

Bijlage 5 Programma van eisen

1. Eisen aan de opdracht

De aanbestedende dienst heeft voor deze aanbesteding een programma van eisen opgesteld om een minimaal kwaliteitsniveau zeker te stellen. De genoemde eisen in het programma van eisen zijn minimeisen waaraan de dienstverlening tijdens de duur van de raamovereenkomst dient te voldoen.

Inschrijver bevestigt met het doen van een inschrijving dat de aangeboden dienstverlening tijdens de gehele duur van de raamovereenkomst aan onderstaande gestelde minimeisen voldoet. Als uit de inschrijving blijkt dat deze niet voldoet aan de gestelde minimeisen wordt de inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Aan de gestelde minimeisen moet blijvend worden voldaan gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst.

	Algemene eisen aan de dienstverlening
1	Opdrachtnemer is in staat en bevoegd alle activiteiten en werkzaamheden die nodig zijn voor milieu incidentenbestrijding adequaat en professioneel uit te voeren. Opdrachtnemer kan beschikken over al het daarvoor benodigde materieel, personeel en middelen. Opdrachtnemer borgt dat dit materieel, personeel en middelen binnen de in de eisen gestelde termijnen op de incidentlocaties operationeel kunnen zijn.
2	Opdrachtnemer moet structureel kunnen voorzien in al het voor de uitvoering van calamiteitenbestrijding benodigde: - Personeel, zoals incidentcoördinator, verkeersregelaars, chauffeurs, etc. - Materieel, zoals voertuigen, wegdekreinigers, grondverzetmaterieel, actiewagens, etc. - Middelen en materialen, zoals reinigings-, schoonmaakmiddelen, bouwhekken, pylonen, verkeersborden, (aanstraat)verlichting, gereedschappen, schermen, etc.
3	Opdrachtnemer beschikt over de aanwezigheid van een 24-uurs bereikbaarheidssdienst en heeft een centraal telefonisch meldpunt voor opdrachtgever (365 dagen/24 uur/7 dagen).
	Opdrachtnemer moet de calamiteit op een zodanige wijze verhelpen dat er geen direct gevaar meer is voor betrokken personen, gebruikers van de openbare ruimte en/of het milieu. De scope van milieu-incidentenbestrijding betreft het veiligstellen en/of verwijderen van zaken die hinder veroorzaken en het beheersbaar maken van de situatie. Het gaat hierbij onder andere om (niet uitputtend): - veilig stellen van de locatie, inclusief het treffen van noodzakelijke verkeersmaatregelen conform CROW publicatie 96b. - Uitvoeren van wegdek- en/of oppervlakte reiniging waarbij verontreinigingen met oliën, brandstof, koelvloeistof, verf, vetten, modder, glas, (alle soorten) drugs, brandvlekken verholpen moeten worden. - Uitvoeren van reinigen op/in bermen en oppervlakte water , waarbij verontreinigingen met oliën, brandstof, koelvloeistof, verf, vetten, modder, glas, (alle soorten) drugs en asbest verholpen moeten worden. - Verwijderen en afvoeren van voorwerpen die als gevolg van de calamiteit in oppervlaktewateren terecht zijn gekomen. - Verwijderen van voorwerpen en/of gedumpt afval (inclusief drugsafval en asbest). - Begeleiden van het wegnemen/verwijderen van bodemverontreiniging na een lekkage conform BRL SIKB 6000/protocol 6001 of de op dat moment geldende BRL certificering.



