Eis	Bijlage 1 - Programma van eisen Afvalstoffenmanagement Omschrijving van de gestelde eis
Verklaring omtrent Inschrijving	Inschrijver wordt verzocht ten aanzien van de eisen te verklaren dat aan iedere gestelde eis wordt voldaan. Hiervoor dient de bij deze aanvraag gevoegde Verklaring omtrent Inschrijving (Bijlage 7) te worden ondertekend. Wanneer de verklaring niet is ondertekend, wordt de Inschrijving van verdere deelname uitgesloten. U dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord te gaan met alle in dit document omschreven eisen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient u aan deze eisen te voldoen. Door in te schrijven conformeert u zich aan alle omschreven eisen. Begrippen worden met een hoofdletter geschreven. Indien niet anders bepaald in de eis, dienen alle uit onderstaande eisen voortvloeiende kosten te zijn verwerkt in uw prijsopgave zoals aangeboden bij Inschrijving. Indien niet anders in de eis bepaald, kunnen onderstaande eisen dus niet leiden tot extra kosten.
	Algemene eisen
1	Opdrachtnemer conformeert zich zonder voorbehoud, en met uitdrukkelijke terzijdestelling van zijn eigen Algemene Voorwaarden, aan de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden ARVODI-2025.
2	Opdrachtnemer treedt op als hoofdaannemer. Opdrachtgever heeft te allen tijde één aanspreekpunt.
3	Bij de uitvoering van werkzaamheden door een onderaannemer is de Opdrachtnemer verantwoordelijk dat onderaannemer bij de uitvoering van zijn werk aan alle eisen voldoet zoals die in dit Programma van Eisen zijn gesteld. Facturatie en communicatie dient altijd via Opdrachtgever te verlopen. Uitbesteding van werkzaamheden door de onderaannemer is uitdrukkelijk en onder geen beding toegestaan.
4	Opdrachtnemer dient via telefoon en e-mail minimaal tussen 8:00 en 17:00 uur op werkdagen bereikbaar te zijn om vragen te kunnen beantwoorden.
5	Naast alle wettelijke bepalingen die voortvloeien uit en van toepassing zijn vanuit het Nederlands recht dient Inschrijver kennis te hebben van en zich te houden aan alle bepalingen, voorschriften, verordeningen, regelingen en dergelijke die betrekking hebben op de uitvoering van de werkzaamheden, zoals bepaald en/of voorgeschreven door rijks-, provinciale-, gemeentelijke- en publieke instellingen. Extra kosten en aansprakelijkheden die veroorzaakt worden ten gevolge van tegenstrijdig handelen met gestelde bepalingen, voorschriften, verordeningen, regelingen en dergelijke, komen ten laste van de Inschrijver.
6	Ná gunning zal de eerste maand als implementatieperiode dienen. Opdrachtnemer dient vooraf de overdracht te bespreken, eventuele afwijkingen van de huidige inzamelmiddelen/ ledigingen af te stemmen, bijzonderheden door te nemen en data voor lediging en plaatsen van nieuwe inzamelmiddelen af te stemmen en vast te leggen. Uiterlijk 1 mei 2027 zijn alle diensten op alle locaties overgenomen door de Opdrachtnemer en is er een inzamelplan beschikbaar.
7	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat tijdens haar werkzaamheden de primaire processen van Opdrachtgever niet verstoord of onderbroken worden.
8	Opdrachtnemer mag de uitvalswegen voor hulpdiensten en de toegangsmogelijkheden van repressief personeel (personeelsingang) nooit hinderen. Hierbij denkend aan het correct stallen van (motor)voertuigen, of het zich niet onnodig ophouden op een uitvalsweg. Opdrachtnemer houdt hier bij de uitvoering van de werkzaamheden nadrukkelijk rekening mee.
