

Programma van Eisen – Milieustraat Hellevoetsluis

A. Algemene bepalingen

1. De dienstverlening voor het beheer van de milieustraat vindt plaats op de locatie aan de Rijkstraatweg 252a te Hellevoetsluis.
2. De opdrachtnemer draagt zorg voor de beheerdersfunctie en het gastheerschap van de milieustraat.
3. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het transporteren en verwerken van diverse op de milieustraat ingezamelde afvalstromen.
4. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de milieustraat.
5. De opdrachtnemer verzorgt ook het aan huis inzamelen van grof huishoudelijk restafval, grof tuinafval en/of verbouwingsrestafval in bigbags.
6. De opdrachtnemer handelt bij de uitvoering van de 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 de afvalverwijdering in het bijzonder. Voor zover een activiteit (nog) niet valt onder een wettelijke regeling handelt de opdrachtnemer met inachtneming van de vereiste zorg voor het milieu.
7. Opdrachtnemer dient een adequate en in de branche te doen gebruikelijke WA-/Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering af te sluiten en gedurende de gehele looptijd van de opdracht afgesloten te houden. De dekking van de verzekering bedraagt minimaal € 2.500.000 per jaar, met een minimale dekking van € 1.000.000 per gebeurtenis.

B. Verplichtingen opdrachtgever

1. De opdrachtgever stelt jaarlijks de tarieven voor inwoners voor het brengen en laten ophalen van grof huishoudelijk afval (per deelstroom) vast.
2. De inkomsten uit de bovengenoemde tarieven dienen op de maandfactuur verrekend te worden met de kosten.
3. De opdrachtgever informeert de inwoners over de wijze waarop het afval dient te worden aangeboden.
4. De opdrachtgever draagt zorg voor de vergunningen die nodig zijn voor het exploiteren van de milieustraat.
5. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het versturen van de milieupassen.

C. Eisen ten aanzien van de beheerdersfunctie en het gastheerschap van de milieustraat

1. De milieustraat is open voor inwoners van de gemeente van maandag tot en met zaterdag. Gedurende officiële feestdagen is de milieustraat gesloten.
2. De publiekopenstelling is van maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 16.00 uur en op zaterdag van 09.00 tot 12.30 uur.
3. De publieksopenstelling is doorlopend, dus zonder middagpauzes.
4. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor de openingstijden aan te passen. Dit uiteraard in goed overleg met de opdrachtnemer.
5. Opdrachtnemer zorgt voor voldoende personeelsbezetting welke in relatie staat met het aantal bezoekers per dag, zodat er een goede doorstroming is en er controle kan worden uitgeoefend op het scheidingsgedrag van de bezoekers. KCA mag alleen worden geaccepteerd door daartoe aangewezen en geïnstrueerd personeel (conform vergunning).
6. Bij de uitvoering van de werkzaamheden ziet de opdrachtnemer erop toe dat:
 - a. Hij al het redelijkerwijs mogelijke doet, om te voorkomen dat een met haar vergunningen strijdige situatie optreedt;
 - b. Hij er zorg voor draagt voor acceptatie door middel van visuele inspectie van afvalstromen. Hierbij wordt getracht een zo hoog mogelijke scheidingsgraad te realiseren door de afvalaanbieders het afval zoveel mogelijk gescheiden te laten aanbieden in de daartoe bestemde containers, bijvoorbeeld de kringloopcontainer en alleen autobanden zonder velg in de bandencontainer;
 - c. Hij controleert op basis van de milieupas of de afvalaanbieder gerechtigd is afval op de milieustraat aan te bieden. Indien de bezoeker een bedrijf is of geen inwoner van Hellevoetsluis is, wordt deze de toegang geweigerd. De opdrachtnemer dient het aantal bezoekers en geweigerde bezoekers per dag te registreren;
 - d. De aanbieders dienen het afval gescheiden in de daarvoor bestemde containers te deponeren;
 - e. Het vastgestelde tarief voor de verschillende afvalstromen wordt betaald.
7. De gemeentelijke directievoerder heeft altijd toegang tot de milieustraat.
8. Onder andere de volgende organisaties hebben van de opdrachtgever toestemming de milieustraat te betreden:
 - a. Afvalinzamelaar (Sprinter) dagelijks voor het brengen van bijplaatsingsafval uit de gemeente.
 - b. Natuurbeheerders circa twee per maand voor het brengen van kadavers naar de kadaverbak.