	- Uitvoeren van bodemonderzoeken na overleg met opdrachtgever en adviserende instanties (zoals de omgevingsdienst of officier van dienst bevolkingszorg). - Het uitvoeren van bodemonderzoek dient plaats te vinden conform de dan geldende wet- en regelgeving.
4	De opdrachtnemer handelt bij de uitvoering conform de dan geldende wet- en regelgeving die ten aanzien van het milieu en het veilig werken zijn vastgesteld. Eventueel op de dienstverlening toepasselijke gewijzigde of nieuwe wettelijke voorschriften, welke gedurende de looptijd van de raamovereenkomst van kracht worden, worden door opdrachtnemer eveneens in acht genomen.
5	Beeldmateriaal zoals bijvoorbeeld foto's en filmpjes die opdrachtnemer gedurende de uitvoering van deze opdracht maakt, welke op basis van de eisen gevraagd wordt en/of gedeeld wordt met opdrachtgever zijn voorzien van: - Locatiegegevens o.b.v. GPS van de plek waar het beeldmateriaal gemaakt is; - Automatische datum- en tijdsaanduiding van het moment, waarop het beeldmateriaal gemaakt is.
6	Opdrachtnemer moet 365 dagen per jaar, 24 uur per dag de gevraagde dienstverlening kunnen uitvoeren.
7	De standaard werktijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 7:00 tot 18:00 uur.
8	Opdrachtnemer stemt vooraf met opdrachtgever de betrokkenheid van het bevoegd gezag, OMWB, af.
9	Opdrachtnemer ontzorgt desgevraagd de opdrachtgever bij het doen van noodzakelijke meldingen bij het bevoegd gezag / OMWB* (start- en eindmelding, noodzakelijke communicatie en verslaglegging) en NODR. *OMWB d.w.z. Omgevingsdienst Midden- en West-Brabant Meldingen dienen gemeld te worden via de applicatie van de NODR.

	Maken en ontvangen van meldingen
10	Opdrachtnemer heeft één centraal telefoonnummer beschikbaar voor opdrachtgever. Dit nummer is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar. Opdrachtgever belt met dit nummer voor het afroepen van de dienstverlening.
11	Opdrachtnemer handelt proactief op basis van de verstrekte informatie bij een melding door opdrachtgever. Opdrachtnemer zet het materieel en personeel op effectieve en efficiënte wijze in, zodat het milieu-incident op zo snel mogelijk wijze wordt verholpen.
12	Opdrachtnemer stelt per opdrachtgever een webapplicatie ter beschikking waarin alle meldingen/beknopte rapportages digitaal worden vastgelegd. In deze applicatie wordt voor alle meldingen een incident dossier aangemaakt. Iedere melding heeft zijn eigen unieke ID-nummer. Opdrachtnemer zorgt voor een volledig dossier per melding. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zo actueel mogelijk bijhouden en correct vullen van het digitale incidenten-dossier. De digitale informatie moet eenvoudig te raadplegen zijn en in een beveiligde omgeving zijn opgeslagen. Alle benodigde informatie per melding is vastgelegd in deze applicatie. De applicatie is benaderbaar door minimaal 3 personen per opdrachtgever en NODR. Onder benodigde informatie wordt minimaal verstaan: ○ Indien gewenst door de gemeente, Intern nummer van de gemeente vermelden. ○ Beeldmateriaal waarop de omvang en de ernst van het incident en betrokken voertuigen inclusief kentekens die het milieu-incident hebben veroorzaakt zichtbaar zijn. ○ Beeldmateriaal waarop de inzet van de opdrachtnemer zichtbaar is. ○ Korte omschrijving van het incident;

	○ Situering en tijdstip van de uitgevoerde werkzaamheden; ○ Opsomming van het ingezet materieel inclusief de aankomsttijd en duur inzet op locatie.
13	De beknopte rapportage moet altijd binnen 24 uur na ontvangst digitaal vastgelegd zijn, waarbij een nieuw incident-dossier geopend is en het unieke ID-nummer (digitaal) aan opdrachtgever verstrekt is. Opdrachtgever en NODR krijgen een email notificatie op het moment dat een nieuwe melding is vastgelegd, met hierin een korte omschrijving van de melding en het ID nummer.

