

DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

CYCLUS N.V.

DEEL B – PRODUCTBLADEN

INHOUDSOPGAVE

A. Inzameling ALGEMEEN	4
A. Inzameling huishoudelijk restafval	7
A. Inzameling Groente-, Fruit-, Tuinafval en Etenresten	8
A. Inzameling huishoudelijk Oud Papier en Karton.....	9
A. Inzameling huishoudelijk Plastic, Metalen verpakkingen en Drankenkartons	10
A. Inzameling grof huishoudelijk afval, op aanvraag	11
A. Inzameling grof huishoudelijk tuinafval, op aanvraag	12
A. Inzameling huishoudelijk verpakkingsglas.....	13
A. Inzameling KCA: oude medicijnen en injectienaalden bij apotheken	14
A. Inzameling kerstbomen.....	15
A. Faciliteren DIFTAR	16
B. Inrichten, verzorgen en beschikbaar houden van inzamelvoorzieningen ALGEMEEN	17
B. Inrichten, verzorgen en beschikbaar houden van inzamelvoorzieningen in de openbare ruimte	19
B. Inrichten, verzorgen en beschikbaar houden van inzamelvoorzieningen algemeen	20
B. Inrichten, verzorgen, beschikbaar houden van mini- en rolcontainers met chip..	23
B. Verstrekken en beheren (digitale) milieupassen	24
C. Overslag, Transport en Verwerking	25
C. Overslag van huishoudelijke afvalstromen/ grondstoffen	27
D. Reiniging - ALGEMEEN	28
D. Reiniging - Onkruidbeheersing	29
D. Reiniging – Beheersen zwerfafval	30
D. Reiniging - Maatwerk	31
E. Gladheidbestrijding	32
F. Klantenservice	34

F. Directe klantcommunicatie over afval en reiniging	36
F. Afvalvrije School Project.....	39
F. Gedragsinterventies	40
F. Kwaliteitscontrole grondstoffen.....	41
G. Advisering	42
H. Beheren van een milieustraat.....	44
H. Mobiele Milieustraat	46
I. Aansluitingen DVO	47

A. Inzameling ALGEMEEN

Algemeen

- De feitelijke inzameling kan plaatsvinden tussen 07:00 en 22:00 uur van maandag t/m zaterdag.
- Als gevolg van zon- en feestdagen of bijzondere omstandigheden kan de inzameling, in overleg tussen Cyclus en gemeente, op andere dagen en/of tijden plaatsvinden.
- Als gevolg van extreme weersomstandigheden kan de inzameling op andere momenten plaatsvinden, conform het Cyclus-protocol extreme weersomstandigheden (Voor de actuele versie zie: online Grondstoffenplatform → documenten gemeenten en GP-A → aanhangsels DVO). Hierbij kan gedacht worden aan extreme hitte en/of weersomstandigheden waarvoor het KNMI de code oranje of rood afkondigt.
- De daadwerkelijke inzameling (van iedere fractie en elk inzamelmiddel) is door Cyclus afgestemd op de gemeentelijke situatie (zoals; infrastructuur, aanbestedwijze, tonnages en stedelijkheidsklasse). Voorafgaand aan het opstellen van het inzamelplan stemt Cyclus de uitgangspunten en randvoorwaarden af met iedere afzonderlijke gemeente. Uitgangspunten en randvoorwaarden zijn in ieder geval:
 - Gemeentelijk afval- en reinigingsbeleid
 - Wijzigingen infrastructuur
 - Aanbestedwijze
 - Aangeboden tonnages
 - Stedelijkheidsklasse
 - Maximaal aantal aansluitingen per inzamelmiddel

INZAMELING

Taken gemeente

- In overleg met Cyclus bepalen van de verzamelplaatsen/aanbestedplaatsen waar de inzamelmiddelen (afvalzak, minicontainer, rolcontainer) aangeboden moeten worden.
- Kosten die voortvloeien uit het creëren van verzamelplaatsen/aanbestedplaatsen zijn voor rekening van de gemeente.
- In overleg met Cyclus bepalen van de locatie van boven- en ondergrondse inzamelvoorzieningen.
- Bij verkeersafzettingen/wegafsluitingen ervoor zorg dragen dat de inzamelmiddelen (afvalzak, minicontainer, rolcontainer) op een alternatieve plaats worden aangeboden die bereikbaar is voor een inzamelvoertuig, en het informeren van de inwoners en Cyclus hierover. Indien de gemeente Cyclus niet heeft geïnformeerd over de afsluiting wordt er na overleg nageden en brengt Cyclus de extra kosten daarvan in rekening bij de gemeente.
- Cyclus vroegtijdig betrekken bij de planvorming van nieuwbouwlocaties, renovaties en reconstructies in verband met routes, locaties, aanbestedplaatsen en alternatieven.
- Zorg dragen voor bekendmaking aan inwoners over de wijze van aanbesteden van afvalstromen/grondstoffen aan Cyclus.
- Zorg dragen voor de toegankelijkheid van inzamelvoorzieningen die in pandig zijn opgeslagen door het verstrekken van de benodigde sleutels/afvalpas/code.
- Als het aantal aansluitingen wijzigt als gevolg van de oplevering van nieuwe woningen etc. zal de gemeente Cyclus elk kwartaal informeren en zal het aantal aansluitingen per kwartaal worden bijgesteld.

Taken Cyclus

- Cyclus levert het inzamelplan op 1 oktober voor de start van het nieuwe jaar aan. Vooraf is deze inzamelplanning afgestemd met de gemeente. Uiterlijk 1 november ontvangt Cyclus een reactie of akkoord van de gemeente.
- Indien Cyclus afwijkt van de inzamelplanning wordt dit terstond, met gefundeerde argumenten, gemeld aan de gemeente.
- Cyclus leegt alleen die minicontainers die:
 - geplaatst zijn vóór 7.30 uur (In de maanden juni tot en met augustus vóór 7.00 uur o.b.v. het hitteprotocol).
 - op de daartoe bestemde plaatsen staan.

- de correcte fractie bevatten. Cyclus communiceert naar de gemeente afkeur, waarna gezamenlijk wordt overlegd over een passende oplossing.
- een gesloten deksel hebben en waar de afvalstroom/grondstof niet uitsteekt.
- niet zwaarder zijn dan 75 kg en waarin de afvalstroom/grondstof niet is aangestampt.
Afvalstromen/grondstoffen die beklemd of vastgevroren zijn worden niet ingezameld.
- Er is sprake van bijplaatsingen als er afvalstromen/grondstoffen buiten een afvalcontainer zijn geplaatst, vaak direct ernaast of vlak erbij. Voor de afhandeling van de bijgeplaatste afvalstromen/grondstoffen, is de onderstaande werkwijze van toepassing en als volgt:
 - Bijplaatsingen bij alle inzamelmiddelen met fijn huishoudelijk restafval:
 - Bijplaatsingen worden nooit meegenomen (tenzij anders afgesproken).
 - Bijplaatsingen overige aangeboden afvalstromen/grondstoffen:
 - Indien de bijplaatsingen dezelfde afvalstroom/grondstof betreffen als aangeboden: de bijplaatsingen worden wel meegenomen. Indien de hoeveelheden relatief groot zijn dan wel toenemen vindt overleg tussen Cyclus en gemeente plaats.
 - Indien de bijplaatsingen een andere afvalstroom/grondstof betreffen dan aangeboden: de bijplaatsingen worden niet meegenomen (tenzij anders is afgesproken).
 - Cyclus informeert de gemeente over de locaties met de bijplaatsingen, met foto.
 - De gemeente besluit of een onderzoek naar een mogelijke overtreding nodig/wenselijk is en geeft na de afronding van het onderzoek opdracht aan:
 - De interne organisatie van de gemeente voor verwijdering van de bijplaatsingen of
 - Cyclus voor de verwijdering van de bijplaatsingen (meerwerk).
- Minicontainers zijn teruggeplaatst op de daartoe bestemde aanbiedplaatsen zonder dat ander verkeer hierdoor gehinderd wordt.
- Cyclus en gemeente streven er naar om haar verzamelcontainers voor restafval, GFT+E en PMD te voorzien van hard- en software die het mogelijk maakt om een vulpercentage aan te geven. Dit vulpercentage wordt gebruikt als stuurinformatie om ervoor te zorgen dat verzamelcontainers voor 95% toegankelijk/beschikbaar zijn. Daar waar nog geen hard- en software aanwezig is vindt lediging plaats op basis van ervaring.
- Cyclus accepteert grof huishoudelijk afval en grof tuinafval alleen onder de volgende voorwaarden :
 - Vooraf aangemeld bij klantenservice van Cyclus.
 - Er zijn minimaal x aantal adressen aangemeld en maximaal x aantal. Deze aantallen verschillen per gemeente en zijn vooraf afgestemd met de desbetreffende gemeente.
 - Aangeboden op de inzamel dag vóór 7.30 uur. (In de maanden juni tot en met augustus vóór 7.00 uur o.b.v. het hitteprotocol.)
 - Aangeboden aan de rand van de openbare weg, zonder dat ander verkeer gehinderd wordt, of op een andere voor de inzamelwagen goed bereikbare plaats.
 - Het gewicht per eenheid mag niet meer zijn dan 23 kg, m.u.v. op de afvalkalender aangegeven uitzonderingen.
 - Los afval dient gebundeld te zijn.
 - Losse takken/planken e.d. mogen niet langer zijn dan 1,50 m.
 - Het totale volume mag niet groter zijn dan 1 m³ of 2 m³ (afhankelijk van het beleid van de gemeente) voor grof huishoudelijk afval en 2 m³ voor grof tuinafval.
- Kwaliteitscontrole door chauffeur/belader tijdens de inzamelroute:
 - Indien tijdens de inzamelroute de chauffeur/belader een in geringe mate verontreinigde minicontainer aantreft wordt deze minicontainer wel geleegd en voorzien van een verwijzing naar de aard van de verontreiniging en aandacht voor de scheidingsregels. Dit wordt online vastgelegd en Cyclus zorgt ervoor dat er digitaal inzicht wordt gegeven aan de gemeente.
 - Indien tijdens de inzamelroute de chauffeur/belader een ernstig verontreinigde minicontainer of zak aantreft wordt deze minicontainer of zak niet geleegd/meegenomen. De minicontainer wordt voorzien van een grondstoffenkaart.
- Cyclus ruimt direct het afval op dat het gevolg is van het inzamelen van dit afval. Het gaat om het gemorste afval daar waar normaliter het afval wordt aangeboden. De norm die hierbij wordt gehanteerd staat vermeld in de Kwaliteitscatalogus Openbare ruimte CROW, schaalbalk voor grof en fijn zwerfafval, kwaliteitseis B.
- Meldingen: Cyclus maakt onderscheid tussen meldingen en klachten. Meldingen komen voort uit de uitvoering. Deze meldingen worden hersteld. Cyclus informeert de melder over hoe en wanneer dat gebeurt. Gemeenten hebben actueel digitaal inzicht in de meldingen.

- Klachten zijn signalen vanuit inwoners over herhaaldelijke meldingen die leiden tot irritatie of over gedragingen van medewerkers van Cyclus. Klachten worden volgens een aparte procedure behandeld. De klager wordt op de hoogte gebracht van de uitkomsten van het onderzoek dat Cyclus uitvoert naar aanleiding van de klacht. De gemeente ontvangt een rapportage over het aantal klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld. Bij klachten die niet opgelost kunnen worden door Cyclus vindt er overleg tussen Cyclus en gemeente plaats over de afhandeling en eventuele doorverwijzing.

A. Inzameling huishoudelijk restafval

Benaming product(en) Inzameling huishoudelijk restafval

A001: Inzameling huishoudelijk restafval via zakken

A002: Inzameling huishoudelijk restafval via minicontainer

A004: Inzameling huishoudelijk restafval via inzamelvoorziening

Omschrijving product(en)

A002: Inzamelen van huishoudelijk restafval d.m.v. het ledigen van minicontainers. Minicontainers zijn het meest gebruikte inzamelmiddel voor huishoudelijk restafval bij laagbouwwooningen. Er worden minicontainers van 140 liter en 240 liter geleegd.

A004: Inzamelen huishoudelijk restafval d.m.v. het ledigen van (semi-)ondergrondse (pers)containers. Er worden (semi-)ondergrondse containers tot maximaal 5 m³ geleegd. Deze containers kunnen voorzien worden van een toegangscontrolesysteem (TGCS), op basis waarvan Cyclus het aantal stortingen kan monitoren. Indien gewenst geeft Cyclus inzicht in de ledigingsmomenten en vullingsgraad. Daarnaast worden 660 liter en 1100 liter bovengrondse inzamelvoorzieningen geleegd.

A001: In uitzonderlijke situaties kan gebruikt worden gemaakt van inzameling met zakken.

Doel/Doelstelling

- Met het product “inzamelen huishoudelijk restafval” ondersteunt Cyclus de gemeente in het uitvoeren van haar wettelijke plicht als vermeld in hoofdstuk 10 van de Wet Milieubeheer en draagt bij aan het gemeentelijk beleid van bron scheiden.
- Het product biedt inwoners de mogelijkheid hun restafval kwijt te kunnen.
- Het product “Inzameling huishoudelijk restafval” draagt bij aan het realiseren van de gemeentelijke VANG-doelstellingen.

