

Bijlage 1: PROGRAMMA VAN EISEN

Leveren en plaatsen van minicontainers

Inleiding

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht 'Leveren en plaatsen van minicontainers' worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

Overzicht van de werkzaamheden:

- Huidige minicontainers 240 liter en minicontainers 140 liter inzamelen en afvoeren;
- Nieuwe minicontainers voor restafval plaatsen, chippen, adressticker en markeringsstickers plakken;
- Verzorgen van een servicedesk voor vragen/ klachten en via o.a. brieven communiceren met inwoners;
- Registreren, administreren en koppelen adresgegevens in Optibase.

Algemene eisen

1. Naast alle wettelijke bepalingen die voortvloeien uit het van toepassing zijn van het Nederlands recht, wordt de Opdrachtnemer geacht kennis te hebben van en zich te houden aan alle bepalingen, voorschriften, verordeningen, regelingen, aanwijzingen en dergelijke op de uitvoering van haar werkzaamheden betrekking hebbende, zoals bepaald en/of voorgeschreven bij rijks-, provinciale, gemeentelijke en publiekrechtelijke instellingen.
2. Voor alle binnen deze opdracht te leveren producten geldt een garantieperiode waarin volledige garantie wordt gegeven van minimaal 8 jaar.
3. Alle benodigde werkzaamheden om de opdracht naar behoren uit te voeren vinden binnen de planning plaats, zodat de werkzaamheden per 1 november afgerond zijn. Zie Aanbestedingsleidraad voor een overzicht van de reeds bekende deadlines.

Technische specificaties te leveren minicontainer

4. De te leveren minicontainers dienen te voldoen aan de norm RAL-GZ 951/1 of gelijkwaardig. Een geldig certificaat dient bij inschrijving te worden bijgevoegd.
5. De minicontainers dienen met uitzondering van wielen en deksel, vervaardigd te zijn uit hoogwaardig polyethyleen, bestand tegen weersinvloeden zoals vocht, zonnehitte en UV-stralen en tegen inwerking van het bewaarde afval.
6. De minicontainers dienen te voldoen aan het besluit nr. 538 zoals gepubliceerd in het Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden d.d. 12 oktober 1990 (Cadmium Besluit Wet Milieugevaarlijke Stoffen) en dienen vrij te zijn van andere zware metalen.
7. De minicontainers dienen zelflossend te zijn.
8. De minicontainers dienen groen (RAL 6011 of gelijkwaardig) te zijn, standaardmaat 240 liter en 140 liter.
9. Het gebruik van regrind material is gewenst.
10. De minicontainers moeten geschikt zijn voor de in Nederland gangbare opnamesystemen van afvalinzamelvoertuigen met kambelading, zijbelading en grabberbelading.
11. De minicontainers dienen te voldoen aan de NEN-EN 840- deel 1, 5 en 6.
12. Gedurende de garantieperiode dient Opdrachtnemer de (onderdelen van) minicontainers na te kunnen leveren. Er is geen afnameplicht. Naleveringen mogen bezorgd worden op de Gemeentewerf, het uitzetten in de gemeente verzorgt Opdrachtgever.
13. Gedurende de garantieperiode dient Opdrachtnemer de (onderdelen van) identificatiechips, handterminals en stickers na te kunnen leveren. Er is geen afnameplicht. Naleveringen mogen bezorgd worden op de Gemeentewerf, het uitzetten in de gemeente verzorgt Opdrachtgever.

Technische specificaties romp

14. De romp van de minicontainers dient uit één stuk gespoten te zijn met gladde binnenwanden. In de minicontainer of in het deksel mogen geen roosters, beluchtingsgaten of geurfilters aangebracht zijn. De minicontainer is voorzien van standaard DIN-kamopname.
15. De hoogte van de romp vanaf begane grond tot aan bovenzijde van de romp dient tussen de 860 mm – 1030 mm te zijn.
16. De minicontainers dienen in de opnamerand voorzien te zijn van een standaard chipnest op een gestandaardiseerde plaats (zoals beschreven in RAL-GZ 951/1).
17. Losse rompen van 240 en 140 liter dienen te kunnen worden geleverd in RAL 6011 of gelijkwaardig. Hiervoor dient een prijs te worden opgegeven op de inschrijftabel.