9	Opdrachtnemer handelt bij de uitvoering van deze Overeenkomst conform de wetten, verordeningen, besluiten, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale en gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe wettelijk aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van het milieu in het algemeen en van de reststoffenverwijdering in het bijzonder. Voor zover een activiteit (nog) niet valt onder een wettelijke regeling, handelt Opdrachtnemer met inachtneming van de vereiste zorg voor het milieu. Opdrachtnemer dient in ieder geval te voldoen aan: - Wet Vervoer Gevaarlijke Stoffen (ADR) - Wet Milieubeheer - Landelijk Afvalbeheer Plan (LAP) later Circulair Materialen Plan (CMP)
10	Opdrachtnemer houdt zich bij de uitvoering van de werkzaamheden onder de overeenkomst aan de actuele van toepassing zijnde wet- en regelgeving en is verantwoordelijk voor het naleven van de voorschriften.
11	Alle communicatie tijdens de uitvoering van de Overeenkomst geschiedt in de Nederlandse taal. Alle namens Opdrachtnemer in te zetten personen verstaan de Nederlandse taal en kunnen zich in de Nederlandse taal verstaanbaar maken.
12	Indien sprake is van Afvalverwijdering van privacy- of organisatiegevoelig materiaal of documentatie voorziet Opdrachtnemer in een passende wijze van Afvalverwijdering met bijpassende waarborgen.
13	Alle afvalstoffen, containers, hoeveelheden, frequenties en locaties waar afvalstromen vrijkomen zijn opgenomen in Bijlage 5 Prijzenblad. Aan de vermelde aantallen en containers kunnen geen rechten worden ontleend. In overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever zijn alternatieven in termen van volume, type en inzamelwijze (frequentie/afroep) toegestaan. Dit Prijzenblad dient tijdens de contractperiode als financieel mutatieoverzicht.
14	Opdrachtnemer is in staat om alle genoemde afvalstromen in Bijlage 5 Prijzenblad te kunnen inzamelen en verwerken. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever geen verplichting heeft tot de levering van een vast benoemd gewicht per afvalstof.
15	Opdrachtnemer garandeert dat tijdens het hele proces van afval inzamelen, transporteren en verwerken voldoende capaciteit beschikbaar is (inzamelcapaciteit, gekwalificeerd personeel, verwerkingscapaciteit), zodat er geen verstoringen ontstaan in het operationele proces van de Opdrachtgever of stagnatie in de verwerking van het ingezamelde afval.
16	Opdrachtnemer zal geen communicatie-uitingen doen over de werkzaamheden, het contract of de relatie met Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

17	Opdrachtnemer zal bij het aflopen van de overeenkomst alle benodigde inspanningen leveren om een soepele overdracht van werkzaamheden naar een eventuele nieuwe partij te garanderen. Een en ander zonder kosten voor Opdrachtgever.
18	~~Opdrachtgever is slechts aansprakelijk tot het moment dat de afvalstof in het inzamelvoertuig is gedeponeerd. Indien Opdrachtnemer in hetzelfde inzamelvoertuig ook vracht voor andere klanten vervoert, kan Opdrachtgever op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld.~~ Opdrachtgever is aansprakelijk tot na acceptatie op de eerste loslocatie/verwerkersinrichting.
	Eisen met betrekking tot de medewerkers van Opdrachtnemer
19	Medewerkers van Opdrachtnemer nemen te allen tijde een klantvriendelijke en klantgerichte houding aan. Medewerkers van Opdrachtnemer gedragen zich correct ten aanzien van medewerkers van Opdrachtgever en omstaanders. 1. Medewerkers van Opdrachtnemer volgen tijdens de uitvoering van de opdracht aanwijzingen en instructies op die door medewerkers op de locaties van Opdrachtgever worden gegeven. 2. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn voorzien van representatieve bedrijfskleding, op basis waarvan zij herkenbaar zijn als medewerkers van Opdrachtnemer. 3. Opdrachtnemer voorziet alle medewerkers die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht van de noodzakelijke en gebruikelijke persoonlijke beschermingsmiddelen.
