

Programma van Eisen (PvE)

Nr.	Eisen Diensten
	Algemeen
E-01	De inzameling dient plaats te vinden in gemeente Aa en Hunze vanaf 1 januari 2025.
E-02	Na gunning zal in overleg tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer een inzamelplan opgesteld worden, waarvoor de eisen gesteld in onderhavig bestek als uitgangspunt gelden.
E-03	Binnen 6 weken na gunning dient de opdrachtnemer een inzamelplan te overleggen. Het inzamelplan wordt ter goedkeuring aan de directie overlegd. In het inzamelplan dient te zijn opgenomen: • De straten, wijken en buitengebieden waar de inzamelwerkzaamheden geschieden en de volgorde waarin dat geschiedt; • De inzamelroute(s); • De tijdstippen waarbinnen de inzamelwerkzaamheden geschieden. De inzameling mag niet aanvangen voor 7.00 uur of eindigen na 19.00 uur. Bij calamiteiten bestaat een uitlooptmogelijkheid tot 21.00 uur. De opdrachtnemer dient hierbij rekening te houden met de reguliere/normale openingstijden van de verwerkingsinrichtingen; • De met de directie overeengekomen feestdagen; • Eventueel bijzondere omstandigheden; • Wie namens de opdrachtgever als opzichter fungeert; • Wie namens de opdrachtnemer als opzichter fungeert; • In te zetten voertuigen.
E-04	De inzameling dient onder alle weersomstandigheden plaats te vinden, behoudens zeer slechte weersomstandigheden waarbij het uitvoeren van de werkzaamheden gevaar oplevert voor (de medewerkers van) de opdrachtnemer of omwonenden. Dit zal in onderling overleg tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever vastgesteld worden.
E-05	Bij calamiteiten, zoals pech van het voertuig of brand in het voertuig of de lading, dient opdrachtnemer met opdrachtgever in overleg te gaan over een passende oplossing en het ledigen van de eventueel niet geledigde containers.
E-06	Afvalstoffen worden niet ingezameld op zon- en algemeen erkende feestdagen. Als, in verband met (een) feestdag(en), het afval niet op de reguliere inzameldag ingezameld zal gaan worden, wordt in overleg met de opdrachtgever een andere dag vastgesteld. Deze inhaaldag kan, maar hoeft geen zaterdag te zijn. Wijziging van vaste ophaaldagen wordt, ten behoeve van vermelding in de gemeentelijke afvalwijzer, voor 1 oktober van enig jaar aan de opdrachtgever bekend gemaakt. De opdrachtnemer is in redelijkheid verplicht zijn medewerking te verlenen met betrekking tot wijzigingen van vaste ophaaldagen, zonder dat zij hiervoor extra aanspraken op de opdrachtgever kan doen gelden. De opdrachtgever kan, naast de algemeen erkende feestdagen, maximaal 2 dagen per jaar een alternatieve inzameldag (bijvoorbeeld in verband met kermisdagen) aanwijzen. Indien dit vaker dan 2 maal per jaar geschiedt, kan de opdrachtnemer meerkosten in rekening brengen.
E-07	Het is de opdrachtnemer verboden, behoudens expliciete en schriftelijke toestemming van de opdrachtgever, gelijktijdig met de inzamelwagen als die waarmee de werkzaamheden als hierbij omschreven worden uitgevoerd afvalstoffen van andere gemeenten of afvalstoffen van andere derden in te zamelen en/of af te voeren.

E-08	Het is opdrachtnemer verboden om afval van de verschillende fracties (PMD, GFT of Restafval) in dezelfde container in te zamelen, dit is vooral van belang tijdens inhaalrondes. In uitzonderlijke gevallen, bijvoorbeeld wanneer de samenstelling van de fractie overeenkomt met restafval, is dit in overleg en met toestemming van opdrachtgever mogelijk.
