

Acceptatiereglement Dar Milieustraten



| Actie | Naam | Functie |
|--|---|------------------|
| Akkoord directeur | G.T.M. de Bruin | Directeur |
| Akkoord proceseigenaar | 5.1, lid 2, onder e | Hoofd Inzameling |
| Versie beheer | Status | Datum |
| Versie 4 | Definitief | 04-08-2016 |
| Versie 5 | Definitief | 20-04-2017 |
| Versie 6 extern | Definitief | 30-11-2018 |
| Versie 7 | Definitief | 07-07-2021 |
| Versie 8 | Definitief | 21-12-2021 |
| Versie 9 | Definitief | 12-01-2023 |
| Versie 10 | Definitief | 17-12-2023 |
| Doel | Vastleggen acceptatieregels Milieustraten | |
| Toepassingsgebied: Milieustraten Dar | Druten, Groesbeek, Heumen, Millingen a/d Rijn, Mook en Middelaar, Nijmegen en Wijchen | |
| | | |

Voorwoord

Voor u ligt het acceptatiereglement van Dar. Dit reglement is van toepassing op de milieustraten die Dar beheert of exploiteert.

Het acceptatiereglement geeft inzicht in de acceptatie, opslag-, overslag en verwerkingsregels die van toepassing zijn op de, op de milieustraten, aangeboden afvalstoffen.

Inhoud

| | |
|---|----|
| Voorwoord..... | 2 |
| 1. Inleiding..... | 4 |
| Acceptatiereglement Dar Milieustraten | 4 |
| Bedrijfsafval | 4 |
| Koepelregeling gemeente Nijmegen | 4 |
| Afwalstoffen die niet in ontvangst worden genomen | 4 |
| Accepteren/weigeren van afvalstoffen op de milieustraat | 5 |
| 2. Definities | 6 |
| Dar Milieustraat..... | 6 |
| Exploitanten..... | 6 |
| Aanbieder | 6 |
| Teamleider milieustraat..... | 6 |
| Toezichthouder | 6 |
| Afwalpas..... | 6 |
| Afwalstof..... | 6 |
| Gevaarlijke afvalstoffen..... | 6 |
| Privacyreglement | 6 |
| Voertuigen | 6 |
| 3. Algemene bepalingen..... | 8 |
| 4. Voorwaarden voor afgifte van afvalstoffen..... | 9 |
| 5. Afvalstoffen met specifieke acceptatieregels | 10 |
| Asbest | 10 |
| Klein Chemisch Afval (KCA) | 10 |
| 6. Wegen | 10 |
| 7. Afwalpas..... | 11 |
| 8. Kosten | 11 |
| 9. Openingstijden | 12 |
| 10. Aansprakelijkheid..... | 12 |
| 11. Klachten | 12 |
| 12. Slotbepalingen | 12 |
| Bijlagen | 13 |
| 1. Adresgegevens Dar Milieustraten | 13 |
| 2. Huisregels van toepassing op milieustraten | 14 |
| 3. Acceptatiereglement aanbiedmogelijkheden afvalsoorten..... | 15 |

1. Inleiding

De milieustraat is een voor het achterlaten van (grove) huishoudelijke afvalstoffen ter beschikking gestelde respectievelijk aangewezen plaats in de zin van artikel 10.22, leden 1 en 2 van de Wet milieubeheer.

Acceptatiereglement Dar Milieustraten

Het acceptatiereglement Dar milieustraten is van toepassing op het aanbieden van grof huishoudelijke afvalstoffen op de milieustraten van Dar (verder te noemen milieustraat) door een aanbieder (zie hoofdstuk 2 Definities). Voor afval waarvoor betaald moet worden dient de eigen bijdrage met het eventuele quotum op de afvalpas verrekend te worden. Het gestorte afval boven het eventuele quotum op jaarbasis dient men via pin te betalen. Het afval dient men maximaal te scheiden, zo nodig op aanwijzing van de medewerkers (acceptanten) van de milieustraat.

Wanneer er vragen, opmerkingen of problemen zijn voor het aanleveren, afvoeren of weigeren van afvalstoffen door een aanbieder of andere zaken, tracht de medewerker deze eerst zelf op te lossen en legt anders het probleem voor aan zijn/haar leidinggevende.

Bedrijfsafval

Het aanbieden van afval door bedrijven is niet toegestaan. Dit met uitzondering van wettelijke regelingen die er zijn rond elektrische apparaten.

Koepelregeling gemeente Nijmegen

Deze koepelregeling geldt alleen voor inwoners van de gemeente Nijmegen op de milieustraat Nijmegen en Wijchen.

De koepelregeling ondersteunt organisaties die vanuit ideële overwegingen een maatschappelijk doel nastreven zonder winstoogmerk. Organisaties met een dergelijke achtergrond en doelstelling in hun statuten kunnen tot de koepelregeling worden toegelaten. Voor deze organisaties geldt een uniforme regeling voor de afgifte van afvalstoffen op de milieustraten Nijmegen en Wijchen. De gemeente bepaalt of een organisatie in aanmerking komt.

Afvalstoffen die niet in ontvangst worden genomen

- Radioactieve stoffen, uitgezonderd ionisatie rookmelders
- Explosieven
- Ziekteverwekkend- en bacteriologisch afval m.u.v. injectienaalden (in gesloten verpakking)
- Zeer giftige stoffen
- Organische peroxiden
- Autowrakken
- (Industriële) procesafvalstoffen
- Kadavers
- Vervuilde grond
- Onbekende chemische stoffen (laboratoriumafval etc.)
- Bij twijfel: neem contact op met het klantencontactcentrum van Dar.

Accepteren/weigeren van afvalstoffen op de milieustraat

Het aangeboden afval wordt geaccepteerd of geweigerd middels een afvalpas op de milieustraten Nijmegen, Heumen, Wijchen, Millingen aan de Rijn (Rowill), Mook en Middelaar en Groesbeek (van Kesteren) en Druten (Joop Rodenburg).

Bij twijfel door acceptant over de woonplaats van de aanbieder of herkomst van het afval (bedrijfsafvalstoffen) wordt het aangeboden afval geaccepteerd, mits naam, adres, woonplaats van de aanbieder, kenteken van het voertuig en de hoeveelheid en het soort afval genoteerd kunnen worden. Als bij de controle achteraf blijkt dat de aanbieder niet uit een gemeente afkomstig is, die aangesloten is bij de betreffende milieustraat en/of de herkomst van het afval niet huishoudelijk is, worden de volledige verwerkingskosten en inningskosten bij de aanbieder in rekening gebracht. De acceptant maakt deze werkwijze aan de aanbieder bekend.

2. Definities

Dar Milieustraat

Een inrichting bestemd voor de aanneming van afvalstoffen.

Exploitanten

Dar N.V.

Rowill Infra en Milieu

Van Kesteren

Joop Rodenburg

Kanaalstraat 401, 6541 XK Nijmegen.

Molenveld 22, 6566 CK Millingen aan de Rijn.

Ambachtsweg 16, 6562 AV Groesbeek.

Veldweg 3, 6585 VE Mook.

Kerkstraat 60, 6651 KG Druten

Aanbieder

Degene die afvalstoffen op de milieustraat aanbiedt.

Teamleider milieustraat

De door de exploitant aangewezen persoon die belast is met en verantwoordelijk is voor het beheer van afval op de milieustraat in brede zin en aanspreekpunt is voor de toezichthouder(s).

Toezichthouder

De door de exploitant aangewezen persoon die belast is met het toezicht op het juist en ordentelijk aanbieden van afval op de milieustraat.