20	Medewerkers van Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers die op ~~de locaties~~ in panden van Opdrachtgever komen, beschikken over een VOG-verklaring (verklaring omtrent het gedrag). De VOG dient afgegeven te zijn met de functieaspecten 11, 12, 37, 41 en 61 en mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden voor de datum van te werkstelling bij Opdrachtgever. Indien de VOG voor een andere Opdrachtgever is afgegeven, dan is dit ook toegestaan mits de werkzaamheden overeenkomen, ter beoordeling aan Opdrachtgever. Opdrachtgever verleent personeel of personeel van onderaannemers dat niet beschikt over bovenstaande documenten geen toegang tot de locaties van Opdrachtgever. De eventuele kosten die hiermee samenhangen en/of uit voortvloeien zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verplicht de verklaring omtrent het gedrag (VOG) van zijn personeel en personeel van onderaannemer te administreren en de administratie actueel te houden.
	Dienstverlening en service
21	Gedurende de Overeenkomst kan het aantal locaties af- of toenemen. Dit mag geen gevolgen hebben voor de aangeboden tarieven.
22	Opdrachtnemer draagt zorg voor het opstellen van een afval inzamelplan. Het afval inzamelplan dient door Opdrachtnemer, binnen uiterlijk één maand na ondertekening van de overeenkomst en in ieder geval voor aanvang van de werkzaamheden, aan Opdrachtgever te worden overlegd. Het afval inzamelplan dient in overleg met Opdrachtgever te worden vastgesteld. Na goedkeuring van Opdrachtgever dient het afval inzamelplan als basis voor de door Opdrachtnemer uit te voeren dienstverlening. In het afval inzamelplan dient minimaal te zijn opgenomen: 1.De locatiegegevens van alle locaties waar de inzamelwerkzaamheden plaatsvinden 2.De aanwezige inzamelmiddelen per locatie (type/inhoud) 3.De ledigingsfrequenties en dag per afvalstroom per locatie, danwel 'op afroep' 4.De met de Opdrachtgever overeengekomen feestdagen 5.Eventueel bijzondere omstandigheden
23	Afwijken van het afval inzamelplan kan slechts na overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever.
24	Indien de geplande inzameldag op een nationale feestdag valt, wordt de inzameldag verplaatst naar de ~~eerstvolgende werkdag~~ voorafgaande of eerstvolgende 2 á 3 werkdagen. Dit dient jaarlijks van te voren te worden opgenomen in het afval inzamelplan en de afvalkalender.
25	De inzameling en afvoer van afval- en grondstoffen vindt plaats op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur, conform de afvalkalender. In afwijking hiervan is inzameling buiten deze tijden toegestaan indien de containers een vaste en goed bereikbare opstelplaats hebben en de inzameling niet afhankelijk is van de aanwezigheid van personen op de locatie. De inzameling mag geen overlast of onveilige situaties veroorzaken.
26	Indien Opdrachtnemer een inzamelmiddel op de vaste inzameldag niet kan legen, wordt deze uiterlijk de volgende werkdag geledigd of indien nodig in overleg met Opdrachtgever geledigd. Opdrachtnemer stelt de contactpersoon op de voorziene (vaste) inzameldag per mail of telefonisch op de hoogte van de vertraging.
27	Opdrachtnemer zorgt voor orde en veiligheid rondom de plaats waar de werkzaamheden worden verricht. Daarbij is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de veiligheid en gezondheid van alle medewerkers/personen die zich bevinden op en rondom de plaats waar de werkzaamheden worden verricht.
28	De plek (opstelplaast) waar de container wordt aangeboden, geleegd en leeg wordt teruggezet dient na lediging schoon achtergelaten te worden. Dit geldt ook voor een situatie waarbij Opdrachtnemer van mening is dat eventueel zwerfvuil al aanwezig was op deze plek. De opstelplaats wordt door Opdrachtnemer na lediging (veeg)schoon achtergelaten. - Opdrachtnemer neemt bij de lediging van containers vergelijkbaar afval mee dat naast containers is geplaatst. - Opdrachtnemer voorkomt zoveel mogelijk het ontstaan van zwerf- en waaiafval als gevolg van de inzamelwerkzaamheden. Indien deze situatie zich voordoet dan wordt het zwerfvuil door Opdrachtnemer opgeruimd. Voorts wordt de situatie door de contactpersoon van Opdrachtnemer bij de contactpersoon van Opdrachtgever gemeld en treden contactpersonen van beide partijen hierover in overleg. - Afvalstoffen en vloeistoffen die tijdens de inzamelwerkzaamheden worden gemorst of gelekt, worden terstond verwijderd en opgeruimd. Op ieder inzmelvoertuig zijn hiervoor de benodigde middelen aanwezig.

