Ministerie van Landbouw, Visserij,
Voedselzekerheid en Natuur

Bijlage A. Kritische Prestatie Indicatoren Monostroom Koffiedik

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 mei 2025 en eindigt op uiterlijk 31 juli 2025.
Halfjaar	Een periode van 6 aaneengesloten kalendermaanden. Het eerste halfjaar van de Overeenkomst start op 1 mei 2025 en het laatste halfjaar eindigt op uiterlijk 30 april 2029.
Jaar / Contractjaar	Een periode van 12 aaneengesloten kalendermaanden. Het eerste jaar van de Overeenkomst start op 1 mei2025 en het laatste jaar eindigt op uiterlijk 30 april 2029.
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 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 Overeenkomst). De afhandeling van klachten vindt plaats conform bijlage C (Werkwijze Overeenkomst) en bijlage A (KPI Koffiedik) 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 een aparte en herkenbare post opgenomen op de factuur.
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 basis van de offerte-aanvraag.
Jaarplan	Het jaarplan of bedrijfsplan van Opdrachtnemer welke in relatie staat met opdracht voor de verwerking van de Koffiedik.
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 gestreefd naar een zo laag mogelijk aantal Klachten.
Afhandelingstermijn	Binnen 2 weken na datum verzending Klacht, per e-mail, door de Contractmanager tenzij in een andere (specifiekere) KPI een andere afhandelingstermijn staat opgenomen.
Consequentie	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 en van de Contractmanager, wordt gestart met het uitvoeren van het Herstelplan. Heeft Opdrachtnemer in een meetperiode wel uitvoering gegeven aan een door de Contractmanager goedgekeurd Herstelplan, maar worden de daarin gestelde verbeterdoelen binnen de dan lopende meetperiode niet behaald, dan ontvangt Opdrachtnemer een formele ingebrekestelling, met een redelijke (fatale) termijn tot nakoming. Indien nakoming niet kan worden aangetoond, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om tot ontbinding van de Overeenkomst over te gaan. De meetperiode is gesteld op 12 Maanden en gaat van kracht op 1 mei 2025.
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	Opdrachtnemer dient binnen de gestelde termijnen de volledige rapportages op te leveren. 1. *Kwartaalrapportages* dienen uiterlijk 4 weken na afloop van het betreffende kwartaal te worden opgeleverd aan de Contractmanager. 2. *Jaarrapportages* dienen uiterlijk 4 weken na afloop van het betreffende jaar te worden opgeleverd aan de Contractmanager. De kwaliteit van de aangeleverde managementrapportage is conform de volgende gestelde eisen: *Kwartaalrapportage bevat*: - aantal kilogrammen per maand en totaalgewicht; - kosten in euro. *Jaarrapportage omvat*: - prestaties per KPI en daaraan gekoppelde normen; - financiële managementrapportage; - prognose, vooruitzichten voor het komende jaar; - overzicht van meldingen, van eventuele incidenten, (bijna) ongevallen, calamiteiten. - duurzaamheid
Afhandelingstermijn	Niet conform de eisen van KPI 2. Als de rapportages niet tijdig en volledig opgeleverd zijn dienen deze binnen 1 week na datum verzending van het eerste verzoek van de betreffende periode (maand of jaar) per e-mail en van de Contractmanager, alsnog opgeleverd te worden aan de Contractmanager.
Consequentie	De niet nakoming van een tijdig en volledig opgeleverde rapportage telt mee als een Klacht zoals bedoeld in KPI 1 (Klachten). Zie in KPI 1 (Klachten) onder "Consequentie". Daarnaast wordt een boete van € 500,00 per onvolledige rapportage in rekening gebracht bij Opdrachtnemer.
Termijn waarop de KPI betrekking heeft	Per kwartaal en per jaar.
Actie houdende partij	Opdrachtnemer.

KPI 3: Kosten

Onderwerp	Omschrijving
Omschrijving van de KPI	Opdrachtnemer levert op verzoek van Contractmanager een externe accountantsverklaring aan.
Afhandelingstermijn	Aanleveren binnen 8 weken na datum verzending verzoek door Contractmanager.
Prestatie indicator	Niet conform eisen uit KPI 3.
Consequentie	De accountantsverklaring dient op tijd te worden aangeleverd. Als de verklaring niet binnen 8 weken na datum verzending verzoek wordt aangeleverd, wordt dit meegeteld als Klacht zoals genoemd in KPI 1. In de accountantsverklaring moet worden verklaard dat de wegingen van de afvalstromen en de hieraan gerelateerde facturatie op een correcte wijze zijn uitgevoerd. Als volgens de accountantsverklaring hiervan geen sprake is, volgt een Herstelplan dat binnen 8 weken na datum van deze verklaring opgemaakt moet worden. Mocht het wegen 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 wegen na de daarop volgende Jaar wederom niet correct worden uitgevoerd , dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om tot ontbinding van de Overeenkomst over te gaan.
Termijn waarop de KPI betrekking heeft	Op verzoek van Contractmanager.
Actie houdende partij	Opdrachtnemer.

KPI 4: Weegbonnen

Onderwerp	Omschrijving
Omschrijving van de KPI	Opdrachtnemer levert binnen 1 Week na datum van het eerste e-mailverzoek 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 uit KPI 4.
Consequentie	Het niet nakomen van deze KPI telt als Klacht, zoals bedoeld in KPI 1.
Termijn waarop de KPI betrekking heeft	Op verzoek van Contractmanager.
Actie houdende partij	Opdrachtnemer.

KPI 5: Uitvoeringsbetrouwbaarheid

Onderwerp	Omschrijving
Omschrijving van de KPI	Opdrachtnemer zamelt volgens ophaalschema de koffiedik in op de locatie van de deelnemende dienst.
Afhandelingstermijn	Conform het implementatieplan welke bij de start van de overeenkomst door Contractmanager wordt opgesteld.
Prestatie indicator	Niet conform eisen uit KPI 5.
Consequentie	Het niet nakomen van deze KPI telt als Klacht, zoals bedoeld in KPI 1.
Termijn waarop de KPI betrekking heeft	Op verzoek van Contractmanager.
Actie houdende partij	Opdrachtnemer.