

Bijlage 1: Programma van eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene eisen	
Eis	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer houdt zich te allen tijde aan alle geldende en toekomstige (Europese en nationale) wetten, verordeningen, besluiten, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, provinciale of gemeentelijke overheden, of andere daartoe wettelijk aangewezen instanties zijn vastgesteld. Dit geldt in het bijzonder voor milieu, duurzaamheid, afvalinzameling, verwerking en transport, inclusief relevante beleidskaders zoals het Circulair Materialenplan. Voor activiteiten die nog niet onder een wettelijke regeling vallen, handelt opdrachtnemer met de vereiste zorgvuldigheid ten aanzien van het milieu.
2.	Opdrachtnemer stelt een vast operationeel aanspreekpunt beschikbaar voor vragen, opmerkingen en klachten van opdrachtgever. Alle locatieverantwoordelijken van opdrachtgever mogen voor deze onderwerpen rechtstreeks contact opnemen met opdrachtnemer.
3.	Opdrachtnemer heeft één centraal contactpersoon bij opdrachtgever voor inhoudelijke contractafspraken. Daarnaast is iedere locatieverantwoordelijke van opdrachtgever in de gelegenheid om een order te verstrekken aan opdrachtnemer. Na gunning wordt dit proces verder afgestemd.
4.	Bij afloop van het contract verleent opdrachtnemer volledige medewerking aan de overdracht van alle data en gegevens etc. aan een nieuwe leverancier. Eventuele kosten van deze overdracht liggen bij opdrachtnemer.

Afvalcontainers	
Eis	Omschrijving
5.	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst de in het prijzenblad opgenomen typen en formaten containers op huurbasis beschikbaar aan opdrachtgever. De containers dienen geschikt te zijn voor de afvalstromen waarvoor zij worden ingezet. Op één van de locaties van opdrachtgever wordt gebruikgemaakt van stalen containers. Opdrachtnemer dient hiervoor passende stalen containers beschikbaar te stellen en gedurende de looptijd van de overeenkomst te onderhouden. Containers die permanent buiten worden geplaatst, dienen afsluitbaar te zijn.
6.	Opdrachtgever kan op afroep een container aanvragen bij opdrachtnemer, bijvoorbeeld voor een eenmalige opruimklus of tijdelijk project. Voor deze tijdelijke inzet wordt voornamelijk gebruikgemaakt van afsluitbare containers van 10 m³. De afsluitbaarheid is noodzakelijk om te voorkomen dat derden afval in de container deponeren. De aangevraagde container dient binnen drie werkdagen na de aanvraag op locatie aanwezig te zijn en wordt na afloop van het tijdelijke gebruik op afroep weer opgehaald.
7.	Opdrachtnemer levert per locatie van opdrachtgever één set gebruiksvriendelijke afvalscheidingsbakken voor de gescheiden inzameling van restafval, PMD/plastic en papier. Voor de 15 locaties die deelnemen aan de Gezonde Basisschool van de Toekomst (GBT) levert Opdrachtnemer aanvullend per locatie één afvalscheidingsbak voor swill. De afvalscheidingsbakken worden geplaatst op de daarvoor bestemde plekken binnen de locaties, waaronder lokalen, kantoren en aula's. De prijzen voor de levering van de afvalscheidingsbakken dienen door Inschrijver te worden opgenomen in het prijzenblad. Deze prijzen maken geen onderdeel uit van de beoordeling van de inschrijvingen. Opdrachtgever verwacht dat inschrijver op basis van diens deskundigheid en advies een passend voorstel doet voor de afvalscheidingsbakken. Na gunning vindt eerst een proefplaatsing plaats op één door opdrachtgever aangewezen locatie. Op basis van deze proefplaatsing beoordeelt opdrachtgever of de voorgestelde afvalscheidingsbakken voldoen aan de wensen en behoeften van de gebruikers. Indien opdrachtgever niet tevreden is over de voorgestelde afvalscheidingsbakken, doet opdrachtnemer een alternatief voorstel. Indien nodig wordt de proefplaatsing herhaald totdat opdrachtgever akkoord is met de gekozen afvalscheidingsbakken. De kosten voor de proefplaatsing, eventuele alternatieve afvalscheidingsbakken en het herhalen van de proefplaatsing zijn inbegrepen in de door inschrijver opgegeven tarieven. Hiervoor worden geen