	Werkwijze algemeen
14	Opdrachtnemer beschikt over een 1e lijns beredderingsvoertuig. Het 1e lijns voertuig van opdrachtnemer is in staat kleine verontreinigingen (maximaal 8m2) in vaste en vloeibare vorm direct op te ruimen. Het 1e lijns voertuig moet geschikt zijn om bij alle voorkomende incidenten ingezet te worden. De incidentcoördinator moet altijd met dit 1e lijns voertuig op de incidentlocatie ter plaatse komen. De uitrusting van het 1e lijns voertuig bevat minimaal: - optische signalering/actieraam, zodat het voertuig ingezet kan worden als tijdelijke afzetting / waarschuwing; - diverse absorptiematerialen en afzetmaterialen; - reinigingsmiddelen voor het direct aanbrengen op de verontreiniging; - PBM's (persoonlijke beschermingsmiddelen) voor alle mogelijk voorkomende incidenten; - PID (Photo Ionisatie Detector) en pH meter; - PE (polyethyleen) verpakkingsmaterialen; - handgereedschap en strooizout;
15	De incidentcoördinator is altijd met het 1e lijn voertuig binnen 45 minuten na het maken van een melding door opdrachtgever aanwezig op de incidentlocatie in het werkgebied van opdrachtgever.
16	De incidentcoördinator start onmiddellijk na aankomst op de incidentlocatie (voor zo ver dat mogelijk is) met het vaststellen van de maatregelen om de situatie veilig te stellen. Als de incident coördinator bij aankomst op de incidentlocatie constateert dat het incident met beperkte/eenvoudige door hemzelf uit te voeren handelingen verholpen kan worden, waarbij geen aanvullend materieel en/of personeel nodig is, moet de incident coördinator dit direct zelf oplossen. De incident coördinator is door ervaring en opleiding in staat om de bereddering en vervolgwerkzaamheden in alle situaties op een veilige en verantwoorde wijze uit te voeren en te coördineren.
17	Als de inzet van aanvullend materieel, personeel of middelen nodig is, dit ter beoordeling door de incident coördinator in overleg met dienstdoende medewerker van de gemeente, is het

	volgende van toepassing: - Het aanvullende materieel, personeel en/of de middelen die nodig zijn, worden afgeroepen door de incident coördinator; - In het digitale incident dossier wordt vastgelegd op welk moment (datum en tijd) welk aanvullend materieel, personeel en/of middelen er afgeroepen is; - De incident coördinator registreert in het digitale incident dossier in tekst en beeld het moment (datum en tijd) waarop het aanvullende materieel, personeel en/of de middelen aankomt op de incidentlocatie; - De daadwerkelijke inzet van het aanvullende materieel, personeel en/of de middelen wordt met foto's vastgelegd in het digitale incidentdossier. Het materieel, personeel en/of de middelen die aanvullend afgeroepen worden <u>zijn binnen 45 minuten na de afroep op de incidentlocatie aanwezig.</u> Het materieel, personeel en/of de middelen die aanvullend nodig zijn, worden onmiddellijk bij aankomst op de incidentlocatie (onder coördinatie van de incident coördinator) ingezet voor het uitvoeren van de betreffende werkzaamheden. De incident coördinator maakt een foto op het moment dat aanvullend materieel, personeel en/of middelen daadwerkelijk ingezet worden.
18	Opdrachtgever kan, afhankelijk van de aard van een incident, besluiten de incidentlocatie enkel veilig te (laten) stellen. In dat geval worden de werkzaamheden die nodig zijn voor het daadwerkelijk verhelpen van het incident op een ander (nader te bepalen) moment (bijvoorbeeld de eerstvolgende werkdag) uitgevoerd. Opdrachtgever kan het daadwerkelijke verhelpen van het incident dan zelf uitvoeren en/of laten uitvoeren door opdrachtnemer.
19	De incidentcoördinator meldt de melding telefonisch bij opdrachtgever af, nadat deze verholpen is. Deze afmelding wordt in tekst toegevoegd aan het digitale incident dossier. De afmelding van een melding is altijd voorzien van foto's, waaronder overzichtsfoto's, waarop de eindsituatie op de incidentlocatie duidelijk zichtbaar is op het moment dat de incident coördinator deze verlaat. Het digitale dossier <u>is binnen 24 uur</u> bijgewerkt met de bijbehorende foto's van het begin en eind van het incident. Zowel opdrachtgever als de NODR dienen toegang te hebben in het digitale dossier (systeem/portal).
20	Na afmelding van het incident wordt het incidentdossier compleet gemaakt en vervolgens afgesloten. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat in het incidentdossier tenminste (voor zo ver van toepassing) is opgenomen: - de tijdens de melding aangenomen informatie; - exacte incidentlocatie; - daadwerkelijke realisatie van de termijnen, zoals in dit programma van eisen is opgenomen; - situatie schets van het incident die op de incidentlocatie gemaakt is door de incident coördinator; - soort incident en omschrijving van de uitgevoerde dienstverlening; - omschrijving van al het materieel, personeel en middelen die ingezet zijn, voorzien van de vereiste foto's, voor het verhelpen van het incident; - duur/hoeveelheid van het ingezette materieel, personeel en middelen; - kentekens van al het materieel dat ingezet is; - alle gemaakte foto's waaronder de startfoto's, tussentijdse overzicht foto's en overzicht foto's van de eindsituatie bij beëindiging van de dienstverlening; - indien bekend de gegevens, zoals kenteken, naam en adres, van de betrokkenen bij het incident; - scans van weeg- en transportbonnen m.b.t. de afgevoerde (afval)stoffen;