Resultaat

- Volgens vooraf afgesproken frequentie en op afgesproken vaste dagen zijn alle aangeboden minicontainers geleegd of de zakken ingezameld.
- Minicontainers zijn teruggeplaatst op de daartoe bestemde plaatsen.
- De daadwerkelijke inzameling is afgestemd op de gemeentelijke situatie (zoals: infrastructuur, aanbestedwijze, stedelijkheidsklasse). Het ledigen van de inzamelvoorziening is door Cyclus afgestemd op de gemeentelijke situatie (zoals: infrastructuur, aanbestedwijze, tonnage en stedelijkheidsklasse).
- Lediging wordt wanneer nodig geregistreerd voor eventuele verrekening (Diftar-gemeentes).
- De inwoner die gebruikmaakt van een inzamelvoorziening kan zijn/haar afval altijd kwijt in zijn/haar directe woonomgeving. Bij gebruik van een toegangssysteem wordt een huishouden gekoppeld aan minimaal twee inzamelvoorzieningen voor deze fractie of toegewezen aan de inzamelvoorzieningen in een bepaald gebied. Afhankelijk van de gemeente kunnen hier andere afspraken over gemaakt worden.

Gekoppeld productblad

- F001 Klantenservice

Verwijzing naar andere productbladen/protocollen

- N.v.t.

Afrekenenheid

- Tarief per aansluiting.
Jaarlijks wordt het aantal aansluitingen vastgesteld conform de procedure ‘vaststellen aantal aansluitingen’. Voor de actuele versie van de bijlage, zie: online Grondstoffenplatform → documenten gemeenten en GP-A → aanhangsels DVO.

A. Inzameling Groente-, Fruit-, Tuinafval en Etenresresten

Benaming product(en)Inzameling Groente-, Fruit-, Tuinafval en Etenresresten

A012: Inzameling huishoudelijk Groente-, Fruit-, Tuinafval en Etenresresten via minicontainers

A014: Inzameling huishoudelijk Groente-, Fruit-, Tuinafval en Etenresresten via inzamelvoorziening

Omschrijving product(en)

A012: Inzamelen GFT+E d.m.v. het ledigen van minicontainers. Minicontainers zijn het meest gebruikte inzamelmiddel voor GFT+E bij laagbouwwooningen. Er worden minicontainers van 140 liter en 240 liter geleegd.

A014: Inzamelen huishoudelijk GFT+E d.m.v. het ledigen van bovengrondse GFT+E-voorzieningen. Er worden GFT+E-voorzieningen van 240, 660 of 1100 liter geleegd die zijn geplaatst in camouflageboxen. Deze containers kunnen voorzien worden van een toegangscontrolesysteem (TGCS), op basis waarvan Cyclus het aantal stortingen kan monitoren.

Doel/Doelstelling

- Met product 'Inzameling GFT+E' ondersteunt Cyclus de gemeente in het uitvoeren van haar wettelijke plicht als vermeld in hoofdstuk 10 van de Wet milieubeheer en draagt bij aan het gemeentelijk beleid van bron scheiden.
- Het product biedt inwoners de mogelijkheid hun huishoudelijk GFT+E kwijt te kunnen.
- Het product 'Inzameling GFT+E' draagt bij aan het realiseren van de gemeentelijke VANG-doelstellingen.

Resultaat

- Het GFT+E afval is gescheiden ingezameld.
- Volgens vooraf afgesproken frequentie en op afgesproken vaste dagen zijn alle aangeboden minicontainers geleegd.
- De daadwerkelijke inzameling is afgestemd op de gemeentelijke situatie (zoals: infrastructuur, aanbodwijze, stedelijkheidsklasse). Het ledigen van de inzamelvoorziening is door Cyclus afgestemd op de gemeentelijke situatie (zoals: infrastructuur, aanbodwijze, tonnages en stedelijkheidsklasse).
- Minicontainers zijn teruggeplaatst op de daartoe bestemde plaatsen en de rolcontainers en minicontainers worden teruggeplaatst in de inzamelvoorziening die weer op slot gaat.
- De inwoner die gebruik maakt van een inzamelvoorziening voor GFT+E kan zijn/haar afval altijd kwijt in zijn/haar directe woonomgeving.
- Het product 'Inzameling GFT+E' draagt bij aan het sluiten van de keten door vergisting en compostering van GFT+E.
- Bij gebruik van een toegangssysteem wordt een huishouden gekoppeld aan minimaal twee inzamelvoorzieningen voor deze fractie of toegewezen aan de inzamelvoorzieningen in een bepaald gebied. Afhankelijk van de gemeente kunnen hier andere afspraken over gemaakt worden.

Gekoppeld productblad

- F001 Klantenservice

Verwijzing naar andere productbladen/protocollen

- N.v.t.

Afrekenenheid

- Tarief per aansluiting.
Jaarlijks wordt het aantal aansluitingen vastgesteld conform de procedure 'vaststellen aantal aansluitingen'. Voor de actuele versie van de bijlage, zie: online Grondstoffenplatform → documenten gemeenten en GP-A → aanhangsels DVO.

A. Inzameling huishoudelijk Oud Papier en Karton

Benaming product(en)Inzameling Oud Papier en Karton (OPK)

A022: Inzameling huishoudelijk Oud Papier en Karton via minicontainer en los

A023: Inzameling huishoudelijk Oud Papier en Karton via minicontainer en los i.s.m. verenigingen

A024: Inzameling huishoudelijk Oud Papier en Karton via inzamelvoorziening

Omschrijving product(en)

A022 en A023:Inzamelen van OPK d.m.v. het ledigen van minicontainers en/of los aangeboden. Het betreft hier enkel het huishoudelijk OPK. Er worden minicontainers van 140 liter en 240 liter geleegd.

Beide manieren van verzamelen OPK kan in samenwerking met verenigingen. Wanneer een vereniging OPK verzamelt dan ledigen de leden van de vereniging de minicontainers of laden het aangeboden losse OPK m.b.v. een inzamelvoertuig. De vrijwilligers nemen deel aan de verzameling op basis van een samenwerkingsovereenkomst. Wanneer een vereniging geen of niet voldoende vrijwilligers kan leveren dan worden er na afstemming met de desbetreffende gemeente beladers van Cyclus ingezet.

A024: Inzamelen huishoudelijk OPK d.m.v. het ledigen van dichte en afsluitbare zeecontainers, boven- en (semi-)ondergrondse OPK-voorzieningen. De inhoud van de ondergrondse containers is maximaal 5 m³; de inhoud van de bovengrondse containers is 3 m³, de inhoud van een zeecontainer is maximaal 40 m³.

Doel/Doelstelling

- Met het product 'Inzameling huishoudelijk OPK' ondersteunt Cyclus de gemeente in het uitvoeren van haar wettelijke plicht als vermeld in hoofdstuk 10 van de Wet milieubeheer en draagt bij aan het gemeentelijk beleid van bron scheiden.
- Het product biedt inwoners de mogelijkheid hun OPK kwijt te kunnen.
- Het product 'Inzameling huishoudelijk OPK' draagt bij aan het realiseren van de gemeentelijke VANG-doelstellingen.

Resultaat

- Het OPK is gescheiden ingezameld.
- Volgens vooraf afgesproken frequentie en op afgesproken vaste dagen zijn alle tijdig aangeboden minicontainers geleegd en is het aangeboden losse OPK ingezameld.
- De daadwerkelijke verzameling is afgestemd op de gemeentelijke situatie (zoals: infrastructuur, aanbodwijze, stedelijkheidsklasse). Het ledigen van een inzamelvoorziening is door Cyclus afgestemd op de gemeentelijke situatie (zoals: infrastructuur, aanbodwijze, tonnages en stedelijkheidsklasse).
- Minicontainers zijn teruggeplaatst op de daartoe bestemde aanbodplaatsen.
- Het product 'Inzameling huishoudelijk OPK' draagt bij aan het sluiten van de keten door recycling en hergebruik van OPK. Als de verzameling in samenwerking met verenigingen wordt gedaan sluit dit aan bij het gemeentelijk beleid om verenigingen de mogelijkheid te bieden om OPK in te zamelen.
- De inwoner kan zijn/haar OPK altijd kwijt in zijn/haar directe woonomgeving.

Gekoppeld productblad

- F001 Klantenservice

Verwijzing naar andere productbladen/protocollen

- N.v.t.

Afrekenenheid

- Tarief per aansluiting.
Jaarlijks wordt het aantal aansluitingen vastgesteld conform de procedure 'vaststellen aantal aansluitingen'. Voor de actuele versie van de bijlage, zie: online Grondstoffenplatform → documenten gemeenten en GP-A → aanhangsels DVO.
- De verzameling in samenwerking met verenigingen is op basis van nacalculatie. Ingezamelde tonnages en verzamelkosten worden binnen zes weken aangeleverd bij de gemeente.

A. Inzameling huishoudelijk Plastic, Metalen verpakkingen en Drankenkartons

Benaming product(en) Inzameling huishoudelijk Plastic, Metalen verpakkingen en Drankenkartons (PMD)

A031: Inzameling huishoudelijk Plastic, Metalen verpakkingen en Drankenkartons via plastic zakken

A032: Inzameling huishoudelijk Plastic, Metalen verpakkingen en Drankenkartons via minicontainers

A034: Inzameling huishoudelijk Plastic, Metalen verpakkingen en Drankenkartons via inzamelvoorziening

Omschrijving product(en)

A031: Inzamelen huishoudelijk PMD d.m.v. het ophalen van plastic zakken gevuld met PMD. De aanschaf en distributie van de plastic zakken onder inwoners loopt via met de gemeente afgestemde distributiepunten. Alleen zakken bestemd voor PMD mogen gebruikt worden. De aanbidding van plastic zakken is zoveel mogelijk en waar dat kan via kroonringen.

A032: Inzamelen huishoudelijk PMD d.m.v. het ledigen van minicontainers. Er worden minicontainers van 140 liter en 240 liter geleege.

A034: Inzamelen huishoudelijk PMD d.m.v. het ledigen van boven- en ondergrondse (pers-)containers. Deze containers kunnen voorzien worden van een toegangscontrolesysteem (TGCS), op basis waarvan Cyclus het aantal stortingen kan monitoren. Bij een perscontainer is een TGCS verplicht.

Doel/Doelstelling

- Met het product 'Inzameling huishoudelijk PMD' ondersteunt Cyclus de gemeente in het uitvoeren van haar wettelijke plicht als vermeld in hoofdstuk 10 van de Wet milieubeheer en draagt bij aan het gemeentelijk beleid van bron scheiden.
- Het product 'Inzameling huishoudelijk PMD' draagt bij aan het realiseren van de gemeentelijke VANG-doelstellingen.
- Het product 'Inzameling huishoudelijk PMD' biedt inwoners de mogelijkheid hun PMD kwijt te kunnen.

Resultaat

- Het PMD is gescheiden ingezameld.
- Volgens vooraf afgesproken frequentie en op afgesproken vaste dagen zijn alle aangeboden minicontainers geleege en plastic zakken ingezameld.
- De daadwerkelijke inzameling is afgestemd op de gemeentelijke situatie (zoals: infrastructuur, aanbiederwijze, stedelijkheidsklasse). Het ledigen van de inzamelvoorziening is door Cyclus afgestemd op de gemeentelijke situatie (zoals: infrastructuur, aanbiederwijze, tonnages en stedelijkheidsklasse).
- Containers zijn teruggeplaatst op de daartoe bestemde plaatsen.
- Het product 'Inzameling huishoudelijk PMD' draagt bij aan het sluiten van de keten door recycling van PMD.
- Bij gebruik van een toegangssysteem wordt een huishouden gekoppeld aan minimaal twee inzamelvoorzieningen voor deze fractie of toegewezen aan de inzamelvoorzieningen in een bepaald gebied. Afhankelijk van de gemeente kunnen hier andere afspraken over gemaakt worden.

Gekoppeld productblad

- F001 Klantenservice

Verwijzing naar andere productbladen/protocollen

- N.v.t.

Afrekenenheid

- Tarief per aansluiting.
Jaarlijks wordt het aantal aansluitingen vastgesteld conform de procedure 'vaststellen aantal aansluitingen'. Voor de actuele versie van de bijlage, zie: online Grondstoffenplatform → documenten gemeenten en GP-A → aanhangsels DVO.

A. Inzameling grof huishoudelijk afval, op aanvraag

Benaming product(en)Inzameling grof huishoudelijk afval, op aanvraag

A045: Inzameling grof huishoudelijk afval, op aanvraag

Omschrijving product(en)

Het inzamelen van grof huishoudelijke afvalstoffen die niet in de minicontainer passen en die afkomstig zijn van particuliere huishoudens.

Doel/Doelstelling

- Met het product 'Inzameling grof huishoudelijk afval, op aanvraag' ondersteunt Cyclus de gemeente in het uitvoeren van haar wettelijke plicht als vermeld in hoofdstuk 10 van de Wet milieubeheer.
- Het product biedt inwoners die niet in staat zijn om naar een milieustraat te gaan de mogelijkheid om maximaal 2 m³ van hun grof huishoudelijk afval kwijt te kunnen.

Resultaat

- Volgens vooraf afgesproken frequentie en op afgesproken vaste dagen zijn alle tijdig aangemelde en juist aangeboden hoeveelheden opgehaald.

Gekoppeld productblad

- F001 Klantenservice

Verwijzing naar andere productbladen/protocollen

- N.v.t.

Afrekenenheid

- Cyclus factureert op nacalculatiebasis de kosten aan gemeenten.
- Op verzoek verzorgt Cyclus de financiële afwikkeling met inwoners tegen meerprijs.

A. Inzameling grof huishoudelijk tuinafval, op aanvraag

Benaming product(en) Inzameling huishoudelijk verpakkingsglas via inzamelvoorziening

A055: Inzameling grof huishoudelijk tuinafval, op aanvraag

Omschrijving product(en)

Inzamelen van grof huishoudelijk tuinafval dat afkomstig is van particuliere huishoudens en dat niet in de minicontainer voor GFT past. Inzameling vindt op aanvraag van inwoners plaats.

