

Programma van Eisen

- Behorend bij de EA inzamelen van duo-containers en het chippen, stickeren en uitzetten van nieuwe minicontainers, inclusief bijbehorende dienstverlening.
- Kenmerk: IA2022.07.06
- Versie: 0.5 30-08

Inhoud

1.	Algemene eisen	1
2.	Eisen die toezien op de communicatie	1
3.	Eisen die toezien op registratie, verwerking en terugkoppeling van data	2
4.	Eisen die toezien op de voorbereiding van de werkzaamheden (uitvoering)	3
5.	Eisen die toezien op de fysieke uitvoering van de werkzaamheden (uitvoering)	4
6.	Eisen die toezien op nazorg	5
7.	Overige eisen	5

1. Algemene eisen

1. Alle kosten die voortkomen uit het uitvoeren van de opdracht worden geacht te zijn opgenomen in de inschrijfprijzen die bij inschrijving worden opgegeven.
2. Bij zowel Opdrachtgever als bij Opdrachtnemer is voor deze opdracht een vast contactpersoon aangewezen. De contactpersonen zijn elkaars eerste aanspreekpunt. Beide contactpersonen garanderen goede telefonische bereikbaarheid. Na definitieve gunning worden de contactgegevens uitgewisseld en stellen de twee contactpersonen een overlegstructuur vast.
3. Alle personen die zijn betrokken bij deze opdracht zijn de Nederlandse taal dusdanig voldoende machtig dat zij vragen van bewoners kunnen verstaan en direct begrijpelijk kunnen beantwoorden.
4. Bij de uitvoering van de opdracht worden alle toezeggingen en afspraken opgevolgd die voortkomen uit de aanbestedingsprocedure.

2. Eisen die toezien op de communicatie

1. Alle vormen van informatieverstrekking en communicatie zijn in eenvoudige, duidelijke, begrijpelijke taal. Geschreven communicatie is in lettertype Arial met lettergrootte 10. Er wordt rekening gehouden met kleurblindheid en mensen met een beperkte visuele beperking. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om hierin aanwijzingen te geven en de Opdrachtgever volgt deze aanwijzingen op.
2. Opdrachtnemer ontwerpt, onderhoudt en beheert een openbare website die speciaal voor de uitvoering van de opdracht is gemaakt. De website moet ten minste bevatten:
 - a. Brede informatie over het afvalbeleid van de gemeente en de uitrol van het project.
 - b. Informatie zoals opgenomen in de eisen 2.11 t/m 2.13.
3. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inrichten en beheren van de website. De website moet herkenbaar zijn voor de inwoners van Almere via logo, huisstijl en taalgebruik. De website is 24/7 toegankelijk voor het publiek. De website wordt voordat deze live gaat ter goedkeuring voorgelegd aan de Opdrachtgever. Het ontwerp en beheer van de website wordt

in de inschrijfprijs geacht te zijn opgenomen en is nimmer onderwerp voor declaratie van meerwerk.

