

Bijlage C Werkwijze binnen de Overeenkomst

Het ministerie van Landbouw, Visserij, Voedselzekerheid en Natuur is Opdrachtgever binnen deze Overeenkomst, namens de Deelnemende diensten. <naam opdrachtnemer> is de Opdrachtnemer binnen deze Overeenkomst. Het afval van de Opdrachtgever wordt door de Opdrachtnemer ingezameld en getransporteerd naar de door Opdrachtnemer opgegeven locatie ter verwerking van de Monostroom. Facturatie verloopt rechtstreeks via de Deelnemende diensten.

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 en het Aanbestedingsdocument

Bij het inzamelen van de Monostroom op de locatie van de Deelnemende dienst wordt een weging uitgevoerd door Opdrachtnemer, welke op verzoek wordt gedeeld met de Contractmanager van Opdrachtgever. Daarna wordt de Monostroom conform het gestelde in de aanbestedingsdocumenten, inclusief inschrijving, verwerkt.

Naast het fysieke proces van de Monostroom, vindt er ook een administratief en facturatieproces plaats. Opdrachtnemer maakt na het inzamelen, wegen en verwerken van de Monostroom een factuur op en stuurt deze rechtstreeks naar de betreffende Deelnemende dienst. Indien de Deelnemende dienst daarom verzoekt kan er elektronisch worden gefactureerd. De Deelnemende diensten zijn verplicht de factuur aan Opdrachtnemer te betalen binnen 30 dagen na de dag van ontvangst van de desbetreffende factuur, mits deze voldoet aan het bepaalde in de Overeenkomst.

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 Contractmanager 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 kader van de Overeenkomst en alle daarvan deel uitmakende documenten. .

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 partij tot een acceptabele oplossing te komen. Wanneer dit niet tot een acceptabele oplossing leidt, kan Opdrachtnemer de situatie escaleren naar de categoriemanager 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 van het 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 van de Contractmanager. 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 zo spoedig mogelijk per e-mail aan de contactpersoon van Opdrachtnemer. Hierna vindt, uiterlijk binnen 48 uur na datum en tijd verzending e-mail over 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 e-mail over Klacht door Contractmanager, als termijn voor het oplossen van de Klacht. Hiervan kan, in overleg tussen de Contractmanager en de contactpersoon van Opdrachtnemer en per specifieke KPI (Bijlage A), 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 de inzameling, logistiek en verwerking van de monostroom OWS/VWS en RKG

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzameling, logistiek en verwerking van de monostroom OWS/VWS en RKG conform de gestelde eisen en middels de wijze zoals beschreven 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 verwerkingsproces niet meer voldoet en op welke termijn een oplossing geïmplementeerd is.

Problemen bij ledigen, reinigen en inspecteren, verhelpen van verstoppingen of het verhelpen van calamiteiten bij spoed in het geval van een (inpandige) verstopping.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het adequaat Ledigen, reinigen en inspecteren (inclusief inpandige rioleringssystemen op aanvraag), Verhelpen van verstoppingen (inpandig of in septic tanks) en het Verhelpen van calamiteiten of bij spoed in het geval van een (inpandige) verstopping conform de gestelde eisen en middels de wijze zoals beschreven in de Overeenkomst. Wanneer dit, om welke reden dan ook, niet mogelijk is, stelt Opdrachtnemer de Contractmanager zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 24 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 ledigen, reinigen en inspecteren van het rioleringssysteem of het verhelpen van verstoppingen evt bij calamiteiten niet heeft voldaan en op welke termijn een oplossing geïmplementeerd is.

Problemen bij de weging van de geleverde monostroom

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de weging van de Monostroom conform de daaraan gestelde eisen bij de inzameling op de locatie van de Deelnemende dienst. Deze wegingsgegevens moeten inzichtelijk gemaakt kunnen worden voor Opdrachtgever. Wanneer Opdrachtnemer niet in staat is om een (geijkte) weging uit te voeren bij ontvangst, wordt dit zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen 48 uur na constatering hiervan gemeld aan de Contractmanager. Hierbij is het belangrijk dat Opdrachtgever door Opdrachtnemer per e-mail wordt geïnformeerd over de ontstane situatie, welke alternatieve oplossing wordt geboden en hoe snel een oplossing werkend is.

Contractmanager moet hier schriftelijk (per e-mail) mee akkoord gaan. Wanneer een akkoord niet wordt gegeven, zoeken beide partijen in samenwerking naar een acceptabele oplossing.

Vervuilingsgraad van de monostroom.

Opdrachtnemer geeft bij de Inschrijving een maximaal vervuilingspercentage op van de Monostroom. Opdrachtnemer controleert het vervuilingspercentage voordat met verwerking wordt gestart.

