

Bijlage 3a Kritische Prestatie Indicatoren Logistiek dienstverlener

Definities

Term	Definitie
Maand	De periode vanaf de eerste kalenderdag van een maand tot en met de laatste kalenderdag van een maand.
Kwartaal	Een periode van 3 aaneengesloten kalendermaanden in een lopend jaar. Het eerste kwartaal van de Overeenkomst start op (definitief in te vullen startdatum Overeenkomst) en eindigt op (definitief in te vullen einddatum Overeenkomst).
Halfjaar	Een periode van 6 aaneengesloten kalendermaanden. Het eerste halfjaar van de Overeenkomst start op (definitief in te vullen startdatum Overeenkomst) en eindigt op (definitief in te vullen einddatum Overeenkomst).
Jaar / Contractjaar	Een periode van 12 aaneengesloten kalendermaanden. Het eerste jaar van de Overeenkomst start op (definitief in te vullen startdatum Overeenkomst) en eindigt op (definitief in te vullen einddatum Overeenkomst).
Week	7 kalenderdagen.
KPI	Het middel om prestaties, vooruitgang en kwaliteit te meten. Het zijn op voorhand overeengekomen parameters die het prestatieniveau van kritische bedrijfsactiviteiten weergeven.
Klacht	Een klacht is een uitdrukking van ontevredenheid gericht aan Opdrachtnemer /een organisatie met betrekking tot haar producten of diensten of het proces van klachtenbehandeling zelf waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht. Klachten worden gemeld conform de in bijlage C Werkwijze binnen de Overeenkomst van de Overeenkomst opgenomen werkwijze. Klachten kunnen betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening en zijn niet beperkt tot de in dit document genoemde KPI's.
Boete	Een geldstraf welke wordt opgelegd als consequentie aan Opdrachtnemer wanneer deze niet voldoet aan een KPI. De boete wordt in de eerstvolgende factuur van Opdrachtnemer verrekend, de boete wordt als aparte en herkenbare post opgenomen op de factuur van de Deelnemer en Locatie waar de klacht(en) betrekking op hebben.
Herstelplan	Een plan conform het voorbeelddocument zoals opgenomen in bijlage B Herstelplan van de Overeenkomst waarin de Opdrachtnemer opneemt op welke wijze wordt geborgd dat de KPI wordt behaald conform de prestatie-indicator.
Eisen	De voorwaarden en het gestelde in de Overeenkomst inclusief bijlagen en alle nader gemaakte afspraken welke schriftelijk zijn vastgelegd.
Inschrijving	De door Opdrachtnemer ingediende offerte op het Aanbestedingsdocument.
Jaarplan	Het jaarplan of bedrijfsplan van Opdrachtnemer welke in relatie staat met opdracht voor de verwerking van het aangeboden Rijks restafval.
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek
Incentive	Bonus
Contractmanager	De centrale contractmanager Afval en Grondstoffenmanagement van Opdrachtgever.
ARVODI	Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten (ARVODI 2018); de op deze overeenkomst toepasselijke algemene voorwaarden.
Overeenkomst	De dienstverleningsovereenkomst Logistiek dienstverlener met kenmerk 202001070.

Doel

Het doel van de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) is:

- Het vastleggen van het gewenste en vereiste niveau van de dienstverlening;
- Periodieke monitoring van de kwaliteit van dienstverlening;
- Het gezamenlijk optimaliseren van de kwaliteit van dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Intentie van partijen is zich in te spannen om de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. De KPI's bevatten te leveren prestaties en zijn aan te merken als resultaatsverbintenissen waaraan door Opdrachtnemer dient te worden voldaan.

Kritische Prestatie Indicatoren

Om de prestatie van Opdrachtnemer te kunnen meten zijn een aantal KPI's vastgesteld door Opdrachtgever. Deze KPI's worden periodiek gemonitord en beoordeeld door Partijen. Tijdens de tactische en strategische overlegmomenten wordt de door Opdrachtnemer geleverde prestatie beoordeeld aan de hand van de vastgestelde KPI's. Bij de evaluatie wordt ook de voorgaande periode meegenomen om vast te stellen of er verbetering of verslechtering van de prestatie heeft plaatsgevonden.