4. Wijzigingen op de website die op aanwijzen van Opdrachtgever moeten worden aangebracht, worden uiterlijk de eerste werkdag na ontvangst van het verzoek hiertoe door Opdrachtnemer aangebracht. Dit geldt voor de volledige duur van de opdracht.
5. Opdrachtnemer heeft tijdens het uitvoeren van de opdracht een goed bereikbaar callcenter waar inwoners terecht kunnen met vragen die horen bij de uitvoering van deze opdracht. Het callcenter is telefonisch en via e-mail te bereiken.
6. Het callcenter van Opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8:00 en 21:00. Het Call Center van Opdrachtnemer beantwoordt vragen die via de mail zijn gesteld uiterlijk op de eerstvolgende werkdag.
7. Opdrachtnemer verzorgt het verstrekken van schriftelijke informatie aan de adressen waar de oude container wordt ingenomen en nieuwe containers worden verstrekt.
8. Opdrachtgever levert zijn briefpapier digitaal aan (hoog kwaliteitslogo).
9. Opdrachtgever levert zijn vensterenveloppen aan.
10. Opdrachtnemer verzorgt het versturen c.q. bezorgen van de brieven. Er zijn maximaal twee schriftelijke communicatiemomenten.
11. Het eerste schriftelijke communicatiemoment is een mailing ('aan de bewoners van') op het briefpapier van Opdrachtgever en omvat minimaal het volgende:
 - a. Wat er gaat plaatsvinden.
 - b. Hoe dit wordt uitgevoerd.
 - c. Wanneer dit (ongeveer) wordt uitgevoerd.
 - d. Een uitleg dat alle duo-containers worden ingenomen en dat de gemeente deze na de innamedatum niet meer kan komen legen.
 - e. Een FAQ.
 - f. Een verwijzing naar de speciaal voor de opdracht gemaakte website en naar het callcenter.
 - g. Waar men terecht kan bij andere vragen (bijvoorbeeld over het afvalbeleid van de gemeente), voor het uiten van opmerkingen of voor het uiten van klachten over Opdrachtnemer.
12. Almere levert aan Opdrachtnemer een niet gevouwen brochure op A4 of A5-formaat die bij het eerste communicatiemoment (eerste brief) moet worden bijgesloten.
13. Het tweede schriftelijke communicatiemoment is een mailing ('aan de bewoners van') zijnde een duidelijke instructiebrief voor de bewoners en omvat minimaal het volgende:
 - a. Wat er van de bewoners gevraagd wordt om het innemen van de duo-containers en het verstrekken van de minicontainer(s) soepel te laten verlopen.
 - b. Wanneer de bewoners een handeling moeten doen.
 - c. Een verwijzing naar de speciaal voor de opdracht gemaakte website en naar het callcenter.
 - d. Een uitleg dat alle duo-containers worden ingenomen en dat de gemeente deze na de innamedatum niet meer kan komen legen
 - e. Een contact-instructie als een bewoner niet in de gelegenheid is om de duo-container op de gevraagde dag aan te bieden.
 - f. Waar men terecht kan bij andere vragen (bijvoorbeeld over het beleid), voor het uiten van opmerkingen of het uiten van klachten over Opdrachtnemer.
14. Het is na instemming van de Opdrachtgever toegestaan om de twee beschreven communicatiemomenten te combineren.
15. Elke brief wordt voor deze wordt verzonden ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever.

3. Eisen die toezien op registratie, verwerking en terugkoppeling van data

1. Opdrachtgever levert aan Opdrachtnemer minimaal vier weken voor het innemen van duo-containers en/of verstrekken van minicontainers een adressenlijst aan. De lijst komt voort uit de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG). De adressenlijst omvat alleen woonadressen en toont de volgende informatie:

- Straatnaam
 - Huisnummer
 - Huisletter
 - Lettertoevoeging
 - Postcode
 - Plaatsnaam
 - Verblijfsobjectcode (VIB-code uit de BAG).
2. Opdrachtnemer controleert de adressenlijst binnen 5 werkdagen op onvolkomenheden en meldt onvolkomenheden direct bij de Opdrachtgever. Opdrachtnemer verklaart volledig betrouwbaar om te gaan met deze lijst. Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten een verwerkersovereenkomst. Opdrachtnemer kan verzoeken om deze controle gezamenlijk met een medewerker van Opdrachtgever uit te voeren.
 3. Ondanks een zorgvuldige voorbereiding door de Opdrachtgever kan het voorkomen dat bij een adres op de lijst er meer duo-containers aanwezig zijn dan op de lijst is vermeld. Opdrachtnemer neemt in dat geval alle aangeboden duo-containers in.
 4. Direct na afloop van uitvoering van de werkzaamheden wordt de lijst met adressenbestand aan de Opdrachtgever geretourneerd. De lijst is daarbij aangevuld met de volgende informatie:
 - a. Chipcode.
 - b. Niet- woonadres of niet bestaand woonadres.
 5. Opdrachtnemer hoeft geen registratie bij te houden van het aantal ingenomen duo-containers of van waar de duo-containers zijn ingenomen.