Doel/Doelstelling

- Met het product 'Inzameling grof huishoudelijk tuinafval, op aanvraag' ondersteunt Cyclus de gemeente in het uitvoeren van haar wettelijke plicht als vermeld in hoofdstuk 10 van de Wet milieubeheer en draagt bij aan het gemeentelijk beleid van bron scheiden.
- Het product biedt inwoners de mogelijkheid om maximaal 1,5 m³ (gebundeld en met een maximale lengte van 1,5 meter) van hun grof tuinafval kwijt te kunnen.
- Het product draagt bij aan het realiseren van de gemeentelijke VANG-doelstellingen.

Resultaat

- Het grof huishoudelijk tuinafval is gescheiden ingezameld.
- Volgens vooraf afgesproken frequentie en op afgesproken vaste dagen zijn alle tijdig aangemelde en correct aangeboden hoeveelheden opgehaald.
- Het product 'Inzameling grof huishoudelijk tuinafval, op aanvraag' draagt bij aan het sluiten van de keten door vergisting en compostering van grof huishoudelijk tuinafval.

Gekoppeld productblad

- F001 Klantenservice

Verwijzing naar andere productbladen/protocollen

- N.v.t.

Afrekenschap

- Cyclus factureert de kosten op nacalculatiebasis aan de gemeenten.
- Op verzoek verzorgt Cyclus de financiële afwikkeling met inwoners tegen meerprijs.

A. Inzameling huishoudelijk verpakkingsglas

Benaming product(en) Inzameling huishoudelijk verpakkingsglas via inzamelvoorziening

A064: Inzameling huishoudelijk verpakkingsglas via inzamelvoorziening

Omschrijving product(en)

Inzamelen van huishoudelijk verpakkingsglas d.m.v. het ledigen van boven- en (semi-)ondergrondse glasvoorzieningen. De inhoud van de ondergrondse containers is maximaal 5 m³; de inhoud van de bovengrondse containers is 3 m³. Verpakkingsglas wordt kleur gescheiden ingezameld indien gewenst.

Doel/Doelstelling

- Met het product 'Inzameling huishoudelijk verpakkingsglas' ondersteunt Cyclus de gemeente in het uitvoeren van haar wettelijke plicht als vermeld in hoofdstuk 10 van de Wet milieubeheer en draagt het bij aan het gemeentelijk beleid van bron scheiden.
- Het product biedt inwoners de mogelijkheid hun verpakkingsglas kwijt te kunnen.
- Het product 'Inzameling huishoudelijk verpakkingsglas' draagt bij aan het realiseren van de gemeentelijke VANG-doelstellingen.

Resultaat

- Het huishoudelijk verpakkingsglas wordt gescheiden ingezameld.
- Het ledigen van de inzamelvoorziening is door Cyclus afgestemd op de gemeentelijke situatie (zoals infrastructuur, aanbod wijze, tonnages en stedelijkheidsklasse).
- De inwoner kan zijn/haar huishoudelijk verpakkingsglas altijd kwijt in zijn/haar directe woonomgeving.
- Het product 'Inzameling huishoudelijk verpakkingsglas' draagt bij aan het sluiten van de keten door recycling van verpakkingsglas.

Gekoppeld productblad

- F001 Klantenservice

Verwijzing naar andere productbladen/protocollen

- N.v.t.

Afrekeneenheid

- Tarief per aansluiting.
Jaarlijks wordt het aantal aansluitingen vastgesteld conform de procedure 'vaststellen aantal aansluitingen'. Voor de actuele versie van de bijlage, zie: online Grondstoffenplatform → documenten gemeenten en GP-A → aanhangsels DVO.

A. Inzameling KCA: oude medicijnen en injectienaalden bij apotheken

Benaming product(en) Inzameling KCA: oude medicijnen en injectienaalden bij apotheken

A077: Inzameling KCA: oude medicijnen en injectienaalden bij apotheken

Omschrijving product(en)

Inzamelen oude medicijnen en injectienaalden d.m.v. het ophalen van speciale vaten en kratten bij apotheken en huisartsen met een apotheek aan huis. Het gebruik van vaten en kratten is verplicht. Cyclus haalt de oude medicijnen en injectienaalden op na een afspraak.

Doel/Doelstelling

- Met het product 'Inzameling KCA: oude medicijnen en injectienaalden bij apotheken' ondersteunt Cyclus de gemeente in het uitvoeren van haar wettelijke plicht als vermeld in hoofdstuk 10 van de Wet milieubeheer en draagt bij aan het gemeentelijk beleid van bron scheiden.
- Het product 'Inzamelen KCA: oude medicijnen en injectienaalden' draagt bij aan het realiseren van de gemeentelijke VANG-doelstellingen.

Resultaat

- Het product 'Inzameling KCA: oude medicijnen en injectienaalden' biedt apotheken en huisartsen met een apotheek aan huis de mogelijkheid het afval aan te bieden.
- De oude medicijnen en injectienaalden zijn gescheiden ingezameld.
- Na een afspraak worden de vaten en kratten gewisseld.
- De inzameling gebeurt alleen bij apotheken en huisartsen met een apotheek aan huis.

Gekoppeld productblad

- F001 Klantenservice

Verwijzing naar andere productbladen/protocollen

- N.v.t.

Afrekeneenheid

- Op basis van adres/stops (apotheek/huisarts)

A. Inzameling kerstbomen

Benaming product(en) Inzameling kerstbomen

A091: Inzameling kerstbomen huis-aan-huis

A095: Inzameling kerstbomen via innamelocatie

Omschrijving product(en)

A091: Inzamelen van kerstbomen die afkomstig zijn van particuliere huishoudens en die worden aangeboden op de gebruikelijke aanbiedplaatsen.

A095: Inzamelen van kerstbomen die afkomstig zijn van particuliere huishoudens en die door bewoners worden gebracht naar de daarvoor bestemde innamelocaties. Innamelocaties worden gecommuniceerd met de inwoners en bemenst door medewerkers van Cyclus. Inwoners krijgen een afgestemd bedrag per kerstboom dat ter plekke door de medewerker van Cyclus wordt uitgekeerd. Na sluiting van de innamelocatie worden de kerstbomen ingezameld bij verschillende innamelocaties.

Doel/Doelstelling

- Met het product 'Inzameling kerstbomen' ondersteunt Cyclus de gemeente in het uitvoeren van haar wettelijke plicht als vermeld in hoofdstuk 10 van de Wet milieubeheer en het draagt bij aan het gemeentelijk beleid van bron scheiden.
- Het product 'Inzameling kerstbomen' draagt bij aan het realiseren van de gemeentelijke VANG-doelstellingen.

Resultaat

- De kerstbomen zijn gescheiden ingezameld.
- Volgens vooraf afgesproken frequentie en op afgesproken vaste dagen worden de kerstbomen ingezameld of ingenomen op de daarvoor bestemde locatie.
- Het product 'Inzameling kerstbomen' draagt bij aan het sluiten van de keten door vergisting en compostering van grof tuinafval.

Gekoppeld productblad

- F001 Klantenservice

Verwijzing naar andere productbladen/protocollen

- N.v.t.

Afrekeneenheid

- Cyclus factureert de kosten op nacalculatiebasis aan de gemeenten.

A. Faciliteren DIFTAR

Benaming product(en) Faciliteren DIFTAR

A210: Faciliteren DIFTAR

Omschrijving product(en)

Faciliteren DIFTAR is een combinatie van hardware, software en procedures, gericht op het registreren van het aanbod restafval (aantal ledigingen minicontainers en stortingen op boven- en ondergrondse inzamelvoorzieningen) per huishouden en gericht op de uitwisseling van deze gegevens tussen de gemeente, de heffingsinstantie en Cyclus.

Doel/Doelstelling

- Het registreren, per aansluiting, van iedere lediging restafval (inzameling minicontainer met chip d.m.v. inzamelvoertuig) dan wel iedere storting restafval (inzamelvoorziening met toegangscontrole).
- De uitwisseling van de vastgelegde gegevens met de gemeente en/of een heffingsinstantie.
- Inwoners inzage geven in hun afvalaanbod (aantal ledigingen) middels de 'diftar-portal'.
- Technische ontwikkelingen op het vlak van registratie- en betaalmogelijkheden volgen en met de gemeente delen.

Resultaat

- Er is een actueel inzicht in het aantal ledigingen/stortingen restafval per huishouden.
- Cyclus heeft haar bedrijfsvoering efficiënt ingericht. Mutaties in nieuw aangeleverde adressen van huishoudens en de koppeling met chip- en pasbeheer t.b.v. registreren ledigingen worden uitgevoerd.
- De afspraken uit het dataprotocol worden nagekomen.

Gekoppeld productblad

- N.v.t.

Verwijzing naar andere productbladen/protocollen

- Dataprotocol
- Overeenkomst bescherming van persoonsgegevens

Afrekenenheid

- Tarief per aansluiting.
Jaarlijks wordt het aantal aansluitingen vastgesteld conform de procedure 'vaststellen aantal aansluitingen'. Voor de actuele versie van de bijlage, zie: online Grondstoffenplatform → documenten gemeenten en GP-A → aanhangsels DVO.

B. Inrichten, verzorgen en beschikbaar houden van inzamelvoorzieningen ALGEMEEN

Algemeen

- Inzamelvoorzieningen zijn alle voorzieningen die geplaatst zijn in de openbare ruimte en de adresgebonden inzamelmiddelen zoals een minicontainer, die de inwoners in de gelegenheid stellen hun huishoudelijk afval aan te bieden met de mogelijkheid tot afvalscheiding.
- Cyclus streeft naar een gestandaardiseerd areaal van inzamelvoorzieningen, waarbij een 3-haak-opnamesysteem het uitgangspunt is. Uitgangspunt, te allen tijde, is één type opnamesysteem per gemeente (aanslag of 3-haak per fractie).
- Cyclus werkt alleen met 140 liter- of 240 liter-minicontainers. Voor de kleurstelling van de deksels van de minicontainers volgt Cyclus het landelijk beleid zoals is geformuleerd door Rijkswaterstaat. Cyclus levert standaard minicontainers waarvan het onderlijf grijs is, vanwege een efficiënt voorraadbeheer.
- Inzamelvoorzieningen dienen qua functionaliteit aan te sluiten op het doel waarvoor ze dienen.
- Het plaatsen van een inzamelvoorziening in de openbare ruimte vindt exclusief plaats door Cyclus indien Cyclus de eigenaar is van de inzamelvoorziening.
- In het geval dat de gemeente eigenaar van de inzamelvoorziening is, kan zij gebruik maken van Cyclus voor het plaatsen. In alle andere gevallen dient er wel volgens de richtlijnen van Cyclus geplaatst te worden (o.a. bereikbaarheid voor het inzamelvoertuig e.d.).
- Eigendom van de betonput ligt bij de gemeente, tenzij andere afspraken zijn gemaakt.
- Alle technische handelingen aan een inzamelvoorziening die noodzakelijk zijn voor het functioneren en het behalen van de technische levensduur zijn een verantwoordelijkheid van Cyclus. De uitstraling (kleur) van inzamelvoorzieningen in de openbare ruimte wordt in overleg met de gemeente bepaald.
- Vanuit de gezamenlijke wens om te komen tot een regionale circulaire economie, streeft Cyclus er naar defecte en beschadigde inzamelvoorzieningen waar mogelijk te repareren en op te knappen en vervolgens opnieuw in te zetten. Hergebruik van onderdelen, reviseren van inzamelvoorzieningen of het gebruik van andere materiaalsoorten krijgen voorrang.
- Reparatie c.q. vervanging van inzamelvoorzieningen als gevolg van vandalisme wordt, na afstemming met de gemeente, separaat door Cyclus bij de gemeente in rekening gebracht. Onder vandalisme verstaan we: brandstichting, aanrijshade, graffiti, beplakken met bestickering, oneigenlijk gebruik, zoals het aanbieden van puin en een perscontainer, het open breken van deurtje of trommel en het moedwillig vernielen van paslezer of lichtpaneel.
- Bij evenementen en de jaarwisseling kan, op aangeven van de gemeente, een inzamelvoorziening tijdelijk afgesloten worden. Inzamelvoorzieningen voorzien van elektronica sluit Cyclus op afstand. De periode en wijze van afsluiting worden in overleg met de gemeente bepaald.
- In de bijlage (voor de actuele versie van de bijlage, zie: online Grondstoffenplatform → documenten gemeenten en GP-A → aanhangsels DVO): “criteria locaties en plaatsing inzamelvoorzieningen” treft u nadere informatie aan voor het veilig en verantwoord plaatsen van inzamelvoorzieningen.
- Als vuistregel voor ‘normaal’ gebruik hanteert Cyclus de volgende aansluitingen per inzamelvoorziening:

Inzameltype	Fractie	# aansluitingen
OC	Rest	100
OC	Rest zonder diftar	60
OC pers	Rest	150
Semi OC	Rest	35
660L	Rest	10
1100L	Rest	20
OC	PMD	60
OC pers	PMD	150
BC	PMD	20
OC	Glas	500
BC	Glas	150
OC	OPK	60

OC pers	OPK	150
BC	OPK	30
660L	GFT	45
240L	GFT	20
1100L	GFT	80

- Voor de normbepaling van het aantal aansluitingen gaat Cyclus er vanuit dat een container gemiddeld 1,5 keer per week wordt geledigd. Bij een hoger gebruik kan dit leiden tot een kortere levensduur. Voor GFT geldt een wekelijkse inzamelfrequentie.