E-09	Het ophalen van afvalstoffen dient zodanig te gebeuren dat de openbare wegen niet worden verontreinigd. Gemorst afval dient direct te worden opgeruimd. Bij de inzameling van gft-afval mag geen percolaat lekken uit de inzamelwag. Bij PMD mag het relatief lichte materiaal tijdens de lediging (armbeweging) niet buiten de wagen vallen.
E-10	Naast alle wettelijke bepalingen die voortvloeien uit het van toepassing zijn van het Nederlands recht, dient de opdrachtnemer 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.
E-11	De opdrachtnemer verbindt zich het door particuliere huishoudens aangeboden gft- en restafval en PMD in te zamelen en af te voeren, voor zover dit wordt aangeboden in door of namens de gemeente verstrekte inzamelmiddelen (minicontainers en verzamelcontainers), op het trottoir langs, voor de inzamelvoertuigen berijdbare wegen in de gemeente of bij afwezigheid van een trottoir langs de rijbaan hiervan.
E-12	Als containers niet geledigd worden omdat het aanbieden niet geschiedt volgens de regels die door de opdrachtgever zijn vastgesteld of als huishoudelijk afval aangeboden wordt naast de container, wordt dit op de dag van inzameling gemeld aan de opdrachtgever.
E-13	De opdrachtnemer dient er alles aan te doen om te vermijden dat containers in de inzamelwag vallen of schade aan de containers en containerchips ontstaat. Beoordeling of hier sprake van is geschiedt uitsluitend door de opdrachtgever. De opdrachtnemer vergoedt in dit geval de nieuwwaarde van containers, de handelings- en administratiekosten van de op deze wijze onbruikbaar geworden dan wel te repareren containers aan de opdrachtgever.
E-14	Indien de opdrachtgever gedurende de looptijd van de opdracht besluit gescheiden inzameling van een afvalfractie afval (in een gedeelte van de gemeente) af te schaffen of (één van) de afvalfracties met een andere frequentie in te zamelen, dient de opdrachtnemer hier zijn medewerking aan te verlenen. In nader overleg dienen alsdan afspraken te worden gemaakt over de vergoeding.
E-15	Het is de opdrachtnemer niet toegestaan zelfstandig foldermateriaal of overige informatie op te stellen en onder inwoners te verspreiden.
E-16	Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan de sorteertanalyses die de gemeente uit laat voeren door een externe partij. De sorteertanalyses vinden op dit moment steekproefsgewijs plaats voor PMD en Restafval. In totaal zullen er 4 tot 8 analyse dagen zijn. Op de dag van sorteertanalyse dient een gedeelte van de vracht apart te worden gehouden en op een aangewezen locatie door de gemeente te worden uitgestort (op dit moment is dit de locatie van PreZero in Wildervank). Werkinstructies en planning van de sorteertanalyses worden jaarlijks gedeeld door opdrachtgever.
Verplichtingen omtrent personeel en gedrag	
E-17	De opdrachtnemer neemt bij zijn bedrijfsvoering de bepalingen, die bij of krachtens de Arbeidsomstandighedenwet zijn gesteld, in acht. Daarbij dient uitdrukkelijk aandacht te worden besteed aan de veiligheid bij de inzamelwerkzaamheden en het personeel hiertoe te zijn geïnstrueerd.

E-18	De opdrachtnemer zal zijn personeel belonen conform de voor de sector geldende CAO.
E-19	De opdrachtgever geeft eventuele aanwijzingen door aan de contactpersoon van de opdrachtnemer.
