

**Gemeente Noordoostpolder**

# **DVO Deel II specificatie van de taken.**

# colofon.

|                       |  |                          |
|-----------------------|--|--------------------------|
| <b>datum</b>          | ( blauwdruk 3 mei 2020)                          |                          |
| <b>versie</b>         | DVO Deel II versie 20220404                      |                          |
| <b>opgesteld door</b> | HVC in samenwerking met gemeente Noordoostpolder |                          |
| <b>Handtekeningen</b> | HVC  | Gemeente Noordoostpolder |

# inhoud.

|  |    |
|--|----|
| 1.01.03 inzamelen restafval minicontainers.....                          | 6  |
| 1.01.06 inzamelen restafval ondergrondse containers .....                | 9  |
| 1.02.03 inzamelen GFT+E minicontainers.....                              | 11 |
| 1.02.04 inzamelen GFT+E rolcontainers .....                              | 13 |
| 1.03.02 inzamelen PBD zakken .....                                       | 15 |
| 1.03.03 inzamelen PBD minicontainers.....                                | 17 |
| 1.03.05 inzamelen PBD bovengrondse container.....                        | 19 |
| 1.04.03 inzamelen oud papier en karton minicontainers.....               | 21 |
| 1.04.06 inzamelen oud papier en karton ondergrondse containers .....     | 23 |
| 1.07.06 inzamelen glas ondergrondse containers .....                     | 25 |
| 1.08.01 inzamelen grof afval los.....                                    | 27 |
| 1.09.07 milieustraat(ABS) (afzetcontainers) .....                        | 29 |
| 1.14.03 beheer faciliteiten minicontainers .....                         | 31 |
| 1.14.05 beheer faciliteiten bovengrondse containers.....                 | 33 |
| 1.14.06 beheer faciliteiten ondergrondse containers .....                | 35 |
| 1.14.07 beheer faciliteiten afzetcontainers .....                        | 37 |
| 1.14.12 beheer faciliteiten milieustraat (ABS).....                      | 39 |
| 1.14.13 beheer faciliteiten afvalpas .....                               | 41 |
| 2.01.XX verwerking afval- en grondstofstromen (fijn huishoudelijk) ..... | 43 |
| 2.01.YY verwerking afval- en grondstofstromen (vanuit VSI).....          | 45 |
| 2.02.XX verwerking afval- en grondstofstromen (grof huishoudelijk) ..... | 47 |
| 2.03.XX verwerking afval- en grondstofstromen (gemeentelijk) .....       | 49 |
| 3.02.01 Afval Verwijderen Dumpingen .....                                | 51 |
| 4.01.01 overlegstructuur bestuurlijk-/directieoverleg.....               | 53 |
| 4.01.02 overlegstructuur management/beleids-overleg .....                | 55 |
| 4.01.03 overlegstructuur operationeel overleg.....                       | 57 |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.02.01 communicatie klantenservice.....  | 59        |
| 4.02.02 communicatie digitale afvalkalender .....   | 61        |
| 4.02.03 communicatie nieuwsberichten.....   | 63        |
| 4.02.04 communicatie website .....  | 64        |
| 4.02.05 communicatie educatiepakket .....   | 65        |
| <b>4.02.06 inzamelen basisscholen preventie/bewustwording .....</b>   | <b>66</b> |
| 4.02.07 communicatie afvalcoaching - product is op dit moment geen (structureel) onderdeel van de dienstverlening. .... | 69        |
| 4.02.08 communicatie HVC-app.....   | 71        |
| 4.03.01 rapportage resultaten afvalscheiding, afvalbeheerkosten en service .....  | 73        |
| 4.03.03 rapportage registratie recycle-tarief .....   | 75        |
| 4.04.01 gemeenteadvies beleidsadviseur .....  | 77        |
| 4.04.02 business ontwikkeling.....  | 79        |

# doelstellingen DVO Deel II.

- Gemeenten faciliteren in de zorgplicht voor de inzameling van afvalstoffen (Wet milieubeheer, hoofdstuk Afvalstoffen);
- Gemeenten faciliteren om hun gemeentelijke doelstelling te realiseren (bijvoorbeeld VANG);
- Bevorderen van preventie en hergebruik van afval- en grondstoffen;
- Bevorderen van gescheiden inzameling van afval- en grondstoffen;
- Bevorderen bewustwording inwoners om op een juiste manier met afval- en grondstoffen om te gaan;
- Bevorderen van meer afvalscheiding door bewoners;

## 1.01.03 inzamelen restafval minicontainers

|                                    |  |                                     |                        |
|------------------------------------|--|-------------------------------------|------------------------|
| <b>PRODUCTGROEP</b><br>AFVALBEHEER | <b>HOOFDPRODUCT</b><br>INZAMELEN RESTAFVAL | <b>SUBPRODUCT</b><br>MINICONTAINERS | <b>CODE</b><br>1.01.03 |
|------------------------------------|--|-------------------------------------|------------------------|

|   |   |
|---|---|
| <b>DEFINITIE HOOFDPRODUCT</b>   | <b>DOELSTELLING HOOFDPRODUCT</b>                                      |
| Het inzamelen van restafval betreft het legen van inzamelmiddelen voor restafval. Restafval betreft afval dat overblijft na het aan de bron (door bewoners) scheiden in deelstromen. Deelstromen zoals: GFT+E, PBD, OPK, etc. | Bewoners faciliteren zodat zij zich van hun restafval kunnen ontdoen. |

| <b>DIENTSTERVENING SUBPRODUCT</b>  |   |
|--|---|
| <b>Beschrijving subproduct</b>   | <b>Werkwijze</b>  |
| Inzamelen restafval door middel van het ledigen van minicontainers. De minicontainer is het meest gebruikte inzamelmiddel voor huishoudelijk restafval bij laagbouwoningen. Er worden minicontainers van 140 liter en 240 liter geleegd. HVC leegt de minicontainers met behulp van een zijlader of een achterlader met uitleesapparatuur (zie tevens productblad Inzamelmiddelen 1.14.03). De minicontainers voor restafval zijn voorzien van een chip, zodat het aantal ledigingen per huishouden kan worden geregistreerd. Op basis van het aantal ledigingen wordt het variabele deel van de afvalstoffenheffing in rekening gebracht. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situering: binnen de gemeentegrenzen.</li> <li>• Huis aan huis inzamelen van restafval.</li> <li>• Minicontainers voor restafval worden 1x per 4 weken geleegd. Lediging vindt plaats op werkdagen en inhaaldagen rondom feestdagen tussen 07.30 en 18.00 uur (zie "Opmerkingen/ bijzonderheden").</li> <li>• Bijgeplaatst ander afval wordt niet meegenomen. Dit wordt gezien als dumping.</li> <li>• HVC bepaalt, in overleg met de gemeente, de inzamelroutes. In geval van mutaties wordt een gewijzigde planning geleverd.</li> </ul> |

| <b>UITVOERING</b>   |   |
|---|---|
| <b>Taken HVC NV</b>   | <b>Taken Gemeente</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uitvoering</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ In overleg met de gemeente bepalen van de aanbiederplaatsen waar minicontainers ter lediging worden aangeboden.</li> </ul> </li> <li>• Administratie voeren succesvolle ledigingen t.b.v. variabel deel afvalstoffenheffing. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ HVC bepaalt inzamelroutes en stemt indien nodig af met de gemeente in verband met scholen en spitsroutes. Jaarplanning minimaal 3 weken voor de start van het kalenderjaar aanleveren.</li> <li>○ Afvoeren restafval naar verwerker (zie productblad Verwerking Afval- en grondstofstromen (Fijn Huishoudelijk) 2.01.XX).</li> <li>○ Verstrekken waarschuwingskaarten (zie "Opmerkingen/ bijzonderheden").</li> <li>○ Afvoeren en verrekenen dumpingen (zie productblad Dumpingen 3.02.01).</li> </ul> </li> <li>• HVC stemt tijdig met de gemeente wijzigingen in inzameldagen, -tijden en -routes af. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Registreren meldingen, inclusief omschrijving en afhandeling (zie productblad Klantenservice 4.02.01).</li> </ul> </li> <li>• <b>Communicatie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zorgen voor bekendmaking aan bewoners betreffende wijze van aanbieden, inclusief instructie en communicatie (incl. wat er wel en niet in hoort).</li> <li>○ Communicatie inzamelplanning (indien relevant) naar bewoners vindt plaats via (digitale) afvalkalender (zie productblad Communicatie Digitale afvalkalender 4.02.02). Op verzoek kan HVC een papieren kalender verstrekken aan inwoners.</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uitvoering</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgdragen voor de verplichting tot en de wijze van aanbieden van de deelstroom restafval aan de bewoners. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Grondslag verrekening o.b.v. aanbiedingen per aansluiting in het kader van privacy vastleggen in Verwerkersovereenkomst met HVC</li> <li>○ De wijze van verrekenen m.b.t. recycle-tarief (ledigingen van minicontainers restafval) opnemen in de Verordening Afvalstoffenheffing.</li> <li>○ Zorgen dat de belasting heffende organisatie HVC tijdig van de juiste perceelgegevens voorziet</li> <li>○ Zorgen dat HVC de aangewezen inzamellocatie kan bereiken tijdens de inzamelmomenten.</li> <li>○ Realiseren en beheren van aanbiederplaatsen.</li> <li>○ Bij geplande verkeersafzettingen/wegafsluitingen er voor zorgen dat HVC minimaal 2 weken voorafgaand wordt geïnformeerd.</li> <li>○ Bij geplande verkeersafzettingen en wegafsluitingen zorgen voor bekendmaking aan bewoners betreffende een alternatieve aanbiederplaats, bereikbaar voor het de inzamelvoertuig.</li> <li>○ HVC vroegtijdig (minimaal een half jaar van tevoren ivm levertijden middelen) betrekken in de planvorming van nieuwbouwlocaties, renovaties en reconstructies in verband met routes, aanbiederplaatsen en alternatieven.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> |

| <b>PROCESAFSPRAKEN</b>   |  |
|--|--|
| <b>Afspraken</b>   | <b>Uitgangspunten</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC accepteert geplaatste minicontainers onder bepaalde voorwaarden.</li> </ul> <p>Zie ook opmerkingen/bijzonderheden onderaan dit productblad.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Plaatsing vóór 07.30 uur. Te laat aangeboden minicontainers kunnen een volgende inzamelronde pas weer worden aangeboden.</li> <li>Er wordt uitsluitend restafval aangeboden.</li> <li>Geen uit het inzamelmiddel stekend afval, waardoor bij lediging geen afval naast het inzamelvoertuig valt.</li> <li>Geen afval naast of op de minicontainers.</li> <li>Niet zwaarder dan 50 kg, niet aangestampt.</li> <li>Op aangewezen aanbiedplaatsen conform de juiste aanbiedwijze: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tussen de daarvoor bestemde tegels;</li> <li>Klep gesloten;</li> <li>Bij inzameling met zijlader geldt wielen van de minicontainers van de weg af en niet achter obstakels als lantaarnpalen en bomen. Tevens geen auto's voor de aanbiedplaats op inzamedagen parkeren;</li> <li>Bij inzameling met achterlader geldt wielen van de minicontainers naar de weg toe.</li> </ul> </li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC ruimt direct gemorste afvalstoffen op die het gevolg zijn van het inzamelen van het afval.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC ruimt gemorste afvalstoffen tijdens het ledigingmoment op.</li> <li>Deze afspraak heeft geen betrekking op zwerfafval en illegaal gedumpt afval. Indien dumping dan melding aan gemeente (zie productblad Dumpingen 3.02.01).</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC plaatst geleegde minicontainers ordelijk terug op de aanbiedlocatie.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC plaatst de geleegde minicontainers ordelijk terug op de aanbiedlocatie, anders: <ul style="list-style-type: none"> <li>Zodanig dat de doorgang voor voetgangers en rijverkeer niet wordt belemmerd en verkeersveiligheid wordt gewaarborgd.</li> <li>Zodanig dat in- en uitritten niet worden belemmerd of geblokkeerd.</li> </ul> </li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Inzamelcorrectie: door HVC vergeten minicontainers worden na melding (op werkdag voor 17.00 uur) alsnog door HVC geleegd.</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bewoner moet dit binnen 24 uur melden. Vergeten containers worden de volgende werkdag alsnog geleegd (uiterlijk 2 werkdagen na melding)</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Bij strenge vorst en verklemming van afval kan niet altijd aan de gestelde kwaliteitsafspraken worden voldaan.</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC plaatst een waarschuwingskaart (niet bij vorst) met daarop de reden waarom de container niet is geleegd.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC bespreekt binnengekomen meldingen periodiek met de gemeente.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijhouden en met de gemeente bespreken in het Operationeel overleg van de meldingenregistratie inclusief omschrijving en behandeling (zie productblad Overlegstructuur Operationeel overleg 4.01.03).</li> </ul>  |

| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>  |   |
|--|---|
| <b>Vergoeding en facturering</b>   | <b>Rapportages</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding omvat de inzamelkosten en de logistiek conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> <li>De vergoeding voor het voeren van een administratie geschikt voor een recycle-tarief-verrekening conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> <li>Beheer van inzamelmiddelen conform productblad 1.14.03.</li> <li>Verwerking conform Productblad Afval- en grondstofstromen (Fijn Huishoudelijk) 2.01.XX.</li> </ul> | <p>HVC rapporteert per kwartaal, uiterlijk 6 weken na afloop van de rapportageperiode, over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Totale ingezamelde hoeveelheid restafval.</li> <li>Recycle-tarief specifieke rapportage conform Productblad 4.03.03.</li> <li>Aantal en aard van de meldingen.</li> </ul> <p>Scheidingspercentage en –doelstelling. Over het vierde kwartaal wordt in de jaarrapportage gerapporteerd, die voor 1 april van het erop volgende jaar wordt aangeleverd.</p> |

| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b>   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Indien niet aan de procesafspraken met betrekking tot acceptatie van minicontainers wordt voldaan, afhankelijk van de mate van overtreding, wordt de minicontainer wel geleegd maar voorzien van een waarschuwingskaart. Bij grove overtredingen (bijv. aanbieden bouwafval) wordt de minicontainer niet geleegd en voorzien van een waarschuwingskaart met moverende reden.</li> <li>Bij extreme (weers-)omstandigheden en/of calamiteiten kan HVC, omwille van de veiligheid van medewerkers en bewoners, afwijken van de reguliere routes/taken en tijdelijk de werkzaamheden (deels) opschorten. De gemeente, in de</li> </ul> |

persoon van Toezichthouder Afval en Reiniging wordt hierover dan geïnformeerd en er worden concrete oplossingen aangedragen. Na overleg en afstemming worden aangepaste (tijdelijke) nieuwe afspraken gemaakt (financieel en operationeel).

- Voor de uitvoering van werkzaamheden buiten inzamelenster (07.30– 20.00 uur) en op zaterdag en zondag dient hiertoe vooraf afstemming plaats te vinden met de gemeente, met als doel de overlast die hieruit kan ontstaan te minimaliseren.

## 1.01.06 inzamelen restafval ondergrondse containers

| PRODUCTGROEP | HOOFDPRODUCT        | SUBPRODUCT              | CODE    |
|--------------|---------------------|-------------------------|---------|
| AFVALBEHEER  | INZAMELEN RESTAFVAL | ONDERGRONDSE CONTAINERS | 1.01.06 |

| DEFINITIE HOOFDPRODUCT  | DOELSTELLING HOOFDPRODUCT   |
|---|---|
| Het inzamelen van restafval betreft het legen van inzamelmiddelen voor restafval. Restafval betreft afval dat overblijft na het aan de bron (door bewoners) scheiden in deelstromen. Deelstromen zoals: GFT+E, PBD, OPK, etc. | Bewoners faciliteren zodat zij zich van hun restafval kunnen ontdoen. |

| DIENSTVERLENING SUBPRODUCT   |   |
|--|---|
| Beschrijving subproduct  | Werkwijze   |
| <p>Inzamelen restafval door middel van het ledigen van ondergrondse verzamelcontainers. Ondergrondse verzamelcontainers voor huishoudelijk restafval worden in de regel ingezet bij hoogbouw. Er worden ondergrondse containers van 5 m<sup>3</sup> ingezet. Deze verzamelcontainers zijn voorzien van een Elektronisch Toegangssysteem (ETS), op basis waarvan HVC het aantal stortingen kan monitoren. Bewoners krijgen toegang tot de verzamelcontainer middels een afvalpas.</p> <p>De afvalpassen zijn voorzien van een chip, zodat het aantal stortingen per huishouden kan worden geregistreerd. Op basis van het aantal stortingen wordt het variabele deel van de afvalstoffenheffing in rekening gebracht.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Situering: binnen de gemeentegrenzen.</li> <li>Ondergrondse containers voor restafval worden periodiek geleegd zodanig dat de beschikbaarheid voor bewoners is gegarandeerd.</li> <li>Lediging vindt plaats van maandag tot en met zaterdag tussen 07.00 en 22.00 uur (Zie 'Opmerkingen/bijzonderheden' onderaan dit productblad).</li> <li>Bijgeplaatst ander afval wordt niet meegenomen. Dit wordt gezien als dumping.</li> <li>HVC bepaalt, in overleg met de gemeente, de inzamelroutes.</li> </ul> |

| UITVOERING   |  |
|--|--|
| Taken HVC NV   | Taken gemeente   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Uitvoering</b></li> <li>Zorgdragen voor bekendmaking aan inwoners betreffende wijze van aanbieden. <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgen voor de toegang van de ondergrondse verzamelcontainers voor de bewoners door het verstrekken van afvalpassen.</li> <li>Administratie voeren succesvolle stortingen t.b.v. variabel deel afvalstoffenheffing</li> </ul> </li> <li>Opstellen en actualiseren inzamelplanning.</li> <li>De ondergrondse verzamelcontainers periodiek ledigen, zodanig dat de beschikbaarheid is gegarandeerd.</li> <li>Afvoeren restafval naar verwerker.</li> <li>Bijgeplaatst afval naast de ondergrondse verzamelcontainer wordt tijdens de inzameling meegenomen tot maximaal 0,5 m<sup>3</sup>.</li> <li>Bijgeplaatst afval naast de ondergrondse verzamelcontainer meer dan 0,5 m<sup>3</sup> wordt per e-mail gemeld aan de gemeente en na opdracht van Wijkbeheer op regiebasis verwijderd en apart verrekend conform Productblad Illegale Dumping 1.13.01.</li> <li>Registreren van ondergrondse verzamelcontainers waarvoor een "vol" melding is ontvangen van bewoners.</li> <li>Registreren meldingen, inclusief omschrijving en afhandeling. Conform Productblad Klantenservice 4.02.01. <b>Communicatie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgen voor bekendmaking aan bewoners betreffende wijze van aanbieden, inclusief instructie en communicatie (incl. wat er wel en niet in hoort).</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Uitvoering</b></li> <li>Zorgdragen voor de verplichting tot en de wijze van aanbieden van de deelstroom restafval aan de bewoners. <ul style="list-style-type: none"> <li>Grondslag verrekening o.b.v. aanbiedingen per aansluiting in het kader van privacy vastleggen in Verwerkersovereenkomst met HVC.</li> <li>De wijzen van verrekenen m.b.t. recycle-tarief (stortingen in ondergrondse verzamelcontainer) opnemen in de Verordening Afvalstoffenheffing.</li> <li>Zorgen dat de belasting heffende organisatie HVC tijdig van de juiste perceelgegevens voorziet</li> <li>Zorgen dat HVC de aangewezen inzamellocatie kan bereiken tijdens de inzamelmomenten.</li> <li>Realiseren en beheren van aanbodplaatsen.</li> <li>Bij geplande verkeersafzettingen/wegafsluitingen er voor zorgen dat HVC minimaal 2 weken voorafgaand wordt geïnformeerd.</li> <li>Bij geplande verkeersafzettingen en wegafsluitingen zorgen voor bekendmaking aan bewoners betreffende een alternatieve aanbodplaats, bereikbaar voor het inzamelvoertuig.</li> <li>HVC vroegtijdig betrekken in de planvorming van nieuwbouwoctaties, renovaties en reconstructies in verband met routes, aanbodplaatsen en alternatieven.</li> </ul> </li> </ul> |

| <b>PROCESAFSPRAKEN</b>   |   |
|--|---|
| <b>Afspraken</b>   | <b>Uitgangspunten</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de ondergrondse containers.</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Een container is beschikbaar als deze kan worden gebruikt voor het aanleveren van afval (in het geval van meer containers per locaties is er in ieder geval 1 beschikbaar).</li> <li>Indien een container niet beschikbaar is, zal dit door HVC binnen 48 uur verholpen worden.</li> <li>Indien een container niet beschikbaar is omdat deze defect is, zie productblad 1.14.06 Beheer faciliteiten en inzamelvoorzieningen Ondergrondse containers.</li> <li>Analoog afval naast de container vanwege een container die niet beschikbaar is wordt aangemerkt als bijplaatsing. HVC zal deze bijplaatsingen binnen 1 werkdag (tegen nultarief) verwijderen.</li> <li>Wanneer er door omstandigheden een 'tijdelijke' verzamelcontainer geplaatst wordt, dient deze voorzien te zijn van ETS zodat de succesvolle stortingen geregistreerd blijven worden t.b.v. variabel deel afvalstoffenheffing</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC ruimt direct gemorste afvalstoffen op die het gevolg zijn van het inzamelen van het afval.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC ruimt gemorste afvalstoffen tijdens het ledigingsmoment op.</li> <li>Deze afspraak heeft geen betrekking op zwerfafval en illegaal gedumpt afval. Indien dumping dan melding aan gemeente (zie productblad Dumpingen 3.02.01).</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC bespreekt binnengekomen meldingen periodiek met de gemeente.</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijhouden en wanneer er een trend te zien is met de gemeente bespreken in het Operationeel Overleg (zie productblad Operationeel Overleg 4.01.03).</li> </ul>  |

| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>   |  |
|---|--|
| <b>Vergoeding en facturering</b>  | <b>Rapportages</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding omvat de inzamelkosten en de logistiek conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> <li>De vergoeding voor het voeren van een administratie geschikt voor een recycletarief-verrekening conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> <li>Beheer van inzamelmiddelen conform productblad 1.14.06.</li> <li>Verwerking conform productblad Afval- en grondstofstromen (Fijn Huishoudelijk) 2.01.XX.</li> </ul> | <p>HVC rapporteert per kwartaal, uiterlijk zes weken na afloop van de rapportageperiode, over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Totale ingezamelde hoeveelheid restafval.</li> <li>Recycle-tarief specifieke rapportage conform productblad 4.03.03.</li> <li>Aantal en aard van de meldingen (zie productblad Rapportage Resultaten 4.03.01).</li> <li>Scheidingspercentage en -doelstelling.</li> </ul> <p>Over het vierde kwartaal wordt in de jaarrapportage gerapporteerd, die voor 1 april van het erop volgende jaar wordt aangeleverd.</p> |

| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b>   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Indien niet aan de procesafspraken met betrekking tot acceptatie van ondergrondse containers wordt voldaan, afhankelijk van de mate van overtreding, worden de ondergrondse containers wel geleegd. Bij grove overtredingen (bijvoorbeeld aanbieden restafval of bouw- en slooafval) wordt melding gemaakt aan de gemeente.</li> <li>Bij extreme (weers-)omstandigheden en/of calamiteiten kan HVC, omwille van de veiligheid van medewerkers en bewoners, afwijken van de reguliere routes/taken en tijdelijk de werkzaamheden (deels) opschorten. De gemeente, in de persoon van Toezichthouder Afval en Reiniging wordt hierover dan geïnformeerd en er worden concrete oplossingen aangedragen. Na overleg en afstemming worden aangepaste (tijdelijke) nieuwe afspraken gemaakt (financieel en operationeel).</li> <li>Voor de uitvoering van werkzaamheden buiten inzamelvenster (07.30 – 22.00 uur) en op zaterdag en zondag dient hiertoe vooraf afstemming plaats te vinden met de gemeente indien dit afwijkt van de gangbare praktijk, met als doel de overlast die hieruit kan ontstaan te minimaliseren.</li> </ul> |

## 1.02.03 inzamelen GFT+E minicontainers

| PRODUCTGROEP | HOOFDPRODUCT    | SUBPRODUCT     | CODE    |
|--------------|-----------------|----------------|---------|
| AFVALBEHEER  | INZAMELEN GFT+E | MINICONTAINERS | 1.02.03 |

| DEFINITIE HOOFDPRODUCT  | DOELSTELLING HOOFDPRODUCT   |
|---|---|
| Het inzamelen van GFT+E betreft het legen van inzamelmiddelen voor GFT+E. GFT+E is organisch afval dat voornamelijk bestaat uit schillen en resten van groenten, etensresten, fruit, onkruid, klein snoeiafval, gemaaid gras en bladeren. GFT+E wordt aan de bron (door huishoudens) gescheiden en door HVC apart ingezameld. | Bewoners faciliteren zodat zij zich van hun groente-, fruit- en tuinafval kunnen ontdoen. |

| DIENSTVERLENING SUBPRODUCT   |   |
|--|---|
| Beschrijving subproduct  | Werkwijze   |
| Inzamelen groente-, fruit- en tuinafval door middel van het ledigen van minicontainers. Minicontainers zijn het meest gebruikte inzamelmiddel voor GFT+E bij laagbouwwooningen. Bij hoogbouw locaties staat er ook diverse minicontainers in cocons (met toegangscontrole). Er worden minicontainers van 140 liter en 240 liter geleegd. HVC leegt de minicontainers met behulp van een zijlader of een achterlader. (zie tevens productblad 1.14.03 faciliteiten minicontainers). | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situering: binnen de gemeentegrenzen.</li> <li>• Huis aan huis inzamelen van GFT+E.</li> <li>• Minicontainers voor GFT+E worden 1x per 2 weken geleegd. Aanvullend in snoeiseizoen wekelijks (totaal 10 ronden extra bij aanvang in 2022, in DVO Deel III jaarlijks bezien).</li> <li>• Lediging vindt plaats op werkdagen en inhaaldagen rondom feestdagen tussen 07.30 en 20.00 uur (zie "Opmerkingen/ bijzonderheden").</li> <li>• Bijgeplaatst ander afval wordt niet meegenomen. Dit wordt gezien als dumping.</li> <li>• Informatie over de inhoudsmaat van containers, is opgenomen in het tabblad 1.14.03 'beheer faciliteiten minicontainers'.</li> <li>• HVC bepaalt, in overleg met de gemeente, de inzamelroutes.</li> </ul> |

| UITVOERING   |   |
|--|---|
| Taken HVC NV   | Taken Gemeente  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uitvoering</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ In overleg met de gemeenten bepalen van de aanbiedplaatsen waar minicontainers ter lediging worden aangeboden.</li> <li>○ HVC bepaalt inzamelroutes en stemt indien nodig af met de gemeente in verband met scholen en spitsroutes.</li> <li>○ Afvoeren GFT+E naar verwerker (zie productblad Verwerking Afval- en grondstofstromen (Fijn Huishoudelijk) 2.01.XX).</li> <li>○ Verstrekken waarschuwingskaarten (zie "Opmerkingen/ bijzonderheden").</li> <li>○ Afvoeren en verrekenen dumpingen (zie productblad Dumpingen 3.02.01).</li> <li>○ HVC stemt tijdig met de gemeente wijzigingen in inzameldagen, -tijden en -routes af.</li> <li>○ Registreren meldingen, inclusief omschrijving en afhandeling. (zie productblad Klantenservice 4.02.01).</li> <li>○ Minicontainers welke door toedoen van HVC zijn beschadigd en niet meer bruikbaar worden door HVC binnen 5 werkdagen vervangen.</li> <li>○ Indien minicontainers in een voorziening zijn opgesteld, sluit HVC de voorziening weer af na het terugplaatsen.</li> </ul> </li> <li>• <b>Communicatie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zorgen voor bekendmaking aan bewoners betreffende wijze van aanbieden, inclusief instructie en communicatie (incl. wat er wel en niet in hoort).</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uitvoering</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zorgen dat bewoners verplicht zijn het GFT+E op de juiste wijze aan te bieden.</li> <li>○ Zorgen dat HVC de aangewezen inzamellocatie kan bereiken tijdens de inzamelmomenten.</li> <li>○ Realiseren en beheren van aanbiedplaatsen.</li> <li>○ Bij geplande verkeersafzettingen/wegafsluitingen er voor zorgen dat HVC minimaal 2 weken voorafgaand wordt geïnformeerd.</li> <li>○ Bij geplande verkeersafzettingen en wegafsluitingen zorgen voor bekendmaking aan bewoners betreffende een alternatieve aanbiedplaats, bereikbaar voor het inzamelvoertuig.</li> <li>○ HVC vroegtijdig betrekken in de planvorming van nieuwbouwlocaties, renovaties en reconstructies in verband met routes, aanbiedplaatsen en alternatieven.</li> </ul> </li> </ul> |

|   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>o Communicatie inzamelplanning (indien relevant) naar bewoners vindt plaats via (digitale) afvalkalender (zie productblad Communicatie Digitale afvalkalender 4.02.02).</li> </ul> |  |
|---|--|

| <b>PROCESAFSPRAKEN</b>   |   |
|--|---|
| <b>Afspraken</b>   | <b>Uitgangspunten</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC accepteert geplaatste minicontainers onder bepaalde voorwaarden.</li> </ul> <p style="text-align: center;">Zie ook opmerkingen/bijzonderheden onderaan dit productblad.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Plaatsing vóór 07.30 uur.</li> <li>Er wordt uitsluitend GFT+E aangeboden.</li> <li>Op aangewezen aanbodplaatsen.</li> <li>Op de daarvoor bestemde tegel.</li> <li>Klep gesloten.</li> <li>Niet zwaarder dan 50 kg.</li> <li>Niet aangestampt.</li> <li>Geen uit het inzamelmiddel stekend afval, waardoor bij lediging geen afval naast het inzamelvoertuig valt.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC ruimt direct gemorste afvalstoffen op die het gevolg zijn van het inzamelen van het afval.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC ruimt gemorste afvalstoffen tijdens het ledigingmoment op.</li> <li>Deze afspraak heeft geen betrekking op zwerfafval en gedumpt afval. Indien dumping dan melding aan gemeente (zie productblad Dumpingen 3.02.01).</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC plaatst geleegde minicontainers ordelijk terug op de aanbodlocatie.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Zodanig dat de doorgang voor voetgangers en rijverkeer niet wordt belemmerd en verkeersveiligheid wordt gewaarborgd.</li> <li>Zodanig dat in- en uitritten niet worden belemmerd of geblokkeerd.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Inzamelcorrectie: door HVC vergeten minicontainers worden na melding alsnog door HVC geleegd.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bewoner moet dit binnen 24 uur melden. De inzamelcorrecties vinden plaats op vaste dagen, op te vragen via HVC klantenservice.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Bij strenge vorst en verklemming van afval kan niet altijd aan de gestelde kwaliteitsafspraken worden voldaan</li> </ul>  | <p>HVC plaatst een waarschuwingskaart (niet bij vorst) met daarop de reden waarom de container niet is geleegd.</p>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC bespreekt binnengekomen meldingen periodiek met de gemeente.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijhouden en met de gemeente bespreken in het Operationeel overleg van de meldingenregistratie inclusief omschrijving en behandeling (zie productblad Overlegstructuur Operationeel overleg 4.01.03).</li> </ul>   |

| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>   |   |
|---|---|
| <b>Vergoeding en facturering</b>  | <b>Rapportages</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding omvat de inzamelkosten en de logistiek conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> <li>Verwerking conform productblad Afval- en grondstofstromen (Fijn Huishoudelijk) 2.01.XX. Beheer inzamelmiddelen product 1.01.03.</li> <li>Jaarlijks bezien hoeveel extra GFT+E rondes op te nemen.</li> </ul> | <p>HVC rapporteert per kwartaal, uiterlijk zes weken na afloop van de rapportageperiode, over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Totale ingezamelde hoeveelheid GFT+E.</li> <li>Scheidingspercentage en -doelstelling.</li> <li>Aantal en aard van de meldingen (zie productblad Rapportage Resultaten 4.03.01).</li> </ul> <p>Over het vierde kwartaal wordt in de jaarrapportage gerapporteerd, die voor 1 april van het erop volgende jaar wordt aangeleverd.</p> |

| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b>   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Indien niet aan de procesafspraken met betrekking tot acceptatie van minicontainers wordt voldaan, afhankelijk van de mate van overtreding, wordt de container wel geleegd, maar voorzien van een waarschuwingskaart. Bij grove overtredingen (bijvoorbeeld aanbieden restafval of bouw- en sloopafval) wordt melding gemaakt aan de gemeente.</li> <li>Bij extreme (weers-)omstandigheden en/of calamiteiten kan HVC, omwille van de veiligheid van medewerkers en bewoners, afwijken van de reguliere routes/taken en tijdelijk de werkzaamheden (deels) opschorten. De gemeente in de persoon van Toezichthouder Afval en Reiniging wordt hierover dan geïnformeerd en er worden concrete oplossingen aangedragen. Na overleg en afstemming worden aangepaste (tijdelijke) nieuwe afspraken gemaakt (financieel en operationeel).</li> <li>Voor de uitvoering van werkzaamheden buiten inzamelvenster (07.30 – 20.00 uur) en op zaterdag en zondag dient hiertoe vooraf afstemming plaats te vinden met de gemeente, met als doel de overlast die hieruit kan ontstaan te minimaliseren.</li> </ul> |