Taken gemeente

- Betreft Cyclus bij de ontwikkeling van uit- en inbreidingslocaties.
- Streeft er naar Cyclus twee maanden van te voren te informeren over locatiewijzigingen en overige wijzigingen (bijvoorbeeld een fractie) en verstrekt Cyclus alle noodzakelijke informatie.
- Streeft er naar Cyclus drie maanden van te voren te informeren over de daadwerkelijke oplevering van woningen in verband met het plaatsen van inzamelvoorzieningen dan wel het koppelen van huishoudens aan deze inzamelvoorzieningen.
- Streeft er naar Cyclus zeven maanden van te voren te informeren over de daadwerkelijke oplevering van woningen in geval van een ondergrondse perscontainer. Dit in verband met het aanvragen van een stroomvoorziening.

Taken Cyclus

- Draagt zorg voor het beschikbaar stellen van inzamelvoorzieningen per huishouden (minicontainer)
- Draagt zorg voor het beschikbaar stellen van inzamelvoorzieningen in de openbare ruimte (container).
- Is verantwoordelijk voor het bepalen van de technische specificaties van de ingebouwde electronica. Deze electronica omvat: motorslot, accu, toegangscontroller en lichtpaneel.
- Draagt er na een melding van een defecte minicontainer zorg voor dat de inwoner binnen vijf werkdagen over een vervangende container beschikt.
- Vervangt, indien Cyclus signaleert dat een chip defect is, i.o.m. de inwoner de chip binnen vijf werkdagen.
- Lost gemelde of geconstateerde defecten (inclusief verklemmingen) van overige inzamelvoorzieningen in de openbare ruimte, van maandag tot en met vrijdag, binnen twee werkdagen na melding op. Indien het defect niet binnen twee werkdagen na melding kan worden opgelost, informeert Cyclus de gemeente en stelt het inzamelvoorziening buiten gebruik (bijvoorbeeld d.m.v. een zak over de container).
- Zorgt er voor dat inwoners meerdere inzamelvoorzieningen in de openbare ruimte krijgen toegewezen.
- Zorgt er voor dat te allen tijde 95% van het areaal inzamelvoorzieningen in de openbare ruimte per fractie beschikbaar is.
- Draagt zorg voor het reinigen van inzamelvoorzieningen in de openbare ruimte. Een schone en verzorgde inzamelvoorziening bevordert de wijze waarop inwoners omgaan met hun afval.
- Beoordeelt jaarlijks de inzamelvoorzieningen in de openbare ruimte op uitstraling (staat van het lakwerk, roest e.d.). Inzamelvoorzieningen waarvan de uitstraling onvoldoende is zullen opnieuw worden gecoat. Het streven is deze kosten op te nemen in het leasetarief.
- Ervoor zorgen dat de gemeente vooraf aan een kalenderjaar de wasplanning op weekniveau ontvangt.

Containermutaties

- Cyclus streeft er naar om een containerwisseling of plaatsing in maximaal 5 werkdagen na melding door een inwoner uit te voeren.
- De inwoner dient bij een wissel of ophaalactie de minicontainer voor 07:30 uur aan te bieden aan straat.
- Cyclus plaatst of wisselt de minicontainer voor het perceel van de inwoner.
- Cyclus volgt het afvalbeleid van de gemeenten o.a. met betrekking tot het toegestane aantal minicontainers per fractie, de verplichting per fractie, de formaten per fractie.

B. Inrichten, verzorgen en beschikbaar houden van inzamelvoorzieningen in de openbare ruimte

Benaming product(en) Inrichten, verzorgen en beschikbaar houden van inzamelvoorzieningen in de openbare ruimte

- B021: Inrichten, verzorgen en beschikbaar houden van (semi-) ondergrondse containers
- B022: Inrichten, verzorgen en beschikbaar houden van (semi-) ondergrondse containers met TGCS
- B032: Inrichten, verzorgen en beschikbaar houden van ondergrondse perscontainers met TGCS
- B041: Inrichten, verzorgen en beschikbaar houden van bovengrondse containers
- B051: Inrichten, verzorgen en beschikbaar houden van behuizingen
- B052: Inrichten, verzorgen en beschikbaar houden van behuizingen met TGCS

Doelstelling

- Cyclus draagt zorg voor het beschikbaar stellen van inzamelvoorzieningen in de openbare ruimte (containers).

Resultaat

- De inwoner kan, met of zonder gebruikmaking van een unieke milieupas, zijn of haar huishoudelijk afval kwijt in de daartoe bestemde inzamelvoorziening, met uitzondering van die momenten dat er reparaties of onderhoud worden uitgevoerd of tijdens afsluitingen rondom de jaarwisseling.
- Cyclus zorgt er voor dat te allen tijde 95% van het areaal per fractie beschikbaar is.

Taken gemeente

- Taken overeenkomstig Productblad 'B. Inrichten, verzorgen en beschikbaar houden van inzamelvoorzieningen ALGEMEEN'

Taken Cyclus

- Taken overeenkomstig Productblad – 'B. Inrichten, verzorgen en beschikbaar houden van inzamelvoorzieningen ALGEMEEN'

Verwijzing naar andere productbladen/protocollen

- N.v.t.

Afrekeneenheid

- Afrekeneenheid: per inzamelvoorziening. Hierbij worden verschillende tarieven gehanteerd voor containers in eigendom van Cyclus of in eigendom van de gemeente. Tariefverschillen vanwege afwijkende inkooprijzen worden separaat weergegeven in Deel-C.

B. Inrichten, verzorgen en beschikbaar houden van inzamelvoorzieningen algemeen

Bijlage A: werkzaamheden die uitgevoerd worden onder beheer en onderhoud inzamelvoorzieningen

Cyclus draagt zorg voor de beschikbaarheid van inzamelvoorzieningen. Deze beschikbaarheid wordt mogelijk gemaakt door het uitvoeren van goed onderhoud. Dit onderhoud is onder te verdelen in vijf componenten:

1. Eerstelijns onderhoud

Op basis van meldingen streeft Cyclus er naar een storing binnen 1 werkdag te verhelpen. Storingen als gevolg van verklemming of kleine mankementen worden direct verholpen. Mocht dit onverhoopt niet lukken dan wordt de storing doorgezet naar tweedelijns onderhoud of een onderaannemer.

2. Tweedelijns onderhoud

Onder de werkzaamheden vallen: preventief onderhoud, herstelwerkzaamheden vanuit meldingen, inspecties en keuringen.

3. Elektronica onderhoud

Het binnen 3 werkdagen herstellen van storingen door onderaannemer o.b.v. meldingen Cyclus.

4. Inspecties en keuringen

Eenmaal per jaar visuele inspectie van inzamelvoorzieningen inclusief rapportage. Daarnaast eenmaal per vier jaar keuren o.b.v. TÜV-normering.

5. Reiniging:

- Tweemaal per jaar reinigen met waswagen van inzamelvoorziening met opnamesysteem (inworpzuil en collector). De betonput wordt ten minste eenmaal per jaar gewassen. In overleg met de gemeente kan besloten worden om een hogere frequentie toe te passen.
- Tenminste vier maal per jaar in- en uitwendig reinigen van inzamelvoorzieningen zonder opnamesysteem (behuizingen). In overleg met de gemeente kan besloten worden om een hogere frequentie toe te passen.

1. Eerstelijns onderhoud

- Eerstelijns onderhoud vindt plaats van maandag t/m vrijdag.
- Dit omvat de volgende werkzaamheden:
 - Verwijderen van verklemmingen
 - Kleine mechanische reparaties, zoals reparatie van een deur of trommel
 - Vervangen van kleine onderdelen
 - Veiligstellen van locatie indien werkzaamheden naar tweedelijns onderhoud gaan
 - Inspectie inzamelvoorzieningen
 - Digitale rapportage van de uitgevoerde werkzaamheden

2. Tweedelijns onderhoud

- Tweedelijns onderhoud vindt plaats van maandag t/m vrijdag.
- De werkzaamheden omvatten zowel preventief onderhoud als opdrachten vanuit eerstelijns onderhoud. Dit omvat de volgende werkzaamheden:
 - Stellen en smeren van alle mechanische en bewegende delen van de container incl. deuren en cilinderslot
 - Controle bouten en moeren en indien nodig vastzetten en/of vervangen
 - Preventief vervangen van onderdelen in het kader veilig functioneren van een inzamelvoorziening
 - Herstelwerkzaamheden voortkomende uit keuringen, inspecties of schades. De werkzaamheden omvatten het vervangen/herstellen van onderdelen, dan wel het vervangen van een complete collector of valbeveiliging.

3. Elektronica onderhoud

- Het toegangscontrolesysteem bestaat uit de volgende componenten: toegangscontroller, batterij/accu, motorslot, lichtpaneel, bekabeling en vulgraadsensor (indien aanwezig). Dit geheel wordt afgekort als TGCS.
- Onderhoud van toegangscontrolesysteem incl. batterij (accu), slot en bekabeling. Afgekort als TGCS.
- Leveren en bevestigen containernummer.
- Databeheer en mutaties verwerken.
- Verwijderen en inbouwen TGCS bij wisselingen van de inzamelvoorziening.
- Naar de toekomst mogelijke toepassing van smartphone als vervanging van de milieupas. Op dit moment is hier nog geen rekening mee gehouden.

4. Inspectie & keuringen

Inspectie

- Cyclus voert jaarlijks een visuele inspectie uit, incl. klein onderhoud en digitale rapportage, bestaande uit:
 - Inspectie van inworpzuil, collector, betonput, voetgangersplatform en veiligheidsvoorzieningen op corrosie en beschadigingen
 - Controle van kabels, katrollen, veren, geleide buizen en bevestigingspunten van veiligheidsvoorzieningen
 - Controle van veiligheidsvloeren
 - Controle elektra bij perscontainers
 - Controle persmechanisme bij perscontainers
 - Controle op werking opnamesysteem
 - Stellen en smeren van alle mechanische en bewegende delen van de container
 - In het bijzonder voor behuizingen geldt: inspectie van cocon, betonvoet en veiligheidsvoorzieningen op corrosie en beschadigingen

Keuren

- Cyclus keurt eenmaal per vier jaar inzamelvoorzieningen met een opnamesysteem conform TÜV-richtlijnen inclusief klein onderhoud en digitale rapportage.
- Cyclus verzorgt de werkzaamheden met gekwalificeerde TÜV-keurmeesters, bestaande uit:
 - Keuren van inworpzuil, collector, betonput, voetgangersplatform en veiligheidsvoorzieningen op corrosie en beschadigingen
 - Keuren van kabels, katrollen, veren, geleide buizen en bevestigingspunten van veiligheidsvoorzieningen
 - Keuren van veiligheidsvloeren
 - Keuring elektra bij perscontainers door gecertificeerde leverancier
 - Keuren persmechanisme bij perscontainers door gecertificeerde leverancier
 - Keuring op werking opnamesysteem
 - Stellen en smeren van alle mechanische- en bewegende delen van de container

5. Wassen inzamelvoorzieningen met opnamesysteem

- Gebruik van milieuvriendelijk reinigingsmiddel
- Minimaal twee maal per jaar in en uitwendig reinigen zuil en collector
 - schoonsteken bodemkleppen
 - reinigen veiligheidshelmen en/of vloeren
 - reinigen voetgangersplatform
- Minimaal eenmaal per jaar inwendig reinigen betonput
 - verwijderen aanwezig hemelwater
 - verwijderen aanwezig afval
 - reinigen stelpoten
- Schoonspuiten van verharding tot 30 cm uit voetgangersplatform en verwijderen vrijgekomen residu
- Indien door gemeente gewenst is een hogere frequentie mogelijk
- Vastlegging in digitale rapportage

6. Wassen inzamelvoorzieningen zonder opnamesysteem

- Gebruik van milieuvriendelijk reinigingsmiddel
- Vier maal per jaar in- en uitwendig reinigen behuizing
 - reinigen inwerpklep en/of trommel
 - reinigen toegangsdeur
 - reinigen rol en/of minicontainer
 - reinigen betonvoet/bodemplaat
 - reinigen verharding tot 30 cm naast betonplaat en verwijderen vrijgekomen residu
- Indien door gemeente gewenst is een hogere frequentie mogelijk
- Vastlegging in digitale rapportage

Afrekeneenheid

- Afrekeneenheid: per inzamelvoorziening
- In de tarieven wordt onderscheid gemaakt tussen inzamelvoorzieningen in eigendom van gemeenten en in eigendom van Cyclus.

Opbouw lease

- Voor de inzamelvoorzieningen in eigendom van Cyclus wordt jaarlijks een leasetarief in rekening gebracht
- Het leasetarief is opgebouwd uit de volgende componenten:
 - Kapitaallasten
 - Onderhoudskosten
 - eerstelijns onderhoud
 - tweedelijns onderhoud
 - inspectie/keuren
 - reiniging
 - Opslag voor organisatiekosten, w.o. werkvoorbereiding, beheer, inkoop
 - Risicomarge
- Bij de kapitaallasten wordt uitgegaan van de volgende uitgangspunten:
 - Economische levensduur van 15 jaar m.u.v. het lichtpaneel bij een TGCS. Hiervoor wordt gerekend met 7 jaar. Uitgaande van normaal gebruik.
 - Betonput vormt onderdeel van het leasetarief, mits expliciet afgesproken
 - Uitgangspunt is de historische aanschafwaarde van een inzamelvoorziening
 - Bij grote wijzigingen, a.g.v. aanbestedingsresultaten, zal een additioneel leasetarief worden opgenomen
- Onderstaande zaken vormen geen onderdeel van de lease:
 - Plaatsing en projectkosten
 - Revisie en modificatie van middelen (zoals toegangscontrole systemen) binnen de eerste 15 jaar
 - Reinigen op basis van Beeldkwaliteit
 - Ombouw kosten van inzamelvoorzieningen en toegangscontrole systemen
 - Jaarlijkse beoordeling uitstraling en zo nodig opnieuw coaten

B. Inrichten, verzorgen, beschikbaar houden van mini- en rolcontainers met chip

Benaming product(en) inrichten, verzorgen en beschikbaar houden van mini- en rolcontainers met chip

B001: Verzorgen en beschikbaar houden van minicontainers met chip

B011: Inrichten, verzorgen en beschikbaar houden van rolcontainers met chip

Omschrijving van het product

B001: Het verzorgen en beschikbaar houden van de minicontainers met chip is een combinatie van hardware, software, processen en activiteiten gericht op het goed functioneren van de minicontainer en chip en het behalen van de technische levensduur van de minicontainer met chip.

