

Programma van Eisen Algemene bepalingen

De uit te voeren werkzaamheden betreffen de volgende onderdelen:

Gemeente Roermond:

- op afroep van burgers de inzamelen van kringloopgoederen, afgedankte elektrische en elektronische apparatuur en grof huishoudelijk afval aan huis (niet zijnde bouw- en sloopafval, groenafval en kca);
- incasseren van de financiële bijdrage bij de inwoners voor het ophalen van grof huishoudelijk afval;
- het beheer en de exploitatie van een brengvoorziening voor kringloopgoederen;
- de exploitatie van een kringloopwinkel in gemeente Roermond op een toegankelijke plek en sterke voorkeur voor op of nabijheid van het milieupark.

Algemene bepalingen:

1. De opdrachtnemer is verplicht zich te onthouden van activiteiten die de naam van de opdrachtgever kunnen schaden.
2. De opdrachtnemer dient een percentage product- en materiaalhergebruik van minimaal 75 % te realiseren. Dit met uitzondering van afgedankte elektr(on)ische apparatuur.
3. De opdrachtnemer richt zich naar de gemeentelijke communicatie en zal slechts na overleg met en na toestemming van de opdrachtgever communicatieactiviteiten uitvoeren met betrekking tot de inzamelactiviteiten en de kringloopwinkels.
4. De opdrachtnemer verplicht zich bij de uitvoering van de werkzaamheden de voorschriften op basis van de milieuwet- en regelgeving in acht te nemen en, voor zover een activiteit (nog) niet valt onder een wettelijke regeling, overeenkomstig de geest van de milieuwetgeving te handelen, met name voor wat betreft de scheidings- en hergebruiksdoelstellingen, ook als het gaat om afvalstoffen die (nog) niet onder de werking van de overeenkomst vallen.
5. De opdrachtnemer vrijwaart de opdrachtgever van alle aanspraken van haarzelf en derden tot vergoeding van schade, welke een gevolg is van de uitvoering van de in dit programma van eisen beschreven werkzaamheden.
6. De opdrachtnemer is verplicht zich voor zijn personeel en materieel tegen wettelijke aansprakelijkheid te verzekeren voor een bedrag van minimaal 1 miljoen euro per gebeurtenis. Het eigen risico mag ten hoogste € 2.500,- bedragen. De verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid geldt ten aanzien van schade aan derden, ontstaan als gevolg van of in verband met de in dit bestek omschreven werkzaamheden en vrijwaart de opdrachtgever van elke aansprakelijkheid, in welke vorm dan ook, van alle vorderingen welke derden kunnen doen gelden tot vergoeding van geleden schade. In de polis dient mede geregeld te zijn, dat alle verzekerden ten opzichte van elkaar en onderling als derden worden beschouwd; hetzelfde geldt voor de verschillende diensten en bedrijven

van bij dit bestek betrokken gemeenten. Assuradeuren dienen afstand te doen van een eventueel recht van regres op enige medeverzekerde partij. De opdrachtnemer dient op aanvraag van de opdrachtgever een kopie van de polis te overleggen.