Per KPI zijn de onderstaande punten vastgesteld:

- Omschrijving van de KPI
- Afhandelingstermijn
- Prestatie indicator per Deelnemende dienst
- Consequentie
- Incentive
- Termijn waarop de KPI betrekking heeft
- Boete Opdrachtnemer
- Actie houdende partij

KPI 1 t/m 5 worden op het niveau van de Deelnemende diensten gemonitord en beoordeeld. KPI 6 wordt overkoepelend gemonitord en beoordeeld op strategisch niveau.

KPI 1: Klachten

Onderwerp	Omschrijving
Omschrijving van de KPI	Klachten worden door de desbetreffende Deelnemende diensten ingediend op een centraal emailadres van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient klachten in samenspraak met de decentrale Contractmanager van de Deelnemende dienst binnen 2 weken, na de datum van verzending van de klacht door de Deelnemende dienst, op te lossen. Opdrachtnemer informeert de Contractmanager desgewenst over de voortgang van het verhelpen van de klacht. <i>NB: In de eerste 3 maanden na de start van de dienstverlening (per 1 januari 2023) worden klachten niet meegeteld. Klachten worden in deze periode wel omdat deze een indicatie zijn van hoe de dienstverlening en communicatie verloopt. Deze informatie kan bijdragen aan het gezamenlijk verbeteren van de samenwerking en de dienstverlening als geheel.</i>
Afhandelingstermijn	Binnen 2 weken na datum verzending klacht, per e-mail, door de Decentrale Contractmanager. Wanneer bij een specifieke KPI een andere afhandelingstermijn vermeld staat, dan geldt deze voor de specifieke KPI.
Prestatie indicator per Deelnemende dienst	Maximaal 0,5 % klachten over het totaal aantal uitgevoerde ledigingen per jaar. Het aantal uitgevoerde ledigingen wordt geregistreerd in de rapportages.
Consequentie	Als klachten niet binnen de gestelde termijn worden opgelost zal dit gemeld worden door de Deelnemer bij de Contractmanager. Tevens kan Contractmanager zelfstandig op afstand de administratie van meldingen en klachten bij Opdrachtnemer inzien. Op basis daarvan kan Contractmanager besluiten dat Opdrachtnemer een herstelplan indient binnen 2 weken na het eerste e-mailverzoek hiertoe van de Contractmanager. Na akkoord, per e-mail en van de Contractmanager, wordt gestart met het uitvoeren van het Herstelplan. Mocht blijken dat na 1 maand na uitvoering van het Herstelplan dit niet leidt tot het bereiken van deze KPI en het stoppen van het aantal klachten kan een boete opgelegd worden van 500 euro per gebeurtenis. Mocht uiteindelijk na het verstrijken van een redelijke termijn blijken dat dit niet tot blijvende verbeteringen leidt dan kunnen andere maatregelen worden ingezet conform ARVODI-2018 met als uiterste consequentie ontbinding van het contract.
Incentive	n.v.t.
Termijn waarop de KPI betrekking heeft	Per jaar
Boete Opdrachtnemer	500 euro per gebeurtenis na indienen Herstelplan (zie omschrijving consequentie)
Actie houdende partij	Opdrachtgever voor de beoordeling en het administreren van klachten. Opdrachtnemer voor het oplossen van klachten.

KPI 2: Informatievoorziening

Onderwerp	Omschrijving
Omschrijving van de KPI	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maandelijks en per jaar aanleveren van rapportages. Maandrapportages per Deelnemende dienst dienen uiterlijk 4 weken na afloop van het betreffende maand te worden opgeleverd aan de decentrale contractmanagers van de Deelnemende diensten. Halfjaarlijkse rapportages dienen uiterlijk 4 weken na afloop van het betreffende halfjaar te worden opgeleverd aan de Contractmanagers. De maandrapportage van alle Deelnemers gezamenlijk dient eveneens na die 4 weken in zijn geheel te worden aangeleverd aan de Contractmanager. De kwaliteit en inhoud van de aangeleverde managementrapportage is conform de gestelde eisen in het Aanbestedingsdocument en Bijlage 9, Format afvaladministratie. Als extra elementen aan de jaarlijkse rapportage wordt hieraan toegevoegd informatie over het totaal van alle Deelnemers met daarin de volgende punten: - Financiële managementrapportage; - Overzicht van mutaties van de Overeenkomst; - Overzicht van klachten met daaraan gekoppeld de KPI normen, eventuele incidenten, (bijna) ongevallen en calamiteiten;
Afhandelingstermijn	Niet conform de eisen van KPI 2. Als de rapportages niet tijdig verstuurd zijn dienen deze binnen 1 week na datum verzending van het eerste verzoek van de betreffende periode (maand of jaar) per e-mail en van de Contractmanager, alsnog opgeleverd te worden aan de Contractmanager.
Prestatie indicator per Deelnemende dienst	Niet conform de eisen uit de omschrijving van KPI 2
Consequentie	500 euro boete voor Opdrachtnemer en de registratie van een klacht per niet binnen de in KPI 2 vermelde oplevertermijnen volledig opgeleverde rapportage.
Incentive	n.v.t.
Termijn waarop de KPI betrekking heeft	Per maand en per half jaar
Boete Opdrachtnemer	500 euro boete per niet binnen KPI 2 vermelde oplevertermijn volledig opgeleverde rapportage
Actie houdende partij	Opdrachtnemer

