoeringsinformatie.
Eis 121	De overdracht vindt plaats zonder aanvullende kosten voor Opdrachtgever, tenzij sprake is van aantoonbaar aanvullende werkzaamheden die buiten de normale exitverplichtingen vallen en vooraf schriftelijk zijn overeengekomen.
Eis 122	Opdrachtnemer verwijdert eigen inzamelmiddelen tijdig en zodanig dat de continuïteit van de afvalinzameling niet wordt verstoord.