



Afvalinzameling en -verwerking

De KPI's (Kritische Prestatie Indicatoren) die opgesteld zijn in dit document, zijn gericht op continue verbetering en samenwerking. Het programma van eisen van de Europese aanbesteding Afvalinzameling en -verwerking 2024 is daarbij het uitgangspunt.

Jaarlijks, tijdens het 4^e tactische overleg tussen contactpersonen zoals vastgelegd in de Communicatiematrix Yuverta Afval, zullen deze KPI's met elkaar worden besproken.

Een contractjaar loopt van 1 januari tot en met 31 december.

De KPI's worden beoordeeld door middel van een rapportcijfer dat uiteindelijk een gewogen totaalscore vormt. Jaarlijks wordt de gewogen totaalscore voor de gedefinieerde KPI's door de Contractmanager berekend. De norm per contractjaar is een 7 als gewogen gemiddelde over alle KPI's.

Jaarlijks zal tevens worden besproken op welke wijze de KPI's kunnen worden aangepast, met als doel het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening.

Consequentie: Indien het minimale gewogen gemiddelde van een 7 niet is behaald, heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om een boete op te leggen van 2,5% van de totale opdrachtwaarde van het jaar waarin de KPI's zijn gemeten en niet zijn behaald.

De totale opdrachtwaarde komt tot stand door de opdrachtwaarde van de locaties op te tellen die gemiddeld onder de norm (67) zitten.

Voorbeeld berekening KPI's:

Van iedere KPI is aangegeven aan welke norm moet worden voldaan. Een maximale prestatie geeft de maximale punten (10). Voor iedere KPI is tevens een ondergrens aangegeven, waarop nul punten wordt gescoord. Tussenvallende punten worden ook meegenomen in de gewogen totaalscore.

De scores vermenigvuldigt met het wegingspercentage komen tot een rapportcijfer. Zie hieronder het voorbeeld wanneer er maximaal wordt gescoord.

KPI	max te behalen score	Weging	Maximale rapportcijfer
KPI 1 Tijdigheid ophalen afval	10	50%	5
KPI 2 Inzamelingsmiddelen	10	25%	2,5
KPI 3 Communicatie	10	25%	2,5
Totaal		100%	10

Opdrachtgever stuurt minimaal vijf werkdagen voorafgaand aan het overleg, het rapport met de actuele KPI resultaten aan de deelnemers van het overleg (zie communicatiematrix).

Uitwerking KPI's

Invulinstructie

Per 'KPI' worden de volgende punten vastgelegd:

- Definitie: Wat wordt onder de KPI verstaan.
- Norm: Per KPI wordt een norm vastgesteld waaraan de leverancier minimaal moet voldoen.
- Meetmethodiek: Per KPI wordt een meetmethodiek gedefinieerd. Dit resulteert in een cijfer c.q. kengetal per criterium.
- Score: Het resultaat van de meting wordt vergeleken met de norm.
- Wegingsfactor: Geeft de relatieve belangrijkheid aan van de KPI
 - 5 = essentieel
 - 3 = zeer belangrijk
 - 1 = belangrijk
- Meetfrequentie: Hoe vaak moet er worden gemeten.
- Verantwoordelijkheid: Wie is verantwoordelijk voor de meting, houdt toezicht op meetfrequentie, rapportage en evaluatie.
- Rapportage: Inhoud en frequentie van rapportage.
- Evaluatie: Hoe vaak wordt de rapportage besproken en wie zijn daarbij aanwezig.
- Consequentie niet behalen KPI: Sancties bij het afwijken van de norm.



KPI beschrijvingen

KPI 1: Tijdigheid ophalen afval									
Definitie	Aan de hand van de in de PvE gestelde eisen, zal de tijdigheid en correctheid van ophaalmomenten en frequenties worden getoetst. De definitie van "tijdigheid" is als volgt: - Conform jaarplanning - Regiewerk (extra aanvraag door Opdrachtgever)								
Norm	De norm is dat het afval opgehaald wordt conform de jaarkalender. In geval van extra aanvragen (regiewerk) door Opdrachtgever, zal Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen het afval komen ophalen.								
Meetmethodiek	Alle aanvragen, verzoeken en afwijkingen worden via de webbased portal gecommuniceerd en geregistreerd.								
Score	De score van deze KPI wordt bepaald door de rapportage vanuit de webbased portal. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Resultaat</th><th>Behaalde cijfer</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100% uitgevoerd op genoemde momenten</td><td>10</td></tr> <tr> <td>50% uitgevoerd op genoemde momenten</td><td>5</td></tr> <tr> <td>Niet uitgevoerd</td><td>0</td></tr> </tbody> </table> De totaalscore voor deze KPI is de gemiddelde score van alle locaties.	Resultaat	Behaalde cijfer	100% uitgevoerd op genoemde momenten	10	50% uitgevoerd op genoemde momenten	5	Niet uitgevoerd	0
Resultaat	Behaalde cijfer								
100% uitgevoerd op genoemde momenten	10								
50% uitgevoerd op genoemde momenten	5								
Niet uitgevoerd	0								
Wegingsfactor	50%								
Meetfrequentie	Eenmaal per jaar								
Verantwoordelijke	Opdrachtnemer								
Rapportagefrequentie en vorm	Eenmaal per jaar								
Evaluatie	Eenmaal per jaar tijdens tactisch (kwartaal)overleg Q4.								