- c. Leveranciers van de gemeente die onderhoud uitvoeren in de openbare ruimte dagelijks bij botulisme voor het brengen van dode vissen naar de kadaverbak.
- d. De voedselbank voor verpakkingsmateriaal.
- e. De kledingbank voor kringloopgoederen.
- f. De apotheker voor naalden en medicijnen.

De opdrachtnemer dient betreffende organisaties hiervoor toegang te verlenen maar hoeft geen verdere hulp te bieden. De betrokken personen van deze organisaties dienen op de milieustraat de aanwijzingen van de beheerder strikt op te volgen.

9. De beheerder dient de door derden op de milieustraat geplaatste container voor bijvoorbeeld AEEA en kringloopgoederen te beheren, efficiënt te vullen conform de regels die daarvoor door betreffende derde zijn gesteld, en zorg te dragen dat de desbetreffende afvalstroom in deze container terecht komt. Deze containers worden door derden geleegd, de opdrachtnemer dient betreffende derde hiervoor toegang te verlenen maar hoeft geen verdere hulp te bieden.
10. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het sluiten en afsluiten van het toegangshek van de milieustraat na openingstijden en is tevens verantwoordelijk voor het sluiten danwel af te sluiten van containers die voorzien zijn van deuren of kleppen al dan niet met slot. Aanwezigheid van de sleutel in de sleutelkuis voor politie en brandweer is verplicht.
11. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van het terrein, de opstallen en de inzamelmiddelen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afhandelen van de schades op de milieustraat, waarbij schades die te wijten zijn aan de opdrachtnemer, ten laste komen van de (verzekering van) opdrachtnemer.
12. Voor geconstateerde schade als gevolg van vandalisme, waaronder mede begrepen het bekladden of beplakken van containers, alsmede brandschade, geldt dat opdrachtnemer binnen één uur na constatering van de schade hiervan melding doet bij opdrachtgever. De kosten voor reparatie zijn in dit geval voor rekening van opdrachtgever.

D. Eisen ten aanzien van de inrichting van de milieustraat

1. De indeling van de milieustraat bestaat uit een voorterrein, publiekgedeelte, gedeelte voor containerwisselingen en een achter- en zijterrein. De indeling is aangegeven in Bijlage 3a.
2. De op het terrein en voor de werkzaamheden van toepassing zijnde vergunningen dienen te worden nageleefd, overeenkomstig het activiteitenbesluit Milieustraat type B-inrichting.
3. De opdrachtnemer ziet erop toe dat de effectiviteit van de routing van bezoekers (zie Bijlage 4) en afvaltransporteurs behouden blijft, voldaan wordt aan de eisen vanuit de vergunning, de uitstraling op nieuw blijft, overlast voor omwonenden gering blijft en er geen onveilige situatie ontstaat.
4. De opdrachtnemer dient gebruik te maken van de NUTS-voorzieningen op de milieustraat. De opdrachtgever zal voor de portiersloge een tussenmeter voor elektra laten plaatsen zodat het verbruik vastgesteld kan worden. De verbruikskosten zullen dan op basis van het werkelijke verbruik en het voor de gemeente geldende energietarief worden afgerekend met de opdrachtnemer.
5. Ter vergroting van de veiligheid vindt door de opdrachtgever op het terrein camerabewaking plaats. Deze camera's staan aan dagelijks tussen 19.00 uur en 07.00 uur. In deze periode worden beelden opgenomen. Tussen 07.00 uur en 19.00 uur, dus overdag, worden geen beelden opgenomen en kan de opdrachtgever alleen live-beelden zien.
6. De opdrachtnemer mag geen andere activiteiten vanuit of op de milieustraat ontplooiën.
7. De inrichting van de personeelsunits (meubilair, kasten, computers, keukenapparatuur et cetera) dient door de opdrachtnemer verzorgd te worden. De personeelsunit dient een verzorgde en representatieve uitstraling te hebben.
8. Inrichting van de KCA-unit (rekken, kasten, emballage, tafels, brandblussers, belabeling et cetera) dient verzorgd te worden door de opdrachtnemer en een verzorgde en representatieve uitstraling te hebben.