## 1.02.04 inzamelen GFT+E rolcontainers

| PRODUCTGROEP | HOOFDPRODUCT    | SUBPRODUCT    | CODE    |
|--------------|-----------------|---------------|---------|
| AFVALBEHEER  | INZAMELEN GFT+E | ROLCONTAINERS | 1.02.04 |

| DEFINITIE HOOFDPRODUCT   | DOELSTELLING HOOFDPRODUCT   |
|--|---|
| Het inzamelen van GFT+E betreft het legen van inzamelmiddelen voor GFT+E. GFT+E is organisch afval dat voornamelijk bestaat uit schillen en resten van groenten, etensresten, onkruid, klein snoeiafval, gemaaid gras en bladeren. GFT+E wordt aan de bron (door huishoudens) gescheiden en door HVC apart ingezameld. | Bewoners faciliteren zodat zij zich van hun groente-, fruit- en tuinafval kunnen ontdoen. |

| DIENSTVERLENING SUBPRODUCT  |  |
|---|--|
| Beschrijving subproduct   | Werkwijze  |
| Inzamelen GFT+E door middel van het ledigen van minicontainers van 240 liter geplaatst in GFT+E-cocons. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situering: binnen de gemeentegrenzen</li> <li>• Minicontainers voor GFT+E worden 1x per week geleegd (gelijktijdig in de route van product 1.02.03).</li> <li>• Aanpassing van deze frequentie vindt na afstemming tussen Gemeente en HVC plaats.</li> <li>• Lediging vindt plaats op werkdagen tussen 07.00 en 22.00 uur (zie "Opmerkingen/ bijzonderheden").</li> <li>• HVC bepaalt de inzamelroutes.</li> <li>• Bijgeplaatst ander afval wordt niet meegenomen. Dit wordt gezien als dumping.</li> <li>• HVC bepaalt, in overleg met de gemeente, de inzamelroutes.</li> </ul> |

| UITVOERING  |  |
|---|--|
| Taken HVC NV  | Taken Gemeente   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uitvoering</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ In overleg met de gemeente bepalen van de aanbodplaatsen waar de rolcontainers worden aangeboden.</li> <li>○ HVC bepaalt inzamelroutes en stemt indien nodig af met de gemeente in verband met scholen en spitsroutes.</li> <li>○ Afvoeren GFT+E naar verwerker (zie productblad Verwerking Afval- en grondstofstromen (Fijn Huishoudelijk) 2.01.XX).</li> <li>○ Afvoeren en verrekenen dumpingen (zie productblad Dumpingen 3.02.01).</li> <li>○ HVC stemt tijdig met de gemeente wijzigingen in inzameldagen, -tijden en -routes af.</li> <li>○ Registreren meldingen, inclusief omschrijving en afhandeling (zie productblad Klantenservice 4.02.01).</li> </ul> </li> <li>• <b>Communicatie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zorgen voor bekendmaking aan bewoners betreffende wijze van aanbieden, inclusief instructie en communicatie (incl. wat er wel en niet in hoort).</li> <li>○ Communicatie inzamelplanning (indien relevant) naar bewoners vindt plaats via (digitale) afvalkalender (zie productblad Communicatie Digitale afvalkalender 4.02.02).</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uitvoering</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zorgen dat bewoners verplicht zijn het GFT+E op de juiste wijze aan te bieden.</li> <li>○ Zorgen dat HVC de aangewezen inzamellocatie kan bereiken tijdens de inzamelmomenten.</li> <li>○ Realiseren en beheren van aanbodplaatsen.</li> <li>○ Bij geplande verkeersafzettingen/wegafsluitingen er voor zorgen dat HVC minimaal 2 weken voorafgaand wordt geïnformeerd.</li> <li>○ Bij geplande verkeersafzettingen en wegafsluitingen zorgen voor bekendmaking aan bewoners betreffende een alternatieve aanbodplaats, bereikbaar voor het inzamelvoertuig.</li> <li>○ HVC vroegtijdig betrekken in de planvorming van nieuwbouwlocaties, renovaties en reconstructies in verband met routes, aanbodplaatsen en alternatieven.</li> </ul> </li> </ul> |

| <b>PROCESAFSPRAKEN</b>  |  |
|---|--|
| <b>Afspraken</b>  | <b>Uitgangspunten</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC accepteert aangeboden rolcontainers onder bepaalde voorwaarden.</li> </ul> <p style="text-align: center;">Zie ook opmerkingen/bijzonderheden onderaan dit productblad.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Er wordt uitsluitend GFT+E aangeboden.</li> <li>In cocons.</li> <li>Klep gesloten.</li> <li>Geen afval naast de containers.</li> <li>Geen uit het inzamelmiddel stekend afval, waardoor bij lediging geen afval naast het inzamelvoertuig valt.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC ruimt direct gemorste afvalstoffen op die het gevolg zijn van het inzamelen van het afval.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC ruimt gemorste afvalstoffen tijdens het ledigingmoment op.</li> <li>Deze afspraak heeft geen betrekking op zwerfafval en illegaal gedumpt afval. Indien dumping dan melding aan gemeente (zie productblad Dumpingen 3.02.01).</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de rolcontainers indien deze voor HVC toegankelijk zijn.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Een rolcontainer is beschikbaar als deze kan worden gebruikt voor het aanleveren van afval.</li> <li>Indien een rolcontainer niet kan worden gebruikt omdat deze vol is, zal dit door HVC binnen 48 uur verholpen worden.</li> <li>Indien een rolcontainer niet beschikbaar is omdat deze defect is, zie productblad Beheer faciliteiten Rolcontainers 1.14.04.</li> <li>Analoog afval naast de container vanwege een container die niet beschikbaar is wordt aangemerkt als bijplaatsing. HVC zal deze bijplaatsingen binnen 1 werkdag (tegen nultarief) verwijderen.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC plaatst de geleedigde rolcontainers ordelijk terug op de aanbiederlocatie.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Zodanig dat de rolcontainers toegankelijk zijn voor de bewoners.</li> <li>Zodanig dat de doorgang voor voetgangers en rijverkeer niet wordt belemmerd en verkeersveiligheid wordt gewaarborgd.</li> <li>Zodanig dat in- en uitritten niet worden belemmerd of geblokkeerd</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Inzamelcorrectie: door HVC vergeten rolcontainers worden na melding alsnog door HVC geleegd.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Na melding: binnen 24 uur op werkdagen.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Verantwoordelijkheid met betrekking tot in pandige rolcontainers.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid en lediging van in pandige rolcontainers indien deze niet toegankelijk zijn of waren op het ledigingmoment.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC bespreekt binnengekomen meldingen periodiek met de gemeente.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijhouden en met de gemeente bespreken in het Operationeel overleg van de meldingenregistratie inclusief omschrijving en behandeling (zie productblad Overlegstructuur Operationeel overleg 4.01.03).</li> </ul>  |

| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>  |   |
|--|---|
| <b>Vergoeding en facturering</b>   | <b>Rapportages</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding omvat de inzamelkosten en de logistiek conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> <li>Beheer van inzamelmiddelen conform productblad 1.14.03.</li> <li>Verwerking conform productblad Afval- en grondstofstromen (Fijn Huishoudelijk) 2.01.XX.</li> </ul> | <p>HVC rapporteert per kwartaal, uiterlijk zes weken na afloop van de rapportageperiode, over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Totale ingezamelde hoeveelheid GFT+E.</li> <li>Scheidingspercentage en -doelstelling.</li> <li>Aantal en aard van de meldingen (zie productblad Rapportage Resultaten 4.03.01).</li> </ul> <p>Over het vierde kwartaal wordt in de jaarrapportage gerapporteerd, die voor 1 april van het erop volgende jaar wordt aangeleverd.</p> |

| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b>  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Indien niet aan de procesafspraken met betrekking tot acceptatie van rolcontainers wordt voldaan, zal HVC contact zoeken met de gemeente voor corrigerende maatregelen.</li> <li>Bij extreme (weers-)omstandigheden en/of calamiteiten kan HVC, omwille van de veiligheid van medewerkers en bewoners, afwijken van de reguliere routes/taken en tijdelijk de werkzaamheden (deels) opschorten. De gemeente, in de persoon van Toezichhouder Afval en Reiniging wordt hierover dan geïnformeerd en er worden concrete oplossingen aangedragen. Na overleg en afstemming worden aangepaste (tijdelijke) nieuwe afspraken gemaakt (financieel en operationeel).</li> <li>Voor de uitvoering van werkzaamheden buiten inzamelvenster (07.30 – 22.00 uur) en op zaterdag en zondag dient hiertoe vooraf afstemming plaats te vinden met de gemeente, met als doel de overlast die hieruit kan ontstaan te minimaliseren.</li> </ul> |

## 1.03.02 inzamelen PBD zakken

| PRODUCTGROEP | HOOFDPRODUCT  | SUBPRODUCT | CODE    |
|--------------|---------------|------------|---------|
| AFVALBEHEER  | INZAMELEN PBD | ZAKKEN     | 1.03.02 |

| DEFINITIE HOOFDPRODUCT  | DOELSTELLING HOOFDPRODUCT                                      |
|---|--|
| Inzamelen van PBD betreft het legen van inzamelmiddelen voor kunststof verpakingsafval en drankenkartons en blik. | Bewoners faciliteren zodat zij zich van hun PBD kunnen ontdoen |

| DIENSTVERLENING SUBPRODUCT   |   |
|--|---|
| Beschrijving subproduct  | Werkwijze   |
| Inzamelen van kunststof verpakingsafval en drankenkartons en blik door middel van het inzamelen van met dit afval gevulde plastic zakken. Inzameling kan huis aan huis plaatsvinden, maar ook op gemarkeerde inzamelplaatsen. Voor de inzameling zet HVC een achterlader in. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situering: binnen de gemeentegrenzen.</li> <li>• Kunststof verpakingsafval in plastic zakken wordt 1x per twee weken ingezameld.</li> <li>• Bijgeplaatst ander afval wordt niet meegenomen. Dit wordt gezien als 'dumping' (zie 'Opmerkingen/bijzonderheden' onderaan dit productblad).</li> <li>• Inzameling vindt plaats op werkdagen tussen 7.30 en 22.00 uur.</li> <li>• HVC verstrekt PBD zakken aan bewoners die gebruik maken van de huis aan huis inzameling d.m.v. verstrekte zakken. Aan huishoudens die gebruik maken van minicontainers voor PBD verstrekt HVC geen zakken.</li> <li>• HVC verstrekt (betaald) PBD zakken</li> <li>• HVC zamelt kunststof verpakkingen alleen in indien deze zijn aangeboden in de speciale voor kunststofverpakkingen bestemde doorzichtige plastic zak.</li> <li>• HVC bepaalt, in overleg met de gemeente, de inzamelroutes.</li> </ul> |

| UITVOERING  |  |
|---|--|
| Taken HVC NV  | Taken Gemeente   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uitvoering</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ In overleg met de gemeente bepalen van de aanbodplaatsen waar zakken ter inzameling worden aangeboden.</li> <li>○ HVC bepaalt inzamelroutes en stemt indien nodig af met de gemeente in verband met scholen en spitsroutes.</li> <li>○ Afvoeren PBD naar verwerker (zie productblad Verwerking afval- en grondstofstromen (Fijn Huishoudelijk) 2.01.XX).</li> <li>○ Afvoeren en afhandelen dumpingen (zie productblad Dumpingen 3.02.01).</li> <li>○ Registreren meldingen, inclusief omschrijving en afhandeling (zie productblad Communicatie Klantenservice 4.02.01)</li> <li>○ HVC stemt tijdig met de gemeente wijzigingen in inzameldagen, -tijden en -routes af.</li> </ul> </li> <li>• <b>Communicatie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zorgen voor bekendmaking aan bewoners betreffende wijze van aanbieden, inclusief instructie en communicatie (incl. wat er wel en niet in hoort).</li> <li>○ Communicatie inzamelplanning naar bewoners vindt plaats via de digitale afvalkalender (zie productblad Communicatie Digitale afvalkalender 4.02.02).</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uitvoering</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zorgen dat bewoners verplicht zijn het PBD op de juiste wijze aan te bieden.</li> <li>○ Zorgen dat HVC de aangewezen aanbodlocatie kan bereiken tijdens de inzamelmomenten.</li> <li>○ De gemeente is verantwoordelijk voor de realisatie en beheer van aanbodplaatsen.</li> <li>○ Bij geplande verkeersafzettingen/wegafsluitingen ervoor zorgen dat HVC minimaal 2 weken voorafgaand wordt geïnformeerd.</li> <li>○ Bij geplande verkeersafzettingen/wegafsluitingen zorgen voor bekendmaking aan bewoners betreffende een alternatieve aanbodplaats, bereikbaar voor het inzamelvoertuig.</li> <li>○ HVC vroegtijdig betrekken in de planvorming van (nieuwbouw)locaties, renovaties en reconstructies in verband met routes, locaties en alternatieven.</li> </ul> </li> </ul> |

| <b>PROCESAFSPRAKEN</b>   |  |
|--|--|
| <b>Afspraken</b>   | <b>Uitgangspunten</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC accepteert geplaatst PBD alleen onder bepaalde voorwaarden.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Plaatsing op de inzameldag vóór 07.30 uur.</li> <li>Op aangewezen aanbiedplaatsen (indien van toepassing).</li> <li>Er wordt uitsluitend PBD aangeboden.</li> <li>Geen uit het inzamelmiddel stekend afval.</li> <li>PBD wordt aangeboden in speciale voor PBD bestemde doorzichtige plastic zakken.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC ruimt direct gemorste afvalstoffen op die het gevolg zijn van het inzamelen van het afval. Weggewaide of kapotte zakken met PBD in de directe nabijheid van de aanbiedplaats worden door HVC meegenomen.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC ruimt gemorste afvalstoffen tijdens het ledigingmoment op.</li> <li>Deze afspraak heeft geen betrekking op zwerfafval en gedumpt afval. Indien dumping dan melding aan gemeente (zie productblad Dumpingen 3.02.01).</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC bespreekt binnengekomen meldingen periodiek met de gemeente.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijhouden en met de gemeente bespreken in het Operationeel overleg van de meldingenregistratie inclusief omschrijving en behandeling (zie productblad Overlegstructuur Operationeel overleg 4.01.03).</li> </ul>  |

| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>   |   |
|---|---|
| <b>Vergoeding en facturering</b>  | <b>Rapportages</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding omvat de inzamelkosten, verstrekking van PBD-zakken en de logistiek conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> <li>Verwerking (zie productblad Verwerking Afval- en grondstofstromen (Fijn Huishoudelijk) 2.01.XX).</li> </ul> | <p>HVC rapporteert per kwartaal, uiterlijk zes weken na afloop van de rapportageperiode, over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Totale ingezamelde hoeveelheid restafval.</li> <li>Scheidingspercentage en -doelstelling.</li> <li>Aantal en aard van de meldingen (zie productblad Rapportage Resultaten 4.03.01).</li> </ul> <p>Over het vierde kwartaal wordt in de jaarrapportage gerapporteerd, die voor 1 april van het erop volgende jaar wordt aangeleverd.</p> |

| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b>  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Indien niet aan de procesafspraken met betrekking tot acceptatie van PBD zakken wordt voldaan, afhankelijk van de mate van de overtredingen, wordt de PBD zakken wel meegenomen. Bij grove overtredingen (bijvoorbeeld aanbieden van restafval of bouw- en sloopafval) worden de PBD zakken niet meegenomen. De gemeente wordt hierover geïnformeerd.</li> <li>Bij extreme (weers-)omstandigheden en/of calamiteiten kan HVC, omwille van de veiligheid van medewerkers en bewoners, afwijken van de reguliere routes/taken en tijdelijk de werkzaamheden (deels) opschorten. De gemeente, in de persoon van Toezichhouder Afval en Reiniging wordt hierover dan geïnformeerd en er worden concrete oplossingen aangedragen. Na overleg en afstemming worden aangepaste (tijdelijke) nieuwe afspraken gemaakt (financieel en operationeel).</li> <li>Voor de uitvoering van werkzaamheden buiten inzamelvenster (07.30 – 22.00 uur) en op zaterdag en zondag dient hiertoe vooraf afstemming plaats te vinden met de gemeente, met als doel de overlast die hieruit kan ontstaan te minimaliseren.</li> </ul> |

## 1.03.03 inzamelen PBD minicontainers

| PRODUCTGROEP | HOOFDPRODUCT  | SUBPRODUCT     | CODE    |
|--------------|---------------|----------------|---------|
| AFVALBEHEER  | INZAMELEN PBD | MINICONTAINERS | 1.03.03 |

| DEFINITIE HOOFDPRODUCT   | DOELSTELLING HOOFDPRODUCT                                       |
|--|---|
| Inzamelen van PBD betreft het legen van drankenkartons en blik voor kunststof verpakingsafval en drankenkartons en blik. | Bewoners faciliteren zodat zij zich van hun PBD kunnen ontdoen. |

| DIENSTVERLENING SUBPRODUCT   |  |
|--|--|
| Beschrijving subproduct  | Werkwijze  |
| Inzamelen van kunststof verpakingsafval en minicontainers. HVC leegt de 240 liter minicontainers met behulp van een zijlader of een achterlader. (zie tevens productblad 1.14.03 inzamelmiddelen). | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situering: binnen de gemeentegrenzen.</li> <li>• Huis aan huis , bij laagbouw woningen, inzamelen van PBD.</li> <li>• Minicontainers voor PBD worden 1 x per 4 weken huis aan huis geleegd.</li> <li>• Inzameling vindt plaats op werkdagen en inhaaldagen rondom feestdagen tussen 07.30 en 20.00 uur.</li> <li>• Bijgeplaatst ander afval wordt niet meegenomen. Dit wordt gezien als 'dumping' (zie 'Opmerkingen/bijzonderheden' onderaan dit productblad).</li> <li>• HVC bepaalt, in overleg met de gemeente, de inzamelroutes.</li> <li>• HVC verstrekt geen PBD zakken aan bewoners die een PBD minicontainer hebben.</li> </ul> |

| UITVOERING  |   |
|---|---|
| Taken HVC NV  | Taken Gemeente  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uitvoering</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ In overleg met de gemeente bepalen van de aanbiedplaatsen waar minicontainers ter lediging worden aangeboden.</li> <li>○ HVC bepaalt inzamelroutes en stemt indien nodig af met de gemeente in verband met scholen en spitsroutes.</li> <li>○ Afvoeren PBD naar verwerker (zie productblad Verwerking Afval- en grondstoffenstromen Fijn Huishoudelijk afval 2.01.XX)</li> <li>○ Verstrekken waarschuwingskaarten (zie 'Opmerkingen/ bijzonderheden' onderaan dit productblad).</li> <li>○ Afvoeren en afhandelen dumpingen (zie productblad Dumpingen 3.02.01).</li> <li>○ Registreren meldingen, inclusief omschrijving en afhandeling (zie productblad Communicatie Klantenservice 4.02.01).</li> <li>○ HVC stemt tijdig met de gemeente wijzigingen in inzameldagen, -tijden en -routes af.</li> </ul> </li> <li>• <b>Communicatie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zorgen voor bekendmaking aan bewoners betreffende wijze van aanbieden, inclusief instructie en communicatie (incl. wat er wel en niet in hoort).</li> <li>○ Communicatie inzamelplanning naar bewoners vindt plaats via de digitale afvalkalender (zie productblad Communicatie Digitale Afvalkalender 4.02.02).</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uitvoering</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zorgen voor de verplichting tot en de wijze van aanbieden van de deelstroom PBD aan de bewoners.</li> <li>○ Zorgen dat HVC de aangewezen aanbiedlocatie kan bereiken tijdens de inzamelmomenten.</li> <li>○ Realiseren en beheren van de aanbiedplaatsen.</li> <li>○ Bij geplande verkeersafzettingen/ wegafsluitingen ervoor zorgen dat HVC minimaal 2 weken voorafgaand wordt geïnformeerd.</li> <li>○ Bij geplande verkeersafzettingen/wegafsluitingen zorgen voor bekendmaking aan bewoners betreffende een alternatieve aanbiedplaats, bereikbaar voor het inzamelvoertuig.</li> <li>○ HVC vroegtijdig betrekken in de planvorming van (nieuwbouw)locaties, renovaties en reconstructies in verband met routes, aanbiedplaatsen en alternatieven.</li> </ul> </li> </ul> |

| <b>PROCESAFSPRAKEN</b>   |  |
|--|--|
| <b>Afspraken</b>   | <b>Uitgangspunten</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC accepteert geplaatste minicontainers alleen onder bepaalde voorwaarden.</li> </ul> <p>Zie ook 'Opmerkingen /bijzonderheden' onderaan dit productblad.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Plaatsing op de inzamel dag vóór 7.30 uur.</li> <li>Er wordt uitsluitend PBD aangeboden.</li> <li>Niet zwaarder dan 10 kilogram, niet aangestampt.</li> <li>Geen afval naast minicontainers.</li> <li>Op aangewezen aanbiedplaatsen conform de juiste aanbiedwijze: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tussen de aangegeven markeringen;</li> <li>Geen uit het inzamelmiddel stekend afval, waardoor bij lediging afval naast het inzamelvoertuig valt;</li> <li>Bij inzameling met zijlader geldt wielen van de weg af en niet achter obstakels als lantaarnpalen en bomen. Tevens geen auto's voor de aanbiedplaats op inzamel dagen parkeren;</li> <li>Bij inzameling met achterlader geldt wielen naar de weg toe.</li> </ul> </li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC ruimt direct gemorste afvalstoffen op die het gevolg zijn van het inzamelen van het afval.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC ruimt gemorste afvalstoffen tijdens het ledigingmoment op.</li> <li>Deze afspraak heeft geen betrekking op zwerfafval en illegaal gedumpt afval. Indien dumping dan melding aan gemeente (zie productblad Dumpingen 3.02.01).</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC plaatst geleegde minicontainers ordelijk terug op de aanbiedlocatie.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC plaatst de geleegde minicontainers ordelijk terug op de aanbiedlocatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>Zodanig dat de doorgang voor voetgangers en rijverkeer niet wordt belemmerd en verkeersveiligheid wordt gewaarborgd.</li> <li>Zodanig dat in- en uitritten niet worden belemmerd of geblokkeerd.</li> </ul> </li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Bij strenge vorst of verklemming van afval kan niet altijd aan de gestelde kwaliteitsafspraken worden voldaan.</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC plaatst een waarschuwingskaart met daarop de reden waarom de minicontainer niet is geleegd.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Inzamelcorrectie: door HVC vergeten minicontainers worden na melding alsnog door HVC geleegd.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bewoner moet dit binnen 24 uur melden . De inzamelcorrecties vinden plaats op vaste dagen, op te vragen via HVC klantenservice.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC bespreekt binnengekomen meldingen periodiek met de gemeente.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijhouden en met de gemeente bespreken in het Operationeel overleg van de meldingenregistratie inclusief omschrijving en behandeling (zie productblad Overlegstructuur Operationeel overleg 4.01.03).</li> </ul>  |

| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>  |   |
|--|---|
| <b>Vergoeding en facturering</b>   | <b>Rapportages</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding omvat de inzamelkosten en de logistiek conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> <li>Beheer van inzamelmiddelen conform productblad Beheer faciliteiten Minicontainers 1.14.03.</li> <li>Verwerking (zie productblad Verwerking Afval- en grondstofstromen (Fijn Huishoudelijk)2.01.XX)</li> </ul> | <p>HVC rapporteert per kwartaal, uiterlijk zes weken na afloop van de rapportageperiode, over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Totale ingezamelde hoeveelheid PBD:</li> <li>Aantal en aard van de meldingen (zie productblad Rapportages Rapportage Resultaten 4.03.01):</li> <li>Scheidingspercentage en -doelstelling.</li> <li>Over het vierde kwartaal wordt in de jaarrapportage gerapporteerd, die voor 1 april van het erop volgende jaar wordt aangeleverd.</li> </ul> |

| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b>   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Indien niet aan de kwaliteitsafspraken met betrekking tot acceptatie van minicontainers wordt voldaan, afhankelijk van de mate van overtreding, wordt de minicontainer wel geleegd, maar ook voorzien van een waarschuwingskaart. Bij grove overtredingen (bijvoorbeeld aanbieden restafval of bouw- en sloopafval) wordt de minicontainer niet geleegd en voorzien van een waarschuwingskaart met valide reden.</li> <li>Bij extreme (weers-)omstandigheden en/of calamiteiten kan HVC, omwille van de veiligheid van medewerkers en bewoners, afwijken van de reguliere routes/taken en tijdelijk de werkzaamheden (deels) opschorten. De gemeente, in de persoon van Toezichthouder Afval en Reiniging wordt hierover dan geïnformeerd en er worden concrete oplossingen aangedragen. Na overleg en afstemming worden aangepaste (tijdelijke) nieuwe afspraken gemaakt (financieel en operationeel).</li> <li>Voor de uitvoering van werkzaamheden buiten het inzamelvenster (07.30 – 22.00 uur) en op zondag, dient hiertoe vooraf afstemming plaats te vinden met de gemeente, met als doel de overlast die hieruit kan ontstaan te minimaliseren.</li> </ul> |

## 1.03.05 inzamelen PBD bovengrondse container

| PRODUCTGROEP | HOOFDPRODUCT  | SUBPRODUCT              | CODE    |
|--------------|---------------|-------------------------|---------|
| AFVALBEHEER  | INZAMELEN PBD | BOVENGRONDSE CONTAINERS | 1.03.05 |

| DEFINITIE HOOFDPRODUCT  | DOELSTELLING HOOFDPRODUCT                                       |
|---|---|
| Inzamelen van PBD betreft het legen van inzamelmiddelen voor kunststof verpakingsafval en drankenkartons en blik. | Bewoners faciliteren zodat zij zich van hun PBD kunnen ontdoen. |

| DIENSTVERLENING SUBPRODUCT  |   |
|---|---|
| Beschrijving subproduct   | Werkwijze   |
| Inzamelen PBD door middel van het ledigen van bovengrondse containers. De bovengrondse containers hebben een inhoud van 3 tot 5 m <sup>3</sup> . Voorzien van toegangscontrole. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Situering: binnen de gemeentegrenzen.</li> <li>Bovengrondse containers voor PBD worden periodiek geleegd zodanig dat de beschikbaarheid voor bewoners is gegarandeerd.</li> <li>Lediging vindt plaats van maandag tot en met zaterdag tussen 07.00 en 22.00 uur (Zie 'Opmerkingen/bijzonderheden' onderaan dit productblad).</li> <li>Bijgeplaatst ander afval wordt niet meegenomen. Dit wordt gezien als dumping.</li> <li>HVC bepaalt, in overleg met de gemeente, de inzamelroutes.</li> </ul> |

| UITVOERING  |  |
|---|--|
| Taken HVC   | Taken Gemeente   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Uitvoering</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>De bovengrondse containers periodiek ledigen, zodanig dat de beschikbaarheid is gegarandeerd.</li> <li>HVC bepaalt inzamelroutes en stemt indien nodig af met de gemeente in verband met scholen en spitsroutes.</li> <li>In overleg met de gemeente bepalen van de aanbiedplaatsen waar bovengrondse containers worden geplaatst.</li> <li>Afvoeren PBD naar verwerker (Zie Productblad Verwerking Afval- en grondstofstromen (Fijn Huishoudelijk) 2.01.XX).</li> <li>Afvoeren en verrekenen illegale dumpingen (Zie Productblad Illegale Dumping 3.02.01).</li> <li>HVC stemt tijdig met de gemeente wijzigingen in inzameldagen, -tijden en -routes af.</li> <li>Registreren meldingen, inclusief omschrijving en afhandeling. (Zie Productblad Klantenservice 4.02.01).</li> </ul> </li> <li><b>Communicatie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgen voor bekendmaking aan bewoners betreffende wijze van aanbieden, inclusief instructie en communicatie.</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Uitvoering</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgen dat bewoners verplicht zijn het PBD op de juiste wijze aan te bieden.</li> <li>Zorgen dat HVC de aangewezen inzamellocatie kan bereiken tijdens de inzamelmomenten.</li> <li>In overleg met HVC bepalen van de locatie waar de verzamelcontainers geplaatst worden.</li> <li>Bij geplande verkeersafzettingen en wegafsluitingen er voor zorgen dat HVC minimaal 2 weken voorafgaand wordt geïnformeerd.</li> <li>Bij geplande verkeersafzettingen en wegafsluitingen zorgen voor bekendmaking aan bewoners betreffende een alternatieve aanbiedplaats, bereikbaar voor het inzamelvoertuig. Bij specifieke situaties zal HVC aanvullend de bewoners informeren.</li> <li>HVC vroegtijdig betrekken in de planvorming van nieuwbouwlocaties, renovaties en reconstructies in verband met routes, aanbiedplaatsen en alternatieven.</li> </ul> </li> </ul> |

| PROCESAFSPRAKEN  |   |
|--|---|
| Afspraken  | Uitgangspunten  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de bovengrondse containers.</li> </ul> <p>Zie ook opmerkingen/bijzonderheden onderaan dit productblad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Een bovengrondse container is beschikbaar als deze kan worden gebruikt voor het aanleveren van PBD.</li> <li>Indien een bovengrondse container niet beschikbaar is, zal dit door HVC binnen 48 uur verholpen worden.</li> <li>Indien een bovengrondse container niet beschikbaar is omdat deze defect is, zie productblad Beheer faciliteiten Bovengrondse containers 1.14.05.</li> <li>Analoog afval naast de container vanwege een container die niet beschikbaar is wordt aangemerkt als bijplaatsing. HVC zal deze bijplaatsingen binnen 1 werkdag (tegen nultarief) verwijderen.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC ruimt direct gemorste afvalstoffen op die het gevolg zijn van het inzamelen van het afval.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC ruimt gemorste afvalstoffen tijdens het ledigingsmoment op.</li> <li>Deze afspraak heeft geen betrekking op zwerfafval en illegaal gedumpt afval. Indien dumping dan melding aan gemeente (zie productblad Dumpingen 3.02.01).</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC bespreekt binnengekomen meldingen periodiek met de gemeente.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijhouden en met de gemeente bespreken in het Operationeel overleg van de meldingenregistratie inclusief omschrijving en behandeling (zie productblad Overlegstructuur Operationeel overleg 4.01.03).</li> </ul>   |

| FINANCIËN & VERANTWOORDING   |   |
|--|---|
| Vergoeding en facturering  | Rapportages   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding omvat de inzamelkosten conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> <li>Beheer van inzamelmiddelen conform Productblad 1.14.05.</li> <li>Verwerking (Zie productblad Verwerking Afval- en grondstofstromen (Fijn Huishoudelijk) 2.01.XX)</li> </ul> | <p>HVC rapporteert per kwartaal, uiterlijk zes weken na afloop van de rapportageperiode, over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Totale ingezamelde hoeveelheid van het hoofdproduct.</li> <li>Aantal en aard van de meldingen (Zie Productblad Klachten en Meldingen 4.03.02).</li> <li>Scheidingspercentage en –doelstelling.</li> </ul> |

| OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Indien niet aan de procesafspraken met betrekking tot bovengrondse containers wordt voldaan, afhankelijk van de mate van overtreding, wordt de bovengrondse container wel geleegd. Bij grove overtredingen (bijvoorbeeld aanbieden restafval of bouw- en sloopafval) wordt melding gemaakt aan de gemeente.</li> <li>Bij extreme (weers-)omstandigheden en/of calamiteiten kan HVC, omwille van de veiligheid van medewerkers en bewoners, afwijken van de reguliere routes/taken en tijdelijk de werkzaamheden (deels) opschorten. De gemeente, in de persoon van Toezichthouder Afval en Reiniging wordt hierover dan geïnformeerd en er worden concrete oplossingen aangedragen. Na overleg en afstemming worden aangepaste (tijdelijke) nieuwe afspraken gemaakt (financieel en operationeel).</li> <li>Voor de uitvoering van werkzaamheden buiten inzamelvenster (07.30 – 22.00 uur) en op zondag dient hiertoe vooraf afstemming plaats te vinden met de gemeente, met als doel de overlast die hieruit kan ontstaan te minimaliseren.</li> </ul> |