	aanvullende kosten in rekening gebracht. Na akkoord van opdrachtgever levert opdrachtnemer de overeengekomen afvalscheidingsbakken aan alle locaties. Aanvullende afvalscheidingsbakken boven op de hierboven genoemde aantallen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst op afroep worden geleverd tegen de hiervoor in het prijzenblad opgenomen tarieven.
8.	Alle door Opdrachtnemer geleverde inzamelmiddelen, waaronder containers en afvalscheidingsbakken, dienen van deugdelijke en duurzame kwaliteit te zijn en bestand te zijn tegen het gebruik en de omstandigheden waarvoor deze zijn bestemd. Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de overeenkomst verantwoordelijk voor het reguliere onderhoud van de inzamelmiddelen en voor herstel of vervanging bij defecten, beschadigingen of vernielingen, zonder extra kosten voor Opdrachtgever. De inzamelmiddelen dienen te allen tijde in een goede, veilige en bruikbare staat te verkeren.
9.	Het moet mogelijk zijn voor opdrachtgever om de huurtermijn per container aan te passen (verlenging of voortijdige beëindiging) zonder aanvullende kosten, met een opzegtermijn van maximaal één maand).

Proces inzameling afval	
Eis	Omschrijving
10.	Opdrachtnemer voert de werkzaamheden in beginsel uit binnen de openingstijden van de locaties. Indien de werkzaamheden buiten de openingstijden moeten worden uitgevoerd, wordt dit vooraf afgestemd met en goedgekeurd door de verantwoordelijke van de betreffende locatie van opdrachtgever.
11.	De ledigingen vinden plaats op basis van 42 weken. Echter kan gedurende de schoolvakanties de lediging van de containers tijdelijk worden stilgelegd. De eerste en laatste week van de zomervakantie vallen binnen de reguliere planning en worden niet als vakantieweken aangemerkt. Als containers tijdens de vakantie niet geleegd hoeven te worden, brengt opdrachtnemer geen kosten in rekening. Indien tijdens de schoolvakanties alsnog ledigingen noodzakelijk zijn, vraagt opdrachtgever dit in de praktijk als extra ledigingen aan. Deze extra ledigingen worden uitgevoerd en separaat verrekend conform de overeengekomen tarieven.
12.	Opdrachtnemer werkt volgens de inzaelfrequenties zoals met opdrachtgever overeengekomen. Containers dienen op verzoek vijf werkdagen na (extra) opdracht van opdrachtgever geleegd te worden. In geval van spoed worden containers binnen twee dagen geleegd.
13.	Opdrachtgever bepaalt per locatie de opstelplaats voor de inzamelmiddelen. Deze opstelplaats kan zich zowel op het terrein van de locatie als in een daarvoor bestemde voorziening op het terrein bevinden, zoals een containerhok. De inzamelmiddelen worden door opdrachtgever op de aangewezen opstelplaats aangeboden. Afval dat op een andere plaats wordt aangeboden, wordt niet ingezameld. Na lediging plaatst opdrachtnemer de inzamelmiddelen terug op de door opdrachtgever aangewezen opstelplaats.
14.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig uitvoeren van de overeengekomen ledigingen. Indien opdrachtnemer een inzamelmiddel niet kan ledigen, bijvoorbeeld doordat het inzamelmiddel niet bereikbaar of beschikbaar is, neemt opdrachtnemer zelf actief contact op met de verantwoordelijke van de betreffende locatie van opdrachtgever om de lediging alsnog mogelijk te maken. Het niet kunnen uitvoeren van een lediging ontslaat opdrachtnemer niet van de verantwoordelijkheid om de lediging zo spoedig mogelijk alsnog uit te voeren.
15.	De opstelplaatsen worden door opdrachtnemer, na lediging, veegschoon achtergelaten.
16.	De afvalinzameling en -verwerking mag niet leiden tot overlast in en om de gebouwen (denk aan stank, ongedierte, geluidsoverlast enz.) of verstoringen van alle processen van opdrachtgever. Opdrachtnemer houdt hierbij o.a. rekening met de lestijden van de locaties van opdrachtgever. Ook het inzetten van representatieve, nette containers valt onder bovenstaande.
17.	Opdrachtnemer dient de afvalstromen, genoemd in paragraaf 2.2 van de aanbestedingsleidraad, in te zamelen en te verwerken. Op enkele locaties van opdrachtgever kan er luieraafval aanwezig zijn. Dit maakt in eerste instantie onderdeel uit van de restafvalstroom. Indien opdrachtnemer een alternatieve oplossing heeft voor het inzamelen en verwerken van luieraafval wordt dit na gunning met opdrachtgever besproken.
18.	Kennelijk verloren voorwerpen van waarde die bij de uitvoering van inzaelwerkzaamheden worden aangetroffen zullen bij de contactpersoon van de betreffende locatie van opdrachtgever worden afgeleverd.