B011: Het inrichten, beschikbaar houden en verzorgen van de rolcontainers is een combinatie van processen en activiteiten gericht op het goed functioneren van de rolcontainer en het behalen van de technische levensduur van de rolcontainer. Alle rolcontainers zijn voorzien van een chip.

Doel/Doelstelling

- De minicontainers en/of rolcontainers functioneren.
- De technische levensduur van de minicontainer en/of rolcontainers wordt bij normaal gebruik gehaald.
- Cyclus draagt zorg voor het beschikbaar stellen van inzamelvoorzieningen per huishouden (minicontainers).

Resultaat

- De inwoner kan zijn of haar huishoudelijk afval kwijt in de daarvoor bestemde minicontainer en/of rolcontainers.
- Na een melding van een defecte minicontainer draagt Cyclus er zorg voor dat de inwoner binnen 5 werkdagen over een vervangende container beschikt.

Gekoppeld productblad

- F001 Klantenservice

Verwijzing naar andere productbladen/protocollen

- B. Inrichten, verzorgen en beschikbaar houden inzamelvoorzieningen ALGEMEEN incl. bijlage A.

Afrekeneenheid

- Afrekeneenheid: per inzamelvoorziening

B. Verstrekken en beheren (digitale) milieupassen

Benaming product(en) verstrekken en beheren (digitale) milieupassen

B101: Verstrekken en beheren milieupassen.

Omschrijving product(en)

Het verstrekken en beheren milieupassen.

Doel/Doelstelling

- Door middel van een milieupas wordt, op aangeven van de gemeente, een huishouden gekoppeld aan minimaal twee inzamelvoorzieningen of toegewezen aan de inzamelvoorzieningen in een bepaald gebied.
- Door middel van een milieupas wordt, op aangeven van de gemeente, een huishouden gekoppeld aan de toegangsregistratie voor de milieustraat.
- Met een op huisadres afgegeven milieupas is een inzamelvoorziening die is uitgerust met toegangssysteem toegankelijk.
- Met een op huisadres afgegeven milieupas kan een inwoner toegang krijgen tot een milieustraat/grondstoffencentrum.
- Met een gemeente worden uniforme afspraken gemaakt over het proces, termijnen en betalingen rondom het verlies, gestolen of defecte pas. In ieder geval wordt na een melding hiervan de oude pas direct geblokkeerd.

Resultaat

- Ieder huishouden dat door een gemeente is aangewezen beschikt over een unieke milieupas.
- De inwoner kan zijn of haar huishoudelijk afval kwijt in de daartoe bestemde inzamelvoorziening die is voorzien van een toegangssysteem, met uitzondering van die momenten dat er reparaties of onderhoud worden uitgevoerd of bij afsluitingen zoals rondom jaarwisseling.
- De inwoner kan, indien overeengekomen met de gemeente, met de milieupas toegang krijgen op een milieustraat.
- Bij een verloren of defecte milieupas wordt binnen drie werkdagen een vervangende pas opgestuurd.

Gekoppeld productblad

- F001 Klantenservice

Verwijzing naar andere productbladen/protocollen

- N.v.t.

Afrekeneenheid

- Afrekeneenheid: per uitgegeven pas

C. Overslag, Transport en Verwerking

Benaming product(en) Overslag, Transport en Verwerking

- C001: Transport en verwerking van huishoudelijk restafval
- C041: Transport en verwerking van grof huishoudelijk restafval
- C011: Transport en verwerking van huishoudelijk groente-, fruit- en tuinafval + etensresten
- C021: Transport en verwerking van huishoudelijk oud papier en karton
- C061: Transport en verwerking van huishoudelijk verpakkingsglas
- C201: Transport en verwerking van afval- en grondstoffenstromen van de milieustraat
- C071: Transport en verwerking van KCA: oude medicijnen en injectienaalden
- C100: Transport en verwerking van lachgascilinders

Doelstelling

- Cyclus zorgt voor de gemeente dat de aangeleverde afvalstromen/grondstoffen binnen de wettelijke kaders worden aanbesteed, getransporteerd en verwerkt. Hierbij worden de landelijke minimum verwerkingsstandaarden van het LAP3/Circulair Materialen Plan (CMP) gevolgd.
- C041 'Transport en verwerking van grof huishoudelijk restafval': Cyclus zorgt ervoor dat, op termijn, het grof huishoudelijk afval wordt gedemonteerd tot herbruikbare grondstoffen, voor zover mogelijk.
- Cyclus en gemeenten zetten zich gezamenlijk in voor minimale afkeur van fracties.

Resultaat

- Het transporteren en verwerken van de aangeleverde afvalstromen/grondstoffen binnen de wettelijke kaders.

Taken gemeente

- Participatie in begeleidingscommissie.
- Aanleveren van alle afvalstromen/grondstoffen aan Cyclus.

Taken Cyclus

- Ontzorgen van de gemeente ten aanzien van de duurzame verwerking van afvalstromen/ grondstoffen die bij Cyclus onder contract zijn, met uitzondering van PMD en afgedankte elektrische en elektronische apparatuur (AEEA).
- Zorg dragen voor aftransport van afvalstromen/grondstoffen naar de verwerker.
- Zorg dragen voor een rechtmatige aanbesteding van de verwerking en het transport van de afvalstromen/grondstoffen, indien gewenst in samenwerking met een begeleidingscommissie bestaande uit een vertegenwoordiging van de gemeente.
- Bepalen van de uitgangspunten voor de aanbesteding, na onderling overleg met de gemeente.
- Uitvoering contractbeheer; toezien op zorgvuldige uitvoering van de taken door opdrachtnemer (transporteur/verwerker).
- Zorg dragen voor het beschikbaar stellen van stuurinformatie aan de gemeente.
- (Administratieve) afhandeling van afkeuring. Administratie van inkomende, uitgaande en verwerkte hoeveelheden afvalstromen/grondstoffen.
- Op verzoek van de gemeente controle van afkeur fracties.
- Administratie van bijbehorende kosten voor de gemeente over verwerkings- en transportkosten van afvalstromen/grondstoffen.
- Aanvragen afvalstroomnummers bij de verwerkers.

Verwijzing naar andere productbladen/protocollen

- N.v.t.

Afrekenenheid

- Prijzen en tarieven staan vast met inachtneming van artikel 7 (Deel A).
- De kosten voor Verwerking en Transport zullen in rekening worden gebracht op basis van de gerealiseerde tonnages en transporten. In Deel-C wordt een eenheidsprijs voor verwerking & transport gehanteerd, op basis van actuele tarieven. De hoeveelheden worden bepaald o.b.v. historische gegevens.

- In het financieel maandoverzicht ontvangt u een uitsplitsing op basis van gerealiseerde tonnages en transporten.

C. Overslag van huishoudelijke afvalstromen/ grondstoffen

Omschrijving van het product

C301: Het overslaan van huishoudelijke afvalstromen/grondstoffen.

Doelstelling

- Cyclus zorgt voor de exploitatie van het overslagstation in Gouda ten behoeve van de afvalinzameling en afvaltransporten.
- Cyclus draagt, waar nodig, zorg voor overslag van huishoudelijke afvalstromen/grondstoffen op locaties van derden.
- Cyclus onderzoekt namens de gemeente mogelijke innovaties en optimalisaties m.b.t. de overslag en hergebruik van huishoudelijk afvalstromen/grondstoffen.

Resultaat

- Het overslaan van de ingezamelde huishoudelijke afvalstromen/grondstoffen op overslagstations

Gekoppeld productblad

- N.v.t.

Verwijzing naar andere productbladen/protocollen

- N.v.t.

Afrekenenheid

De afrekening vindt plaats op basis van een tarief per ton, overgeslagen via een overslagstation.

D. Reiniging - ALGEMEEN

Benaming

Reiniging algemeen

Omschrijving van het product

- Betreft het bestek en voorwaarden voor de uitvoering van het schoonhouden van de openbare ruimte.
- Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen beeldgerichte en fysiekgerichte werkzaamheden.
- De gemeente en Cyclus hanteren als standaard voor beeldkwaliteitsniveaus en de daarbij behorende beeldmeetlatten de CROW Kwaliteitscatalogus openbare ruimte. In het bestek staat gedefinieerd welke versie wordt gehanteerd.
- De gemeente en Cyclus hanteren voor het product Reiniging de RAW-systematiek voor het vastleggen van alle aspecten van het contract.
- Op dit RAW-bestek en alle hieruit voortvloeiende overeenkomsten zijn tevens van toepassing: CROW handboek wegafzetting 96a en 96b.

Doel/doelstellingen

- Een meetbare bijdrage leveren aan een schone openbare ruimte.
- Voldoen aan de afgesproken beeldkwaliteit zoals omschreven in de KOR.
- Op een effectieve en duurzame manier en tegen afgesproken kosten reinigingswerkzaamheden uitvoeren.

Resultaat

- De contractueel overeengekomen werkzaamheden gedurende de looptijd van het contract en de daarbij behorende minimumeisen.

Verwijzing naar andere productbladen/werkinstructies

- Zie RAW-bestek.
- Het bestek of overeengekomen Plan van Aanpak tussen Cyclus en de gemeente, dat onderdeel uitmaakt van deel C van de DVO, is leidend.
- Productblad: D001 Reiniging – Onkruidbeheersing / D001 Reiniging – Beheersen zwerfafval.

Administratie en financiën

- Dit productblad is onderdeel van de dienstverleningsovereenkomst (DVO). Deze wordt bevoorschot in 2 termijnen. De daadwerkelijke afrekening vindt plaats op basis van nacalculatie door middel van (besteks-)administratie.
- Indien dit product afgenomen wordt dient er een aparte DVO Reiniging gesloten te worden.

D. Reiniging - Onkruidbeheersing

Benaming

D001: Reiniging - Onkruidbeheersing

Omschrijving van het product

- Het product bestaat uit verschillende componenten voor het beheersen van onkruid in de openbare ruimte, zoals het verwijderen van de voedingsbodem en machinaal en handmatig verwijderen van onkruid.
- Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen beeldgerichte en fysiekgerichte werkzaamheden.
- De gemeente en Cyclus hanteren als standaard voor beeldkwaliteitsniveaus en de daarbij behorende beeldmeetlatten de CROW Kwaliteitscatalogus openbare ruimte. In het bestek staat gedefinieerd welke versie wordt gehanteerd.
- De gemeente en Cyclus hanteren voor het product Reiniging - Onkruidbeheersing de RAW-systematiek voor het vastleggen van alle aspecten van het contract.
- Op dit RAW-bestek en alle hieruit voortvloeiende overeenkomsten zijn tevens van toepassing: CROW handboek wegafzetting 96a en 96b.
- Veegwerkzaamheden zijn onlosmakelijk verbonden met onkruidbeheersing. Deze diensten worden daarom uitsluitend samen aangeboden.

Doel/Doelstelling

- Een meetbare bijdrage leveren aan een schone openbare ruimte.
- Voldoen aan de afgesproken beeldkwaliteit zoals omschreven in de KOR.
- Op een effectieve en duurzame manier en tegen afgesproken kosten reinigingswerkzaamheden uitvoeren.

Resultaat

- De contractueel overeengekomen werkzaamheden gedurende de looptijd van het contract en de daarbij behorende minimumeisen.

Verwijzing naar andere productbladen/werkinstructies

- Zie RAW-bestek.
- Het bestek of overeengekomen Plan van Aanpak tussen Cyclus en de gemeente, dat onderdeel uitmaakt van deel C van de DVO, is leidend.
- Productblad: D. Reiniging – Algemeen/D001 Reiniging – Beheersen zwerfafval

Afrekenenheid

- Dit productblad is onderdeel van de dienstverleningsovereenkomst (DVO). Deze wordt bevoorschot in 2 termijnen. De daadwerkelijke afrekening vindt plaats op basis van nacalculatie door middel van (besteks-)administratie.
- Indien dit product afgenomen wordt dient er een aparte DVO Reiniging gesloten te worden.

D. Reiniging – Beheersen zwerfafval

Benaming

D001: Reiniging – Beheersen zwerfafval

Omschrijving van het product

- Het product bestaat uit verschillende componenten, zoals het beheersen van zwerfafval in de openbare ruimte, ledigen van prullenbakken, verwijderen van bijplaatsingen en dumpingen en verwijderen van drijf- en zinkvuil op oppervlaktewater.
- Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen beeldgerichte en fysiekgerichte werkzaamheden.
- De gemeente en Cyclus hanteren als standaard voor beeldkwaliteitsniveaus en de daarbij behorende beeldmeetlatten de CROW Kwaliteitscatalogus openbare ruimte. In het bestek staat gedefinieerd welke versie wordt gehanteerd.
- De gemeente en Cyclus hanteren voor het product Reiniging – Beheersen zwerfafval de RAW-systematiek voor het vastleggen van alle aspecten van het contract.
- Op dit RAW-bestek en alle hieruit voortvloeiende overeenkomsten zijn tevens van toepassing: CROW handboek wegafzetting 96a en 96b.
- Veegwerkzaamheden zijn onlosmakelijk verbonden met onkruidbeheersing. Deze diensten worden daarom uitsluitend samen aangeboden.

