

Bijlage 2 Werkwijze binnen de Overeenkomst

Het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit is Opdrachtgever binnen deze Overeenkomst, namens alle Deelnemende diensten. **<Naam Opdrachtnemer>** is Opdrachtnemer binnen deze Overeenkomst. De Afvalstromen van Opdrachtgever worden door Opdrachtnemer getransporteerd naar de door Opdrachtgever opgegeven locaties ter verwerking van de betreffende Afvalstromen. Deze locaties zijn die van de door Opdrachtgever gecontracteerde Verwerkers. Facturatie tussen Opdrachtnemer en Deelnemende diensten gebeurt direct zonder tussenkomst van een derde partij.

Als er in dit document gesproken wordt over 'de Contractmanager' dan wordt bedoeld: de centraal contractmanager Afvalzorg en Grondstoffenmanagement van Opdrachtgever of een aangewezen vervanger. Voor overige definities wordt verwezen naar bijlage 3a KPI en het Aanbestedingsdocument.

Er zit een tijdsverschil tussen het ophalen van de Afvalstromen en het moment dat u deze Afvalstromen aflevert bij een Verwerker. Kortom, wat u aflevert kan ook van de periode/maand(en) daarvoor zijn. Dit dient voor u inzichtelijk te zijn en dit dient u voor Opdrachtgever inzichtelijk te maken. Er kan ook een verschil ontstaan tussen wat er is opgehaald en wat er is afgeleverd door verliezen tijdens bijvoorbeeld transport, opslag of tijdens het persen. De verschillen dienen door u verklaard te worden en dat neemt Opdrachtgever als verlies (afschrijven). Het komt niet voor dat er meer geleverd wordt dan er opgehaald is.

Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om aanvullende, afwijkende of enige andere vorm van afspraken te maken met de Verwerkers te maken omtrent de inhoud en/of uitvoering van de Overeenkomst. Opdrachtnemer maakt wel operationele afspraken met de Verwerkers over Opdrachtnemer bij de Afvalstromen mag komen lossen. Daarnaast worden er ook afspraken gemaakt met het administratiekantoor over de overdracht van de data, zoals welke vorm en frequentie. Het locatiereglement van Verwerker(s) wordt aanvullend van toepassing verklaard in de implementatiefase en dient voor Opdrachtnemer als randvoorwaarde te worden beschouwd.

In het geval van incidenten, vragen of klachten dient de communicatie via de Contractmanager 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, Verwerker(s) en administratieve dienstverlener;
- Klachten;
- Problemen bij het voldoen aan de gestelde eisen.
- Problemen bij de weging van de Afvalstromen.
- Vervuilingsgraad en acceptatie van de Afvalstromen.
- Facturatie.

Problemen bij de samenwerking tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer, Verwerker(s) en administratieve dienstverlener

Opdrachtgever is de enige partij die overeenkomsten aangaat met Opdrachtnemer, Verwerker(s) en Administratieve dienstverlener. In de samenwerking worden 3 niveaus onderscheiden, met daarbij enkele voorbeelden:

- 1) Operationeel niveau: Opdrachtnemer overlegt met de Decentrale Contractmanager en eventuele andere contactpersonen als locatiemanagers, andere functionarissen. Hierbij kan het bv gaan over de dagelijkse dienstverlening, klachten en opmerkingen.
- 2) Tactisch niveau: overleg met verantwoordelijk manager en decentraal contractmanager van de Deelnemer. Het kan gaan over de aspecten die goed verlopen, wat minder gaat, waar kunnen zaken gezamenlijk verbeterd worden. Wat zijn de constatering uit bv de rapportages, bv inzake de vulgraad containers, mate van bronscheiding, vervuilingsgraad.
- 3) Strategisch niveau: overleg met de centrale contractmanager over de rapportages, het behalen van KPI's en doelstellingen, aandachtspunten, bemiddeling bij structurele problemen en escalaties, innovatie en marktontwikkelingen etc.

Als er 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. Als dit niet tot een acceptabele oplossing leidt, kan Opdrachtnemer de situatie escaleren naar de categoriemanager Afvalzorg en Grondstoffenmanagement.

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 Verwerker(s) en/of administratief dienstverlener.
2. Klachten over Opdrachtnemer.

1. 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 – categorie.afvalzorg@rvo.nl) 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.

2. In het geval dat Opdrachtgever en/of de Verwerker(s) en/of de administratief dienstverlener een klacht heeft over Opdrachtnemer, wordt deze eerst schriftelijk (per e-mail – categorie.afvalzorg@rvo.nl) 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 3a 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 van de 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.

Als er geen akkoord wordt bereikt over de juiste afhandeling van een klacht wordt er te allen tijde geëscaleerd naar de categoriemanager Afvalzorg en Grondstoffenmanagement.

Standaard wordt uitgegaan van een oplostermijn van 2 weken na datum en tijd verzending van de klacht door de Contractmanager. 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 wel mogelijk is.