(Vertrouwelijk)papier	
Eis	Omschrijving
19.	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 er voor 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.
20.	Per locatie dient opdrachtnemer minimaal één (1) afsluitbare afvalbak te leveren en te plaatsen ten behoeve van de inzameling van vertrouwelijk papier. De afvalbak dient geschikt te zijn voor de veilige en vertrouwelijke inzameling en opslag van papier tot het moment van lediging.

Personeelseisen	
Eis	Omschrijving
21.	Opdrachtnemer is verplicht voor het verrichten van de inzamelwerkzaamheden goed geïnstrueerd personeel in te zetten dat beschikt over de nodige vakkennis.
22.	De medewerkers van opdrachtnemer zijn representatief, dragen herkenbare bedrijfskleding en spreken de Nederlandse taal.
23.	Opdrachtgever kan te allen tijde verlangen dat één of meerdere personeelsleden van de opdrachtnemer worden vervangen.
24.	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.

Werkplan	
Eis	Omschrijving
25.	Het door Opdrachtgever beschikbaar gestelde werkplan, dat is opgesteld op basis van de dienstverlening door de voorgaande opdrachtnemer, vormt het uitgangspunt voor de uitvoering van de dienstverlening door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer beoordeelt het werkplan en de daarin opgenomen afvalstromen en inzamelpunten en signaleert waar mogelijkheden zijn voor een efficiëntere en doelmatige uitvoering van de dienstverlening. Eventuele voorgestelde optimalisaties worden in afstemming met Opdrachtgever verwerkt in het werkplan.
26.	Het werkplan wordt binnen één maand na de start van de dienstverlening geactualiseerd en aan Opdrachtgever ter goedkeuring voorgelegd. Bij het actualiseren van het werkplan stelt Opdrachtnemer per locatie een jaarplanning op voor de vaste inzamelmomenten. Na goedkeuring door Opdrachtgever wordt het werkplan gehanteerd gedurende de looptijd van de overeenkomst. Het goedgekeurde en actuele werkplan dient gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar te zijn in het portal en door opdrachtgever te kunnen worden geraadpleegd. Het werkplan wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst actueel gehouden. Wijzigingen die van invloed zijn op de dienstverlening worden hierin verwerkt.
27.	Het werkplan dient in overleg met de contactpersonen van opdrachtgever te worden vastgesteld. In het werkplan dient minimaal te zijn opgenomen: • de locaties met adressen waar de inzamelwerkzaamheden geschieden; • de tijdstippen waarbinnen de inzamelwerkzaamheden geschieden; • de met de aanbestedende dienst overeengekomen feestdagen; • eventueel bijzondere omstandigheden, zoals minder ledigen in vakantieperiodes, of lediging op nationale feestdagen; • De inzamelingsfrequenties; • verbetervoorstellen in het logistieke proces; • KPI prestaties, monitoring en beheersmaatregelen.
28.	Afwijking van het werkplan kan slechts na overleg met contactpersoon van de betreffende locatie.

Advies	
Eis	Omschrijving
29.	Opdrachtnemer treedt op als partner bij relevante ontwikkelingen op het gebied van verbetering van de dienstverlening, verduurzaming en kostenbesparing (denk aan verwerking van plastic als grondstof etc.)