Vergoedingsregeling, prijsstelling en betaling exploitatie kringloopcentrum

1. De inschrijver dient de vergoeding voor de werkzaamheden te specificeren in euro's exclusief BTW.
2. Alle kosten voor beheer en exploitatie, zoals bijvoorbeeld de kosten voor acquisitie, communicatie, registratie, verzekeringen, gas, water, licht, vervoer, waaronder tol- en veer, parkeer en pasgelden, brandstoffen en weegkosten, komen voor rekening van de opdrachtnemer.
3. Indien inschrijver reden ziet om te indexeren dan kan hiertoe een gemotiveerd voorstel worden voorgelegd en slechts ná schriftelijk akkoord opdrachtgever kan dit worden doorgevoerd.
De overeengekomen prijzen kunnen dan worden geïndexeerd per 1 januari, voor het eerste op 1 januari 2023, op basis van het Consumenten Prijs Indexcijfer van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), reeks alle huishoudens met het jaar 2021 als basis (2021=100). Deze procentuele wijziging wordt op tienden nauwkeurig afgerond.
4. Bedoeld wordt het indexcijfer zoals dat iedere maand wordt gepubliceerd door het CBS. Indien dit indexcijfer niet langer wordt gepubliceerd wordt het indexcijfer dat daarvoor in de plaats is gekomen en bij gebreke daarvan, het indexcijfer dat het eerstgenoemde indexcijfer het meest benadert, gebruikt. Indien de basis naar een ander jaar wordt verlegd wordt zo spoedig mogelijk de nieuwe reeks gebruikt.
5. De vergoeding bedraagt:
 - een prijs per jaar voor (de vestiging) en exploitatie kringloopwinkel in Roermond;
 - een prijs per jaar voor het beheer en de exploitatie van de brengvoorziening voor kringloopgoederen en afgedankte elektrische en elektronische apparatuur in Roermond;
6. Eenmaal per maand (na afloop van elke maand) verzendt opdrachtnemer een factuur aan opdrachtgever. De factuur omvat een twaalfde deel van de jaarlijkse aanneemsom voor de vestiging en exploitatie van de kringloopwinkel alsmede het beheer van de brengvoorziening en wordt binnen tien werkdagen na afloop van een maand verzonden naar opdrachtgever. Bedragen worden gespecificeerd, opgegeven in euro's en exclusief BTW.
7. Bij correcte facturering vindt betaling door de opdrachtgever plaats binnen 30 dagen.

Inzameling kringloopgoederen, AEEA en grof huishoudelijk afval

1. De opdrachtnemer dient de vergoeding voor de werkzaamheden te specificeren in euro's exclusief BTW.
2. Alle kosten van vervoer, waaronder tol- veer- parkeer- en pasgelden, vanaf de milieustraat via de eventuele op- en overslaglocatie en/of de eventuele locatie met een weegbrug naar de eindverwerker komen voor rekening van opdrachtnemer.
3. Indien inschrijver reden ziet om te indexeren dan kan hiertoe een gemotiveerd voorstel worden voorgelegd en slechts ná schriftelijk akkoord opdrachtgever kan dit worden doorgevoerd.
De overeengekomen prijzen kunnen dan worden geïndexeerd per 1 januari, voor het eerste op 1 januari 2023, aan de hand van de CPI indexering van het CBS. Categorie 6024 voor goederenvervoer op de weg reeks alle huishoudens met het jaar 2020 als basis (2021=100). Deze procentuele wijziging wordt op tienden nauwkeurig afgerond.
4. Bedoeld wordt het indexcijfer zoals dat iedere maand wordt gepubliceerd door het CBS. Indien dit indexcijfer niet langer wordt gepubliceerd wordt het indexcijfer dat daarvoor in de plaats is gekomen en bij gebreke daarvan, het indexcijfer dat het eerstgenoemde indexcijfer het meest benadert, gebruikt. Indien de basis naar een ander jaar wordt verlegd wordt zo spoedig mogelijk de nieuwe reeks gebruikt.
5. De vergoeding bedraagt:
 - een prijs per jaar voor inzameling van kringloopgoederen, afgedankte elektrische en elektronische apparatuur en grof huishoudelijk afval (niet zijnde bouw- en sloopafval, groenafval en kca) in de gemeente Roermond
 - prijs per jaar voor het afvoeren en de verwerkingskosten van niet bruikbaar grof huishoudelijk afval).
6. Eenmaal per maand (na afloop van elke maand) verzendt opdrachtnemer een factuur aan opdrachtgever. De factuur bevat het aantal inzamelrondes inclusief het aantal adressen en wordt binnen tien werkdagen na afloop van een maand verzonden naar opdrachtgever. Bedragen worden gespecificeerd, opgegeven in euro's en exclusief BTW.
7. Bij correcte facturering vindt betaling door de opdrachtgever plaats binnen 30 dagen.

