

Bijlage C Werkwijze binnen de Overeenkomst

Het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit is Opdrachtgever binnen deze Overeenkomst, namens de Deelnemende diensten. <naam opdrachtnemer> is de Opdrachtnemer binnen deze overeenkomst. De Monostroom van de Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer getransporteerd en verwerkt.

Wanneer in dit document gesproken wordt over 'de contractmanager' dan wordt bedoeld: de centraal contractmanager Afval en Grondstoffenmanagement van Opdrachtgever of een aangewezen vervanger. Voor overige definities wordt verwezen naar bijlage A KPI. De voorwaarden in Bijlage C gelden in aanvulling op de in de Bijlage A KPI omschreven voorwaarden. Bijlage A KPI is leidend in zoverre sprake is van tegenstrijdige bepalingen tussen Bijlage C en Bijlage A.

Opdrachtnemer voert een weging uit, welke op verzoek wordt gedeeld met Opdrachtgever. Daarna wordt de Monostroom conform het gestelde in de aanbestedingsdocumenten, inclusief Inschrijving, verwerkt.

In het geval van incidenten, vragen of klachten dient de communicatie via de contactpersoon van Opdrachtgever te verlopen. Dit geldt voor alle situaties die binnen deze Overeenkomst kunnen ontstaan en niet door Opdrachtnemer zelf opgelost kunnen worden binnen het (in de aanbestedingsdocumenten) gestelde kader. Een aantal specifieke situaties worden hieronder toegelicht:

Problemen bij de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben een overeenkomst voor de uitvoering van de gevraagde diensten. Wanneer problemen ontstaan binnen de samenwerking, dan neemt Opdrachtnemer eerst contact op met de contractmanager. De contractmanager pakt het probleem op en probeert met de betrokken partijen tot een acceptabele oplossing te komen. Wanneer dit niet tot een acceptabele oplossing leidt, kan Opdrachtnemer de situatie escaleren naar de categoriemanager Afvalzorg en Grondstoffenmanagement van Opdrachtgever.

Klachten

Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kunnen om allerlei redenen klachten ontstaan, in deze tekst gaan we uit van twee soorten klachten. 1. Klachten van Opdrachtnemer over Opdrachtgever. 2. Klachten over Opdrachtnemer.

In het geval dat Opdrachtnemer een klacht heeft met betrekking tot de (uitvoering van de) Overeenkomst, is de eerste contactpersoon de contractmanager. De klacht wordt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 1 week gemeld na datum ontstaan van de klacht. Opdrachtnemer geeft daarbij de volgende informatie zo specifiek mogelijk en schriftelijk (per e-mail) door:

- Een korte omschrijving van de klacht
- Wanneer de situatie plaatsvond (inclusief datum en tijd)
- Welke partij(en) betrokken zijn bij het ontstaan van de klacht

De contractmanager ontvangt deze informatie en stelt, indien nodig, vragen om een compleet beeld van de klacht te krijgen. Vervolgens wordt met de juiste Deelnemende dienst(en) contact opgenomen om de klacht af te handelen en tot een oplossing te komen. Op het moment dat de klacht is afgehandeld, ontvangt Opdrachtnemer hierover bericht.

In het geval dat Opdrachtgever een klacht heeft over Opdrachtnemer, wordt deze eerst schriftelijk (per e-mail) en zo specifiek mogelijk uitgewerkt aan de hand van de volgende vragen:

- Een korte omschrijving van de klacht
- Wanneer de situatie plaatsvond (inclusief datum en tijd)
- Welke partij(en) betrokken zijn bij het ontstaan van de klacht

De contractmanager ontvangt de klacht en bepaalt of de klacht gegrond is. De ingediende klacht geldt als een klacht zoals bedoeld in bijlage A KPI.

De contractmanager stuurt de uitwerking van de klacht per e-mail aan de contactpersoon van Opdrachtnemer. Hierna vindt, uiterlijk binnen 48 uur na datum en tijd verzending klacht door de

contractmanager, een eerste overleg plaats tussen de contractmanager en de contactpersoon van Opdrachtnemer. In dit overleg wordt bepaald

- hoe de klacht zal worden afgehandeld;
- welke acceptabele oplossing wordt geboden;
- wat er nodig is van de betrokken partijen.

Standaard wordt uitgegaan van twee weken na datum en tijd verzending klacht door contractmanager als termijn voor het oplossen van de klacht, hiervan kan, in overleg tussen de contractmanager en de contactpersoon van Opdrachtnemer, worden afgeweken indien dit noodzakelijk is. Indien het niet mogelijk is om direct een oplossing te bieden, wordt een termijn afgesproken waarin dit mogelijk is.

Zodra de klacht is afgehandeld en tot een oplossing is gekomen, koppelt Opdrachtnemer dit schriftelijk (per e-mail) terug aan de contractmanager.

De contractmanager voegt de uitwerking van de klacht, de besproken oplossing en de terugkoppeling door de Opdrachtnemer toe aan het contractdossier.