Afvalpas

Een identificatiemiddel waarmee iedere gerechtigde gebruiker gebruik mag maken van de milieustraat.

Afvalstof

Alle stoffen, preparaten of producten die behoren tot de categorieën die zijn genoemd in bijlage I bij richtlijn nr. 2006/12/EG van het Europees Parlement en de Raad van 5 april 2006 betreffende afvalstoffen, waarvan de houder zich ontdoet, voornemens is zich te ontdoen of zich moet ontdoen.

Gevaarlijke afvalstoffen

Afvalstoffen die op grond van de Eural geclassificeerd worden als gevaarlijke afvalstoffen.

Privacyreglement

Dar N.V. heeft een privacyreglement dat van toepassing is op het gebruik van de afvalpas op de milieustraat. Het privacyreglement "Inzameling afvalstoffen inwoners en beheer openbare ruimte in opdracht van gemeenten" is te vinden op www.dar.nl.

Voertuigen

Vrachtwagens, landbouwvoertuigen met of zonder aanhanger en voertuigen bedoeld voor graafwerkzaamheden alsmede shovels zijn niet toegestaan.

Onder een vrachtwagen wordt in dit verband verstaan: een motorvoertuig te besturen met rijbewijs C en waarvan het ledig gewicht, vermeerderd met het laadvermogen meer bedraagt dan 3.500 kg.



3. Algemene bepalingen

3.1

Dit reglement is van toepassing op de milieustraten in Druten, Groesbeek, Heumen, Millingen a/d Rijn, Mook en Middelaar, Nijmegen en Wijchen. De adressen van deze locaties staan vermeld in bijlage 1 van dit reglement.

3.2

Degene die afvalstoffen aanbiedt, dient te voldoen aan de in dit reglement gestelde regels en voorwaarden en is verplicht de aanwijzingen van de toezichthouder op te volgen. Bij het niet voldoen aan de regels, voorwaarden en aanwijzingen, kan de toegang tot alle Dar Milieustraten onmiddellijk en voor onbepaalde tijd worden ontzegd, dit ter beoordeling aan de exploitant.

3.3

Elke aanbieder van afvalstoffen dient in het bezit te zijn van een afvalpas (m.u.v. Mook en Middelaar). Heeft men geen afvalpas, dan wordt de aanbieder de toegang tot de milieustraat geweigerd en de aangeboden afvalstoffen van de aanbieder geweigerd.

3.4

Op de Dar Milieustraten zijn de wettelijke verkeersregels en -tekens conform de wegverkeerswet van toepassing, met inbegrip van de ter plaatse aangegeven maximum snelheid van 5 km per uur.

3.5

Roken en open vuur is verboden.

3.6

Kinderen, jonger dan 12 jaar en huisdieren moeten in het voertuig lijven.

3.7

De aangeboden afvalstoffen gaan in eigendom over naar Dar op het moment dat de afvalstoffen zijn gedeponeerd in de daarvoor bestemde bakken of containers.

3.8

De aangeboden afvalstoffen dienen gescheiden in de daartoe bestemde containers te worden gegooid.

3.9

Het is niet toegestaan om goederen of afvalstoffen van de milieustraat mee te nemen, of op de milieustraat goederen met andere bezoekers uit te wisselen. Bij diefstal wordt aangifte gedaan bij de politie.

3.10

Het is niet toegestaan film en/of beeldmateriaal te maken zonder toestemming van Dar. Verzoeken voor het maken van film- en of beeldmateriaal moeten worden ingediend bij de afdeling communicatie van Dar.

4. Voorwaarden voor afgifte van afvalstoffen

Voor afgifte van afvalstoffen op de Dar milieustraten moet aan de volgende voorwaarden worden voldaan:

4.1

De afvalstoffen moeten afkomstig zijn uit een particulier huishouden waarvoor afvalstoffenheffing betaald wordt uit de gemeente Berg en Dal, Beuningen, Druten, Heumen, Mook en Middelaar, Nijmegen of Wijchen.

4.3

De afvalstoffen moeten gescheiden worden aangeboden. 'Scheiden doe je thuis'. Er mag niet gesloopt worden op het terrein van de milieustraat.

4.4

Bij het aanleveren van de afvalstoffen mag gebruik worden gemaakt van een door het voertuig voortbewogen aanhangwagen.

4.4

Aanbieders van afval moeten tijdens het wachten en tijdens het storten/lossen van afval de motor van het voertuig afzetten.

4.5

De toezichthouder ziet erop toe dat de aanbieder zelf zorg draagt voor het (gescheiden) storten/lossen van het aangeboden afval.

4.6

Bij een onrechtmatig verkregen toegang tot de milieustraat is de exploitant gerechtigd om de desbetreffende persoon van de milieustraat weg te sturen.

4.7

Bezoekers worden geacht het afval te sorteren in de aangegeven afvalstromen op de milieustraat. De afvalstromen worden middels borden aangegeven.

4.8

Aanbieders, aan wie de toegang is geweigerd, mogen niet op de milieustraat komen en dus ook geen afvalstoffen aanbieden.

5. Afvalstoffen met specifieke acceptatieregels

Asbest

Asbest moet goed worden verpakt in doorzichtige folie met een minimale dikte van 0,2 mm, dichtgeplakt met plakband en voorzien van de speciale asbeststicker aangeleverd.

Het asbestfolie en de -sticker kan afgehaald worden bij één van de milieustraten van Dar. Bij het afhalen van de folie moet het bij de sloopmelding ontvangen "Formulier Milieustraat" voor Dar" getoond worden. Bij het aanbieden van het, op de juiste wijze verpakt, asbest moet dit formulier afgegeven worden bij Dar. Voor meer informatie: www.dar.nl.

Klein Chemisch Afval (KCA)

KCA is afval van huishoudens met gevaarlijke bestanddelen.

Gevaarlijke/chemische afvalstoffen dienen in een afgesloten, bij voorkeur originele verpakking (voorzien van etiket) te worden afgegeven aan de acceptant. Informatie omtrent de inhoud van de verpakking moet door de aanbieder mondeling kunnen worden gegeven.

Luier- en incontinentiemateriaal

Het luier- en incontinentiemateriaal dienen te worden ingeleverd in de hiervoor bedoelde zakken voor luiers en incontinentiemateriaal dit in verband met het voorkomen van biologische agentia en geuroverlast.

Matrassen

In verband met brandgevaar accepteert Dar alleen droge matrassen om broei te voorkomen.

6. Wegen

Voor bepaling van de kosten van betaalde afvalstromen moet op de milieustraten Druten, Groesbeek, Millingen a/d Rijn, Mook en Middelaar, Nijmegen en Wijchen in- en uitgewogen worden om de gewichten van de afvalstromen vast te stellen. Op de milieustraat Heumen maakt de toezichthouder een inschatting op basis van het volume.

Zowel bij het in- als uitwegen van het voertuig moeten dezelfde personen in het voertuig aanwezig zijn; dit om het juiste gewicht van de gestorte afvalstoffen te bepalen.

Alle bezoekers die betaalde afvalstromen komen brengen moeten gebruik maken van de weegbrug (met uitzondering van milieustraat Heumen). Dit geldt ook voor voetgangers en fietsers. De weegbrug voldoet aan de wettelijk gestelde vereisten. De wegingen vallen binnen een tolerantiegrens van +/- 5 kg.