KPI 3: Weegbonnen

Onderwerp	Omschrijving
Omschrijving van de KPI	Opdrachtnemer dient binnen 1 week na datum van het eerste e-mailverzoek weegbonnen (digitaal) aan te leveren bij de decentrale Contractmanagers (en/of door de Contractmanager in het geval van escalaties). De weegbonnen hebben betrekking op de periode die in het verzoek worden aangegeven en geven duidelijk en overzichtelijk weer welke wegingen zijn uitgevoerd in het kader van deze Overeenkomst. Zie ook het gestelde in het Aanbestedingsdocument en de rol van de Administratieve dienstverlener hierin.
Afhandelingstermijn	Binnen 1 week na de datum van het eerste e-mailverzoek hiertoe van de decentrale contractmanagers
Prestatie indicator per Deelnemende dienst	Niet conform eisen uit de omschrijving van KPI 3
Consequentie	Het niet nakomen van deze KPI telt als klacht, zoals bedoeld in KPI 1. Klachten, en kan meegewogen worden in het algemene oordeel van Opdrachtgever in hoeverre Opdrachtnemer de overeenkomst nakomt.
Incentive	n.v.t.
Termijn waarop de KPI betrekking heeft	Op verzoek
Boete Opdrachtnemer	Conform KPI 1, Klachten <i>NB: Het zal doorgaans ook leiden tot een latere betaling van facturen.</i>
Actie houdende partij	Opdrachtnemer

KPI 4: Klanttevredenheid (KTO)

Onderwerp	Omschrijving
Omschrijving van de KPI	Jaarlijks in het 1ste kwartaal van een lopend (contract) jaar vanaf 2024 zal door de deelnemende diensten en Contractmanager een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) worden ingevuld. Het KTO ziet op de prestaties van Opdrachtnemer en -al dan niet gezamenlijke- verbeterpunten in het afgelopen (contract)jaar. Doel van het KTO en incentive is dat alle partijen tevreden zijn over de samenwerking en dienstverlening en dat voor Opdrachtnemer ook een daadwerkelijk voordeel is te behalen als de geleverde prestaties en service beter c.q. goed worden beoordeeld. De norm (ondergrens) is dat er minimaal een score van een 6 of hoger wordt behaald. Mocht dat niet het geval zijn dan dient Opdrachtnemer een Herstelplan in te dienen binnen 4 weken om te komen tot betere dienstverlening. Er kan in het dan lopende jaar worden overgegaan tot een extra KTO om het bereiken van deze verbeteringen te toetsen.
Afhandelingstermijn	Conform KPI 4
Prestatie indicator per Deelnemende dienst	Zie omschrijving KPI 4.
Consequentie	Zie 'omschrijving van de KPI' voor het niet behalen van de norm en 'incentive' bij een score van 7 of hoger.
Incentive	Als een score van 7 of hoger wordt behaald ontvangt Opdrachtnemer een bedrag voor dat contractjaar van 7.000 euro, bij een 8 is dat 8.000 euro en bij een 9 een bedrag van 9.000 euro. Bij een 10 is dat bedrag 10.000 euro, excl. btw.
Termijn waarop de KPI betrekking heeft	Jaarlijks
Boete Opdrachtnemer	n.v.t.
Actie houdende partij	Opdrachtgever