Inzameling van kringloopgoederen, AEEA en grof huishoudelijk afval aan huis (GHA)

Aanmelden en planning inzameling kringloopgoederen en AEEA

1. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op afroep aan huis inzamelen van kringloopgoederen en elektrische en elektronische apparatuur (AEEA) bij huishoudelijke aansluitingen.

2. De opdrachtnemer heeft een telefoonnummer met voor de beller een lokaal tarief. Een 0900-nummer is toegestaan. Via dit telefoonnummer dienen inwoners van de gemeenten de in te zamelen kringloopgoederen, en AEEA aan te kunnen melden.
3. Aanmelden voor inzameling van kringloopgoederen en AEEA dient minimaal elke werkdag tijdens kantooruren, dat is ten minste tussen 9:00 en 17:00 uur, mogelijk te zijn. De dag waarop de kringloopgoederen worden ingezameld, wordt in overleg met de aanmelder vastgesteld. De aanmelder kan daarbij een voorkeur voor inzameling in de ochtend of middag aangeven, de opdrachtnemer houdt zich hieraan.
4. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plannen van de aan huis inzameling van kringloopgoederen en AEEA. De opdrachtnemer is vrij in het kiezen op welke dag wordt ingezameld, er hoeft geen vaste inzameldag vast gelegd te worden. Het aangemelde afval dient binnen 5 werkdagen na telefonische melding te worden opgehaald, tenzij met de betreffende aanmelder anders is overeengekomen.
5. Indien de inzameling niet binnen de afgesproken termijn geschiedt, stelt de opdrachtnemer de aanmelder hiervan zo spoedig mogelijk in kennis.

Aanmelden en planning inzameling grof huishoudelijk afval (gha)

1. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op afroep aan huis inzamelen van gha bij huishoudelijke aansluitingen.
2. De opdrachtnemer heeft een telefoonnummer met voor de beller een lokaal tarief. Een 0900-nummer is toegestaan. Via dit telefoonnummer dienen inwoners van de gemeenten het in te zamelen gha aan te kunnen melden.
3. Aanmelden voor inzameling van gha dient minimaal elke werkdag tijdens kantooruren, dat is ten minste tussen 9:00 en 17:00 uur, mogelijk te zijn. De dag waarop het gha wordt ingezameld, wordt in overleg met de aanmelder vastgesteld. De aanmelder kan daarbij een voorkeur voor inzameling in de ochtend of middag aangeven, de opdrachtnemer houdt zich hieraan.
4. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plannen van de aan huis inzameling van gha. De opdrachtnemer is vrij in het kiezen op welke dag wordt ingezameld, er hoeft geen vaste inzameldag vast gelegd te worden. Het aangemelde afval dient binnen 5 werkdagen na telefonische melding te worden opgehaald, tenzij met de betreffende aanmelder anders is overeengekomen.
5. Indien de inzameling niet binnen de afgesproken termijn geschiedt, stelt de opdrachtnemer de aanmelder hiervan zo spoedig mogelijk in kennis.