KPI 2: Inzamelingsmiddelen	
Definitie	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werking en uitstraling van de geplaatste inzamelingsmiddelen. Zie voor de volledige (minimale) lijst van gewenste afvalstromen eis 23 van het PvE. Deze KPI gaat over de tijdigheid van vervanging/reparatie en schoonmaakwerkzaamheden van de inzamelingsmiddelen.
Norm	Bij melding van een locatie dat één of meerdere inzamelingsmiddelen niet naar behoren werkt of een onjuiste uitstraling (zicht en reuk) zal Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen de melding oplossen. Tweemaal per jaar (juni en december) garandeert Opdrachtnemer de schoonmaak van de volgende inzamelingsmiddelen (zowel van binnen als van buiten): - Kunststof afvalcontainers - Perscontainers



	GFT en Glas worden (binnen en buitenzijde) bij iedere wissel gereinigd en gedesinfecteerd.								
Meetmethodiek	De hierboven benoemde handelingen dienen geregistreerd en gecommuniceerd te worden in en via de webbased portal.								
Score	De score van deze KPI wordt bepaald door de rapportage vanuit de webbased portal. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Resultaat</th><th>Behaalde cijfer</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100% uitgevoerd op genoemde momenten</td><td>10</td></tr> <tr> <td>50% uitgevoerd op genoemde momenten</td><td>5</td></tr> <tr> <td>Niet uitgevoerd</td><td>0</td></tr> </tbody> </table> De totaalscore voor deze KPI is de gemiddelde score van alle locaties.	Resultaat	Behaalde cijfer	100% uitgevoerd op genoemde momenten	10	50% uitgevoerd op genoemde momenten	5	Niet uitgevoerd	0
Resultaat	Behaalde cijfer								
100% uitgevoerd op genoemde momenten	10								
50% uitgevoerd op genoemde momenten	5								
Niet uitgevoerd	0								
Wegingsfactor	25%								
Meetfrequentie	Eenmaal per jaar								
Verantwoordelijke	Opdrachtnemer								
Rapportagefrequentie en vorm	Eenmaal per jaar								
Evaluatie	Eenmaal per jaar tijdens tactisch (kwartaal)overleg Q4.								

KPI 3: Communicatie	
Definitie	Onder communicatie stellen we de volgende concrete onderwerpen, welke voortvloeien uit het PvE en gedurende de looptijd van de overeenkomst gelden: 1. Jaarkalender afval per locatie incl. afwijkingen (frequentie, ophaaldagen en inzamelingsmiddel) 2. Mutaties in frequentie en/of ophaaldagen of inzamelingsmiddelen 3. Calamiteiten, afwijkingen, klachten en aanvragen
Norm	De norm is dat de communicatie met betrekking tot deze drie onderdelen van deze KPI, 100% tijdig worden gecommuniceerd.
Meetmethodiek	1. Jaarkalender: jaarlijks zal, uiterlijk 4 weken voor ingangsdatum van nieuw kalenderjaar een (herziene) jaarkalender per locatie worden gecommuniceerd aan de contactpersonen van betreffende locatie, zoals vermeld in de communicatiematrix. De jaarkalender bevat: ophaalmomenten en frequentie per afvalstroom en afwijkende data rondom feestdagen en vakantieperiodes. 2. Mutaties: na doorgeven door Opdrachtgever via de webbased portal zal Opdrachtnemer binnen 2 weken de mutatie bevestigen middels een bijgewerkt overzicht aan de contactpersonen van betreffende locatie, zoals vermeld in de communicatiematrix. 3. Calamiteiten, afwijkingen, klachten en aanvragen: na melding door Opdrachtgever via de webbased portal, zal Opdrachtnemer op dezelfde dag van de melding een bevestiging zenden van ontvangst. Binnen 24 uur zal Opdrachtnemer een inhoudelijke reactie geven op de betreffende melding.



	Alle communicatie dient geregistreerd en gecommuniceerd te worden in en via de webbased portal.	
Score	Resultaat	Behaalde cijfer
	100% van de afspraken zijn uitgevoerd binnen gestelde termijn	10
	<100-90% van de afspraken zijn uitgevoerd binnen de gestelde termijn.	5
	<90% van de afspraken zijn uitgevoerd binnen de gestelde termijn.	0
	De gemiddelde score van alle gemaakte afspraken bepaalt de score voor deze KPI.	
Wegingsfactor	25%	
Meetfrequentie	Eenmaal, in Q4	
Verantwoordelijke	Opdrachtgever en Opdrachtnemer	
Evaluatie	Eenmaal per jaar tijdens tactisch (kwartaal)overleg Q4.	