E-20	De opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat zijn personeel: • De Nederlandse taal machtig is; • Over kennis beschikt met betrekking tot de juiste uitvoering van de inzameling van gft- en restafval, PMD en grof huishoudelijk afval en de specifieke eisen die de opdrachtgever hieraan stelt; • Bij het verrichten van de bedoelde werkzaamheden voorzien is van veiligheids- en werkkleding en persoonlijke beschermingsmiddelen, en deze ook gebruikt; • De instructies ten aanzien van de veiligheid bij de inzamelwerkzaamheden in acht neemt; • De inzamelwerkzaamheden verricht vrij van alcohol en vrij van verdovende en andere rij- en werkgedrag beïnvloedende middelen; • Zich onthoudt van het vragen of aannemen van fooien en dergelijke en zich correct gedraagt ten opzichte van het publiek; • Zich onthoudt van het doorzoeken van het aangeboden afval, tenzij het een afvalcontrole betreft op verzoek van opdrachtgever; • Kennelijk verloren voorwerpen van waarde die bij de uitvoering van de inzamelwerkzaamheden worden aangetroffen bij de gemeentewerf afgeeft; • Afvalstoffen die in de EURAL als gevaarlijk zijn aangemerkt, en afvalstoffen die vallen onder de Kernenergiewet, de Destructiewet, gevaarlijke afvalstoffen in de zin van de Wet milieubeheer, alsmede afvalstoffen die niet overeenkomstig de aangegeven aanbiedingsvorm zijn aangeboden, niet meeneemt; indien dergelijk afval wordt aangetroffen dient hiervan melding gedaan te worden aan de door de opdrachtgever aangewezen contactpersoon, of een door hem aan te wijzen derde; • De richtlijnen en voorschriften geldend op de overslaginrichting/ verwerkingsinrichting en de aanwijzingen van de toezichthouders aldaar opvolgt; • De inwoners van de gemeente beleefd te woord staat. Bij het niet nakomen van het gestelde in dit artikel kan de opdrachtgever eisen dat één of meerdere personeelsleden van de opdrachtnemer worden vervangen.
E-21	Regulier overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vindt eenmaal per kwartaal of, indien de opdrachtgever dit noodzakelijk acht, vaker plaats. Hierbij worden in ieder geval de volgende punten besproken: • Uitvoering van werkzaamheden • Werktijden en planning • Route-indeling / alternatieven • Onvoorziene omstandigheden / calamiteiten • Klachtenafhandeling
Eisen ten aanzien van het inzamelmaterieel	
E-22	Het inzamelen van afval dient te geschieden met in goede staat van onderhoud verkerend geschikt materieel. De opdrachtnemer is ten volle aansprakelijk voor de deugdelijkheid van het bij de uitvoering te gebruiken materieel.
E-23	De inzamelwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met materieel dat afgestemd is op de in de gemeente toegepaste aanbiedingsvormen van afvalstoffen. Duidelijk dient te zijn dat het inzamelvoertuig is bestemd voor het inzamelen van huishoudelijk afval en van welk bedrijf het afkomstig is.
E-24	De inzamelvoertuigen dienen te voldoen aan de eisen zoals opgenomen in de NEN-EN 1501 en, indien deze komt te vervallen, de opvolger van deze norm.

E-25	De inzamelvoertuigen dienen minimaal te voldoen aan de Euro 6 norm.
E-26	De opdrachtnemer dient op zodanige wijze service en onderhoud te voeren dat de kans op uitval van de wagen en overige benodigde apparatuur of fouten tijdens de inzameling worden beperkt.
E-27	Onderhoudswerkzaamheden worden, behoudens calamiteiten zodanig gepland dat de normale inzameling van huishoudelijk afval in de gemeente Aa en Hunze niet wordt verstoord.
E-28	Het laadgedeelte van het inzamelvoertuig dat is bestemd voor de inzameling van de gft-fractie dient, voordat met de inzamelwerkzaamheden wordt aangevangen, voldoende te zijn gereinigd van stoffen die de kwaliteit van de gft-fractie (kunnen) aantasten. Ten aanzien van dit inzamelvoertuig dienen maatregelen te worden genomen die vochtverlies voorkomen.