E. Inzameling, transport en verwerking van verschillende afvalstromen

1. De opdrachtnemer houdt toezicht op het in de juiste container deponeren van afvalstoffen door aanbieders en wijst de aanbieder daar waar relevant op het belang van een juiste afvalscheiding. (Extra) transport- en verwerkingskosten van afgekeurde vrachten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
2. In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van afvalstoffen die gescheiden ingenomen moeten worden. Daarbij is per afvalstof aangegeven of en zo ja: welke container de opdrachtnemer beschikbaar moet stellen, of de opdrachtnemer zorg dient te dragen voor het aftransport van de betreffende afvalfractie en of de opdrachtnemer zorg dient te dragen voor de verwerking van betreffende afvalfractie.
3. Na acceptatie is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het afval.
4. De opdrachtnemer bepaalt aan de poort, op basis van het geschatte volume en aard van het aangeboden afval, de door de aanbieders te betalen kosten en int deze bedragen, ofwel per pin-betaling ofwel per contact. De betaling geschiedt op het moment van aanbieden van afvalstoffen. De aanbieder ontvangt

van deze betaling altijd een reçu met daarop een specificatie van datum, aard en hoeveelheid van het aangeboden afval en het betaalde bedrag.

5. De opdrachtnemer dient op de milieustraat eveneens de werkzaamheden uit te voeren die voortvloeien uit de Besluiten, zoals verwijdering wit- en bruingoed (AEEA), autobanden e.d.
6. Het aangeboden KCA, dient door de opdrachtnemer ontvangen, gesorteerd en verpakt worden. Het verpakkingsmateriaal is voor rekening van de opdrachtnemer.
7. Verpakkingsmateriaal voor aanbieden van asbesthoudend afval, is voor rekening van de opdrachtnemer. Alleen met een van gemeentewege verstrekte vergunning kan asbest worden aangeboden en geaccepteerd. Per aanbieder mag conform de milieuvergunning maximaal 35m² worden geaccepteerd. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de controle van deze vergunning op het moment dat asbesthoudend afval wordt aangeboden. De opdrachtnemer dient de vergunning te bewaren en eens per jaar aan de opdrachtgever te overhandigen.
8. Bemonsteringskosten (voor bijvoorbeeld grond) zijn voor rekening van de opdrachtgever.
9. Voor een deel van de afvalstromen heeft de opdrachtgever lopende transport- of verwerkingscontracten. Dit is aangegeven in Bijlage 2, in de tabel "Containers milieustraat Hellevoetsluis". Deze contracten dienen te worden gerespecteerd. Alle overige fracties dienen naar een verwerker naar keuze van de opdrachtnemer te worden vervoerd. De opdrachtnemer dient zorgt te dragen voor een zo voordelig mogelijke eindverwerking van de afvalstoffen, met in achtneming van de wettelijk geldende regels voor het verwerken van de betreffende fractie.
10. Opdrachtnemer zorgt voor het tijdig wisselen van volle containers voor lege zodat de bezoekers altijd hun afval gescheiden kunnen aanbieden, waarbij wordt gestreefd naar een zo hoog mogelijke vullingsgraad. De volle containers dienen binnen 24 uur te worden afgevoerd.
11. Bij met name containerwisselingen dient de opdrachtnemer voldoende organisatorische en technische maatregelen te treffen voor het waarborgen van de veiligheid van bezoekers en werknemers.
12. Het afvaltransport, voor die stromen waarvoor dat van toepassing is, zie bijlage 2b vanaf de milieustraat moet plaatsvinden op werkdagen tussen 8.00 uur en 16.00 uur (conform vergunning).
13. Tijdens het vervoer zijn de gevulde containers afgedekt, bijvoorbeeld door een zeil of een net, tenzij betreffende container voorzien is van een deksel. In dit geval dient het deksel tijdens het vervoer volledig gesloten te zijn.
14. De opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid en plaatsing van overige containers met de juiste hoogte en volume. Deze door de opdrachtnemer ter beschikking te stellen afvalcontainers dienen van een uniforme kleur zijn en in goede staat van onderhoud verkeren (zonder graffiti bijvoorbeeld). De in te zetten containers dienen zodanig te zijn dat het deponeren van afvalstoffen op een gecontroleerde en veilige wijze kan plaatsvinden.
15. De opdrachtnemer dient ter verdichting van het afval in de containers gebruik te maken van de aanwezige rollpackers, bij die fracties waarvoor dit meerwaarde biedt.
16. De containers mogen geen gevaarlijke stoffen bevatten, waarvan het vervoer over de openbare wegen verboden dan wel aan een speciale vergunning verbonden is.
17. Indien er gedurende de looptijd van het contract door de opdrachtnemer nieuwe locaties voorgesteld worden waarnaar de afvalstoffen moeten worden afgevoerd, treden partijen in overleg over de hoogte van de transport vergoedingen en verwerkingskosten. De door de opdrachtgever aangegane contractuele verplichtingen dienen gerespecteerd te worden.