## 1.04.03 inzamelen oud papier en karton minicontainers

| PRODUCTGROEP | HOOFDPRODUCT                   | SUBPRODUCT     | CODE    |
|--------------|--------------------------------|----------------|---------|
| AFVALBEHEER  | INZAMELEN OUD PAPIER EN KARTON | MINICONTAINERS | 1.04.03 |

| DEFINITIE HOOFDPRODUCT  | DOELSTELLING HOOFDPRODUCT  |
|---|--|
| Het inzamelen van papier betreft het legen van inzamelmiddelen voor papier. | Bewoners faciliteren zodat zij zich van hun oud papier en karton kunnen ontdoen. |

| DIENSTVERLENING SUBPRODUCT  |   |
|---|---|
| Beschrijving subproduct   | Werkwijze   |
| Inzamelen van oud papier en karton, door het huis aan huis ledigen van minicontainers met papierafval. Dit kan in samenwerking met verenigingen worden uitgevoerd. Er worden minicontainers van 140 liter en 240 liter geleegd. HVC leegt de minicontainers met behulp van een zijlader of een achterlader (zie tevens productblad 1.14.03 inzamelmiddelen). In geval van inzameling met gebruik van minicontainers is er geen sprake van inzet of hulp van scholen en verenigingen. Deze wijze van inzameling vindt plaats door HVC. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situering: binnen de gemeentegrenzen.</li> <li>• Huis aan huis inzamelen van OPK.</li> <li>• Minicontainers voor OPK worden elke 4 weken geleegd.</li> <li>• Lediging vindt plaats op werkdagen op zaterdagen en op inhaaldagen rondom feestdagen tussen 07.30 en 20.00 uur (zie "Opmerkingen/ bijzonderheden").</li> <li>• Bijgeplaatst ander afval wordt niet meegenomen. Dit wordt gezien als dumping.</li> <li>• HVC bepaalt, in overleg met de gemeente, de inzamelroutes.</li> </ul> |

| UITVOERING   |   |
|--|---|
| Taken HVC NV   | Taken Gemeente  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uitvoering</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ In overleg met de gemeente bepalen van de aanbodplaatsen waar minicontainers ter lediging worden aangeboden.</li> <li>○ HVC bepaalt inzamelroutes en stemt indien nodig af met de gemeente in verband met scholen en spitsroutes.</li> <li>○ Afvoeren OPK naar verwerker (zie productblad Verwerking Afval- en grondstofstromen (Fijn Huishoudelijk) 2.01.XX) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Verstrekken waarschuwingskaarten (zie "Opmerkingen/ bijzonderheden").</li> <li>○ Afvoeren en verrekenen dumpingen (zie productblad Dumpingen 3.02.01).</li> <li>○ HVC stemt tijdig met de gemeente wijzigingen in inzameldagen, -tijden en -routes af.</li> <li>○ Registreren meldingen, inclusief omschrijving en afhandeling (zie productblad Klantenservice 4.02.01).</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• <b>Communicatie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zorgen voor bekendmaking aan bewoners betreffende wijze van aanbieden, inclusief instructie en communicatie (incl. wat er wel en niet in hoort).</li> <li>○ Communicatie inzamelplanning (indien relevant) naar bewoners vindt plaats via (digitale) afvalkalender (zie productblad Communicatie Digitale afvalkalender 4.02.02).</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uitvoering</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zorgen dat bewoners verplicht zijn het OPK op de juiste wijze aan te bieden.</li> <li>○ Zorgen dat HVC de aangewezen inzamellocatie kan bereiken tijdens de inzamelmomenten.</li> <li>○ Deelnemen aan de regeling PRN</li> <li>○ Vergunningen verstrekken voor eventuele verenigingen die inzamelen.</li> <li>○ De gemeente is verantwoordelijk voor de realisatie en beheer van aanbodplaatsen.</li> <li>○ Bij geplande verkeersafzettingen/wegafsluitingen er voor zorgen dat HVC minimaal 2 weken voorafgaand wordt geïnformeerd.</li> <li>○ Bij geplande verkeersafzettingen en wegafsluitingen zorgen voor bekendmaking aan bewoners betreffende een alternatieve aanbodplaats, bereikbaar voor het inzamelvoertuig. Bij specifieke situaties zal HVC aanvullend de bewoners informeren.</li> <li>○ HVC vroegtijdig betrekken in de planvorming van nieuwbouwlocaties, renovaties en reconstructies in verband met routes, aanbodplaatsen en alternatieven.</li> </ul> </li> </ul> |

| <b>PROCESAFSPRAKEN</b>   |   |
|--|---|
| <b>Afspraken</b>   | <b>Uitgangspunten</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC accepteert geplaatste minicontainers onder bepaalde voorwaarden.</li> </ul> <p>Zie ook opmerkingen/bijzonderheden onderaan dit productblad.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Plaatsing vóór 07.30 uur.</li> <li>Er wordt uitsluitend OPK aangeboden.</li> <li>Geen uit het inzamelmiddel stekend afval, waardoor bij lediging geen afval naast het inzamelvoertuig valt.</li> <li>Niet zwaarder dan 50 kg, niet aangestampt.</li> <li>Op aangewezen aanbiedplaatsen conform de juiste aanbiedwijze: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tussen de daarvoor bestemde tegels;</li> <li>Klep gesloten;</li> <li>Bij inzameling met zijlader geldt wielen van de weg af en niet achter obstakels als lantaarnpalen en bomen. Tevens geen auto's voor de aanbiedplaats op inzameldagen parkeren;</li> <li>Bij inzameling met achterlader geldt wielen naar de weg toe.</li> </ul> </li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC ruimt direct gemorste afvalstoffen op die het gevolg zijn van het inzamelen van het afval.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Deze afspraak heeft geen betrekking op zwerfafval en illegaal gedumpt afval. Indien dumping dan melding aan gemeente (zie productblad Dumpingen 3.02.01).</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC plaatst geleegde minicontainers ordelijk terug op de aanbiedlocatie.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC plaatst de geleegde minicontainers ordelijk terug op de aanbiedlocatie, zodanig dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>de doorgang voor voetgangers en rijverkeer niet wordt belemmerd en verkeersveiligheid wordt gewaarborgd.</li> <li>in- en uitritten niet worden belemmerd of geblokkeerd.</li> </ul> </li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Bij strenge vorst en verklemming van afval kan niet altijd aan de gestelde kwaliteitsafspraken worden voldaan</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC plaatst een waarschuwingskaart (niet bij vorst) met daarop de reden waarom de container niet is geleegd.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Inzamelcorrectie: door HVC vergeten containers worden na melding alsnog door HVC geleegd.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bewoner moet dit binnen 24 uur melden. De inzamelcorrecties vinden plaats op vaste dagen, op te vragen via HVC klantenservice.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC bespreekt binnengekomen meldingen periodiek met de gemeente.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijhouden en met de gemeente bespreken in het Operationeel overleg van de meldingenregistratie inclusief omschrijving en behandeling (zie productblad Overlegstructuur Operationeel overleg 4.01.03).</li> </ul>   |

| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>  |   |
|--|---|
| <b>Vergoeding en facturering</b>   | <b>Rapportages</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding omvat de inzamelkosten en de logistiek conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> <li>Beheer van inzamelmiddelen conform productblad 1.14.03.</li> <li>Verwerking conform productblad Afval- en grondstofstromen (Fijn Huishoudelijk) 2.01.XX.</li> </ul> | <p>HVC rapporteert per kwartaal, uiterlijk zes weken na afloop van de rapportageperiode, over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Totale ingezamelde hoeveelheid OPK.</li> <li>Scheidingspercentage en -doelstelling.</li> <li>Aantal en aard van de meldingen (zie productblad rapportage Resultaten 4.03.01).</li> </ul> <p>Over het vierde kwartaal wordt in de jaarrapportage gerapporteerd, die voor 1 april van het erop volgende jaar wordt aangeleverd.</p> |

| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b>   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Indien niet aan de procesafspraken met betrekking tot acceptatie van minicontainers wordt voldaan, afhankelijk van de mate van overtreding, worden de minicontainers wel geleegd, maar voorzien van een waarschuwingskaart. Bij grove overtredingen (bijvoorbeeld aanbieden restafval of bouw- en sloopaafval) wordt melding gemaakt aan de gemeente.</li> <li>Bij extreme (weers-)omstandigheden en/of calamiteiten kan HVC, omwille van de veiligheid van medewerkers en bewoners, afwijken van de reguliere routes/taken en tijdelijk de werkzaamheden (deels) opschorten. De gemeente, in de persoon van Toezichthouder Afval en Reiniging wordt hierover dan geïnformeerd en er worden concrete oplossingen aangedragen. Na overleg en afstemming worden aangepaste (tijdelijke) nieuwe afspraken gemaakt (financieel en operationeel).</li> <li>Voor de uitvoering van werkzaamheden buiten inzamelvenster (07.30 – 20.00 uur) en op zaterdag en zondag dient hiertoe vooraf afstemming plaats te vinden met de gemeente, met als doel de overlast die hieruit kan ontstaan te minimaliseren.</li> </ul> |

## 1.04.06 inzamelen oud papier en karton ondergrondse containers

| PRODUCTGROEP | HOOFDPRODUCT                   | SUBPRODUCT              | CODE    |
|--------------|--------------------------------|-------------------------|---------|
| AFVALBEHEER  | INZAMELEN OUD PAPIER EN KARTON | ONDERGRONDSE CONTAINERS | 1.04.06 |

| DEFINITIE HOOFDPRODUCT   | DOELSTELLING HOOFDPRODUCT   |
|--|---|
| Het inzamelen van papier betreft het legen van inzamelmiddelen voor papier | Bewoners faciliteren zodat zij zich van hun oud papier en karton kunnen ontdoen |

| DIENSTVERLENING SUBPRODUCT   |   |
|--|---|
| Beschrijving subproduct  | Werkwijze   |
| Inzamelen OPK door middel van het ledigen van ondergrondse containers. De ondergrondse containers hebben een inhoud van 5 m <sup>3</sup> . | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situering: binnen de gemeentegrenzen</li> <li>• Ondergrondse containers voor OPK worden geleegd dusdanig dat de beschikbaarheid is gegarandeerd.</li> <li>• Lediging vindt plaats van maandag tot en met zaterdag tussen 07.00 en 22.00 uur (zie 'Opmerkingen/bijzonderheden' onderaan dit productblad).</li> <li>• Bijgeplaatst ander afval wordt niet meegenomen. Dit wordt gezien als dumping.</li> <li>• HVC bepaalt, in overleg met de gemeente, de inzamelroutes.</li> </ul> |

| UITVOERING  |  |
|---|--|
| Taken HVC NV  | Taken Gemeente   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uitvoering</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Afvoeren OPK naar verwerker (zie productblad Verwerking Afval- en grondstofstromen (Fijn Huishoudelijk) 2.01.XX)</li> <li>○ Afvoeren en verrekenen dumpingen (zie productblad Dumpingen 3.02.01).</li> <li>○ Registreren meldingen, inclusief omschrijving en afhandeling (zie productblad Klantenservice 4.02.01).</li> </ul> </li> <li>• <b>Communicatie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zorgen voor bekendmaking aan bewoners betreffende wijze van aanbieden, inclusief instructie en communicatie (incl. wat er wel en niet in hoort).</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uitvoering</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zorgen dat bewoners verplicht zijn het OPK op de juiste wijze aan te bieden.</li> <li>○ Zorgen dat HVC de aangewezen inzamellocatie kan bereiken tijdens de inzamelmomenten.</li> <li>○ In overleg met HVC bepalen van de locatie waar de ondergrondse containers geplaatst worden.</li> <li>○ Bij geplande verkeersafzettingen/wegafsluitingen er voor zorgen dat HVC minimaal 2 weken voorafgaand wordt geïnformeerd.</li> <li>○ Bij geplande verkeersafzettingen en wegafsluitingen zorgen voor bekendmaking aan bewoners betreffende een alternatieve aanbiedplaats, bereikbaar voor het inzamelvoertuig. Bij specifieke situaties zal HVC aanvullend de bewoners informeren.</li> <li>○ HVC vroegtijdig betrekken in de planvorming van nieuwbouwlocaties, renovaties en reconstructies in verband met routes, aanbiedplaatsen en alternatieven.</li> </ul> </li> </ul> |

| <b>PROCESAFSPRAKEN</b>   |  |
|--|--|
| <b>Afspraken</b>   | <b>Uitgangspunten</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC ruimt direct gemorste afvalstoffen op die het gevolg zijn van het inzamelen van het afval.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC ruimt gemorste afvalstoffen tijdens het ledigingmoment op.</li> <li>Deze afspraak heeft geen betrekking op zwerfafval en illegaal gedumpt afval.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de ondergrondse containers.</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Een container is beschikbaar als deze kan worden gebruikt voor het aanleveren van afval (in het geval van meer containers per locatie is er in ieder geval 1 beschikbaar).</li> <li>Indien een container niet kan worden gebruikt omdat deze vol is zal dit door HVC binnen 48 uur verholpen worden.</li> <li>Indien een container niet beschikbaar is omdat deze defect is, zie productblad 1.14.06 Beheer faciliteiten en inzamelvoorzieningen Ondergrondse containers.</li> <li>Analoog afval naast de container vanwege een container die niet beschikbaar is wordt aangemerkt als bijplaatsing. HVC zal deze bijplaatsingen binnen 1 werkdag (tegen nultarief) verwijderen.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC bespreekt binnengekomen meldingen periodiek met de gemeente.</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijhouden en met de gemeente bespreken in het Operationeel overleg van de meldingenregistratie inclusief omschrijving en behandeling (zie productblad Overlegstructuur Operationeel overleg 4.01.03).</li> </ul>  |

| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>  |   |
|--|---|
| <b>Vergoeding en facturering</b>   | <b>Rapportages</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding omvat de inzamelkosten en de logistiek conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> <li>Beheer van inzamelmiddelen conform productblad 1.14.06.</li> <li>Verwerking conform productblad Afval- en grondstofstromen (Fijn Huishoudelijk) 2.01.XX.</li> </ul> | <p>HVC rapporteert per kwartaal, uiterlijk zes weken na afloop van de rapportageperiode, over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Totale ingezamelde hoeveelheid OPK.</li> <li>Scheidingspercentage en -doelstelling.</li> <li>Aantal en aard van de meldingen (zie productblad rapportage Resultaten 4.03.01).</li> </ul> <p>Over het vierde kwartaal wordt in de jaarrapportage gerapporteerd, die voor 1 april van het erop volgende jaar wordt aangeleverd.</p> |

| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b>  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Indien niet aan de procesafspraken met betrekking tot acceptatie van ondergrondse containers wordt voldaan, afhankelijk van de mate van overtreding, worden de ondergrondse containers wel geleegd. Bij grove overtredingen (bijvoorbeeld aanbieden restafval of bouw- en sloopafval) wordt melding gemaakt aan de gemeente.</li> <li>Bij extreme (weers-)omstandigheden en/of calamiteiten kan HVC, omwille van de veiligheid van medewerkers en bewoners, afwijken van de reguliere routes/taken en tijdelijk de werkzaamheden (deels) opschorten. De gemeente, in de persoon van Toezichthouder Afval en Reiniging wordt hierover dan geïnformeerd en er worden concrete oplossingen aangedragen. Na overleg en afstemming worden aangepaste (tijdelijke) nieuwe afspraken gemaakt (financieel en operationeel).</li> <li>Voor de uitvoering van werkzaamheden buiten inzamelvenster (07.30 – 22.00 uur) en op zondag dient hiertoe vooraf afstemming plaats te vinden met de gemeente, met als doel de overlast die hieruit kan ontstaan te minimaliseren.</li> </ul> |

## 1.07.06 inzamelen glas ondergrondse containers

| PRODUCTGROEP | HOOFDPRODUCT   | SUBPRODUCT              | CODE    |
|--------------|----------------|-------------------------|---------|
| AFVALBEHEER  | INZAMELEN GLAS | ONDERGRONDSE CONTAINERS | 1.07.06 |

| DEFINITIE HOOFDPRODUCT  | DOELSTELLING HOOFDPRODUCT                                       |
|---|---|
| Het inzamelen van glas betreft het verzamelen van glas dat gebruikt is als verpakking van een product zoals lege flessen/flesjes, potten/potjes en dergelijke waar geen statiegeld op zit. Glas is voor 100% te recyclen en inzetbaar als grondstof voor nieuw glas. Dit afval wordt aan de bron (door huishoudens) gescheiden en door HVC apart ingezameld | Bewoners faciliteren zodat zij zich van hun glas kunnen ontdoen |

| DIENSTVERLENING SUBPRODUCT  |  |
|---|--|
| Beschrijving subproduct   | Werkwijze  |
| Inzamelen glas door middel van het ledigen van ondergrondse containers. De ondergrondse containers hebben een inhoud van 3 tot 5 m <sup>3</sup> . Ander glas dan verpakkingsglas (bijvoorbeeld vlakglas) wordt via de milieustraat afgevoerd. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situering: binnen de gemeentegrenzen.</li> <li>• Ondergrondse containers voor verpakkingsglas worden periodiek geleegd zodanig dat de beschikbaarheid voor bewoners is gegarandeerd.</li> <li>• Lediging vindt plaats van maandag tot en met zaterdag tussen 08.00 en 20.00 uur (zie 'Opmerkingen/bijzonderheden' onderaan dit productblad).</li> <li>• Bijgeplaatst ander afval wordt niet meegenomen. Dit wordt gezien als dumping.</li> <li>• HVC bepaalt, in overleg met de gemeente, de inzamelroutes.</li> <li>• Kleurscheiding in drie fracties (wit, groen en bruin)</li> </ul> |

| UITVOERING  |   |
|---|---|
| Taken HVC NV  | Taken Gemeente  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uitvoering</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De ondergrondse containers periodiek ledigen, zodanig dat de beschikbaarheid is gegarandeerd.</li> <li>○ HVC bepaalt inzamelroutes en stemt indien nodig af met de gemeente in verband met scholen en spitsroutes.</li> <li>○ In overleg met de gemeente bepalen van de aanbiedplaatsen waar ondergrondse containers worden geplaatst.</li> <li>○ Zorgen voor de toegang van de ondergrondse containers voor de bewoners door het verstrekken van milieupassen en/of sleutels en instructie.</li> <li>○ Afvoeren verpakkingsglas naar verwerker (zie productblad Verwerking Afval en grondstofstromen (Fijn Huishoudelijk) 2.01.XX).</li> <li>○ Afvoeren en verrekenen dumpingen (zie productblad Dumpingen 3.02.01).</li> <li>○ HVC stemt tijdig met de gemeente wijzigingen in inzameldagen, -tijden en -routes af.</li> <li>○ Registreren meldingen, inclusief omschrijving en afhandeling (zie productblad Klantenservice 4.02.01).</li> </ul> </li> <li>• <b>Communicatie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zorgen voor bekendmaking aan bewoners betreffende wijze van aanbieden, inclusief instructie en communicatie (incl. wat er wel en niet in hoort).</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uitvoering</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zorgen dat bewoners verplicht zijn het glas op de juiste wijze aan te bieden.</li> <li>○ Zorgen dat HVC de aangewezen aanbiedlocatie kan bereiken tijdens de inzamelmomenten.</li> <li>○ In overleg met HVC bepalen van de locatie waar de ondergrondse containers geplaatst worden</li> <li>○ Bij geplande verkeersafzettingen/wegafsluitingen er voor zorgen dat HVC minimaal 2 weken voorafgaand wordt geïnformeerd.</li> <li>○ Bij geplande verkeersafzettingen/wegafsluitingen zorgen voor bekendmaking aan bewoners betreffende een alternatieve aanbiedplaats, bereikbaar voor het inzamelvoertuig.</li> <li>○ HVC vroegtijdig betrekken in de planvorming van (nieuw)bouwlocaties, renovaties en reconstructies in verband met routes, aanbiedplaatsen en alternatieven.</li> </ul> </li> </ul> |

| PROCESAFSPRAKEN  |   |
|--|---|
| Afspraken  | Uitgangspunten  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de ondergrondse containers.</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Een ondergrondse container is beschikbaar als deze kan worden gebruikt voor het aanleveren van verpakkingsglas.</li> <li>Indien een ondergrondse container niet beschikbaar is, zal dit door HVC binnen 48 uur verholpen worden.</li> <li>Indien een ondergrondse container niet beschikbaar is omdat deze defect is, zie productblad Beheer faciliteiten Bovengrondse containers 1.14.05.</li> <li>Analoog afval naast de container vanwege een container die niet beschikbaar is wordt aangemerkt als bijplaatsing. HVC zal deze bijplaatsingen binnen 1 werkdag (tegen nultarief) verwijderen.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC ruimt direct gemorste afvalstoffen op die het gevolg zijn van het inzamelen van het afval.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Deze afspraak heeft geen betrekking op zwerfafval en illegaal gedumpt afval. Indien dumping dan melding aan gemeente (zie productblad Dumpingen 3.02.01).</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC bespreekt binnengekomen meldingen periodiek met de gemeente.</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijhouden en met de gemeente bespreken in het Operationeel overleg van de meldingenregistratie inclusief omschrijving en behandeling (zie productblad Overlegstructuur Operationeel overleg 4.01.03).</li> </ul>   |

| FINANCIËN & VERANTWOORDING   |  |
|--|--|
| Vergoeding en facturering  | Rapportages  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding omvat de inzamelkosten en de logistiek conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> <li>Beheer van inzamelmiddelen conform productblad 1.14.06.</li> <li>Verwerking conform productblad Afval- en grondstofstromen (Fijn Huishoudelijk) 2.01.XX.</li> </ul> | <p>HVC rapporteert per kwartaal, uiterlijk zes weken na afloop van de rapportageperiode, over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Totale ingezamelde hoeveelheid glas.</li> <li>Scheidingspercentage en -doelstelling.</li> <li>Aantal en aard van de meldingen (zie productblad Rapportage Resultaten 4.03.01).</li> </ul> <p>Over het vierde kwartaal wordt in de jaarrapportage gerapporteerd, die voor 1 april van het erop volgende jaar wordt aangeleverd.</p> |

| OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN   |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Indien niet aan de procesafspraken met betrekking tot ondergrondse containers wordt voldaan, wordt de ondergrondse container wel geleegd. Bij grove overtredingen (bijvoorbeeld aanbieden restafval of bouw- en sloopafval) wordt melding gemaakt aan de gemeente.</li> <li>Bij extreme (weers-)omstandigheden en/of calamiteiten kan HVC, omwille van de veiligheid van medewerkers en bewoners, afwijken van de reguliere routes/taken en tijdelijk de werkzaamheden (deels) opschorten. De gemeente, in de persoon van Toezichthouder Afval en Reiniging wordt hierover dan geïnformeerd en er worden concrete oplossingen aangedragen. Na overleg en afstemming worden aangepaste (tijdelijke) nieuwe afspraken gemaakt (financieel en operationeel).</li> <li>Voor de uitvoering van werkzaamheden buiten inzamelvenster (08.00 – 20.00 uur) en op zondag dient hiertoe vooraf afstemming plaats te vinden met de gemeente, met als doel de overlast die hieruit kan ontstaan te minimaliseren.</li> </ul> |

## 1.08.01 inzamelen grof afval los

| PRODUCTGROEP | HOOFDPRODUCT         | SUBPRODUCT | CODE    |
|--------------|----------------------|------------|---------|
| AFVALBEHEER  | INZAMELEN GROF AFVAL | LOS        | 1.08.01 |

| DEFINITIE HOOFDPRODUCT   | DOELSTELLING HOOFDPRODUCT  |
|--|--|
| Inzamelen van grof afval betreft het verzamelen van grof huishoudelijk restafval en andere afval- en grondstoffenstromen zoals afgedankte elektrische en elektronische apparatuur (AEEA) en snoeiafval. Hieronder vallen afvalstoffen die afkomstig zijn van particuliere huishoudens die niet in de containers mogen. Inzameling vindt op aanvraag van bewoners plaats. | Bewoners faciliteren zodat zij zich van hun grof afval kunnen ontdoen. |

| DIENSTVERLENING SUBPRODUCT  |   |
|---|---|
| Beschrijving subproduct   | Werkwijze   |
| <p>Inzamelen van grof afval door middel van het aan huis ophalen van dit afval, nadat de bewoner hiervoor een aanvraag bij HVC heeft ingediend.</p> <p>Voor Grof-restafval geldt dat dit uitsluitend tegen een vergoeding (door inwoners betaald) door HVC wordt opgehaald.</p> <p>Voor Grof snoeiafval geldt dat HVC dit in het voorjaar en najaar komt ophalen.</p> <p>Voor AEEA geldt dat HVC dit niet komt ophalen, hiervoor gebruikt de gemeente een "derde" partij.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situering: binnen de gemeentegrenzen</li> <li>• Grof huishoudelijk afval wordt op aanvraag aan huis ingezameld.</li> <li>• Bewoners kunnen een afspraak maken via de klantenservice van HVC of zelf een afspraak inplannen via de website van HVC.</li> <li>• Aanbieden op de aanbiedplaats, voor of achter het huis, gelegen aan de openbare weg en bereikbaar voor het inzamelvoertuig.</li> <li>• Inzameling vindt plaats op werkdagen tussen 7.30 en 20.00 uur.</li> <li>• Grof snoeiafval wordt ingezameld in 2 rondes (voorjaar en najaar).</li> <li>• Grof snoeiafval betreft takken welke vrijgekomen zijn uit percelen van bewoners.</li> <li>• Alleen grof huishoudelijk afval, dus geen bouw- en sloopafval, asbest, bielzen, gasflessen en KCA.</li> </ul> |

| UITVOERING   |  |
|--|--|
| Taken HVC NV   | Taken Gemeente   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uitvoering</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ HVC stimuleert de bewoner om grof huishoudelijk afval zelf weg te brengen naar het afvalbrenghstation, omdat dit het gescheiden inzamelen bevordert.</li> <li>○ Afvoeren en verrekenen dumpingen (zie productblad Dumpingen 3.02.01).</li> <li>○ Afvoeren van het ingezamelde grof huishoudelijk afval naar verwerker.</li> <li>○ Registreren meldingen, inclusief omschrijving en afhandeling (zie productblad Klantenservice 4.02.01).</li> </ul> </li> <li>• <b>Communicatie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zorgen voor bekendmaking aan bewoners betreffende wijze van aanbieden.</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uitvoering</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zorgen dat bewoners verplicht zijn het grof afval op de juiste wijze aan te bieden.</li> <li>○ Zorgen dat HVC de aangewezen inzamellocatie kan bereiken tijdens de inzamelmomenten.</li> <li>○ Bij geplande verkeersafzettingen/wegafsluitingen er voor zorgen dat HVC minimaal 2 weken voorafgaand wordt geïnformeerd.</li> </ul> </li> </ul> |

| <b>Procesafspraken</b>   |   |
|--|---|
| <b>Afspraken</b>   | <b>Uitgangspunten</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC accepteert grof restafval en snoeiafval alleen onder bepaalde voorwaarden.</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Per kalenderjaar, per huishouden mag grof huishoudelijk afval worden aangeboden.</li> <li>Plaatsing op de met HVC afgesproken inzamel dag vóór 7.30 uur.</li> <li>Aanbieden in de openbare ruimte, zoals aangegeven door HVC op een voor de inzamelwagens bereikbare plaats, langs de openbare weg.</li> <li>Maximaal 50kg per item</li> <li>Maximaal 2m<sup>3</sup> gebundeld per keer aanbieden.</li> <li>Niet langer dan 1,50 meter, waar mogelijk samengebonden (m.u.v. bankstel of bed, dat kan in zijn geheel worden aangeboden)</li> <li>Takken niet dikker dan 15 cm, geen stronken, stobben en boomstammen (dit wordt gezien als Bouw- en sloopafval).</li> <li>Verkeerd aangeboden afval wordt teruggekoppeld aan de aanbieder.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC reageert adequaat op aanvraag voor inzamelen grof afval.</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Grof huishoudelijk afval wordt conform de met de gemeente afgesproken wachttijd ingepland: inzameling binnen 10 werkdagen.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC ruimt direct gemorste afvalstoffen op die het gevolg zijn van het inzamelen van het afval.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC ruimt gemorste afvalstoffen "handschoenschoon" tijdens het ledigingmoment op.</li> <li>Deze afspraak heeft geen betrekking op zwerfafval en illegaal gedumpt afval.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC bespreekt binnengekomen meldingen periodiek met de gemeente.</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijhouden en met de gemeente bespreken in het Operationeel Overleg van de meldingenregistratie inclusief omschrijving en behandeling (zie productblad Operationeel Overleg 04.01.04).</li> </ul>   |

| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>   |  |
|---|--|
| <b>Vergoeding en facturering</b>  | <b>Rapportages</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding omvat de inzamelkosten en de logistiek conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> <li>Voor de twee rondes snoeiafval vindt in beginsel separate afrekening plaats. Het bedrag voor 2021 is hiervoor het uitgangspunt, waarbij voor de jaren daarna indexering van dit bedrag plaats zal vinden.</li> <li>Verwerking conform productblad 2.01.XX.</li> <li>Inwoners betalen HVC om gebruik te maken van dit product.</li> </ul> | <p>HVC rapporteert per kwartaal, uiterlijk zes weken na afloop van de rapportageperiode, over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Totaal ingezamelde hoeveelheid grof huishoudelijk restafval.</li> <li>Totaal ingezamelde hoeveelheid overige fracties grof huishoudelijk afval.</li> <li>Aantal verzoeken door bewoners om grof huishoudelijk afval op te komen halen.</li> <li>Aantal en aard van de meldingen (zie productblad Rapportage Resultaten 4.03.01).</li> <li>Scheidingspercentage en -doelstelling.</li> </ul> <p>Over het vierde kwartaal wordt in de jaarrapportage gerapporteerd, die voor 1 april van het erop volgende jaar wordt aangeleverd.</p> |

| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b>   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Indien niet aan de kwaliteitsafspraken met betrekking tot acceptatie van grof afval wordt voldaan, wordt afhankelijk van de mate van de overtreding, het grof afval wel meegenomen. Bij grove overtredingen (bijvoorbeeld aanbieden restafval of bouw- en sloopafval) wordt het afval niet meegenomen. De gemeente wordt hierover geïnformeerd.</li> <li>Bij extreme (weers-)omstandigheden en/of calamiteiten kan HVC, omwille van de veiligheid van medewerkers en bewoners, afwijken van de reguliere routes/taken en tijdelijk de werkzaamheden (deels) opschorten. De gemeente, in de persoon van Toezichthouder Afval en Reiniging wordt hierover dan geïnformeerd en er worden concrete oplossingen aangedragen. Na overleg en afstemming worden aangepaste (tijdelijke) nieuwe afspraken gemaakt (financieel en operationeel).</li> <li>Voor de uitvoering van werkzaamheden buiten inzamelvenster (07.30 – 22.00 uur) en op zaterdag en zondag dient hiertoe vooraf afstemming plaats te vinden met de gemeente, met als doel de overlast die hieruit kan ontstaan te minimaliseren.</li> </ul> |