E-29	Op verzoek van en in overleg met de opdrachtgever dient de opdrachtnemer gemeente specifieke informatie op de inzamelvoertuigen te plaatsen. Hiertoe moet op de inzamelvoertuigen een glad vlak van minimaal 1 bij 1,5 meter aanwezig te zijn, waarop bijvoorbeeld een magneetsticker kan worden bevestigd. Informatie moet altijd makkelijk te verwijderen zijn.
	Bepalingen geldend voor de inzameling van huishoudelijk gft- en restafval en PMD in minicontainers
E-30	De inzameling van gft-en PMD-afval in minicontainers van 140 of 240 liter vindt alternerend, dat wil zeggen één keer per twee weken, plaats. Eén keer per 4 weken vindt inzameling van restafval plaats (in te delen naar wens van opdrachtnemer).
E-31	Huishoudelijke aansluitingen beschikken over een minicontainer voor het aanbieden van gft- en restafval en PMD. Alle minicontainers hebben een standaard opnamehoogte en een DIN-opnamerand. De inhoud van de containers is 140 of 240 liter.
E-32	De opdrachtnemer verbindt zich het door huishoudens aangeboden gft- en restafval en PMD in te zamelen en af te voeren, voor zover dit zich in de van gemeentewege aangewezen inzamelmiddelen op het trottoir bevindt langs, voor de inzamelvoertuigen, berijdbare wegen. Bij afwezigheid van een trottoir wordt het afval langs de rijweg aangeboden.
E-33	Wanneer de inzamelaar nalaat een minicontainer te legen zonder aanwijsbare reden, is de inzamelaar verplicht dit na melding alsnog te doen, volgens het afgesproken inhaalschema.
E-34	Het gft- en restafval en PMD dient gescheiden ingezameld en getransporteerd te worden. De opdrachtnemer controleert door middel van visuele inspectie of sprake is van een verontreinigd gft- of restafvalfractie of PMD. De opdrachtgever, of een door de opdrachtgever aan te wijzen persoon of instantie, controleert tevens steekproefsgewijs door middel van visuele inspectie of de opdrachtnemer het gestelde in dit artikel in acht neemt.
E-35	Containers die een andere afvalfractie bevatten dan waarvoor bedoeld of onjuist zijn aangeboden, worden niet geleegd. Op de betreffende container wordt een containerkaart gehangen. Het betreft hier met name vervuiling met gevaarlijk afval en het waarborgen van de kwaliteit van de gft-fractie en het PMD.
E-36	De opdrachtgever en de opdrachtnemer stellen in overleg vast welke wegen voor inzamelwagens als berijdbaar worden aangemerkt. Met inachtneming van wettelijke voorschriften zal voor de percelen aan niet voor de inzamelwagens berijdbare wegen een afzonderlijke regeling worden getroffen. Partijen zullen in overleg treden wanneer de opdrachtnemer wegens een tijdelijke toestand van een of meerdere straten niet op de overeengekomen wijze de inzameling kan verrichten (opgebroken wegen). Alsdan

	zal een tijdelijke wijziging van het inzamelplan overeengekomen worden. Het initiatief voor dit overleg berust bij geplande afwijkingen van het inzamelplan bij de opdrachtgever (bijvoorbeeld geplande wegwerkzaamheden). Voor incidentele afwijkingen die noodzakelijk zijn ligt het initiatief bij de opdrachtnemer (bijvoorbeeld het niet kunnen inzamelen via de overeengekomen route door een gaslek).
E-37	Na lediging dienen de minicontainers, met een dichte deksel, teruggezet te worden op de aanbiedingsplaats.