7. Afvalpas

Kosten en voorwaarden van de afvalpas, worden door de desbetreffende gemeente vastgesteld. Informatie over kosten, voorwaarden, is beschikbaar in de (digitale) afvalwijzer per gemeente op de website van Dar: www.dar.nl.

- Toegang tot de milieustraten kan uitsluitend verkregen worden door het gebruik van de adres gebonden afvalpas. In Heumen kan ook toegang verkregen worden door een identiteitsbewijs te laten zien.
- In geval van verlies, diefstal of (on)zichtbare beschadiging van de verstrekte afvalpas, is aan de Dar voor de aanvraag van een nieuwe afvalpas een vergoeding verschuldigd. De vergoeding is door de gemeente vastgesteld.
- Het jaarlijkse quotum van de afvalpas wordt bepaald door de desbetreffende gemeente.
- Meer informatie over het aanvragen van een (nieuwe) afvalpas staat op www.dar.nl/shop.

8. Kosten

Indien blijkt dat de aanbieder heeft gehandeld in strijd met de in dit reglement opgenomen bepalingen, zullen de (extra) kosten die daarvan het gevolg zijn bij de aanbieder in rekening worden gebracht.

9. Openingstijden

Afgifte van afvalstoffen op de Dar Milieustraten kan alleen tijdens openingstijden. Deze, alsmede de feestdagen waarop de milieustraten gesloten zijn, staan vermeld in de op de website van Dar: www.dar.nl.

10. Aansprakelijkheid

10.1

Bij schade, veroorzaakt door het niet nakomen van de bepalingen van dit reglement, toegebracht aan de exploitant, zijn eigendommen, of aan in gebruik zijnde voorwerpen van derden, is de aanbieder aansprakelijk jegens de exploitant, haar personeel en eventuele derden. De aanbieder vrijwaart de exploitant voor alle aanspraken van derden.

10.2

De aanbieder is aansprakelijk voor de schade door hem/haar, het door hem/haar gebruikte materieel dan wel de door hem/haar afgegeven afvalstoffen, aangebracht aan het personeel, de eigendommen van de exploitant of derden.

10.3

De exploitant is niet aansprakelijk indien de milieustraat, door welke oorzaak dan ook, niet toegankelijk is of toegang geweigerd wordt.

10.4

Het betreden van de milieustraat geschiedt op eigen risico.

10.5

De exploitant is niet aansprakelijk voor schade ten aanzien van de aanbieder en zijn/haar materieel, ontstaan op het terrein van een Dar Milieustraat, tenzij aantoonbaar sprake is van opzet of grove schuld van de exploitant.

11. Klachten

Klachten ten aanzien van het handelen van de exploitant moeten per mail worden ingediend via info@dar.nl of schriftelijk naar het postadres van Dar worden gestuurd.

12. Slotbepalingen

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de exploitant.

Dit reglement treedt op 01-01-2024 in werking.

Bijlagen

1. Adresgegevens Dar Milieustraten

Milieustraat Druten

Kerkstraat 60 te Druten

Milieustraat Groesbeek – Van Kesteren

Ambachtsweg 16 te Groesbeek

Milieustraat Heumen

Ambachtsweg 10 te Malden

Milieustraat Millingen aan de Rijn – Rowill Infra en Milieu

Molenveld 22 te Millingen aan de Rijn

Milieustraat Mook – van Kesteren

Veldweg 3 te Mook

Milieustraat Nijmegen

Kanaalstraat 401 te Nijmegen

Milieustraat Bijsterhuizen

Bijsterhuizen 24-06 te Wijchen

2. Huisregels van toepassing op milieustraten

- Acceptatie volgens dit acceptatiereglement van Dar NV
- Afvalpas verplicht.
- Betaling alleen met pin.
- Bezoekers moeten zich houden aan de aanwijzingen van het personeel.
- In-en uitwegen met dezelfde personen in het voertuig.
- Kinderen <12 jaar en huisdieren moeten in het voertuig blijven.
- Op dit terrein gelden bepalingen van de wegenverkeerswetgeving.
- Verboden goederen van het terrein mee te nemen.
- Bij agressie en diefstal, of het vermoeden hiervan doet Dar aangifte.
- Roken en open vuur verboden.
- Maximale snelheid 5 km/uur.
- Op het terrein is camerabewaking aanwezig.
- Beeld- en filmmateriaal maken mag alleen met toestemming van de directie.

3. Acceptatiereglement aanbiedmogelijkheden afvalsoorten

| Soorten afvalstromen: | Milieustraat | | Milieustraat | | Milieustraat | | Milieustraat Rowill | | Milieustraat | | Milieustraat Kesteren | | Milieustraat Kaathoven | |
|-------------------------------------|--------------|---------|---------------|---------|--------------|---------|---------------------|---------|--------------|---------|-----------------------|---------|------------------------|---------|
| | Kanaalstraat | | Bijsterhuizen | | Druuten | | Millingen a/d Rijn | | Heumen | | Groesbeek | | Mook en Middelaar | |
| | Gratis | Betaald | Gratis | Betaald | Gratis | Betaald | Gratis | Betaald | Gratis | Betaald | Gratis | Betaald | Gratis | Betaald |
| Elektronische Apparaten | V | | V | | V | | V | | V | | V | | V | |
| Asbest | V | | V | | V | | V | | V | | V | | V | |
| Gasflessen en brandblussers | V | | V | | | | V | | V | | V | | | |
| B - Hout | V | | V | | V | | V | | V | | V | | V | |
| Autobanden met velg | V | | V | | V | | V | | V | | V | | V | |
| Autobanden zonder velg | V | | V | | V | | V | | V | | V | | V | |
| Piepschuim (EPS) | V | | V | | V | | V | | V | | V | | V | |
| Tuin/snoei afval | V | | V | | V | | V | | V | | V | | V | |
| Harde kunststoffen | V | | V | | V | | V | | V | | V | | V | |
| Matrassen | V | | V | | V | | V | | | V | V | | V | |
| Metalen | V | | V | | V | | V | | V | | V | | V | |
| Papier en karton | V | | V | | V | | V | | V | | V | | V | |
| Textiel | V | | V | | V | | V | | V | | V | | V | |
| Vlakglas | V | | V | | V | | V | | V | | V | | V | |
| Frituurvet | V | | V | | V | | V | | V | | V | | V | |
| Klein Chemisch Afval | V | | V | | V | | V | | V | | V | | V | |
| Flessenglas | V | | V | | V | | V | | V | | V | | V | |
| Herbruikbare goederen | V | | V | | V | | V | | | | V | | V | |
| Plastic + | V | | V | | V | | V | | | V | V | | | V |
| Bouw & sloop (BSA) | | V | | V | | | | V | | V | | V | | V |
| Schoon puin | | V | | V | | | | V | | V | | V | | V |
| Restafval | | V | | V | | | | V | | V | | V | | |
| Grof afval | | V | | V | | | | V | | V | | V | | V |
| Grond | | V | | V | | | | V | | | | V | | |
| Dakleer | | V | | V | | | | V | | | | V | | |
| Gipsplaten | | V | | V | | | | V | | V | | V | | V |
| Geïmpregneerd hout/bielzen | | V | | V | | | | V | | | | V | | |
| Luiers en incontinentiemateriaal | V | | V | | V | | V | | V | | V | | V | |

Afvalstoffen via de milieustraten

Artikel 1 Doelstelling

1. Doel van het gemeentelijke beleid is:
 - a. te voldoen aan de wettelijke verplichting om voor alle inwoners voorzieningen te treffen voor het brengen van grof huishoudelijk afval;
 - b. het scheiden van afvalstromen op de milieustraten te maximaliseren middels het acceptatiebeleid;
 - c. het gebruiksgemak voor de Nijmeegse inwoners zo aantrekkelijk mogelijk te maken.
2. Het streven is een hergebruikspercentage van minimaal 70% te realiseren op de milieustraten.

