



Bijlage 17 – Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

Behorende bij aanbesteding

“Het inzamelen, afvoeren en verwerken van karton en vertrouwelijk papier” (IUC25-637)

Inleiding

Voor de Raamovereenkomst met kenmerk IUC25-637 zijn Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) en Prestatie Indicatoren (PI's) vastgesteld die direct aansluiten op de belangrijkste doelen van de opdracht. De gekozen indicatoren richten zich op drie thema's die essentieel zijn voor een veilige, betrouwbare en toekomstgerichte uitvoering: kwaliteit van de inzameling, duurzaamheid van de uitvoering en sociale impact.

Binnen de inzameling van vertrouwelijk papier is de betrouwbaarheid middels het gesloten systeem cruciaal. Daarom richten deze KPI's zich op het nakomen van de planning en op het verminderen van klachten, waarbij gemiste ledigingen extra zwaar meetellen vanwege de directe gevolgen voor veiligheid en continuïteit.

Daarnaast wilt Opdrachtgever bijdragen aan kopen met impact. Dit komt terug in de PI's voor duurzame inzet van voertuigen en het volgen van de ontwikkeling richting schonere emissieklassen. Deze PI's worden gebruikt om trends te volgen en om samen te sturen op verdere verbetering.

Tot slot sluit de PI social return direct aan op wens 2. De realisatie van het door de Opdrachtnemer aangeboden percentage social return wordt inzichtelijk gemaakt, zodat zichtbaar blijft hoe de opdracht bijdraagt aan duurzame deelname van doelgroepen aan werk, werkervaring of ontwikkelkansen.

Gezamenlijk vormen deze KPI's en PI's een helder en praktisch sturingsinstrument dat past bij de aard en omvang van de opdracht en dat helpt om kwalitatief sterke, duurzame en maatschappelijk waardevolle dienstverlening te realiseren.

KPI 1.1 – Lediging op de afgesproken dag

Omschrijving

Deze KPI geeft inzicht in de mate waarin de lediging van vertrouwelijk papier plaatsvindt op de dag die met de dienst is afgesproken. Het laat zien of de planning wordt nagekomen en of de dienstverlening voorspelbaar en betrouwbaar verloopt.

Doel van de KPI

Het borgen van voorspelbare, veilige en goed georganiseerde inzameling van vertrouwelijk papier door lediging op de overeengekomen dag uit te voeren.

Formule:

$(\text{Ledigingen uitgevoerd op afgesproken dag} \div \text{Totaal aantal geplande ledigingen}) \times 100\%$

Meetmethode

Opdrachtnemer stelt zelf een meetmethode vast en onderbouwt deze. De gekozen norm moet realistisch en controleerbaar zijn en moet passen bij de omvang van de dienstverlening.

Prestatienorm

Minimaal 95 procent van de geplande ledigingen wordt uitgevoerd op de afgesproken dag

Meetfrequentie

Kwartaalrapportage, aangevuld met maandelijkse cijfers indien noodzakelijk voor trendanalyse.

Maatregelen bij afwijking

Indien de prestatienorm niet wordt gehaald, wordt een malus toegepast. Deze malus fungeert als correctiemechanisme en heeft een dubbel doel:

- enerzijds ervaart de Opdrachtgever de gevolgen van een lagere prestatie, bijvoorbeeld door toegenomen klachten of verminderde voorspelbaarheid;
- anderzijds ondervindt de Opdrachtnemer een financiële prikkel om de prestaties te verbeteren, waarmee structurele onderprestatie wordt ontmoedigd.

De malus wordt per kwartaal toegepast en is gebaseerd op het gerealiseerde percentage ledigingen dat plaatsvindt op de afgesproken dag. Hieronder staat de staffel die hiervoor geldt:

Gerealiseerd percentage op afgesproken dag	Afwijking t.o.v. norm (95%)	Malus (% van kwartaalomzet op deze overeenkomst)
≥ 95%	0%	0%
94%	-1%	1%
93%	-2%	2%
92%	-3%	3%
91%	-4%	4%
≤ 90%	-5% of meer	5% (maximaal)

De staffel blijft gelijk gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst. De malus wordt berekend over de kwartaalomzet die valt onder deze overeenkomst. De regeling is bedoeld om onderprestatie te voorkomen en om het belang van een betrouwbare en voorspelbare inzameling scherp te houden voor beide partijen. De malus wordt zonder aanvullende discussie toegepast, behalve als aantoonbaar sprake is van uitzonderlijke situaties buiten de invloed van de Opdrachtnemer.