Technische specificaties deksel

18. Het deksel moet voorzien zijn van een of meer handgrepen.
19. Op het deksel dient het bouwjaar, de gemeentenaam en de fractie waarvoor de minicontainer bedoeld is, ingegoten te zijn.
20. Losse deksels voor 240 en 140 liter minicontainers dienen te kunnen worden geleverd in RAL 7016. Hiervoor dient een prijs te worden opgegeven op de inschrijftabel.
21. Het deksel dient de minicontainers goed af te sluiten ter voorkoming van het inlopen van hemelwater.
22. Montage en demontage van het deksel moet eenvoudig zijn en dient zonder het gebruik van speciaal gereedschap mogelijk te zijn.
23. Opdrachtnemer levert en plaatst 350 kantelsloten, welke geplaatst worden op de containers in een gemeenschappelijke of vrij toegankelijke buitenruimte bij huishoudens in de hoogbouw, om deze door inwoners af te kunnen sluiten. Het slot dient op de geleverde minicontainer te passen en geplaatst te worden voor uitzetten. Er dient per huishouden een unieke sleutel geleverd te worden.

Technische specificaties wielen en as

24. De minicontainers moeten voorzien zijn van twee rubber of kunststof wielen met een slijtvast loopvlak.
25. De wielen dienen een diameter van minimaal 195 mm te hebben en een loopvlakbreedte van minimaal 35 mm.
26. De as van de wielen moet corrosiebestendig zijn.
27. De as van de wielen mag in geen geval van kunststof zijn.
28. De wielen dienen eenvoudig, zonder speciaal gereedschap, gemonteerd te kunnen worden. Demontage zonder gereedschap dient niet mogelijk te zijn. Het wiel mag bij demontage niet beschadigd raken, zodat dit nog geschikt is voor montage op een andere romp/as.
29. Zowel bij een lege als bij een volle minicontainer dienen de wielen tijdens duwen of trekken vrij te lopen.
30. De wielen van de minicontainer dienen buiten de minicontainer geplaatst te zijn.
31. Het leveren van losse wielen en assen dient mogelijk te zijn. Hiervoor dient een prijs te worden opgegeven op de inschrijftabel.

Technische specificaties handgreep

32. De handgreep dient in het midden over een breedte van circa 40 cm te zijn aangebracht. Indien twee handgrepen aanwezig zijn moeten beide minimaal 13 cm breed zijn.
33. De minimale diameter van de handgreep dient 25 mm te zijn. De ruimte tussen de handgreep en de minicontainer dient minimaal 35 mm te zijn.

Technische specificaties adressticker

34. De minicontainers worden voor het uitzetten voorzien van een adressticker waarop in ieder geval in duidelijk leesbare letters de straatnaam, postcode, het huisnummer en eventuele toevoeging, woonkern en fractie van de container staat vermeld.
35. De stickers hebben ten minste de volgende kenmerken:
 - Formaat: minimaal 100 mm x 50 mm;
 - Gemeentelogo en gemeentenaam;

- Duurzaam materiaal, bijvoorbeeld een niet-afbreekbare folie;
 - Duidelijk leesbare adresgegevens en afvalfractie.
36. Het formaat van de adressticker en de plek van de adressticker op de minicontainer worden in overleg met de Opdrachtgever bepaald.
37. De stickers worden door de Opdrachtnemer geleverd. Een voorbeeld van de te leveren stickers dient vooraf door de Opdrachtgever te worden goedgekeurd.
38. Opdrachtgever levert de informatie aan die op de adresstickers moet staan. Omdat dit persoonsgegevens betreft, zal er na opdrachtverlening een verwerkersovereenkomst worden afgesloten met Opdrachtnemer. Een concept verwerkersovereenkomst is opgenomen in Bijlage 7.
39. Nieuwe stickers dienen gedurende de periode van 4 jaar besteld te kunnen worden door Opdrachtgever volgens hetzelfde format. Opdrachtgever levert hiervoor alle benodigde gegevens aan. Het aanbrengen van de stickers op minicontainers die na 1 november 2023 worden uitgezet, wordt verzorgd door Opdrachtgever.

Technische specificaties chips

40. De te leveren en te monteren chips voldoen aan EN 14803.
41. Gegevensoverdracht dient plaats te vinden op basis van een standaard Stosag 4a/4b-koppeling.
42. De chips dienen voorzien te zijn van een uniek serienummer.
43. Encryptie of versleuteling in de chips is niet toegestaan.
44. De chips zijn compatibel met alle opname-, ontvangst-, en doorgiftevoorzieningen op inzamelvoertuigen zoals deze gebruikelijk zijn in de inzamelmarkt.
45. Geregistreerde inzameling dient ongestoord plaats te vinden in alle tijdens de inzameling normaal voorkomende situaties zoals bijvoorbeeld scheefstand van de containers of een verlaagde/verhoogde positie van de containers als gevolg van ongelijkheid van de ondergrond van de stoep of berm ten opzichte van het wegdek.
46. De chips dienen betrouwbaar te werken bij temperaturen tussen -30°C en $+50^{\circ}\text{C}$
47. De behuizing van de chips dient minimaal van IP-beschermingsklasse IP67 te zijn
48. De chips dienen ten behoeve van het containermanagement met een handterminal te kunnen worden uitgelezen en geregistreerd.