F. Weging en afvoer van afvalstromen

1. De opdrachtnemer dient op de hoogte te zijn van het gestelde in de door de verwerkingsinrichting/overslaginrichting gehanteerde acceptatievoorwaarden.
2. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het regelen van afvalstroomnummers en de administratieve handelingen ten behoeve van transport van afvalstoffen naar de verwerkingsinrichting/overslaginrichting.
3. Het afgevoerd afval dient bij de verwerkingsinrichting/overslaginrichting te worden gewogen en op aanwijzingen van het personeel van de verwerkingsinrichting/overslaginrichting te worden gestort.

G. Uitvoeringsplan

1. De werkzaamheden zullen worden verricht conform het door partijen geparafeerde uitvoeringsplan dat voldoet aan de gestelde eisen.
2. Het uitvoeringsplan moet aansluiten op dit Programma van Eisen, het convenant Social Return en de inschrijving van de Opdrachtnemer.
3. Vier weken voor aanvang van de opdracht dient de opdrachtnemer in overleg met de opdrachtgever een definitief uitvoeringsplan vast te stellen en te ondertekenen. Het uitvoeringsplan wordt geacht deel uit te maken van de overeenkomst. In het uitvoeringsplan dient minimaal te worden opgenomen:

Algemeen

- a. een overzicht van contactpersonen, verantwoordelijkheid/taken, telefoonnummers en e-mailadressen;

- b. gedrags- en veiligheidsregels van/voor het personeel;
- c. de tijdstippen waarin de werkzaamheden plaatsvinden (conform APV en vergunning milieustraat);
- d. de invulling van de dienstverlening, social return en overlastbeperking conform de inschrijving;
- e. opzet van de maandelijkse rapportages.

Beheer milieustraat

- f. de wijze waarop de veiligheid van personeel en bezoekers wordt gewaarborgd (bedrijfsnoodplan conform vergunning);
- g. de inhoudsopgave van de beheersmap inclusief protocol bedrijfsinterne controles
- h. instructie gebruik rollpackers;
- i. beschrijving wijze van controle geldstroom;
- j. de personele bezetting van de milieustraat met het KCA-depot op werkdagen en op zaterdag;
- k. de soorten in te nemen afvalstoffen;
- l. de type container per fractie;
- m. de opstelling en logistiek van de containers (conform huidige situatie);
- n. de wijze van afvoer;
- o. de locatie en wijze van verwerking van de afvalstoffen;

Onderhoud milieustraat

- p. onderhoudsmaatregelen verdeeld over het jaar.

Bigbags

- q. naar welke verwerker de afvalstoffen zullen worden vervoerd, onder vermelding van naam en locatie van de verwerker, transportafstand vanaf de milieustraat in Hellevoetsluis, wijze van verwerking en verwerkingskosten per ton;
 - r. beschrijving wijze van controle geldstroom;
 - s. In te zetten personeel en materieel (kenteken en emissieklasse);
 - t. de soorten in te nemen afvalstoffen;
 - u. de locatie en wijze van verwerking van de afvalstoffen.;
 - v. instructie inzake het aannemen en afhandelen van de grof huishoudelijk afval.
4. Een geactualiseerd uitvoeringsplan wordt elk kalenderjaar vóór 1 december voorafgaand aan een volgend jaar door de directie in overleg met de opdrachtnemer vastgesteld.
 5. Twee maanden na start van de werkzaamheden vindt een tactisch overleg plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever over de wijze van uitvoeren van de werkzaamheden.