29	Opdrachtnemer dient onderstaande reactietijden aan te houden: - Het leveren van een nieuw inzamelmiddel: maximaal ~~4~~ 6 werkdagen; - Een nieuwe container in route opnemen: ~~eerstvolgende ophaalmoment in de route~~ maximaal 6 werkdagen; - Een lediging op afroep (extra tussentijdse lediging) van reguliere afvalstromen: maximaal ~~2~~ 4 werkdagen; - Het definitief ophalen van een inzamelmiddel: maximaal ~~4~~ 6 werkdagen; - Het vervangen van een defect of niet geschikt inzamelmiddel: maximaal ~~4~~ 6 werkdagen na melding Voor chemisch en medisch afval geldt maximaal 10 werkdagen.
30	~~Opdrachtgever~~ Opdrachtnemer stelt inzamelmiddelen ter beschikking ten behoeve van de afvalinzameling, passend bij de af te voeren afvalstromen, van goede kwaliteit en met een nette uitstraling. Inzamelmiddelen hoeven bij aanvang van de dienstverlening niet nieuw te zijn maar zij moeten wel spoelschoon zijn en deugdelijk en veilig zijn in het gebruik. Inzamelmiddelen die door Opdrachtnemer beschikbaar worden gesteld aan Opdrachtgever dienen technisch en esthetisch in goede staat te zijn. De deksels dienen goed af te sluiten en containers mogen niet lekken.
31	Opdrachtnemer zorgt voor plaatsing, verwijdering, inspectie, onderhoud, reparatie of vervanging van de inzamelmiddelen. Deze aspecten dienen inbegrepen te zijn in de huurprijs per maand van de inzamelmiddelen. Hieronder valt ook het zo vaak als nodig reinigen en desinfecteren van de inzamelmiddelen, omoverlast te voorkomen.
32	Een inzamelvoertuig dient als zodanig duidelijk herkenbaar te zijn en daarbij dient duidelijk zichtbaar te zijn van welk bedrijf dit voertuig afkomstig is.
33	Opdrachtnemer is in staat om het aangeboden afval bij inzameling/ lediging te wegen, waardoor er inzicht ontstaat in de vullingsgraad per inzamelmiddel.
34	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle door hem ingezamelde afvalstoffen getransporteerd worden naar een geschikte en erkende op- en overslag en/of erkende verwerkingslocatie.
35	Opdrachtnemer garandeert dat bij het transport steeds de wettelijk benodigde begeleidingsformulieren, transportdocumenten en vergunningen aanwezig zijn.
36	Het in te zamelen afval wordt door Opdrachtgever op (een) vaste opstelplaats(en) op locatie aangeboden. De inzamelmiddelen dienen door Opdrachtnemer na lediging op dezelfde plaats te worden teruggezet.
37	In gevallen dat de container(s) door omstandigheden niet op de afgesproken plaats kunnen worden aangeboden, zoeken Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk naar een oplossing. (Weg)werkzaamheden, e.d. zijn geen valide redenen om container(s) niet op te halen/te ledigen.
38	Opdrachtnemer mag de dienstverlening omtrent afvalverwerking (ledigingfrequentie, type inzamelmiddel, aantal inzamelmiddelen) per locatie per kwartaal aanpassen, om de effectiviteit en de efficiency te verbeteren. Dit kan overigens uitsluitend na overleg met en met instemming van contactpersoon van VRF.
39	Bij beschadigingen van het inzamelmiddel zorgt Opdrachtnemer voor reparatie of vervanging. Defecten aan inzamelmiddelen en noodzakelijke vervanging van hulpmiddelen dient binnen twee werkdagen te geschieden. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer. In geval van vandalisme kunnen hiervoor bij Opdrachtgever kosten in rekening worden gebracht. Wanneer beschadiging de oorzaak is van veroudering of de kosten voor vervanging of reparatie redelijkerwijs voor rekening van Opdrachtnemer zijn, dient Opdrachtnemer die kosten te dragen.