Doel/Doelstelling

- Een meetbare bijdrage leveren aan een schone openbare ruimte.
- Voldoen aan de afgesproken beeldkwaliteit zoals omschreven in de KOR.
- Op een effectieve en duurzame manier en tegen afgesproken kosten reinigingswerkzaamheden uitvoeren.

Resultaat

- De contractueel overeengekomen werkzaamheden gedurende de looptijd van het contract en de daarbij behorende minimumeisen.

Verwijzing naar andere productbladen/werkinstructies

- Zie RAW-bestek.
- Het bestek of overeengekomen Plan van Aanpak tussen Cyclus en de gemeente, dat onderdeel uitmaakt van deel C van de DVO, is leidend.
- Productblad: D. Reiniging – algemeen/D001 Reiniging – Onkruidbeheersing

Afrekenenheid

- Dit productblad is onderdeel van de dienstverleningsovereenkomst (DVO). Deze wordt bevoorschot in 2 termijnen. De daadwerkelijke afrekening vindt plaats op basis van nacalculatie door middel van (besteks-)administratie.
- Indien dit product afgenomen wordt dient er een aparte DVO Reiniging gesloten te worden.

D. Reiniging - Maatwerk

Benaming

D001: Maatwerk Reiniging

Omschrijving van het product

Reinigen van evenementenlocaties en uitvoeren van activiteiten buiten reguliere werkzaamheden. In afstemming met gemeenten en commerciële partijen wordt een maatwerkplan opgesteld dat aansluit op de wensen en uitvraag van de partij.

Doel/Doelstelling

- Het product biedt een mogelijkheid tot een maatwerkoplossing voor het schoonhouden van de openbare ruimte.
- Het product geeft Cyclus de mogelijkheid om een extra dienst te bieden aan gemeenten en commerciële partijen in de regio.
- Het product heeft als doel verduurzaming en het bevorderen van afvalscheiding op evenementen.

Resultaat

- Een fijne en schone leef- en verblijfsomgeving voor inwoners en bezoekers.

Bijzondere omstandigheden

Voor dit maatwerkplan dient minimaal 4 weken van te voren overeenstemming te zijn over de uit te voeren werkzaamheden.

Afrekenenheid

De kosten worden op basis van nacalculatie in rekening gebracht.

Administratie en financiën

- RB-opdracht/separate factuur.
- Op basis van nacalculatie.
- Indien gewenst levert Cyclus vooraf een kostenindicatie aan met draaiboek en ureninzet.

E. Gladheidbestrijding

Benaming

Uitvoeren gladheidbestrijdingsplan volgens winterdraaiboek. Het winterdraaiboek is gebaseerd op de beleidsuitgangspunten van de gemeente.

Omschrijving van het product

Het volgens het winterdraaiboek preventief en curatief bestrijden van gladheid door middel van strooien met een dooimiddel, eventueel in combinatie met sneeuwschuiven/-borstelen om de verkeersveiligheid, doorstroming en de bereikbaarheid te bevorderen.

De gemeente geeft de kaders aan in duidelijke en resultaatgerichte opdrachten. Van Cyclus wordt verwacht dat ze de benodigde kennis en kunde in huis hebben, om de volledige verantwoordelijkheid van de gemeente op inhoudelijk en operationeel gebied over te nemen.

In het winterdraaiboek worden specifieke afspraken voor het betreffende gladheidbestrijdingsseizoen opgenomen. Deze afspraken zijn gebaseerd op de beleidsuitgangspunten en doelstellingen van de gemeente en vormen samen met de evaluatie van het seizoen ervoor de basis voor een opdracht aan Cyclus.

Doel/Doelstelling

- Het handhaven van de verkeersveiligheid.
- Onder winterse omstandigheden optimaliseren van de doorstroming van het verkeer.
- Het op peil houden van de bereikbaarheid.
- Bewonersondersteuning.

Resultaat

- Er is voldoende zout om een regulier gladheidbestrijdingsseizoen te kunnen doorstaan.
- Een preventieve strooiactie dient adequaat te zijn en bij voorkeur voor de (ochtend)spits en/of na de (avond)spits uitgevoerd.
- Een preventieve strooiactie duurt niet langer dan 4 uur.
- Alle wegen liggen binnen een straal van 350 meter van een weg die is opgenomen in het strooiareaal.
- Alle wegen die zijn opgenomen in het strooiareaal zijn na afloop van een sneeuwperiode binnen de kortst mogelijke tijd weer 90% 'zwart'. Bij bijzondere omstandigheden (wegtemperatuur en weervoorspelling) is er contact over nut en noodzaak van de 90%.
- Goede communicatie tussen de gemeente, Cyclus en omliggende partijen (wegbeheerders).
- Zo min mogelijk terechte meldingen van bewoners en weggebruikers over de uitvoering van het winterdraaiboek.

Verwijzing naar andere productbladen/werkinstructies

- Beleidsuitgangspunten.
- Het winterdraaiboek, incl. het bijbehorende tarievenblad.

Afrekenenheid

- In het winterdraaiboek, incl. het bijbehorende tarievenblad, zijn de verschillende scenario's van gladheidbestrijding uitgewerkt. Naast een vaste component van de uitvoering van het gladheidbestrijdingsplan is er een variabele component opgenomen. Op basis van werkelijke uitrukken wordt dit verrekend.

Rapportage

- De eerstvolgende werkdag na het einde van een bestrijdingsactie wordt per e-mail een rapportage vanuit Cyclus ter beschikking gesteld aan de gemeente.
- Cyclus rapporteert over:
 - overzicht van acties, uitrukrapporten en bijzonderheden;
 - urenspecificatie van medewerkers en materieel van curatieve acties;
 - verbruikte hoeveelheid dooimiddel (zout)
 - aantal beschikbaar gestelde emmers zout (bewonersondersteuning).Daarnaast mag de opdrachtgever meekijken in de weersverwachting

- Gedurende het seizoen vindt er een tussentijdse evaluatie plaats, indien nodig meermalen.
- De bevindingen uit de eindevaluatie worden verwerkt in het winterdraaiboek voor het volgende seizoen inclusief het bijbehorende tarievenblad, voor zover van toepassing.

Randvoorwaarden

- De gladheidsbestrijding kan alleen aangeboden worden in combinatie met een reinigingspakket binnen de DVO Reiniging. Hierdoor kan de hoeveelheid aan personeel en tractie worden geborgd.
- Om gladheidsbestrijding mogelijk te maken heeft de gemeente een faciliterende rol in het beschikbaar stellen van ruimte voor onder andere stalling van voertuigen en het opslaan van zout. Daarnaast faciliteert de gemeente het gebruik van digitale systemen en meetapparatuur in de openbare ruimte.
- De gemeente zorgt er voor dat alle informatie die voor de weggebruiker van belang is tijdig en op een adequate wijze kenbaar wordt gemaakt.

F. Klantenservice

Benaming

F001: Klantenservice.

Omschrijving van het product

De klantenservice (KS) is op werkdagen van 08:30 -17:00 uur de eerste ingang voor inwoners en eventuele andere belangstellenden voor alle vragen, verzoeken, klachten en meldingen m.b.t de dienstverlening van Cyclus. Inwoners kunnen KS van Cyclus zowel telefonisch als via het online meldingsformulier op de website van Cyclus benaderen.

Alle binnenkomende meldingen en/of klachten worden geregistreerd.

Doel /Doelstelling

- KS neemt rechtstreekse meldingen of meldingen die via de gemeenten binnenkomen in behandeling.
- KS adviseert de klant tijdens het contact direct over een kortetermijnoplossing dan wel wordt de inwoner geïnformeerd over de vervolgstappen. Als KS de vraag of melding niet kan oplossen, wordt de klant doorverwezen naar de juiste persoon of instantie.
- KS draagt er zorg voor dat de klacht en/of melding van de inwoners op de juiste plaats binnen de interne organisatie van Cyclus terecht komt ten behoeve van een goede en tijdige afwikkeling.
- Cyclus streeft ernaar dat iedereen die belt tijdens de openingstijden binnen ten hoogste 5 minuten een medewerker van KS aan de telefoon krijgt. Service aan de inwoners heeft de hoogste prioriteit.
- Cyclus streeft ernaar dat een klacht en/of melding aan KS van Cyclus binnen 24 uur (maandag t/m vrijdag) beantwoord wordt.
- KS verzamelt data over aard en omvang van alle inwonerscontacten en geeft dit terug aan de interne organisatie van Cyclus zodat processen, communicatie en producten structureel kunnen worden verbeterd. Deze informatie is ook voor gemeenten beschikbaar.

Resultaat

- De klant krijgt die informatie waarom is gevraagd.
- KS informeert de klant, en indien de melding via de gemeente is ontvangen ook de gemeente, altijd:
 - over de status van de klacht of melding
 - bij verstoring van de dienstverlening
 - bij service afspraken
 - over mutaties over inzameling op afspraak
 - over containermutaties/volumewissel enz.
- Cyclus lost storings verzamelcontainers binnen 2 werkdagen op. Actuele informatie is voor de gemeenten beschikbaar.
- De klant ervaart dat de klacht/melding serieus wordt genomen en goed is begrepen; de klant voelt zich gehoord.
- KS verwerkt de verzoeken voor de huis-aan-huis inzameling van grof huishoudelijk afval en grof snoeiafval.
- KS maakt voor inwoners een reservering voor de milieustraat als zij daar telefonisch contact over opnemen.

Gekoppeld productblad

- N.v.t.

Verwijzing naar andere productbladen / protocollen

- N.v.t.

Afrekenenheid

- Tarief per aansluiting.
Jaarlijks wordt het aantal aansluitingen vastgesteld conform de procedure 'vaststellen aantal aansluitingen'. Voor de actuele versie van de bijlage, zie: online Grondstoffenplatform → documenten gemeenten en GP-A → aanhangsels DVO.

Rapportage

- Maandelijkse rapportage omtrent aantal contacten, verzoeken, klachten en meldingen en op hoofdlijnen over de wijze van afwikkeling.

F. Directe klantcommunicatie over afval en reiniging

Benaming

F011: Communicatie direct met klanten/inwoners/bezoekers over afval en reiniging.

Omschrijving van het product

In samenwerking en overleg met onze opdrachtgevers communiceren we direct met inwoners en bezoekers over afval en reiniging. Hiermee ondersteunen we het gemeentelijk beleid. Wij doen dit vanuit de combinatie van onze kennis over effectieve communicatie, de operationele dienstverlening van afval en reiniging en het gemeentelijkbeleid. De basis van dit productblad is de regionale dienstverlening van afdeling Communicatie waarbij de communicatiemiddelen en -boodschap voor alle gemeenten hetzelfde is. Gemeentespecifieke vraagstukken zijn maatwerk en worden individueel opgepakt op basis van het productblad 'gedragsinterventies' en/of offertetraject.

Doel /Doelstelling

Met dit product voorziet afdeling Communicatie de inwoners van de gemeentelijke aandeelhouders van alle informatie rondom de operationele dienstverlening van Cyclus. Daarnaast zet Cyclus met dit product in op het realiseren van de VANG-doelstellingen, de circulaire economie en het schoonhouden van de leefomgeving door middel van regionale communicatie. De communicatiemiddelen zijn voor iedere gemeente identiek.

Resultaat communicatie operationele dienstverlening (primair proces)

1. De inwoners beschikken met de corporate website 365 dagen per jaar over informatie die betrekking heeft op de operationele dienstverlening van Cyclus. Werkzaamheden die tot dit thema behoren zijn:
 - a. Technisch beheer van de website
 - b. Optimalisatie gebruikersgemak (bijvoorbeeld meertaligheid en Web Content Accessibility Guidelines (WCAG))
 - c. Doorontwikkeling en beheer van informatie, integrale contentstrategie en nieuws
 - d. Technisch beheer en optimalisatie meldingsformulier
2. De inwoners kunnen 365 dagen per jaar de afvalkalender (+Cyclus afvalapp) raadplegen over wanneer hun afval wordt opgehaald, waar zij hun afval kwijt kunnen, hoe zij hun afval moeten aanbieden en welk afval waar hoort. Werkzaamheden die tot dit thema behoren zijn:
 - a. Technisch beheer van de afvalkalender
 - b. Optimalisatie gebruikersgemak (bijvoorbeeld WCAG)
 - c. Doorontwikkeling en beheer van informatie, integrale contentstrategie en nieuws
 - d. Versturen pushmeldingen + meldingen in de app
 - e. Kalender inzameling up to date houden
 - f. Aanbiedregels up to date houden
 - g. Containerlocaties up to date houden
 - h. Afvalwijzer up to date houden
3. Bij calamiteiten en afwijkingen van het primaire proces van Cyclus (en doorgevoerd door Cyclus) vindt er altijd online en/of offline communicatie plaats richting gemeenten en haar inwoners. Hiervoor kan Cyclus verschillende communicatiemiddelen inzetten zoals de website, afvalkalender en Cyclus afval app, social media en bewonersbrieven-/kaarten. Indien er een afwijking ontstaat in het primaire proces van Cyclus door een (beleids)wijziging vanuit de gemeente dan betreft het maatwerk en wordt het verrekend zoals in punt 4.
4. Gemeenten worden bij (maatwerk) communicatievraagstukken geadviseerd. Indien een communicatieplan gewenst is, wordt dit opgesteld. Bij een prognose van minder dan acht bestedingsuren van afdeling communicatie vallen deze werkzaamheden binnen dit productblad. Het uitvoeren van het advies en/of communicatieplan wordt verrekend op basis van het productblad 'gedragsinterventies' en/of offertetraject.