Levering van handterminal

49. Opdrachtnemer levert twee handterminals. De handterminal is draadloos, is voorzien van 1 reserveaccu en heeft een ingebouwde houder annex acculader. De handterminal is zo uitgevoerd dat deze bestand is tegen stoten en vallen. Gebruik in natte of koude en/of warme weersomstandigheden is zonder problemen mogelijk. Op de inschrijftabel wordt een bedrag opgenomen voor de handterminals. Dit bedrag is inclusief de kosten voor een instructiemoment op locatie en het aanleveren van een Nederlandstalige gebruikshandleiding.
50. De handterminal is geschikt voor het op locatie uitlezen van alle gegevens uit het datamanagementsysteem (Optibase). Deze gegevens zijn altijd en overal binnen de gemeente te raadplegen.

Eisen Minicontainerwerkzaamheden op straat

51. De Opdrachtnemer dient elke aansluiting met minicontainers te voorzien van een nieuwe minicontainer voor restafval van 140 of 240 liter. Hierbij dient de verdeling volgens Opdrachtgever aangehouden te worden, behoudens de reacties op de raadpleging onder de bewoners.
52. Indien bij de werkzaamheden inwoners restafval aanbieden, wordt dit vuil opgespaard in een daarvoor door de Opdrachtnemer meegebrachte minicontainer. Na de werkzaamheden wordt het vuil door de Opdrachtnemer op de gemeentewerf gestort op een locatie aangewezen door Opdrachtgever.
53. Opdrachtgever zal de verhouding containers in 140 liter en 240 liter minicontainers uitvragen. Er is op dit moment een schatting gemaakt van de aantallen 140 en 240 liter minicontainers gebaseerd op de verhouding in vergelijkbare gemeenten. Deze staan op de inschrijftabel. Tijdens de Nota van Inlichtingen worden de meest recente inschattingen van aantallen 140 en 240 liter minicontainers die geleverd dienen te worden doorgegeven aan Opdrachtnemer, inclusief een geüpdatete versie van de inschrijftabel. Bij definitieve gunning worden de op dat moment bekende aantallen per volume aan de Opdrachtnemer gecommuniceerd. Tot op het moment van uitzetten kunnen deze nog door Opdrachtgever worden aangepast.

54. Het uitzetgebied binnen deze opdracht beslaat de volledige gemeente Loon op Zand. Daarnaast zijn 9 huishoudens in de gemeente Waalwijk aangesloten bij het afval-inzamelgebied in deze gemeente, deze huishoudens bevinden zich op de Sprangsevaart 4,6, 10, 20, 20a, 22, 24 en 24a tegen de bebouwde kom van gemeente Loon op Zand aan en zijn meegenomen in alle aantallen en overzichten.
55. Uitgangspunt bij de containerwerkzaamheden is dat inwoners minimaal overlast ondervinden.
56. De containers die de Opdrachtnemer inneemt worden op een duurzame manier verwerkt of hergebruikt.
57. Huishoudens dienen altijd beschikking te hebben over een container voor restafval. De wijkindeling en de inzameldag en –datum van de inzamelaar is in deze maatgevend, hierbij dient ook rekening te worden gehouden met de inzamelmomenten van de overige afvalstromen. Het inzamelschema is opgenomen in bijlage A. Opdrachtnemer conformeert zich aan de wijkindeling bij de werkzaamheden.
58. De minicontainers worden voor het uitzetten voorzien van een adressticker zodat bekend is bij welke aansluiting een minicontainer wordt geplaatst. Na afronding van de uitzetwerkzaamheden stelt de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever een digitaal overzicht ter beschikking van de adressen waar daadwerkelijk een minicontainer is geplaatst, en van de adressen waar geen minicontainer is geplaatst, voorzien van opgave van reden.
59. De minicontainers voor de aansluitingen dienen op de erfafscheiding of bij de voordeur geplaatst te worden, op het desbetreffende perceel.
60. De Opdrachtgever heeft ruimte beschikbaar ten behoeve van tijdelijke opslag en ruimte voor voorbereidende werkzaamheden voorafgaand en tijdens de uitzetwerkzaamheden, te weten de gemeentewerf. De ruimte kan ingezet worden in overleg en met goedkeuring van de Opdrachtgever.
61. De minicontainers voor de voorraad van de gemeente en losse naleveringen dienen te worden afgeleverd op de gemeentewerf, Liechtensteinstraat 4, 5171 PH Kaatsheuvel.