## 1.09.07 milieustraat(ABS) (afzetcontainers)

| PRODUCTGROEP | HOOFDPRODUCT       | SUBPRODUCT      | CODE    |
|--------------|--------------------|-----------------|---------|
| AFVALBEHEER  | MILIEUSTRaat (ABS) | AFZETCONTAINERS | 1.09.07 |

| DEFINITIE HOOFDPRODUCT   | DOELSTELLING HOOFDPRODUCT  |
|--|--|
| Inzamelen van (grove) afvalstoffen op het afvalbrengrstation (ABS)(of milieustraat) betreft het innemen en zoveel mogelijk scheiden van deze afvalstoffen. Hieronder vallen de afvalstoffen die afkomstig zijn van particuliere huishoudens welke niet in de ter beschikking gestelde containers (in de openbare ruimte of individueel aan de bewoners) passen of horen en het afvoeren ervan naar de verwerker. Inname vindt plaats door dat bewoners de afvalstoffen brengen naar de milieustraat. | Bewoners faciliteren zodat zij zich op een veilige en eenvoudige manier van afvalstoffen die niet aan huis worden ingezameld kunnen ontdoen. |

| DIENSTVERLENING SUBPRODUCT   |   |
|--|---|
| Beschrijving subproduct  | Werkwijze   |
| <p>De Gemeente verzorgt de exploitatie en bemensing van de milieustraat.</p> <p>Inname van afvalstoffen op het afvalbrengrstation, die door bewoners worden gebracht. De Gemeente bewaakt dat alleen bewoners uit de gemeente afval bij de afvalbrengrstations brengen. Medewerkers geven aanwijzingen aan bewoners bij het scheiden van afval in het daarvoor bestemde inzamelmiddel.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>De be- en afhandeling van het brengen en scheiden van grof huishoudelijk , KCA, tuinafval en overig huishoudelijke afval- en grondstoffenstromen huishoudelijk afval op de afvalbrengrstations.</li> <li>Beheer bemenste brengvoorziening.</li> <li>Acceptatie en registratie van alle afval- en grondstoffenstromen zoals genoemd in de acceptatieregels van de afvalbrengrstations (zie <a href="http://www.hvcgroep.nl">www.hvcgroep.nl</a>).</li> <li>De openingstijden van de afvalbrengrstations zijn van maandag t/m zaterdag van 09:00 tot 16:00 uur, behoudens erkende feestdagen.</li> </ul> |

| UITVOERING  |  |
|---|--|
| Taken HVC NV  | Taken Gemeente   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Het beheer van het toegangs- en weegstelsel (het PIN-systeem valt hier ook onder).</li> <li>Afvoeren van de gescheiden afval- en grondstoffenstromen naar verwerker (zie productblad Afval- en grondstofstromen (Grof Huishoudelijk) 2.02.XX)</li> <li>Beschikbaar stellen en wisselen (op afroep) van containers op het ABS.</li> <li>Registreren meldingen, inclusief omschrijving en afhandeling (zie productblad Klantenservice 4.02.01).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgen dat bewoners verplicht zijn hun afvalstoffen gescheiden aan te bieden.</li> <li>Zorgen voor een geschikte locatie voor de afvalbrengrstations.</li> <li>Zorgen voor het beschikken over de juiste milieuvergunningen voor de afvalbrengrstations.</li> <li>Controle legitimatie aanbieder (d.m.v. afvalpassen, zie productblad Afvalpas/sleutel 1.14.13).</li> <li>Het wege en in ontvangst nemen van het aangeboden huishoudelijk afval conform acceptatiebeleid HVC.</li> <li>Toeziens dat bewoners het huishoudelijk afval in het juiste inzamelmiddel (container of KCA-depot) deponeren en waar nodig aanwijzingen en sturing geven.</li> <li>Zorgen voor het dagelijks beheer en onderhoud.</li> <li>Zorgen voor het beschikken over en naleven van wet- en regelgeving met betrekking tot afvalbrengrstations.</li> <li>Afspraken maken over toegang voor logistiek buiten de reguliere openingstijden. I.v.m. afvoer en veiligheid bezoekers.</li> <li>Registreren meldingen, inclusief omschrijving en afhandeling (zie productblad Klantenservice 4.02.01).</li> </ul> |

| <b>Procesafspraken</b>  |   |
|---|---|
| <b>Afspraken</b>  | <b>Uitgangspunten</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC accepteert het aangeboden afval onder bepaalde voorwaarden. De Gemeente als exploitant ziet hierop toe.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Het aangeboden afval wordt geaccepteerd conform de acceptatieregels van de afvalbrengstations (zie <a href="http://www.hvcgroep.nl">www.hvcgroep.nl</a>).</li> <li>Er wordt alleen huishoudelijk afval geaccepteerd van bewoners van de gemeente (zie productblad sleutel 1.14.13).</li> <li>Bij risicovolle afval- en grondstoffenstromen (b.v. radioactief afval of explosieven) wordt de gemeente direct geïnformeerd.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgen voor een snelle afhandeling en doorstroming.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Door middel van het geven van aanwijzingen aan bezoekers van de milieustraat over de te volgen route zorgen voor een goede doorstroming.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeente draagt zorg voor gekwalificeerd en kundig personeel</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>De medewerkers dienen te beschikken over de nodige vakopleidingen om dit werk uit te mogen voeren conform wettelijke normen.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC draagt zorg voor de beschikbaarheid van de containers (en is eigenaar van deze containers).</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeente geeft tijdig de behoefte door, waarna HVC binnen 1 werkdag zorgt voor capaciteit (aanmelding voor 12:30).</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC/Gemeente bespreekt binnengekomen meldingen periodiek met de gemeente.</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijhouden en met de gemeente bespreken in het Operationeel Overleg van de meldingenregistratie inclusief omschrijving en behandeling (zie productblad Operationeel Overleg 4.01.03).</li> </ul>  |

| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>  |  |
|--|--|
| <b>Vergoeding en facturering</b>   | <b>Rapportages</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding omvat de logistiek conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> <li>Beheer en onderhoud van de weeg- en toegangssystemen.</li> <li>De kosten voor verwerking conform productblad Verwerking 2.01.XX.</li> <li></li> </ul> | <p>HVC rapporteert per kwartaal, uiterlijk zes weken na afloop van de rapportageperiode, over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Totale ingezamelde hoeveelheid gescheiden en ongescheiden huishoudelijk afval van het hoofdproduct.</li> <li>Bezoekersaantallen ABS.</li> <li>Scheidingspercentage en -doelstelling.</li> <li>Aantal en aard van de meldingen (zie productblad Rapportage Resultaten 4.03.01).</li> </ul> <p>Over het vierde kwartaal wordt in de jaarrapportage gerapporteerd, die voor 1 april van het erop volgende jaar wordt aangeleverd.</p> |

| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b>   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Bij extreme (weers-)omstandigheden en/of calamiteiten kunnen HVC en of de Gemeente, omwille van de veiligheid van medewerkers en bewoners, tijdelijk de brengvoorziening sluiten. De gemeente, in de persoon van Toezichthouder Afval en Reiniging wordt hierover dan geïnformeerd en er worden concrete oplossingen aangedragen. Na overleg en afstemming worden aangepaste (tijdelijke) nieuwe afspraken gemaakt (financieel en operationeel).</li> <li>In de nieuwe DVO periode vindt er overleg plaats over de mogelijkheid voor het kosteloos laten aanbieden van alle afvalstromen.</li> </ul> |

## 1.14.03 beheer faciliteiten minicontainers

|                                    |  |                                     |                        |
|------------------------------------|--|-------------------------------------|------------------------|
| <b>PRODUCTGROEP</b><br>AFVALBEHEER | <b>HOOFDPRODUCT</b><br>BEHEER FACILITEITEN | <b>SUBPRODUCT</b><br>MINICONTAINERS | <b>CODE</b><br>1.14.03 |
|------------------------------------|--|-------------------------------------|------------------------|

| <b>DEFINITIE HOOFDPRODUCT</b>  | <b>DOELSTELLING HOOFDPRODUCT</b>  |
|--|---|
| Het beheer van faciliteiten betreft het verzorgen van beheer en onderhoud van de afvalbrengrstations en de aanschaf, het uitzetten, de reparatie en de vervanging van defecte, vermiste of vernielde (onderdelen van) inzamelmiddelen en bijbehorende faciliteiten, ongeacht de oorzaak. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontzorgen van opdrachtgevers ten aanzien van de aanschaf en het onderhouden van inzamelmiddelen, inzamelvoorzieningen en afvalbrengrstations.</li> <li>• Optimalisatie van de zorg voor en uitvoering van taken met betrekking tot inzameling en transport van afval.</li> <li>• Het treffen van maatregelen en het in stand houden van voorzieningen t.b.v. gescheiden inzameling van afval.</li> </ul> |

| <b>DIENSTVERLENING SUBPRODUCT</b>  |  |
|--|--|
| <b>Beschrijving subproduct</b>   | <b>Werkwijze</b>   |
| Beheren van minicontainers. Dit geldt voor minicontainers met een inhoud van 140 liter en voor minicontainers met een inhoud van 240 liter. Cocons aanwezig voor GFT+E met hierin minicontainers. De minicontainers voor restafval zijn voorzien van een chip. De minicontainers voor de overige grondstofstromen zijn niet voorzien van een chip. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De servicebreedte is vastgelegd in de definitie van het hoofdproduct.</li> <li>• HVC levert in het kader van beheer de minicontainers ten behoeve van de inzameling van huishoudelijk afval.</li> <li>• 140 liter of 240 liter.</li> <li>• 240 liter is standaard (echter kunnen bewoners kiezen voor een 140 liter rest).</li> </ul> |

| <b>UITVOERING</b>  |   |
|--|---|
| <b>Taken HVC NV</b>  | <b>Taken gemeente</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Containerbestand beheren.</li> <li>• Uitvoering geven aan het beheer van de minicontainers.</li> <li>• Uitvoering geven aan het beheer van de (gechipte) minicontainers.</li> <li>• Mutaties van (gechipte)minicontainers wordt verzorgd door HVC</li> <li>• Standaard worden per woonhuisaansluiting met minicontainers 4 stuks minicontainers geplaatst, voorzien van een chip: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1x MC 240 liter voor Restafval</li> <li>○ 1x MC 240 liter voor GFT+E</li> <li>○ 1x MC 240 liter voor PBD</li> <li>○ 1x MC 240 liter voor OPK</li> </ul> </li> <li>• Aanschaffen, plaatsen en eventueel weghalen van minicontainers.</li> <li>• 2 maal per jaar de cocons voor GFT reinigen.</li> <li>• In opdracht van de gemeente plaatsen van een extra restafvalcontainer op basis van medische indicatie of het aantal kinderen in de luiers.</li> <li>• Het aanbrengen van een adreskenmerk op de minicontainers.</li> <li>• Uitzetten minicontainers bij nieuwbouw of tijdelijke voorzieningen, worden uiterlijk 1 maand voor oplevering met HVC besproken.</li> <li>• Registreren meldingen, inclusief omschrijving en afhandeling (zie productblad Klantenservice 4.02.01).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgen dat bewoners het afval op de juiste wijze aanbieden.</li> <li>• Gemeente bepaalt aanvullende beleidslijnen en maatstaven ten aanzien van verstrekking extra minicontainers.</li> <li>• In overleg met HVC bepalen van de huishoudens die voorzien worden van minicontainers.</li> <li>• Indien van toepassing, HVC de opdracht geven tot het plaatsen van een extra restafval container op basis van medische indicatie of het aantal kinderen in de luiers. De gemeente brengt hiervoor jaarlijks een extra afvalstoffenheffing in rekening bij de bewoner.</li> <li>• In de plan fase van nieuwbouw of renovatie HVC betrekken om inzamelmiddel en aanbiedlocatie te kunnen bepalen.</li> <li>• Minimaal zes weken voor oplevering van woningen aanleveren van een overzicht van nieuwe huishoudens, waarbij de gemeente het weeknummer aangeeft waarin HVC de inzamelmiddelen moet leveren</li> <li>• De gemeente verstrekt aan HVC de contactgegevens van de betreffende makelaar of projectontwikkelaar bij nieuwbouw (indien nodig, regie ligt bij gemeente).</li> <li>• Zorgen dat HVC te allen tijde kan beschikken over een actueel adressenbestand</li> </ul> |

| <b>Procesafspraken</b>   |   |
|--|---|
| <b>Afspraken</b>   | <b>Uitgangspunten</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van minicontainers.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Levering aan bewoners uiterlijk 5-8 werkdagen na melding van de gemeente.</li> <li>In geval van nieuwbouw i.o.v. de gemeente via makelaar of projectontwikkelaar zo spoedig mogelijk minicontainers beschikbaar stellen aan bewoners.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Minicontainers die als gevolg van de inzameling beschadigd dan wel vermist zijn zo spoedig mogelijk vervangen.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Binnen 5 werkdagen vervangen.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Verdwenen minicontainers als gevolg van diefstal of vermissing spoedig vervangen.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Binnen 5 – 8 werkdagen.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Defecte minicontainers zo spoedig mogelijk repareren of vervangen.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Binnen 5 – 8 werkdagen.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC wisselt containers.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bewoners kunnen wisselen van formaat minicontainer. HVC voert dit binnen 5 werkdagen uit.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC plaatst extra containers op verzoek van de gemeente als gevolg van gezinsgrootte (3 of meer luier dragende kinderen), tuingrootte dan wel medische indicatie</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Na schriftelijke opdracht van de gemeente binnen 10 werkdagen.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC bespreekt binnengekomen meldingen periodiek met de gemeente.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijhouden en met de gemeente bespreken in het Operationeel Overleg van de meldingenregistratie inclusief omschrijving en behandeling (zie productblad Operationeel Overleg 4.01.03).</li> </ul>  |

| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>   |  |
|---|--|
| <b>Vergoeding en facturering</b>  | <b>Rapportages</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding omvat het beheer conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> <li>HVC en de gemeente zijn eigenaar van alle minicontainers. Er is per peildatum 1-1-2022 een inventarisatie gedaan van wie eigenaar is.</li> <li>HVC voert het beheer uit, de gemeente vergoedt HVC de kosten voor reparaties aan en vervangingen van containers die eigendom zijn van de gemeente.</li> <li>Vergoedingen zijn inclusief de kosten voor reparatie of vervanging van het inzamelmiddel als gevolg van diefstal, vermissing, schade en vandalisme zonder toedoen van de bewoner. Indien door toedoen of nalatigheid van de bewoner een minicontainer vernield of gestolen of sterk vervuild is, zullen de kosten op de bewoner worden verhaald.</li> <li>Een extra grondstof container van 240 liter wordt kosteloos, op verzoek, verstrekt.</li> <li>Bij recycle-tarief zijn ook kosten opgenomen voor het kunnen hanteren van het recycle-tarief, zijnde het hebben en actueel houden van de softwarepakketten en de koppelingen (onderlinge koppelingen tussen softwarepakketten bij HVC en de koppelingen van en naar de belasting heffende organisatie), het controleren van data, het beheren van data en het onderhouden van contacten met de belastingdienst over de data.</li> <li>De vergoeding is inclusief de op verzoek van de gemeente extra geplaatste minicontainers.</li> <li>Vergoeding is inclusief kosten voor het omwisselen van minicontainers (140 liter voor 240 liter en omgekeerd).</li> </ul> | <p>HVC rapporteert jaarlijks, uiterlijk voor 1 april, over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De specifieke gevallen naar soort, bijvoorbeeld de met regelmaat terugkerende vernielingen, diefstal en bekladding van minicontainers.</li> <li>Jaarlijks het aantal extra geplaatste minicontainers en ingenomen minicontainers ten behoeve van verrekening.</li> <li>De gemeente is verantwoordelijk voor de administratie van extra minicontainers restafval.</li> <li>Bijhouden van meldingen en wanneer er een trend te zien is met de gemeente bespreken in het Operationeel Overleg (zie productblad Operationeel Overleg 4.01.03).</li> </ul> |

| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b> |
|-----------------------------------|
| Geen                              |

## 1.14.05 beheer faciliteiten bovengrondse containers

|                                    |  |  |                        |
|------------------------------------|--|--|------------------------|
| <b>PRODUCTGROEP</b><br>AFVALBEHEER | <b>HOOFDPRODUCT</b><br>BEHEER FACILITEITEN | <b>SUBPRODUCT</b><br>BOVENGRONDSE CONTAINERS | <b>CODE</b><br>1.14.05 |
|------------------------------------|--|--|------------------------|

| <b>DEFINITIE HOOFDPRODUCT</b>  | <b>DOELSTELLING HOOFDPRODUCT</b>  |
|--|---|
| Het beheer van faciliteiten betreft het verzorgen van beheer en onderhoud van de afvalbrengrstations en de aanschaf, het uitzetten, de reparatie en de vervanging van defecte, vermiste of vernielde (onderdelen van) inzamelmiddelen en bijbehorende faciliteiten, ongeacht de oorzaak. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontzorgen van opdrachtgevers ten aanzien van de aanschaf en het onderhouden van inzamelmiddelen, inzamelvoorzieningen en afvalbrengrstations.</li> <li>• Optimalisatie van de zorg voor en uitvoering van taken met betrekking tot inzameling en transport van afval.</li> <li>• Treffen en in stand houden van maatregelen en/of voorzieningen t.b.v. gescheiden inzameling van afval.</li> </ul> |

| <b>DIENSTVERLENING SUBPRODUCT</b>  |   |
|--|---|
| <b>Beschrijving subproduct</b>   | <b>Werkwijze</b>  |
| Beheren van bovengrondse containers met een inhoud van 3 - 5 m <sup>3</sup> .<br>De bovengrondse verzamelcontainers voor restafval zijn voorzien van een Elektronisch Toegangsteem (ETS) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De servicebreedte is vastgelegd in de definitie van het hoofdproduct.</li> <li>• HVC levert de bovengrondse containers.</li> </ul> |

| <b>UITVOERING</b>   |   |
|---|---|
| <b>Taken HVC NV</b>   | <b>Taken gemeente</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoering geven aan het beheer van de containers.</li> <li>• Aanschaffen, plaatsen, onderhouden en eventueel weghalen van containers.</li> <li>• Periodiek reinigen van de bovengrondse containers.</li> <li>• Containers worden vervangen zodra deze niet meer functioneel zijn.</li> <li>• Tijdelijke plaatsing van containers n.a.v. wegafsluitingen of indien de huidige container niet functioneert.</li> <li>• Tijdens de jaarwisseling worden geen (Kunststof)containers meer afgesloten.</li> <li>• Registreren meldingen, inclusief omschrijving en afhandeling (zie productblad Klantenservice 4.02.01).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• In de plan fase van nieuwbouw of renovatie HVC betrekken om middel en locatie te kunnen bepalen.</li> <li>• Drie weken voor oplevering van woningen aanleveren van een overzicht van nieuwe huishoudens, waarbij de gemeente het weeknummer aangeeft waarin HVC mogelijk de inzamelmiddelen moet leveren.</li> <li>• Minimaal zes weken voor de gewenste plaatsingsdatum in overleg met HVC bepalen van de locatie die voorzien wordt van PBD containers en de bijbehorende aantallen op basis van het afvalaanbod.</li> <li>• Gemeente verstrekt aan HVC de contactgegevens van de betreffende makelaar of projectontwikkelaar bij nieuwbouw(indien nodig, regie bij Gemeente) .</li> </ul> |

| <b>Procesafspraken</b>  |  |
|---|--|
| <b>Afspraken</b>  | <b>Uitgangspunten</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van bovengrondse containers.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Plaatsing uiterlijk 12 weken na melding van de gemeente.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Verplaatsen containers tijdens evenementen.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>De gemeente geeft minimaal 5 werkdagen voor de inzameling van de betreffende container aan, waar, hoe lang en wanneer deze verplaatst dient te worden.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>In geval van nieuwbouw i.s.m. de makelaar of projectontwikkelaar zo spoedig mogelijk de bovengrondse containers beschikbaar stellen aan bewoners.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Plaatsing van de bovengrondse containers in de week die minimaal 12 weken daarvoor door de gemeente is aangegeven.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Uitvoeren preventief onderhoud.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 maal per jaar inspectie.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Bovengrondse container Glas reinigen.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>2 maal per jaar reiniging.</li> <li>Indien plak- of kladvuil kwetsend is, zal dit op verzoek van de gemeente zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 2 werkdagen, door HVC worden verwijderd tegen meerkosten. Maatwerk ook om andere redenen is op die basis mogelijk.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Bovengrondse container Rest, OPK, textiel en PBD reinigen.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 maal per jaar reinigen.</li> <li>Indien plak- of kladvuil kwetsend is, zal dit op verzoek van de gemeente zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 2 werkdagen, door HVC worden verwijderd.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Vervanging of herstellen van bovengrondse containers als gevolg van schade en vandalisme.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC zal deze binnen 5 werkdagen herstellen of vervangen.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC bespreekt binnengekomen meldingen periodiek met de gemeente.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijhouden en met de gemeente bespreken in het Operationeel Overleg van de meldingenregistratie inclusief omschrijving en behandeling (zie productblad Operationeel Overleg 4.01.03).</li> </ul>   |

| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>  |   |
|--|---|
| <b>Vergoeding en facturering</b>   | <b>Rapportages</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding omvat het beheer conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> <li>HVC en de gemeente zijn eigenaar van de containers. Er is per peildatum 1-1-2022 een inventarisatie gedaan wie de eigenaar is.</li> <li>HVC voert het beheer uit, de gemeente vergoedt HVC de kosten voor reparaties aan en vervangingen van containers die eigendom zijn van de gemeente.</li> <li>Vergoedingen zijn inclusief de kosten voor vervanging van het inzamelmiddel als gevolg van schade en vandalisme. Indien door toedoen of nalatigheid van een bewoner een container vernield of gestolen is, zullen de kosten op de bewoner worden verhaald.</li> </ul> | <p>HVC rapporteert jaarlijks, uiterlijk voor 1 april, over: De specifieke gevallen naar soort, bijvoorbeeld de met regelmaat terugkerende vernielingen, diefstal en bekladding van bovengrondse containers.</p> |

| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b> |
|-----------------------------------|
| Geen                              |

## 1.14.06 beheer faciliteiten ondergrondse containers

|                                    |  |  |                        |
|------------------------------------|--|--|------------------------|
| <b>PRODUCTGROEP</b><br>AFVALBEHEER | <b>HOOFDPRODUCT</b><br>BEHEER FACILITEITEN | <b>SUBPRODUCT</b><br>ONDERGRONDSE CONTAINERS | <b>CODE</b><br>1.14.06 |
|------------------------------------|--|--|------------------------|

| DEFINITIE HOOFDPRODUCT  | DOELSTELLING HOOFDPRODUCT   |
|---|---|
| Het beheer van faciliteiten en inzamelmiddelen betreft het verzorgen van beheer en onderhoud van de afvalbrengrstations en de aanschaf, het uitzetten, de reparatie en de vervanging van defecte, vermiste of vernielde (onderdelen van) inzamelmiddelen en bijbehorende faciliteiten, ongeacht de oorzaak. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontzorgen van opdrachtgevers ten aanzien van de aanschaf en het onderhouden van inzamelmiddelen, inzamelvoorzieningen en afvalbrengrstations.</li> <li>• Optimalisatie van de zorg voor en uitvoering van taken met betrekking tot inzameling en transport van afval.</li> <li>• Treffen en in stand houden van maatregelen en/of voorzieningen t.b.v. gescheiden inzameling van afval.</li> </ul> |

| DIENSTVERLENING SUBPRODUCT   |   |
|--|---|
| Beschrijving subproduct  | Werkwijze   |
| Beheren van ondergrondse containers. Dit geldt voor ondergrondse containers met een inhoud van 3 - 5m <sup>3</sup> . De ondergrondse verzamelcontainers voor restafval zijn voorzien van een Elektronisch Toegangsteem (ETS) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De servicebreedte is vastgelegd in de definitie van het hoofdproduct.</li> <li>• HVC levert in het kader van beheer de ondergrondse containers ten behoeve van de inzameling van huishoudelijk afval.</li> </ul> |

| UITVOERING  |   |
|---|---|
| Taken HVC NV  | Taken gemeente  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoering geven aan het beheer van ondergrondse verzamelcontainers met ETS</li> <li>• Aanschaffen, plaatsen, onderhouden en eventueel weghalen van containers.</li> <li>• Periodiek reinigen van de ondergrondse containers.</li> <li>• Containers worden vervangen zodra deze niet meer functioneel zijn.</li> <li>• Tijdelijke plaatsing van containers n.a.v. wegafsluitingen of indien de huidige container niet functioneert.</li> <li>• Tijdelijke plaatsing van bovengrondse verzamelcontainers met ETS</li> <li>• Tijdens de jaarwisseling worden de papier en textielcontainers niet meer afgesloten.</li> <li>• Registreren meldingen, inclusief omschrijving en afhandeling (zie productblad Klantenservice 4.02.01).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• In de plan fase van nieuwbouw of renovatie HVC betrekken om middel en locatie te kunnen bepalen.</li> <li>• 6 maanden voor oplevering van woningen aanleveren van een overzicht van nieuwe huishoudens, waarbij de gemeente het weeknummer aangeeft waarin HVC mogelijk de inzamelmiddelen moet leveren.</li> <li>• Minimaal 8 weken voor de gewenste plaatsingsdatum in overleg met HVC bepalen van de locatie die voorzien wordt van ondergrondse containers en de bijbehorende aantallen op basis van het afvalaanbod.</li> <li>• In overleg met HVC de locaties voor ondergrondse containers bepalen.</li> <li>• Opgave adresgegevens en opleveringsdatum, 2 weken voorafgaand aan de oplevering.</li> <li>• Voorbereidingswerkzaamheden voor de locaties, zoals onder andere verwijdering van verontreinigde grond, het omleggen van kabels en/of leidingen en/of andere archeologische aspecten.</li> <li>• Zorgen voor plaatsing-klaar opleveren van containerlocatie incl. locatiebepaling aan HVC die daarna op verzoek van de gemeente aanschaf en plaatsing van de betonput verzorgt.</li> <li>• Verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de openbare ruimte rond de containers, zoals het schoonmaken van (lijn)goten in de openbare ruimte rond de container en het herstel van bestrating, door verzakkingen en voor de schade na wateroverlast in de container(s) bij noodweer en blusacties door Brandweer.</li> <li>• Zorgen dat HVC te allen tijde kan beschikken over een actueel adressenbestand, volgens een nog nader te bepalen format.</li> </ul> |

| <b>Procesafspraken</b>  |  |
|---|--|
| <b>Afspraken</b>  | <b>Uitgangspunten</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van ondergrondse containers.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Plaatsing uiterlijk 6 maanden na melding van de gemeente.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>In geval van nieuwbouw i.s.m. de makelaar of projectontwikkelaar zo spoedig mogelijk de ondergrondse containers beschikbaar stellen aan bewoners.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Plaatsing van ondergrondse container en eventueel leveren toegangspas in de week die minimaal 12 weken vooraf door de gemeente is aangegeven.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Uitvoeren van preventief onderhoud.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 maal per jaar inspectie</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Betonput van de ondergrondse container reinigen.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 maal per jaar reiniging.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ondergrondse textiel, PBD of OPK container reinigen.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 maal per jaar reiniging.</li> <li>Indien plak- of kladvuil kwetsend is, zal dit op verzoek van de gemeente zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 2 werkdagen, door HVC worden verwijderd tegen meerkosten. Maatwerk ook om andere redenen is op die basis mogelijk.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ondergrondse glas, restafval of GFT container reinigen.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>2 maal per jaar reiniging.</li> <li>Indien plak- of kladvuil kwetsend is, zal dit op verzoek van de gemeente zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 2 werkdagen, door HVC worden verwijderd tegen meerkosten. Maatwerk ook om andere redenen is op die basis mogelijk.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Vervanging of herstellen van ondergrondse containers als gevolg van schade en vandalisme.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC zal deze binnen 5 werkdagen, herstellen of vervangen. Voor restafval binnen 2 werkdagen.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC bespreekt binnengekomen meldingen periodiek met de gemeente.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijhouden en met de gemeente bespreken in het Operationeel Overleg van de meldingenregistratie inclusief omschrijving en behandeling (zie productblad Operationeel Overleg 4.01.03).</li> </ul>   |

| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>   |  |
|---|--|
| <b>Vergoeding en facturering</b>  | <b>Rapportages</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding conform <b>DVO Deel III</b> omvat het beheer en onderhoud, op basis van een gemiddeld aantal van 100 aansluitingen per ondergrondse container bij restafval.</li> <li>HVC en de gemeente zijn eigenaar van de containers. Er is per peildatum 1-1-2022 een inventarisatie gedaan wie de eigenaar is.</li> <li>HVC voert het beheer uit, de gemeente vergoedt HVC de kosten voor reparaties aan en vervangingen van containers die eigendom zijn van de gemeente.</li> <li>De kosten voor het roerende gedeelte van de containers zijn opgenomen in het DVO tarief.</li> <li>De gemeente vergoedt per containerlocatie de kosten van de plaatsing en de betonput.</li> <li>Het afsluiten van ondergrondse containers en het verstrekken van een toegangssysteem aan de betreffende bewoners zijn opgenomen in de DVO tarieven.</li> <li>Bij recycle-tarief zijn ook kosten opgenomen voor het voeren van recycle-tarief, zijnde het hebben en actueel houden van de softwarepakketten en de koppelingen (onderlinge koppelingen tussen softwarepakketten bij HVC en de koppelingen van en naar de belasting innende organisatie), het controleren van data, het beheren van data en het onderhouden van contacten met de belastingdienst over de data.</li> </ul> | <p>Bij recycle-tarief rapporteert HVC 1 keer in de 4 weken (tenzij partijen hier andere afspraken maken na implementatie van het recycle-tarief) het aantal stortingen.</p> <p>HVC rapporteert jaarlijks, uiterlijk voor 1 april, over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal en aard van de meldingen.</li> <li>De specifieke gevallen naar soort, bijvoorbeeld de met regelmaat terugkerende vernielingen en bekladding van ondergrondse containers.</li> <li>Het aantal ondergrondse containers per afvalsoort, dat beheerd wordt.</li> </ul> |

| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b>  |
|--|
| <p>Gedurende de DVO periode zullen gemeente en HVC afspraken maken over het eigenaarschap en dus de betalingswijze van het onroerende gedeelte.<br/>Verrekening plaatsing tijdelijke bovengrondse containers in overleg.</p> |

## 1.14.07 beheer faciliteiten afzetcontainers

| PRODUCTGROEP  | HOOFDPRODUCT        | SUBPRODUCT  | CODE    |
|---|---------------------|---|---------|
| AFVALBEHEER   | BEHEER FACILITEITEN | AFZETCONTAINERS   | 1.14.07 |
| DEFINITIE HOOFDPRODUCT  |                     | DOELSTELLING HOOFDPRODUCT   |         |
| <p>Het beheer van faciliteiten en inzamelmiddelen betreft het verzorgen van beheer en onderhoud van de afvalbrengrstations (milieustraten) en de aanschaf, het uitzetten, de reparatie en de vervanging van defecte, vermiste of vernielde (onderdelen van) inzamelmiddelen en bijbehorende faciliteiten, ongeacht de oorzaak.</p>  |                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontzorgen van opdrachtgevers ten aanzien van de aanschaf en het onderhouden van inzamelmiddelen, inzamelvoorzieningen en afvalbrengrstations.</li> <li>• Optimalisatie van de zorg voor en uitvoering van taken met betrekking tot inzameling en transport van afval.</li> <li>• Treffen en in stand houden van maatregelen en/of voorzieningen t.b.v. gescheiden inzameling van afval.</li> </ul> |         |
| DIENSTVERLENING SUBPRODUCT  |                     |   |         |
| Beschrijving subproduct   |                     | Werkwijze   |         |
| <p>Beheren van afzetcontainers (ook de tijdelijke in de openbare ruimte).</p>   |                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De servicebreedte is vastgelegd in de definitie van het hoofdproduct.</li> <li>• HVC levert in het kader van beheer de afzetcontainers ten behoeve van de inzameling van huishoudelijk afval.</li> </ul>   |         |
| UITVOERING  |                     |   |         |
| Taken HVC NV  |                     | Taken gemeente  |         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoering geven aan het beheer van de containers.</li> <li>• Aanschaffen, plaatsen, onderhouden en eventueel weghalen van containers.</li> <li>• In overleg met de gemeente bepalen van de locatie waar de afzetcontainer geplaatst moet worden.</li> <li>• Het op verzoek verstrekken van een overzicht van de inzamellocaties aan de gemeente en het tijdig doorgeven van wijzigingen.</li> <li>• Registreren meldingen, inclusief omschrijving en afhandeling (zie productblad Klantenservice 4.02.01).</li> </ul> |                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• In overleg met HVC bepalen wie voorzien worden van afzetcontainers en hoeveelheid containers.</li> <li>• Zorgen dat HVC te allen tijde kan beschikken over een actueel adressenbestand.</li> </ul>   |         |

| PROCESAFSPRAKEN   |  |
|---|--|
| Afspraken   | Uitgangspunten   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van afzetcontainers.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Levering uiterlijk 12 weken na melding gemeente (OPK niet van toepassing in Noordoostpolder).</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgen voor een veilige en goed functionerende inzamelvoorziening.</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC zal defecte containers zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 5 werkdagen, herstellen of vervangen.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC bespreekt binnengekomen meldingen periodiek met de gemeente.</li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijhouden en met de gemeente bespreken in het Operationeel Overleg van de meldingenregistratie inclusief omschrijving en behandeling (zie productblad Operationeel Overleg 4.01.03).</li> </ul> |

| FINANCIËN & VERANTWOORDING   |  |
|--|--|
| Vergoeding en facturering  | Rapportages  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding omvat het beheer en onderhoud conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> <li>HVC is eigenaar van alle afzetcontainers.</li> <li>Vergoedingen zijn inclusief de kosten voor vervanging van het inzamelmiddel als gevolg van schade en vandalisme.</li> </ul> | <p>HVC rapporteert jaarlijks, uiterlijk voor 1 april over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De specifieke gevallen naar soort, bijvoorbeeld de met regelmaat terugkerende vernielingen, diefstal en bekladding van afzetcontainers.</li> </ul> |

| OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN  |
|---|
| <p><b>Aanpak tijdelijke afvalinzameling na oplevering nieuwbouwwoningen</b></p> <p>Reeds bij de oplevering van de nieuwbouwwoningen moet er voor de bewoners een afvalpas beschikbaar zijn zodat bewoners met hun afval naar de milieustraat kunnen. Als zich de situatie voordoet dat er op straat veel afval wordt aangeboden, zijn er 2 standaard oplossingen beschikbaar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Er wordt door HVC een afzetcontainer geplaatst (in afstemming met de gemeente);</li> <li>Op een afgesproken tijd, plaats en duur komt HVC met een achterlader.</li> </ol> <p>De keuze voor 1 of 2 hangt af van de dumpgevoeligheid van de bewuste locatie. Het is niet de bedoeling dat de container een tijdelijke aanbiedplek wordt voor diverse aannemers. De kosten voor deze tijdelijke voorziening zijn afhankelijk van de gekozen werkwijze. De kosten voor inzet (incl. huur afzetcontainers) zullen als Meerwerk met de gemeente worden verrekend.</p> <p><u>Acties:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeente zorgt voor tijdige aanlevering (2 weken voor oplevering) van de woonadressen (straatnaam, huisnummer en postcode) aan HVC.</li> <li>HVC zorgt voor toesturen van afvalpassen aan nieuwe bewoners.</li> <li>Gemeente en/of verkoper (projectontwikkelaar) of verhuurder zorgen in overleg met HVC voor de eerste communicatie naar de nieuwe bewoners over tijdelijke voorzieningen.</li> <li>Gemeente zorgt voor Toezicht en Handhaving op het aanbieden van afval.</li> <li>HVC zorgt voor afzetcontainers en/ of achterladers.</li> </ul> <p>Er is afstemming tussen HVC en Gemeente bij specifieke schadegevallen en specifieke locaties waarbij sprake is van een structureel karakter, zodat aanzienlijke kosten achteraf wordt voorkomen. Gemeente is in dergelijke gevallen tijdig als deelgenoot betrokken om mee te denken in een aanpak hoe dergelijke kosten tot een minimum kunnen worden beperkt.</p> |