E-38	Het ingezamelde gft- en restafval en grof huishoudelijk afval moet, al dan niet in bulk, uiterlijk de eerstvolgende werkdag worden afgevoerd naar Attero Noord, Vamweg 7 in Wijster. Het ingezamelde PMD dient uiterlijk de eerstvolgende werkdag afgevoerd te worden naar de RKN overslag bij PreZero in Veendam, Meihuizenweg 25, Wildervank. Het ingezamelde gft- en restafval, grof huishoudelijke afval en PMD dienen op genoemde locaties separaat te worden gewogen en op aanwijzen van het personeel te worden gestort. De directie is bevoegd hiervoor bindend een route aan te geven. Alleen bij overmacht van de opdrachtnemer en met toestemming van de directie mogen ingezamelde afvalstoffen de volgende dag worden afgevoerd, dit met inachtneming van ter zake door het bevoegd gezag opgelegde voorschriften. De opdrachtnemer dient op de hoogte te zijn van het gestelde in de door de verwerkingslocatie gehanteerde acceptatiereglement en zich daaraan te houden.
E-39	Indien gedurende de contractperiode de verwerkingslocatie voor afval verandert, vindt verrekening plaats middels bij inschrijving in te vullen overzicht met verrekenprijzen van Standaardformulier 2. De wijziging in afstand (gerekend vanaf gemeentehuis Aa en Hunze) moet daarbij tien kilometer of meer (enkele reis) bedragen. Daarboven vindt verrekening plaats in staffels van 20 kilometer.
E-40	De begeleidingsbrieven worden verzorgd door de opdrachtnemer. De opdrachtnemer stelt de weegbonnen wekelijks ter beschikking aan de directie. Op de weegbonnen dient vermeld te staan het totaal gestorte gewicht, het leeggewicht van het voertuig, de afvalfractie, de datum en het tijdstip van weging en de inzamelroutes of gebieden waar de afvalstoffen vandaan komen.
E-41	De routes kunnen bij uitbreiding van de bebouwing of om andere redenen in onderling overleg worden gewijzigd. Van de vastgestelde routes mag zonder toestemming van de opdrachtgever niet worden afgeweken. Bij wijzigingen of afwijkingen van de gebruikelijke routes wordt dit zo mogelijk door de opdrachtgever gepubliceerd. De vastgestelde dagroutes moeten zo veel mogelijk op dezelfde tijd worden gereden, zodat bij het publiek bekend kan zijn op welk tijdstip de inzamelwagen verwacht kan worden.
E-42	De opdrachtgever draagt zorg voor de bekendmaking onder de huishoudens van de inzameldagen, de aanbiedingsvorm, de plaats waar en de wijze waarop de afvalstoffen dienen te worden aangeboden.
E-43	Opdrachtgever voert steekproefsgewijs controles uit op de kwaliteit van het aangeboden afval in minicontainers, dit geldt met name voor PMD. Planning en uitvoering van opdrachtgever worden tijdig besproken met opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan deze controles.
	Bepalingen geldend voor de registratie van afvalinzameling van huishoudelijk restafval, PMD en GFT in minicontainers
E-44	Inzameling van minicontainers dient te worden geregistreerd. In iedere minicontainer is per 1-1-2025 een chip aanwezig (van DVL Milieuservice BV), die voldoet aan STOSAG. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat het inzamelvoertuig beschikt over een boordcomputer waarmee het aantal ledigingen van restafval, GFT en PMD van de geleegde containers geregistreerd wordt, middels het STOSAG protocol (STOSAG staat voor Stuurgroep Open Standaarden Afval en Grondstoffen).

E-45	De gegevens van de boordcomputer moeten geëxporteerd en geïmporteerd kunnen worden in het door de opdrachtgever gehanteerde container management systeem. Het huidige container management systeem is OMS4Business van SSI Schafer BV.
E-46	De opdrachtnemer dient een realtime verbinding te hebben met het container management systeem.
E-47	De opdrachtnemer dient bij het ledigen te controleren of containers mogen worden geledigd. Er mogen alleen containers worden geledigd met een actieve, niet geblokkeerde, chip van de gemeente Aa en Hunze. Het dient onmogelijk te zijn om niet gemachtigde containers te ledigen door de ledigingsinstallatie te overbruggen. Een container mag niet geledigd worden indien: • Er geen chip aanwezig is in de minicontainer • Er een andere, onbekende chip aanwezig is in de minicontainer • De chip van de container is geblokkeerd door de gemeente. • De container op de inzamelweek al een keer eerder is aangeboden (dubbele aanbieding).