Inzamelbepalingen kringloopgoederen en AEEA

1. Kringloopgoederen en AEEA worden door de inwoners binnenshuis aangeboden en ~~voor zover mogelijk~~ op de begane grond. De opdrachtnemer dient de kringloopgoederen en AEEA dan ook binnenshuis op te halen.
2. Aanboden kringloopgoederen en AEEA die door de inzamelaar als verkoopbaar worden geacht moeten ongeacht de afmetingen te allen tijde worden meegenomen.
3. De opdrachtnemer stelt in overleg met de opdrachtgever overige spelregels op met betrekking tot het aanbieden van kringloopgoederen en AEEA en hanteert deze spelregels slechts na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever.
4. De bij de inzameling in te zetten inzamelvoertuigen dienen te voldoen aan alle geldende wettelijke vereisten.
5. De inzamelvoertuigen verkeren in goede staat van onderhoud en beschikken minimaal over een euro 6 motor met roetfilter, het is duidelijk zichtbaar dat deze voertuigen bestemd zijn voor het inzamelen van kringloopgoederen. Het is ook duidelijk zichtbaar van welk bedrijf de voertuigen afkomstig zijn.
6. Op verzoek van de opdrachtgever wordt ~~- na instemming van opdrachtnemer -~~ eventueel een bord met actiologo op alle inzamelvoertuigen aangebracht. De kosten van het bord zijn voor rekening van opdrachtgever, het bord wordt door opdrachtnemer om niet op de inzamelvoertuigen aangebracht.
7. Het laadgedeelte van de inzamelvoertuigen dient gereinigd te zijn van stoffen die de kwaliteit van de in te zamelen afvalstroom aantasten.
8. De inzamelvoertuigen dienen te beschikken over achteruitrijd signalen, dode hoekspiegel, zwaailichten en een op de achterzijde van het voertuig gemonteerde camera welke gericht dient te zijn op het achter het voertuig gelegen weggedeelte waarmee in de cabine met behulp van een monitor voor de chauffeur een duidelijk beeld kan worden verkregen van de gebeurtenissen achter het voertuig. Het voertuig is dus uitgerust met hulpmiddelen t.b.v. de verkeersveiligheid.

Inzamelbepalingen grof huishoudelijk afval (gha)

1. Gha wordt door de inwoners binnenshuis aangeboden en ~~voor zover mogelijk~~ op de begane grond. De opdrachtnemer dient het gha dan ook binnenshuis op te halen.
2. Aanboden stukken of bundels gha, met uitzondering van meubilair en andere huisraad, mogen alleen worden geweigerd als zij langer zijn dan 2 meter, meer inhoud hebben dan 1m³ en een groter gewicht hebben dan 35 kilogram per bundel/ stuk. Meubilair of andere huisraad van grotere afmetingen moet te allen tijde worden meegenomen.

3. De opdrachtnemer stelt in overleg met de opdrachtgever overige spelregels op met betrekking tot het aanbieden van gha en hanteert deze spelregels slechts na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever.
4. De bij de inzameling in te zetten inzamelvoertuigen dienen te voldoen aan alle geldende wettelijke vereisten.
5. De inzamelvoertuigen verkeren in goede staat van onderhoud en beschikken minimaal over een euro 6 motor met roetfilter, het is duidelijk zichtbaar dat deze voertuigen bestemd zijn voor het inzamelen van kringloopgoederen of grof huishoudelijk afval. Het is ook duidelijk zichtbaar van welk bedrijf de voertuigen afkomstig zijn.
6. Op verzoek van de opdrachtgever wordt eventueel een bord met actielogo op alle inzamelvoertuigen aangebracht. De kosten van het bord zijn voor rekening van opdrachtgever, het bord wordt door opdrachtnemer om niet op de inzamelvoertuigen aangebracht.
7. Het laadgedeelte van de inzamelvoertuigen dient gereinigd te zijn van stoffen die de kwaliteit van de in te zamelen afvalstroom aantasten.
8. De inzamelvoertuigen dienen te beschikken over achteruitrijd signalen, dode hoekspiegel, zwaailichten en een op de achterzijde van het voertuig gemonteerde camera welke gericht dient te zijn op het achter het voertuig gelegen weggedeelte waarmee in de cabine met behulp van een monitor voor de chauffeur een duidelijk beeld kan worden verkregen van de gebeurtenissen achter het voertuig.

