

Bijlage 4 Kritische Prestatie Indicatoren Administratiekantoor

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
Decentrale Contractmanager	De Decentrale Contractmanager is de contractmanager die (alleen) werkzaam is voor een bepaalde deelnemende dienst. (DCM).
Centrale Contractmanager	De Centrale Contractmanager Afval en Grondstoffenmanagement van Opdrachtgever. (CCM).
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 die afgesloten wordt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer

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
- Termijn waarop de KPI betrekking heeft
- Sanctie/ boete Opdrachtnemer
- Actie houdende partij

KPI 1 t/m 4 worden zowel op het niveau van de Deelnemende diensten als op strategisch niveau gemonitord en beoordeeld.

KPI 1: 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. De facturen worden binnen 20 dagen na het aflopen van de voorgaande kalendermaand opgesteld en verstuurd aan de Deelnemers. Binnen 30 dagen worden de (verzamel) facturen van de Verwerkers betaald.
Afhandelingstermijn	Conform planning facturatieschema of binnen maximaal 10 werkdagen na afroep of binnen maximaal 10 werkdagen in het geval dat de facturen van de verwerkers binnen zijn en de data van logistiek dienstverlener beschikbaar is.
Prestatie indicator per Deelnemende dienst	Niet conform de overeengekomen planning en/of de eisen uit de omschrijving van KPI 4.
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.
Termijn waarop de KPI betrekking heeft	Continu
Boete Opdrachtnemer	Conform KPI 1, Klachten.
Actie houdende partij	Opdrachtnemer

KPI 2: 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 Centrale 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 is dat alle partijen tevreden zijn over de samenwerking en dienstverlening. Eventuele verbeterpunten en optimalisaties over en weer kunnen dan ook aan de orde komen en vervolgens worden geïmplementeerd. 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 van een 6 of hoger.
Termijn waarop de KPI betrekking heeft	Jaarlijks
Actie houdende partij	Opdrachtgever

KPI 3: 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 2 weken na afloop van het betreffende maand te worden opgeleverd aan de decentrale Centrale Contractmanagers van de Deelnemende diensten, en aan Centrale Contractmanagement van RVO. Halfjaarlijkse rapportages dienen uiterlijk 4 weken na afloop van het betreffende halfjaar te worden opgeleverd aan de Centrale Contractmanagers. De maandrapportage van alle Deelnemers gezamenlijk dient eveneens na die 4 weken in zijn geheel te worden aangeleverd aan de Centrale Contractmanager. De kwaliteit en inhoud van de aangeleverde managementrapportage is conform de gestelde eisen in het Aanbestedingsdocument. Als extra elementen aan de jaarlijkse rapportage wordt hieraan toegevoegd informatie over het totaal van alle Deelnemers met daarin de volgende punten: - Financiële managementrapportage; -De logistieke leverancier levert binnen 10 kalender- na afloop van een kalendermaand de rapportage aan het Administratiebureau. Het Bureau stelt binnen 10 werkdagen daarna alle facturen op voor de Deelnemers die worden digitaal verstuurd. -Tijdige verwerking van de maandfacturen van alle verwerkers voor alle Deelnemers, dus binnen de overeengekomen betalingstermijn van 30 dagen, na ontvangst van de desbetreffende facturen. -Correctie- of creditfacturen worden binnen 5 werkdagen opgesteld en verstuurd. Vanwege de financiële procedures van de Rijksoverheid kan alleen een totale factuur worden teruggeboekt en gecorrigeerd, niet alleen het foutieve deel. -Overzicht van klachten met daaraan gekoppeld de KPI normen, eventuele incidenten, bijzonderheden;
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 zowel aan de deelnemende dienst als de Centrale Contractmanager, alsnog opgeleverd te worden.
Prestatie indicator per Deelnemende dienst	Niet conform de eisen uit de omschrijving van KPI 2
Consequentie	De Centrale Contractmanager kan in het uiterste geval besluiten om een boete van 250,-€ euro voor Opdrachtnemer en de registratie van een klacht per niet binnen de in KPI 2 vermelde oplevertermijnen volledig opgeleverde rapportage.
Termijn waarop de KPI betrekking heeft	Per maand en per half jaar
Boete Opdrachtnemer	250 euro boete per foutieve factuur resp. 600 euro per niet binnen de in KPI 2 vermelde oplevertermijn volledig opgeleverde rapportage
Actie houdende partij	Opdrachtnemer