E-48	Mutaties dienen doorgevoerd te kunnen worden in de boordcomputer. Deze mutaties dienen dagelijks te worden opgehaald uit het door de opdracht gehanteerde container management systeem.
E-49	De opdrachtnemer verklaart zich te houden aan het privacybeleidskader van de gemeente Aa en Hunze (zie bijlage Privacybeleidskader) en daarnaast aan de huidige en toekomstige Nederlandse of Europese privacy wetgeving.
E-50	Inzamelaar moet zorgdragen voor een actuele en complete back-up om de veiligheid van de geregistreerde gegevens te borgen.
Bepalingen geldend voor de inzameling van huishoudelijk restafval en PMD in verzamelcontainers, zowel bovengronds als ondergronds	
E-51	Het werk omvat de inzameling van ongescheiden huishoudelijk afval (restafval) en de inzameling van PMD in door de opdrachtnemer beschikbaar te stellen verzamelcontainers, zie bijlage Overzicht minicontainers en verzamelcontainers, in woonwijken. Het betreft hier met name bovengrondse verzamelcontainers. Ook heeft de gemeente ondergrondse verzamelcontainers in eigen beheer die geledigd moeten worden door opdrachtnemer. Ongescheiden huishoudelijk afval wil zeggen dat gft-afval hier niet gescheiden wordt ingezameld. Zie Bijlage Overzicht minicontainers en verzamelcontainers voor specificaties over de verzamelcontainers.
E-52	Inzameling van verzamelcontainers dient plaats te vinden op een vaste dag, naar keuze van de inzamelaar. De verzamelcontainers dienen in principe eens per week geledigd te worden. Indien de opdrachtgever verzoekt tot het vaker of minder vaak legen van een of meerdere van de verzamelcontainers PMD of restafval, dient de opdrachtnemer de ledigingsfrequentie aan te passen. In Bijlage Overzicht minicontainers en verzamelcontainers wordt van het totaal aantal ledigingen een overzicht gegeven.
E-53	Het afval dient op dezelfde dag van inzameling afgevoerd te worden naar de in eis 38 aangegeven verwerkingsinrichting en aldaar te worden gewogen en op aanwijzingen van het personeel te worden gestort. De directie is bevoegd daarvoor bindend een route aan te geven. De begeleidingsbrieven worden verzorgd door de opdrachtnemer. Alleen bij overmacht van de opdrachtnemer en met toestemming van de opdrachtgever mogen ingezamelde afvalstoffen de volgende dag naar de verwerkingsinrichting worden afgevoerd. De opdrachtnemer dient op de hoogte te zijn van de aldaar gehanteerde acceptatievoorwaarden.

	Bepalingen geldend voor de bovengrondse verzamelcontainers die aan de gemeente Aa en Hunze beschikbaar moeten worden gesteld
E-54	De opdrachtnemer dient, gedurende de looptijd van deze overeenkomst een aantal verzamelcontainers van verschillend volume beschikbaar te stellen voor de inzameling van huishoudelijk restafval en voor PMD. In Bijlage Overzicht minicontainers en verzamelcontainers is een overzicht gegeven van het aantal en het volume van de verzamelcontainers.
E-55	De opdrachtnemer dient verzamelcontainers te plaatsen die voldoen aan de volgende eisen: • De containers dienen bij voorkeur van kunststof te zijn; • De containers dienen in goede staat van onderhoud te verkeren; • Het volume van de containers dient overeenkomstig de in Bijlage Overzicht minicontainers en verzamelcontainers weergegeven volumes te zijn. • Waar nodig toegankelijk te zijn voor oudere mensen of mensen met een beperking
E-56	De opdrachtnemer dient deugdelijk onderhoud te plegen aan de, aan gemeente Aa en Hunze beschikbaar gestelde, verzamelcontainers. Dit wil zeggen dat de containers met regelmaat of naar aanleiding van klachten/meldingen moeten worden schoongemaakt en dat eventuele mankementen aan de verzamelcontainers tijdig worden gerepareerd. Deze kosten dienen te zijn inbegrepen in de huurprijs zoal aan te geven op het inschrijvingsbiljet.