Aanvullende inzamelbepalingen

Specificaties voor de inzameling in de gemeente Roermond

1. De inwoners van de gemeente Roermond betalen voor het aan huis laten ophalen van gha een tarief. De kosten die daarvoor in rekening worden gebracht worden vastgesteld door opdrachtgever en afgestemd met opdrachtnemer na opdrachtverlening. Ophalen van kringloopgoederen en AEEA is voor de inwoners van de gemeente Roermond gratis. De tarieven en het beleid kunnen wijzigen gedurende de looptijd van dit contract. ~~Opdrachtnemer kan dit niet financieel verrekenen.~~
Indien de wijzigingen leiden tot onevenredige risico en kosten voor opdrachtnemer, treden partijen met elkaar in overleg.
2. De inzamelwerkzaamheden dienen uitgevoerd te worden in de gemeente Roermond.
3. De opdrachtnemer is namens de opdrachtgever verantwoordelijk voor inning van de tarieven voor inzameling van gha. De opdrachtnemer int de tarieven via een mobielpinapparaat (geleverd door de gemeente). De opdrachtbonnen en pinbonnen worden eens per maand aan de gemeente overhandigd. De inkomsten komen ten goede van de gemeente Roermond en worden overgeboekt naar

de gemeente op een bankrekeningnummer dat tijdig door de gemeente verstrekt wordt.

4. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een goede communicatie met inwoners over wel/niet herbruikbaar en is in staat zaken goed uit te leggen.

4.5 Beheer en exploitatie van de kringloopwinkel

1. De opdrachtnemer dient een kringloopwinkel te vestigen en te exploiteren voor het ter verkoop aanbieden van ingezamelde kringloopgoederen en AEEA in de gemeente Roermond.
2. De kringloopwinkel dient **minimaal** 6 dagen per week open te zijn. Openingstijden dienen aan te sluiten bij de gangbare openingstijden van winkels.
3. Inwoners die tijdens openingsuren bij de kringloopwinkel kringloopgoederen en AEEA willen brengen worden verwezen naar de brengvoorziening. Het is naar oordeel van de opdrachtnemer of aangeleverde spullen al of niet verkoopbaar zijn in de betekenis van productthergebruik. Acceptatie van kringloopgoederen met het oog op materiaalhergebruik is alleen toegestaan indien dit in de winkel verkocht kan worden. Indien spullen, niet zijnde AEEA, niet verkoopbaar zijn, worden inwoners doorverwezen naar het milieupark.
4. De opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een actuele en verzorgde inrichting van de kringloopwinkels. Een en ander naar tevredenheid van de opdrachtgever.
5. De opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de gescheiden afvoer van gha. Dit wordt beschouwd als bedrijfsafval en dient als zodanig verwerkt te worden. Afvoer naar een milieupark is niet toegestaan. Alle niet verkochte AEEA wordt afgegeven aan de gemeentelijke contractpartij (Wecycle)
6. Vier weken na opdrachtverlening dient de opdrachtnemer een exploitatie-opzet voor de kringloopwinkel aan de opdrachtgever aan te leveren. Hierin dient onder andere duidelijk te zijn aangegeven hoeveel personeel u van plan bent in te zetten, hoe u aan de sociale en duurzame component voldoet, de feitelijke datum van opening, een kostenonderbouwing van de exploitatie, welke omzet u verwacht te kunnen realiseren, etc.

4.6 Exploitatie brengvoorzieningen

1. De opdrachtnemer dient brengvoorzieningen te vestigen voor de inname van kringloopgoederen en afgedankte elektrische en elektronische apparatuur in Roermond.
2. De brengvoorzieningen heeft gelijke openingstijden als de kringloopwinkel of het milieupark. Voorkeur heeft vestiging bij of in de nabijheid van het milieupark. Daarom dienen de openingstijden van het milieupark aangehouden te worden. (zie volgende paragraaf).