H. Eisen ten aanzien van personeel

1. 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.
2. De opdrachtnemer neemt bij zijn bedrijfsvoering de bepalingen die bij of krachtens de Arbeidsomstandighedenwet zijn gesteld, in acht. Daarbij besteedt hij uitdrukkelijke aandacht aan de veiligheid bij de werkzaamheden en informeert en instrueert zijn personeel hiertoe.
3. De opdrachtnemer is verplicht voor het verrichten van de werkzaamheden goed geïnstrueerd personeel in te zetten dat beschikt over de nodige vakkennis. De beheerder van de milieustraat dient de daartoe verplichte opleiding te hebben gevolgd.
4. De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel:
 - a. Zich goed verstaanbaar weten te maken in de Nederlandse taal;
 - b. Klantvriendelijk handelt;
 - c. Zich onthoudt van het vragen of aannemen van fooien en dergelijke;
 - d. Kennelijk verloren voorwerpen van waarde die bij de uitvoering van de werkzaamheden worden aangetroffen bij de beheerder van de milieustraat deponeert;
 - e. De werkzaamheden verricht vrij van alcohol en vrij van verdovende en andere rij- en werkgedrag beïnvloedende middelen;
 - f. Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden niet rookt;
 - g. Zich onthoudt van het doorzoeken van de aangeboden afvalstoffen, tenzij dit uit hoofde van hun werk noodzakelijk is en met toestemming van de opdrachtgever geschiedt, danwel in opdracht van de opdrachtgever;
 - h. Geen goederen meeneemt van de milieustraat;
 - i. Beschikt over schone, uniforme en duidelijk herkenbare werkkleding;
 - j. Bij het verrichten van de werkzaamheden veiligheidskleding en andere persoonlijke beschermingsmiddelen draagt;
 - k. Bij het verrichten van de werkzaamheden geen muziekdragers op het hoofd heeft;
 - l. De milieustraat met toebehoren met zorg behandelt zodat geen schade optreedt;
 - m. De bezoekers op een klantvriendelijke omgangsvorm wijst op de afvalscheidingsmogelijkheden en de gedragsrichtlijnen die gelden voor het bezoeken van de milieustraat.

5. Bij het niet nakomen van de gestelde eisen onder eis H.4 kan de opdrachtgever te allen tijde, na schriftelijk en gemotiveerd verzoek, verlangen dat één of meerdere personeelsleden van de opdrachtnemer worden vervangen door andere(n). De opdrachtnemer dient hieraan direct gehoor te geven.

I. Eisen ten aanzien van Social Return

1. Het bijgevoegde Convenant Social return (Bijlage 7) is van toepassing op deze overeenkomst en dient binnen een maand na afsluiten van deze overeenkomst door opdrachtgever en opdrachtnemer ondertekend te worden.
2. Waar de kwaliteit van de inschrijving groter is dan in het convenant is aangegeven dient opdrachtnemer de hogere kwaliteit uit de inschrijving te leveren.

J. Eisen ten aanzien van materieel

1. Bij aanvang van de overeenkomst dient de opdrachtnemer te beschikken over voldoende geschikt materieel om de opdracht direct uit te voeren en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. De opdrachtnemer dient aan alle wettelijke normen eisen te voldoen.
2. Het inzamelen van afval dient te geschieden met in goede staat van onderhoud verkerend geschikt materieel welke ook schoon is. De opdrachtnemer is ten volle aansprakelijk voor de deugdelijkheid van het bij de uitvoering te gebruiken materieel.

