



## **Bijlage A. Kritische Prestatie Indicatoren Monostroom GFT en SWILL**

### **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;
- Risico's monitoren middels KPI's
- 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

## 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 1 januari 2024 en het laatste kwartaal eindigt op uiterlijk 31 december 2026.
Halfjaar	Een periode van 6 aaneengesloten kalendermaanden. Het eerste halfjaar van de Overeenkomst start op 1 januari 2024 en het laatste halfjaar eindigt op uiterlijk 31 december 2026.
Jaar / Contractjaar	Een periode van 12 aaneengesloten kalendermaanden. Het eerste jaar van de Overeenkomst start op 1 januari 2024 en het laatste jaar eindigt op uiterlijk 31 december 2026.
Week	7 kalenderdagen.
KPI	Kritische Prestatie Indicator, 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 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 die wordt opgelegd als consequentie aan Opdrachtnemer wanneer deze niet voldoet aan een KPI. De boete dient in de eerstvolgende factuur van Opdrachtnemer te worden verrekend, de boete wordt als aparte en herkenbare post opgenomen op de factuur.
Herstelplan	Een plan conform het voorbeelddocument zoals opgenomen in bijlage 6 (Herstelplan van de Overeenkomst), waarin de Opdrachtnemer vastlegt 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 die schriftelijk zijn vastgelegd.
Inschrijving	De door Opdrachtnemer ingediende offerte op basis van het aanbestedingsdocument.
Jaarplan	Het jaarplan of bedrijfsplan van Opdrachtnemer dat in relatie staat met de opdracht voor de verwerking van de GFT en SWILL.
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.

**KPI 1: Klachten**

Onderwerp	Omschrijving
Omschrijving van de KPI	Opdrachtnemer dient klachten in samenspraak met de contractmanager binnen 2 weken na de datum van verzending van de klacht door de contractmanager op te lossen en de contractmanager per e-mail te informeren over de voortgang. Daarnaast wordt door Opdrachtnemer gestreefd naar een zo laag mogelijk aantal klachten.
Afhandelingstermijn	De termijn van maximaal 2 weken na verzenddatum van de klacht ( per e-mail) door de contractmanager.
Consequentie	<p>Bij meer dan 5 klachten in een halfjaar: Opdrachtnemer dient binnen 4 weken na het eerste e-mailverzoek hiertoe van de contractmanager een ingevuld Herstelplan toe te sturen. Na akkoord, per e-mail, van de contractmanager, start Opdrachtnemer met het uitvoeren van het Herstelplan.</p> <p>Heeft Opdrachtnemer in een meetperiode wel uitvoering gegeven aan een door de contractmanager Afvalzorg- en Grondstoffenmanagement goedgekeurd verbeterplan, maar worden de daarin gestelde verbeterdoelen binnen de dan lopende meetperiode niet behaald, dan ontvangt Opdrachtnemer een formele ingebrekestelling, met een redelijke (maar fatale) termijn tot nakoming. Indien nakoming niet kan worden aangetoond, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid tot ontbinding van de raamovereenkomst.</p> <p>De meetperiode is gesteld op 12 maanden en gaat in op de ingangsdatum van de overeenkomst.</p>
Termijn waarop de KPI betrekking heeft	Per halfjaar.
Actie houdende partij	Opdrachtgever voor de beoordeling en het administreren van de klachten. Opdrachtnemer voor het oplossen van de klachten.

## KPI 2: Informatievoorziening

Onderwerp	Omschrijving
Omschrijving van de KPI	<p>Opdrachtnemer dient binnen de gestelde termijnen de volledige rapportages op te leveren.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>Kwartaalrapportages</i> dienen uiterlijk 4 weken na afloop van het betreffende kwartaal te worden opgeleverd aan de contractmanager.</li><li>2. <i>Halfjaarrapportages</i> m.b.t. duurzaamheid</li><li>3. <i>Jaarrapportages</i> dienen uiterlijk 4 weken na afloop van het betreffende jaar te worden opgeleverd aan de contractmanager.</li></ol> <p>De kwaliteit van de aangeleverde managementrapportage is conform de volgende gestelde eisen:</p> <p><i>Kwartaalrapportage:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- aantal kilogrammen per maand en totaalgewicht;</li><li>- kosten in euro.</li></ul> <p><i>Jaarrapportage:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- prestaties per KPI en daaraan gekoppelde normen;</li><li>- financiële managementrapportage;</li><li>- prognose, vooruitzichten voor het komende jaar;</li><li>- overzicht van meldingen, van eventuele incidenten, (bijna) ongevallen, calamiteiten.</li><li>- duurzaamheidsaspecten: zie bij KPI 3.</li></ul>
Afhandelingstermijn	Als de rapportages niet tijdig verstuurd zijn, dienen binnen 1 week na datum verzending van het eerste verzoek van de betreffende periode (maand of jaar), per e-mail, van de Contractmanager, alsnog opgeleverd te worden aan de Contractmanager.
Consequentie	€ 500,00 boete en de registratie van een klacht per rapportage die niet binnen de in KPI 2 vermelde oplevertermijnen volledig is opgeleverd.
Termijn waarop de KPI betrekking heeft	Per kwartaal resp. per jaar.
Actie houdende partij	Opdrachtnemer.

**KPI 3: Accountantsverklaring**

Onderwerp	Omschrijving
Omschrijving van de KPI	Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever een externe accountantsverklaring aan bij de contractmanager.
Afhandelingstermijn	Aanleveren binnen 8 weken na verzoek.
Prestatie indicator	Niet conform eisen.
Consequentie	De accountsverklaring dient op tijd te worden aangeleverd. Als de verklaring niet binnen 8 weken na verzoek wordt aangeleverd wordt dit meegeteld als klacht zoals genoemd in KPI 1. In de accountsverklaring moet worden verklaard dat de wegingen van de afvalstromen en de hieraan gerelateerde facturatie op een correcte wijze is uitgevoerd. Als dit niet het geval is, volgt een herstelplan dat binnen 8 weken opgemaakt moet worden. Mocht het in het daaropvolgende jaar wederom niet op een correcte wijze worden uitgevoerd, volgt een boete van 5% over de omzet over de laatste 6 maanden. Mocht het na de daarop volgende jaar wederom niet worden behaald, dan heeft Opdrachtgever de mogelijkheid tot ontbinding van het contract.
Termijn waarop de KPI betrekking heeft	Geen specifieke termijn; op verzoek.
Actie houdende partij	Opdrachtnemer.

**KPI 4: Weegbonnen**

<b>Onderwerp</b>	<b>Omschrijving</b>
Omschrijving van de KPI	Opdrachtnemer levert binnen 1 week na datum van het eerste e-mailverzoek van de contractmanager weegbonnen aan bij de contractmanager. 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.
Afhandelingstermijn	Binnen 1 week na de datum van het eerste e-mailverzoek hiertoe van de contractmanager.
Prestatie indicator	Niet conform eisen.
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	Geen specifieke termijn; op verzoek.
Actie houdende partij	Opdrachtnemer.