

Service Level Agreement (SLA)

Afvalinzamelmiddelen, -transport en -verwerking

Chemisch en gevaarlijk afval

tussen



en

Opdrachtgever	VU
Leverancier (opdrachtnemer)	
Referentie	FCO
Versie	0.1
Datum	29-3-2023

Inhoud

Inleiding.....	3
1. Opdracht.....	4
2. Communicatie	4
2.1 Contactpersonen en rol	4
2.2 Overlegstructuur	5
3. Processen en afspraken.....	5
3.1 Proces opdrachtverstrekking	5
3.2 Klachtenprocedure	5
3.3 Doorloop- en responstijden	6
3.4 Transport en verwerking.....	6
3.5 Algemene eisen.....	7
4. Managementinformatie	7
5. Evaluatie	8
5.1 KPI's.....	8
5.2 Consequenties	10
6. Facturatie.....	11

Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van de samenwerking tussen VU en [naam] (hierna te noemen: Opdrachtnemer). Het doel van het Service Level Agreement (SLA) is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van levering van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.

Dit SLA maakt deel uit van de overeenkomst met referentie [kenmerk] welke per 1-8-2023 ingaat.

De dienstverlening wordt beoordeeld door mondelinge evaluaties van de in onderliggende SLA vastgelegde afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen

1. Opdracht

De opdracht betreft het inzamelen, het transport en de verwerking van chemisch afval van de VU. Daarnaast is het leveren van materiaal en materieel onderdeel van de opdracht.

2. Communicatie

2.1 Contactpersonen en rol

Contactpersonen VU:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
	Operationeel Contractbeheer Logistiek/Interne Zaken	T: 020 – 598 @:
	Medewerker Arbo en Milieu	T: 020 – 5989 @:
	Medewerker Arbo en Milieu	T: 020 – 598 @:
	Hoofd Logistiek	T: 020 – 598 @:
	Contractmanager	T: 020 – 598 @:
	Manager Services	T: 020 – 598 @:

Contactpersonen Opdrachtnemer:

Contactpersoon	Rol/functie	Contactgegevens
	Opdrachten/vragen	T: @:
	Binnendienst (overige vragen t.a.v. contractbeheer, nieuwe afvalstromen etc.)	T: @:
	Accountmanager	T: @:
Calamiteiten buiten werktijden		T:

Bovenstaande rollen kunnen gecombineerd worden. Er dient echter altijd een back-up te zijn.

2.2 Overlegstructuur

Operationeel overleg

Betrokken vanuit eigen organisatie	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
Operationeel contractbeheerder	Accountmanager	Lopende/openstaande acties of vragen Aandachtspunten	naar behoefte

Opdrachtnemer verzorgt binnen 5 dagen een verslag met besluiten en actiepunten. Opdrachtgever dient goedkeuring te geven op dit verslag.

Tactisch overleg

Doel van dit overleg is het evalueren van de dienstverlening/samenwerking en het waar nodig of mogelijk verbeteren van de dienstverlening/samenwerking.

Betrokken vanuit eigen organisatie	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
Hoofd Logistiek Contractmanager	Accountmanager	Ontwikkelingen branche en wetgeving en vertaling naar de VU Ontwikkelingen Opdrachtnemer Ontwikkelingen Opdrachtgever Rapportages en KPI's	2-4 x per jaar

Opdrachtnemer verzorgt binnen 5 dagen een verslag met besluiten en actiepunten. Opdrachtgever dient goedkeuring te geven op dit verslag.

3. Processen en afspraken

3.1 Proces opdrachtverstrekking

- Aanmelden ophalen chemisch afval ...
- Specifieke vragen over bijvoorbeeld het contract, bepaalde voorwaarden, afvalspecificatie etc. worden gesteld bij de accountmanager.

3.2 Klachtenprocedure

Klacht wordt afgehandeld via de onderstaande klachtenprocedure:

1. Klacht wordt per mail gemeld aan Binnendienst/Accountmanager van Opdrachtnemer.
2. Binnen 24 uur ontvangt melder een bevestiging van ontvangst van Opdrachtnemer.
3. Binnen 5 werkdagen wordt klacht door Opdrachtnemer opgelost en wordt de afhandeling hiervan teruggekoppeld aan Opdrachtgever. Indien de klacht niet binnen 5 werkdagen kan worden opgelost zal er binnen deze termijn worden aangegeven wanneer de klacht wel opgelost kan zijn.

3.3 Doorloop- en responstijden

Bevestiging aanmelding chemisch afval: binnen 1 werkdag

Ophalen aangemeld chemisch afval: binnen 5 werkdagen

Vragen/verzoeken: binnen 1 werkdag reactie

3.4 Transport en verwerking

Ophalen chemisch afval

- Van maandag t/m/ vrijdag tussen 9.00-12.00 uur of 13.00-15.00 uur.
- Minimaal 1 uur van te voren dient chauffeur aan te geven binnen welk tijdsbestek hij/zij ter plaatse is, zodat het op te halen afval tijdig kan worden klaargezet.