K. Eisen ten aanzien van dagelijks, periodiek en jaarlijks onderhoud milieustraat

1. De opdrachtnemer ziet er op toe en is verantwoordelijk voor het dagelijks verzorgend onderhoud van de milieustraat. Hiertoe dienen minimaal de volgende werkzaamheden te worden uitgevoerd:
 - a. Zeer regelmatig vegen (voor en waar nodig tijdens openingstijd) zodat er voor het moment van opening geen morsvuil op het perron of rondom de containers zichtbaar is;
 - b. Zeer regelmatig zwerfvuil knippen zodat er voor het moment van opening geen zwerfvuil op of rond de inrichting zichtbaar is (inclusief de sloten en aangrenzende percelen (mits eigenaar toestemming heeft gegeven). De opdrachtnemer dient de milieustraat en de directe omgeving van de milieustraat, tot een straal van 50 meter, vrij te houden van zwerfvuil dat afkomstig is van de milieustraat;
 - c. (Buiten de openingstijden) voor het hek gedeponeerde afvalstoffen dienen door de opdrachtnemer te worden verwijderd.
 - d. Storend onkruid op de verhardingen en groenvoorziening in de publieksgebieden (voorterrein en milieustraat) op eigen initiatief en op aangeven van de directe weg verwijderen.
 - e. Zeer regelmatig schoonhouden van de binnenzijde van portiersloge en cabine zodat de binnenzijde aan het begin van de werkdag netjes en schoon is.
 - f. Dagelijks controle op werking beveiligingsmaatregelen (onder andere de videocamera's, verlichting, hekwerken, paslezer, slagboom, rollpacker en aangrenzende sloot) zijn verantwoordelijkheid van opdrachtnemer (kleine onvolkomenheden oplossen en grote zaken melden).
 - g. Tijdens sneeuwbuien of ijzel dient de opdrachtnemer zorg te dragen dat de helling naar/van het perron te allen tijde sneeuwvrij wordt gemaakt en niet glad is. Maatstaf hierbij is dat de milieustraat onder nagenoeg alle weersomstandigheden (tot en met code oranje) veilig bruikbaar moet zijn. Bij uitzonderlijke weersomstandigheden kan de milieustraat gesloten (code rood). Indien code rood wordt gegeven, stemmen opdrachtgever en opdrachtnemer hierover af.
2. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van activiteiten ten behoeve van het beheer en onderhoud, conform het overzicht in Bijlage 3b.
3. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van gladheidsbestrijding op het terrein van de milieustraat een en ander conform het gladheidsbestrijdingsschema in 3b. Tijdens de gladheidsperiode beschikt de gemeente over een gladheidsbestrijdingsorganisatie. De milieustraat maakt hiervan geen onderdeel uit en is dus niet opgenomen in de gladheidsbestrijdingsroutes. Wel bepaalt de gladheidsbestrijdingscoördinator van de gemeente wanneer de opdrachtnemer de milieustraat preventief/curatief moet strooien. De opdrachtnemer dient, indien de reactietijd binnen de bedrijfstijd van de milieustraat valt, na deze melding binnen 2 uur de strooiactie te hebben uitgevoerd. Indien de reactietijd buiten de bedrijfstijd van de milieustraat valt dient de opdrachtgever de actie uit te voeren tussen de eerstvolgende bedrijfstijd en de publieksopenstelling. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in voldoende mate aanwezig zijn van strooizout.
4. De koelunits voor de kadavers dienen na het legen te worden ontsmet voor rekening van de opdrachtnemer.
5. Onderhoudsactiviteiten zoals genoemd in Bijlage 3b dienen verspreid over het jaar te worden uitgevoerd. In het op te stellen uitvoeringsplan wordt de planning van deze activiteiten nader gepland.

6. Voorafgaand aan de uitvoering van een onderhoudsactiviteit wordt de opdrachtgever geïnformeerd over de uit te voeren werkzaamheden.
7. Bedrijfsinterne controles worden uitgevoerd conform vaste checklist, vastgelegd in de beheermap.

L. Communicatie

1. Opdrachtgever en opdrachtnemer hanteren een communicatieprotocol voor de uitvoering van de overeenkomst. Dit bestaat uit een strategisch overleg, een tactisch overleg en een operationeel overleg. Opdrachtgever en opdrachtnemer hebben jaarlijks een strategisch overleg op directieniveau, op kwartaalbasis een tactisch overleg op beheerdersniveau en een operationeel overleg op uitvoeringsniveau, wat plaats vindt al naar gelang afstemming benodigd is voor de uitvoering van de overeenkomst.
2. Gedurende de uitvoering van de werkzaamheden is de opdrachtnemer rechtstreeks door middel van een telefoon voor de opdrachtgever bereikbaar.
3. Meldingen en klachten van inwoners over de milieustraat en de inzameling van grof huishoudelijk afval worden rechtstreeks bij de opdrachtgever gemeld, die in samenspraak met de opdrachtnemer zorg draagt voor een goede en snelle afhandeling van de klacht.
4. Indien inwoners zich met klachten tot de opdrachtnemer wenden, worden deze doorverwezen naar de opdrachtgever.
5. Opdrachtnemer houdt een registratie bij van klachten en meldingen. Bespreking van de klachten en wijze van afhandeling maakt deel uit van het tactisch overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

