



Bijlage A. Kritische Prestatie Indicatoren Monostroom OWS/VWS en RKG

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 juli 2025 en eindigt op 30 september 2025.
Halfjaar	Een periode van 6 aaneengesloten kalendermaanden. Het eerste halfjaar van de Overeenkomst start op 1 juli 2025 en het laatste halfjaar eindigt uiterlijk op 30 juni 2029.
Jaar / Contractjaar	Een periode van 12 aaneengesloten kalendermaanden. Het eerste jaar van de Overeenkomst start op 1 juli 2025 en het laatste jaar eindigt op uiterlijk 30 juni 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 OWS/VWS en RKG) 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 OWS/VWS en RKG.
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 de datum van 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 juli 2025.
Termijn waarop de KPI betrekking heeft	Per Halfjaar.
KPI Smart	Uit het Herstelplan dient te blijken op welke wijze Opdrachtnemer voorkomt dat in de toekomst 5 of meer klachten per halfjaar ontstaan.
Boete per Deelnemer	n.v.t.
Actie houdende partij	Opdrachtgever voor de beoordeling en het administreren van de Klachten. Opdrachtnemer voor het oplossen van de Klachten en correcte uitvoering van het Herstelplan

KPI 2: Informatievoorziening

Onderwerp	Omschrijving
Omschrijving van de KPI	Opdrachtnemer dient binnen de gestelde termijnen de volledige rapportages op te leveren. 1. <i>Kwartaalrapportages</i> dienen uiterlijk 4 weken na afloop van het betreffende kwartaal te worden opgeleverd aan de Contractmanager. 2. <i>Jaarrapportages</i> dienen uiterlijk 4 weken na afloop van het betreffende jaar te worden opgeleverd aan de Contractmanager. De rapportages bevatten de volgende informatie: <i>Kwartaalrapportage bevat (volgens bijgevoegde excel template):</i> - aantal kilogrammen per maand en totaalgewicht; - kosten in euro. - inzameladressen <i>Jaarrapportage bevat: (volgens bijgevoegde excel template):</i> - 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 d.m.v. de milieutemplate (format is bijgevoegd); - Afzetmarkt gekoppeld aan het Jaarplan/rapportage van Opdrachtnemer
Afhandelingstermijn	Niet conform de eisen van KPI 2. Als de rapportages niet tijdig en/of 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 en niet tijdige rapportage in rekening gebracht bij Opdrachtnemer.
Termijn waarop de KPI betrekking heeft	Per kwartaal en per jaar.
KPI Smart	Bij het niet conform de gestelde eisen aanleveren van een rapportage, wordt dit in maximaal 1 week na het eerste e-mailverzoek hiertoe van de Contractmanager opgeleverd aan de Contractmanager. Wanneer na dit verzoek de rapportage niet is aangeleverd in maximaal 1 week na het eerste e-mailverzoek hiertoe van de contractmanager wordt dit als extra Klacht, zoals bedoeld in KPI 1, beoordeeld, bovenop de Klacht dat de rapportage in eerste instantie niet tijdig en volledig conform de gestelde eisen is aangeleverd.
Boete per Deelnemer	Boete van € 500 per keer per niet volledig conform de gestelde eisen opgeleverde rapportage.
Actie houdende partij	Opdrachtnemer.

KPI 3: Duurzaamheid

Onderwerp	Omschrijving
Omschrijving van de KPI	Opdrachtnemer dient de contractueel overeengekomen score uit de rekentool minimaal te behalen. Aan de hand van de door Opdrachtnemer opgegeven data zal de Contractmanager per Jaar middels de rekentool berekenen of de score is behaald. De door Opdrachtnemer ingevulde rekentool is onderdeel van de jaarrapportage aan de opdrachtgever. De Opdrachtnemer opgegeven data is controleerbaar en aantoonbaar en wordt nader onderbouwd door Opdrachtnemer. Deze onderbouwing wordt tegelijk met de ingevulde rekentool opgeleverd door Opdrachtnemer.
Afhandelingstermijn	Conform KPI 3.
Prestatie indicator	Niet conform eisen uit KPI 3 en de bijbehorende eisen uit het Aanbestedingsdocument.
Consequentie	Opdrachtnemer dient binnen 4 weken na de datum van het eerste e-mailverzoek hiertoe van de Contractmanager, een ingevuld Herstelplan toe te sturen, wanneer niet voldaan wordt aan de hiervoor in deze KPI beschreven Prestatie indicator. Na akkoord, per e-mail en van de Contractmanager, wordt gestart met het uitvoeren van het Herstelplan vanaf de datum dat het akkoord is bevestigd. Vervolgens dient Opdrachtnemer in het daaropvolgende Jaar aan te tonen dat de resultaten uit het Herstelplan zijn behaald. Indien blijkt dat de betreffende score wederom niet behaald wordt heeft Opdrachtgever vanaf dat moment de mogelijkheid tot ontbinding van de Overeenkomst.
Termijn waarop de KPI betrekking heeft	Per Jaar.
KPI SMART	Indien blijkt dat de score in een jaar niet behaald is, dient Opdrachtnemer binnen 4 weken na de datum van het eerste mailverzoek hiertoe van de contractmanager een herstelplan in, Uit het herstelplan blijkt op welke wijze Opdrachtnemer borgt dat de score weer wordt behaald. Indien in het daaropvolgende jaar de betreffende score wederom niet behaald wordt heeft Opdrachtgever vanaf dat moment de mogelijkheid tot ontbinding van de Overeenkomst.
Boete per Deelnemer	n.v.t.
Actie houdende partij	Opdrachtnemer.