4. Eisen die toezien op de voorbereiding van de werkzaamheden (uitvoering)

1. Opdrachtnemer stelt voor de uitvoering van de werkzaamheden een Veiligheids- en Gezondheidsplan (VG-projectplan) op en legt dit ter goedkeuring aan Opdrachtgever voor.
2. Opdrachtnemer stelt een uitvoeringsplanning op. De uitvoering kan pas worden aangevangen als de Opdrachtgever hierop een akkoord heeft gegeven.
3. Bij het wisselen van containers baseert Opdrachtnemer zijn uitvoering op de route van een inzamelvoertuig. Per route zijn dit tussen 1000 en 1500 adressen per dag.
4. Opdrachtgever levert de minicontainers aan. Deze worden gestald op een depot (opslagterrein) van de gemeente Almere aan de Elektronweg. Opdrachtgever kan tijdens de looptijd van de opdracht een ander terrein binnen de gemeentegrenzen aanwijzen. Inschrijver moet uitgaan van een opslagterrein in de buitenlucht. Op het opslagterrein is een werkvoorraad aanwezig van minimaal 5000 containers en wordt door de containerleverancier aangevuld in batches van 550 stuks per keer. De minicontainers zijn voorzien van deksels. De wielen en assen zijn losliggend beschikbaar.
5. Op het opslagterrein aan de Elektronweg is een heftruck aanwezig die – als er geen chauffeur van de gemeente beschikbaar is – door Opdrachtnemer mag worden gebruikt. De heftruck mag het terrein niet verlaten.
Opdrachtgever verstrekt voldoende sleutels of RFID passen van het toegangshek of andere te betreden ruimtes.
6. Opdrachtnemer levert en plakt stickers met de fractieaanduiding. Deze fractiestickers worden ordentelijk geplakt op de voor-bovenzijde van de romp. Opdrachtgever levert hiervoor het drukbestand. De stickers die de fractie aanduiden hebben de volgende kenmerken:
 - a. Afmeting rechthoekig 265 x 100 mm
 - b. Folie is helder wit met full colour print (afhankelijk van de fractie)
 - c. Laminaatglans
 - d. Op de achterzijde volledig voorzien van een kleeflaag met breuklijn.
 - e. Bestand tegen inwerking van licht, temperaturen tussen -20°C en +50°C, vocht en vuil, zodat de tekst leesbaar blijft en de sticker op de container blijft zitten gedurende de beoogde gebruiksduur van de container. Deze gebruiksduur is gesteld op 20 jaar.

7. Opdrachtnemer levert en plakt adresstickers (barcodestickers). Deze adresstickers worden ordentelijk geplakt op de achterzijde van de romp. De achterzijde van de romp is de zijde waar de scharnierdeksels zitten. De adresstickers hebben de volgende kenmerken:
 - a. Type brokkelsticker
 - b. Op de volledige achterzijde zit een kleeflaag met een breuklijn.
8. Opdrachtgever levert de identificatiechips aan. Deze chips zitten in een chiphouder die past in het standaard chipnest van de nieuw te verstrekken minicontainer. Opdrachtnemer brengt de chiphouders deugdelijk aan in het chipnest van de minicontainers. De chips voldoen aan de volgende kenmerken:
 - a. BDE, FDX
 - b. Frequentie 134 kHz
 - c. STOSAG