KPI 1.2 – Klachtenratio en weging gemiste ledigingen

Omschrijving

Deze KPI geeft inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening door klachten te registreren en te volgen. Klachten die betrekking hebben op gemiste ledigingen van inzamelbakken voor vertrouwelijk papier worden extra zwaar meegewogen, omdat deze direct invloed hebben op veiligheid, capaciteit en continuïteit van de inzameling. Klachten over andere type bakken, zoals karton, tellen regulier mee.

Doel van de KPI

Het borgen van een klantgerichte en veilige dienstverlening. De KPI voorkomt dat inzamelmiddelen met vertrouwelijk papier onnodig lang gevuld blijven staan of volledig gevuld raken, wat kan leiden tot risico's, hinder en verstoring van de dienstverlening.

Formule

Klachtenratio totaal = $[(\text{Aantal reguliere klachten} \times 1) + (\text{Aantal klachten over gemiste ledigingen van vertrouwelijk papier} \times 2)] \div \text{Totaal aantal uitgevoerde ledigingen} \times 100$ procent

De factor 2 geeft weer dat klachten over gemiste ledigingen van vertrouwelijk papier zwaarder wegen vanwege de gevoeligheid en kwetsbaarheid van deze stroom.

Meetmethode

Registratie van klachten op basis van meldingen van de dienst en loggegevens van daadwerkelijk uitgevoerde ledigingen.

- Een klacht wordt geregistreerd wanneer een dienst dit meldt bij de Opdrachtnemer.
- Een gemiste lediging zonder geldige reden wordt altijd geregistreerd als klacht in categorie vertrouwelijk papier.
- Klachten over andere type bakken (zoals karton) worden als reguliere klacht geregistreerd.

Prestatienorm

Minimaal 99 procent van de uitgevoerde ledigingen voldoet aan de norm.

Dit betekent dat de totale klachtenratio, inclusief de extra weging voor gemiste ledigingen van vertrouwelijk papier, onder de 1 procent blijft.

Meetfrequentie

Per kwartaal, aangevuld met maandelijkse updates indien nuttig voor trendanalyse.

Maatregelen bij afwijking

Indien de afgesproken norm van minimaal 99,5% leverbetrouwbaarheid niet wordt gehaald, wordt een malus toegepast. Deze malus is bedoeld als gezamenlijk prikkelmechanisme:

- De Opdrachtgever ervaart hinder van vermiste of niet-afgeleverde pakketten;
- De Opdrachtnemer ondervindt een financiële consequentie als prikkel om herhaling te voorkomen.

De hoogte van de malus wordt berekend op basis van de kwartaalomzet die onder deze overeenkomst is gerealiseerd. Daarbij geldt een vaste staffel die gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst onveranderd blijft.

Werkelijke leverbetrouwbaarheid (per kwartaal)	Malus (% van kwartaalomzet)
$\geq 99,00\%$	0%
98,99% – 98,50%	1%
98,49% – 98,00%	2%
97,99% – 97,50%	3%
97,49% – 97,00%	4%
$< 97,00\%$	5% (maximaal)

De klachtenratio wordt elk kwartaal bepaald op basis van alle geregistreerde klachten. Klachten over gemiste ledigingen van vertrouwelijk papier tellen dubbel mee volgens de formule van deze KPI.

Een gemiste lediging wordt als klacht geregistreerd wanneer geen geldige reden bestaat, zoals toegangsproblemen door de dienst of omstandigheden die buiten de invloed van de Opdrachtnemer liggen. In geval van aantoonbare uitzonderingen kan in overleg met de Opdrachtgever worden besloten om een klacht buiten de beoordeling te laten.

Omschrijving

Deze PI geeft inzicht in de mate waarin de Opdrachtnemer de inzet van voertuigen met een Euro 5 motor terugbrengt en de dienstverlening uitvoert met zo weinig mogelijk gereden kilometers. De PI laat zien hoe de vloot zich ontwikkelt richting schonere en emissievrije inzet.