Bij een prognose van meer dan acht bestedingsuren van afdeling communicatie wordt de opdracht uitgevoerd op basis van het productblad 'gedragsinterventies' en/of offertetraject. Denk bijvoorbeeld aan projecten zoals een gemeentelijke campagne op maat, de verhuizing of nieuwbouw van een milieustraat, het toepassen van het diftarsysteem in een gemeente of het vernieuwen/optimaliseren van de inzamelmiddelen.

Resultaat communicatie t.b.v. kennisdeling en gedragsbeïnvloeding

5. Cyclus zorgt voor de regionale communicatie, educatie en voorlichting richting inwoners op het gebied van het realiseren van de VANG-doelstellingen, de circulaire economie en het realiseren en behouden van een schone en veilige leefomgeving. Dit doet Cyclus vanuit een eenduidige stijl.

De regionale communicatie wordt ondersteund door een regionale campagnestijl die door iedere gemeente wordt ondersteund. Iedere vier jaar wordt deze campagnestijl van Cyclus geoptimaliseerd of vernieuwd.

6. De regionale communicatie en het delen van kennis wordt ondersteund met een integrale contentstrategie. Dit houdt in dat diverse communicatieboodschappen middels diverse middelen en via diverse kanalen wordt overgebracht. Iedere vier maanden wordt een contentplanning opgesteld.

Terugkerende thema's zijn:

- Afval scheiden
- (Zwerf)afval voorkomen
- Kwaliteit van grondstoffen
- Aanbiedregels
- Circulaire economie
- Vindbaarheid Cyclus
- Kennisdeling
- VANG
- Projecten geïnitieerd door Cyclus
- Landelijke campagnes door vertaald naar Cyclus regio

7. Naast de algemene, regionale communicatie biedt Cyclus de gemeenten op basis van twee communicatiethema's per jaar een aantal plankproducten aan. De plankproducten worden aangeboden in een eenduidige campagnehuisstijl. Door regionaal dezelfde aanpak te hanteren zorgen we voor een sterke aanpak en groter bereik onder inwoners met meer impact. De plankproducten zijn voor alle gemeenten geschikt om in te zetten en dragen bij aan het vergroten van kennis en beïnvloeden van inwoners.

Onder plankproducten wordt verstaan 'digitale communicatiemiddelen die voor iedere gemeente identiek zijn en door de gemeenten naar eigen wens ingezet kunnen worden'. De inzet van de middelen zoals druk- en/of plaatsingskosten zijn voor rekening van de gemeenten en kunnen verrekend worden op basis van het productblad 'gedragsinterventies' of offertetraject.

8. Het is voor een gemeente ook mogelijk om (naast de regionale communicatie) te kiezen voor maatwerk zoals een gemeentelijke communicatieaanpak en/of gedragsinterventie. Om hierin te faciliteren biedt Cyclus vanuit dit productblad (directe klantcommunicatie over afval en reiniging) een gedragsinterventiekaart aan met een overzicht van de in te zetten interventies per uitdaging en doelgroep. Per interventie wordt ook een vanaf prijs gegeven.

De doelgroep wordt omschreven op basis van de ingekochte BSR methodiek. Dit geeft op postcodeniveau aan welke doelgroep overheerst in dat gebied en geeft per doelgroep inzicht in wat mensen belangrijk vinden, hoe mensen aangesproken willen worden, en welke communicatiemiddelen en kanalen hun interesse heeft. Aan de hand van de segmentatie kan je op wijkniveau nauwkeuriger een communicatiemiddel en -boodschap en interventie inzetten met een grotere kans van slagen.

De uitvoering van maatwerk zoals een gemeentelijke communicatieaanpak en/of gedragsinterventie wordt verrekend middels productblad 'gedragsinterventie' of offertetraject.

Gekoppeld productblad

- N.v.t.

Verwijzing naar andere productbladen/protocollen

- F041 Gedragsinterventies

Afrekenenheid

- Tarief per aansluiting.
Jaarlijks wordt het aantal aansluitingen vastgesteld conform de procedure 'vaststellen aantal aansluitingen'. Voor de actuele versie van de bijlage, zie: online Grondstoffenplatform → documenten gemeenten en GP-A → aanhangsels DVO.
- Maatwerk wordt verrekend middels de afrekenenheid van het productblad 'F041 gedragsinterventies'/deel C DVO of op basis van een offerte.

F. Afvalvrije School Project

Benaming

F021: Afvalvrije School

Omschrijving van het product

AFVALVRIJE SCHOOL bestaat uit drie onderdelen: drie educatiemomenten, zwerfafvalpreventie en gescheiden inzameling van waardevolle grondstoffen op school. Het project draagt bij aan het realiseren van de VANG-doelstellingen buitenshuis én binnenshuis (Van Afval Naar Grondstof). Het educatietraject wordt in één schooljaar uitgevoerd. De gescheiden inzameling en zwerfafvalpreventie gaan na dat schooljaar door. Cyclus is verantwoordelijk voor de uitvoering van het volledige project 'De afvalvrije school' en coördineert zowel de afvalinzameling als het educatietraject.

Met het project faciliteert de gemeente de scholen bij het realiseren van afvalscheiding, door waardevolle afvalstromen door Cyclus in te laten zamelen bij het huishoudelijk afval.

Scholen stellen hier geen financiële vergoeding tegenover, maar zetten zich actief in om de omgeving van de school schoon te houden en nemen afvaleducatie op in het lesprogramma.

Om de materie van het lespakket voortdurend onder de aandacht te houden bij leerlingen adviseert Cyclus gemeenten het lespakket minimaal om de drie jaar aan te bieden aan scholen. Zo krijgen alle leerlingen van alle leeftijden op een moment tijdens hun basisschool tijd te maken met het lespakket.

Doel /Doelstelling

- Het gelijktijdig met het huishoudelijk afval inzamelen van waardevolle afvalstromen op scholen in combinatie met een educatietraject. Dit draagt in belangrijke mate bij aan het realiseren van de gemeentelijke VANG-doelstelling (Van Afval Naar Grondstof).
- Het project haakt aan op de gedragsbeïnvloedingsprincipes sympathie, commitment en consistentie bij de leerlingen, leerkrachten en hun achterban. Zij zullen zich thuis inzetten afval te voorkomen en afval te scheiden (VANG binnenshuis) en zij zullen een bijdrage leveren aan het beperken van zwerfafval (VANG buitenshuis).
- Scholen zijn er verantwoordelijk voor de hoeveelheid restafval te minimaliseren en de hoeveelheid zwerfafval te verminderen.
- Voor scholen is het in de huidige markt te kostbaar om waardevolle afvalstromen tegen een marktconforme prijs gescheiden te laten ophalen. Deze situatie heeft tot gevolg dat afvalscheiding nauwelijks van de grond komt. Het project Afvalvrije School doorbreekt dit.

Resultaat

- De grondstoffen OPK, GFT en PMD worden bron-gescheiden ingezameld bij die scholen die meedoen in het project Afvalvrije School.
- Het educatietraject sluit aan bij kerndoel 39 Primair Onderwijs (Mens en samenleving): leerlingen leren respectvol en verantwoordelijk omgaan met elkaar en met zorg en waardering voor de leefomgeving. Het traject bestaat uit drie lessen.
- In overleg met de gemeente wordt gekeken naar welke spelregels/restricties worden gehanteerd voor de basisscholen bij het afnemen van het lespakket. Deze restricties kunnen dus per gemeente verschillen.

Gekoppeld productblad

- N.v.t.

Verwijzing naar andere productbladen / protocollen

- N.v.t.

Afrekenenheid

- Dit productblad betreft maatwerk en wordt verrekend op basis van een offerte of is als onderdeel opgenomen in deel C DVO en wordt op basis van nacalculatie verrekend.

F. Gedragsinterventies

Benaming

F041: Gedragsinterventies

Omschrijving van het product

Met het productblad 'gedragsinterventies' kunnen interventies ingezet worden die van positieve invloed zijn op het realiseren van de VANG-doelstellingen, de circulaire economie en/of het schoonhouden van de leefomgeving. Vanuit het productblad 'F001 Directe klantcommunicatie over afval en reiniging' is een gedragsinterventiekaart opgesteld met alle gedragsinterventies die Cyclus kan aanbieden. Ook is het mogelijk om gezamenlijk een nieuwe gedragsinterventie te ontwikkelen. De gemeente kan vanuit deze kaart een interventie kiezen en deze financieren vanuit het productblad 'Gedragsinterventies'. Cyclus zet de wens van de gemeente om in een passend plan.

Doel /Doelstelling

- Inwoners worden door de inzet van diverse middelen en/of interventies (online en/of offline) bewust gemaakt van het juist scheiden van waardevolle grondstoffen, de kwaliteit van hun aangeboden grondstoffen, de aanbiedregels, voorkomen (zwerf)afval en/of de circulaire economie.
- Inwoners weten waar zij terecht kunnen voor vragen/informatie over de bovenstaande doelstelling.

Resultaat

- Een aanpak die aansluit bij de wensen van de gemeente.
- Een aanpak die aansluit bij de uitdaging in de gemeente, kern, wijk en/of straat.
- Een aanpak die aansluit op de doelgroep en hun leefstijl, interesses en manier van communiceren. Dit kan op basis van postcodeniveau gesegmenteerd worden. Dit zorgt voor een grotere kans van slagen.
- Na afloop wordt de gedragsinterventie geëvalueerd met de gemeente.

Gekoppeld productblad

- F001 Directe klantcommunicatie over afval en reiniging

Verwijzing naar andere productbladen

- N.v.t.

Afrekenenheid

- Vrije budgetkeuze per gemeente.
- Vooraf worden de kosten op basis van een prognose in deel C verwerkt.
- Aan de hand van de wensen van de gemeente wordt een offerte opgesteld.
- De werkelijke kosten worden verrekend op basis van nacalculatie.

F. Kwaliteitscontrole grondstoffen

Benaming

F031: Kwaliteitscontrole d.m.v. inzet van kwaliteitscontroleurs bij huis-aan-huisinzameling, maar ook door controle op de overslagstations en milieustraten via voorsortering.

Omschrijving product(en)

Het objectief op basis van acceptatievoorwaarden van brancheorganisaties controleren van de kwaliteit van de ingezamelde grondstoffen PMD, GFT en OPK op de route. Controleren van de aangeboden grondstoffen door een visuele inspectie van de inhoud van een minicontainer of zakken (bij OPK ook het los aangeboden papier). De resultaten van de inspectie worden digitaal vastgelegd.

Daarnaast vinden er controles plaats op de milieustraten en overslagstations, om vervuiling te voorkomen. Indien mogelijk zal Cyclus grondstofstromen voorsorteren om vervuiling te verminderen.

Doel /Doelstelling

- Inzicht krijgen in de mate van verontreiniging van de afzonderlijke routes of delen van de routes.
- Inzicht krijgen in de mate van verontreiniging van fracties via de milieustraat of overslagstation.
- Verzamelen data over verontreiniging met als doel een gericht advies geven aan de gemeente.
- Het zichtbaar voor inwoners controleren van aangeboden grondstoffen.
- Voorkomen dat ernstig verontreinigde minicontainers en zakken worden ingezameld.
- Voorkomen dat grondstofstromen verkeerd worden ingenomen op een milieustraat.
- Tegengaan van afkeur van HAH-inzameling en grondstofstromen van milieustraat.

Resultaat

- De gemeente zet op basis van de verkregen informatie efficiënt haar interventies in.
- Inwoners zien dat ernstig verontreinigde minicontainers en zakken niet worden ingezameld.
- Inwoners weten op welke wijze zij hun afval beter kunnen scheiden en passen deze kennis ook toe.
- Inwoners worden op passende wijze geïnformeerd over het foutief aanbieden van haar afval, bijvoorbeeld door een rode/gele kaart of sticker.
- Verstrekken informatie aan inwoners over het scheiden van afval.
- De deelstromen GFT, PMD en OPK zijn schoon, het percentage afkeur is gelijk of kleiner dan contractueel afgesproken met de verwerkers. (Cyclus heeft hier geen afspraak over met haar gemeenten).
- De grondstofstromen van milieustraten zijn schoon, het percentage stoorstoffen is gelijk of kleiner dan contractueel afgesproken met de verwerkers.

Gekoppeld productblad

- N.v.t.

Verwijzing naar andere productbladen

- Productbladen inzameling, passages m.b.t. kwaliteitscontrole.

Afrekenenheid

- Inzet van kwaliteitscontroleurs vindt plaats o.b.v. dagdeel, waarbij Cyclus leidend is in de planning.
- De kosten per dagdeel omvatten de inzet van een medewerker, een voertuig en de tijd voor voorbereiding en verslaglegging.
- Kwaliteitscontrole op milieustraten is onderdeel van de standaard dienstverlening. Mocht er voorsortering noodzakelijk zijn dan zal dit in nauw overleg met de gemeente plaatsvinden, eventuele meerkosten voor mensen en materieel worden vooraf bepaald.