Artikel 2 Randvoorwaarden

1. Dar ontvangt op de milieustraten alleen huishoudelijk afval van inwoners van aandeelhoudende gemeenten en registreert bezoekers en afvalstromen via elektronische afvalpassen die alle huishoudens hebben ontvangen.
2. Inwoners van Nijmegen kunnen met hun afvalpas grof afval wegbrengen naar elk van de vier regionale milieustraten te weten: Wijchen (Bijsterhuizen), Nijmegen (Kanaalstraat), Millingen aan de Rijn en Groesbeek.
3. De meeste herbruikbare afvalstromen kunnen gratis worden afgegeven. Voor een beperkt aantal afvalstromen (bv grof restafval en puin) geldt een gratis quotum van 200 kg per jaar en daarboven een tarief van 0,16 euro per kilo.
4. Dar biedt op de milieustraten een minimaal voorzieningenniveau conform LAP3.
5. De milieustraten voldoen aan de *Activiteitenregeling milieubeheer*.
6. Dar houdt zich aan de Bewerkerovereenkomst t.a.v. de privacy van persoonsgegevens.
7. De kosten van de exploitatie van de regionale milieustraten worden als volgt tussen de gemeenten verdeeld aan de hand van de werkelijke bezoekersaantallen vanuit de gemeenten:

Bijsterhuizen

- a. Variabele kosten (transport- en verwerking): verrekening van deze kosten op basis van aantal bezoekers (gratis stromen) en kilogrammen (betaalde stromen) uit de gemeenten die gebruik maken van de milieustraat Bijsterhuizen.
- b. Vaste kosten: worden na afloop van het jaar verrekend op basis van werkelijke bezoekersaantallen per gemeente. Met als randvoorwaarde dat er voor zowel de gemeente Nijmegen als Wijchen een plafond geldt van maximaal 50% van de vaste kosten. Hiernaast vindt er voor Nijmegen en/of Wijchen allereerst een verrekening plaats tot het niveau van 50%.

Kanaalstraat, Groesbeek en Millingen a/d Rijn

- a. Variabele kosten (transport- en verwerking): verrekening van deze kosten op basis van aantal bezoekers (gratis stromen) en kilogrammen (betaalde stromen) uit de gemeenten die gebruik maken van de milieustraat.
 - b. Vaste kosten: worden na afloop van het jaar verrekend op basis van werkelijke bezoekersaantallen per gemeente.
8. Met kringloopbedrijven Het Goed en Vraag en Aanbod zijn afspraken gemaakt over de inname van kringloopgoederen. Tussen gemeente Nijmegen en Wijchen is de afspraak gemaakt om de hiermee verbonden verwerkingskosten 50%/50% te verdelen.
 9. In het Acceptatiereglement Dar Milieustraten staan de wijze van exploitatie en de huisregels van de milieustraat beschreven. Het is van toepassing op het aanbieden van grof huishoudelijke afvalstoffen op de milieustraten van Dar door een aanbieder. Indien bezoekers zich, ondanks meerdere aanwijzingen van het personeel, niet houden aan de huisregels, dan is Dar genoodzaakt terreinverboden op te leggen.
 10. Een terreinverbod dat wordt opgelegd, wordt door de relatiebeheerder ter informatie aan de gemeente gecommuniceerd.
 11. Het acceptatiereglement alsmede informatie over de openingstijden (en eventuele afwijkingen i.g.v. feestdagen) staan vermeld op de website van Dar (www.dar.nl).
 12. Het (grof) restafval dient o.b.v. de aanleververplichting van de MARN-gemeenten bij ARN B.V. te worden aangeleverd, waar het wordt verbrand met energijeterugwinning.
 13. Alle overige afvalstromen worden door Dar aangeboden aan be- of verwerkingsbedrijven teneinde een maximaal hergebruik van deze afvalstromen te realiseren.

Artikel 3 Taken gemeente

De gemeente informeert Dar tijdig in geval de tariefstelling voor de betaalde afvalstromen wijzigt.

Artikel 4 Taken Dar

1. Het beheren (waaronder vergunningen en acceptatiereglement) en exploiteren van de milieustraten, waaronder de inname (deels tegen betaling), de registratie en de tijdelijke opslag van de afvalstoffen die op de milieustraten worden aangeboden, evenals het onderhoud van de milieustraten.
2. Dar streeft voor alle gescheiden grof huishoudelijk afval naar een optimum qua kostenefficiëntie (gescheiden inzameling versus integraal verbranden), milieurendement (scheidingsdoelstelling grof afval) en serviceniveau (serviceniveau voor burger/acceptatie/wetgeving).
3. Dar registreert alle betalende bezoekers.
4. Het op vertoon van de sloopbeschikking van Bouwen en Wonen gratis beschikbaar stellen van zich daartoe geëigende inpakmiddelen voor het verpakken van asbest en op een later tijdstip accepteren van asbest in deze inpakmiddelen.
5. Dar zorgt voor duidelijke informatie voor de gebruikers van de milieustraat over de te scheiden categorieën afvalstoffen, de acceptatievoorwaarden, de tarieven en de afwijkende openstellingtijden in verband met feestdagen, vierdaagse etc., zowel op de website als in de Afvalkalender als op de milieustraat.

Klantcontactcentrum en klachtenmanagement (KCC)

Artikel 1

1. Het Klantcontactcentrum (KCC) is hét aanspreekpunt voor bewoners voor de activiteiten die Dar uitvoert.
2. Verzoeken, vragen, meldingen en klachten van inwoners komen via alle kanalen centraal bij het KCC binnen en worden vanuit daar en binnen de gestelde normtijden opgevolgd.
3. Er is een verschil tussen klachten en meldingen:
 - a. Klachten betreffen de bedrijfsvoering en/of de dienstverlening
 - b. Meldingen betreffen de dienstverlening (bijvoorbeeld een niet geleegde container).
4. Dar verzamelt alle klachten en meldingen in één centraal overzicht.
5. Het is de taak van Dar om de afwijkingen in de dienstverlening te corrigeren en de afhandeling van meldingen en klachten te volgen.
6. Nijmegen en Dar gebruiken meldingen voor het verbeteren van de dienstverlening en om de bedrijfsprocessen te optimaliseren.
7. Stip op de horizon is dat Dar de Meld & Herstellijn van de gemeente in beheer neemt en verantwoordelijk is voor de afhandeling van alle klachten, meldingen en overige klantcontacten ten aanzien van de fysieke buitenruimte.
8. Dar en de gemeente hanteren dezelfde afhandeltijden bij het KCC.

Artikel 2 Doel KCC

1. Het hoofddoel is bewonerstevredenheid. Dar scoort op dit onderdeel minimaal een 7,0.
2. Een goede bereikbaarheid van het KCC voor bewoners.
3. Een goede afhandeling van meldingen binnen de gestelde termijnen.
4. Een goede afhandeling van klachten draagt positief bij aan de bewonerstevredenheid.

Artikel 3 Bereikbaarheid

1. Dar biedt de kanalen post, e-mail, telefonie, balie, website, app en sociale media aan.
2. Het staat Dar vrij om gedurende de contractperiode wijzigingen aan te brengen in de aangeboden kanalen, mits de bewoners tevredenheid gelijk blijft of verbetert en de kostprijs niet stijgt.