Als blijkt dat de vervuilingsgraad in een opgehaalde hoeveelheid hoger is dan de vooraf vastgestelde vervuilingsgraad, dan neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever zodat in samenspraak een passende oplossing kan worden gevonden. Daarna wordt binnen 48 uur na de constatering een schriftelijke melding gedaan door middel van een e-mail inclusief foto's waaruit blijkt dat sprake is van een te hoog vervuilingspercentage.

In deze situatie is het Opdrachtnemer toegestaan om extra kosten die direct zijn ontstaan door de hoeveelheid te declareren. Deze extra kosten kunnen alleen in rekening worden gebracht indien deze aantoonbaar het gevolg zijn van de passende oplossing die in samenspraak met de Contractmanager is afgesproken.

De extra kosten dienen per incident inzichtelijk gemaakt te worden aan de Contractmanager en doorbelast te worden aan de Deelnemende dienst die de vervuiling heeft veroorzaakt. Dit doorbelasten dient Opdrachtnemer te doen na een schriftelijk akkoord van de Contractmanager. Deze dienstverlening dient tegen een marktconform tarief plaats te vinden.

Mocht de vervuiling niet opgelost kunnen worden dan zal de Contractmanager schriftelijk Opdrachtnemer op de hoogte stellen wat er met de Monostroom dient te gebeuren.

Extra kosten aan deze actie vallen buiten de Overeenkomst en dienen apart gefactureerd te worden aan de categorie (IUC EZK/LNV). Ook deze kosten dienen inzichtelijk gemaakt te worden door Opdrachtnemer en dienen marktconform te zijn.

Problemen bij het ophalen/inzamelen van de monostroom OWS/VWS en RKG

Opdrachtnemer dient de Monostroom op te halen in te zamelen op de Ophaaladressen van Opdrachtgever. Voor de start van de Overeenkomst maken Opdrachtnemer en Opdrachtgever afspraken over het ophalen. Deze afspraken worden als addendum op de Overeenkomst vastgelegd en kunnen alleen schriftelijk en in samenspraak met Opdrachtgever gewijzigd worden.

Indien tijdens de Overeenkomst problemen ontstaan bij het ophalen van de Monostroom, 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 Deelnemende diensten maar staat onder supervisie van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verstuurt na uitvoering van de opdracht digitaal een factuur aan de betreffende Deelnemende dienst 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 de betrokken Deelnemende dienst. Indien dit niet leidt tot een oplossing, wordt de Contractmanager betrokken om ondersteuning te bieden. Het kan hierbij gaan om situaties zoals:

- Het niet ontvangen van een factuur door een Deelnemende dienst;
- Onvolledige of onjuiste betalingen;
- de betaling niet, onvolledig of te laat is voldaan door een Deelnemende dienst.

In alle gevallen stelt Opdrachtnemer de Contractmanager schriftelijk (per e-mail) op de hoogte van het probleem en ondernomen acties. Indien nodig, zoeken Contractmanager en Opdrachtnemer samen naar een geschikte oplossing.

Samenvatting: situaties, contactpersoon en termijn

Probleem/ Onderwerp	Contactpersoon voor Opdrachtnemer	Beschrijving	Termijn
Samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer	Contractmanager	Problemen in samenwerking worden eerst gemeld bij de Contractmanager; escalatie mogelijk naar de Categoriemanager.	Geen vaste termijn. Zo spoedig mogelijk na constatering
Klachtenafhandeling	Contractmanager	- Klachten van Opdrachtnemer over Opdrachtgever: melden bij Contractmanager binnen 1 week. - Klachten over Opdrachtnemer: melding door Contractmanager aan Opdrachtnemer binnen 48 uur.	- Zo spoedig mogelijk melden, uiterlijk binnen 1 week na datum ontstaan van de klacht - Eerste overleg binnen 48 uur.
Problemen bij verwerking Monostroom	Contractmanager	Problemen bij verwerking gemeld door Opdrachtnemer aan Contractmanager.	Uiterlijk binnen 48 uur na constatering.
Weging van de monostroom	Contractmanager	Problemen bij geijkte weging gemeld aan Contractmanager, inclusief alternatieve oplossing.	Binnen 48 uur na constatering.
Vervuilingsgraad Monostroom	Contractmanager	Bij te hoge vervuiling wordt levering geweigerd en Contractmanager geïnformeerd.	- Direct telefonisch. - Schriftelijk binnen 48 uur.
Ophalen van de Monostroom	Contractmanager	Problemen bij aanlevering door Deelnemende dienst gemeld aan Contractmanager.	Binnen 48 uur na constatering
Facturatieproces	Contractmanager	Facturen worden verstuurd binnen 10 werkdagen na maandafsluiting. Problemen worden gemeld aan Deelnemende dienst ; indien nodig aan Contractmanager.	- Facturatie: binnen 10 werkdagen. - Probleemmelding: binnen 48 uur.
Betalingsproces	Contractmanager	Problemen bij betaling gemeld door Opdrachtnemer aan Deelnemende dienst en, indien nodig, aan Contractmanager.	Binnen 48 uur na constatering