M. Registratie en rapportage

1. De opdrachtnemer dient alle onderstaande gegevens per dag te registreren,
2. In de tweede werkweek na afloop van enige maand dient de opdrachtnemer overzichten over de voorgaande maand aan de opdrachtgever te rapporteren. Deze overzichten dienen in een bewerkbaar format aangeleverd te worden.
3. Maandelijks rapportage ten aanzien van de dienstverlening aangaande de milieustraat:
 - a. overzicht van de tonnages, data, containerinhoud van al het afgevoerd/verwerkt afval op vrachtniveau per afvalfractie;
 - b. overzicht van het aangenomen en in het kca-depot aanwezige KCA, gespecificeerd per KCA-soort;
 - c. verzamelstaat van de tonnages afgevoerd/verwerkt afval per afvalfractie;
 - d. het aantal in- en uitgaande vrachtwagenbewegingen per dag, gesplitst naar transporteur;
 - e. afgiftebewijzen van (gevaarlijke) afvalstoffen;
 - f. alle geïnde bedragen met specificatie van datum, afvalfractie en volume afval per betaling;
 - g. het aantal bezoekers per dag, gesplitst naar aanbieders van betaal danwel niet-betaal fracties;
 - h. het aantal geweigerde bezoekers per dag;
 - i. het aantal bezoekers per dag met en zonder vergunning voor het inleveren van asbest (indien men zonder vergunning asbest wil aanbieden de adresgegevens opvragen);
 - j. Resultaten van de bedrijfsinterne controles
4. Mutaties op de wijze van registratie en de opzet van de rapportages dient vooraf aan de directie ter goedkeuring te worden voorgelegd.

Specifieke eisen ten aanzien van afvalinzameling bij inwoners

N. Inzamelen van afval in bigbags

1. Grof huishoudelijk restafval, grof tuinafval en verbouwingsafval wordt in principe door inwoners aangeboden in bigbags van 1m3.
2. Het aanbieden van grof huishoudelijk afval geschiedt door een melding van de aanbieder, rechtstreeks aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer dient te zorgen voor een telefoonnummer en een (digitaal) meldpunt. De aanmeldingen kunnen tenminste tijdens werkdagen tijdens kantooruren geschieden, dat is tenminste van 8.00 tot 16.00 uur. De melding wordt door opdrachtnemer uiterlijk in 48 uur afgehandeld, gerekend in een werkweek. Afwijkend hieraan geldt dat meldingen op de werkdag tot 12.30 uur voorafgaand aan de ophaaldag nog worden behandeld op dezelfde dag.
3. Elke week dient door de opdrachtnemer op de aan hem aangemelde adressen aanwezig grof huishoudelijk afval, grof tuinafval en verbouwingsafval te worden ingezameld en afgevoerd. Het grof huishoudelijk afval moet gescheiden in grof huishoudelijk restafval (grof vuil), grof tuinafval en verbouwingsafval (verbouwingsrestafval) worden aangeboden en ingezameld.
4. Op de milieustraat worden bigbags met serienummer verkocht aan bewoners ten behoeve van de aan-huis inzameling van grof huishoudelijk afval. De opdrachtnemer dient deze zakken aan bewoners te verkopen. Bij de verkoop ontvangt de bewoner van de opdrachtnemer een reçu, met daarop het serienummer van de bigbag en het betaalde bedrag. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de

beschikbaarheid van voor deze opdracht geschikte bigbags en voor de beschikbaarheid van voldoende reu's.