Montage en registratie van de chips

62. Het betreft het monteren en registreren van chips voor herkenning en registratie van de nieuwe geplaatste minicontainers voor restafval.
63. Voordat gestart wordt met het monteren van chips zal door de Opdrachtgever een actuele pandenregistratie worden aangeleverd waarin de adressen staan vermeld. De adressen zullen, in Excel en per e-mail, worden aangeleverd.
64. De Opdrachtnemer vult, voorafgaand aan het inbouwen van de chip de pandenregistratie aan met per adres het chipnummer. De minicontainer wordt uitgezet na volledige koppeling tussen chip en het gebruiksadres van de minicontainer in het datamanagementsysteem.
65. De chips dienen op een deugdelijke wijze aangebracht te worden. Onder deugdelijke wijze wordt verstaan: montage zodanig dat alle containers door elkaar ingezameld kunnen worden met alle door Opdrachtnemer in te zetten en op de geregistreerde inzameling aangepaste inzamelvoertuigen. Een deugdelijk gemonteerde chip blijft gedurende minimaal 5 jaar zitten, molest uitgezonderd. De chip dient in het standaard chipnest te worden aangebracht.
66. De chip dient tijdens de inzameling vrijwel foutloos (een foutenpromillage van maximaal 2‰ (twee promille) is toegestaan) gelezen te kunnen worden.
67. Via een door Opdrachtnemer geleverde API wordt een koppeling gemaakt naar het containermanagementsysteem, Optibase, waarin de containers gekoppeld zijn aan de panden met vermelding van in ieder geval de straatnaam, postcode, het huisnummer met eventuele toevoeging, het WOZ-nummer, de afvalfractie, het chipnummer en de datum van chipmontage. Deze containerregistratie dient na afloop van de werkzaamheden als basis voor het door de Opdrachtnemer uit te voeren containermanagement.
68. De maximale achterstand voor het bijwerken van gegevens in het container- en chipbestand bedraagt op enig moment gedurende de bechippings-periode maximaal 24 uur. Het container- en chipbestand is bij oplevering op perceelniveau volledig up to date en correct.
69. De Opdrachtnemer is gehouden het container- en chipbestand waarin objecten en chipnummers zijn gekoppeld bij beëindiging van de werkzaamheden kosteloos over te dragen aan de Opdrachtgever in een voor de Opdrachtgever bruikbaar format. Het format, de toegankelijkheid en de wijze van uitwisseling van het bestand worden in overleg en na gunning vastgesteld.

Datamanagementsysteem

70. Opdrachtgever maakt gebruik van het datamanagementsysteem Optibase van de firma Sulo. Het adressenbestand wordt ingelezen in Optibase. Opdrachtnemer garandeert dat een probleemloze samenwerking met de leverancier van Optibase wordt onderhouden. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juist opnemen van alle adressen in Optibase en kan zich niet beroepen op de leverancier van Optibase. De gemeente maakt de keuze voor Optibase omdat voor het registreren van de passen voor de ondergrondse containers gebruik wordt gemaakt van dit datamanagementsysteem. De eenduidigheid in de gemeente vermindert de kans op fouten in registratie.
71. Opdrachtnemer verstrekt een overzicht van alle foutmeldingen bij het uitzetten. Het bestand is onder meer met de volgende gegevens opgebouwd:
 - a. Adressen die zijn overgeslagen bij het uitzetten van de minicontainers die wel in het adressenbestand zijn opgenomen.
 - b. Adressen waar minicontainers zijn uitgezet zonder of met verkeerde chips en / of adresstickers.
 - c. Adressen waar minicontainers zonder deksel of wielen zijn uitgezet.
 - d. Adressen waarbij de administratieve afhandeling niet naar behoren is uitgevoerd.
 - e. Adressen waar verkeerde containers zijn uitgezet.
 - f. Overige fouten.
72. Opdrachtnemer levert het definitieve adressenbestand aan bij Opdrachtgever conform planning Opdrachtgever (zie aanbestedingsleidraad). Hierin is ook de extra uitzetronde of herstelronde verwerkt. Het adressenbestand bevat per adres de gegevens zoals vermeld bij eis 65.
73. Indien niet alle adressen met een minicontainer voor restafval zijn opgenomen conform hetgeen is gesteld bij eis 65, dan wordt een boetebedrag in rekening gebracht. De boete bedraagt € 50 per adres per week, dat ontbreekt in het bestand. Dit bedrag wordt in mindering gebracht op de laatste afrekening. Daarnaast kan Opdrachtgever de kosten verhalen die zij gemaakt heeft of moet gaan maken voor het verhelpen van de gebreken.
74. Het definitieve adressenbestand, ingelezen in Optibase, wordt opgeleverd op 1 november 2023. Iedere dag dat het adressenbestand later wordt opgeleverd wordt een boetebedrag in rekening gebracht. De boete bedraagt € 250 per dag met een maximum van € 2.500. Dit bedrag wordt in mindering gebracht op de laatste afrekening. Indien het adressenbestand een maand na de afgesproken datum (1 november 2023) nog niet in bezit is van de Opdrachtgever wordt de boete verhoogd naar € 20.000. Daarnaast kan Opdrachtgever de kosten verhalen die zij gemaakt heeft of moet gaan maken voor het verhelpen van de gebreken.