Werkwijze

De werkwijze is als volgt:

- Opdrachtgever geeft aan wat er afgevoerd dient te worden
- Opdrachtnemer bevestigt de aanvraag
- Opdrachtnemer stelt een vrachtbrief op met de op te halen chemicaliën en UN nummers voor de chauffeur.
- Opdrachtgever zet de op te halen en aangemelde chemicaliën klaar voor de chauffeur met de UN nummers er op.
- De chauffeur van Opdrachtnemer controleert aan de hand van de vrachtbrief dat wat meegenomen wordt inclusief het gewicht en hoeveelheden.
- De chauffeur van Opdrachtnemer voert de laad- en loswerkzaamheden met betrekking tot het chemisch afval uit.

Indien er meer meegenomen wordt dan neemt de chauffeur van Opdrachtnemer contact op met de planning van Opdrachtnemer. De chauffeur krijgt dan nummers van de planning waaronder dit mee genomen mag worden. Indien dit niet mogelijk is worden de extra aangeboden afvalstoffen opnieuw aangeboden conform de bovenstaande werkwijze.

3.5 Algemene eisen

Inzamelmiddelen

Aan de inzamelmiddelen worden gedurende de gehele looptijd inclusief eventuele verlenging de volgende eisen gesteld:

- De kleurstelling van de huidige inzamelmiddelen moet gelijk zijn.
- De opdrachtnemer zorgt voor de levering van emballage gevaarlijk afval in de juiste kleuren en voorzien van herkenning- en veiligheidsstickers conform het handboek afvalstoffen VU.
- De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er altijd voldoende lege emballage voor het inzamelen van chemisch afval op de VU aanwezig is.
- De opdrachtnemer levert de benodigde etiketten aan.

Spill

Bij problemen (spill) dient Opdrachtnemer de Noodprocedure chemisch afval VU te volgen.

4. Managementinformatie

Opdrachtnemer verzorgt online inzicht of levert maandelijks digitaal overzichten aan bij de VU (in Excel), met daarop vermeld:

- Aantal transporten en afgevoerde hoeveelheden per stroom (inclusief Euralcode) per locatie en totaal (per maand en cumulatief)
- Kosten per afvalstroom (per maand en cumulatief), met een uitsplitsing naar transportkosten, verwerkingskosten,
- Kosten voor materiaal indien niet de standaard emballage betreft (per maand en cumulatief)
- Klachten en status van de klacht (in behandeling of opgelost)
- Overzicht van facturen inclusief status (openstaand of betaald)

Indien er online overzichten beschikbaar zijn, dan dienen deze in Excel-format geëxporteerd te kunnen worden.

Daarnaast levert Opdrachtnemer ieder kwartaal (binnen 1 maand na afloop van een kwartaal) de volgende rapportage aan:

- Een overzicht van marktontwikkelingen en technische ontwikkelingen ten aanzien van de inzameling van afvalstromen. Tevens is beschreven wat de relevantie en eventueel het advies voor de VU is.
- Een overzicht van wijzigingen in wet- en regelgeving met een beschrijving van de gevolgen voor de VU.
- Een beschrijving van mogelijkheden voor het beperken van de milieubelasting en verlagen van CO₂-footprint ten aanzien van het afvoeren en verwerken van chemisch en gevaarlijk afval.

Op elk moment dient een overzicht aangeleverd te kunnen worden van het afgevoerde SZA-afval met een specificatie van GGO- en niet-GGO afval.

5. Evaluatie

5.1 KPI's

Jaarlijks zal beoordeeld worden of de KPI's nog voldoen aan de doelstellingen van het contract en of aanpassingen gewenst of noodzakelijk zijn. Opdrachtnemer wordt hierbij gestimuleerd actief mee te denken over de KPI's.

Op de hieronder beschreven KPI's wenst de VU in ieder geval te sturen.

1. Hoogwaardige verwerking
2. Communicatie en samenwerking
3. Leveringsbetrouwbaarheid
4. Algehele performance

KPI 1	Communicatie en samenwerking	
Doelstelling/ gewenste service	Tijdige en correcte afhandeling van klachten, wensen en vragen. Tijdige en volledige informatie over marktontwikkelingen.	
Welke prestaties meten?	Mate waarin klachten, wensen en vragen tijdig en correct worden afgehandeld. Mate waarin de VU wordt geïnformeerd en geadviseerd over ontwikkelingen.	
Hoe meten? (middel)	Nader te bepalen	
Hoe meten? (frequentie)	1 x per jaar	
Wie meet?	Opdrachtgever	
Norm	Goed: nader te bepalen Voldoende: nader te bepalen Onvoldoende: nader te bepalen	

KPI 2	Leveringsbetrouwbaarheid	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Voldoen aan gestelde eisen ten aanzien van doorloop- en responstijden	
Welke prestaties meten?	De mate waarin wordt voldaan aan de doorloop- en responstijden	
Hoe meten? (middel)	Door middel van rapportages	

Hoe meten? (frequentie)	Jaarlijks	
Wie meet?	Contractmanagement VU	
Norm	95% van al het afval dient binnen gestelde doorlooptijd opgehaald te worden. Maximaal 3 klachten ten aanzien van niet nakomen van responstijden (ten aanzien van bevestigingen of vragen/verzoeken)	Betreft terechte en verwijtbare klachten.