## 1.14.12 beheer faciliteiten milieustraat (ABS)

|  |  |   |                        |
|--|--|---|------------------------|
| <b>PRODUCTGROEP</b><br>AFVALBEHEER   | <b>HOOFDPRODUCT</b><br>BEHEER FACILITEITEN | <b>SUBPRODUCT</b><br>MILIEUSTRaat (ABS)   | <b>CODE</b><br>1.14.12 |
| <b>DEFINITIE HOOFDPRODUCT</b>  |  | <b>DOELSTELLING HOOFDPRODUCT</b>  |                        |
| <p>Het beheer van faciliteiten en inzamelmiddelen betreft het verzorgen van beheer en onderhoud van de afvalbrengrstations/milieustraten en de aanschaf, het uitzetten, de reparatie en de vervanging van defecte, vermiste of vernielde (onderdelen van) inzamelmiddelen en bijbehorende faciliteiten, ongeacht de oorzaak.</p> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontzorgen van opdrachtgevers ten aanzien van de aanschaf en het onderhouden van inzamelmiddelen, inzamelvoorzieningen en afvalbrengrstations.</li> <li>• Optimalisatie van de zorg voor en uitvoering van taken met betrekking tot inzameling en transport van afval.</li> <li>• Treffen en in stand houden van maatregelen en/of voorzieningen t.b.v. gescheiden inzameling van afval.</li> </ul>   |                        |
| <b>DIENTVERLENING SUBPRODUCT</b>   |  |   |                        |
| <b>Beschrijving subproduct</b>   |  | <b>Werkwijze</b>  |                        |
| <p>Het beheren van de afvalbrengrstations doet de gemeente zelf. HVC geeft alleen beheer aan het toegangs- en weegstelsel.</p>   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De servicebreedte is vastgelegd in de definitie van het hoofdproduct.</li> <li>• HVC levert in het kader van beheer de afvalbrengrstations ten behoeve van de inzameling van grof huishoudelijk afval, exclusief de grond.</li> <li>• Tevens overslag afval dat vrijkomt bij BOR-taken.</li> </ul>   |                        |
| <b>UITVOERING</b>  |  |   |                        |
| <b>Taken HVC NV</b>  |  | <b>Taken gemeente</b>   |                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoering geven aan het beheer van het toegangs- en weegstelsel op de milieustraat.</li> <li>• Registreren meldingen, inclusief omschrijving en afhandeling (zie productblad Klantenservice 4.02.01).</li> </ul>   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgen voor een geschikte locatie voor het afvalbrengrstation.</li> <li>• Uitvoering geven aan het beheer van het afvalbrengrstation, de hierop gevestigde faciliteiten en de inzamelvoorzieningen.</li> <li>• Zorgen voor het dagelijks beheer en onderhoud en vervanging van de inzamelmiddelen.</li> <li>• Registratie van bezoekers (zie productblad Beheer Faciliteiten (Afvalpas/sleutel) 1.14.13).</li> <li>• Registreren meldingen, inclusief omschrijving en afhandeling (zie productblad Klantenservice 4.02.01).</li> </ul> |                        |

| PROCESAFSPRAKEN  |   |
|--|---|
| Afspraken  | Uitgangspunten  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiligheid</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgen dat de bezoeker op een veilige manier de brengvoorziening kan betreden en op een veilige manier zijn of haar afval kan aanbieden.</li> <li>• Voor kinderen beneden de 14 jaar is het verboden zich buiten het voertuig te begeven.</li> <li>• Bezoekers moeten te allen tijden instructies van het personeel opvolgen.</li> <li>• KCA en asbest moet in ordentelijke verpakking worden aangeboden (verpakt conform vigerende wet- en regelgeving).</li> <li>• Extreem gevaarlijke afvalstoffen, waaronder radioactief afval, vuurwerk en lekkende gasflessen worden geweigerd conform vigerende wet- en regelgeving.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceptatie</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De acceptatieregels staan beschreven op de HVC website <a href="http://www.hvcgroep.nl">www.hvcgroep.nl</a></li> <li>• Alleen acceptatie van huishoudelijk afval afkomstig van bewoners van de gemeente (zie productblad 1.14.13 Afvalpas/sleutel).</li> </ul>   |

| FINANCIËN & VERANTWOORDING   |             |
|--|-------------|
| Vergoeding en facturering  | Rapportages |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• De vergoeding conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen) omvat het beheer van het toegangs- en weegstelsel.</li> <li>• HVC is eigenaar van het toegangs- en weegstelsel.</li> </ul> | Geen.       |

| OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN |
|----------------------------|
| Geen.                      |

## 1.14.13 beheer faciliteiten afvalpas

|                                    |  |   |                        |
|------------------------------------|--|---|------------------------|
| <b>PRODUCTGROEP</b><br>AFVALBEHEER | <b>HOOFDPRODUCT</b><br>BEHEER FACILITEITEN | <b>SUBPRODUCT</b><br>AFVALPAS / SLEUTEL | <b>CODE</b><br>1.14.13 |
|------------------------------------|--|---|------------------------|

| <b>DEFINITIE HOOFDPRODUCT</b>   | <b>DOELSTELLING HOOFDPRODUCT</b>  |
|---|---|
| Het beheer van faciliteiten en inzamelmiddelen betreft het verzorgen van beheer en onderhoud van de afvalbrengrstations en de aanschaf, het uitzetten, de reparatie en de vervanging van defecte, vermiste of vernielde (onderdelen van) inzamelmiddelen en bijbehorende faciliteiten, ongeacht de oorzaak. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontzorgen van opdrachtgevers ten aanzien van de aanschaf en het onderhouden van inzamelmiddelen, inzamelvoorzieningen en afvalbrengrstations.</li> <li>• Optimalisatie van de zorg voor en uitvoering van taken met betrekking tot inzameling en transport van afval.</li> <li>• Treffen en in stand houden van maatregelen en/of voorzieningen t.b.v. gescheiden inzameling van afval.</li> </ul> |

| <b>DIENSTVERLENING SUBPRODUCT</b>  |  |
|--|--|
| <b>Beschrijving subproduct</b>   | <b>Werkwijze</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheren en uitgeven van de afvalpassen van de ondergrondse containers inclusief het beheer en onderhoud van het toegangs- en registratiesysteem.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• HVC registreert de adresgegevens van de bewoners die gebruik maken van afvalpassen.</li> <li>• Beheer en onderhoud toegangs- en registratiesysteem</li> </ul> |

| <b>UITVOERING</b>  |   |
|--|---|
| <b>Taken HVC NV</b>  | <b>Taken gemeente</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het beheren en uitgeven van de afvalpassen, inclusief adreskoppeling.</li> <li>• Toesturen gratis nieuwe afvalpas met handleiding aan bewoners: <ul style="list-style-type: none"> <li>- bij nieuwbouw;</li> <li>- bij nieuwe bewoners (als nieuwe bewoner hier binnen 3 maanden om vraagt);</li> <li>- na defect indien niet verwijtbaar;</li> <li>- éénmalig na invoering toegangscontrole op ondergrondse containers.</li> </ul> </li> <li>• In alle overige gevallen wordt de gebruiker een vergoeding van € 7,50 (incl. btw) in rekening gebracht.</li> <li>• Verstrekken van een pas t.b.v. afgesloten ondergrondse container; éénmalig gratis aan bewoner en bij verlies of defect na betaling van € 7.50 (incl. btw).</li> <li>• Het registreren van aangeboden hoeveelheden (grof) huishoudelijk afval, inclusief de resterende hoeveelheid die kosteloos kan worden gebracht gedurende het resterende deel van het kalenderjaar.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgen voor het tijdig (minstens 2 weken voor oplevering) aanleveren aan HVC van nieuwe adresgegevens bij nieuwbouw plus opgave van de opleveringsdatum.</li> <li>• Zorgen dat HVC te allen tijde kan beschikken over een actueel adressenbestand (in verband met BAG, CLEAR of een vergelijkbaar informatiesysteem).</li> </ul> |

| <b>PROCESAFSPRAKEN</b>   |   |
|--|---|
| <b>Afspraken</b>   | <b>Uitgangspunten</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Storingen van het systeem verhelpen.</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC draagt zorg voor het zo spoedig mogelijk verhelpen van de storingen. Zo mogelijk binnen dezelfde werkdag.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Vervangen van defecte afvalpassen.</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC vervangt binnen 5 werkdagen kosteloos defecte afvalpassen en sleutels. Alle oude afvalpassen worden bij vervanging geblokkeerd.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Vervangen van zoekgeraakte afvalpassen.</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC vervangt binnen 5 werkdagen zoekgeraakte afvalpassen. HVC brengt, indien van toepassing, bij de bewoner € 7,50 per vervangende afvalpas in rekening. Alle oude afvalpassen worden bij vervanging geblokkeerd.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Afvalpas voor nieuwe bewoners.</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Indien nieuwe bewoners een nieuw gebouwd huis betrekken ontvangt men automatisch volgens opgave van de gemeente o.a. een nieuwe afvalpas.</li> <li>Wanneer bewoners een bestaand huis betrekken dan hoort de vorige bewoner de afvalpas over te dragen. Bij afwezigheid van de pas wordt de pas alsnog verstrekt na ontvangst door HVC van een bewijs van verhuizing met daarin het adres en de datum vermeld.</li> <li>Voor nieuwe bewoners wordt door HVC de kosteloos aan te bieden hoeveelheid afval aangepast.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC bespreekt binnengekomen meldingen periodiek met de gemeente.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijhouden en met de gemeente bespreken in het Operationeel Overleg van de meldingenregistratie inclusief omschrijving en behandeling (zie productblad Operationeel Overleg 4.01.03).</li> </ul>  |

| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>   |                    |
|---|--------------------|
| <b>Vergoeding en facturering</b>  | <b>Rapportages</b> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding omvat de verstrekking afvalpassen en beheer en onderhoud van het toegangs- en registratiesysteem conform DVO Deel III (Vergoedingen).</li> <li>HVC brengt, indien van toepassing, bij de bewoner € 7,50 (prijspeil 2021) voor een vervangende afvalpas in rekening.</li> </ul> | Geen.              |

| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b>  |
|--|
| <p><b>Verstrekking afvalpas na oplevering nieuwbouwwoningen</b></p> <p>Bij de oplevering van nieuwbouwwoningen moet er voor de bewoners reeds een afvalpas beschikbaar zijn, zodat bewoners met hun afval naar de milieustraat kunnen. Hiertoe zorgt de gemeente tijdige aanlevering (2 weken voor oplevering) van de woonadressen (straatnaam, huisnummer en postcode) aan HVC. HVC zorgt voor toesturen van afvalpassen aan nieuwe bewoners.</p> |

## 2.01.XX verwerking afval- en grondstofstromen (fijn huishoudelijk)

|                                    |                                   |   |                        |
|------------------------------------|-----------------------------------|---|------------------------|
| <b>PRODUCTGROEP</b><br>AFVALBEHEER | <b>HOOFDPRODUCT</b><br>VERWERKING | <b>SUBPRODUCT</b><br>AFVAL- EN GRONDSTOFSTROMEN<br>(Fijn huishoudelijk) | <b>CODE</b><br>2.01.XX |
|------------------------------------|-----------------------------------|---|------------------------|

| <b>DEFINITIE HOOFDPRODUCT</b>   | <b>DOELSTELLING HOOFDPRODUCT</b>  |
|---|---|
| <p>Het verwerken van afval- en grondstofstromen (fijn huishoudelijk) betreft het verwerken van alle gescheiden afval- en grondstoffenstromen en restafval zodanig dat het kan dienen als energiedrager of als grondstof voor nieuwe producten. In de wet Milieubeheer is de zorgplicht van gemeenten vastgelegd en via het vigerende Landelijke Afvalbeheer Plan (LAP) de scheidingsdoelstellingen. Om invulling te geven aan het duurzaamheidsbeleid van de gemeente, wordt gestreefd naar een optimale balans tussen de dienstverlening (inzameling, transport en verwerking van het huishoudelijke afval), een maximaal milieurendement (o.a. scheidingsdoelstellingen) en de laagst mogelijk verantwoorde kosten.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een goede balans vinden tussen milieurendement, de inspanningen die van de bewoners verlangd worden op het gebied van afvalscheiding en afvalpreventie en de kosten.</li> <li>• Gemeentelijke opdrachtgevers faciliteren in het laten voldoen aan de zorgplicht voor het verantwoord verwerken van de gescheiden afval- en grondstoffenstromen en restafval.</li> <li>• Bevorderen van hoogwaardig hergebruik en nuttige toepassing van afvalstoffen.</li> </ul> |

| <b>DIENSTVERLENING SUBPRODUCT</b>  |   |
|--|---|
| <b>Beschrijving subproduct</b>   | <b>Werkwijze</b>  |
| <p>Afval- en grondstofstromen betreffen alle afvalstoffen die aan de bron, in de openbare ruimte of via voorscheiding gescheiden zijn.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle afval- en grondstoffenstromen worden na inzameling naar verschillende verwerkers getransporteerd en daar geschikt gemaakt voor hergebruik, verwerkt tot grondstof voor nieuwe producten of tot energiedrager.</li> <li>• De afval- en grondstoffenstromen worden zodanig verwerkt dat het maximale milieurendement wordt verkregen tegen de laagst mogelijk verantwoorde kosten.</li> </ul> |

| <b>UITVOERING</b>   |  |
|---|--|
| <b>Taken HVC NV</b>   | <b>Taken gemeente</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgen voor verantwoorde verwerking van alle verschillende (fijn huishoudelijke) afval- en grondstoffenstromen met het hoogst mogelijke milieurendement en tegen de laagst mogelijk kostprijs.</li> <li>• Zorgen voor een optimale planning van het transport van de gescheiden afval- en grondstoffenstromen afkomstig uit de gemeente naar verwerker.</li> <li>• Registreren meldingen, inclusief omschrijving en afhandeling (zie productblad Klantenservice 4.02.01).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtgever levert de, aan haar dienstverlening gerelateerde, informatie aan.</li> <li>• Overdragen eigendom van de aan HVC aangeboden huishoudelijke afval- en grondstoffenstromen aan HVC. Het eigendom wordt geacht op HVC te zijn overgegaan zodra de betreffende afval- of grondstofstroom (voor de eerste maal) is ingeladen in het inzamelvoertuig.</li> </ul> |

| PROCESAFSPRAKEN  |   |
|--|---|
| Afspraken  | Uitgangspunten  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC zorgt voor een verantwoorde verwerking van alle gescheiden afval- en grondstoffenstromen en restafval.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Iedere verwerker dient erkend te zijn en wordt getoetst op het halen van het beoogde milieurendement, zodanig dat HVC de op zich genomen verantwoordelijkheid waar kan maken.</li> <li>Wanneer een verwerker het verlangde milieurendement niet kan realiseren, zal uitgeweken worden naar een alternatieve verwerker.</li> <li>De keuze van een bepaalde verwerker moet een optimale balans geven tussen het milieurendement, de transportafstand en de prijs van de verwerking.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Afkeur van grondstoffen (incidenteel dan wel structureel).</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC informeert de gemeente in voorkomende gevallen. HVC draagt in die gevallen in beginsel zorg voor (alternatieve) verwerking van de afgekeurde grondstoffen tegen de daarvoor geldende tarieven.</li> <li>Standaard geldt bij brongescheiden ingezamelde grondstoffen een maximaal vervuilingspercentage van 2%, tenzij landelijk geldende richtlijnen die HVC volgt een andere grens aangeven.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC bespreekt binnengekomen meldingen periodiek met de gemeente.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijhouden en met de gemeente bespreken in het Operationeel Overleg van de meldingenregistratie inclusief omschrijving en behandeling (zie productblad Operationeel Overleg 4.01.03).</li> </ul>  |

| FINANCIËN & VERANTWOORDING  |  |
|---|--|
| Vergoeding en facturering   | Rapportages  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding omvat de verwerking en/of verwijdering van alle (huishoudelijke) afval- en grondstofstromen (inclusief overslag en transport) conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> <li>De verwerking of verwijdering van alle (huishoudelijke) afval- en grondstofstromen worden separaat op basis van de werkelijke hoeveelheden en gerealiseerde kosten/opbrengsten (voor het collectief van HVC-gemeenten) door de Gemeente vergoed conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> <li>De gemeente ontvangt een vergoeding vanuit Nedvang voor de gemaakte inzamelkosten voor PBD (inzamelvergoeding). Deze financiële stroom gaat buiten HVC om.</li> <li>Jaarlijks achteraf verrekenen van de grondstofstromen die zijn afgekeurd.</li> </ul> | <p>HVC rapporteert digitaal per kwartaal, uiterlijk zes weken na afloop van de rapportageperiode, over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indien van toepassing aantal en aard van de meldingen (afkeur).</li> <li>Hoeveelheden van de verschillende afval- en grondstoffenstromen.</li> <li>Scheidingspercentage en -doelstelling.</li> </ul> <p>Over het vierde kwartaal wordt in de jaarrapportage gerapporteerd, die voor 1 april van het erop volgende jaar wordt aangeleverd.</p> |

| OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN  |
|---|
| <p>HVC kan gemeentegrensoverschrijdend inzamelen. De ingezamelde afval- en grondstofstromen zullen dan via de gebruikelijke verdeelsleutels voor die route toebedeeld worden aan de desbetreffende gemeenten. Ditzelfde principe zal ook gelden indien er sprake is van afkeur.</p> |

## 2.01.YY verwerking afval- en grondstofstromen (vanuit VSI)

|                                    |                                   |   |                        |
|------------------------------------|-----------------------------------|---|------------------------|
| <b>PRODUCTGROEP</b><br>AFVALBEHEER | <b>HOOFDPRODUCT</b><br>VERWERKING | <b>SUBPRODUCT</b><br>AFVAL- EN GRONDSTOFSTROMEN<br>(vanuit VSI) | <b>CODE</b><br>2.01.YY |
|------------------------------------|-----------------------------------|---|------------------------|

| <b>DEFINITIE HOOFDPRODUCT</b>   | <b>DOELSTELLING HOOFDPRODUCT</b>  |
|---|---|
| <p>Het verwerken van afval- en grondstoffenstromen uit restafval betreft het voorscheiden (waardevolle stromen uit het restafval halen) en verwerken van het overblijvende afval zodanig dat de waardevolle stromen kunnen dienen als grondstof voor nieuwe producten en het overblijvende restafval als energiedrager. In de wet Milieubeheer is de zorgplicht van gemeenten vastgelegd en via het vigerende landelijke afvalbeheer plan (LAP) de scheidingsdoelstellingen. Om invulling te geven aan het duurzaamheidsbeleid van de gemeente, wordt gestreefd naar de optimale balans tussen de dienstverlening (inzameling, transport en verwerking van het huishoudelijke afval), een maximaal milieurendement (o.a. scheidingsdoelstellingen) en de laagst mogelijk verantwoorde kosten.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Een goede balans vinden tussen milieurendement, de inspanningen die van de inwoners verlangd worden op het gebied van afvalscheiding en afvalpreventie en de kosten.</li> <li>Gemeentelijke opdrachtgevers faciliteren in het laten voldoen aan de zorgplicht voor het verantwoord verwerken van de gescheiden afval- en grondstoffenstromen en restafval.</li> <li>Bevorderen van hoogwaardig hergebruik en nuttige toepassing van afvalstoffen.</li> </ul> |

| <b>DIENSTVERLENING SUBPRODUCT</b>  |  |
|--|--|
| <b>Beschrijving subproduct</b>   | <b>Werkwijze</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Restafval voor zover het aangeboden restafval waardevolle materialen bevat en geschikt is om voor te scheiden: <ul style="list-style-type: none"> <li>Restafval, voor zover en voor zolang in sommige woonwijken nog geen goede oplossing voor bronscheiding voorhanden is, wordt naar een voorscheidingsinstallatie (VSI) getransporteerd.</li> <li>De afval- en grondstoffenstromen worden zodanig verwerkt dat het maximale milieurendement wordt verkregen tegen de laagst mogelijk verantwoorde kosten.</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><u>Wat gaat in de VSI:</u> restafval met daarin waardevolle stromen (dat wil zeggen kunststof verpakingsafval, blik en drankenkartons).</li> <li><u>Wat doet de VSI:</u> mechanische scheiding van diverse waardevolle stromen.</li> <li><u>Wat komt uit de VSI:</u> waardevolle stromen (dat wil zeggen kunststof verpakingsafval, blik en drankenkartons) dat daarna aan recycle bedrijven wordt aangeboden en overblijvend restafval dat wordt verwerkt in de afvalenergiecentrale.</li> </ul> |

| <b>UITVOERING</b>  |   |
|--|---|
| <b>Taken HVC NV</b>  | <b>Taken Gemeente</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgen voor de voorscheiding van het door de gemeente aangeboden restafval, voor zover het aangeboden restafval waardevolle materialen bevat en geschikt is om voor te scheiden.</li> <li>In overleg met de gemeente wordt bepaald vanuit welke wijken binnen de gemeente restafval via voorscheiding gesorteerd zal worden.</li> <li>D.m.v. voornoemde voorscheiding zal HVC onder andere het kunststof verpakingsafval, blik en drankenkartons uit het restafval sorteren en het overblijvende afval verwerken in de afvalenergiecentrale van HVC.</li> <li>Uit gesorteerde afval- en grondstoffenstromen die geschikt zijn voor recycling zullen door HVC worden vermarkt aan recycle bedrijven.</li> <li>Zorgen voor een optimale planning van het transport van de gescheiden afval- en grondstoffenstromen afkomstig uit de gemeente naar verwerker.</li> <li>Registreren meldingen, inclusief omschrijving en afhandeling (zie productblad Klantenservice 4.02.01).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Overdragen eigendom van de aan HVC aangeboden, huishoudelijke afval- en grondstoffenstromen aan HVC.</li> <li>Directe opgave van de door HVC aangeleverde volumes kunststof verpakingsafval en drankenkartons bij recycle bedrijven in Wastetool.</li> <li>Overdragen van de op grond van de voorscheiding te ontvangen ketenvergoeding (inzameling, post-collectie en vermarkting) vanuit het Afvalfonds voor kunststof verpakingsafval en drankenkartons aan HVC.</li> </ul> |

| PROCESAFSPRAKEN  |   |
|--|---|
| Afspraken  | Uitgangspunten  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC zorgt voor een verantwoorde voorscheiding en verwerking van uit gesorteerde afval- en grondstoffenstromen en overblijvend restafval.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Iedere verwerker dient erkend te zijn en wordt getoetst op het halen van het beoogde milieurendement, zodanig dat HVC de op zich genomen verantwoordelijkheid waar kan maken.</li> <li>Wanneer een recycle bedrijf het verlangde milieurendement niet kan realiseren, zal uitgeweken worden naar een alternatieve verwerker.</li> <li>De keuze van een bepaalde verwerker moet een optimale balans geven tussen het milieurendement, de transportafstand en de prijs van de verwerking.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Afkeur van grondstoffen (incidenteel dan wel structureel).</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC informeert de gemeente als dit zich voordoet.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC bespreekt binnengekomen meldingen periodiek met de gemeente.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijhouden en met de gemeente bespreken in het Operationeel Overleg van de meldingenregistratie inclusief omschrijving en behandeling (zie productblad Operationeel Overleg 4.01.03).</li> </ul>  |

| FINANCIEN & VERANTWOORDING  |  |
|---|--|
| Vergoeding en facturering   | Rapportages  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De voorscheiding van het restafval vindt plaats tegen het reguliere tarief voor inzameling en verwerking van het restafval (100%) conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> <li>De verwerking of verwijdering van waardevolle grondstoffen (vanuit de VSI) worden op basis van de werkelijke hoeveelheden en gerealiseerde kosten/opbrengsten door de Gemeente vergoed conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> <li>Na aanlevering van de door HVC aangeleverde volumes kunststof verpakingsafval en drankenkartons (vanuit de VSI) bij recycle bedrijven, afkomstig uit de voorscheiding van het restafval, zal de gemeente de vergoedingen (per kwartaal en achteraf) separaat aan HVC betalen.</li> <li>Voor wat betreft de uit gesorteerde waardevolle grondstoffen die geschikt zijn voor recycling en worden vermarkt door HVC, wordt de bespaarde verbrandingsbelasting door HVC gerestitueerd aan de gemeente. Voornoemde restitutie vindt jaarlijks achteraf plaats.</li> <li>Jaarlijks achter verrekenen van de grondstofstromen die zijn afgekeurd.</li> </ul> | <p>HVC rapporteert digitaal per kwartaal, uiterlijk zes weken na afloop van de rapportageperiode, over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indien van toepassing aantal en aard van de meldingen (afkeur).</li> <li>Hoeveelheden aangeleverde volumes kunststof verpakingsafval en drankenkartons bij recycle bedrijven, afkomstig uit de voorscheiding van het restafval.</li> <li>Scheidingspercentage en -doelstelling.</li> </ul> <p>Over het vierde kwartaal wordt in de jaarrapportage gerapporteerd, die voor 1 april van het erop volgende jaar wordt aangeleverd.</p> |

| OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De voorscheiding kan worden opgeschort, bijvoorbeeld omdat door bronscheiding de doelmatigheid wordt vergroot ten opzichte van voorscheiding, met inachtneming van een opzegtermijn van één jaar.</li> <li>Partijen inventariseren voorafgaand de routes en wijken waarvan het restafval in aanmerking komt voor voorscheiding. Eventuele noodzakelijke omzettingen (van bijvoorbeeld routes) worden eveneens voorafgaand voorbereid.</li> </ul> |

## 2.02.XX verwerking afval- en grondstofstromen (grof huishoudelijk)

| PRODUCTGROEP | HOOFDPRODUCT | SUBPRODUCT                                      | CODE    |
|--------------|--------------|---|---------|
| AFVALBEHEER  | VERWERKING   | AFVAL- EN GRONDSTOFSTROMEN (Grof huishoudelijk) | 2.02.XX |

| DEFINITIE HOOFDPRODUCT   | DOELSTELLING HOOFDPRODUCT   |
|--|---|
| <p>Het verwerken van grof huishoudelijk afval betreft het verwerken van grof huishoudelijk restafval en andere afval- en grondstoffenstromen zoals wit- en bruingoed (WEB) en snoeiafval zodanig dat het kan dienen als energiedrager of als grondstof voor nieuwe producten. In de wet Milieubeheer is de zorgplicht van gemeenten vastgelegd en via het vigerende Landelijke Afvalbeheer Plan (LAP) de scheidingsdoelstellingen. Om invulling te geven aan het duurzaamheidsbeleid van de gemeente, wordt gestreefd naar een optimale balans tussen de dienstverlening (inzameling, transport en verwerking van het huishoudelijke afval), een maximaal milieurendement (o.a. scheidingsdoelstellingen) en de laagst mogelijk verantwoorde kosten.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Een goede balans vinden tussen milieurendement, de inspanningen die van de bewoners verlangd worden op het gebied van afvalscheiding en afvalpreventie en de kosten.</li> <li>Gemeentelijke opdrachtgevers faciliteren in het laten voldoen aan de zorgplicht voor het verantwoord verwerken van de gescheiden afval- en grondstoffenstromen en restafval.</li> <li>Bevorderen van hoogwaardig hergebruik en nuttige toepassing van afvalstoffen.</li> </ul> |

| DIENSTVERLENING SUBPRODUCT  |   |
|---|---|
| Beschrijving subproduct   | Werkwijze   |
| <p>Afval- en grondstofstromen betreffen alle afvalstoffen die op de milieustraat gescheiden zijn.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Alle afval- en grondstoffenstromen worden na inzameling naar verschillende verwerkers getransporteerd en daar geschikt gemaakt voor hergebruik, verwerkt tot grondstof voor nieuwe producten of tot energiedrager.</li> <li>De afval- en grondstoffenstromen worden zodanig verwerkt dat het maximale milieurendement wordt verkregen tegen de laagst mogelijk verantwoorde kosten.</li> </ul> |

| UITVOERING  |  |
|---|--|
| Taken HVC NV  | Taken Gemeente   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgen voor verantwoorde verwerking van alle verschillende (grof huishoudelijke) afval- en grondstoffenstromen met het hoogst mogelijke milieurendement en tegen de laagst mogelijk kostprijs.</li> <li>Zorgen voor een optimale planning van het transport van de gescheiden afval- en grondstoffenstromen afkomstig uit de gemeente naar verwerker.</li> <li>Registreren meldingen, inclusief omschrijving en afhandeling (zie productblad Klantenservice 4.02.01).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Opdrachtgever levert de, aan haar dienstverlening gerelateerde, informatie aan.</li> <li>Overdragen eigendom van de aan HVC aangeboden huishoudelijke afval- en grondstoffenstromen aan HVC. Het eigendom wordt geacht op HVC te zijn overgegaan zodra de betreffende afval- of grondstofstroom (voor de eerste maal) is ingeladen in het inzamelvoertuig.</li> </ul> |

| PROCESAFSPRAKEN  |   |
|--|---|
| Afspraken  | Uitgangspunten  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC zorgt voor een verantwoorde verwerking van alle gescheiden afval- en grondstoffenstromen en restafval.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Iedere verwerker dient erkend te zijn en wordt getoetst op het halen van het beoogde milieurendement, zodanig dat HVC de op zich genomen verantwoordelijkheid waar kan maken.</li> <li>Wanneer een verwerker het verlangde milieurendement niet kan realiseren, zal uitgeweken worden naar een alternatieve verwerker.</li> <li>De keuze van een bepaalde verwerker moet een optimale balans geven tussen het milieurendement, de transportafstand en de prijs van de verwerking.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Afkeur van grondstoffen (incidenteel dan wel structureel).</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Met de gemeente bespreken.</li> <li>HVC informeert de gemeente in voorkomende gevallen. HVC draagt in die gevallen in beginsel zorg voor (alternatieve) verwerking van de afgekeurde grondstoffen tegen de daarvoor geldende tarieven.</li> <li>Standaard geldt bij brongescheiden ingezamelde grondstoffen een maximaal vervuillingspercentage van 2%, tenzij landelijk geldende richtlijnen die HVC volgt een andere grens aangeven.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC bespreekt binnengekomen meldingen periodiek met de gemeente.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijhouden en met de gemeente bespreken in het Operationeel Overleg van de meldingenregistratie inclusief omschrijving en behandeling (zie productblad Operationeel Overleg 4.01.03).</li> </ul>  |

| FINANCIËN & VERANTWOORDING   |  |
|--|--|
| Vergoeding en facturering  | Rapportages  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding omvat de verwerking en/of verwijdering van alle (grof huishoudelijke) afval- en grondstoffenstromen conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> <li>De verwerking of verwijdering van alle (grof huishoudelijke) afval- en grondstoffenstromen worden separaat op basis van de werkelijke hoeveelheden en gerealiseerde kosten (voor het collectief van HVC-gemeenten) door de Gemeente vergoed conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> <li>Jaarlijks achteraf verrekenen van de grondstoffenstromen die zijn afgekeurd.</li> </ul> | <p>HVC rapporteert digitaal per kwartaal, uiterlijk zes weken na afloop van de rapportageperiode, over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indien van toepassing aantal en aard van de meldingen (afkeur).</li> <li>Hoeveelheden van de verschillende afval- en grondstoffenstromen.</li> <li>Scheidingspercentage en -doelstelling.</li> </ul> <p>Over het vierde kwartaal wordt in de jaarrapportage gerapporteerd, die voor 1 april van het erop volgende jaar wordt aangeleverd.</p> |

| OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN   |
|--|
| <p>HVC kan gemeentegrensoverschrijdend inzamelen. De ingezamelde afval- en grondstoffenstromen zullen dan via de gebruikelijke verdeelsleutels voor die route toebedeeld worden aan de desbetreffende gemeenten. Ditzelfde principe zal ook gelden indien er sprake is van afkeur.</p> |