40	Indien wet- en regelgeving eist dat bepaalde werkzaamheden worden aangepast, dan treedt Opdrachtnemer direct in overleg met Opdrachtgever over de te nemen maatregelen.
41	Na het verlopen van de contractperiode, is Opdrachtnemer verplicht om alle beschikbaar gestelde rolcontainers weer in te nemen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken hiervoor een gezamenlijk plan. De uiterlijke datum voor het innemen van alle inzamelmiddelen is één maand na het aflopen van de opdracht. Voor het innemen van inzamelmiddelen kan geen vergoeding in rekening worden gebracht. Indien Opdrachtgever geen medewerking verleent aan het innemen van de inzamelmiddelen, dan is Opdrachtgever gerechtigd om deze voor rekening van de Opdrachtnemer te laten afvoeren.
	Eisen met betrekking tot de (rol)containers
42	Rolcontainers tot en met 1100 liter moeten van kunststof zijn, tenzij door Opdrachtgever en Opdrachtnemer anders overeengekomen. De containers voor vertrouwelijk papier mogen van aluminium zijn. Boven de 1100 liter mogen containers van staal zijn, maar dan dient de klep bediend te kunnen worden door middel van een voetpedaal.
43	Op locaties waar de rolcontainers niet achter een hek of binnen kunnen staan moet het mogelijk zijn de container af te sluiten. Opdrachtnemer dient deze voorziening kosteloos te treffen.
44	Containers zijn per afvalstroom duidelijk herkenbaar. Dit doet inschrijver door een duidelijk opschrift/ kleur op de romp en/of deksel.
45	Bij een vervuilde (rol)container vervangt Opdrachtnemer deze binnen twee werkdagen na ontvangst van de melding, of Opdrachtnemer komt deze binnen deze tijdspanne reinigen. Bij reinigen mag Opdrachtnemer geen milieubelastende reinigingsmiddelen toepassen. Er worden voor het vervangen en het reinigen geen kosten in rekening gebracht, dit wordt geacht in de inschrijfprijs te zijn inbegrepen.
	Eisen met betrekking tot inpandige inzamelmiddelen
46	Opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever inzamelmiddelen verstrekken ten gunste van de inpandige afvalscheiding en -inzameling. Partijen treden over de aard, de omvang, het aantal en de vergoedingen hiervoor in overleg. Aan Opdrachtnemer wordt niet gevraagd om inpandige inzamelmiddelen te legen.
	Eisen met betrekking tot de inzameling van vertrouwelijk papier

47	Opdrachtnemer draagt zorg voor de vertrouwelijkheid van archief-, vertrouwelijk papier en datavernietiging conform Certificeringsregeling Archief- en Datavernietiging (CA+) of aantoonbaar gelijkwaardig door een derde vastgesteld) en de DIN norm 66399, beschermingsklasse 2 en veiligheidsniveau P4. De uitvoering hiervan wordt bij aanvang van de overeenkomst met Opdrachtgever besproken. Opdrachtgever heeft het recht om een audit bij Opdrachtnemer uit te voeren op de uitgevoerde processen. Opdrachtgever zal een voornemen tot een audit minstens 2 maanden van te voren aankondigen.
48	Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer een bewijs van vernietiging van het gescheiden ingezameld vertrouwelijk papier.
49	Tijdens het hele traject van laden, vervoeren, lossen, overslaan en vernietigen van vertrouwelijk papier dient de vertrouwelijke aard strikt te worden gewaarborgd. De voorzieningen en veiligheidsprocedures van Opdrachtnemer zorgen ervoor dat het aangeboden vertrouwelijk materiaal tot en met vernietiging in veilige handen is en niemand het meer kan inzien. Opdrachtnemer verzorgt daarnaast een sluitende administratie van het opslag- en vernietigingsproces, door minimaal een ‘afgifte vernietigingsverklaring’ of ‘vernietigingscertificaat’ te kunnen afgeven.