Voertuigen

75. De voertuigen die gebruikt worden voor het innemen, leveren en uitzetten van de containers voldoen aan de Euro 6 norm.

Planning werkzaamheden

76. Het uitzetten van de minicontainers vindt plaats, conform de door Opdrachtnemer in het adressenbestand verwerkte keuze van de volumemaat.
77. De inname- en uitzetwerkzaamheden dienen plaats te vinden in september en oktober. Voor 1 november 2023 (harde deadline) dienen alle minicontainer-aansluitingen in gemeente Loon op Zand te beschikken over een nieuwe minicontainer voor restafval. Uitzonderingen daarop worden na definitieve gunning in overleg met Opdrachtnemer door Opdrachtgever bepaald.
78. Indien niet 99,8% van de adressen per 1 november zijn voorzien van een minicontainer voor restafval conform hetgeen is gesteld bij eis 75, dan wordt een boetebedrag in rekening gebracht. De boete bedraagt € 50 per adres per week boven de grens van 99,8%, dat niet tijdig is voorzien van minicontainer. Dit bedrag wordt in mindering gebracht op de laatste afrekening. De bewijslast ligt bij de Opdrachtnemer. Daarnaast kan Opdrachtgever de kosten verhalen die zij gemaakt heeft of moet gaan maken voor het verhelpen van de gebreken.
79. Het innemen en uitzetten van de minicontainers dient tussen 7.30 uur en 20.00 uur uitgevoerd te worden. Het uitvoeren van de containerwerkzaamheden op zondag is niet toegestaan, behoudens na overleg met Opdrachtgever.

80. De Opdrachtnemer dient te bepalen of voor het innemen en uitzetten van de minicontainers 1, 2 of meer uitzettrondes benodigd zijn.
81. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van de detailplanning voor het innemen en uitzetten van de minicontainers. De exacte planning wordt na opdrachtverstrekking in overleg tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever bepaald. De communicatie naar inwoners vanuit de Opdrachtnemer dient hierop te worden afgestemd.
82. De correctieronde van fouten in de veldwerkzaamheden als gevolg van fouten in het adressenbestand of gewijzigde keuzen van huishoudens wordt aansluitend aan de werkzaamheden uitgevoerd. Het staat de Opdrachtnemer ook vrij om de herstelronde dezelfde of de volgende dag uit te voeren.
83. Fouten worden door Opdrachtnemer zonder enige vorm van kostenverrekening hersteld.
84. Het informeren van de bewoner over het herstel van deze fout is in handen van de Opdrachtnemer, ook dit geschiedt zonder extra kosten. Voor de volledigheid, een foutmelding die veroorzaakt is door een fout in het adressenbestand van Opdrachtgever is geen foutmelding die kosteloos moet worden verholpen. Opdrachtnemer brengt hiervoor de kosten in rekening conform het uitzetten van een container in de eerste uitzetronde.

Communicatie via brieven

85. Opdrachtnemer verzorgt bij alle huishoudens uit het adressenbestand, de gehele communicatie die betrekking heeft op het uitzetten, omruilen, markeren en/of innemen van de nieuwe en bestaande minicontainers. Ook de communicatie die nodig is vanwege fouten of verkeerde of gewijzigde keuzes van burgers verzorgt de Opdrachtnemer.
86. Voor de individuele mailing aan de inwoners dient de door de Opdrachtgever aangeleverde basisadressenlijst als basis. De concepttekst van deze mailing dient ter goedkeuring/aanpassing aan de Opdrachtgever te worden overlegd en geprint te worden op briefpapier van de Opdrachtgever.
87. De Opdrachtnemer levert digitaal een layout voor briefpapier, te printen op blanco papier, en enveloppen. Layout en lettertype dienen te worden afgestemd op dat van de Opdrachtgever. Het adres voor eventuele retourzending van onbestelbare post wordt na gunning in overleg vastgesteld.
88. De mailing dient, indien van toepassing, dubbelzijdig te worden afgedrukt.
89. Opdrachtnemer stelt, in samenspraak met de afdeling communicatie van de gemeente Loon op Zand, een planning op (gecombineerd met de planning van het uitzetten, zie Aanbestedingsleidraad), waarin staat welke communicatie-uitingen voorzien zijn en op welk moment zodat een probleemloze aanpak is gewaarborgd. Communicatie voor Opdrachtnemer bestaat uit de volgende uitingen:
 - a. Een brief met informatie over de week en dag van uitzetten van de nieuwe inzamelmiddelen per adres en postcode, voorzien van het volume van de nieuw te plaatsen minicontainer, inclusief de datum van innemen van de bestaande container;
 - b. Duidelijke en heldere communicatie om fouten te herstellen of uitzetten/ omruilen in het geval van gewijzigde keuze.
90. De Opdrachtgever ondersteunt de mailing door gerichte voorlichting in lokale media, onder andere door publicaties in de plaatselijke huis-aan-huis krant.
91. De mailing wordt 'aan de bewoners van dit pand' gericht en is niet op naam gesteld.
92. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het vermenigvuldigen van de brieven, de frankering, de adressering en het tijdig verzenden van de mailing. Ook dient de Opdrachtnemer eventuele extra mailings, nodig om 99,8% resultaatsdoelstelling te bereiken, te verzorgen.
93. Verzorgen van de mailing dient volledig inclusief te worden geoffreerd dus inclusief: opstellen teksten, drukkosten, frankering, eventuele extra mailing, vervoer etc.