5. Eisen die toezien op de fysieke uitvoering van de werkzaamheden (uitvoering)

1. Inschrijver neemt bij elk adres op de adressenlijst 1 duo-container in en levert hierop aanwijzen van Opdrachtgever 1 nieuwe minicontainer of 2 nieuwe minicontainers aan. Inschrijver offereert voor beide situaties een prijs op het Tarievenblad. Op het Tarievenblad is een fictieve verdeling gemaakt tussen adressen waar 1 en adressen waar 2 nieuwe minicontainers worden verstrekt. De uiteindelijke verdeling wordt tijdens het uitvoeren van de opdracht definitief bekend. De beslissing of 1 of 2 nieuwe minicontainers worden verstrekt volgt op ontwikkelingen die Opdrachtgever niet kan voorzien en ook niet zelfstandig in de hand heeft.
2. Het innemen van de duo-containers en het uitzetten van nieuwe minicontainers wordt uitgevoerd van maandag tot en met vrijdag tussen 07:00 en 19:00, uitgezonderd de wettelijke feestdagen en de volgende vakantieperiodes: voorjaarsvakantie, meivakantie, zomervakantie, herfstvakantie en kerstvakantie.
3. Het innemen van de duo-containers vindt plaats op een opstelplaats of (als er geen opstelplaats is) voor het perceel van elk adres. Bewoners wordt gevraagd hun oude duo-container op de gebruikelijke aanbiedplek aan te bieden.
4. Sommige adressen zullen niet in de gelegenheid zijn om op de door Opdrachtnemer geplande dag de duo-container aan te bieden. Deze adressen zullen contact gaan opnemen met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer doet na een eerste poging nog een tweede en uiteindelijk een derde poging om de duo-container in te nemen. Deze pogingen worden veegrondes genoemd. De route van de veegronde wordt door Opdrachtnemer gemaakt aan de hand van de meldingen van de bewoners die Opdrachtnemer heeft geïnventariseerd.
5. De eerste veegronde wordt ongeveer drie weken na de eerste poging uitgevoerd.
6. De tweede veegronde wordt ongeveer zes weken na de eerste poging uitgevoerd.
7. Na in totaal drie pogingen op eenzelfde adres voor de inname van een duo-container hoeft Opdrachtnemer geen verdere actie op dit adres te ondernemen en wordt de opdracht (voor wat betreft dit adres) als voltooid beschouwd.
8. Alle ingenomen duo-containers worden door Opdrachtnemer gebracht naar het opslagterrein aan de Elektronweg (of een alternatieve door de opdrachtgever aan te wijzen locatie binnen de gemeentegrenzen van de gemeente Almere).
9. Opdrachtnemer ontdoet alle duo-containers van eventueel aanwezig losliggend vuil. Opdrachtnemer demonteert van elke duo-container het tussenschot, de wielen en de wielas. Voor vuil, wielen en as zijn aparte opslagbakken aanwezig die door Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Voor het legen van gevulde duo-containers stelt Opdrachtgever op verzoek van Opdrachtnemer op het opslagterrein een inzamelvoertuig ter beschikking. Klein metaal, zoals clips en borgpennen worden bij de wielassen gedeponeerd. De deksels mogen op de romp blijven zitten. Opdrachtnemer stapelt de rompen tot een hoogte van 7 stuks. De bovenste container vult Opdrachtnemer op met tussenschotten en het deksel van de bovenste geplaatste romp wordt gesloten. De stapels worden ordentelijk op het depot geplaatst.

10. Opdrachtgever draagt zorg voor het afvoeren van de oude duo-containers en de vrijgekomen materialen.
11. Het verstrekken van de nieuwe minicontainer(s) mag plaatsvinden uiterlijk twee werkdagen voordat de duo-container wordt ingenomen.
12. Opdrachtnemer monteert bij de nieuwe minicontainers de assen en wielen aan de romp. De minicontainers worden compleet gemonteerd en gebruiksklaar aangeboden en het deksel is gesloten.
13. Inschrijver houdt in zijn uitvoeringsplan en bij de uitvoering rekening met de inzamelplanning van Opdrachtgever, in die zin dat de duo-containers op de eerste werkdag nadat Almere deze heeft geledigd, worden ingenomen.
14. De nieuwe minicontainers worden ordentelijk neergezet. Dit geldt zowel bij plaatsing op een verzamelplaats als bij plaatsing voor een woning.
15. Inschrijver markeert de nieuwe minicontainer door op elke container te plakken:
 - a. De juiste adressticker.
 - b. 1 sticker met de fractieaanduiding.
 - c. Een optionele derde sticker op aanwijzen van Opdrachtgever.
16. Inschrijver voorziet elke nieuwe minicontainer van een chip door het aanbrengen van de chiphouder in het chipnest van de container en koppelt de chip(code) aan het adres waar de minicontainer wordt aangeboden.
17. Bij het uitvoeren van de opdracht mag geen situatie ontstaan waarbij overig verkeer en/of voetgangers worden gehinderd.
18. Het uitzetten van nieuwe minicontainers vindt altijd plaats door het vóór het betreffende perceel (woning) neerzetten van de nieuwe minicontainer.
19. De Opdrachtnemer betreedt geen private percelen.
20. Inschrijver heeft een adequate werkwijze ter voorkoming dat adressen worden overgeslagen of dat adressen meerdere keren worden benaderd en betreden.
21. De overlast van het uitzetten en innemen van de minicontainers dient zo laag mogelijk gehouden te worden voor inwoners én opdrachtgever.