Zodra de klacht is afgehandeld en tot een oplossing is gekomen, koppelt Opdrachtnemer dit schriftelijk (per e-mail – categorie.afvalzorg@rvo.nl) 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 het voldoen aan de gestelde eisen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de opdracht conform de gestelde eisen en middels de wijze zoals opgegeven in de Inschrijving. Als 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 proces niet meer voldoet en op welke termijn een oplossing geïmplementeerd is.

Het is hierbij belangrijk dat u aangeeft wat de gevolgen zijn, zodat de Contractmanager kan inschatten wat de prioriteit is. Immers het afval tijdelijk niet meer kunnen ophalen, heeft een andere prioriteit dan een vrachtwagen met een lekke band die vandaag niet kan komen.

Problemen bij de weging van de Afvalstromen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de wegingen van de Afvalstromen. Deze wegingsgegevens moeten inzichtelijk gemaakt kunnen worden voor Opdrachtgever. Zie hiervoor ook de werkwijze met betrekking tot de rapportages. Als Opdrachtnemer niet in staat is om (geijkte) wegingen uit te voeren, 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 – categorie.afvalzorg@rvo.nl 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 – categorie.afvalzorg@rvo.nl) mee akkoord gaan. Wanneer een akkoord niet wordt gegeven, zoeken beide partijen in samenwerking naar een acceptabele oplossing. Als er geen akkoord wordt bereikt, wordt er te allen tijde geëscaleerd naar de categoriemanager Afvalzorg en Grondstoffenmanagement.

In het geval dat de weging van Opdrachtnemer afwijkt van wat de Verwerker aangeeft, dan wordt uitgegaan van het gewicht dat door de Verwerker wordt aangegeven.

Vervuilingsgraad en acceptatie van de Afvalstromen

Alle Verwerkers geven bij de inschrijving acceptatievoorwaarden met een maximaal vervuilingpercentage op van de monostromen. Bij levering van de Afvalstroom controleert de Verwerker steekproefsgewijs het vervuilingpercentage als onderdeel van de acceptatie en ontvangst. Als blijkt dat de geleverde Monostroom een te hoog vervuilingpercentage heeft, dan wordt de levering geweigerd door de Verwerker. Wanneer de Verwerker een levering weigert, dan wordt dit direct gemeld bij de Contractmanager door Opdrachtnemer.

Deze situaties wordt gemeld als klacht volgens de bij 'Klachten' omschreven werkwijze. De contractmanager zal in dat geval met de betrokken partijen op zoek gaan naar een passende oplossing. U dient deze data op te geven in rapportage 3.

Er dient contact opgenomen te worden met de Contractmanager van de categorie. Waarna de Contractmanager voert nader onderzoek uit om tot een passende wijze van verwerking te komen. Dit kan betekenen dat het Afval wordt na gescheiden en vervoert moet worden naar verschillende gecontracteerde Verwerkers. Of dat het naar de Verwerker van restafval moet worden gebracht. Of een combinatie van deze twee.

Ook heeft de Contractmanager, op eigen verzoek, de mogelijkheid om de afgekeurde lading te (laten) analyseren en eventueel terug te laten nemen. Dit kan de Contractmanager helpen om toekomstige structurele afkeur te voorkomen.

De locatie van de opgeslagen Afvalstro(o)m(en) dient toegang te verlenen aan de Contractmanager, een externe organisatie of een andere afvaardiging vanuit Opdrachtgever.

De extra kosten dienen per incident inzichtelijk gemaakt te worden aan de Contractmanager zodat dit doorbelast kan worden aan de Deelnemende dienst die de vervuiling heeft veroorzaakt. Dit doorbelasten dient Opdrachtnemer te doen na een schriftelijk akkoord van de Contractmanager. De kosten van deze dienstverlening worden afgerekend op basis van de prijzen opgenomen binnen deze Overeenkomst.

Mocht de vervuiling niet opgelost kunnen worden dan zal de Contractmanager schriftelijk de Opdrachtnemer op de hoogte stellen wat er met de Afvalstroom dient te gebeuren. Het stoppen van de inname of het tijdelijk opslaan van de Afvalstroom kan daarbij een optie zijn.

Facturatie

Opdrachtnemer maakt op basis van de uitgevoerde dienstverlening rapportages en facturen en stuurt deze naar de desbetreffende Deelnemende diensten en een kopie aan de contractmanager. Factureren dient via E-factureren te gebeuren. Concrete afspraken worden hierover gemaakt in de implementatiefase die 1 juli 2022 van start gaat.

Zie paragraaf 3.13 in het Aanbestedingsdocument over de facturatie.

Zie paragraaf 3.7 in het Aanbestedingsdocument over de rapportages.

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, de deelnemende dienst 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
Acceptatie van de Afvalstroom	Contractmanager	Binnen 48 uur na ontstaan van het probleem
Weging van de Afvalstroom	Contractmanager	Binnen 48 uur na constatering
Facturatie	Contractmanager	Binnen 48 uur na constatering
Betaling	Contractmanager	Binnen 48 uur na constatering