KPI 5: Leverbetrouwbaarheid

Onderwerp	Omschrijving
Omschrijving van de KPI	Opdrachtnemer voert de standaard en aanvullende dienstverlening uit conform de eisen zoals geformuleerd in het aanbestedingsdocument en de bijlagen. Afvalstromen worden op basis van een vast ophaalschema of op afroep ingezameld door Opdrachtnemer. Voor ledigen van het inzamelen van Afvalstromen op afroep geldt dat deze binnen 5 werkdagen na verzoek (per email, in portal of andere elektronische vorm) van de toegewezen contactpersoon van de Deelnemende dienst moet worden geledigd.
Afhandelingstermijn	Conform planning ophaalschema of binnen maximaal 5 werkdagen in het geval van afroep.
Prestatie indicator per Deelnemende dienst	Niet conform de overeengekomen planning en/of de eisen uit de omschrijving van KPI 5.
Consequentie	Het niet nakomen van deze KPI telt als klacht, zoals bedoeld in KPI 1 (Klachten), en kan meegewogen worden in het algemene oordeel van Opdrachtgever in hoeverre Opdrachtnemer de Overeenkomst nakomt.
Incentive	n.v.t.
Termijn waarop de KPI betrekking heeft	Continu
Boete Opdrachtnemer	Conform KPI 1, Klachten.
Actie houdende partij	Opdrachtnemer

KPI 6: Duurzaamheid

Onderwerp	Omschrijving
Omschrijving van de KPI	Duurzaamheid wordt aan de hand van de duurzaamheidstool beoordeeld. In de tool wordt de CO₂, NO_x, fijnstof en wegbelasting berekend, van de werkzaamheden die Opdrachtnemer uitvoert voor alle locaties. Deze tool dient jaarlijks te worden geactualiseerd per 1 maart om de maatregelen en aanpassingen in de uitvoering van de dienstverlening te verwerken (zoals bijvoorbeeld een aanpak om minder kilometers te rijden, of meer duurzame transportmiddelen, etc.), te kunnen monitoren en te vergelijken met voorgaande Contractjaar/jaren. Opdrachtnemer dient, in samenwerking met Opdrachtgever, voor het eerst per 1 maart 2024 een volledig ingevulde duurzaamheidstool op te leveren bij de Contractmanager. Opdrachtnemer dient op hetzelfde moment een plan van aanpak aan te leveren o.b.v. waarvan de prestatie op het gebied van duurzaamheid voor het aankomende Contractjaar wordt verbeterd. De verbeterde prestatie zal tot uiting moeten komen in de duurzaamheidstool welke in het opvolgende jaar wordt opgeleverd bij de Contractmanager. De per 1 maart 2024 opgeleverde duurzaamheidstool geldt als 0-meeting. In de opvolgende Contractjaren dient de uitkomst van de duurzaamheidstool tenminste gelijk te zijn als in het voorgaande jaar. Verbeteringen op het gebied van duurzaamheid zijn echter een belangrijk doel waar Opdrachtgever middels binnen deze Overeenkomst naar streeft. Opdrachtnemer wordt nadrukkelijk gevraagd om middels efficiency en innovatie aan deze doelstelling bij te dragen. Indien de uitkomst slechter is dan in het voorgaande jaar schrijft Opdrachtnemer binnen 4 weken een Herstelplan met maatregelen om deze verslechtingen op de kortst mogelijk termijn op te lossen.
Afhandelingstermijn	Jaarlijks per 1 maart (voor het eerst vanaf 1 maart 2024)
Prestatie indicator per Deelnemende dienst	Niet conform eisen uit de omschrijving van KPI 6.
Consequentie	Zie 'incentive' bij een verbetering van de duurzaamheidsprestatie. Zie 'omschrijving van de KPI' voor het geval de duurzaamheidsprestatie in een opvolgend jaar verslechterd.
Incentive	Indien deze KPI leidt tot tariefdalings welke niet zijn gekoppeld aan volumeverlaging, wordt dit tariefvoordeel 50/50 verdeeld tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Verder is hier de in het Aanbestedingsdocument genoemde incentiveregeling van toepassing. <i>Voorbeeld: Het tarief is 0,20 per kg. Door efficiënter en effectiever het logistieke proces in te regelen middels bulken e.d. wordt er minder gereden (CO₂ vermeden) wat een directe besparing oplevert van 0,10 per kg. De directe besparing wordt 50/50 verdeeld onder Opdrachtgever (0,05 per kg) en Opdrachtnemer (0,05 per kg).</i>
Termijn waarop de KPI betrekking heeft	Per jaar
Boete per Deelnemer	n.v.t.
Actie houdende partij	Opdrachtnemer en Opdrachtgever

