

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. Het afval van de Opdrachtgever wordt door een derde partij, de Logistiek dienstverlener, getransporteerd naar de door Opdrachtnemer opgegeven locatie ter verwerking van de monostroom. Facturatie verloopt via een andere derde partij, de Administratief dienstverlener. 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.

Bij ontvangst van de monostroom wordt een weging uitgevoerd door Opdrachtnemer, welke op verzoek wordt gedeeld met Opdrachtgever. Daarna wordt de monostroom conform het gestelde in de aanbestedingsdocumenten, inclusief inschrijving, verwerkt.

Naast het fysieke proces van de monostroom, vindt er ook een administratief en facturatieproces plaats waarbij de Administratief dienstverlener, is betrokken. Opdrachtnemer maakt na ontvangst en weging van de monostroom een factuur op en stuurt deze naar de Administratief dienstverlener met een kopie aan de contractmanager. De Administratief dienstverlener is verplicht de factuur aan Opdrachtnemer te betalen binnen 30 dagen na de factuurdatum.

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben een contractuele verbintenis met elkaar waardoor de Opdrachtgever altijd de eerste contactpersoon is binnen deze overeenkomst. De Logistiek dienstverlener en de Administratief dienstverlener zijn beide andere contractpartners van Opdrachtgever en vervullen een uitvoerende rol richting Opdrachtnemer, maar hebben geen zeggenschap over de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en kunnen in dat kader geen uitspraken doen of wijzigingen doorvoeren in de uitvoering van deze Overeenkomst.

Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om aanvullende, afwijkende of enige andere vorm van afspraken te maken met de Logistiek dienstverlener of de Administratief dienstverlener te maken omtrent de inhoud en/of uitvoering van de Overeenkomst.

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, Opdrachtnemer, Logistieke dienstverlener en Administratieve dienstverlener

Opdrachtgever is de enige partij die overeenkomsten aangaat met Opdrachtnemer, Logistieke dienstverlener en Administratieve dienstverlener. 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 en/of Logistieke dienstverlener en/of Administratief dienstverlener. 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 partij(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 en/of de Logistiek dienstverlener en/of de Administratief dienstverlener 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 geleverde monostroom

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een weging van de monostroom bij de ontvangst. Deze wegingsgegevens moeten inzichtelijk gemaakt kunnen worden voor Opdrachtgever. Wanneer Opdrachtnemer niet in staat is om een (geijkte) 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.

In het geval dat de weging van Opdrachtnemer afwijkt van wat de Logistiek dienstverlener aangeeft, dan wordt uitgegaan van het gewicht dat door de Logistiek dienstverlener wordt aangegeven. Als deze situatie zich voordoet, mag Opdrachtnemer de levering weigeren of moet het gewicht van de Logistiek dienstverlener aangepast worden naar het, door Opdrachtnemer gewogen, gewicht. Deze situatie wordt gemeld als klacht volgens de bij 'Klachten' omschreven werkwijze.

Vervuilingsgraad van de monostroom

Opdrachtnemer geeft bij de inschrijving een maximaal vervuilingspercentage op van de monostroom. Bij levering van de monostroom controleert Opdrachtnemer het vervuilingspercentage als onderdeel van de acceptatie en ontvangst. Als blijkt dat de geleverde monostroom een te hoog

vervuilingspercentage heeft, dan wordt de levering geweigerd door Opdrachtnemer. Wanneer Opdrachtnemer een levering weigert, dan wordt dit direct telefonisch gemeld bij de contractmanager. Daarna wordt binnen 48 uur na weigering van levering een schriftelijke melding gedaan door middel van een e-mail inclusief foto's waaruit blijkt dat sprake is van een te hoog vervuilingpercentage.

Problemen bij de aanlevering van de monostroom

Opdrachtnemer krijgt de monostroom aangeleverd door de Logistiek dienstverlener. Voor de start van de overeenkomst maken Opdrachtnemer en de Logistiek dienstverlener, in aanwezigheid van de contractmanager, afspraken over de levering. 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 de aanlevering van de monostroom, bijvoorbeeld maar niet gelimiteerd tot te late levering, geen levering of levering op een incorrecte wijze, neemt Opdrachtnemer binnen 48 uur na constatering contact op met de contractmanager. De contractmanager gaat, indien nodig samen met Opdrachtnemer en/of de Logistiek dienstverlener, op zoek naar een geschikte oplossing voor het probleem.

Problemen in het facturatie- en betalingsproces

Het facturatieproces verloopt via de Administratief dienstverlener maar staat onder supervisie van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verstuurt na ontvangst en weging een factuur aan de Administratief dienstverlener met een kopie aan de contractmanager. De betaaltermijn van de factuur is 30 dagen na factuurdatum, betaling van de factuur wordt voldaan door de Administratief dienstverlener.

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 en/of de Administratief dienstverlener, 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
Vervuilingpercentage van de geleverde monostroom	Chauffeur van Logistiek dienstverlener	Direct (telefonisch) en binnen 48 uur (schriftelijk) na weigering van levering
Levering van de monostroom	Contractmanager	Binnen 48 uur na constatering
Facturatie	Contractmanager	Binnen 48 uur na constatering
Betaling	Contractmanager	Binnen 48 uur na constatering