

## KPI overzicht afvalverwijdering

| Categorie                     | KPI                                                    | Meetmethode                                                        | Norm / Streefwaarde                                        | Consequenties bij afwijking*                                                                                                                         | Verantwoording door leverancier                                                                                    |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dienstverlening               | Ophaalfrequentie                                       | Registratie ophaalronde vs. planning                               | 100% conform planning                                      | Bij afwijking: melding + herstel binnen 24 uur                                                                                                       | Per kwartaal rapportage met uitgevoerde ophaalmomenten en afwijkingen.                                             |
|                               | Responstijd bij melding volle container (extra leging) | Registratie meldingen en opvolging                                 | < 24 uur                                                   | Bij overschrijding norm/streefwaarde: Verantwoording in kwartaalrapportage                                                                           | Leverancier registreert meldingen in digitaal systeem en deelt kwartaalrapportage                                  |
|                               | Vervanging defecte container                           | Werkbonnen leverancier                                             | Binnen 3 werkdagen                                         | Overschrijding >5 werkdagen = Verantwoording in kwartaalrapportage                                                                                   | Bewijs via werkbon/foto + rapportage kwartaaloverzicht                                                             |
|                               |                                                        |                                                                    |                                                            |                                                                                                                                                      |                                                                                                                    |
| Duurzaamheid                  | Afvalscheidingspercentage                              | Kwartaalrapportage kg per stroom                                   | Start: nulmeting, toename >15% in jaar 4.                  | Bij achterblijven >5% t.o.v. norm: verplichte verbetermaatregelen                                                                                    | Per kwartaal overzicht per schoollocatie met gewichten per afvalstroom                                             |
|                               | Restafval per leerling per jaar                        | Rapportage totaal restafval gedeeld door leerlingaantal            | Start: nulmeting, afname >15% in jaar 4                    | Bij niet halen reductie: verplichte verbetermaatregelen                                                                                              | Jaarlijkse rapportage incl. berekening per leerling (gebaseerd op DUO-leerlingaantallen)                           |
| Educatie & bewustwording      | Gastlessen/workshops                                   | Aantal uitgevoerde sessies per jaar                                | Min. 1 per school per jaar                                 | Niet gehaald = kosteloze inhaal in volgend schooljaar                                                                                                | Jaarlijks overzicht met datums/locaties, bevestigd door scholen                                                    |
|                               | Communicatiemiddelen                                   | Controle aanwezigheid stickers/posters                             | 100% locaties voorzien                                     | Alsnog verplicht plaatsen daar waar communicatiemiddelen ontbreken.                                                                                  | Jaarlijkse foto-rapportage + steekproef door opdrachtgever                                                         |
| Kwaliteit & klanttevredenheid | Tevredenheid schoollocaties                            | Jaarlijkse enquête                                                 | Gemiddeld ≥7,5                                             | <7,0 = verbeterplan                                                                                                                                  | Leverancier faciliteert enquête, resultaten besproken in jaarlijks overleg                                         |
|                               | Openstaande klachten                                   | Registratie klachten                                               | ≤1 klacht per school per jaar                              | Bij meer dan norm, kwalitatieve toelichting met onder andere onderliggende reden en invloedssfeer leverancier en structureel verbeterplan.           | Leverancier levert kwartaaloverzicht openstaande klachten per school                                               |
|                               | Afhandeling klachten                                   | Registratie klachten                                               | 95% afgehandeld <5 werkdagen                               | <90% = verbeterplan                                                                                                                                  | Leverancier levert kwartaaloverzicht klachten & doorlooptijd                                                       |
| Transparantie & rapportage    | Digitale rapportageomgeving                            | Controle toegang en volledigheid                                   | Altijd up-to-date, kwartaalupdate per locatie              | Geen toegang >1 maand = verbeterplan                                                                                                                 | Continue toegang online dashboard + kwartaalrapportage                                                             |
|                               |                                                        |                                                                    | Jaarlijkse realisatie tussen 90% en 110% van de            |                                                                                                                                                      | Jaarlijkse financieel overzicht per schoollocatie,                                                                 |
|                               |                                                        | Vergelijking van geprognoseerd contractvolume (per jaar en totaal) | geprognoseerde contractwaarde.                             | <90% of >110% → bespreking in contractoverleg; bij structureel afwijkend (>2 jaar op rij) kan contract eerder zijn uitgenut, maatregelen nodig zijn. | gespecificeerd naar afvalstroom en aanvullende diensten; vergelijking met contractprognose en maximale uitnutting. |
|                               | Financiële uitnutting                                  | met daadwerkelijk besteed bedrag                                   | Gemiddeld onder prognose van maximale waarde overeenkomst. |                                                                                                                                                      | Leverancier maakt en deelt notulen, opdrachtgever bevestigt                                                        |
|                               | Periodiek overleg                                      | Notulen overlegmomenten                                            | Min. 2x per jaar                                           | Geen overleg = verplicht inhalen                                                                                                                     |                                                                                                                    |

\*Herhaaldelijk niet voldoen aan het programma van eisen, danwel, in het verlengde daarvan, de KPI's, kan leiden tot ingebrekestelling, verzuim en ontbinding van onderhavige overeenkomst conform artikel 6:265 BW.