50	Rolcontainers die ter beschikking worden gesteld voor het inzamelen van vertrouwelijk papier zijn afgesloten door middel van een ~~(kantel)slot~~ cilinderslot of elektronisch slot dat voorkomt dat de deksel kan worden geopend, of door middel van een gelijkwaardige beschermingsmaatregel. In het deksel is een inwerpopening aanwezig waardoor het vertrouwelijk papier in het inzamelmiddel kan worden gedeponeerd maar waardoor geen vertrouwelijk papier uit de container naar buiten kan worden gehaald.
	Eisen met betrekking tot chemisch afval
51	Opdrachtnemer zorgt voor de juiste middelen, zoals pallets en vaten, voor het opsparen en inleveren van de verschillende chemische afvalstoffen. Dit gebeurt op één locatie van de Brandweer en op het Hoofdkantoor van VRF, waar de verschillende soorten chemisch afval door Opdrachtgever worden verzameld.
52	Opdrachtnemer verzorgt een opname vóór het daadwerkelijk ophalen van het afval, om het afval inclusief transportlijst klaar te zetten voor de chauffeur.
	Eisen met betrekking tot medisch afval
53	Opdrachtnemer draagt zorg voor de veilige inzameling, het transport en de verwerking van medisch afval dat vrijkomt binnen de locaties van opdrachtgever. Onder medisch afval wordt in ieder geval verstaan: prikafval, waaronder naalden en spuiten en medische disposables, alsmede gebruikte beschermende disposables die op basis van de geldende wet- en regelgeving als medisch of risicohoudend afval dienen te worden afgevoerd.
54	Opdrachtnemer stelt geschikte inzamelmiddelen (naaldencontainers) beschikbaar voor prikafval. Deze inzamelmiddelen zijn specifiek geschikt voor het veilig verzamelen van scherpe materialen en zijn lekbestendig, prikbestendig, tijdelijk afsluitbaar tijdens gebruik en onomkeerbaar definitief afsluitbaar, valbestendig en geschikt voor veilig transport conform de geldende wet- en regelgeving NEN-EN-ISO 23907-1, CE-markering, MDR-conformiteitsverklaring en UN UN3291-gecertificeerd voor medisch afval. Opdrachtnemer stelt, in ieder geval, de volgende inhoud inzamelmiddelen beschikbaar: 0,45l, 4l, 7l, 30l en 50l.
55	Opdrachtnemer waarborgt dat medisch afval gescheiden van overige afvalstromen wordt ingezameld, opgeslagen, ~~vervoerd~~ en verwerkt. De werkwijze van opdrachtnemer dient risico's op prikaccidenten, lekkage, blootstelling aan mogelijk besmet materiaal en verspreiding van verontreinigingen zoveel mogelijk te voorkomen. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de volledige afvoer en verwerking van medisch afval traceerbaar is. Opdrachtnemer levert volgens een afgesproken frequentie afgesproken aantal lege inzamelmiddelen en haalt, gelijktijdig bij het brengen van de lege inzamelmiddelen, de volle inzamelmiddelen op. Opdrachtnemer brengt en haalt de inzamelmiddelen binnen de locaties op.
56	Opdrachtnemer waarborgt de tijdige en veilige vervanging en afvoer van volle, beschadigde of anderszins onveilige inzamelmiddelen voor medisch afval. Opdrachtnemer beschikt hiertoe over een meldings- en opvolgingsprocedure en draagt er zorg voor dat na een melding door opdrachtgever binnen een nader overeengekomen termijn passende maatregelen worden getroffen.
	KPI's
57	Gedurende de contractperiode zal Opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening één (1) maal per half jaar beoordelen aan de hand van de in gezamenlijkheid opgestelde kritische prestatie-indicatoren (KPI) tijdens het Strategisch/tactisch overleg. Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Deze voorstellen kunnen gericht zijn op o.a. afvalscheiding, recycling, afvalreductie, optimaliseren inzamelmiddelen en duurzame afvalverwerking.
58	Voor de monitoring van de KPI’s legt Opdrachtgever de verantwoordelijkheid bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient aan te tonen dat KPI’s behaald zijn.
59	De KPI’s kunnen tijdens contractperiode, in overleg met Opdrachtnemer, bijgesteld worden om de gezamenlijke ambitie te vergroten/ verbeteren.