Problemen bij de verwerking van de Monostroom en/of het voldoen aan de gestelde eisen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verwerking van de Monostroom conform de gestelde eisen en middels de wijze zoals opgegeven in de inschrijving. Wanneer dit, om welke reden dan ook, niet mogelijk is, stelt Opdrachtnemer de contractmanager zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 48 uur na datum en tijd ontstaan probleem van de situatie op de hoogte. Hierbij is het belangrijk dat de contractmanager wordt geïnformeerd over de situatie die is ontstaan, de oorzaak of reden dat het verwerkingsproces niet meer voldoet en op welke termijn een oplossing geïmplementeerd is.

Problemen bij de weging van de Monostroom

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een weging van de Monostroom conform de daaraan gestelde eisen. Deze wegingsgegevens moeten inzichtelijk gemaakt kunnen worden voor Opdrachtgever. Wanneer Opdrachtnemer niet in staat is om een weging uit te voeren bij ontvangst, wordt dit zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen 48 uur na constatering hiervan gemeld aan de contractmanager. Hierbij is het belangrijk dat Opdrachtgever door Opdrachtnemer per e-mail wordt geïnformeerd over de ontstane situatie, welke alternatieve oplossing wordt geboden en hoe snel een oplossing werkend is. Opdrachtgever moet hier schriftelijk (per e-mail) mee akkoord gaan. Wanneer een akkoord niet wordt gegeven, zoeken beide partijen in samenwerking naar een acceptabele oplossing.

Vervuilingsgraad van de Monostroom

Opdrachtnemer geeft bij de Inschrijving een maximaal vervuilingspercentage op van de Monostroom. Opdrachtnemer controleert het vervuilingspercentage voordat met verwerking wordt gestart.

Als blijkt dat de vervuilingsgraad in een opgehaalde hoeveelheid hoger is dan de vooraf vastgestelde vervuilingsgraad, dan neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever zodat in samenspraak een passende oplossing kan worden gevonden. Daarna wordt binnen 48 uur na de constatering een schriftelijke melding gedaan door middel van een e-mail inclusief foto's waaruit blijkt dat sprake is van een te hoog vervuilingspercentage.

In deze situatie is het Opdrachtnemer toegestaan om extra kosten die direct zijn ontstaan door de hoeveelheid te declareren. Deze extra kosten kunnen alleen in rekening worden gebracht indien deze aantoonbaar het gevolg zijn van de passende oplossing die in samenspraak met de contractmanager is afgesproken.

De extra kosten dienen per incident inzichtelijk gemaakt te worden aan de Contractmanager en doorbelast te worden aan de Deelnemende dienst die de vervuiling heeft veroorzaakt. Dit doorbelasten dient Opdrachtgever te doen na een schriftelijk akkoord van de Contractmanager. Deze dienstverlening dient tegen een marktconform tarief plaats te vinden.

Mocht de vervuiling niet opgelost kunnen worden dan zal de Contractmanager schriftelijk Opdrachtnemer op de hoogte stellen wat er met de Monostroom dient te gebeuren.

Extra kosten aan deze actie vallen buiten het contract en dienen apart gefactureerd te worden aan de categorie (IUC EZK/LNV). Ook deze kosten dienen inzichtelijk gemaakt te worden door Opdrachtnemer en dienen marktconform te zijn.

Problemen bij het ophalen van de Monostroom

Opdrachtnemer dient de Monostroom op te halen op de Ophaaladressen van Opdrachtgever. Voor de start van de overeenkomst maken Opdrachtnemer en Opdrachtgever afspraken over het ophalen. Deze afspraken worden als addendum op de Overeenkomst vastgelegd en kunnen alleen schriftelijk en in samenspraak met Opdrachtgever gewijzigd worden.

Indien tijdens de Overeenkomst problemen ontstaan bij het ophalen van de Monostroom, neemt Opdrachtnemer binnen 48 uur na constatering contact op met de contractmanager. De contractmanager gaat, indien nodig samen met Opdrachtnemer, op zoek naar een geschikte oplossing voor het probleem.

Problemen in het facturatie- en betalingsproces

Indien er problemen ontstaan in het facturatie- of betalingsproces, neemt Opdrachtnemer binnen 48 uur na constatering hiervan contact op met Opdrachtgever. Het kan gaan om situaties waarin bijvoorbeeld de factuur niet is ontvangen of de betaling niet, onvolledig of te laat is voldaan. In alle gevallen stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever op de hoogte en gaat Opdrachtgever, indien nodig samen met Opdrachtnemer, op zoek naar een geschikte oplossing voor het probleem.

Samenvatting: situaties, contactpersoon en termijn

Probleem met	Contactpersoon voor Opdrachtnemer	Termijn contactmoment
Samenwerking tussen partijen	Contractmanager	Zo spoedig mogelijk na constatering
Klachten melden	Contractmanager	Zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 1 week na datum ontstaan van de klacht
Klachten in behandeling nemen	Contractmanager	Binnen 48 uur na verzending klacht door contractmanager
Verwerking van de Monostroom	Contractmanager	Binnen 48 uur na ontstaan van het probleem
Weging van de Monostroom	Contractmanager	Binnen 48 uur na constatering
Vervuilingpercentages van de geleverde Monostroom	Contractmanager	Direct (telefonisch) en binnen 48 uur (schriftelijk) na weigering van levering
Ophalen van de Monostroom	Contractmanager	Binnen 48 uur na constatering
Facturatie en betaling	Contractmanager	Binnen 48 uur na constatering