

Bijlage C Werkwijze binnen de Overeenkomst

Het ministerie Landbouw, Visserij, Voedselzekerheid en Natuur (LVVN) is Opdrachtgever binnen deze Overeenkomst, namens de deelnemende diensten. <naam opdrachtnemer> is de Opdrachtnemer binnen deze overeenkomst.

Wanneer in dit document gesproken wordt over 'de contractmanager' dan wordt bedoeld: de centraal contractmanager Afval en Grondstoffenmanagement van Opdrachtgever of een aangewezen vervanger. Voor overige definities wordt verwezen naar bijlage A KPI.

Naast het fysieke proces van het overpompen, vindt er ook een administratief en facturatieproces plaats waarbij de deelnemer, is betrokken. Opdrachtnemer maakt na het overpompen van de vloeistoffen een factuur op en stuurt deze onder vermelding van een uniek inkoopkenmerk naar de deelnemende dienst. Indien de deelnemende dienst daarom verzoekt kan er elektronisch worden gefactureerd. De deelnemende dienst is verplicht de factuur aan Opdrachtnemer te betalen binnen 30 dagen na de factuurdatum.

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben een contractuele verbintenis met elkaar waardoor de Opdrachtgever altijd de eerste contactpersoon is binnen deze overeenkomst.

In het geval van incidenten, vragen of klachten dient de communicatie via de contactpersoon van Opdrachtgever 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 en Opdrachtnemer

Opdrachtgever is de enige partij die een Overeenkomst aangaat met Opdrachtnemer. Wanneer 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. Wanneer dit niet tot een acceptabele oplossing leidt, kan Opdrachtnemer de situatie escaleren naar de strategisch manager Afvalzorg en Grondstoffenmanagement van Opdrachtgever.

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. 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 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) 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 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 een klacht heeft over Opdrachtnemer, wordt deze eerst schriftelijk (per e-mail) 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 contractmanager ontvangt de klacht en bepaalt of de klacht gegrond is. De ingediende klacht geldt als een klacht zoals bedoeld in bijlage A KPI.

De 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 contractmanager, een eerste overleg plaats tussen de 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.

Standaard (tenzij in een specifieke KPI daarvan wordt afgeweken) wordt uitgegaan van twee weken na datum en tijd verzending klacht door contractmanager als termijn voor het oplossen van de klacht. Hiervan kan, in overleg tussen de contractmanager 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) terug aan de contractmanager.

De contractmanager voegt de uitwerking van de klacht, de besproken oplossing en de terugkoppeling door de Opdrachtnemer toe aan het contractdossier.

Problemen bij het overpompen van de vloeistoffen en/of het voldoen aan de gestelde eisen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het overpompen van de monostroom conform de gestelde eisen en middels de wijze zoals overeengekomen in de Overeenkomst. Wanneer 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 uitvoeringsproces niet meer voldoet en op welke termijn een oplossing geïmplementeerd is.

Vervuilingsgraad van de vloeistoffen.

Als blijkt dat de over te pompen vloeistof een te hoog vervuilingspercentage heeft, dan wordt de uitvoering van het werk geweigerd door Opdrachtnemer. Wanneer Opdrachtnemer een opdracht tot het overpompen weigert, dan wordt dit direct telefonisch gemeld bij de contractmanager. Daarna wordt binnen 48 uur na weigering van het overpompen een schriftelijke melding gedaan door middel van een e-mail inclusief foto's waaruit blijkt dat sprake is van een te hoog vervuilingspercentage.

Problemen bij de aanlevering van de monostroom

Opdrachtnemer pompt op verzoek van de deelnemer de brandstoffen, oliën of andere vloeistoffen over in de tijdig door de verwerker beschikbaar gestelde emballage. Voor de start van de overeenkomst maken opdrachtgever en de verwerker van de gevaarlijke stoffen afspraken over het aanbieden van de gevaarlijk stof. Deze afspraken worden in het implementatieplan vastgelegd en kunnen alleen schriftelijk en in samenspraak met Opdrachtgever gewijzigd worden.

Indien tijdens de Overeenkomst problemen ontstaan bij het overpompen van de vloeistoffen, bijvoorbeeld maar niet gelimiteerd tot te late beschikbaarheid van de geschikte emballage, geen beschikbaarheid van de over te pompen vloeistof of het voor een dichte deur staan, neemt Opdrachtnemer binnen 48 uur na constatering contact op met de contractmanager. De contractmanager gaat, indien nodig samen met Opdrachtnemer, op zoek naar een geschikte oplossing voor het probleem.

Problemen in het facturatie- en betalingsproces

Het facturatieproces verloopt rechtsreeks aan de deelnemer(s) maar staat onder supervisie van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verstuurt na uitvoering van de opdracht digitaal een factuur aan de deelnemer met een kopie aan de contractmanager. De betaaltermijn van de factuur is 30 dagen na factuurdatum, betaling van de factuur wordt voldaan door de deelnemer o.v.v. een inkooporder of kenmerk.

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 op zoek naar een geschikte oplossing voor het probleem.

Samenvatting: situaties, contactpersoon en termijn

Probleem met	Contactpersoon voor Opdrachtnemer	Termijn contactmoment
Samenwerking tussen partijen	Contractmanager	Zo spoedig mogelijk na constatering
Klachten melden	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
Vervuilingpercentages van de vloeistoffen	Uitvoerder van de overpompde dienstverlener	Direct (telefonisch) en binnen 48 uur (schriftelijk) na weigering van levering
Facturatie	Contractmanager	Binnen 48 uur na constatering
Betaling	Contractmanager	Binnen 48 uur na constatering