6. Eisen die toezien op nazorg

1. Als er sprake is van herstelacties die voortkomen uit vergissingen of fouten gemaakt door Opdrachtnemer, dan maakt Opdrachtnemer hiervoor een herstelplan. Dit herstelplan wordt opgeleverd binnen drie werkdagen na melding door Opdrachtnemer (of constatering door Opdrachtgever) opgeleverd aan Opdrachtgever. Het herstelplan vereist goedkeuring door Opdrachtgever en wordt na diens goedkeuring binnen vijf werkdagen na het vaststellen van het herstelplan uitgevoerd en voltooid. Indien nodig verzorgt Opdrachtnemer ook communicatie over de herstelactie naar getroffen huishoudens.

7. Overige eisen

1. Voertuigen die opdrachtnemer ver inzet tijdens het uitvoeren van de opdracht zijn voorzien van een motor die minimaal voldoet aan de Euro6 norm.
2. Indien een voertuig dat wordt ingezet voor het uitvoeren van de opdracht een dieselveertuig is, dan wordt deze getankt met minimaal HVO-50 (oftewel minimaal 50% biodiesel in de brandstofmix). Opdrachtgever kan tijdens het uitvoeren van de opdracht bewijsstukken hiervoor opvragen.
3. Inschrijver biedt binnen het contract ondersteuning bij het verstrekken van minicontainers aan kleine projecten. In dit kader gaat het om nieuwbouwwijken, met indicatief tussen de 50 en 400 adressen. Hier hoeft geen duo-container te worden ingenomen, maar moeten wel op aanwijzen van Opdrachtgever één tot maximaal vier nieuwe minicontainers gebruiksklaar worden aangeboden. Alle te verstrekken minicontainers moeten worden voorzien van een door opdrachtnemer te leveren adressticker en fractiesticker (e.e.a conform de eisen in dit Programma van Eisen). Alle minicontainers moeten worden gechipt. De te verstrekken containers en de chips (in de chiphouder) zullen beschikbaar worden gesteld op het opslagterrein. De rompen van de nieuwe minicontainers zijn voorzien van deksels maar Opdrachtnemer moet nog assen en wielen monteren. Voor deze dienst wordt geen communicatieve inspanningen van de Opdrachtnemer vereist. Inschrijver offreert op het

Tarievenblad voor deze dienst een prijs per aansluiting. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om optioneel van deze dienst gebruik te maken.

4. Inschrijver biedt binnen het contract desgevraagd ondersteuning bij het projectmatig innemen van 240 liter minicontainers. Deze situatie is op dit moment nog niet te voorzien, indien deze behoefte zich voordoet dan treden partijen in overleg over de uitvoering en vergoeding hiervoor.
5. Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever losse adresstickers (voorzien van door Opdrachtgever aangereikte adressen) en losse fractiestickers. Inschrijver offreert voor beide typen stickers een stuksprijs op het Tarievenblad. Uitgangspunt is dat batches van 1000 stuks worden besteld. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om optioneel van deze dienst gebruik te maken.