E-57	Na afloop van deze overeenkomst dient de opdrachtnemer in overleg te treden met de opdrachtgever over een planning voor het terugnemen van de verzamelcontainers. Hierbij dient de opdrachtnemer zich flexibel op te stellen ten gunste van de continuïteit van de inzameling van afval met verzamelcontainers in gemeente Aa en Hunze.
	Bepalingen geldend voor de ondergrondse verzamelcontainers die door gemeente Aa en Hunze aan opdrachtnemer beschikbaar worden gesteld
E-58	Opdrachtgever heeft op een aantal locaties in de gemeente ondergrondse containers. Deze zijn in eigendom van opdrachtgever en worden kosteloos beschikbaar gesteld aan opdrachtnemer. In Bijlage Overzicht minicontainers en verzamelcontainers zijn de aantallen, volumes en locaties weergegeven.
E-59	Onderhoud en vervanging van deze containers is de verantwoordelijkheid van opdrachtgever.
E-60	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor lediging. Opdrachtnemer mag de frequentie van lediging bepalen.
E-61	Opdrachtnemer moet zorgvuldig omgaan met de ondergrondse verzamelcontainers die door de gemeente beschikbaar worden gesteld. Lediging mag niet leiden tot schades (anders dan normale slijtage).
	Afhandeling van klachten en/of meldingen
E-62	Opdrachtgever is eerste aanspreekpunt voor inwoners m.b.t. de inzameling van afval. Indien klachten toch bij opdrachtnemer terechtkomen, draagt opdrachtnemer deze ter afhandeling over aan de opdrachtnemer.
E-63	De afhandeling van klachten en meldingen gaat in samenspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, waarbij in ieder geval geldt: • Klachten over de inzameling zijn voor rekening van de opdrachtnemer; • Melding over niet geleegde containers dient de opdrachtnemer conform afspraak af te handelen; • Gebreken, reparatie of omwisselen aan of van de minicontainer die door inwoner of opdrachtnemer zijn gemeld, handelt opdrachtgever af;

	Dat de inzamelaar ook een signalerende functie dient te hebben bijvoorbeeld door het registreren van bijgeplaatst afval. De inzamelaar dient direct bij constatering, dit te rapporteren aan de opdrachtgever. De afhandeling van overige klachten en meldingen gaat in onderling overleg.
E-64	De opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenafhandeling.
E-65	Meldingen over niet geleegde containers dienen op werkdagen tussen 8 en 17 uur binnen 2 uur in behandeling te zijn genomen, zodat tijdig bekend is wanneer de inhaaldag is. Wanneer de nalediging is geweest, dient opdrachtnemer dit te bevestigen.
E-66	Overige klachten en meldingen dienen binnen 2 werkdagen in behandeling te zijn genomen door opdrachtnemer. De afhandeltermijn wordt per klacht/melding in overleg bepaald.
Omgang containerkaarten	
E-67	De opdrachtnemer laat containerkaarten achter op minicontainers die voor wat betreft plaats of inhoud onjuist zijn aangeboden. De opdrachtgever draagt zorg voor de productie en beschikbaarheid van de kaarten. De tekst wordt in overleg met de opdrachtnemer opgesteld. De werkwijze voor de containerkaarten wordt nader vastgelegd in het op te stellen inzamelplan.