Artikel 4 Openingstijden

1. Dar hanteert de volgende openingstijden voor het KCC: op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur.
2. Het staat Dar vrij om gedurende de contractperiode wijzigingen aan te brengen in de openingstijden, mits de bewonerstevredenheid gelijk blijft of verbetert en de kostprijs niet stijgt. Buiten de openingstijden is Dar altijd telefonisch bereikbaar voor calamiteiten.
3. Dar hanteert de volgende KPI's:
 - a. Telefonische bereikbaarheid: minimaal 95%;
 - b. Telefonische Service level: minimaal 80% binnen 30 seconden;
 - c. Email inhoudelijke reactietijd: binnen 5 werkdagen;
 - d. Bieven reactietijd: binnen 10 werkdagen verzonden;
 - e. Meld- en herstelmeldingen: binnen 5 werkdagen opgelost of een bericht over de afhandeltermijn indien oplossen binnen 5 werkdagen niet mogelijk is.

Artikel 5 Meldingen

1. Meldingen betreffen de dienstverlening (bijvoorbeeld een niet geleegde container).
2. De reactietijden zijn kanaalafhankelijk. Voor de doorlooptijden zijn additionele KPI's vastgesteld:
 - a. Afgehandeld binnen 5 werkdagen
 - b. Indien niet afgehandeld, dan wel een reactie binnen 5 werkdagen waarin aangegeven wordt wat bewoner wanneer kan verwachten.
3. Meldingen die binnenkomen op een werkdag vóór 16.00 uur: deze dag telt als eerste dag.
4. Meldingen die binnenkomen op een werkdag na 16.00 uur: de eerstvolgende werkdag telt als eerste dag.
5. Feestdagen en weekenddagen tellen niet mee.

Artikel 6 Klachten

Klachten betreffen geëscaleerde meldingen en/of gaan over gedrag en houding van personeel.

1. De reactietijden zijn kanaalafhankelijk. Voor de doorlooptijden zijn additionele KPI's vastgesteld:
 - a. Afgehandeld binnen 5 werkdagen.

- b. Indien niet afgehandeld, dan wel een eerste reactie binnen 1 werkdag waarin aangegeven wordt wat bewoner wanneer kan verwachten.

Artikel 7 Bewonerstevredenheid

1. Dar meet de bewonerstevredenheid jaarlijks via een Bewonerstevredenheidsonderzoek (BTO), waarbij ook specifiek de Customer Effort Score (CES) wordt gemeten.
2. De prestatie van Dar meten we af aan de hand van deze twee KPI's:
 - a. BTO: gemiddeld een 7,0 op het onderdeel klantcontactcentrum.
 - b. CES: gemiddeld een 7,0.

De gemeente Nijmegen gevestigd te Nijmegen, Korte Nieuwstraat 6, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door J.P. Broeren, wethouder met de portefeuille Wijken, Openbare Ruimte en Vastgoed, Sport en Accommodaties.

Hierna te noemen: de gemeente

en

Dar N.V. gevestigd te Nijmegen, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door G.M.T. de Bruin, Algemeen directeur.

Hierna te noemen: Dar

Hierna gezamenlijk te noemen: de gemeente en Dar

overwegende dat

- de gemeente binnen haar gemeentegrenzen verantwoordelijk is voor het beheer (inzamelen, bewerken en verwerken) van de huishoudelijke afvalstoffen (hierna "Afvalbeheer") en voor het integraal beheer van de openbare ruimte (hierna "IBOR");
- de gemeente en Dar een Overeenkomst van samenwerking en dienstverlening 2024 zijn aangegaan voor het afvalbeheer en onderhoud en reiniging openbare ruimte
- de inbestedingsovereenkomst ten grondslag ligt aan en prevaleert boven deze overeenkomst;
- voornoemde overeenkomsten de grondslag vormen voor werkzaamheden die Dar als opdracht-nemer uitvoert in opdracht van de gemeente als opdrachtgever;
- de gemeente en Dar tot doel hebben een verbeterde samenwerking tussen hen aan te gaan voor werkzaamheden in het kader van het onderhoud en de reiniging openbare ruimte in Nijmegen en hiertoe deze overeenkomst willen opstellen.

verklaren het volgende te zijn overeengekomen:

1.1.1 Context en positionering

Artikel 1 Gezamenlijke missie, visie en doelstellingen

1. De gemeente en Dar faciliteren een leefbare en toekomstbestendige openbare ruimte.
2. De gemeente en Dar vernieuwen het beheer van de openbare ruimte naar een manier van werken waarin we meer ruimte geven aan bewoners, ondernemers, aannemers, maatwerk en duurzame oplossingen.
3. Het vernieuwen van het beheer krijgt vorm aan de hand van 4 concrete pijlers:
 - a. Gedifferentieerd beheer;
 - b. Participatie;
 - c. Integraal werken;
 - d. Duurzaam beheer.
4. Het voorgaande lid leidt tot 4 hoofddoelstellingen:
 - a. De gemeente en Dar maken bewustere keuzes voor de inrichtings- en onderhoudsniveaus in de openbare ruimte die beter aansluiten bij de beleving van de gebruikers;
 - b. De gemeente en Dar stimuleren bewoners en ondernemers meer verantwoordelijkheid te nemen in hun eigen woon- en werkomgeving;
 - c. De gemeente en Dar stemmen zaken in de wijken beter op elkaar af door integraler en op basis van regie samen te werken;
 - d. De gemeente en Dar richten de openbare ruimte in en beheren deze zodanig dat het CO₂-verbruik met 20% afneemt en er 10% meer circulaire grondstofstromen tot stand komen.
5. Met de doelstellingen uit het voorgaande lid kunnen de gemeente en Dar inhoud geven aan een gezamenlijke planning, hierna te noemen "OGSM", die als document buiten deze overeenkomst een formele status heeft.

Artikel 2 Omvang dienstverlening

1. Het werkgebied omvat de gehele stad Nijmegen.
2. De dienstverlening kan grofweg in 3 elementen worden ingedeeld:
 - a. Algemene werkzaamheden;

- b. Werkzaamheden IBOR;
 - c. Werkzaamheden Afvalbeheer.
3. Voor de algemene werkzaamheden en werkzaamheden Afvalbeheer geldt dat deze op het gehele werkgebied van toepassing zijn.
 4. Voor de werkzaamheden IBOR geldt dat deze binnen het werkgebied toebedeeld zijn aan stadsdelen.

Artikel 3 Kritische Prestatie Indicatoren

Dar dient te voldoen aan de volgende kritische prestatie indicatoren:

- a. Een minimale burgertevredenheid van een 7,0;
- b. Minimaal te voldoen aan het Mariken kwaliteitsniveau, zijnde de technische eisen die in deze overeenkomst staan vermeld.

1.1.2 Samenwerking

Artikel 1 Samenwerking

1. De gemeente en Dar zijn een samenwerking aangegaan teneinde de dienstverlening aangaande het beheer van de huishoudelijke afvalstoffen en het onderhoud en de reiniging van de openbare ruimte binnen de gemeente te regelen.
2. De overeenkomst gaat in op 1 januari 2024 en geldt voor 1 jaar.
3. De gemeente kan de overeenkomst, met inachtneming van een termijn van 3 maanden, gedeeltelijk uitbreiden dan wel inperken.
4. De gemeente en Dar werken samen op basis van vertrouwen.
5. De gemeente en Dar delen hun kennis en ervaring van beheer openbare ruimte en afvalinzameling.
6. De gemeente en Dar informeren elkaar open en transparant, zowel gevraagd als ongevraagd.
7. De gemeente en Dar informeren elkaar actief bij gebreken of ondermaatse (beeld)kwaliteit in de openbare ruimte en treden waar mogelijk op.