KPI 4: Kosten

Onderwerp	Omschrijving
Omschrijving van de KPI	Opdrachtnemer levert op verzoek van Contractmanager een externe accountantsverklaring aan bij de Contractmanager waarin wordt verklaard dat de wegingen van de afvalstromen en de hieraan gerelateerde facturatie op een correcte wijze is uitgevoerd.
Afhandelingstermijn	Aanleveren binnen 4 weken na datum verzending verzoek door Contractmanager.
Prestatie indicator	Niet conform eisen uit KPI 4 en de bijbehorende eisen uit het Aanbestedingsdocument.
Consequentie	De accountantsverklaring dient op tijd te worden aangeleverd. Als de verklaring niet binnen 4 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 4 weken na datum van deze verklaring door Opdrachtnemer 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 van de daar voorafgaande periode. 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. Indien uit de accountsverklaring blijkt dat de wegingen en de hieraan gerelateerde facturatie akkoord bevonden zijn, zijn de kosten van accountantscontrole voor de Categorie. Als er in de accountantsverklaring afwijkingen zijn vastgesteld in de wegingen en de hieraan gerelateerde facturatie dan zijn de kosten voor de opdrachtnemer.
Termijn waarop de KPI betrekking heeft	Bij start Overeenkomst en jaarlijks.
KPI SMART	Opdrachtnemer moet op verzoek van Contractmanager binnen 4 weken na datum verzending verzoek door Contractmanager een externe accountantsverklaring aanleveren bij de Contractmanager
Boete per Deelnemer	1 ^e jaar nvt, mocht het in het daaropvolgende jaar wederom niet op een correcte wijze worden uitgevoerd, kan een boete volgen van 5% over de omzet over de laatste 6 maanden.
Actie houdende partij	Opdrachtnemer.

KPI 5: Weegbonnen

Onderwerp	Omschrijving
Omschrijving van de KPI	Opdrachtnemer levert binnen 1 Week na datum van het eerste e-mailverzoek van De Contractmanager de weegbonnen aan bij de Contractmanager. De weegbonnen hebben betrekking op de periode die in het e-mailverzoek 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 5
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	Per jaar en op verzoek van Contractmanager.
KPI SMART	Weegbonnen worden binnen 1 week na de datum van het eerste e-mailverzoek hiertoe van de contractmanager beschikbaar gesteld aan de contractmanager.
Boete per Deelnemer	N.v.t.
Actie houdende partij	Opdrachtnemer.

KPI 6: Uitvoeringsbetrouwbaarheid

Onderwerp	Omschrijving
Omschrijving van de KPI	Opdrachtnemer zamelt volgens reguliere planning of op afroep de OWS/VWS en RKG in op de locatie van de Deelnemende dienst. Voor inzameling op afroep geldt dat deze binnen 2 werkdagen na verzenddatum email-verzoek van de toegewezen contactpersoon van Deelnemende dienst moet worden geledigd of in overleg met de Opdrachtgever op een gezamenlijk nader te bepalen datum. Voor bijzonder of spoedgevallen of onderhouden gelden de daaraan gekoppelde termijn na het verzoek per telefoon en email.
Afhandelingstermijn	Zoals hierboven omschreven geldt als termijn de inzameling volgens reguliere planning of op afroep de OWS/VWS en RKG binnen 2 werkdagen na verzenddatum van het email verzoek. Voor bijzonder of spoedgevallen of onderhouden gelden de daaraan gekoppelde termijn na het verzoek per telefoon en email.
Prestatie indicator	Niet conform de overeengekomen planning en de eisen uit KPI 6.
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	Continue en op verzoek van Contractmanager.
KPI SMART	Standaardreactietermijn volgens reguliere planning of op afroep de OWS/VWS en RKG is 2 dagen na aanvraag per email. Voor specifieke situaties zoals spoedgevallen of onderhoud gelden de daaraan gekoppelde termijnen na aanvraag per telefoon en email.
Boete per Deelnemer	n.v.t.
Actie houdende partij	Opdrachtnemer.

KPI 7: Communicatie

Onderwerp	Omschrijving
Omschrijving van de KPI	Opdrachtnemer communiceert verbaal en schriftelijk conform het gestelde in bijlage C werkwijze binnen de Overeenkomst van de Overeenkomst..
Afhandelingstermijn	Continu
Prestatie indicator	Niet conform eisen uit KPI 7.
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 op correcte wijze nakomt.
Termijn waarop de KPI betrekking heeft	Continue
KPI SMART	Indien Opdrachtnemer met ingang van het eerstvolgende kwartaal na het vaststellen van het communicatieprobleem niet communiceert conform het gestelde in bijlage C werkwijze binnen de Overeenkomst van de Overeenkomst, wordt dit als een Klacht beoordeeld.
Boete per Deelnemer	n.v.t.
Actie houdende partij	Opdrachtnemer.