E-68	Opdrachtgever werkt bij de steekproefsgewijze controles op kwaliteit van afval (zie eis 43) ook met containerkaarten. Deze containerkaarten zijn anders van opzet en inhoud dan bovengenoemde kaarten en worden alleen gebruikt voor controles. Aan containers met verkeerde inhoud wordt een 'afkeur' hanger gehangen. Wanneer dergelijke hanger aan de container is bevestigd en het inzamelvoertuig van opdrachtnemer komt langs, dient de container niet geleegd te worden.
Bepalingen geldend voor de inzameling van grof huishoudelijk afval	
E-69	Het werk bestaat uit het, op afroep, eens per maand en incidenteel bij huisontzettingen inzamelen en afvoeren van grof huishoudelijk afval in de gemeente Aa en Hunze.
E-70	Betaling van het aangemelde grof huishoudelijke afval door inwoners geschiedt rechtstreeks aan de opdrachtgever.
E-71	Aanmelding door inwoners van de gemeente van het in te zamelen grof huishoudelijke afval vindt rechtstreeks aan opdrachtgever plaats. De opdrachtgever geeft de opdrachtnemer tijdig voor het vaststellen van de inzamelroute een aanmeldingslijst door met de volgende gegevens per aanmelding: - Datum aanmelding; - Adres en postcode van de aanmelder van het grof afval; - Soort grof huishoudelijk afval (of code voor het soort afval) en de hoeveelheid per soort.
E-72	Op basis van deze aanmeldingslijst stelt de opdrachtnemer maandelijks de inzamelronde op. De complete aanmeldingslijst is tijdens de inzameling in het bezit van de chauffeur. Op de inzameldag checkt de chauffeur of de hoeveelheid en soort afval dat buiten geplaatst is, klopt met hetgeen aangemeld is en op de lijst staat. De chauffeur noteert de hoeveelheid en soort van het ingezamelde afval per adres op de verzamellijst. Nadat alle adressen bezocht zijn, brengt of verstuurt de chauffeur de aangevulde lijst uiterlijk op de eerstvolgende werkdag naar het Klantencontactcentrum van gemeente Aa en Hunze.
E-73	Een aansluiting mag per keer niet meer dan 2,5 m3 grof huishoudelijk afval aanbieden.
E-74	Bij het grof huishoudelijk afval mogen te scheiden afvalstromen niet worden aangeboden, zijnde: bouw- en sloopafval, sanitair, metalen, glas, afgedankte elektrische en elektronische apparaten, asbest, autobanden, takken, Klein Gevaarlijk

	Afval (KGA) en voorwerpen langer dan 150 cm, breder dan 100 cm of zwaarder dan 50 kilo uitgezonderd huishoudelijke artikelen of gebruiksvoorwerpen.
E-75	De inzameling van grof huishoudelijk afval over het gehele grondgebied van Aa en Hunze dient op een vaste, door de opdrachtnemer te kiezen weekday (geen zaterdag) plaats te vinden.
	Rapportageverplichtingen
E-76	Eens per kwartaal, binnen twee weken na afloop van de voorafgaande periode, rapporteert de opdrachtnemer schriftelijk aan de opdrachtgever over ten minste: • De ingezamelde hoeveelheden gft-, pmd- en restafval, gesplitst in minicontainers enerzijds en verzamelcontainers anderzijds; • Het aantal uitgereikte containerkaarten en de reden van uitreiking; • De ingezamelde hoeveelheid grof huishoudelijk afval; • Het aantal afkeurde afroepen voor grof huishoudelijk afval.
E-77	Eens per jaar, binnen 4 weken na afloop van het voorafgaand kalenderjaar, rapporteert de opdrachtnemer schriftelijk over de totale jaarhoeveelheden / jaarregistraties van de in het voorgaande artikel genoemde onderwerpen. Tevens worden de verschillen tussen het voorafgaande jaar en het jaar daaraan voorafgaand aangegeven.
E-78	Eénmaal per kwartaal vindt een periodieke evaluatie naar het functioneren van de inzameling plaats. Indien de opdrachtgever dit nodig acht, kan hij deze evaluatie vaker laten plaatsvinden.