## 2.03.XX verwerking afval- en grondstofstromen (gemeentelijk)

|  |                                   |  |                        |
|--|-----------------------------------|--|------------------------|
| <b>PRODUCTGROEP</b><br>AFVALBEHEER   | <b>HOOFDPRODUCT</b><br>VERWERKING | <b>SUBPRODUCT</b><br>AFVAL- en GRONDSTOFSTROMEN<br>(Gemeentelijk)  | <b>CODE</b><br>2.03.XX |
| <b>DEFINITIE HOOFDPRODUCT</b>  |                                   | <b>DOELSTELLING HOOFDPRODUCT</b>   |                        |
| Het verwerken van gemeentelijke afval- en grondstoffenstromen betreft het verwerken van de door de gemeente aangeboden afval- en grondstoffenstromen aan HVC.  |                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeentelijke opdrachtgevers faciliteren in het verantwoord verwerken van de gemeentelijke afval- en grondstoffenstromen.</li> <li>Bevorderen van hoogwaardig hergebruik en nuttige toepassing van afvalstoffen.</li> </ul>   |                        |
| <b>DIENSTVERLENING SUBPRODUCT</b>  |                                   |  |                        |
| <b>Beschrijving subproduct</b>   |                                   | <b>Werkwijze</b>   |                        |
| Afval- en grondstoffenstromen die door de eigen gemeentelijke dienst of op afroep van de gemeente door HVC (als BOR taak) zijn verzameld, zoals bijvoorbeeld de strandcontainers die HVC leegt.  |                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Alle afval- en grondstoffenstromen worden na inzameling naar verschillende verwerkers getransporteerd en daar geschikt gemaakt voor hergebruik, verwerkt tot grondstof voor nieuwe producten of tot energiedrager.</li> <li>De afval- en grondstoffenstromen worden zodanig verwerkt dat het maximale milieurendement wordt verkregen tegen de laagst mogelijk verantwoorde kosten.</li> </ul>        |                        |
| <b>UITVOERING</b>  |                                   |  |                        |
| <b>Taken HVC NV</b>  |                                   | <b>Taken gemeente</b>  |                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgen voor verantwoorde verwerking van alle verschillende (huishoudelijke) afval stromen met het hoogst mogelijke milieurendement en tegen de laagst mogelijk kostprijs.</li> <li>Zorgen voor een optimale planning van het transport van de gescheiden afval- en grondstoffenstromen afkomstig uit de gemeente naar verwerker.</li> <li>Registreren meldingen, inclusief omschrijving en afhandeling (zie productblad Klantenservice 4.02.01).</li> </ul> |                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Opdrachtgever levert de aan haar dienstverlening gerelateerde informatie aan.</li> <li>Overdragen eigendom van de aan HVC aangeboden, of op afroep door HVC ingezamelde gemeentelijke afval- en grondstoffenstromen aan HVC. Het eigendom wordt geacht op HVC te zijn overgegaan zodra de betreffende afval- of grondstofstroom (voor de eerste maal) is ingeladen in het inzamelvoertuig.</li> </ul> |                        |

| <b>PROCESAFSPRAKEN</b>   |   |
|--|---|
| <b>Afspraken</b>   | <b>Uitgangspunten</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC zorgt voor een verantwoorde verwerking van de opgegeven afval- en grondstoffenstromen.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Iedere verwerker zal getoetst worden op het halen van het beoogde milieurendement, zodanig dat HVC de op zich opgenomen verantwoording, waar te maken.</li> <li>Wanneer een verwerker het verlangde milieurendement niet kan realiseren, zal uitgeweken worden naar een alternatieve verwerker.</li> <li>De keuze van een bepaalde verwerker moet een optimale balans geven tussen het milieurendement de transportafstand en de prijs van de verwerking.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Afkeur van grondstoffen (incidenteel dan wel structureel).</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC informeert de gemeente indien hiervan sprake is. HVC draagt in die gevallen in beginsel zorg voor (alternatieve) verwerking van de afgekeurde grondstoffen tegen de daarvoor geldende tarieven.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC bespreekt binnengekomen meldingen periodiek met de gemeente.</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijhouden en met de gemeente bespreken in het Operationeel Overleg van de meldingenregistratie inclusief omschrijving en behandeling (zie productblad Operationeel Overleg 4.01.03).</li> </ul>  |

| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>   |  |
|---|--|
| <b>Vergoeding en facturering</b>  | <b>Rapportages</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De verwerking of verwijdering van alle (gemeentelijke) afval- en grondstoffenstromen worden separaat op basis van de werkelijke hoeveelheden en gerealiseerde kosten/opbrengsten (voor het collectief van HVC-gemeenten) door de Gemeente vergoed.</li> <li>Jaarlijks achteraf verrekenen van de grondstofstromen die zijn afgekeurd.</li> </ul> | <p>HVC rapporteert digitaal per kwartaal, uiterlijk zes weken na afloop van de rapportageperiode, over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal en aard van meldingen (afkeur).</li> <li>Hoeveelheden van de verschillende afval- en grondstoffenstromen.</li> </ul> |

| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b>   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC leegt gedurende het hele jaar ook enkele strandcontainers voor de gemeente. De hieraan verbonden kosten zijn opgenomen in DVO Deel III.</li> <li>HVC kan gemeentegrensoverschrijdend inzamelen. De ingezamelde afval- en grondstofstromen zullen dan via de gebruikelijke verdeelsleutels voor die route toebedeeld worden aan de desbetreffende gemeenten. Ditzelfde principe zal ook gelden indien er sprake is van afkeur.</li> </ul> |

## 3.02.01 Afval Verwijderen Dumpingen

|   |  |                                |                        |
|---|--|--------------------------------|------------------------|
| <b>PRODUCTGROEP</b><br>BEHEER OPENBARE RUIMTE | <b>HOOFDPRODUCT</b><br>AFVAL VERWIJDEREN | <b>SUBPRODUCT</b><br>DUMPINGEN | <b>CODE</b><br>3.02.01 |
|---|--|--------------------------------|------------------------|

|  |  |
|--|--|
| <b>DEFINITIE HOOFDPRODUCT</b>  | <b>DOELSTELLING HOOFDPRODUCT</b>   |
| Afval verwijderen betekent gedumpt afval in de openbare ruimte verwijderen en afvoeren met uitzondering van gevaarlijke stoffen. | De gemeente heeft de zorgplicht voor het schoonhouden van de openbare ruimte ter bescherming van het milieu. |

| <b>DIENSTVERLENING SUBPRODUCT</b>  |  |
|--|--|
| <b>Beschrijving subproduct</b>   | <b>Werkwijze</b>   |
| Dumpingen zijn het illegaal, onbeheerd achterlaten van (grof-)afval in de openbare buitenruimte. | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC rijdt in opdracht van gemeente, 1 maal per week een vaste route van ongeveer 3 uur. Tijdens deze route worden reguliere dumplocaties aangedaan en wordt het daar gedumpte afval opgeruimd.</li> <li>Situering: binnen de gemeentegrenzen in de openbare buitenruimte op verhardingen.</li> <li>Opruimen van dumpingen vindt plaats op werkdagen op werkuren.</li> </ul> |

| <b>UITVOERING</b>   |   |
|---|---|
| <b>Taken HVC NV</b>   | <b>Taken Gemeente</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Uitsluitend in opdracht van de gemeente.</li> <li>Zorgen voor het wekelijks opruimen van dumpingen op vaste vooraf bekende en tussen gemeente en HVC overeengekomen locaties op een vaste dag in de week. Evt nieuwe locaties worden tegen meerkosten ontdaan van dumpingen.</li> <li>Zorgen voor het opruimen van dumpingen en bijplaatsingen naast ondergrondse verzamelcontainers.</li> <li>Het afval afvoeren naar de verwerker.</li> <li>Registreren meldingen conform productblad Klantenservice 4.02.01.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgen voor een opdracht aan HVC om de dumping op te ruimen.</li> <li>Zorgen dat HVC met een inzamelwagen bij de dumplocatie kan komen.</li> <li>Zorgen voor een actueel en duidelijk overzicht van de hotspots.</li> <li>Zorgen na melding, eventueel door HVC, dat chemische en asbest dumpingen door een gespecialiseerd bedrijf worden verwijderd. De gemeente is weliswaar verantwoordelijk maar kan HVC opdracht verlenen om tegen verrekening van kosten een specialistisch bureau in te schakelen om de werkzaamheden te laten uitvoeren.</li> </ul> |

| <b>PROCESAFSPRAKEN</b>  |  |
|---|--|
| <b>Afspraken</b>  | <b>Uitgangspunten</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Opruimen van dumpingen betreffende grof afval na melding.</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Na opdracht van de gemeente ruimt HVC de dumping binnen 1 week op, mits gemeld.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Opruimen van dumpingen bij ondergrondse inzamelcontainers (veelal) op overeengekomen hotspots</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nvt.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Dumpingen betreffende chemisch afval.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nvt.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Dumpingen betreffende asbest afval.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nvt.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC bespreekt binnengekomen meldingen periodiek met de gemeente.</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijhouden en met de gemeente bespreken in het Operationeel Overleg van de meldingenregistratie inclusief omschrijving en behandeling (zie productblad Operationeel Overleg 4.01.03).</li> </ul> |

| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>  |                    |
|--|--------------------|
| <b>Vergoeding en facturering</b>   | <b>Rapportages</b> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding conform <b>DVO Deel III</b> (vergoedingen) omvat alle opruimings- en inzamelkosten en de logistiek m.u.v. asbest en chemisch afval dumpingen.</li> <li>Tarief per uur, afrekening op basis van een vast jaarbedrag dat wordt geïndexeerd</li> <li>De kosten voor verwerking conform productblad Verwerking Afval- en grondstoffenstromen (gemeentelijk afval) 2.03.XX.</li> </ul> |                    |

| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b>  |
|--|
| <p>Bij extreme (weers-)omstandigheden, zoals zware sneeuwval, kunnen de opruimwerkzaamheden tijdelijk (deels) opschorten.<br/> Gemeente en HVC hebben beiden de wens om gedurende de nieuwe DVO periode tot een andere werkwijze te komen.</p> |

## 4.01.01 overlegstructuur bestuurlijk-/directieoverleg

|  |   |   |                        |
|--|---|---|------------------------|
| <b>PRODUCTGROEP</b><br>OVERIGE PRODUCTEN | <b>HOOFDPRODUCT</b><br>OVERLEGSTRUCTUUR | <b>SUBPRODUCT</b><br>BESTUURLIJK-<br>/DIRECTIEOVERLEG | <b>CODE</b><br>4.01.01 |
|--|---|---|------------------------|

| <b>DEFINITIE HOOFDPRODUCT</b>   | <b>DOELSTELLING HOOFDPRODUCT</b>  |
|---|---|
| <p>Het periodiek overleggen van HVC met de gemeenten, op verschillende niveaus met betrekking tot de onderwerpen, ten einde de samenwerking te bevorderen, de milieuprestaties te maximaliseren tegen verantwoorde afvalbeheerkosten* en het borgen van de geleverde kwaliteit.</p> <p><i>*) Ambitie om in een gezamenlijk proces ons te richten op duurzaamheid en afvalscheiding die minimaal gelijk of beter is dan vergelijkbare gemeenten uit de landelijke benchmark.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewaken uitvoering DVO en duurzaamheidsagenda.</li> <li>• Borgen van een optimale samenwerking.</li> <li>• Adequaate en tijdig afstemmen van onvolkomenheden in de dienstverlening.</li> </ul> |

| <b>DIENTVERLENING SUBPRODUCT</b>  |  |
|---|--|
| <b>Beschrijving subproduct</b>  | <b>Werkwijze</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het periodiek op bestuurlijk-/directieniveau evalueren van de DVO en de duurzaamheidsagenda (prestaties milieu, kosten en service).</li> <li>• Het gezamenlijk afstemmen van de richting en vorm waarin de DVO en de behaalde prestaties zich ontwikkelen en het vormgeven van maatregelen om de dienstverlening, de afvalbeheerkosten en de milieuprestaties te verbeteren.</li> <li>• Evaluatie DVO (1x / 4 jaar) en overige relevante zaken die zich in de achterliggende periode na het vorige directieoverleg hebben voorgedaan dan wel zijn afgesproken tijdens het vorige directieoverleg.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De servicebreedte is vastgelegd in de definitie van het hoofdproduct.</li> <li>• Mogelijke onderwerpen op de agenda: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terugblik op dienstverlening afgelopen periode.</li> <li>2. Monitoren van afgesproken beleid, kosten, opbrengsten, milieu en service, structuren en de verrekenbaarheid.</li> <li>3. Speerpunten c.q. doelstellingen vastleggen.</li> <li>4. Ontwikkelingen HVC algemeen.</li> <li>5. Ontwikkelingen binnen HVC-inzameling.</li> <li>6. Ontwikkelingen binnen de gemeente.</li> <li>7. Ontwikkelingen in de markt.</li> <li>8. Terugkoppeling AVA besluiten, welke invloed hebben op deze overeenkomst.</li> </ol> </li> </ul> |

| <b>TAKEN</b>  |  |
|---|--|
| <b>Taken HVC NV</b>   | <b>Taken Gemeente</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanwezig bij het overleg: verantwoordelijk directeur en adviseur gemeente en naar behoefte in overleg vertegenwoordigers van andere disciplines binnen HVC voor onderhavige kwesties.</li> <li>• Onderwerpen aanleveren voor de agenda.</li> <li>• Opstellen agenda en verslag.</li> <li>• Goedkeuring geven aan verslag.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanwezig bij het overleg: wethouder en verantwoordelijk manager/beleidsmedewerker.</li> <li>• Onderwerpen aanleveren voor de agenda.</li> <li>• Goedkeuring geven aan verslag.</li> </ul> |

| <b>PROCESAFSPRAKEN</b>  |   |
|---|---|
| <b>Afspraken</b>  | <b>Uitgangspunten</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC verstrekt de vooraf ambtelijk afgestemde agenda.</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Minimaal één week voorafgaand aan het overleg.</li> </ul>                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Frequentie van het bestuurlijk/directieoverleg.</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Minimaal 1 maal per jaar. Naar behoefte kan vaker overleg worden ingepland.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemming.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hoogste escalatieniveau.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC stelt verslag op en verstrekt deze aan de gemeente.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Uiterlijk 1 week na het overleg.</li> </ul>  |

| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>  |  |
|--|--|
| <b>Vergoeding en facturering</b>   | <b>Verslaglegging</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding voor dit product is opgenomen in de Collectieve kosten conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC verstrekt binnen 1 week na het overleg het verslag.</li> <li>Relevante afspraken uitwerken in de vorm van beleidsvoorstellen en memo's.</li> <li>Relevante afspraken opnemen in jaarplannen / afvalbeheer plannen.</li> </ul> |

| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b> |
|-----------------------------------|
| Geen.                             |

## 4.01.02 overlegstructuur management/beleidsoverleg

|   |  |   |                         |
|---|--|---|-------------------------|
| <b>PRODUCTGROEP<br/>OVERIGE<br/>PRODUCTEN</b> | <b>HOOFDPRODUCT<br/>OVERLEGSTRUCTUUR</b> | <b>SUBPRODUCT<br/>MANAGEMENT/BELEIDSOVERLEG</b> | <b>CODE<br/>4.01.02</b> |
|---|--|---|-------------------------|

| <b>DEFINITIE HOOFDPRODUCT</b>   | <b>DOELSTELLING HOOFDPRODUCT</b>   |
|---|--|
| <p>Het periodiek overleggen van HVC met de gemeenten, op verschillende niveaus met betrekking tot de onderwerpen, ten einde de samenwerking te bevorderen, de milieuprestaties te maximaliseren tegen verantwoorde afvalbeheerkosten* en het borgen van de geleverde kwaliteit.</p> <p><i>*) Ambitie om in een gezamenlijk proces ons te richten op duurzaamheid en afvalscheiding die minimaal gelijk of beter is dan vergelijkbare gemeenten uit de landelijke benchmark.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewaken uitvoering DVO en duurzaamheidsagenda.</li> <li>• Borgen van een optimale samenwerking.</li> <li>• Adequaat en tijdig afstemmen van onvolkomenheden in de dienstverlening.</li> </ul> |

| <b>DIENSTVERLENING SUBPRODUCT</b>  |   |
|--|---|
| <b>Beschrijving subproduct</b>   | <b>Werkwijze</b>  |
| <p>Het gezamenlijk afstemmen van de richting en vorm waarin de DVO en duurzaamheidsagenda (prestaties milieugebied) zich ontwikkelt en het vormgeven van maatregelen om de dienstverlening en prestaties op milieugebied uit te breiden of te verbeteren. Dit mede op basis van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sorteeraanlyse (1x per jaar).</li> <li>• Kwartaalrapportage (3 per jaar) namelijk Q1, Q2 en Q3.</li> <li>• Jaarrapportage (1x per jaar inclusief Q4).</li> <li>• Leveren van benodigde input voor het Gemeentelijk Grondstoffenplan (voor een nader af te stemmen periode waarbij 1 x per 5 jaar doorgaans gehanteerd wordt).</li> <li>• Klanttevredenheid (1x jaar).</li> <li>• SROI terugkoppeling op basis van de bij het aangaan van de DVO gemaakte afspraken.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De servicebreedte is vastgelegd in de definitie van het hoofdproduct.</li> <li>• Onderwerpen op de agenda: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wijze van samenwerking/ werkwijze</li> <li>2. Bespreken kwaliteit van geleverde dienstverlening en gerealiseerde milieuprestaties.</li> <li>3. Bespreken afvalbeleids- en jaarplannen, kwartaal- en jaarrapportages.</li> <li>4. Expertise gebieden: financieel, Klantcontact, communicatie, etc.</li> <li>5. Bespreken status en te nemen maatregelen om de doelstelling milieu, service en kosten te halen.</li> <li>6. Evalueren van de genomen maatregelen (zoals bijvoorbeeld het recycle-tarief)</li> </ol> </li> </ul> |

| <b>TAKEN</b>   |   |
|--|---|
| <b>Taken HVC NV</b>  | <b>Taken Gemeente</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanwezig bij het kwartaaloverleg: adviseur gemeenten en naar behoefte betrokken andere expertise en eventueel een leidinggevende.</li> <li>• Opstellen agenda en verslag.</li> <li>• Input leveren voor een grondstoffenplan.</li> <li>• Opstellen jaarplan.</li> <li>• Opstellen kwartaalrapportages.</li> <li>• Opstellen jaarrapportages.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanwezig: beleidsmedewerker(s) gemeente en naar behoefte betrokken andere expertise en eventueel een leidinggevende.</li> <li>• Onderwerpen aanleveren voor de agenda.</li> <li>• Goedkeuring geven aan verslag.</li> <li>• Vaststellen grondstoffenplan en jaarplan.</li> <li>• Opgave aantal WHA (woonhuis aansluitingen) conform DVO deel I, art 5.3</li> </ul> |

| <b>PROCESAFSPRAKEN</b>  |  |
|---|--|
| <b>Afspraken</b>  | <b>Uitgangspunten</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC verstrekt de agenda.</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Minimaal één week voorafgaand aan het overleg.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemming.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Indien er op managementniveau geen afstemming tussen partijen kan worden gerealiseerd dan kan er naar directieniveau worden geëscaleerd.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Frequentie van het overleg.</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>4 maal per jaar.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC stelt verslag op en verstrekt deze aan de gemeente.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Binnen 2 weken na het overleg.</li> </ul>   |

| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>  |   |
|--|---|
| <b>Vergoeding en facturering</b>   | <b>Verslaglegging</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding voor dit product is opgenomen in de Collectieve kosten conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC verstrekt binnen 1 week na het overleg het verslag.</li> </ul> |

| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b> |
|-----------------------------------|
| Geen.                             |

## 4.01.03 overlegstructuur operationeel overleg

|  |   |  |                        |
|--|---|--|------------------------|
| <b>PRODUCTGROEP</b><br>OVERIGE PRODUCTEN | <b>HOOFDPRODUCT</b><br>OVERLEGSTRUCTUUR | <b>SUBPRODUCT</b><br>OPERATIONEEL<br>OVERLEG | <b>CODE</b><br>4.01.03 |
|--|---|--|------------------------|

| <b>DEFINITIE HOOFDPRODUCT</b>   | <b>DOELSTELLING HOOFDPRODUCT</b>  |
|---|---|
| Het periodiek overleggen tussen HVC en de gemeente, dit op verschillende niveaus met betrekking tot de onderwerpen, ten einde de samenwerking te bevorderen en het borgen van de geleverde kwaliteit. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bewaken van de uitvoering van de DVO.</li> <li>Evalueren van de dienstverlening.</li> <li>Afstemmen over afwijkingen.</li> </ul> |

| <b>DIENSTVERLENING SUBPRODUCT</b>  |  |
|--|--|
| <b>Beschrijving subproduct</b>   | <b>Werkwijze</b>   |
| <p>Het periodiek op operationeel niveau de dienstverlening evalueren van de DVO. Het gezamenlijk afstemmen van de richting en vorm waarin de DVO zichzelf ontwikkelt en het vormgeven van maatregelen om de dienstverlening uit te breiden of te verbeteren.</p> <p>Let wel: veelal wordt dit overleg gecombineerd met het beleidsoverleg, waarbij er dag dagelijks over zich voordoende zaken contact kan zijn tussen de gemeentelijke functionaris en de operationeel teamleider binnen HVC.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>De servicebreedte is vastgelegd in de definitie van het hoofdproduct.</li> <li>Onderwerpen op de agenda: <ol style="list-style-type: none"> <li>Bespreken afhandeling klachten en meldingen en signaleringen (Klantenservice HVC en Publiekscentrum gemeente).</li> <li>Bespreken bijzondere signaleringen binnen de werkvelden van HVC.</li> <li>Bespreken van de kwaliteit van de operationele dienstverlening.</li> <li>Bespreken van te nemen maatregelen en de status ervan.</li> <li>Bespreken van Procesafspraken en realiseren van de Uitgangspunten hiervoor.</li> </ol> </li> </ul> |

| <b>TAKEN</b>   |  |
|--|--|
| <b>Taken HVC NV</b>  | <b>Taken Gemeente</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Aanwezig: teamleider(s) en indien gewenst de adviseur gemeenten.</li> <li>Onderwerpen aanleveren voor de agenda.</li> <li>Opstellen concept-agenda en deze delen met gemeente.</li> <li>Goedkeuring geven aan verslag.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aanwezig: operationeel verantwoordelijke van de gemeente.</li> <li>Onderwerpen aanleveren voor de agenda.</li> <li>Goedkeuring geven aan verslag.</li> <li>Zorgen dat HVC te allen tijde kan beschikken over een actuele GBKN (Grootschalige Basis Kaart Nederland).</li> </ul> |

| <b>PROCESAFSPRAKEN</b>  |  |
|---|--|
| <b>Afspraken</b>  | <b>Uitgangspunten</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC verstrekt de agenda.</li> <li>Afstemming.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Minimaal één week voorafgaand aan het overleg.</li> <li>Indien er op operationeel niveau geen afstemming tussen partijen kan worden gerealiseerd dan kan er naar beleidsniveau worden geëscaleerd.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De gemeente is verantwoordelijke voor het ter beschikking stellen van de GBKN kaart.</li> <li>Frequentie van het Operationeel overleg.</li> <li>HVC/gemeente stelt een kort verslag op en verstrekt deze aan de gemeente.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>De gemeente levert op verzoek de meest recente versie.</li> <li>4 maal per jaar.(naar behoefte)</li> <li>Binnen 1 week na het overleg.</li> </ul>   |

| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>  |   |
|--|---|
| <b>Vergoeding en facturering</b>   | <b>Verslaglegging</b>                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding voor dit product is opgenomen in de Collectieve kosten conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> </ul> | HVC verstrekt binnen 1 week na het overleg het verslag. |

| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b> |
|-----------------------------------|
| Geen.                             |

## ALGEMENE AFSPRAKEN COMMUNICATIE

**Onderwerpen waarover HVC in beginsel over communiceert (gemeente verwijst bewoners over deze onderwerpen naar HVC):**

Afval scheiden:

- Wat hoort waar in? Wat hoort bij PBD, GFT, OPK, Glas en andere stromen.
- Wat is grof afval?

Minicontainers:

- Wanneer wordt de minicontainer geleegd?
- Moet je minicontainers aannemen?
- Kan ik extra minicontainers aan vragen?
- Wanneer wordt de minicontainer wel of niet geleegd?
- Mijn minicontainer is vermist.
- Mijn minicontainer is kapot.
- Waar is de aanbiedplaats voor de minicontainers?
- Er zwerven minicontainers op straat. Wat kan ik daar tegen doen?

Verzamelcontainers:

- De container is vol, wanneer wordt hij geleegd?.
- Waar kan ik mijn afval aanbieden? In welke container?
- Voor welke containers is mijn pas geschikt/ mag ik de pas geschikt maken?
- Hoe gebruik ik de container?
- Waar kan ik storingen melden? Welke spelregels zijn er in geval van storingen?
- Waar kan ik met afval heen dat niet in de container past of hoort?
- Naast de container geplaatst afval is niet mee genomen.

Milieustraten (afvalbrengrstations):

- Waar zijn de milieustraten?
- Wat kan ik bij de milieustraat kwijt? Wat zijn de openingstijden van de milieustraat? Welke service wordt geboden?

**Zelfservicemodules:**

In de 24/7 economie is zelfservice steeds belangrijker geworden. Daarom heeft HVC zelfservicemodules ontwikkeld en innoveert hier continu in. Inwoners kunnen online een afvalpas aanvragen, een ophaalopdracht voor grof afval maken, producten uit de webshop bestellen en de afvalwijzer raadplegen.

**Over bovenstaande onderwerpen wordt via onderstaande middelen gecommuniceerd:**

Algemene communicatie via onderstaande kanalen zit in de begroting (in het DVO tarief). In onderstaande productbladen is die communicatie beschreven. Voorbeelden van algemene communicatie:

- Website
- Social media berichten Klantenservice inclusief webcare
- Inzamelkalender
- Algemene campagnes & communicatiekalender, HVC stelt uitingen ter beschikking die gemeente kan inzetten
- HVC-app
- Afvalstroom op verzamelcontainers zichtbaar
- Bij versturen pas: info over werking
- Input leveren voor gemeentelijk welkomstpakket indien gewenst
- Persberichten en woordvoering over diensten en ontwikkelingen.

**Specifieke acties en campagnes**

Als bovenstaande middelen niet toereikend zijn, kan HVC gevraagd en ongevraagd een voorstel doen voor extra communicatie. Die gemeentespecifieke campagnes of acties en inzet van andere kanalen dan hierboven genoemd, zitten niet in de begroting. In veel gevallen kan HVC overigens wel uitvoering op zich nemen, HVC kan daarvoor gevraagd en ongevraagd voorstellen doen, waar de gemeente al dan niet akkoord mee kan gaan. HVC onderbouwt de voorstellen met relevante data en informatie. Voorbeelden specifieke communicatie:

- Communicatie bij/over projecten, gewijzigd beleid, etc.
- Gemeentespecifieke campagnes (op bv kwaliteit, afvalscheiding, wat hoort waar, etc.)
- Inzet van HVC afvalcoaches bij kwaliteitsissues (bv PBD)
- Inzet afval & energiepomotruck bij bv. markten
- Extra folders ontwerpen en drukken
- Brief sturen naar alle bewoners in een bepaalde wijk over de werking van de pas

## 4.02.01 communicatie klantenservice

| PRODUCTGROEP<br>OVERIGE PRODUCTEN  | HOOFDPRODUCT<br>COMMUNICATIE | SUBPRODUCT<br>KLANTENSERVICE   | CODE<br>4.02.01 |
|--|------------------------------|--|-----------------|
| <b>DEFINITIE HOOFDPRODUCT</b>  |                              | <b>DOELSTELLING HOOFDPRODUCT</b>   |                 |
| <p>Communicatie betreft het tijdig en correct informeren van bewoners van de gemeente over de producten en diensten die HVC levert. De klantenservice, de digitale afvalkalender, de nieuwsberichten, de website, de HVC-app en het educatiepakket vormen samen de totale communicatie naar bewoners.</p>  |                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeentelijke opdrachtgevers faciliteren in de klantenzorg met informatie en advies aan bewoners.</li> <li>• Gemeentelijke opdrachtgevers faciliteren met informatie en advies voor het bevorderen van gescheiden inzameling van huishoudelijk afval.</li> <li>• Tevredenheid bewerkstelligen onder de bewoners over de dienstverlening.</li> </ul>   |                 |
| <b>DIENTVERLENING SUBPRODUCT</b>   |                              |  |                 |
| <b>Beschrijving subproduct</b>   |                              | <b>Werkwijze</b>   |                 |
| <p>HVC zorgt voor klantenservice betreffende het afvalbeheer en BOR taken richting bewoners. De klantenservice zorgt voor een correcte en tijdige afhandeling van vragen, suggesties, klachten en meldingen. Dit vindt telefonisch, via social media, de chat of schriftelijk per e-mail of brief plaats.</p>  |                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• HVC stelt medewerkers ter beschikking die de bewoners telefonisch te woord staan.</li> <li>• Vragen, meldingen en eventuele klachten worden, indien mogelijk, direct afgehandeld.</li> <li>• Vragen inzake persoonsgegevens over operationele zaken, zoals bijvoorbeeld vragen over afvalpassen, gechipte minicontainers, worden afgehandeld.</li> <li>• Meldingen en klachten worden geregistreerd.</li> <li>• Openingstijden zijn op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur.</li> </ul>                  |                 |
| <b>UITVOERING</b>  |                              |  |                 |
| <b>Taken HVC NV</b>  |                              | <b>Taken gemeente</b>  |                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgen voor beschikbaarheid van medewerkers die de bewoners te woord kunnen staan.</li> <li>• Zorgen voor een centraal telefoonnummer en e-mailadres.</li> <li>• Zorgen voor correcte beantwoording van vragen betreffende de dienstverlening van HVC.</li> <li>• Meldingen met een beleidsmatig karakter worden met de gemeente afgestemd.</li> <li>• Vragen over het anonimiseren, verwijderen of rectificeren van persoonsgegevens worden doorverwezen naar de contactpersoon van de gemeente.</li> <li>• Bewoners - indien van toepassing in klantcontacten - stimuleren tot het gewenste aanbiedings- en scheidingsgedrag.</li> <li>• Opnemen van meldingen en klachten van bewoners, dit registreren en afhandeling bewaken (zie ook productblad Rapportage Resultaten 4.03.01).</li> </ul> |                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtgever levert de aan deze dienstverlening gerelateerde informatie aan, met als doel dat de medewerkers van HVC de bewoners kan informeren conform de gemeentelijke beleidskaders.</li> <li>• De bij de gemeente binnengekomen klachten en meldingen doorsturen per e-mail dan wel telefonisch doorverwijzen naar de HVC.</li> <li>• Vragen over het anonimiseren, verwijderen of rectificeren van persoonsgegevens worden afgehandeld zoals in de verwerkersovereenkomst afgesproken.</li> </ul> |                 |

| PROCESAFSPRAKEN   |   |
|---|---|
| Afspraken   | Uitgangspunten  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgen voor het opnemen van klachten en meldingen over de dienstverlening van HVC.</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Van telefonisch en digitaal binnengekomen klachten en meldingen direct de urgentie bepalen en registreren.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgen voor het afhandelen van klachten en meldingen over de dienstverlening van HVC.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>De geregistreerde klachten en meldingen op urgentie afhandelen.</li> <li>Meldingen worden binnen 3 werkdagen afgehandeld.</li> <li>Klachten worden binnen 10 werkdagen afgehandeld, dan wel wordt aan de klager terugkoppeling gegeven over de duur van de afhandeling.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Bij ernstige klachten dient HVC de gemeente hiervan in kennis te stellen.</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>De gemeente, afhankelijk van de aard en urgentie direct dan wel binnen 1 werkdag, in kennis stellen van de klacht en aanpak.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De kwaliteitsafspraken van de klantenservice worden geëvalueerd.</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>De kwaliteit van de klantenservice wordt 1 keer per jaar geëvalueerd en besproken met de opdrachtgever. (ook gezamenlijk samen met Klantenservice HVC en KCC van de Gemeente)</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC bespreekt binnengekomen meldingen periodiek met de gemeente.</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijhouden en met de gemeente bespreken in het Kwartaaloverleg van de meldingenregistratie inclusief omschrijving en behandeling (zie productblad Kwartaaloverleg 4.01.02).</li> </ul>  |

| FINANCIËN & VERANTWOORDING   |   |
|--|---|
| Vergoeding en facturering  | Rapportages   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding voor dit product is opgenomen in de Collectieve kosten conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> </ul> | <p>HVC rapporteert per kwartaal, uiterlijk zes weken na afloop van de rapportageperiode, over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal en aard van de meldingen/klachten.</li> </ul> <p>Over het vierde kwartaal wordt in de jaarrapportage gerapporteerd, die voor 1 april van het erop volgende jaar wordt aangeleverd.</p> |

| OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Onder een klacht verstaat HVC 'een uiting van ongenoegen over de wijze waarop de organisatie of een van haar medewerkers zich in een bepaalde situatie heeft gedragen ten opzichte van een natuurlijk persoon of rechtspersoon.'</li> <li>Onder een melding verstaat HVC 'een mededeling over een gebeurtenis of omstandigheid die betrekking heeft op de inzamel- of BOR-taken die HVC voor de gemeente uitvoert.'</li> <li>Onder persoonsgegevens wordt verstaan 'alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon die Verwerker ontvangt van of verwerkt voor Verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de uitvoering van de DVO of aanverwante opdrachten en Diensten'. (Bijvoorbeeld een postcode + huisnummer is een persoonsgegeven).</li> </ul> |