Artikel 2 Organisatie

1. De gemeente stelt het beleid vast, waarbij Dar een adviserende rol heeft bij het opstellen van het beleid.
2. Dar draagt voor de gemeente de verantwoordelijkheid om middels regievoering het beheer van de openbare ruimte tegen marktconforme prijzen uit te voeren dan wel op ontwikkelingen in te spelen. De gemeente heeft een adviserende rol richting Dar over optimalisatie van de uitvoering.
3. De gemeente en Dar hebben een gezamenlijke meerjarenplanning die de gewenste ontwikkeling van de samenwerking en dienstverlening in de toekomst weergeeft.
4. De gemeente en Dar stellen in januari een jaaragenda vast.
5. De gemeente en Dar zijn beide individueel verantwoordelijk voor een correcte uitvoering van de eigen taken. Ze zien erop toe dat het gewenste kwaliteitsniveau van de geleverde diensten wordt gehaald en dat de andere partijen goed worden geïnformeerd.
6. De gemeente en Dar zijn beide verantwoordelijk voor het respecteren van de bij de specifieke werkzaamheden van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
7. Het is Dar toegestaan (een deel van) zijn activiteiten uit te besteden, maar Dar is en blijft verantwoordelijk voor de door de onderaannemer uit te voeren werkzaamheden.

Artikel 3 MT's/strategisch overleg

1. Beide MT's van zowel de gemeente als Dar of een bevoegde afvaardiging hiervan, zijn gezamenlijk bevoegd om de meerjarenplanning inclusief het jaarplan op te stellen, vast te stellen en te wijzigen.
2. Het MT van de gemeente is bevoegd om de dienstverlening, in het kader van de meerjarenplanning, uit te breiden.
3. Uitbreiding of inperking zoals bedoeld in artikel 1 lid 4 vindt uitsluitend plaats na overleg tussen de beide MT's.

Artikel 4 Tactisch overleg

1. Het tactisch overleg wordt gevormd door de manager Advies en Relatiebeheer van Dar en de producteigenaren van Afval & Reiniging en van Groen, Spelen en Straatmeubilair. Het overleg wordt aangevuld door vertegenwoordigers vanuit het Contractteam.

2. De manager en de producteigenaren zijn eindverantwoordelijk voor de uitvoering en het actueel houden van de meerjarenplanning inclusief het jaarplan.
3. De manager en de producteigenaren zijn eindverantwoordelijk voor de uitvoering van het contract binnen de afgesproken aspecten tijd, geld en kwaliteit.
4. De manager en de producteigenaren leggen verantwoording af aan beide MT's.

Artikel 5 Contractteam

1. Het contractteam bestaat uit de relatiebeheerder en de contractmanager.
2. Het contractteam is verantwoordelijk voor de uitvoering van het contract binnen de afgesproken aspecten tijd, geld en kwaliteit en de vastlegging van wijzigingen hiervan.
3. De gemeente is verantwoordelijk voor de toetsing of de contracteisen aansluiten op de verwachtingen, wensen en resultaten van de projecten (het wat).
4. Dar is verantwoordelijk voor een correcte en aantoonbare uitvoering van het contract (het hoe).
5. Het contractteam legt verantwoording af aan het tactisch overleg.
6. Het contractteam stelt de meerjarige overall planning, jaarplanning en detailplanningen op.
7. Het contractteam evalueert in december a.d.h.v. de jaaragenda het afgelopen uitvoeringsjaar. Hieruit volgen aandachtspunten t.b.v. het opleverdossier en leerpunten worden opgenomen in de jaaragenda voor het toekomstige jaar.

Artikel 6 Projectgroep

1. Een projectgroep bestaat uit de mensen die aangewezen zijn door het tactisch overleg om deel te nemen aan de projectgroep.
2. Een projectgroep is verantwoordelijk voor de uitvoering van een project voortkomend uit de meerjarenplanning inclusief het jaarplan.
3. Een projectgroep legt verantwoording af aan het tactisch overleg.

Artikel 7 Kernteam

1. Een kernteam bestaat uit een teamleider, (uitvoerend) toezichthouder van Dar, wijkregisseur, vakopzichter en toezichthouder van de gemeente.
2. Een kernteam bespreekt en beoordeelt operationele (kwaliteits)aspecten en (burger)wensen.
3. Een kernteam laadt het jaarprogramma groen en grijs op middels deelopdrachten.
4. Een kernteam heeft de taak om buiten het jaarprogramma om kleine werken versneld weg te zetten.
5. Een kernteam heeft de verantwoordelijkheid om te beoordelen of deelopdrachten dienen te worden getoetst door de gemeente.

Artikel 8 Regionaal overleg

1. Naast de overlegstructuur op gemeentelijk niveau bestaat er een regionaal ambtelijk en een bestuurlijk opdrachtgeverplatform. Deze platforms hebben als doel om gezamenlijk namens alle opdrachtgevers richting te geven aan de werkzaamheden van Dar NV. Binnen deze platforms wordt kennis gedeeld en afstemming gezocht in de actuele vraagstukken. Het ambtelijk overleg is voorbereidend op het bestuurlijk overleg.
2. De platforms zijn beslissingsbevoegd om in de opdrachtgever-/ opdrachtnemersrelatie een algemeen kader c.q. richting aan Dar NV te geven. Dit kader kan leiden tot een aanpassing van de dienstverleningsovereenkomst.
3. De frequentie van het bestuurlijk platform is minimaal twee keer per jaar. De agenda wordt afgestemd met het ambtelijk platform. Het ambtelijk platform komt circa 6-8 keer per jaar bij elkaar. Dar verzorgt de uitnodigingen, agenda en verslaglegging van de overleggen. Het overleg wijst uit haar midden een voorzitter aan.

Artikel 9 Escalatie

1. De kernteams leggen structurele discussiepunten binnen het contract en wensen die niet passen binnen de overeenkomst ter bespreking en besluitvorming voor aan het contractteam.
2. Het contractteam escaleert, indien nodig, naar het tactisch overleg.

1.1.3 Interactie

Artikel 1 Overleg

1. Voor een goede samenwerking is overleg nodig. Het doel van ieder overleg is het tijdig uitwisselen van informatie over de voortgang van de uitvoering om tijdig te kunnen bijsturen op het behalen van de (contract)doelstellingen.
2. De gemeente en Dar overleggen:
 - a. Op operationeel niveau in de kernteams;
 - b. Op contract niveau in het contractteam;
 - c. Op tactisch niveau tussen manager Klant en Advies Dar, de producteigenaren van Afval en Reiniging en van Groen, Spelen en Straatmeubilair en een afvaardiging uit het contractteam;
 - d. Op strategisch niveau tussen directie Dar en MT Stadsbeheer.

Artikel 2 Verantwoording inclusief rapportages

1. Dar legt de uitvoering van werkzaamheden en de daarmee behaalde resultaten vast.
2. Dat doet Dar zodanig dat de gemeente, via rapportages, audits of antwoorden op vragen vanuit het ambtelijk apparaat, inzage heeft in de kwaliteit en/of frequentie van de uitgevoerde werkzaamheden.
3. Dar verzorgt rapportages voor het contractteam, zodat de voortgang van de uitvoering besproken kan worden.
4. Aan het einde van het uitvoeringsjaar stellen Dar en gemeente gezamenlijk een opleverdossier op. Dar legt hierin ten minste (financiële) verantwoording af over het uitgevoerde jaar.