3. Het is inwoners alleen toegestaan kringloopgoederen en afgedankte elektrische en elektronische apparatuur te brengen. Het is naar oordeel van de opdrachtnemer of aangeleverde spullen al of niet herbruikbaar/verkoopbaar zijn in de betekenis van producthergebruik. Acceptatie van kringloopgoederen met het oog op materiaalhergebruik is alleen toegestaan indien dit in de winkel verkocht kan worden. Indien spullen niet herbruikbaar zijn, worden inwoners doorverwezen naar het milieupark.
4. De opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een actuele en verzorgde inrichting van de brengvoorzieningen en dat deze goed toegankelijk zijn. Een en ander naar tevredenheid van de opdrachtgever.
5. De opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de afvoer van gha, niet zijnde AEEA, dat overblijft nadat de afvalstromen zijn gescheiden voor hergebruik. Dit wordt beschouwd als bedrijfsafval en dient als zodanig verwerkt te worden. Afvoer naar een milieupark is niet toegestaan.
Alle niet verkochte AEEA wordt afgegeven aan de gemeentelijke contractpartij (Wecycle)
6. Vier weken na opdrachtverlening dient de opdrachtnemer een exploitatie-opzet voor de brengvoorzieningen aan de opdrachtgever aan te leveren. Hierin dient onder andere duidelijk te zijn aangegeven hoeveel personeel u van plan bent in te zetten, de feitelijke datum van opening, een kostenonderbouwing van de exploitatie, welke omzet u verwacht te kunnen realiseren, etc.

4.7 Bepalingen omtrent in te zetten personeel

1. De opdrachtnemer is verplicht sociale arbeid in te zetten.
Gestreefd wordt naar een inzet van minimaal 70%.
2. Er wordt inzicht geboden in de mensen per doelgroep die ingezet worden, alsmede het totaal aantal mensen uit de gemeente Roermond, dat ingezet wordt.
3. De opdrachtnemer is verplicht elke vacature aan de gemeente te melden. Bij wie de melding plaats dient te vinden wordt na gunning in overleg nader afgestemd.
4. Onverlet het gestelde in lid 1 van dit artikel zijn eventuele meerkosten die ontstaan als gevolg van het onverhoopt niet beschikbaar zijn van additionele arbeid voor rekening van de opdrachtnemer.
5. De opdrachtnemer neemt bij zijn bedrijfsvoering de bepalingen, die bij of krachtens de Arbeidsomstandighedenwet zijn gesteld, in acht. Daarbij besteedt hij uitdrukkelijk aandacht aan de veiligheid voor personeel en bezoekers bij de werkzaamheden en informeert en instrueert zijn personeel hiertoe.
6. De opdrachtnemer zal zijn personeel belonen conform de voor de sector geldende arbeidsvoorwaarden, zal alle inhoudingen en afdrachten voor sociale verzekeringswetten, AOW en loonbelasting nakomen en vrijwaart dienaangaande de opdrachtgever.