## 4.02.02 communicatie digitale afvalkalender

| PRODUCTGROEP<br>OVERIGE PRODUCTEN   | HOOFDPRODUCT<br>COMMUNICATIE | SUBPRODUCT<br>DIGITALE AFVALKALENDER  | CODE<br>4.02.02 |
|---|------------------------------|---|-----------------|
| <b>DEFINITIE HOOFDPRODUCT</b>   |                              | <b>DOELSTELLING HOOFDPRODUCT</b>  |                 |
| <p>Communicatie betreft het tijdig en correct informeren van bewoners van de gemeente over de producten en diensten die HVC levert. De klantenservice, de digitale afvalkalender, de nieuwsberichten, de website en het educatiepakket vormen samen de totale communicatie naar bewoners.</p>   |                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeentelijke opdrachtgevers faciliteren in de klantenzorg met informatie en advies aan bewoners.</li> <li>• Gemeentelijke opdrachtgevers faciliteren met informatie en advies voor het bevorderen van gescheiden inzameling van huishoudelijk afval.</li> <li>• Tevredenheid bewerkstelligen onder de bewoners over de dienstverlening.</li> </ul>  |                 |
| <b>DIENSTVERLENING SUBPRODUCT</b>   |                              |   |                 |
| <b>Beschrijving subproduct</b>  |                              | <b>Werkwijze</b>  |                 |
| <p>HVC zorgt voor communicatie over afvalinzameling naar bewoners d.m.v. de afvalkalender. Deze afvalkalender wordt digitaal gemaakt en is benaderbaar via de website van HVC en via de HVC app (zie 4.02.08). Bij wijzigingen in inzamelddag worden bewoners op de hoogte gesteld.</p> <p>Meer en meer wordt de HVC-app een belangrijk communicatiemiddel. Bijvoorbeeld wanneer er plotselinge wijzigingen zijn (bv. bij storm-&gt; "haal je bak binnen we komen op een andere dag"). Ook ontwikkelt HVC zelfservicemodules om inwoners nog beter van dienst te zijn.</p>  |                              | <p>HVC zorgt dat gedurende het gehele kalenderjaar de digitale afvalkalender beschikbaar is. Hierop is minimaal de volgende informatie beschikbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzameldagen en afwijkingen hierop als gevolg van feestdagen.</li> <li>• Informatie over en aanbiedregels voor de verschillende soorten afval (in combinatie met de website).</li> <li>• Informatie over het afvalbrengstation en het acceptatiebeleid.</li> <li>• Contactgegevens.</li> </ul> |                 |
| <b>UITVOERING</b>   |                              |   |                 |
| <b>Taken HVC NV</b>   |                              | <b>Taken gemeente</b>   |                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• HVC stelt het gehele jaar een actuele digitale afvalkalender beschikbaar.</li> <li>• De papieren kalender wordt niet meer gedrukt, er kan op verzoek bij de klantenservice een printje verstrekt worden.</li> <li>• Gemeente en HVC bekijken jaarlijkse of de noodzaak voor een papieren afvalkalender nog bestaat.</li> <li>• Inwoners via de afvalkalender en via de HVC website en app stimuleren tot het gewenste aanbiedings- en scheidingsgedrag.</li> <li>• Wijzigingen in de inzameling indien relevant voor bewoners extra onder de aandacht brengen via social media, de website &amp; app en de gemeente informatie aanleveren ten behoeve van de communicatie vanuit de gemeente (b.v. gemeentekatern en social media).</li> </ul> |                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtgever levert de aan haar dienstverlening gerelateerde informatie aan.</li> <li>• Zorgen dat HVC te allen tijde kan beschikken over een actueel adressenbestand.</li> <li>• Zorgen dat HVC te allen tijde kan beschikken over een actuele GBKN (Grootschalige Basis Kaart Nederland).</li> </ul>  |                 |

| <b>Procesafspraken</b>  |   |
|---|---|
| <b>Afspraken</b>  | <b>Uitgangspunten</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de digitale kalender.</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Indien de digitale kalender niet beschikbaar is door toedoen van HVC wordt dit binnen 5 werkdagen verholpen.</li> <li>De digitale afvalkalender voor het daarop volgende jaar wordt uiterlijk 24 december online gezet.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De gemeente is verantwoordelijk voor het ter beschikking stellen van de GBKN kaart.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>De gemeente is verantwoordelijk voor het ter beschikking stellen van de GBKN kaart. Deze wordt jaarlijks uiterlijk in september aan HVC beschikbaar gesteld.</li> </ul>  |

| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>  |   |
|--|---|
| <b>Vergoeding en facturering</b>   | <b>Rapportages</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding voor dit product is opgenomen in de Collectieve kosten conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Geen rapportages.</li> </ul> |

| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b> |
|-----------------------------------|
| Geen.                             |

## 4.02.03 communicatie nieuwsberichten

| PRODUCTGROEP  | HOOFDPRODUCT | SUBPRODUCT   | CODE    |
|---|--------------|--|---------|
| OVERIGE PRODUCTEN   | COMMUNICATIE | NIEUWSBERICHTEN  | 4.02.03 |
| DEFINITIE HOOFDPRODUCT  |              | DOELSTELLING HOOFDPRODUCT  |         |
| <p>Communicatie betreft het tijdig en correct informeren van bewoners van de gemeente over de producten en diensten die HVC levert. De klantenservice, de digitale afvalkalender, de nieuwsberichten, de website en het educatiepakket vormen samen de totale communicatie naar bewoners.</p>   |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeentelijke opdrachtgevers faciliteren in de klantenzorg met informatie en advies aan bewoners.</li> <li>Gemeentelijke opdrachtgevers faciliteren met informatie en advies voor het bevorderen van gescheiden inzameling van huishoudelijk afval.</li> <li>Tevredenheid bewerkstelligen onder de bewoners over de dienstverlening.</li> </ul> |         |
| DIENSTVERLENING SUBPRODUCT  |              |  |         |
| Beschrijving subproduct   |              | Werkwijze  |         |
| <p>HVC zorgt voor terugkoppeling over inzamelresultaten, communicatie over diensten HVC en voor informatie over gewijzigde inzameling via social media, de app en de website. Daarnaast wordt de (online en offline) gemeentepagina ingezet om bewoners over dit onderwerp te informeren. Indien nodig wordt een advertentie geplaatst.</p>   |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC stelt periodiek nieuwsberichten op. De inhoud van deze nieuwsberichten hebben onder andere betrekking op de terugkoppeling van de inzamelresultaten en de gewijzigde inzameling. Daarnaast communiceert HVC over diensten die helpen om duurzamer te leven.</li> <li>Frequentie is minimaal 2 maal per jaar.</li> </ul>                     |         |
| UITVOERING  |              |  |         |
| Taken HVC NV  |              | Taken gemeente   |         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Aanleveren van de nieuwsberichten voor publicatie op de gemeentepagina's en overige wijkorganen (wijkkrant).</li> <li>Bewoners via de digitale nieuwsbrief stimuleren tot het gewenste aanbiedings- en scheidingsgedrag.</li> <li>Indien relevant kunnen nieuwsberichten door middel van verschillende media kanalen worden gecommuniceerd.</li> <li>Nieuws wordt via een persbericht doorgegeven aan lokale bladen zodat deze het kunnen publiceren.</li> </ul> |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aanleveren van onderwerpen die HVC kan behandelen in de nieuwsberichten.</li> <li>Beschikbaar stellen van ruimte op de gemeentepagina's om over deze onderwerpen met de bewoners te communiceren.</li> </ul>  |         |
| PROCESAFSPRAKEN   |              |  |         |
| Afspraken   |              | Uitgangspunten   |         |
| <p>HVC is verantwoordelijk voor het aanleveren van de nieuwsberichten.</p>  |              | <p>Minimaal 2 maal per jaar wordt er door HVC een nieuwsbericht opgeleverd over de inzamelresultaten en andere actuele onderwerpen.</p>  |         |
| FINANCIËN & VERANTWOORDING  |              |  |         |
| Vergoeding en facturering   |              | Rapportages  |         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding voor dit product is opgenomen in de Collectieve kosten conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> </ul>  |              | <p>Geen rapportages.</p>   |         |
| OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN  |              |  |         |
| <p>Geen.</p>  |              |  |         |

## 4.02.04 communicatie website

| PRODUCTGROEP<br>OVERIGE PRODUCTEN   | HOOFDPRODUCT<br>COMMUNICATIE | SUBPRODUCT<br>WEBSITE   | CODE<br>4.02.04 |
|---|------------------------------|---|-----------------|
| <b>DEFINITIE HOOFDPRODUCT</b>   |                              | <b>DOELSTELLING HOOFDPRODUCT</b>  |                 |
| <p>Communicatie betreft het tijdig en correct informeren van bewoners van de gemeente over de producten en diensten die HVC levert. De klantenservice, de digitale afvalkalender, de nieuwsberichten, de website en het educatiepakket vormen samen de totale communicatie naar bewoners.</p>   |                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeentelijke opdrachtgevers faciliteren in de klantenzorg met informatie en advies aan bewoners.</li> <li>Gemeentelijke opdrachtgevers faciliteren met informatie en advies voor het bevorderen van gescheiden inzameling van huishoudelijk afval.</li> <li>Tevredenheid bewerkstelligen onder de bewoners over de dienstverlening.</li> </ul>  |                 |
| <b>DIENSTVERLENING SUBPRODUCT</b>   |                              |   |                 |
| <b>Beschrijving subproduct</b>  |                              | <b>Werkwijze</b>  |                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC zorgt voor communicatie over de inzameling van huishoudelijk afval naar bewoners d.m.v. de website (www.hvcgroep.nl).</li> <li>Deze website voorziet te allen tijde in actuele informatie over de dienstverlening.</li> <li>De website stimuleert tot het goed scheiden van afval.</li> <li>De website is drempelvrij en responsive (voor mobiele gebruikers toegankelijk).</li> </ul>                 |                              | <p>HVC zorgt continu voor een actuele weergave van alle informatie betreffende de dienstverlening rondom huishoudelijk afval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wat: welke huishoudelijk afval- en grondstoffenstromen zijn er?</li> <li>Hoe: op welke wijze zamelt HVC deze in ofwel hoe kan de inwoner het kwijt?</li> <li>Wanneer: openingstijden afvalbrengstation en toegang naar digitale afvalkalender?</li> </ul>  |                 |
| <b>UITVOERING</b>   |                              |   |                 |
| <b>Taken HVC NV</b>   |                              | <b>Taken gemeente</b>   |                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC houdt de website actueel met de gegevens die HVC tot haar beschikking heeft.</li> <li>HVC is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de website.</li> <li>Bewoners via de website stimuleren tot het gewenste aanbiedings- en scheidingsgedrag.</li> <li>Wijzigingen in de inzameling door bijvoorbeeld gladheid worden via onder meer de website, HVC-app en op social media gecommuniceerd</li> </ul> |                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Opdrachtgever levert de aan haar dienstverlening gerelateerde informatie aan.</li> </ul>   |                 |
| <b>PROCESAFSPRAKEN</b>  |                              |   |                 |
| <b>Afspraken</b>  |                              | <b>Uitgangspunten</b>   |                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de website.</li> <li>HVC is verantwoordelijk voor de kwaliteit.</li> </ul>   |                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Indien de website niet beschikbaar is door toedoen van HVC, wordt dit binnen 5 werkdagen verholpen.</li> <li>Indien de website niet beschikbaar is wordt de gemeente hierover binnen 1 werkdag geïnformeerd.</li> <li>Alle voor bewoners relevante door de gemeente afgenomen hoofdproducten, waaronder gladheidbestrijding, worden op de website beschreven.</li> <li>HVC zorgt dat de informatie op de website juist is.</li> <li>HVC zorgt dat de informatie op de website volledig is.</li> <li>HVC zorgt dat nieuwe informatie tijdig op de website staat.</li> </ul> |                 |
| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>   |                              |   |                 |
| <b>Vergoeding en facturering</b>  |                              | <b>Rapportages</b>  |                 |
| De vergoeding voor dit product is opgenomen in de Collectieve kosten conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).  |                              | Geen rapportages.   |                 |
| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b>   |                              |   |                 |
| Bij extreme (weers-)omstandigheden wordt specifieke informatie op de HVC website geplaatst over wat wel en wat niet wordt ingezameld.   |                              |   |                 |

## 4.02.05 communicatie educatiepakket

| PRODUCTGROEP   | HOOFDPRODUCT | SUBPRODUCT   | CODE    |
|--|--------------|--|---------|
| OVERIGE PRODUCTEN  | COMMUNICATIE | EDUCATIEPAKKET   | 4.02.06 |
| DEFINITIE HOOFDPRODUCT   |              | DOELSTELLING HOOFDPRODUCT  |         |
| <p>Communicatie betreft het tijdig en correct informeren van bewoners van de gemeente over de producten en diensten die HVC levert. De klantenservice, de digitale afvalkalender, de nieuwsberichten, de website en het educatiepakket vormen samen de totale communicatie naar bewoners.</p>  |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeentelijke opdrachtgevers faciliteren in de klantenzorg met informatie en advies aan bewoners.</li> <li>Gemeentelijke opdrachtgevers faciliteren met informatie en advies voor het bevorderen van gescheiden inzameling van huishoudelijk afval.</li> <li>Tevredenheid bewerkstelligen onder de bewoners over de dienstverlening.</li> </ul> |         |
| DIENSTVERLENING SUBPRODUCT   |              |  |         |
| Beschrijving subproduct  |              | werkwijze  |         |
| <p>Bewustwording om duurzaam om te gaan met energie en afval, begint thuis en op school. Speciaal voor basisscholen in ons verzorgingsgebied is een educatiepakket ontwikkeld. Dat bestaat uit een magazine, vier lesbladen, doe-bladen voor de jongste kinderen en gastlessen door de Milieu Inspecteur. Voor groepen 7/8 is een excursie naar de afvalenergiecentrales in Alkmaar en het afvalbrengrstation onderdeel van het pakket.</p> <p>Op verzoek van de school kan (als de planning het toelaat) een wagen met chauffeur naar de school komen voor een gastles. Een rondleiding op een afvalbrengrstation kan (indien mogelijk) op verzoek van een school worden georganiseerd.</p> |              | <p>HVC nodigt jaarlijks in mei alle scholen in het verzorgingsgebied uit om het educatiepakket af te nemen.* In de zomer '20 maakt HVC een planning voor de excursies en communiceert dit met de scholen. Tussentijds mogen scholen zich ook aanmelden voor het pakket en de excursie.</p>   |         |
| UITVOERING   |              |  |         |
| Taken HVC NV   |              | Taken gemeente   |         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC stelt het educatiepakket beschikbaar</li> <li>HVC zorgt dat het educatiepakket up to date blijft</li> <li>HVC beantwoordt en behandelt verzoeken van scholen over het pakket, gastlessen en andere vragen</li> </ul>  |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgen dat HVC jaarlijks kan beschikken over een actueel adressenbestand van de basisscholen in de gemeente.</li> </ul>   |         |
| PROCESAFSPRAKEN  |              |  |         |
| Afspraken  |              | Uitgangspunten   |         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC stelt te allen tijde het educatiepakket ter beschikking van basisscholen.</li> </ul>  |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Een keer per jaar krijgen alle scholen een uitnodiging om het pakket af te nemen.</li> <li>Gedurende het hele jaar mogen scholen ook zelf het pakket opvragen.</li> </ul>   |         |
| FINANCIËN & VERANTWOORDING   |              |  |         |
| Vergoeding en facturering  |              | Rapportages  |         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding voor dit product is opgenomen in de Collectieve kosten conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> </ul>   |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Geen rapportages.</li> </ul>  |         |
| OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN   |              |  |         |
| <p>* Door de coronacrisis zijn er van 8 maart t/m eind december 2020 geen rondleidingen meer. Scholen krijgen dit jaar een uitnodiging het pakket af te nemen zonder excursie en gastlessen.</p>   |              |  |         |

## 4.02.06 inzamelen basisscholen preventie/bewustwording

| PRODUCTGROEP  | HOOFDPRODUCT           | SUBPRODUCT              | CODE    |
|---------------|------------------------|-------------------------|---------|
| OVERIGE TAKEN | INZAMELEN BASISSCHOLEN | PREVENTIE/BEWUSTWORDING | 4.05.01 |

| DEFINITIE HOOFDPRODUCT  | DOELSTELLING HOOFDPRODUCT   |
|---|---|
| <p>HVC biedt het product gescheiden inzamelen van rest-, gft+e-, papier- en pbd afval op basisscholen, die afval volledig willen scheiden, aan bij gemeenten. De inzameling van het afval vindt plaats via de reguliere inzamelmiddelen en de reguliere inzamelroutes van HVC. Waar HVC inzamelt met minicontainers wordt een maximaal aantal 240 liter restafvalcontainers ter beschikking gesteld om afval scheiden te stimuleren. Afval scheiden via het HVC inzamelsysteem heeft voor basisscholen niet alleen milieuvordelen, maar ook financiële voordelen.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gewenst afvalscheidingsgedrag aanleren van jonges af aan.</li> <li>Bevorderen afvalscheiding door leerlingen en leraren op basisscholen.</li> <li>Indirect bevorderen afvalscheiding door kinderen thuis, nu en in de toekomst.</li> <li>Indirect bevorderen afvalscheiding van (groot)ouders/verzorgers.</li> </ul> |

| DIENSTVERLENING SUBPRODUCT   |  |            |        |       |        |     |        |     |   |   |   |   |    |         |   |   |   |    |    |         |   |   |    |    |    |
|--|--|------------|--------|-------|--------|-----|--------|-----|---|---|---|---|----|---------|---|---|---|----|----|---------|---|---|----|----|----|
| Beschrijving subproduct  | Werkwijze  |            |        |       |        |     |        |     |   |   |   |   |    |         |   |   |   |    |    |         |   |   |    |    |    |
| <p>De basisschool maakt gebruik van het reguliere inzamelsysteem, het educatiepakket en het introductieprogramma afval scheiden van HVC. Op deze manier komen theorie (educatie) en praktijk (afval scheiden op school) samen. Om afval scheiden zo gemakkelijk mogelijk te maken voor basisscholen voorziet HVC de klaslokalen van verschillende inzamelbakjes. In ruil hiervoor houdt de basisschool opschoonacties in de wijk.</p> <p><b>Servicebreedte subproduct:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Specifieke inzamelmiddelen met betrekking tot restafval, GFT+E, papier en PBD zoals weergegeven in de productbladen zijn ook van toepassing op basisscholen.</li> <li>Inzameling van grof afval vanuit basisscholen is alleen mogelijk via de milieustraat.</li> <li>Introductie afval scheiden door HVC chauffeurs bij alle groepen (20 minuten per klas en 20 minuten plenair).</li> <li>Inzamelbakjes (20-40 liter) voor alle klaslokalen.</li> <li>Educatiepakket voor alle groepen (lespakket per klas en optioneel een dagdeel bezoek aan HVC) (zie hiervoor productblad educatie).</li> <li>Opschoonacties door leerlingen in de wijk.</li> <li>De dienst kan op maat worden gemaakt per school (afname van stromen)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Indien inzameling plaatsvindt via minicontainersysteem, dan ontvangt de basisschool afhankelijk van het aantal leerlingen standaard de onderstaande hoeveelheden 240 liter minicontainers.</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Leerlingen</th> <th>Rest</th> <th>Gft+E</th> <th>Papier</th> <th>PBD</th> <th>Totaal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>200</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>201-400</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>8</td> <td>10</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>401-600</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>12</td> <td>15</td> <td>33</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voor basisscholen met meer dan 600 leerlingen wordt maatwerk geleverd met betrekking tot het aantal minicontainers.</li> <li>Indien gewenst kan de basisschool kosteloos extra 240 liter gft+e, pbd- en papiercontainers ontvangen.</li> <li>Extra 240 liter restafvalcontainer aanvragen is niet mogelijk.</li> <li>Inzameling via andere middelen is mogelijk in overleg met HVC.</li> </ul> | Leerlingen | Rest   | Gft+E | Papier | PBD | Totaal | 200 | 1 | 1 | 5 | 6 | 13 | 201-400 | 2 | 2 | 8 | 10 | 22 | 401-600 | 3 | 3 | 12 | 15 | 33 |
| Leerlingen   | Rest   | Gft+E      | Papier | PBD   | Totaal |     |        |     |   |   |   |   |    |         |   |   |   |    |    |         |   |   |    |    |    |
| 200  | 1  | 1          | 5      | 6     | 13     |     |        |     |   |   |   |   |    |         |   |   |   |    |    |         |   |   |    |    |    |
| 201-400  | 2  | 2          | 8      | 10    | 22     |     |        |     |   |   |   |   |    |         |   |   |   |    |    |         |   |   |    |    |    |
| 401-600  | 3  | 3          | 12     | 15    | 33     |     |        |     |   |   |   |   |    |         |   |   |   |    |    |         |   |   |    |    |    |

| UITVOERING   |   |
|--|---|
| Taken HVC  | Taken Gemeente  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Specifieke inzameltaken met betrekking tot restafval 1.01.XX, gft+e 1.02.XX, papier 1.04.XX en pbd 1.07.XX zoals weergegeven in de productbladen zijn ook van toepassing op basisscholen.</li> <li>• HVC organiseert de introductiedag afval scheiden bij basisscholen, de datum wordt in overleg met de school vastgelegd. Voorafgaand hieraan geeft HVC eerst uitleg aan de directie van een school of het team.</li> <li>• Chauffeur en de afvalcoach van HVC plaatsen tijdens de introductiedag inzamelbakjes voor rest-, gft+e- en papierafval in alle klaslokalen om afvalscheiding te bevorderen. De huidige restafvalbak wordt de plasticbak.</li> <li>• Chauffeur en afvalcoach van HVC overhandigen tijdens de introductiedag het educatiepakket en informatie over afval scheiden aan de school.</li> <li>• Een maand na de start neemt HVC contact op met de school om te evalueren. Daarna wordt dit jaarlijks gedaan.</li> <li>• HVC schrijft de gemeente in bij Schoon belonen.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De gemeente past de afvalstoffenverordening aan via het college, zodat HVC wordt aangewezen als de inzamelaar bij basisscholen.</li> <li>• Optioneel kan de gemeente voor dit project de zwerfafvalvergoeding aanvragen om hiermee de eenmalige en / of structurele kosten te dekken. HVC kan ondersteunen bij de aanvraag.</li> <li>• De gemeente werft basisscholen. HVC kan hierbij ondersteunen.</li> <li>• De gemeente overhandigt een lijst aan HVC met de NAW gegevens, telefoonnummers en aantal leerlingen van de basisscholen waar HVC de dienstverlening uit mag voeren.</li> </ul> <p><b>Taken verlegd naar de basisschool</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afvalcontract met een commerciële inzamelaar opzeggen of minimaliseren.</li> <li>• Ruimte in agenda vrij maken voor overleg directie en/of team, introductiedag (in overleg met HVC), educatiepakket en opschoonacties.</li> <li>• Invulling geven aan afval scheiden, les geven over afval scheiden en opschoonacties uitvoeren.</li> </ul> |

| PROCESAFSPRAKEN  |  |
|--|--|
| Afspraken  | Uitgangspunten   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Specifieke kwaliteitseisen m.b.t. restafval 1.01.XX, gft+e 1.02.XX, papier 1.04.XX en pbd 1.07.XX zoals weergegeven in de productbladen zijn ook van toepassing op basisscholen.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Specifieke prestatie-indicatoren kwaliteitseisen m.b.t. restafval 1.01.XX, gft+e 1.02.XX, papier 1.04.XX en pbd 1.07.XX zoals weergegeven in de productbladen zijn ook van toepassing op basisscholen.</li> </ul>                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzameling rest-, gft+e-, papier- en pbd afval (hoofdafvalstromen).</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• HVC zamelt de vier afvalstromen in via de reguliere route.</li> <li>• Inzameling op afroep, bijvoorbeeld voor schoolvakanties, maakt geen onderdeel uit van de dienstverlening.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzameling anders dan de vier hoofdafvalstromen.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afvalstromen vanuit basisscholen anders dan de vier hoofd afvalstromen worden niet geaccepteerd in de inzamelroutes van HVC.</li> <li>• Grof afval vanuit basisscholen kan uitsluitend gebracht worden naar de milieustraat.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzamelmiddelen</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• HVC zamelt afval vanuit basisscholen in via de reguliere inzamelmiddelen.</li> <li>• Grotere, kleinere of andere inzamelmiddelen dan de reguliere inzamelmiddelen is alleen mogelijk in overleg met HVC</li> </ul>                      |

| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>   |   |
|---|---|
| <b>Vergoeding en facturering</b>  | <b>Rapportages</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eénmalig ontvangt de gemeente een factuur van HVC voor de introductiedag met inzet van HVC chauffeurs en de inzamelbakjes (20-40 liter), dit bedraagt €823 (tarief 2020) per basisschool.</li> <li>• Jaarlijks ontvangt de gemeente een factuur van HVC voor de inzamelkosten en de logistiek, zie tariefblad voor tarieven.</li> <li>• De wijze waarop de verwerkingskosten worden verrekend is conform productblad Verwerking Afval- en grondstofstromen (fijn huishoudelijk afval) 2.01.XX.</li> <li>• Het tarief is gebaseerd op het aantal leerlingen voor aanvang van het kalenderjaar.</li> <li>• Voor basisscholen met 600+ leerlingen wordt maatwerk geleverd met betrekking tot tarief.</li> <li>• Het eerste jaar wordt het volledige jaartarief in rekening gebracht, ongeacht de startdatum van de basisschool.</li> <li>• Tarieven worden jaarlijks opnieuw geïndexeerd conform CPI maart.</li> <li>• Beheer van inzamelmiddelen conform productblad Beheer faciliteiten Minicontainers 1.14.03.</li> <li>• Het educatiepakket "De Groene Bende wordt verstrekt vanuit HVC.</li> </ul> | <p>HVC rapporteert niet specifiek over de inzamelresultaten bij basisscholen. De inzamelresultaten vanuit basisscholen vallen onder de kwartaalrapportages huishoudelijk afval.</p> |
| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b>   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het betreft de inzameling van minimaal pbd- en gft+e afval, inzameling van alleen pbd is niet mogelijk.</li> </ul>   |   |