5. Indien het afval redelijkerwijs niet in een bigbag past (bijvoorbeeld een bankstel of een kast), dient de bewoner het afval met daaraan bevestigd de ongebruikte bigbag aan te bieden.
6. Het aantal bigbags dient naar schatting in volume gelijk te zijn aan het aangeboden afval.
7. De opdrachtnemer mag uit dinsdagen, woensdagen of donderdagen een vaste ophaaldag kiezen. Deze vaste ophaaldag wordt vermeld in het uitvoeringsplan. De opdrachtnemer mag met uitzondering van feestdagen, niet afwijken van deze vaste ophaaldag. Aanbieders mogen tot 12.30 uur op de werkdag voorafgaand aan de ophaaldag de bigbags aanmelden.
8. Niet opgehaalde bigbags, om welke reden dan ook, dienen bij melding van de opdrachtgever voor 15.00 uur nog dezelfde dag opgehaald te worden. Op deze werkzaamheden vindt geen verrekening plaats.
9. Indien het grof huishoudelijk afval bij het inzamelen ervan niet blijkt te voldoen aan de in dit artikel gestelde eisen, dient de opdrachtnemer dezelfde dag telefonisch contact op te nemen met de aanbieder en te melden waarom de inzameling niet heeft plaatsgevonden. Tevens dient de opdrachtnemer dezelfde dag de opdrachtgever hierover te informeren.
10. Wanneer een straat niet bereikbaar is in verband met werkzaamheden of verkeerd geparkeerde auto's moet deze alsnog nagedren worden op dezelfde dag of anders zo snel als mogelijk. Indien dit niet mogelijk is dient er dezelfde dag nog terugkoppeling plaatst te vinden naar de opdrachtgever.
11. Het ingezamelde afval moet op dezelfde dag als de ophaaldag worden afgevoerd naar overeengekomen overslag/afvalverwerkingslocatie.
12. De opdrachtnemer dient al de afvalstoffen in het inzamelvoertuig te storten. Tijdens de belading gemorste afvalstoffen moeten terstond worden opgeruimd.
13. De afvalstoffen dienen nadrukkelijk gescheiden te blijven van vergelijkbare afvalstromen afkomstig van de milieustraat. Er mag geen ingezameld afval in bigbags worden getransporteerd naar de milieustraat.
14. Het doorzoeken van het grof huishoudelijk afval door de opdrachtnemer is niet toegestaan.
15. Het is opdrachtnemer verboden om gedurende de inzamelronden voor huishoudens ook afval van bedrijven in te zamelen.
16. Betaling van de bigbags door inwoners geschiedt op het moment van aanschaf van de bigbag door de inwoner bij de milieustraat. De geïnde bedragen zijn ten bate van de opdrachtnemer.
17. Informatie over het aantal meldingen, aantal bigbags en tonnage afgevoerd grof vuil en grof huisvuil in 2021 is opgenomen in Bijlage 5.

O. Eisen ten aanzien van materieel voor afvalinzameling bij inwoners

1. De vaste chauffeur(s) van de inzamelwagen(s) voor grof huishoudelijk afval dienen de 'cursus Het Nieuwe Rijden' of een daaraan gelijkwaardige cursus met goed gevolg gevolgd te hebben.
2. De inzamelwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met materieel dat afgestemd is op de in gemeente Hellevoetsluis aanwezige inzamelmiddelen (bigbags).
3. Alle inzamelvoertuigen die gebruikt worden voor de inzameling van grof huishoudelijk afval dienen minimaal te voldoen aan de euro 6 norm.
4. De inzamelvoertuigen dienen elke straat in gemeente Hellevoetsluis te kunnen en mogen bereiken.
5. Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen in overleg treden wanneer Opdrachtnemer wegens een tijdelijke toestand van een of meerdere straten niet op de overeengekomen wijze de inzameling kan verrichten (opgebroken wegen en bij bijvoorbeeld evenementen).
6. De opdrachtnemer is gehouden de regels en voorschriften voortvloeiende uit de Wegenverkeerswetgeving strikt na te leven. Hieruit voortvloeiende boetes, optredende stagnaties en dergelijke zijn geheel voor rekening van de opdrachtnemer.

P. Rapportage

1. Maandelijkse dient de opdrachtnemer aan de opdrachtgever in ieder geval te rapporteren ten aanzien van de dienstverlening aangaande de bigbags:
 - a. alle geïnde bedragen met specificatie van datum, afvalfractie en volume afval per betaling, danwel datum en aantal verkochte bigbags;
 - b. een overzicht van het aantal bezochte adressen, met specificatie van de hoeveelheid en aard van het ingezameld afval. Indien van toepassing, wordt de reden waarom de inzameling niet plaats heeft gevonden op aangemelde adressen aangegeven;
 - c. verzamelstaat van het aantal verkochte en ingezamelde bigbags per afvalstroom;
 - d. Maandelijks ontvangt de opdrachtgever van de opdrachtnemer een overzicht van alle routes op vrachtniveau. Alle routeinformatie zoals kenteken voertuig, tijdstip storten, gewichten, afval(stroomnummer) en dergelijke.
2. Mutaties op de wijze van registratie en de opzet van de rapportages dient vooraf aan de directie ter goedkeuring te worden voorgelegd.

3. De overzichten dienen digitaal (cijferoverzichten in Excel en tekstdocumenten in Word-formaat) per e-mail te worden aangeleverd.

Deel IV Bijlagen

Bijlage 1 t/m 6

Documenten apart toegevoegd in Bijlageboek

Bijlage 7 – Convenant Social Return

Bijlage apart toegevoegd (ook bijlage 4 van gunningsleidraad)