7. De opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat zijn personeel:
- over kennis beschikt met betrekking tot de juiste uitvoering van werkzaamheden gericht op het inzamelen van kringloopgoederen, AEEA en gha en het verkopen van herbruikbare spullen in de kringloopwinkel en de specifieke eisen die de gemeenten hieraan stellen;
 - bij het verrichten van de bedoelde werkzaamheden, daar waar dit gewenst is, voorzien is van veiligheids- en werkkleding en persoonlijke beschermingsmiddelen, en deze ook gebruikt.
 - instructies ten aanzien van de veiligheid bij de werkzaamheden in acht neemt;
 - de werkzaamheden verricht vrij van alcohol en vrij van verdovende en andere rij- en werkgedrag beïnvloedende middelen;
 - aangeboden afval herkenbaar vallend onder het Besluit aanwijzing gevaarlijke afvalstoffen, de kernergiewet en de Destructiewet niet meeneemt maar meldt aan een door of namens de opdrachtgever daartoe aangewezen ambtenaar;
 - afval dat op basis van deze overeenkomst overigens niet mag worden ingezameld, zoals bouw- en sloopafval, grof tuinafval, (klein) chemisch afval zoals asbest, niet meeneemt maar meldt aan een door of namens de opdrachtgever daartoe aangewezen ambtenaar;
 - zich onthoudt van het doorzoeken van de aangeboden afvalstoffen, tenzij dit uit hoofde van hun werk noodzakelijk is;
 - kennelijk verloren voorwerpen van waarde die bij de uitvoering van de werkzaamheden worden aangetroffen bij de gemeente afgeeft;
 - de richtlijnen en voorschriften geldend op het milieupark en de aanwijzingen van de toezichthouders aldaar opvolgt.
 - de gegeven aanwijzingen van een door of namens de opdrachtgever aangewezen ambtenaar onmiddellijk en stipt opvolgt;
 - in voorkomende gevallen de inwoners beleefd te woord staat;
 - de privacy van bewoners in acht neemt;
 - zich onthoudt van het aannemen van fooien en dergelijke;
 - aangeboden spullen niet voor eigen gebruik ontvreemdt of achterhoudt;
 - zich ten opzichte van het publiek correct gedraagt en doorgeeft waar het publiek met een klacht of vraag terecht kan;
 - de Nederlandse taal spreekt;
 - zich kunnen legitimeren met een pasje.

Bij het niet nakomen van het gestelde in dit artikel kan de opdrachtgever eisen dat één of meerdere personeelsleden van de opdrachtnemer worden vervangen.

8. Gedurende de uitvoering van de werkzaamheden is de opdrachtnemer middels een mobiele telefoon voor de opdrachtgever bereikbaar.

4.8 Klachtenafhandeling en –registratieverplichting

1. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ontvangen, registreren en afhandelen van klachten van inwoners.

2. De opdrachtnemer dient hiertoe te zorgen voor een telefoonnummer in Nederland tegen lokaal tarief. Het betreffende telefoonnummer dient uiterlijk 7 dagen na opdrachtverlening schriftelijk aan de opdrachtgever te worden medegedeeld.
3. Voor heldere afspraken over de wijze waarop en de termijn waarbinnen klachten worden opgelost, stelt de opdrachtnemer uiterlijk 4 weken voor de start van de werkzaamheden een klachtenprotocol op en legt dit ter goedkeuring voor aan de opdrachtgever.
4. De opdrachtgever benoemen één of meerdere contactpersonen voor de opdrachtnemer. Een en ander wordt na opdrachtverlening definitief afgestemd.

4.9 Registratie en rapportage verplichtingen

1. De opdrachtnemer stelt, binnen 10 werkdagen na afloop van een maand, maandelijks een rapportage op met de volgende gegevens:
 - Het aantal aanmeldingen van kringloopgoederen en AEEA.
 - Het aantal aanmeldingen van grof huishoudelijk afval.
 - De ingezamelde hoeveelheden (in tonnage) kringloopgoederen en AEEA.
 - De ingezamelde hoeveelheden (in tonnage) grof huishoudelijk afval.
 - De afgevoerde hoeveelheden (in tonnage) van grof huishoudelijk afval.
 - De afgevoerde hoeveelheden (in tonnage) van deelstromen geschikt voor materiaalhergebruik.
 - Het percentage materiaal- en producthergebruik van aangeleverde hoeveelheden.
 - Massabalans van alle AEEA Inname, ophalen/verkoop,afvoer(wecycle)
2. Per kwartaal, uiterlijk een maand na afloop van het betreffende kwartaal, stelt de opdrachtnemer een kwartaalrapportage op van de in lid 1 vermelde gegevens.
3. Jaarlijks, uiterlijk 4 weken na afloop van het jaar, stelt de opdrachtnemer een jaarrapportage op van de in lid 1 vermelde gegevens. In de jaarrapportage wordt eveneens gedetailleerd inzicht gegeven van de inkomsten en uitgaven van de kringloopwinkel.