## 4.02.07 communicatie afvalcoaching - product is op dit moment geen (structureel) onderdeel van de dienstverlening.

|                                      |                                     |                                    |                        |
|--------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|------------------------|
| <b>PRODUCTGROEP</b><br>OVERIGE TAKEN | <b>HOOFDPRODUCT</b><br>COMMUNICATIE | <b>SUBPRODUCT</b><br>AFVALCOACHING | <b>CODE</b><br>4.02.08 |
|--------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|------------------------|

| <b>DEFINITIE HOOFDPRODUCT</b>   | <b>DOELSTELLING HOOFDPRODUCT</b>  |
|---|---|
| Communicatie betreft het tijdig en correct informeren van bewoners van de gemeente over de producten en diensten die HVC levert. De website, de digitale afvalkalender, de nieuwsberichten en het educatiepakket en de Afvalcoach vormen de totale communicatie naar de inwoners. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeentelijke opdrachtgevers faciliteren in de klantenzorg met informatie en advies aan inwoners;</li> <li>Gemeentelijke opdrachtgevers faciliteren met informatie en advies voor het bevorderen van gescheiden inzameling van huishoudelijke afval;</li> <li>Tevredenheid bewerkstelligen onder de inwoners over de dienstverlening.</li> </ul> |

| <b>DIENSTVERLENING SUBPRODUCT</b>   |   |
|---|---|
| <b>Beschrijving subproduct</b>  | <b>Werkwijze</b>  |
| <p>Het op positieve wijze het gesprek aan gaan met bewoners en het zichtbaar en aanspreekbaar zijn in de wijk voor het stimuleren van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Afvalpreventie.</li> <li>Een verbeterde afvalscheiding; meer grondstoffen en minder restafval.</li> <li>de kwaliteit van de grondstofstromen.</li> <li>het volgens de aanbiedregels aanbieden van (grof) huishoudelijk afval en grondstofstromen.</li> </ul> <p>De gesprekken dragen bij aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Een verhoging van de kennis van inwoners over de verschillende stromen (wat mag in welke bak?), het scheiden van afval in en om het huis en de aanbiedregels.</li> <li>Een positieve uitstraling van de gemeente en HVC.</li> <li>Het scheidingsbewustzijn en het juiste aanbiedgedrag van inwoners.</li> <li>Het vergroten van het draagvlak van het afvalinzamelsysteem en het Verminderen van 'afkeur'(vooral plastic, blik en drinkpakken).</li> </ul> | <p>HVC biedt de gemeente de gelegenheid om afvalcoaches af te nemen bij HVC. Door aanschaf van een strippenkaart bij HVC kan men voor een nader bepaald aantal uren inzet afnemen van HVC voor de inzet van afvalcoaches.</p> <p>Structurele afname voor een overeen te komen aantal uren is ook mogelijk.</p> <p><u>Mogelijke taken Afvalcoach:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jaarlijks kunnen alle wijken door de afvalcoaches worden bezocht en er wordt op positieve wijze en gelijkwaardige wijze met de inwoners een gesprek aangegaan.</li> <li>Met minimaal 10% van de inwoners wordt een gesprek aangegaan</li> <li>Per wijk wordt al dan gecombineerd met (een) andere wijk(en) een kort plan van aanpak opgesteld waarbij rekening wordt gehouden met de specifieke aandachtspunten van deze wijk.</li> <li>Het plan wordt in nauwe samenwerking met de gemeente opgesteld.</li> <li>Per wijk vindt een visuele kwaliteitsmeting van de verschillende stromen plaats en een enquête. De enquêteresultaten zijn anoniem en niet te herleiden naar de bewoner. Tijdens de kwaliteitscontrole wordt in sommige gevallen een foto genomen van de inhoud van de bak met als doel de bewoner te coachen. Het maximale bewaartermijn van deze foto is twee weken.</li> <li>De afvalcoach handelt afval gerelateerde vragen en klachten af die bij de gemeentelijke gebiedsbeheerders zijn binnen gekomen.</li> </ul> <p><u>Specifieke wensen van de gemeente :</u><br/>worden opgenomen in plan van aanpak, bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verhoogde intensiteit bepaalde aandachtsgebieden;</li> <li>Keuze in prioritering van wijken;</li> <li>Inzet van afvalcoaches in specifieke afval gerelateerde acties, zoals afvalmarkt, zwerfafvalacties, voorlichting op scholen etc.</li> <li>Inhoud van enquêtes.</li> </ul> |

| UITVOERING  |  |
|---|--|
| Taken HVC NV  | Taken gemeente   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC voert regie over de taken van de Afvalcoach.</li> <li>Het opstellen van een werkrooster en een geografische planning zodat alle gebieden in de gemeente in gelijke mate door de Afvalcoach wordt bezocht.</li> <li>De Afvalcoach beschikt over een herkenbaar voertuig, communicatiemiddelen, een smartphone en specifieke herkenbare kleding.</li> <li>Uitgebreide training van de afvalcoaches waarin de nadruk wordt gelegd op het positief communiceren met inwoners.</li> <li>Online registratie in de wijk door middel van een app voor de gespreksverslagen, enquêtes en kwaliteitsmetingen. De enquêteresultaten zijn anoniem en niet te herleiden naar de bewoner.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>De inzet van een BOA in het uitzonderlijke geval dat een inwoner hardnekkig weigert afval te scheiden na drie maal een gesprek met de Afvalcoach.</li> <li>De BOA ontvangt hiervoor van de Afvalcoach een uitgebreide rapportage van het voorafgaand proces.</li> <li>Het aangeven van de specifieke aandachtspunten binnen een bepaalde wijk.</li> <li>Medewerking verlenen voor het opstellen van het korte plan van aanpak voor elke wijk of combinatie van wijken.</li> </ul> |

| PROCESAFSPRAKEN                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Afspraken                            | Uitgangspunten   |
| Kennis en ervaring Afvalcoach:       | <ul style="list-style-type: none"> <li>VMBO/MBO werk en denk niveau.</li> <li>3-5 jaar relevante werkervaring.</li> <li>Rijbewijs B.</li> </ul> <p>Bovenstaande wordt in de vacaturebeschrijving meegenomen en gecontroleerd in de sollicitatieprocedure.</p>  |
| Competenties Afvalcoach:             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Uitstekend communicatieve vaardigheden.</li> <li>Uitstekende kennis over afval gerelateerde zaken.</li> <li>Positieve en klantgerichte instelling.</li> <li>Stressbestendig.</li> <li>Flexibele werkhouding.</li> <li>Grote betrokkenheid.</li> </ul> <p>Bovenstaande wordt in de vacaturebeschrijving meegenomen.</p> <p><u>Training</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De Afvalcoach krijgt een uitgebreide training waar alle benodigde competenties worden behandeld.</li> <li>Jaarlijks vindt er een herhalingstraining plaats.</li> <li>De Afvalcoach is verplicht de trainingen te volgen en met succes af te ronden.</li> </ul> |
| Gesprekken met inwoners              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Jaarlijks wordt met minimaal 10% van de inwoners gesproken.</li> </ul>  |
| Een representatieve enquête          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Deze vindt jaarlijks per wijk of combinatie van wijken plaats waarbij minimaal 100 inwoners worden geënquêteerd.</li> </ul>   |
| Een representatieve kwaliteitsmeting | <ul style="list-style-type: none"> <li>Deze vindt jaarlijks per wijk of combinatie van wijken plaats waar minimaal 500 bakken per stroom worden beoordeeld, evenwichtig verdeeld over het gebied.</li> </ul>   |

| FINANCIËN & VERANTWOORDING   |  |
|--|--|
| Vergoeding en facturering  | Rapportages  |
| De vergoeding van dit product vindt plaats bij daadwerkelijke afname van het product en dus buiten de DVO vergoeding om. | <p>HVC rapporteert per kwartaal, per wijk of combinatie van wijken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal gesprekken met inwoners plus uitgebreide gespreksregistratie.</li> <li>Afhandeling van afval gerelateerde meldingen.</li> <li>Resultaat van enquête en visuele kwaliteitsmetingen.</li> </ul> <p>Na afloop van een kwartaal binnen twee weken.</p> |

| OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN               |
|--|
| - Zie ook de HVC bijlage "afvalcoaches". |

## 4.02.08 communicatie HVC-app

|  |                                     |                              |                        |
|--|-------------------------------------|------------------------------|------------------------|
| <b>PRODUCTGROEP</b><br>OVERIGE PRODUCTEN | <b>HOOFDPRODUCT</b><br>COMMUNICATIE | <b>SUBPRODUCT</b><br>HVC-APP | <b>CODE</b><br>4.02.04 |
|--|-------------------------------------|------------------------------|------------------------|

| <b>DEFINITIE HOOFDPRODUCT</b>   | <b>DOELSTELLING HOOFDPRODUCT</b>  |
|---|---|
| <p>Communicatie betreft het tijdig en correct informeren van bewoners van de gemeente over de producten en diensten die HVC levert. De klantenservice, de digitale afvalkalender, de nieuwsberichten, de website, de HVC-app en het educatiepakket vormen samen de totale communicatie naar bewoners.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeentelijke opdrachtgevers faciliteren in de klantenzorg met informatie en advies aan bewoners.</li> <li>• Gemeentelijke opdrachtgevers faciliteren met informatie en advies voor het bevorderen van gescheiden inzameling van huishoudelijk afval.</li> <li>• Tevredenheid bewerkstelligen onder de bewoners over de dienstverlening.</li> <li>• Doel van de HVC-app: verstrekken persoonlijke informatie m.b.t. de dienstverlening van HVC (afval en energie)</li> </ul> |

| <b>DIENSTVERLENING SUBPRODUCT</b>  |  |
|--|--|
| <b>Beschrijving subproduct</b>   | <b>Werkwijze</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• HVC zorgt voor communicatie over de inzameling van huishoudelijk afval naar de bewoners d.m.v. de HVC-app</li> <li>• De HVC-app geeft relevante informatie voor de bewoner t.a.v. locaties containers, afvalbrengrstation, afvalwijzer</li> <li>• De bewoner kan ervoor kiezen push-meldingen in te schakelen (buiten zetten bak, verstoring dienstverlening door bijv weersomstandigheden).</li> <li>• De HVC-app voorziet te allen tijde in actuele informatie over de dienstverlening</li> <li>• De HVC-app stimuleert tot het goed scheiden van afval</li> <li>• De HVC-app is drempelvrij en responsive (voor mobiele gebruikers toegankelijk)</li> <li>• De HVC-app is te downloaden in de HVC-appStore (IOS gebruikers)</li> <li>• De HVC-app is te downloaden in GooglePlay (Android gebruikers)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• HVC zorgt op adresniveau continue voor een actuele weergave van alle informatie betreffende de dienstverlening rondom huishoudelijk afval:</li> <li>• Wat: welke huishoudelijke afval- en grondstoffenstromen zijn er?</li> <li>• Hoe: op welke wijze zamelt HVC deze in ofwel hoe kan de inwoner het kwijt?</li> <li>• Wanneer: openingstijden afvalbrengrstation en, toegang naar digitale kalender.</li> </ul> |

| <b>UITVOERING</b>  |   |
|--|---|
| <b>Taken HVC NV</b>  | <b>Taken gemeente</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• HVC houdt de HVC-app actueel met de gegevens die HVC tot haar beschikking heeft.</li> <li>• HVC is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de HVC-app.</li> <li>• Bewoners via de website stimuleren tot het gewenste scheidings- en aanbiedingsgedrag.</li> <li>• Wijzigingen in de inzameling door bijvoorbeeld gladheid worden onder meer via de HVC-app gecommuniceerd (push-bericht)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtgever levert de aan haar dienstverlening gerelateerde informatie aan.</li> </ul> |

| <b>PROCESAFSPRAKEN</b>  |  |
|---|--|
| <b>Afspraken</b>  | <b>Uitgangspunten</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de HVC-app.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Indien de HVC-app niet beschikbaar is door toedoen van HVC, wordt dit binnen 5 werkdagen verholpen.</li> <li>Indien de HVC-app niet beschikbaar is, wordt de gemeente hier binnen 1 werkdag over geïnformeerd.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC is verantwoordelijk voor de kwaliteit</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC zorgt dat de informatie op de HVC-app juist is</li> <li>HVC zorgt dat de informatie op de HVC-app volledig is</li> <li>HVC zorgt dat nieuwe informatie tijdig op de website staat.</li> </ul>                         |

| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>  |                        |
|--|------------------------|
| <b>Vergoeding en facturering</b>   | <b>RHVC-apportages</b> |
| De vergoeding voor dit product is opgenomen in de Collectieve kosten conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen). | Geen rapportages.      |

| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b>   |
|---|
| Bij extreme (weers-)omstandigheden wordt specifieke informatie op de HVC website geplaatst over wat wel en wat niet wordt ingezameld. |

## 4.03.01 rapportage resultaten afvalscheiding, afvalbeheerkosten en service

| PRODUCTGROEP<br>OVERIGE PRODUCTEN  | HOOFDPRODUCT<br>RAPPORTAGE | SUBPRODUCT<br>RESULTATEN   | CODE<br>4.03.01 |
|--|----------------------------|--|-----------------|
| <b>DEFINITIE HOOFDPRODUCT</b>  |                            | <b>DOELSTELLING HOOFDPRODUCT</b>   |                 |
| <p>De rapportage van afvalhoeveelheden, klachten en meldingen betreft het rapporteren van de gewichten van de afgevoerde gescheiden afval- en grondstoffenstromen en restafval naar verschillende verwerkers en het aantal en soort klachten en meldingen over de dienstverlening door HVC. Door de hoeveelheden te monitoren is te bepalen in hoeverre de milieudoelstellingen worden gehaald. Rapportage van de behaalde resultaten op het gebied van inzamelhoeveelheden per afvalstroom en afvalscheiding, afvalbeheerkosten en service.</p>   |                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeentelijke opdrachtgevers faciliteren in de informatiebehoefte. Dusdanig dat zij inzicht hebben in inzicht hebben in waar zij staan tav milieudoelstellingen, hoe (geraamde) kosten zich verhouden tot de begroting en hoe de serviceverlening plaatsvindt;.</li> <li>Verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening.</li> <li>Tevredenheid bewerkstelligen onder de bewoners over de dienstverlening.</li> <li>Beheersbare afvalbeheerkosten.</li> </ul> |                 |
| <b>DIENSTVERLENING SUBPRODUCT</b>  |                            |  |                 |
| <b>Beschrijving subproduct</b>   |                            | <b>Werkwijze</b>   |                 |
| <p>De hoeveelheden van de verschillende gescheiden afval- en grondstoffenstromen worden geregistreerd en teruggekoppeld aan de gemeente (gerapporteerd). Het betreft alle afval- en grondstoffenstromen, al dan niet bron gescheiden, die worden ingezameld en die gescheiden worden gebracht naar de milieustraat.</p> <p>Daarnaast bevat de rapportage een forecast van de kostenontwikkeling en een weergave van de communicatieactiviteiten en klanttevredenheid.</p>  |                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>De afvalhoeveelheden worden na transport en weging ingevoerd in een afval registratiesysteem. Hieruit kan een rapportage worden gerealiseerd.</li> <li>Per kwartaal zal de rapportage naar de gemeente worden verzonden.</li> </ul>   |                 |
| <b>UITVOERING</b>  |                            |  |                 |
| <b>Taken HVC NV</b>  |                            | <b>Taken gemeente</b>  |                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgen voor invoer van de juiste hoeveelheden in het afval registratiesysteem van alle afvaltransporten naar de verschillende verwerkers.</li> <li>Zorgen voor registratie van het aantal en de aard van de ontvangen klachten en meldingen conform productblad Klantenservice 4.02.01).</li> <li>Zorgen voor de registratie van de resultaten van de gezamenlijke schouwingen met betrekking tot de BOR-taken die op basis van beeldkwaliteit worden uitgevoerd.</li> <li>Zorgen voor het laten uitvoeren van een sorteeraanlyse op basis van sorteeroproeven restafval (1x per jaar).</li> <li>Zorgen voor een tijdige en correcte rapportage.</li> </ul> |                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aanleveren van afvalhoeveelheden die niet door HVC worden verwerkt, ten behoeve van het opstellen van een volledige afvalmonitor.</li> <li>Zorgen voor het tijdig invoeren van de afvalhoeveelheden in "Waste Tool";</li> </ul>   |                 |

| <b>PROCESAFSPRAKEN</b>   |   |
|--|---|
| <b>Afspraken</b>   | <b>Uitgangspunten</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgen voor het rapporteren van de afvalhoeveelheden, aantal en aard van de klachten en meldingen en resultaten betreffende de BOR-taken die op basis van beeldkwaliteit worden uitgevoerd.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Over de eerste drie kwartalen van een kalenderjaar, levert HVC 6 weken na beëindiging van het kwartaal een kwartaalrapportage.</li> <li>Over het vierde kwartaal wordt binnen 3 maanden na de jaarwisseling gerapporteerd in de jaarrapportage. Hierbij wordt aangegeven in hoeverre de landelijke en gemeentelijke doelstellingen zijn gehaald. Bovendien worden de jaarresultaten geanalyseerd, waarbij de jaarlijkse sorteeraanlyse wordt betrokken.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Indien HVC bepaalde afvalstoffen niet zelf inzamelt en/of verwerkt worden deze stromen niet betrokken in de rapportage. Indien gewenst treden partijen met elkaar in overleg om te bespreken hoe een en ander tegen meerkosten alsnog ingericht kan worden en welke acties hiervoor nodig zijn</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC bespreekt binnengekomen klachten en meldingen periodiek met de gemeente.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijhouden en met de gemeente bespreken in het Kwartaaloverleg van de meldingenregistratie inclusief omschrijving en afhandeling (zie productblad Kwartaaloverleg 4.01.02).</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC adviseert de gemeente op basis van de rapportage en sorteeranlyses van het restafval welke maatregelen er genomen dienen te worden om de resultaten op het gebied van afvalscheiding en afvalbeheerkosten te kunnen verbeteren.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Met de gemeente in het Kwartaaloverleg (Zie Productblad Kwartaaloverleg 4.01.02) de jaarrapportage bespreken en adviseren over te nemen maatregelen.</li> <li>Op basis van de jaarrapportage en/of het gemeentelijk Grondstoffenplan wordt in overleg met de gemeente besproken welke maatregelen verder uitgewerkt worden.</li> </ul>   |

| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>  |   |
|--|---|
| <b>Vergoeding en facturering</b>   | <b>Rapportages</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding voor dit product is opgenomen in de Collectieve kosten conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> </ul> | <p>HVC rapporteert per kwartaal, uiterlijk een maand na afloop van de rapportageperiode, over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Totale ingezamelde hoeveelheid restafval.</li> <li>o Recycle-tarief specifieke rapportage conform Productblad 4.03.03.</li> <li>o Aantal en aard van de meldingen.</li> <li>o Scheidingspercentage en –doelstelling.</li> </ul> |

| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b> |
|-----------------------------------|
| Geen.                             |

## 4.03.03 rapportage registratie recycle-tarief

|  |                                   |   |                        |
|--|-----------------------------------|---|------------------------|
| <b>PRODUCTGROEP</b><br>OVERIGE PRODUCTEN | <b>HOOFDPRODUCT</b><br>RAPPORTAGE | <b>SUBPRODUCT</b><br>REGISTRATIE RECYCLE-TARIEF | <b>CODE</b><br>4.03.03 |
|--|-----------------------------------|---|------------------------|

| <b>DEFINITIE HOOFDPRODUCT</b>   | <b>DOELSTELLING HOOFDPRODUCT</b>  |
|---|---|
| Rapportage van het juiste aantal woonhuisaansluitingen (wha's) binnen de gemeente Noordoostpolder en registratie recycle-tarief: het aantal succesvolle individuele ledigingen/stortingen restafval per wha, waarmee de gemeente het variabele deel van de afvalstoffenheffing per wha kan berekenen. | <ul style="list-style-type: none"> <li>HVC wordt gefaciliteerd in de informatiebehoefte omtrent het juiste aantal wha's, dusdanig dat zij de systemen goed kan beheren.</li> <li>Gemeente Noordoostpolder wordt gefaciliteerd in de informatiebehoefte omtrent het aantal succesvolle individuele ledigingen/stortingen restafval per wha, dusdanig dat zij het variabele deel van de afvalstoffenheffing per wha kan berekenen.</li> </ul> |

| <b>DIENTVERLENING SUBPRODUCT</b>  |   |
|---|---|
| <b>Beschrijving subproduct</b>  | <b>Werkwijze</b>  |
| <p>Het inrichten en beheren van een registratiesysteem recycle-tarief met als doel (grondslag): de gemeente kan op gedifferentieerde wijze afvalstoffenheffing opleggen. Recycle-tarief staat voor een gedifferentieerd tarief wat inhoudt dat er wordt betaald voor de inzameling van restafval op basis van volume/frequentie. De hoogte van de aanslag is afhankelijk van het aantal keer dat de minicontainer voor restafval wordt geleegd, of van het aantal keer dat een zak wordt gestort in een boven- of ondergrondse container voor restafval. De minicontainers zijn voorzien van een chip, zodat het inzamelvoertuig elke geleedigde minicontainer kan registreren. De boven- en ondergrondse containers voor restafval zijn voorzien van een elektronisch toegangssysteem (ETS), waarbij elke storting wordt geregistreerd.</p> <p>De aantallen ledigingen en stortingen worden per wha geregistreerd en gerapporteerd aan de gemeente. Met deze rapportage kan de gemeente het variabele deel van de afvalstoffenheffing per wha berekenen.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Op basis van de wha's die gemeente Noordoostpolder opgeeft, worden minicontainers, of afvalpassen voor een boven- of ondergrondse container voor restafval verstrekt.</li> <li>Het registratiesysteem recycle-tarief registreert ledigingen en stortingen: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ledigingen van gechipte minicontainers voor restafval (140 liter en/of 240 liter).</li> <li>Stortingen in boven- en/of ondergrondse containers voor restafval.</li> </ul> </li> <li>Wekelijks overlegt gemeente Noordoostpolder mutaties op adressen aan HVC.</li> <li>Twee keer per jaar (juni en december) wordt het gemeentelijk adressenbestand vergeleken met de adressen in het systeem van HVC.</li> <li>Maandelijks overlegt HVC een rapportage recycle-tarief met ledigingen en stortingen op wha-niveau aan gemeente Noordoostpolder.</li> </ul> |

| <b>UITVOERING</b>   |   |
|---|---|
| <b>Taken HVC NV</b>   | <b>Taken gemeente</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Twee keer per jaar (juni en december) het adressenbestand van de gemeente vergelijken met de adressen in het systeem van HVC.</li> <li>Beheren en onderhouden van het chipregistratiesysteem m.b.t. het aantal succesvolle ledigingen minicontainers voor restafval.</li> <li>Beheren en onderhouden van het ETS m.b.t. het aantal succesvolle stortingen in boven- en/of ondergrondse containers voor restafval.</li> <li>Controleren en valideren van ledigingen en stortingen.</li> <li>Maandelijks rapporteren van het aantal succesvolle ledigingen minicontainers voor restafval en het aantal succesvolle stortingen in boven- en/of ondergrondse containers voor restafval per wha aan de gemeente.</li> <li>Beheren en verstrekken van gechipte minicontainers, conform productblad 1.14.03 beheer faciliteiten minicontainers.</li> <li>Beheren en verstrekken van afvalpassen, conform productblad 1.14.13 beheer faciliteiten afvalpas/sleutel.</li> <li>Registreren meldingen, inclusief omschrijving en afhandeling, conform productblad 4.02.01 communicatie klantenservice.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgdragen dat HVC te allen tijde beschikt over een actueel adressenbestand.</li> <li>Twee keer per jaar (juni en december) de adressen in het systeem van HVC vergelijken met het eigen adressenbestand.</li> <li>Maandelijks kennisnemen van rapportages met het aantal succesvolle ledigingen minicontainers voor restafval en het aantal succesvolle stortingen in boven- en/of ondergrondse containers voor restafval per wha.</li> <li>De inhoud van deze rapportages gebruiken om het variabele deel van de afvalstoffenheffing te innen.</li> <li>Bij maatwerk een aparte registratie inrichten omwille van een juiste afrekening van de afvalstoffenheffing.</li> </ul> |

| PROCESAFSPRAKEN   |   |
|---|---|
| Afspraken   | Uitgangspunten  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgen voor een juiste en tijdige oplevering van een actueel adressenbestand aan HVC.</li> <li>Zorgen voor een juiste en tijdige aanlevering van de rapportage recycle-tarief aan gemeente Noordoostpolder.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Het adressenbestand en de opgeleverde rapportages recycle-tarief kunnen worden geagendeerd voor het Kwartaaloverleg (zie productblad 4.01.02 overlegstructuur management/beleidsoverleg).</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De recycletarief-rapportages dienen te voldoen aan de vooraf met de gemeente afgesproken criteria.</li> </ul>  |   |

| FINANCIËN & VERANTWOORDING   |   |
|--|---|
| Vergoeding en facturering  | Verslaglegging  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding voor dit product is opgenomen in de Collectieve kosten conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Relevante zaken vastleggen/uitwerken in notulen, memo's en beleidsvoorstellen.</li> <li>Relevante zaken opnemen in grondstoffenplan/jaarplan.</li> </ul> |

| OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Voor de rapportages wordt gewerkt met een voorbesproken/afgestemd format. Maatwerk/wensen in overleg.</li> </ul> |

## 4.04.01 gemeenteadvies beleidsadviseur

|  |  |                                      |                        |
|--|--|--------------------------------------|------------------------|
| <b>PRODUCTGROEP</b><br>OVERIGE PRODUCTEN | <b>HOOFDPRODUCT</b><br>GEMEENTE ADVIES | <b>SUBPRODUCT</b><br>BELEIDSADVISING | <b>CODE</b><br>4.04.01 |
|--|--|--------------------------------------|------------------------|

| <b>DEFINITIE HOOFDPRODUCT</b>  | <b>DOELSTELLING HOOFDPRODUCT</b>  |
|--|---|
| <p>Het gevraagd en ongevraagd adviseren van de gemeente, met als doel de gemeentelijke ambities in de afvalscheiding te realiseren. De gemeente krijgt een adviseur gemeenten toegewezen die vorm en inhoud zal geven aan de beleidsadvising. De adviseur gemeenten is het eerste aanspreekpunt op beleidsniveau voor de gemeente.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De gemeente helpen bij het formuleren van haar beleidsambities en het vertalen van landelijk beleid naar mogelijke lokale oplossingen;</li> <li>• De gemeente ondersteunen bij het realiseren van haar ambities op het gebied van afvalscheiding;</li> <li>• Verbeteren van de afvalscheiding en de reductie van de hoeveelheid restafval;</li> <li>• Draagvlak bewerkstelligen onder de bewoners voor het afvalbeleid.</li> </ul> |

| <b>DIENSTVERLENING SUBPRODUCT</b>   |   |
|---|---|
| <b>Beschrijving subproduct</b>  | <b>Werkwijze</b>  |
| <p>De adviseur gemeenten begeleidt de gemeente bij het opstellen van haar afvalbeleid. Nationale doelstellingen vragen altijd om een lokale vertaling en aanpak. Vaak begint dat met het formuleren van een visie of ambitieniveau: bijvoorbeeld 'voldoen aan de VANG doelstelling'. Vervolgens bekijkt de adviseur gemeenten samen met ambtenaren en het politieke bestuur, naar de mogelijke stappen die nodig zijn om de gemeentelijke ambities te realiseren. Tot slot werkt de adviseur gemeenten een voorstel uit, zodat de gemeente een beslissing kan nemen over een bepaalde maatregel. Na akkoord zorgt de adviseur gemeenten ervoor dat er een projectleider komt die de implementatie verzorgt.</p> | <p>Inzet van adviseur gemeenten voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitbrengen van advies en beschikbaar stellen van kennis en expertise aan gemeenten;</li> <li>• Opstellen en bespreken rapportages en analyses;</li> <li>• Inzicht in (verloop van) afvalbeheerkosten;</li> <li>• Voorstellen doen ter verbetering van de afvalscheiding en de reductie van de hoeveelheid restafval;</li> <li>• Begeleiding van de besluitvorming en vervolgens van de uitvoering van beleidsmaatregelen.;</li> <li>• Evalueren effect van maatregelen.</li> </ul> |

| <b>UITVOERING</b>   |  |
|---|--|
| <b>Taken HVC NV</b>   | <b>Taken gemeente</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondersteuning van de gemeente bij het formuleren van ambities en de eventuele doorvertaling daarvan in een grondstoffen- of beleidsplan.</li> <li>• Kennis en expertise ontsluiten over nationaal beleid en overige relevante ontwikkelingen in het afval- en grondstoffendossier en op het gebied van BOR taken.</li> <li>• Signaleren van mogelijkheden ter verbetering van de afvalscheiding en de reductie van de hoeveelheid restafval.</li> <li>• Samen met de gemeente opstellen van uitgangspunten voor de uitwerking van een voorstel.</li> <li>• Opstellen van een businesscase en vervolgens een voorstel voor de gewenste maatregelen om de gemeentelijke ambities te bereiken.</li> <li>• Organiseren van regionale afstemmingsoverleggen met andere gemeenten binnen het verzorgingsgebied van HVC.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikbaar stellen van ambtelijke capaciteit en overige benodigde middelen (materieel, kennis, communicatiemiddelen, financiën etc.).</li> <li>• Behoeft aan advisering van HVC kenbaar maken.</li> <li>• Begeleiden van het gemeentelijke besluitvormingsproces.</li> <li>• HVC voorzien van een heldere opdrachtformulering voor uit te voeren maatregelen.</li> </ul> |

| <b>PROCESAFSPRAKEN</b>  |  |
|---|--|
| <b>Afspraken</b>  | <b>Uitgangspunten</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgen voor tijdige aanlevering van de gevraagde adviezen aan de gemeente.</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Met de gemeente evalueren van de uitgebrachte adviezen in het Kwartaaloverleg (zie productblad Kwartaaloverleg 4.01.02).</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De adviezen dienen te voldoen aan de vooraf met de gemeente afgesproken uitgangspunten.</li> </ul> |  |

| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>  |  |
|--|--|
| <b>Vergoeding en facturering</b>   | <b>Verslaglegging</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding voor dit product is opgenomen in de Collectieve Kosten conform <b>DVO Deel III</b> (Vergoedingen).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Beleidsadviezen worden uitgewerkt in een voorstel aan de gemeente.</li> <li>De gemeente ontvangt elk kwartaal een rapportage waarin de behaalde resultaten op het gebied van afvalscheiding en reductie restafval zijn opgenomen.</li> <li>Evaluatie effect van maatregelen op het gebied van afvalscheiding, kosten en service.</li> </ul> |

| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b> |
|-----------------------------------|
| Geen.                             |

## 4.04.02 business ontwikkeling

|  |  |   |                        |
|--|--|---|------------------------|
| <b>PRODUCTGROEP</b><br>OVERIGE PRODUCTEN | <b>HOOFDPRODUCT</b><br>BUSINESS ONTWIKKELING | <b>SUBPRODUCT</b><br>BUSINESS<br>ONTWIKKELING | <b>CODE</b><br>4.04.02 |
|--|--|---|------------------------|

| <b>DEFINITIE HOOFDPRODUCT</b>   | <b>DOELSTELLING HOOFDPRODUCT</b>   |
|---|--|
| Het bestuderen, uitwerken en implementeren van innovaties en nieuwe business ontwikkelprojecten in de keten van de afvalinzameling, -sortering en -recycling; zowel voor lokale toepassing als ten dienste van het collectief. Waar mogelijk en passend ook gericht op het creëren van sociale werkgelegenheid (SOI). | <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgdragen voor hoogwaardigere sortering of opwerking van ingezamelde stromen om zo de transitie naar een circulaire samenleving te versnellen, door het uitwerken van nieuwe business ontwikkelprojecten en investeringsvoorstellen.</li> <li>Stimuleren en faciliteren van inwoners om beter afval te scheiden ter ondersteuning van de landelijke afvalscheidingsdoelstellingen (VANG).</li> </ul> |

| <b>DIENSTVERLENING SUBPRODUCT</b>  |   |
|--|---|
| <b>Beschrijving subproduct</b>   | <b>Werkwijze</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Visie ontwikkelen voor afvalscheiding, -sortering en -opwerking.</li> <li>Beleidsonderwerpen bestuderen en praktische toepassingen voor gemeente en HVC vaststellen.</li> <li>Praktische business ontwikkelprojecten uitwerken en implementeren.</li> </ul> | Inzet van ontwikkelaars voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>Uitbrengen van advies en beschikbaar stellen van kennis en expertise aan gemeenten;</li> <li>Uitwerken en uitvoeren van verkennings- en haalbaarheidsstudies, (opschaalbare) pilots of onderzoeken;</li> <li>Opstellen van investeringsvoorstellen en realisatie projecten.</li> </ul> |

| <b>UITVOERING</b>  |   |
|--|---|
| <b>Taken HVC NV</b>  | <b>Taken gemeente</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>In gesprek gaan met gemeenten over collectieve behoefte en/of problematiek;</li> <li>Kennis en expertise inzetten en up-to-date houden door het volgen en bestuderen van (technologische) ontwikkelingen en best practices;</li> <li>Kennis en expertise omzetten in praktische ontwikkelprojecten.</li> <li>Opzetten van nieuwe samenwerkingen met gemeenten en partijen met toegevoegde waarde om doelen sneller of beter te bereiken;</li> <li>Opstellen van business case en plan van aanpak voor de uitvoering van pilots, onderzoeken en business ontwikkelprojecten en organiseren van projectleider voor de uitvoering ervan;</li> <li>Uitvoeren van onderzoeken, pilots en business ontwikkelprojecten. Hierbij rol nemen als initiator, projectleider, coördinator of opdrachtgever (bij uitbesteding).</li> <li>Opstellen van investeringsvoorstellen, organiseren van financiering en besluitvorming en organiseren van projectleider voor de realisatie van het project;</li> <li>Terugkoppelen van ontwikkelingen in evaluatierapporten en bijvoorbeeld themabijeenkomsten.</li> <li>Indien sprake is van verwerking persoonsgegevens: zorgdragen voor aanpassing in Verwerkersovereenkomst.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Behoefte aan advisering of onderzoek door HVC tijdig kenbaar maken en voorzien van een heldere (collectieve) opdrachtformulering;</li> <li>Beschikbaar stellen van pilotgebied;</li> <li>Beschikbaar stellen van stromen ter opwerking tot grondstoffen;</li> <li>Beschikbaar stellen van ambtelijke capaciteit;</li> <li>Beschikbaar stellen van eventueel overige benodigde middelen (materieel, kennis, communicatiemiddelen, financiën, contacten, etc.);</li> <li>Bereidheid om samen met HVC beleidsonderwerpen te verkennen en waar nodig praktische projecten te implementeren binnen de gemeente;</li> <li>Indien sprake is van verwerking persoonsgegevens: zorgdragen voor aanpassing in Verwerkersovereenkomst.</li> </ul> |

| <b>PROCESAFSPRAKEN</b>   |   |
|--|---|
| <b>Afspraken</b>   | <b>Uitgangspunten</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Regievoering over onderzoeken, business cases, pilots en projecten. Duidelijk aangeven van doelen, uitgangspunten en randvoorwaarden, financiën, planning, monitoring en eventueel benodigde inzet van partners.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>In geval van lokale pilots of adviezen: regulier overleg over voortgang, inzet van ambtenaren in werkgroepen, duidelijke afspraken omtrent mijlpalen.</li> </ul> |

| <b>FINANCIËN &amp; VERANTWOORDING</b>  |  |
|--|--|
| <b>Vergoeding en facturering</b>   | <b>Verslaglegging</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De vergoeding voor werkzaamheden ten behoeve van kennisvergaring, kennisdeling, verkenning- en haalbaarheidsstudies is opgenomen in de Collectieve Kosten, conform Deel III Vergoedingen;</li> <li>De financiering van het uiteindelijke onderzoek, pilot of project als resultante hiervan, wordt separaat georganiseerd met gemeente (lokaal) of HVC (collectief). En vooraf middels een (financieel) voorstel door beide partijen geaccordeerd.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Relevante zaken uitwerken in projectplannen, onderzoeksvoorstellen, businesscases en evaluatie verslagen.</li> <li>Rapportages worden per project individueel afgestemd en verzorgd.</li> </ul> |

| <b>OPMERKINGEN/BIJZONDERHEDEN</b>   |
|---|
| De aard van de werkzaamheden heeft een grote verscheidenheid: per project of onderzoek zal maatwerk nodig zijn op vrijwel alle bovenstaande aspecten. |