60	Indien één of meerdere KPI’s niet worden behaald, stelt Opdrachtnemer binnen twee (2) weken een verbeterplan op en legt dit ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever.
	Eisen ten aanzien van de communicatie en rapportages

61	Opdrachtnemer levert Opdrachtgever per kwartaal en kosteloos de volgende rapportages: Een overzicht van de door hem geleverde dienstverlening inclusief de bijbehorende kosten, per locatie met minimaal onderstaande gegevens: -Aantal, type en inhoud van inzamelmiddelen per locatie; -Aantal ledigingen per afvalstroom per locatie; -Kilo's per afvalstroom per locatie en per inzamelmiddel/ vullingsgraad; -Kosten per afvalstroom; -Kosten per inzamelmiddel; -Kosten per locatie; -Overzicht van alle afroepwerkzaamheden en meerwerk, incl. kosten en soort; -Geregistreerde storingen en klachten, incl. analyse en oplostijden; -Totaal van alle locaties van bovenstaande punten.
62	Opdrachtnemer treedt op als actieve partner bij relevante ontwikkelingen op het gebied van verbetering van de dienstverlening, kostenbesparing en duurzaamheid. Deze ontwikkelingen worden half jaarlijks in het strategisch overleg met opdrachtgever besproken en vertaald naar concrete acties.
63	De rapportage is op verzoek van Opdrachtgever kosteloos uit te breiden en aanpasbaar en kan kosteloos tussentijds op verzoek worden aangeleverd met de actuele gegevens tot dat moment.
64	Opdrachtnemer heeft gedurende de duur van de Raamovereenkomst één contactpersoon (en één vervangend contactpersoon) voor algemeen accountmanagement, die de vereiste kennis van de betreffende materie heeft. De contactpersoon houdt halfjaarlijks voortgangsgesprekken met de contactpersoon van VRF en legt deze schriftelijk vast in het online portaal.
65	De contactpersoon van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: - De coördinatie van de overeenkomst; - De borging van de continuïteit van de kwaliteit van de dienstverlening; - Zorgdragen voor de nakoming van de gemaakte afspraken; - Het op de hoogte houden van interne en externe ontwikkelingen die betrekking hebben op de dienstverlening - Kwalitatieve afhandeling van storingen/klachten; - Het aandragen van digitale managementrapportages.
66	De contactpersonen van de beide partijen dragen zorg voor vaste plaatsvervangers bij afwezigheid en brengen alle betrokkenen hiervan tijdig op de hoogte.
67	Opdrachtnemer heeft één centraal meldpunt voor storingen en klachten, die zowel telefonisch op werkdagen tussen 8:00u-17:00u, als via een vast mailadres bereikbaar is.
68	Opdrachtnemer dient per mail binnen één werkdag na ontvangst van de storing of klacht, terugkoppeling te geven met daarbij aangegeven wat de status van afhandeling is inclusief uit te voeren actie, uitvoerdatum en tijdvak.
69	Opdrachtnemer handelt klachten en/of gebreken, van welke aard ook, binnen vijf werkdagen af. Indien deze termijn, gelet op de aard van de klacht of gebrek niet reëel is, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever direct op de hoogte met daarbij een passende oplossing met bijbehorende tijdslijn.
70	Alle klachten en storingen die door Opdrachtgever worden gemeld dienen door Opdrachtnemer te worden geregistreerd en het overzicht en analyse van de klachten dient opgenomen te worden in de halfjaarlijkse rapportage.