G. Advisering

Benaming product

G001: Advisering

Omschrijving van het product

Cyclus geeft gevraagd en ongevraagd advies over beleidszaken met betrekking tot werkzaamheden binnen het kader van de DVO. Indien er sprake is van een uitgebreid advies zullen kosten op offertebasis in rekening worden gebracht.

Basisactiviteiten

Onderwerpen die aangemerkt kunnen worden als basisactiviteiten:

- Voorstellen voor het verbeteren van scheidingsresultaten.
- Voorstellen voor het oplossen van knelpunten in de gehele inzamelstructuur.
- De inrichting van de afvalinzamelstructuur in bestaande, nieuwe en te renoveren wijken.
- Voorstellen voor het oplossen van knelpunten in klachtenafhandeling.
- Advisering op het gebied van straatreiniging, gladheidsbestrijding en evenementen.
- Voorstellen voor de inrichting van en het oplossen van knelpunten op milieustraten.
- Voorstellen voor het stimuleren realisatie VANG-doelstellingen.
- Regionale en lokale vraagstukken m.b.t. de circulaire economie.
- Het geven van mondelinge en/of schriftelijke informatie met betrekking tot nieuwe ontwikkelingen op verwerkingsgebied en hogere wet- en regelgeving.
- Voorstellen voor aanpassing van het huidige beleid op het moment dat bekend wordt dat nieuwe landelijke milieu- en/of inzameleisen van kracht worden.
- Aanwezigheid op verzoek van gemeenten bij vergaderingen van de gemeenteraad, raadscommissies en college van burgemeester en wethouder.
- Afvalregistratie, verplichte afvalrapportages.
- Een visie op nieuwe trends en ontwikkelingen en daaraan te verbinden conclusies en consequenties tijdig melden aan de gemeenten.

Aanvullende activiteiten

Werkzaamheden buiten deze standaard betreffen o.a.:

- Locatie-onderzoeken en plaatsingen van inzamelmiddelen.
- Langlopende onderzoeken i.v.m. invoeren nieuw afvalbeleid.
- Onderzoeken waar inzet van externen noodzakelijk is.

Doelstelling

- De gemeente deskundig adviseren over en begeleiden in te nemen besluiten m.b.t. VANG, de lokale en regionale circulaire economie en afvalbeheer.
- Deskundig advies op maat voor de betreffende gemeente op basis van de specifieke kennis van de gemeentelijke situatie.
- Bijdragen aan de kwaliteit van de gemeentelijke besluitvorming m.b.t. afvalbeheer en reiniging..

Resultaat

Cyclus heeft een adviserende rol en geeft beleidsadvies over werkzaamheden die onder de DVO vallen, zowel op verzoek van anderen als op eigen initiatief, waarmee gemeentes hun beleid en adviezen kunnen onderbouwen en eventueel aanpassen.

Gekoppeld productblad

- N.v.t.

Verwijzing naar andere productbladen

- N.v.t.

Afrekenenheid

- Tarief per aansluiting.
Jaarlijks wordt het aantal aansluitingen vastgesteld conform de procedure 'vaststellen aantal aansluitingen'. Voor de actuele versie van de bijlage, zie: online Grondstoffenplatform → documenten gemeenten en GP-A → aanhangsels DVO.

H. Beheren van een milieustraat

Benaming

H201: Beheren van een milieustraat.

Omschrijving product(en)

Cyclus draagt zorg voor het beheer van een milieustraat.

Het verwelkomen, registreren en begeleiden van inwoners, inwoners adviseren over afval scheiden, het schoonhouden van de milieustraat en oplettend in de gaten houden of afval/grondstoffen in de juiste containers worden gescheiden.

De milieustraat is de locatie waar huishoudelijk afval/grondstoffen, gescheiden per fractie, in overeenstemming met het activiteitenbesluit (onderdeel Wet milieubeheer) en het gemeentelijke uitvoeringsbesluit Afvalstoffenverordening door inwoners gebracht kunnen worden.

De wijze waarop het beheer inhoud en vorm wordt gegeven is in hoge mate afhankelijk van het gemeentelijke beleid.

Op basis van dit overkoepelend productblad H201 en afgestemd op het gemeentelijke beleid zal per milieustraat een bijlage worden opgesteld. Deze bijlage is onderdeel van productblad H201 en zal dienen als input voor deel C. De bijlage is terug te vinden in de map online Grondstoffenplatform → documenten gemeenten en GP-A → aanhangsels DVO.

Doel/Doelstelling

- Met het product 'Beheren van een milieustraat' ondersteunt Cyclus de gemeente in het uitvoeren van haar wettelijke plicht als vermeld in hoofdstuk 10 van de Wet milieubeheer en wordt bijgedragen aan het gemeentelijke beleid van bron scheiden.
- Het product biedt inwoners de mogelijkheid hun grof huishoudelijk afval/grondstoffen kwijt te kunnen.
- Met het product ondersteunt Cyclus de gemeente in het uitvoeren van haar wettelijke plicht als vermeld in de artikelen 10.21 en 10.22 van de Wet milieubeheer.
- Het product 'Beheren van een milieustraat' draagt bij aan het realiseren van de gemeentelijke VANG-doelstellingen.

Resultaat

- Huishoudelijk afval/grondstoffen worden zo veel mogelijk door de inwoners gescheiden aangeboden.
- Het beheer van de milieustraat is afgestemd op de gemeentelijke situatie (zoals b.v. gemeentelijke afvalstoffenverordening, bezoekersaantallen, stedelijkheidsklasse).
- Het product 'Beheren van een milieustraat' draagt bij aan het sluiten van de keten door verwerking en recycling van het huishoudelijke afval/grondstoffen.

Taken gemeente

- De gemeente draagt er zorg voor dat zij beschikt over de juiste milieuvergunning voor de milieustraat, tenzij de milieuvergunning door Cyclus wordt aangevraagd.
- Zorg dragen voor het aan de inwoners van de gemeente bekendmaken van de verplichting tot en de wijze van aanbieden van de afval/grondstoffen op de milieustraat en de geldende terreinregels op de milieustraat.
- Zorg dragen dat medewerkers van de gemeente of van onderaannemers die namens de gemeente werken, bij het aanleveren van afval/grondstoffen gehoor geven aan de terreinregels en acceptatievoorwaarden en de aanwijzingen van de beheerder opvolgen.
- Zorg dragen dat medewerkers van de gemeente of van onderaannemers, die namens de gemeente werken, bij het aftransporteren van afval/grondstoffen of verrichten van overige werkzaamheden op de milieustraat gehoor geven aan de terreinregels en de aanwijzingen van de beheerder opvolgen.
- Uitvoering geven aan het groot en planmatig onderhoud van de milieustraat en ook het klein onderhoud waarbij de kosten hoger zijn dan € 150.
- Ter beschikking stellen van een milieustraat, inclusief een accommodatie voorzien van verblijfsruimte, kantoor, gelegenheid tot omkleden en sanitaire voorzieningen en ICT- aansluitingen, met de daarvoor benodigde vergunningen.
- Mogelijk maken dat inwoners binnen een week terecht kunnen op de milieustraat.

Taken Cyclus

Daar waar Cyclus de milieustraat beheert:

- Verzorgen ontvangstplicht voor afval/grondstoffen van inwoners en gemeentelijke diensten, met inachtneming van de openingstijden en vergunningsvoorschriften.
- Controleren van de, door de gemeente bepaalde, toegangsdocumenten (zoals legitimatiebewijs, afvalpas, postcode).
- Registreren van bezoekers.
- Zo nodig afrekenen van betaalde fracties met bezoekers, indien van toepassing en op aangeven van de gemeente.
- Op basis van het aantal bezoekers en de hoeveelheid aangeboden afval/grondstoffen adviseren van de gemeente over de noodzakelijke openingstijden, bezetting en/of inzamelvoorzieningen.
Er is altijd een bezetting van minstens 3 medewerkers. Hierbij hanteert Cyclus de volgende richtlijnen:
 - Minder dan 20 bezoekers/uur; terugbrengen openingstijden
 - Tot 35 bezoekers/uur ; openingstijden handhaven, 3 medewerkers aanwezig
 - Tot 50 bezoekers/uur ; openingstijden handhaven, 4 medewerkers aanwezig
 - Meer dan 50 bezoekers/uur ; openingstijden en/of medewerkers uitbreiden
- Inwoners moeten binnen een week terecht kunnen op de milieustraat.
- Begeleiden bezoekers bij, zorg dragen voor en verantwoordelijk zijn voor een maximale scheiding van de aangeboden afval/grondstoffen.
- Toezicht houden op naleving door bezoekers van de acceptatievoorwaarden van Cyclus en de terreinregels.
- Voorkomen dan wel verwijderen van afval buiten de containers en opslagmiddelen.
- Ervoor zorg dragen dat bezoeker altijd zijn afval/grondstoffen kwijt kan.
- Medewerking verlenen aan controles door het bevoegd gezag.
- Beheren van de containers voor het gescheiden bewaren van afval/grondstoffen.
- Uitvoering geven aan het klein dagelijks onderhoud van de milieustraat. Het schoonhouden van het terrein en de opstallen. Hiervoor heeft Cyclus een beheerplan voor opgesteld.
- Het uitvoeren van herstellingen in het kader van klein dagelijks onderhoud tot een bedrag van maximaal € 150,- per herstelling.
- Uitvoering geven aan de signaleerfunctie met betrekking tot het constateren van gebreken en deze tijdig melden aan de gemeente.
- Gemeente op de hoogte stellen van agressie-incidenten of gevaarlijke situaties op de milieustraat.

Overig

- Medewerkers van de milieustraat leveren geen assistentie aan inwoners bij het storten van hun afval/grondstoffen ter voorkoming van aansprakelijkheid voor schade aan personen of middelen van inwoners.

Gekoppeld productblad

- F001 Klantenservice

Verwijzing naar andere productbladen/protocollen

Zie map online Grondstoffenplatform → documenten gemeenten en GP-A → aanhangsels DVO:

- Individuele afspraken gemeenten.
- Operationele afspraken verwerking en transport van afval/grondstoffenstromen van de milieustraat.
- Overzicht afzetcontainers per milieustraat.

Afrekeneenheid

- Op basis van nacalculatie.

H. Mobiele Milieustraat

Benaming product(en) Mobiele Milieustraat

H200: Inzameling klein grof huishoudelijk afval via de mobiele milieustraat.

Omschrijving product(en)

Bij de mobiele milieustraat kunnen inwoners hun klein grof huishoudelijk afval inleveren. Daarnaast kunnen zij ook kleine hoeveelheden klein chemisch afval kwijt (zoals verblikken, kwasten en batterijen), kleine elektrische apparaten (zoals een föhn en laptop) of harde kunststoffen (zoals speelgoed en plantenbakje), metalen (zoals een koekenpan of ijzerdraad), hout (zoals een fotolijstje of krukje) en oud papier en karton. De totaal ingeleverde hoeveelheid moet in een grote boodschappentas passen. Grotere spullen horen thuis op de milieustraat.

Doel/Doelstelling

- Het product biedt inwoners de mogelijkheid hun klein grof huishoudelijk afval dichterbij hun woonadres kwijt te kunnen.
- Het product voorkomt dat klein grof huishoudelijk afval verkeerd als restafval wordt afgevoerd.
- Het product biedt de mogelijkheid om bewustwording over afval scheiden te vergroten.

Resultaat

- Beschikbaarheid mobiele milieustraat op een vast afgesproken dag.
- Het product draagt bij aan het realiseren van de gemeentelijke VANG-doelstellingen.

Verwijzing naar andere productbladen / protocollen

- H201: Beheren van een milieustraat.
- C201: Verwerken en transporteren van afval- en grondstofstromen van de milieustraat.
- F011: Directe klantcommunicatie over afval en reiniging.

Afrekenenheid

- Tarief per dag. Het tarief is opgebouwd uit: inzet mobiele milieustraat, bijbehorende communicatie naar de inwoner, inzet medewerker(s) en de inzet van 1 voertuig op een vaste locatie. Kosten voor het afvoeren van de grondstofstromen worden op basis van nacalculatie in rekening gebracht.
- Indien andere communicatiemiddelen gewenst zijn, kan dit afgestemd worden met de afdeling Communicatie van Cyclus. Deze kosten worden op basis van nacalculatie in rekening gebracht.

Randvoorwaarden

- Gemeente is verantwoordelijk voor het aanwijzen van de locatie, hierbij adviseert Cyclus over de bereikbaarheid van deze locatie.
- Gemeente is verantwoordelijk voor het regelen van noodzakelijke vergunningen op locatie.
- Cyclus is verantwoordelijk voor de melding aan ODMH.
- Gemeente is verantwoordelijk voor de afzetting van de aangewezen locatie.
- Gemeente is verantwoordelijk voor het delen van de communicatieberichten die door Cyclus zijn opgesteld.
- Bepalen beschikbaarheid vindt in onderling overleg plaats tussen gemeente en Cyclus.
- Inwoners worden op de hoogte gebracht van de komst van de mobiele milieustraat door het inzetten van digitale communicatiemiddelen.
- De termijn van het doorgeven van de reserveringen voor het volgende jaar is gesteld op 1 oktober.

I. Aanhangsels DVO

Aanhangsels zijn bijlagen bij deel B van de DVO. Deze worden gepubliceerd op het Online Grondstoffenplatform van Cyclus, onder de kop 'documenten gemeenten en GP-A'.

1. Tarief per aansluiting
2. Beleid werken bij extreem weer
3. Inzamelvoorzieningen: criteria locaties en plaatsing
4. Milieustraat: individuele afspraken gemeenten
5. Milieustraat: operationele afspraken
6. Milieustraat: overzicht containers milieustraten en verwerkers