Servicedesk voor vragen inwoners

94. Ten behoeve van vragen van bewoners over de keuze, innemen, wisselen en uitzetten van de minicontainers stelt Opdrachtnemer een servicelijn en een e-mailadres ter beschikking. De servicelijn is te bereiken op werkdagen (ma t/m vr) van 9.00 uur tot 17.00 uur, op dagen dat de containers worden uitgezet tot 19.00 uur.

95. De servicelijn en het e-mailadres zijn operationeel vanaf 1 augustus 2023 tot en met 30 november 2023. De werkzaamheden kunnen in overleg met de Opdrachtgever eerder/ later aanvangen of eerder/ later stopgezet worden afhankelijk van het aantal vragen dat binnenkomt.
96. Wanneer het nummer en e-mailadres niet meer operationeel zijn ontvangen bellers en mailers een automatische melding met de mededeling dat het telefoonnummer/ e-mailadres niet meer in gebruik is. Dit bericht wordt opgesteld in overleg met Opdrachtgever.
97. De responstijd voor de mail bedraagt maximaal 2 werkdagen.
98. Voor de beller zijn de kosten conform lokaal tarief.
99. Opdrachtnemer registreert binnenkomende telefoongesprekken en mailtjes. De volgende gegevens worden geregistreerd:
 - a. Straat en huisnummer van de beller/ mailer, alsmede de naam en de het telefoonnummer en/of e-mailadres;
 - b. Datum en tijdstip dat de beller belt met de servicelijn/ datum en tijdstip ontvangst e-mail;
 - c. Reden van de beller/ mailer om contact op te nemen met de servicelijn;
 - d. Het antwoord dat wordt gegeven aan de beller/ mailer;
 - e. Bij een klacht de wijze waarop en de datum waarop de klacht is afgehandeld.
100. Het personeel dat de telefoon bemant voldoet minimaal aan de volgende kwalificaties:
 - Goede en duidelijke telefoonstem
 - Goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheden
 - Nederlands sprekend
 - Goed kunnen luisteren
 - Accuraat kunnen werken
 - Dienstverlenend ingesteld richting de burgers
 - Middels een FAQ lijst de meeste vragen direct kunnen beantwoorden
 - Vragen die niet door Opdrachtnemer beantwoordt kunnen worden, al dan niet via een contactpersoon, kunnen doorspelen naar de Opdrachtgever.
101. De medewerkers van de telefoonlijn zorgen via een contactpersoon voor afstemming met het KCC van Opdrachtgever.
102. Vragen die gaan over het beleid van de gemeente worden doorverwezen naar het KCC. Vragen die gaan over de werkzaamheden van Opdrachtnemer worden beantwoord door de helpdesk.
103. Opdrachtnemer ziet erop toe dat de servicelijn niet onnodig vragen doorverwijst naar de Opdrachtgever. Na opdrachtverlening treden opdrachtverlening treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg welke vragen door de servicelijn beantwoord dienen te worden en welke vragen doorverwezen mogen worden naar de Opdrachtgever.
104. Gedurende 2023 worden de nagekomen vragen (telefonisch of schriftelijk) wekelijks doorgestuurd naar Opdrachtgever.

Social Return

105. Opdrachtnemer verplicht zich om minimaal 5% van de loonsom voor de minicontainer werkzaamheden op straat in te zetten ten behoeve van social return. Deze waarde dient te worden ingezet om de afstand van kandidaten uit de social return doelgroep tot de arbeidsmarkt weg te nemen of te verkleinen.
106. Randvoorwaarden: Invulling van de social return verplichting vergt maatwerk en kan passend worden gemaakt op de eigen bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer maar gebeurt altijd binnen de kaders van de opdracht.
107. De social return verplichting dient binnen de looptijd van de opdracht te worden vervuld.
108. De Opdrachtnemer blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het nakomen van zijn social return verplichtingen, zoals het werven, selecteren, opleiden, plaatsen, begeleiden en belonen van de doelgroep. Dit geldt ook wanneer Opdrachtnemer de social return verplichting (deels) overdraagt aan bijvoorbeeld onderaannemers.
109. Procedure na gunning: Partijen maken na gunning nadere werk- en prestatieafspraken over de concrete invulling van de social return verplichting. De prestatieafspraken maken vervolgens onlosmakelijk deel uit van deze overeenkomst.