71	De contactpersonen van de beide partijen regelen samen contractmanagement in. Dit is op operationeel-tactisch niveau en op strategisch niveau. De beschreven communicatieniveaus en overlegfrequenties hoeven niet vast te staan gedurende de gehele contractperiode. Op basis van voortschrijdend inzicht of externe factoren kunnen hier veranderingen in optreden. Opdrachtnemer gaat akkoord met onderstaande overlegmomenten om de resultaten van de KPI's te bespreken en eventueel benodigde acties uit te werken. De verslaglegging van deze overleggen zal worden verzorgd door Opdrachtnemer. De notulen worden uiterlijk binnen 5 werkdagen digitaal aangeleverd aan Opdrachtgever. •Strategisch/ tactisch overleg – 1 x per half jaar. Aanwezig: account- en salesmanager. Bespreekpunten: Kwaliteit van de geleverde dienst en klanttevredenheid; Samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer; Verbeterpunten; Actualiteiten; Dossier Afspraken en Procedures; Klachtenafhandeling; Kwartaalrapportages; Prijsafspraken per jaar; Marktontwikkelingen. •Operationeel – frequentie in overleg. Aanwezig: accountmanager. Bespreekpunten: lopende en toekomstige bestelopdrachten en facturatie, de contractuitvoering en managementrapportages met betrekking tot de o.a. rapportages met betrekking tot algehele dienstverlening, klachten, verbetertrajecten.

72	Opdrachtnemer stelt een online portal beschikbaar, waarin Opdrachtgever minimaal de volgende zaken kan regelen en/ of terugvinden; - Het zelf gemakkelijk (ledigings) aanvragen doen (zowel op afroep als structureel). - Inzicht in aantal en type inzamelmidden per locatie. - Inzicht in de frequentie van lediging per afvalstroom, per locatie. - Inzicht in alle extra aanvragen (afroepwerkzaamheden en meerwerk) per locatie. - Inzicht in bestelde middelen - Een up-to-date financieel mutatieoverzicht - De rapportages t.b.v. contractmanagement Bij wijzigingen in de dienstverlening en aanpassing van deze gegevens, wordt dit door Opdrachtnemer in de portal verwerkt.
73	Op verzoek van Opdrachtgever maakt Opdrachtnemer de keten van elke afvalstroom inzichtelijk.
	Eisen ten aanzien van duurzaamheid
74	Opdrachtgever spant zich samen met Opdrachtnemer in voor een voortschrijdende verbetering in milieuprestaties. Hieronder worden onder andere gerekend: -Minder transportbewegingen; -Lager brandstofverbruik en minder emissies door de voertuigen; -Betere bronscheiding; -Hogere trede voor wat betreft de verwerkingsstandaard; -Circulaire toepassingen van het ingezamelde materiaal.
	Eisen ten aanzien van facturatie en betaling
75	Opdrachtnemer factureert digitaal in Pdf-formaat en verstuurt dit naar crediteuren@vrfryslan.nl óf Opdrachtnemer factureert in XML-formaat. Opdrachtnemer registreert zich op het platform Invoicesharing (www.invoicesharing.com). Opdrachtnemer factureert zoals overeengekomen, doch uiterlijk binnen 15 dagen na afloop van de maand waarin de prestatie is geleverd. Op de factuur is, naast de verplichte NAW-gegevens, minimaal de volgende informatie opgenomen: -Factuurnummer en factuurdatum; -Betreffende afdeling; -Naam besteller; -Een duidelijke omschrijving van Levering en of het reguliere of extra dienstverlening betreft; -Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag in Euro's; -Het Btw-bedrag en het Btw-nummer; -Periode; -KvK-nummer; -Bankrekeningnummer (IBAN); -Kostenplaats en/of projectnummer (af te stemmen met de afdeling); -Weeknummer.
76	Opdrachtnemer richt diens administratie dusdanig in dat het volgende wordt gerespecteerd en uitgevoerd: - Voor alle locaties die behoren bij Opdrachtgever en op de zogenaamde inzamellijst staan genoemd wordt maandelijks één overzichtelijke verzamelfactuur opgesteld en verzonden aan de Opdrachtgever met daarop per locatie gespecificeerd het volume van het inzamelmiddel, de ledigingsdatum, de afvalstroom en het daarbij behorende tarief inclusief BTW. - De milieubijdrage dient separaat op de factuur aangegeven te worden; - Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer aanvullende opdrachten overeenkomen dan wordt per aanvullende opdracht een separate factuur opgesteld en verzonden aan Opdrachtnemer.
77	Voor inzamelmiddelen die door Opdrachtgever geen volledige maand gehuurd worden geldt dat de maandhuur naar rato per dag wordt berekend.