1.1.4 Betaling, Sanctie en Risicoverdeling

Artikel 1 Betaling reguliere werkzaamheden

1. De gemeente betaalt de reguliere werkzaamheden vooraf, op basis van maandelijkse termijnen.
2. Indien blijkt dat Dar het werk niet conform de afspraken uitvoert, dan wel de werkzaamheden niet leiden tot de vereiste kwaliteit (zie paragraaf 2, artikel 2), treden de gemeente en Dar, alvorens nakoming te vorderen, in overleg.
3. De gemeente en Dar streven daarbij naar het alsnog behalen van de afgesproken kwaliteit.

Artikel 2 Betaling projecten

1. De gemeente betaalt, in afwijking op de inbestedingsovereenkomst, de projecten achteraf nadat Dar het werk van de onderaannemer heeft getoetst.
2. De gemeente toetst uiterlijk binnen 1 maand na betaling aan Dar het uitgevoerde werk.
3. Indien uit de toets blijkt dat Dar het werk niet conform de afspraken heeft uitgevoerd, dan wel de werkzaamheden niet leiden tot de vereiste kwaliteit (zie paragraaf 2, artikel 2), treden de gemeente en Dar, alvorens nakoming te vorderen, in overleg.
4. De gemeente en Dar streven daarbij naar het alsnog behalen van de afgesproken kwaliteit.
5. De gemeente en Dar kunnen in afwijking van dit artikel een andere betalingsregeling overeenkomen.

1.1.5 Kwaliteitsmanagement

Artikel 1 Kwaliteitsborging

1. Dar voert een kwaliteitssysteem om te waarborgen dat de contractuele bepalingen worden geïmplementeerd en nageleefd. Een onderdeel hiervan is het opstellen van een keuringsplan voor de dienstverlening.
2. Dar stelt zich ten doel om de klanttevredenheid te verhogen door het systeem doeltreffend toe te passen, met inbegrip van processen voor verbetering van het systeem alsmede de borging van het voldoen aan de contractuele bepalingen.
3. Dar geeft inzicht in hoe de werkzaamheden uitgevoerd worden door jaarlijks meerdere uitvoeringssessies te organiseren. Het aantal en de onderwerpen van de uitvoeringssessies worden gezamenlijk vastgesteld.
4. In aanvulling of afwijking op artikel 8.7. van ISO9001:2015 dient Dar:
 - a. binnen 10 werkdagen na het constateren van een afwijking als bedoeld in de ISO, alle te treffen maatregelen gedocumenteerd te hebben;

- b. alleen bij zwaarwegende afwijkingen een machtiging te verkrijgen voor aanvaarding met toestemming van de gemeente (concessie);
 - c. bij het niet of niet binnen een bepaalde termijn kunnen oplossen van de afwijking een wijziging op te stellen en vast te leggen.
5. In aanvulling of afwijking op artikel 7.5 van ISO9001:2015 dient Dar:
- a. ervoor zorg te dragen dat gedocumenteerde informatie actueel is;
 - b. ervoor zorg te dragen dat de gemeente te allen tijde inzicht heeft in deze actuele gedocumenteerde informatie;
 - c. middels een vrijgaveprocedure invulling te geven aan de vaststelling van gedocumenteerde informatie.
6. Dar dient bij de uitvoering rekening te houden met de bindende en informatieve.

Artikel 2 Social Return of Investment (SROI)

Dar dient in aanvulling op de investeringsovereenkomst minimaal 7,5% van de looncomponent van deze overeenkomst en het groenverzamelbestek per jaar als SROI te realiseren.

1.2 Omgevingsmanagement

Artikel 1 Verkrijgen van vergunningen, beschikkingen, toestemmingen

Dar is verantwoordelijk voor de benodigde vergunningen, beschikkingen, toestemmingen en meldingen van werkzaamheden en bijzondere situaties.

Artikel 2 Roeren van grond

Bij archeologische waarden, verdachte vondsten (NGE), kabels en leidingen en bodem- en milieumaatregelen dient Dar te handelen naar geldende wet- en regelgeving en gemeentelijk beleid.

Artikel 3 Waarborgen bereikbaarheid en beperken (verkeers)hinder

Dar moet de bereikbaarheid van belanghebbenden waarborgen en zoveel mogelijk de (verkeers)hinder beperken.

Artikel 4 Werktijden

1. De reguliere werktijden zijn op werkdagen van 7.00 uur tot 19.00 uur (dag periode).
2. Werken buiten de reguliere werktijden, het werken op zaterdag en zondagen, feestdagen en dergelijke, vereist de goedkeuring van de gemeente.
3. Dar dient werkzaamheden aan doorgaande wegen alleen uit te voeren binnen de uren zoals beschreven in 'Werkbare uren'.
4. Tijdens de vierdaagse mogen geen werkzaamheden worden uitgevoerd. Werklocaties voorafgaand aan de vierdaagse veilig en opgeruimd dienen te worden achtergelaten.
5. Bij werkzaamheden buiten de reguliere werktijden, op feestdagen en indien niet voldaan kan worden aan het bouwbesluit 2012 (artikel 8.3 en 8.4) gelden de beleidsregels van de gemeente beschreven in 'Beleidsregels geluidshinder als gevolg van werkzaamheden' d.d. 30 maart 2018 of een recentere versie hiervan (zie <http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/Actueel/Nijmegen/CVDR609133.html>).

Artikel 5 Calamiteiten

1. Dar dient 24 uur per dag bereikbaar en inzetbaar te zijn om in geval van een calamiteit onmiddellijk zorg te dragen voor het herstellen of aanbrengen van verkeersmaatregelen binnen het plangebied of andere aanwijzingen van de wegbeheerder op te volgen.
2. De gemeente is verantwoordelijk voor een calamiteit en het veiligstellen van de werkomgeving waarin de calamiteit heeft plaatsgevonden.
3. Dar assisteert de gemeente bij het veiligstellen van de openbare ruimte na een calamiteit.
4. Dar hanteert voor het uitvoeren van calamiteiten selectiecriteria:
 - a. Uitsluitingen;
 - b. Uitvoeren van calamiteiten met eigen personeel en eigen voertuigen;
 - c. Uitvoeren van calamiteiten door een gecontracteerde onderaannemer.
5. Dar bepaalt de volgorde waarin de werkzaamheden uitgevoerd worden.
6. Calamiteiten worden binnen (7.30-16.00 uur) en buiten kantoor tijd (16.00-7.30 uur) uitgevoerd.
7. Binnen kantoor tijd hebben werkzaamheden in het kader van calamiteiten voorrang op de reguliere werkzaamheden.

8. Werkzaamheden voortvloeiend uit calamiteiten worden op regie uitgevoerd.
9. Werkzaamheden die niet beschreven zijn in deze overeenkomst zijn uitgesloten als werkzaamheden als gevolg van een calamiteit. Er geldt een uitzondering voor een aantal werkzaamheden:
 - a. Veiligstellen van asbestlocaties;
 - b. Opruimen van kadavers (ook van oevers en uit water);
 - c. Opruimen algenmatten;
 - d. Veiligstellen van chemisch afval.

