



Bijlage A. Kritische Prestatie Indicatoren Gevaarlijk afval

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
- Consequentie
- Termijn waarop de KPI betrekking heeft
- KPI Smart
- 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 januari 2027 en eindigt op 31 maart 2027.
Halfjaar	Een periode van 6 aaneengesloten kalendermaanden. Het eerste halfjaar van de Overeenkomst start op 1 januari 2027 en eindigt op 30 juni 2027.
Jaar / Contractjaar	Een periode van 12 aaneengesloten kalendermaanden. Het eerste jaar van de Overeenkomst start op 1 januari 2027 en eindigt op 31 december 2027.
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 bijlage C (Werkwijze Overeenkomst) en Bijlage A (KPI Verwerking gevaarlijk afval). De afhandeling van klachten vindt plaats conform bijlage C (Werkwijze Overeenkomst) en bijlage A (KPI Verwerking gevaarlijk afval) 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 offerteaanvraag.
Jaarplan	Het jaarplan of bedrijfsplan van Opdrachtnemer welke in relatie staat met opdracht voor de verwerking van de Gevaarlijk afval.
Contractmanager	De centrale contractmanager Afval en Grondstoffenmanagement van Opdrachtgever.
ARVODI	Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten (ARVODI 2025); 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. In aanvulling op de omschrijving van de definitie Klacht, wordt onder Klacht ook verstaan het niet binnen de gestelde termijn inzamelen van het gevaarlijk afval of het aanleveren van de aangevraagde emballage.
Afhandelingstermijn	Zie hierboven onder Omschrijving van de KPI.
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 aan de Contractmanager. Na akkoord, per e-mail en van de Contractmanager, wordt gestart met het uitvoeren van het Herstelplan. De meetperiode waarbinnen de Opdrachtnemer het Herstelplan dient uit te voeren wordt vastgesteld door de Contractmanager. 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.
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.
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. Maandrapportages dienen uiterlijk 5 kalenderdagen na afloop van de betreffende Maand te worden opgeleverd aan de Contractmanager. 2. Jaarrapportages dienen uiterlijk 4 Weken na afloop van het betreffende Jaar te worden opgeleverd aan de Contractmanager. 3. Milieurapportages dienen uiterlijk 8 Weken na afloop van het betreffende Jaar te worden opgeleverd aan de Contractmanager De inhoud van de aangeleverde managementrapportage is conform de volgende gestelde eisen uit 3.15 uit het aanbestedingsdocument.
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/of 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/of niet tijdige rapportage in rekening gebracht bij Opdrachtnemer. Zie hieronder verder onder KPI Smart, mbt extra Klacht.
Termijn waarop de KPI betrekking heeft	Per Maand 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.
Actie houdende partij	Opdrachtnemer.

KPI 3: Uitvoeringsbetrouwbaarheid

Onderwerp	Omschrijving
Omschrijving van de KPI	Opdrachtnemer zamelt volgens reguliere planningen/ of op afroep het Gevaarlijk Afval in op de locatie van de Deelnemende dienst. Voor inzameling op afroep geldt dat deze binnen 5 werkdagen na verzenddatum email-verzoek van de toegewezen contactpersoon van de Deelnemende dienst moet worden geledigd of in overleg met de Opdrachtgever en Deelnemende dienst op een gezamenlijk nader te bepalen datum. Voor bijzondere gevallen, spoedgevallen of onderhouden gelden de daarvoor afgesproken termijnen tussen Opdrachtnemer en Deelnemende dienst na het daarvoor door de Deelnemende dienst gedane verzoek per telefoon en email.
Afhandelingstermijn	Zie omschrijving hierboven onder "Omschrijving van de KPI".
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 het Gevaarlijk afval is 5 dagen na aanvraag per email. Voor specifieke situaties zoals spoedgevallen of onderhoud gelden de daaraan gekoppelde termijnen na aanvraag per telefoon en email.
Actie houdende partij	Opdrachtnemer.

KPI 4: Wegingen

Onderwerp	Omschrijving
Omschrijving van de KPI	Opdrachtnemer weegt maandelijks 99% van alle inzamelingen met een geijkt weegapparaat op de voertuigen of een zgn. hand- of palletweger. Opdrachtgever accepteert alleen in het geval van overmacht t.a.v. het uitvoeren van wegingen een foutmarge van maximaal 10%. Indien dit percentage wordt overschreden treden partijen in overleg en zal Opdrachtnemer een herstelplan aan leveren om het aantal foutieve wegingen terug te brengen tot de geaccepteerde norm
Afhandelingstermijn	Deze dient binnen 1 Week na datum verzending van het eerste verzoek per e-mail van de Contractmanager, alsnog opgeleverd te worden aan de Contractmanager.
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	Maandelijks.
KPI SMART	Zie omschrijving KPI.
Actie houdende partij	Opdrachtnemer.