110. Opdrachtnemer rapporteert gedurende de looptijd van de overeenkomst ieder kwartaal over de voortgang van haar social return verplichting.
111. Indien Opdrachtnemer zijn social return verplichting niet geheel nakomt, wordt het resterende bedrag van de verplichting maaltwee door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer in mindering gebracht op de laatste betalingstermijn van het onderhavige jaar.

Samenwerking en overleg

112. Opdrachtgever wijst een contactpersoon aan die op zal treden als contractbeheerder. Alle correspondentie inzake de opdracht zal plaatsvinden tussen de contactpersoon van de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.
113. Na opdrachtverlening vindt eenmaal per twee weken overleg plaats tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Indien nodig is het overleg vaker en indien niet nodig minder vaak. Alle kosten die Opdrachtnemer moet maken voor dit periodieke overleg wordt geacht deel uit te maken van de kosten die Opdrachtnemer heeft opgegeven bij zijn inschrijving.
114. Tijdens het uitzetten van de minicontainers, rondom de uitzettrondes in september en oktober, hebben Opdrachtnemer en Opdrachtgever elke twee werkdagen een overlegmoment om de voortgang te bespreken.
115. Ook overleg met de inzamelaar maakt deel uit van het periodieke overleg. Opdrachtnemer geeft gevolg aan verzoeken tot overleg

Personeel van de Opdrachtnemer

116. Voor het verrichten van alle bedoelde werkzaamheden dient personeel te worden ingezet dat is opgeleid overeenkomstig en kennis draagt van de ter zake gestelde wettelijke eisen en beschikt over de nodige vakkennis met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden. De opleidingen en inhoud van deze specifieke vakkennis dient ter inzage te liggen bij de Opdrachtnemer. De voorman spreekt verstaanbaar Nederlands.
117. Opdrachtnemer dient in zijn bedrijfsvoering uitdrukkelijk aandacht te besteden aan de veiligheid bij uitvoering van de werkzaamheden waarbij minimaal de geldende wettelijke verplichtingen (Arbo-wetgeving) dienen te worden nageleefd. Hij dient zijn personeel hiertoe te instrueren en toe te zien op de naleving van deze instructies.
118. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel:
 - a. Kennelijk verloren voorwerpen van waarde die bij de uitvoering van de inzamelwerkzaamheden worden aangetroffen bij de gemeente deponeert;
 - b. De inzamelwerkzaamheden verricht vrij van alcohol en verdovende en andere het rijen gedrag beïnvloedende middelen;
 - c. Zich onthoudt van het vragen of aannemen van fooien en dergelijke en zich overigens correct ten opzichte van het publiek gedraagt;
 - d. Zich onthoudt van het doorzoeken van de aangeboden afvalstoffen;
 - e. De instructies ten aanzien van de veiligheid bij de inzamelwerkzaamheden in acht neemt;
 - f. Bij het verrichten van de inzamelwerkzaamheden veiligheidskleding en eventuele andere persoonlijke beschermingsmiddelen draagt en zich overigens correct kleedt;
 - g. Herkenbaar aangeboden afvalstoffen als genoemd in de Regeling nadere regels KCA-logo, Deconstructiewet en de Wet Gevaarlijke Stoffen, alsmede afvalstoffen die niet overeenkomstig de aangegeven aanbestedingsvorm zijn aangeboden, niet meeneemt en dit meldt aan de door de Opdrachtgever aangewezen functionaris;
 - h. Ingeval van calamiteiten de aanwijzingen van de door de Opdrachtgever aangewezen functionaris onmiddellijk en strikt opvolgt, mits de aanwijzingen niet strijdig zijn met de vigerende regelgeving.
119. Bij het niet nakomen van het gestelde in artikel 3 van deze paragraaf kan de Opdrachtgever te allen tijde vorderen dat één of meerdere personeelsleden van de Opdrachtnemer worden vervangen door andere(n).
120. De Opdrachtnemer zal zijn personeel belonen conform de voor de sector geldende arbeidsvoorwaarden, zal alle inhoudingen en afdrachten waaronder sociale verzekeringswetten, AOW en loonbelasting nakomen, en vrijwaart dienaangaande de Opdrachtgever.