	- Indien van toepassing: uitgevoerde (bodem)onderzoeken; - indien van toepassing: correspondentie OMWB; - gedetailleerd kostenoverzicht per incident; - intern nummer van de opdrachtgever en of dossiernummer NODR. De kosten voor het opstellen van het incidentendossier zijn inbegrepen in de startkosten per incident. Dit is inclusief alle kosten van correspondentie en communicatie ter afronding van het incident en mogelijk vragen ten behoeve van het schadeverhalen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het incidentendossier binnen 5 werkdagen compleet gemaakt en afgesloten wordt, <u>tenzij anders overeengekomen met opdrachtgever.</u>
21	Het treffen van (tijdelijke) verkeersmaatregelen op en/of rondom de incidentlocatie wordt, indien noodzakelijk, door de opdrachtnemer verzorgd. Deze maatregelen dienen volledig aan de geldende normen en vigerende wetgeving te voldoen, waaronder BRL 9101, RWS richtlijnen, CROW publicatie 96b voor niet-autosnelwegen en wegen binnen de bebouwde kom. Opdrachtnemer moet hiervoor kunnen voorzien in de juiste equipment.
22	Als de opdrachtnemer constateert dat er als gevolg van het incident (naar verwachting) een sanering bij een ongewoon voorval uitgevoerd moet worden, moet opdrachtnemer dit aan opdrachtgever melden. Voor de daadwerkelijke sanering (de graafwerkzaamheden), zal opdrachtgever een aanvullende opdracht aan een daarin gespecialiseerde partij verstrekken. Deze aanvullende saneringswerkzaamheden hebben geen spoedeisend karakter. Hiervoor zal opdrachtgever normaliter een andere partij dan Opdrachtnemer inroepen, maar houdt zich ook het recht voor om een offerte aan opdrachtnemer hiervoor op te vragen. Slechts als opdrachtgever daarom verzoekt, wordt de sanering, indien dat mogelijk is, onder coördinatie van opdrachtnemer uitgevoerd. Bedoeld wordt een bodemonderzoek, na een spoedsanering, zoals afgraven bermen. Deze moet minimaal voldoen aan BRL SIKB 6001 en dient te voldoen aan de CROW 400. Doel van dit onderzoek is het vaststellen van een eventuele restverontreiniging ontstaan door het ongewone voorval. Aanvullend bodemonderzoek en sanering vallen in eerste instantie niet onder deze calamiteitenregeling. Hiermee wordt niet bedoeld een spoedsanering (binnen 24 uur na voorval) om verdere verspreiding van de verontreiniging te voorkomen. Opdrachtnemer beschikt over voldoende kennis en materieel om gedurende de eerste bereddering een spoedsanering uit te voeren.
23	Geruimde (afval)stoffen dienen te worden afgevoerd naar een erkend en voor de betreffende stof gecertificeerde verwerker. Opdrachtnemer is voor het transport van afvalstoffen in het bezit van de benodigde transportvergunningen (VIHB). Tijdens de voorlopige gunningsbeslissing dient inschrijver deze te overleggen ter verificatie.
24	Opdrachtnemer maakt met weegbonnen, welke afkomstig zijn van de gecertificeerde verwerker, inzichtelijk welke hoeveelheden (afval)stoffen er bij de verwerker afgeleverd zijn. Aangetoond dient te worden dat de afgeleverde (afval)stoffen afkomstig zijn van de betreffende incidentlocatie. Het transport van geruimde (afval)stoffen moet voldoen aan de op de betreffende (afval)stof van toepassing zijnde wettelijke eisen. Indien van toepassing moet opdrachtnemer voor transport ook voorzien van de benodigde transport- en/of begeleidingspapieren.