30.	Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever minimaal eenmaal per kwartaal per locatie over de afvalinzameling en -verwerking. Het advies omvat ten minste de wijze van inzameling, de ledigingsfrequentie per afvalstroom en mogelijkheden om de afvalscheiding en afvalinzameling te verbeteren, waaronder het voorkomen en verminderen van afval. Opdrachtnemer beoordeelt ieder kwartaal of aanpassingen in de bestaande werkwijze en het eerdere advies nodig zijn, bijvoorbeeld op basis van de aangeboden hoeveelheden afval, de vullingsgraad van de containers en veranderingen in het gebruik van de locatie. Opdrachtnemer bespreekt de bevindingen en eventuele aanbevelingen met opdrachtgever. Aanpassingen in de ledigingsfrequentie of de dienstverlening worden uitsluitend na afstemming met en akkoord van opdrachtgever doorgevoerd.
31.	Opdrachtnemer heeft een proactieve rol in het meedenken en adviseren van opdrachtgever bij het opstellen en implementeren van het duurzaamheidsbeleid.
32.	De adviezen van opdrachtnemer worden ondersteund op door middel van scans/analyses van de afvalstromen.

Accountmanagement	
Eis	Omschrijving
33.	Opdrachtnemer houdt de gehele looptijd van de overeenkomst een registratie bij van alle afvalstromen en opslagmiddelen bij opdrachtgever middels een online portal. opdrachtgever heeft toegang met minimaal één account.
34.	Minimaal éénmaal per jaar met een maximum van viermaal per jaar wordt een gesprek ingepland door opdrachtnemer om de voortgang en lopende zaken te bespreken. Op verzoek van opdrachtgever kunnen er extra voortgangsgesprekken worden ingepland.
35.	Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan het gesprek, zoals genoemd in de bovenstaande eis, dient opdrachtnemer een managementrapportage aan te leveren. De verslaglegging wordt door opdrachtnemer maximaal vijf werkdagen na het overleg digitaal (bijvoorbeeld via een online systeem) aangeleverd, zodat opdrachtgever eenvoudig toegang heeft tot de informatie.
36.	De kwartaalrapportage dient uitgesplitst naar kostenplaats per afleveradres te worden aangeleverd waarin onderstaande gegevens zijn opgenomen: • De gerealiseerde (=gefactureerde) omzet (in geld en aantallen). • Kilo's per afvalstroom • Kilo's per container • Kosten per afvalstroom • Kosten per container • Kosten per locatie • Kostenplaats • Afroep • Klachtenafhandeling analyse (zoals te laat geleverd, schade). • Service • Totaal van alle locaties t.a.v. bovenstaande punten Daarnaast dient opdrachtnemer de gestelde KPI's uit te werken en resultaten en verbetermaatregelen aan te leveren. Per locatie wordt in overleg vastgesteld of er aanvullende rapportages worden verwacht.
37.	Opdrachtnemer dient alle mogelijke management- en stuurinformatie naar behoefte van opdrachtgever aan te leveren, op eerste verzoek.

Financiële eisen	
Eis	Omschrijving
38.	Opdrachtnemer verstrekt per locatie maandelijks één digitale factuur, in pdf-formaat aan het opgegeven factuuradres van opdrachtgever. Opdrachtnemer maakt op de factuur onderscheid tussen de kosten voor de huur en de kosten voor extra ledigingen, containers en overige aanvullende dienstverlening.
39.	Opdrachtnemer vermeldt op de factuur minimaal: - naam betreffende school en adres; - BRIN-nummer; - totaalbedrag (exclusief en inclusief btw); - btw-nummer; - KvK-nummer (indien van toepassing); - IBAN rekeningnummer.
40.	Opdrachtnemer hanteert in ieder geval voor de dienstverlening de volgende twee tariefvormen:

	1. Reguliere inzameling Voor afvalstromen die volgens een vooraf afgesproken ledigingsfrequentie worden ingezameld, hanteert opdrachtnemer een vast tarief voor de huur van de container en een vast tarief per lediging. Het tarief per lediging omvat de kosten voor de lediging, het transport en de verwerking van het afval. De verwerking wordt niet afgerekend op basis van het gewicht van het afval. De ledigingsfrequentie wordt per locatie en afvalstroom vastgelegd. Opdrachtgever kan besluiten een geplande lediging over te slaan wanneer de container niet vol is en lediging niet nodig wordt geacht. Opdrachtgever meldt dit tijdig aan opdrachtnemer, volgens de na gunning afgesproken werkwijze en termijnen. Bij een tijdige afmelding wordt de lediging niet uitgevoerd en worden hiervoor geen kosten in rekening gebracht. Indien opdrachtgever de lediging niet tijdig afmeldt en opdrachtnemer de rit al heeft aangevangen of op locatie arriveert, kunnen uitsluitend kosten in rekening worden gebracht indien hiervoor een tarief in het prijzenblad is opgenomen en aan de overeengekomen voorwaarden is voldaan. 2. Inzameling op afroep Voor afvalstromen die op afroep worden ingezameld, hanteert opdrachtnemer eveneens een vast tarief voor de huur van de container en een vast tarief per lediging. Het tarief per lediging omvat de kosten voor de lediging, het transport en de verwerking van het afval. De verwerking wordt niet afgerekend op basis van het gewicht van het afval. Voor deze afvalstromen geldt geen vooraf afgesproken ledigingsfrequentie. Opdrachtgever vraagt een lediging aan wanneer dit nodig is. De tarieven voor beide tariefvormen worden opgenomen in het prijzenblad.
41.	Voor de gescheiden inzameling van PD/PMD maakt opdrachtnemer gebruik van de toepasselijke inzamelregeling van Verpact, voor zover Opdrachtgever en de betreffende afvalstroom hiervoor in aanmerking komen. Kosten die binnen deze regeling worden gedekt, worden niet aan opdrachtgever in rekening gebracht. Eventuele kosten die buiten de regeling vallen, worden vooraf inzichtelijk gemaakt en mogen uitsluitend in rekening worden gebracht indien deze vooraf met opdrachtgever zijn afgestemd.
42.	Eénmaal per jaar, steeds in september, voor het eerst in 2028 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de jaarommutatie van de consumenten prijsindex voor alle bestedingen, (2025=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden één maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever.
43.	Indexering mag slechts worden doorgevoerd na schriftelijke bevestiging van opdrachtgever. Na akkoord van opdrachtgever zal opdrachtnemer de wijziging doorvoeren. Andere prijswijzigingen worden niet geaccepteerd.
44.	Indien opdrachtnemer niet de in eis 41 genoemde frequentie en termijn aanhoudt voor de aankondiging van de prijsindexatie, wordt de prijsindexatie niet geaccepteerd.

Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)	
Eis	Omschrijving
45.	Gedurende de looptijd van deze overeenkomst rapporteert opdrachtnemer tweemaal per jaar over de geleverde dienstverlening en de volgende Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's): 1. Periodiek inzamelen van de reguliere afvalstromen: 95% van het afval is ingezameld volgens planning de overige 5% binnen één werkdag na geplande datum. 2. Inzamelen van afval op afroep: 99% van het afval is ingezameld volgens planning en afgesproken tijdstippen (werkplan) de overige 1% binnen één werkdag na geplande datum. 3. Tevredenheid locaties: 90% van de locaties is tevreden over de afvalinzameling en -verwerking en geven minimaal een rapportcijfer 7. 4. Wijze van klachtenafhandeling (de contactpersonen van de diverse locaties en de contractmanager geven minimaal een rapportcijfer 8) op basis van: • Reactiesnelheid • Klantvriendelijkheid • Kwaliteit (van de oplossing/afhandeling) 5. Minimaal 99% van de door opdrachtgever gevraagde offertes worden binnen de afgesproken termijn aangeleverd. De termijn wordt na gunning afgestemd tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. 6. Duurzaamheid: Opdrachtgever stelt in overleg met opdrachtnemer uiterlijk binnen twee maanden na de start van de dienstverlening een concrete en meetbare KPI vast gericht op het verminderen van de milieubelasting van de dienstverlening en/of het stimuleren van afvalscheiding en hergebruik. De KPI bevat een duidelijke norm, meetmethode en wijze van rapportage.
46.	De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij opdrachtnemer. opdrachtnemer toont aan dat bovengenoemde KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie.

47.	Als niet alle KPI's op een locatie zijn behaald, dan stelt opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op voor de betreffende locatie. Indien opdrachtgever akkoord is met het verbeterplan wordt dit binnen twee weken uitgevoerd. In het verbeterplan wordt aangegeven op welke termijn de beschreven resultaten behaald zijn. Wanneer de resultaten niet binnen de in het verbeterplan opgenomen termijn worden behaald, is opdrachtgever gerechtigd per betreffende locatie maximaal € 250,- in rekening te brengen bij opdrachtnemer dan wel dit bedrag in te houden op de eerstvolgende factuur. Dit laat alle overige rechten van opdrachtgever, die zij onder meer op basis van deze overeenkomst en de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden voor diensten heeft, onverlet.
-----	--