Artikel 6 Flora en Fauna

1. Dar dient te werken met het bindende document 'gedragscode Flora- en Faunawet bestendig beheer en onderhoud groenvoorzieningen'(22 oktober 2014) van Vereniging Stadswerk Nederland (te vinden via www.stadswerk.nl).
2. Dar dient een plan van aanpak op te stellen conform 'gedragscode Flora- en Faunawet bestendig beheer en onderhoud groenvoorzieningen'.
3. Dar dient het te realiseren contract uit te werken tot een plan van aanpak Flora- en Faunawet, voorafgaand aan de werkzaamheden een risicoanalyse Flora- en Faunawet analyse uit te voeren en een eventuele inspectie te verrichten van het terrein voorafgaand aan de uitvoering van de onderhoudsmaatregelen.

Artikel 7 Extreme weersomstandigheden

1. Er is sprake van extreem weer als weersomstandigheden het openbare leven dreigen te ontwrichten of wanneer er levensgevaarlijke omstandigheden dreigen. Onder andere valt te denken aan sneeuw, storm, droogte en hitte.
2. In geval van extreme weersomstandigheden, beoordeelt Dar hoe zij haar werkzaamheden veilig kan uitvoeren. Hierbij kijkt Dar zowel naar de veiligheid van het personeel van Dar als de veiligheid van burgers. Eventuele consequenties van aanpassingen in de dienstverlening naar aanleiding van extreme weersomstandigheden worden vooraf door Dar gecommuniceerd aan de gemeente.
3. Indien de afval dienstverlening wordt aangepast worden aanvullende kosten niet bij de gemeente in rekening gebracht en worden mogelijke besparingen van Dar niet aan de gemeente vergoed. Als een van beide partijen vindt dat verrekening nodig is, dan treden we hierover in overleg.
4. Indien het stormprotocol aangaande IBOR dienstverlening in werking treedt, worden de betreffende werkzaamheden gezien als project en gefactureerd op basis van regie. In het stormprotocol zijn voorwaarden opgenomen voor de facturatie. Ook gaat het protocol in op de werkwijze.
5. Indien er sprake is van extreme weersomstandigheden en het stormprotocol treedt niet in werking maar Dar voert wel extra werkzaamheden uit, dan informeert Dar hierover de gemeente. Indien de extra werkzaamheden mogen worden gefactureerd, dan onderbouwt Dar de kosten (waar mogelijk zo gedetailleerd mogelijk) door inzicht te geven in locaties, uren, materiaal en materieel.
6. Bij stormachtig weer neemt Dar de volgende maatregelen tegen verwaaiing van plastic+ zakken:
 - A. In reguliere/algemene communicatie vermelden wat bewoners bij harde wind kunnen doen tegen verwaaiing.
 - B. Voorafgaand aan een verwachte storm via online kanalen en (bij vernieuwing van de Dar app) via push meldingen bewoners attent maken op de storm en vragen mee te helpen verwaaiing van zakken te voorkomen.
 - C. Op plekken waar gebleken sprake is van hinderlijke verwaaiing (naar water of op drukke wegen) aanwonende bewoners jaarlijks via ansichtkaarten verzoeken hun plastic+ zakken aan elkaar te knopen.
 - D. Op verwachte stormdagen extra aandacht van de IBOR afdeling voor risicolocaties en zo nodig preventief zakken verwijderen voor de inzamelronde.
 - E. Effectiviteit van bovenstaande maatregelen na een storm evalueren en bepalen of er aanpassingen nodig zijn.

1.3 Technisch management

Artikel 1 Werkvoorbereiding Regulier onderhoud

1. Dar verricht alle werkzaamheden die nodig zijn om de gevraagde dienstverlening goed, tijdig en juist uit te kunnen voeren.
2. Indien dit betekent dat werkzaamheden worden uitbesteed aan andere partijen, wordt gemeente Nijmegen hierbij betrokken. Dit wordt geborgd op de jaaragenda van het CBT zodat in januari van

elk jaar Gemeente Nijmegen wordt geïnformeerd en wordt betrokken over de aard van de aanbesteding en de planning van het proces.

- 3.** Daar waar het groenareaal niet meer aan de kwaliteitseisen voldoet, dient Dar voorstellen voor herstel in.

INTERNE WERKINSTRUCTIE

Klacht of melding?

Een melding is een mededeling over een gebeurtenis of een omstandigheid met betrekking tot de dienstverlening van Dar.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, persoon, product of proces van de afhandeling van een melding of klacht zelf. De melder verwacht expliciet een reactie of oplossing.

Criteria

Gaat afvalinzameling niet goed en gebeurde dit al een keer eerder? Dan markeert medewerker KCC met "herhaalmelding". Gaat het vaker mis? Dan wordt het een klacht. Een melding moet hierbij voldoen aan de volgende criteria:

- Op een adres zijn meerdere meldingen binnen een bepaalde periode geregistreerd (per afvalstroom).
- Vernieling, intimidatie en bedreiging
- Alle negatieve uitingen over personeel (categorie personeel – onbeleefd behandeld door medewerker Dar)

Constaateert medewerker KCC bij afhandeling van de meldingen dat er sprake is van een klacht? Dan verandert de medewerker de categorie naar klachten of onbeleefd behandeld door personeel.

De klachtencoördinator neemt de klacht verder in behandeling. Twijfelt een medewerker KCC of iets een klacht is? Dan overlegt deze altijd met de klachtencoördinator. Kunnen zij het niet eens worden? Dan beslist Hoofd KCC.

Afhandeltermijn

- Ontvangstbevestiging binnen 1 werkdag na indiening
- Afhandeltermijn klacht: 5 werkdagen

Klant niet eens met afhandeling

Wijs klant op de mogelijkheid om hierop in beroep te gaan en dat via de mail aan te geven. Die mail wordt dan behandeld door hoofd KCC.

Schade

Klachten en meldingen over schade en de afhandeling daarvan zet je niet in het meldingen systeem. Deze stuur je meteen naar de afdeling schade (schade@dar.nl).

EXTERN

Voor vragen en meldingen kunt u contact opnemen met het KlantContactCentrum van Dar. Bent u ontevreden over hoe Dar uw vraag of melding heeft opgepakt? Of voelt u zich onjuist bejegend door een medewerker? Dan kunt u een klacht indienen. Wij zien erop toe dat klachten op een goede manier, tijdig en volledig worden behandeld. Hiervoor hebben wij een klachtenregeling. De klachten, het proces en uitkomsten zijn belangrijk. Voor u, voor ons en voor het continu verbeteren van onze processen en dienstverlening.

Zo werkt de klachtenregeling

1 Meld uw klacht

U meldt de klacht via ons online-meldingsformulier. Klik hiervoor op de button onderaan deze pagina. Een klacht moet aan de volgende voorwaarden voldoen:

- De klacht is niet discriminerend
- De klacht is niet anoniem
- De klacht is in het Nederlands (indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling).
- In de klacht staat in elk geval de naam van de klager, adres en telefoonnummer, de datum waarop de klacht is verstuurd en een beschrijving van het voorval

Let op: telefonische en/of mondelinge klachten nemen wij alleen informeel in behandeling.

2 Er wordt onderzoek gedaan

Onze klachtencoördinator onderzoekt uw klacht. Hierbij wordt altijd contact met u opgenomen.

3 U ontvangt onze reactie

U ontvangt binnen één werkdag een ontvangstbevestiging en binnen 5 dagen een reactie op uw klacht.

4 Laat ons weten of u tevreden bent over de afhandeling

Wij horen graag of uw klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

5 Uw klacht is niet naar tevredenheid afgehandeld

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht dan verzoeken wij u, via het meldingsformulier, dat aan te geven. De afhandeling daarvan zal opgepakt worden door het hoofd KlantenContactCentrum.

BUTTON