	Nadere specificaties calamiteitenbestrijding
25	Opdrachtnemer moet schoonmaakmiddelen gebruiken die geschikt zijn voor het reinigen van de betreffende aangetroffen vervuiling. Deze te gebruiken schoonmaakmiddelen moeten daarnaast geschikt zijn voor gebruik op het te reinigen type oppervlakte. De schoonmaakmiddelen dienen aan onderstaande te voldoen: - De van toepassing zijnde in Nederland en/of Europa gelden wettelijke eisen (lees: de schoonmaakmiddelen moeten in Nederland gebruikt mogen worden); - De voor schoonmaakmiddelen gestelde normen; - Geen onnodige schade veroorzaken aan de ondergrond, het milieu en/of gevaarlijk zijn in gebruik voor personeel en eventuele omstanders; - Efficiënt zijn in de uitvoering (lees: de doorlooptijd van reinigingsactiviteiten niet vertragen); - Materiaal- en arbeidskosten beperken. Opdrachtnemer moet de naam en de prijs van de schoonmaakmiddelen voor het reinigen van verontreiniging als gevolg van oliën, vetten, brandstoffen en koelvloeistoffen, die uitgevraagd zijn in het prijsinvalformulier, vermelden. Opdrachtnemer moet de in zijn inschrijving vermelde schoonmaakmiddelen voor verontreiniging als gevolg van genoemde stoffen daadwerkelijk tijdens de uitvoering van de overeenkomst gebruiken.

	Eisen aan in te zetten personeel
26	Opdrachtnemer zet personeel in dat: - goed geïnstrueerd en voorbereid is op de uit te voeren werkzaamheden; - kennis heeft van de betreffende veiligheidsvoorschriften en de aan de werkzaamheden gestelde wettelijke eisen; - over benodigde vaardigheidsbewijzen m.b.t. het materieel (zoals rijbewijs of certificaten) beschikt; - over een geldig certificaat VCA (Basisveiligheid of VOL) en Veilig werken langs de weg, waarbij de incident coördinator als bevoegd verkeersregelaar op kan treden; - de Nederlandse taal dusdanig machtig is dat dit geen belemmering vormt bij het uitvoeren van de werkzaamheden en communicatie met opdrachtgever; - zich klantvriendelijk op stelt ten opzichte van het publiek op en rondom de incidentlocatie en correcte omgangsvormen toepast; - beschikt over kleding en PBM's die voldoen aan WIU2020 CROW*; - werkzaamheden verricht, vrij van alcohol, verdovende middelen en andere middelen die de uitvoering van de werkzaamheden hinderen. *WIU d.w.z. Werk in Uitvoering Het bovenstaande geldt voor zowel het eigen personeel als eventueel ingehuurd personeel. Bij het niet nakomen van het gestelde in deze eis kan opdrachtgever te allen tijde vorderen dat één of meerdere personeelsleden van opdrachtnemer direct worden vervangen door andere(n), zonder dat hiervoor extra kosten in rekening gebracht kunnen worden.

	Algemene eisen aan in te zetten materieel en materiaal
27	Opdrachtnemer moet zich zelfstandig op de hoogte te stellen waar er in het werkgebied eventuele beperkingen zijn in relatie tot de aanrijtijden. Het gaat hierbij om beperkingen ten aanzien van bijvoorbeeld (maar niet uitputtend) maximale doorrij hoogte, milieuzone, maximale aslast en draagkracht van bruggen en/of wegen, maar ook files, wegopbrekingen en/of omleidingen.

	Communicatie over contractuele voorwaarden
28	Opdrachtgever dient gedurende de looptijd van de overeenkomst te allen tijden te beschikken over een Nederlands sprekend vaste contactpersoon(en) van opdrachtnemer.
29	Opdrachtgever voert minimaal één maal per halfjaar een voortgangsoverleg met opdrachtnemer op een door de opdrachtgever vast te stellen plaats en tijd. • Voorafgaand aan het overleg stelt opdrachtnemer een financieel overzicht op per opdrachtnummer en kalenderjaar, en doet dit uiterlijk zeven dagen voor het overleg aan de Directie van opdrachtgever toekomen; • Tijdens het voortgangsoverleg worden o.a. de volgende zaken met opdrachtnemer worden besproken: ○ Kwaliteit van de dienstverlening; ○ Voortgang van de dienstverlening; ○ Administratie van de dienstverlening; ○ Bijzondere gevallen in de uitvoering; ○ Communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer; ○ Veiligheid en gezondheid op het werk; ○ Overige relevante zaken. • Opdrachtnemer maakt van elke bespreking een verslag, dat per e-mail (en in het online systeem van de opdrachtnemer) aan de opdrachtgever wordt verzonden en in de volgende bespreking wordt vastgesteld.