KPI 4: 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 Centrale 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 voor deze KPI. Klachten worden in deze periode wel vastgelegd en behandeld, 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 1 % klachten over het totaal aantal uitgevoerde facturen per jaar. Dat aantal klachten en het totaal aantal facturen wordt geregistreerd in de rapportages.
Consequentie	Als klachten niet binnen de gestelde termijn worden opgelost zal dit gemeld worden door de Deelnemer bij de Centrale Contractmanager. Tevens kan Centrale Contractmanager zelfstandig op afstand de administratie van meldingen en klachten bij Opdrachtnemer inzien. Daarbij wordt onder meer de gemiddelde score op het gebied van klachten ten opzichte van het aantal facturen bij alle Deelnemers meegewogen in de beslissingen. Op basis daarvan kan Centrale Contractmanager besluiten dat Opdrachtnemer een herstelplan indient binnen 2 weken na het eerste e-mailverzoek hiertoe van de Centrale Contractmanager. Na akkoord, per e-mail en van de Centrale 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 250 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.
Termijn waarop de KPI betrekking heeft	Per jaar
Boete Opdrachtnemer	250 euro per klacht / 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.

Het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit is Opdrachtgever binnen deze Overeenkomst, namens alle Deelnemende diensten. Seenons is Opdrachtnemer binnen deze Overeenkomst. De Afvalstromen van Opdrachtgever worden door de Logistiek dienstverlener getransporteerd naar de door Opdrachtgever opgegeven locatie ter verwerking van de Afvalstroom. Dit is een door Opdrachtgever gecontracteerde Verwerker.

Facturatie tussen de Verwerkers en de Deelnemende diensten verloopt via Opdrachtnemer.

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 deze bijlage met de KPI's en het Aanbestedingsdocument.

De Logistiek dienstverlener dient maandelijks binnen 10 kalenderdagen na afloop van de maand aan de Opdrachtnemer te rapporteren welke Afvalstromen bij de Verwerkers heeft afgeleverd. Hierbij wordt vermeld om hoeveel kg dit ging en vanaf welke locatie(s) en Deelnemende dienst deze Afvalstroom per kg afkomstig was. Er is hiervoor bijlage 3 Rapportageformat te gebruiken.

Er zit een tijdsverschil in het ophalen van de Afvalstromen en het moment dat het wordt afgeleverd bij een Verwerker. Kortom, wat er wordt afgeleverd kan ook van de periode/maand(en) daarvoor zijn. Dit dient voor u inzichtelijk te zijn.

Opdrachtnemer ontvangt binnen 10 kalenderdagen na afloop van de maand de factuur van de Verwerkers. Opdrachtnemer maakt op basis van de rapportage van de Logistiek dienstverlener en de facturen van de Verwerkers een verzamelfactuur voor de Deelnemende diensten. De factuur moet binnen 10 kalenderdagen na ontvangst van de factuur van de Verwerkers worden verstuurd aan de Deelnemende diensten.

Bijvoorbeeld: maand januari : uiterlijk 10 januari factuur Verwerkers en rapportage Logistiek dienstverlener. Uiterlijk 20 januari (verzamel)factuur naar Deelnemende diensten.

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben een contractuele verbintenis met elkaar waardoor Opdrachtgever altijd de eerste contactpersoon is binnen deze overeenkomst. De Verwerkers en de logistiek 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 Verwerkers te maken omtrent de inhoud en/of uitvoering van de Overeenkomst. Opdrachtnemer maakt wel operationele afspraken met de Verwerkers. Daarnaast worden er ook afspraken gemaakt met logistiek dienstverlener over de overdracht van de data. Welke vorm en frequentie.

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 logistiek dienstverlener

Opdrachtgever is de enige partij die overeenkomsten aangaat met Opdrachtnemer, Verwerker(s) en Logistiek dienstverlener. 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 logistiek 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 Centrale 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 Centrale 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 Verwerker(s) en/of de logistiek 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 Centrale contractmanager ontvangt de klacht en bepaalt of de klacht gegrond is. De ingediende klacht geldt als een klacht zoals bedoeld in de bijlage met de KPI's.

De Centrale 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 Centrale contractmanager, een eerste overleg plaats tussen de Centrale 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 2 weken na datum en tijd verzending klacht door de Centrale contractmanager als termijn voor het oplossen van de klacht. Hiervan kan, in overleg tussen de Contractmanagers (decentraal en centraal) 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– categorie.afvalzorg@rvo.nl) terug aan de Contractmanagers.

De Centrale 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.

Problemen in het facturatie- en betalingsproces

Zie de passage over de rapportages voor 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, de deelnemende dienst en/of de logistiek 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	Centraal contractmanager	Zo spoedig mogelijk na constatering
Klachten melden	Decentraal 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 Monostroom	Centraal contractmanager	Binnen 48 uur na ontstaan van het probleem
Weging van de Afvalstroom	Centraal contractmanager	Binnen 48 uur na constatering
Facturatie	Decentraal contractmanager	Binnen 48 uur na constatering
Betaling	Decentraal contractmanager	Binnen 48 uur na constatering