Contractuele eisen

121. De opdracht wordt verstrekt middels een conceptovereenkomst, inclusief de van toepassing zijnde bijlagen (PvE, Nota's van Inlichtingen, Inschrijvingstabel e.d.). Gezamenlijk is dit de Overeenkomst.
122. Op de te sluiten overeenkomst zijn, voor zover relevant voor deze opdracht het VNG Model Inkoopvoorwaarden Loon op Zand van toepassing. De inkoopvoorwaarden zijn toegevoegd als bijlage aan de aanbestedingsdocumenten.
123. De algemene voorwaarden van de Opdrachtnemer zijn niet van toepassing.
124. De volgende betalingsafspraken zijn van toepassing:
 - a. Prijzen zijn opgegeven op de inschrijvingstabel in euro's exclusief BTW;
 - b. Betaling van de vergoeding vindt plaats op basis van de op de Inschrijftabel opgegeven bedragen en bijbehorende eenheden. Gefactureerd wordt op basis van het feitelijk aantal geleverde diensten;
 - c. Betaling door de Opdrachtgever zal geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum mits de factuur is goedgekeurd.
125. Facturen dienen digitaal verstuurd te worden naar gemeente Loon op Zand ter attentie van facturen@loonopzand.nl voorzien van een grootboeknummer/kostensoort e.d. De gewenste factuurgegevens zullen door de Opdrachtgever na gunning worden aangeleverd.
126. De tarieven volgens de inschrijvingstabel kunnen jaarlijks op 1 maart, voor het eerst op 1 maart 2025, middels indexering worden aangepast. Hiervoor geldt de dienstenprijsindex (DPI, 2015=100) van het CBS.
127. Een indexering van tarieven behoeft de goedkeuring van de Opdrachtgever vooraf, waartoe de Opdrachtnemer uiterlijk een maand voorafgaand aan een eerste indexering een onderbouwd indexeringsvoorstel dient voor te leggen. Het is niet toegestaan een indexering van tarieven over meerdere jaren voor te stellen.
128. Indien de Opdrachtnemer tekort schiet in de nakoming van diens verplichtingen uit hoofde van de opdracht kan de Opdrachtgever de sanctiemiddelen uit hoofde van – en conform het BW inzetten, waaronder de vordering tot nakoming, ontbinding en/of schadevergoeding.
129. Op de te sluiten overeenkomst zal het Nederlandse recht van toepassing zijn. Alle geschillen, ook welke slechts door één der partijen als zodanig worden beschouwd, die tussen partijen mochten ontstaan ter zake van het onderhavige contract of de uitvoering daarvan, zowel die van juridische als die van feitelijke aard, zullen voor beslechting worden voorgelegd aan de rechtbank te Tilburg.

Bijlage A: Schema Inzameldienst 2023

Restafval op alle doordeweekse dagen in even weken om de 4 weken:

In week 2,6,10,14,18,22, 26, 30, 34, 38, 42, 46, 50

wijk 2 op maandag

wijk 4 op dinsdag

wijk 8 op vrijdag

in week 4, 8,12,16,20, 24, 28, 32, 36, 40, 44, 48, 52

wijk 1 op maandag

wijk 3 op dinsdag

wijk 5 op woensdag

wijk 6 op donderdag

wijk 7 op vrijdag

GFT op alle doordeweekse dagen in oneven weken om de 2 weken

In week 1,3, 5, 7, 9, 11, 13, 15, tot en met 51

wijk 1 en 2 op maandag

wijk 3 en 4 op dinsdag

wijk 5 op woensdag

wijk 6 op donderdag

wijk 7 en 8 op vrijdag

Papier 1 x per 4 weken op woensdag of donderdag

wijk 1 op donderdag en wijk 2 op woensdag in

week 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38, 42, 46 en 50

wijk 3 op donderdag en wijk 4 op woensdag in

week 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39, 43, 47 en 51

wijk 5 op donderdag en wijk 6 op woensdag in

week 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40, 44, 48 en 52

wijk 7 op donderdag en wijk 8 op woensdag in

week 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37, 41, 45, 49

PMD 1x per 2 weken altijd op de woensdag of donderdag

even weken vanaf week 2,4,6,8,10, 12 t/m 52

wijken 1 en 2 op woensdag

wijken 4 en 5 op donderdag

oneven weken vanaf week 1, 3,5,7,9,11 t/m 51

wijken 6 en 8 op woensdag

wijken 3 en 7 op donderdag

Afwijkende inzameldagen 2023

Maandag 10 april 2^e Paasdag

wordt ingehaald op zaterdag 8 april

Donderdag 27 april Koningsdag

wordt ingehaald op zaterdag 29 april

Donderdag 18 mei Hemelvaartsdag

wordt ingehaald op zaterdag 20 mei

Maandag 29 mei 2^e Pinksterdag

wordt ingehaald op zaterdag 27 mei

Maandag 25 december 1^e Kerstdag

wordt ingehaald op zaterdag 23 december

Dinsdag 26 december 2^e Kerstdag

wordt ingehaald op zaterdag 30 december

Maandag 1 jan 2024 Nieuwjaarsdag

wordt ingehaald op zaterdag 6 januari