Doel van de PI

Het stimuleren van schoon en verantwoord vervoer door:

- het jaarlijks verminderen van de inzet van Euro 5 voertuigen
- het beperken van gereden kilometers door slimme routeplanning en efficiënte inzamelingsmiddelen
- het vergroten van de inzet van emissievrije voertuigen waar dit haalbaar is

Formule

Ontwikkeling Euro 5 + Euro 6 (=Aandeel Euro 5 + Euro 6 vorige periode – Aandeel Euro 5 + Euro 6 huidige periode)

Meetmethode

De Opdrachtnemer bepaalt de meetmethode zelf, mits deze ten minste inzicht geeft in:

- gereden kilometers per emissieklasse (Euro 5, Euro 6, emissievrij)
- het aantal ritten of kilometers per dag, per week of per andere onderbouwde indeling
- ontwikkeling van het totaal aantal gereden kilometers
- de afname van Euro 5 per kwartaal
- de toename van Euro 6 en emissievrij
- het effect van routeoptimalisatie op totale kilometer

De gegevens worden digitaal aangeleverd in een bewerkbaar formaat.

Prestatienorm

Niet van toepassing. Deze PI is bedoeld om inzicht te geven in de ontwikkeling binnen de dienstverlening en ondersteunt de uitgangspunten van kopen met impact. De PI wordt gebruikt ter monitoring en ter bespreking in het contractmanagementoverleg.

Meetfrequentie

Per kwartaal.

Maatregelen bij afwijking

Niet van toepassing. Eventuele opvallende trends of afwijkingen worden tijdens het contractmanagementoverleg besproken. De Opdrachtnemer geeft indien nodig een toelichting en licht toe welke maatregelen worden overwogen om verdere optimalisatie mogelijk te maken.

Omschrijving

Deze PI geeft inzicht in de mate waarin de Opdrachtnemer de social return realiseert zoals aangeboden in de beantwoording van wens 3. Het door de Opdrachtnemer ingevulde percentage in Bijlage H vormt hierbij de leidende waarde. De PI laat zien in hoeverre de uitvoering aansluit op de ambitie die Inschrijver zelf heeft opgegeven en hoe deze inzet bijdraagt aan duurzame deelname van doelgroepen aan werk, werkervaring of ontwikkelmogelijkheden.

Doel van de PI

Het zichtbaar maken van:

- de realisatie van de door de Opdrachtnemer aangeboden social return boven op het verplichte minimum van vijf procent
- de wijze waarop deze inzet wordt ingevuld, zoals werkplekken, leerwerktrajecten, maatschappelijke activiteiten of samenwerking met sociale ondernemingen
- de bijdrage aan de sociale impact van de opdracht

Deze PI sluit direct aan op wens 3 en wordt gebruikt als instrument om de uitvoering te volgen.

Formule

Social return realisatie =

$$\text{(Gerealiseerde social return in uren of loonsom)} \div \text{(Het door Opdrachtnemer aangeboden percentage in de beantwoording van wens 2, boven op de vijf procent verplichte inzet)} \times 100 \text{ procent}$$

Het door Opdrachtnemer ingevulde percentage in Bijlage H wordt vastgelegd in de raamovereenkomst en vormt de referentie voor deze PI.

Meetmethode

Verantwoording via urenregistratie en bewijsstukken, conform landelijke SROI systematiek. Ondersteunende rapportage vindt plaats via het format van de Opdrachtgever (Social Return 2.0).

Prestatienorm

Niet van toepassing als normatieve verplichting.

Deze PI volgt uitsluitend of de Opdrachtnemer realisatie laat zien van het door hemzelf ingevulde percentage in de beantwoording van wens 3. De PI fungeert als bespreekpunt binnen het contractmanagementoverleg en is bedoeld voor monitoring.

Meetfrequentie

Halfjaarlijks

Maatregelen bij afwijking

Bij achterblijvende inzet moet de Opdrachtnemer een plan opstellen voor aanvullende inzet. Als dat niet haalbaar is, wordt in overleg met de Opdrachtgever een andere maatschappelijke bijdrage geleverd die qua waarde vergelijkbaar is. Denk aan een bijdrage aan leerwerktrajecten, maatschappelijke projecten of vrijwilligersprogramma's. De oorspronkelijke verplichting blijft van kracht. Dat betekent dat de Opdrachtnemer alsnog verantwoordelijk blijft voor het realiseren van de inzet of een gelijkwaardige bijdrage op een later moment in de looptijd van de overeenkomst.