KPI 3	Hoogwaardige verwerking	Toelichting
Doelstelling/gewenste service	CO ₂ -reductie	
Welke prestaties meten?	Initiatieven ten aanzien van het beperken van milieubelasting en verlagen van CO ₂ -footprint.	
Hoe meten? (middel)	Door middel van rapportages	
Hoe meten? (frequentie)	Jaarlijks	
Wie meet?	Contractmanagement VU	
Norm	Nader te bepalen	Het doel is elk jaar een CO₂-reductie te realiseren ten opzichte van het jaar daarvoor. Uitgangspunt is de totale reductie in 2030 (ten opzichte van 2022) die genoemd is in plan van aanpak bij aanbesteding. De norm wordt jaarlijks vooraf met beide partijen vastgesteld.

KPI 4	Audit algemene performance	Toelichting
Doelstelling/gewenste service	Voldoen aan eisen ten aanzien zoals gesteld in het Programma van eisen in de offerteaanvraag.	Een keer per jaar wordt de Opdrachtnemer op haar prestaties door de Opdrachtgever geaudit. Dit gebeurt aan de hand van een checklist waarbij de Opdrachtnemer moet aantonen dat er wordt voldaan aan de eisen en wordt bepaald wat de stand van zaken is met betrekking tot de wensen (doelstellingen). De Opdrachtnemer dient volledig mee te werken aan deze audits.

		Opdrachtnemer kan hiervoor geen kosten in rekening brengen bij de VU.
Welke prestaties meten?	Mate waarin wordt voldaan aan gestelde eisen en normen	In deze algehele performance worden de scores voor onderstaande KPI's niet meegenomen. Deze worden apart beoordeeld: • Doorloop- en responstijden • Advies • Wettelijke eisen
Hoe meten? (middel)	Door middel van audit	
Hoe meten? (frequentie)	1 x per jaar	
Wie meet?	Derde partij in opdracht van Opdrachtgever	
Norm	Goed: geen afwijkingen Voldoende: ≤ 2 eisen onvoldoende Onvoldoende: > 2 eisen onvoldoende	Bij een onvoldoende score zal een hermeting plaatsvinden. Deze zal worden uitgevoerd op kosten van Opdrachtnemer.

5.2 Consequenties

In deze paragraaf is beschreven welke consequenties gekoppeld zijn aan de scores op de KPI's.

Zowel binnen een kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven prestaties en KPI's. Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer moet voldoen aan de norm (= voldoende).

Indien alle KPI's gedurende de eerste 2 jaar van de overeenkomst goed zijn, dan heeft de VU de intentie om de overeenkomst te verlengen.

Afwijkingen zijn toegestaan, echter binnen bepaalde marges. In onderstaande tabel is per KPI de geaccepteerde afwijking aangegeven. Vervolgens is de maximale afwijking per kalenderjaar aangegeven.

KPI Beoordeling	1	2	3	4
	Communicatie	Leverings- betrouw.	Verwerking	Audit
Goed	Volgt	Volgt	Volgt	0
Voldoende (=norm)	Volgt	Volgt	Volgt	≤ 2
Onvoldoende	Volgt	Volgt	Volgt	> 2

De maximaal toegestane afwijking per kalenderjaar is 1 onvoldoende.

Indien er sprake is van een overschrijding van de maximaal toegestane afwijking dan heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om Opdrachtnemer in gebreke te stellen en bij het uitblijven van verbetering binnen een bepaalde periode over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst. Hiervoor dient het volgende traject doorlopen te worden:

Opdrachtnemer dient binnen 3 weken na vaststelling en bespreking van de tekortkomingen een plan van aanpak ter verbetering opstellen. Vervolgens dienen de betreffende KPI's binnen twee maanden verbeterd te zijn.

Indien na deze twee maanden blijkt de betreffende KPI's niet zijn verbeterd zal de Opdrachtnemer formeel schriftelijk in gebreke worden gesteld. De KPI's dienen binnen 2 maanden alsnog verbeterd te zijn en te voldoen aan de norm. Indien dit niet het geval is, dan heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst met Opdrachtnemer tussentijds te ontbinden.

6. Facturatie

Zie artikel 3 van de overeenkomst.

Aanvullend gelden de volgende afspraken:

- a) Facturatie gebeurt maandelijks achteraf en digitaal (via XML).
- b) De factuur dient minimaal gespecificeerd te worden met de volgende gegevens:
 - Aantal transporten, transportdata en hoeveelheden per afvalstroom per locatie
 - Kosten voor inzamelmiddelen, met aantallen en soorten
 - Kosten voor transport en verwerking per afvalstroom, met hoeveelheden
- c) Op verzoek dient een nadere specificatie verzorgd te worden. Informatie dient overeen te komen met de aangeleverde managementinformatie.
- d) Meer/minderwerk (bijv. tijdelijke inzet van inzamelmiddelen) wordt apart op de factuur vermeld.