

Concept Service Level Agreement

EA Integrale afvaldienstverlening en afvalmanagement

Onderdeel	Invulling
Opdrachtgever	Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond
Opdrachtnemer	<in te vullen na gunning>
Zaaknummer VRR	112084
Status	Concept
Versie	0.1

1. Doel van de service

Partijen komen overeen dat de dienstverlening zal worden uitgevoerd onder de voorwaarden van deze SLA, inclusief de bijlagen van de bijbehorende aanbesteding en aanvullende bijlagen. Hierna te noemen, "Dienstverlening".

De dienstverlening omvat het leveren, plaatsen, onderhouden, ledigen en waar nodig reinigen van inzamelmiddelen, het inzamelen en transporteren van afvalstromen, het zorgdragen voor verwerking conform geldende wet- en regelgeving en het leveren van managementinformatie en advies gericht op optimalisatie, afvalscheiding, kostenbeheersing en verduurzaming.

Deze SLA operationaliseert de serviceniveaus, KPI's, rapportages, overlegstructuur en verbeterprocedure voor de dienstverlening.

2. Serviceniveau en KPI's

De onderstaande KPI's vormen de minimale KPI-set die voortvloeit uit het Programma van Eisen. De definitieve KPI-set wordt na gunning vastgesteld, waarbij deze minimale set als uitgangspunt geldt. Voor KPI's waarvoor een nulmeting noodzakelijk is, worden de definitieve norm of streefwaarde na uitvoering van de nulmeting vastgesteld.

2.1 KPI's voortvloeiend uit het Programma van Eisen

KPI / PvE eis	Thema	Omschrijving	Indicator / norm	Bron / meetmethodiek	Frequentie	Gevolg bij afwijking
KPI-01	Implementatie	Tijdige implementatie en plaatsing inzamelmiddelen	Benodigde inzamelmiddelen aanwezig en operationeel inzetbaar uiterlijk binnen 4 weken na definitieve gunning.	Implementatieplanning, opleverlijst per locatie, akkoord VRR	Eenmalig bij opstart	Herstelactie binnen 5 werkdagen; bespreking in implementatieoverleg.
KPI-02	Dienstverlening	Ophaalbetrouwbaarheid reguliere ledigingen	Minimaal 98% van de geplande reguliere ledigingen conform overeengekomen planning en frequentie uitgevoerd.	Ledigingsregistratie/portaal; maandelijkse rapportage	Maandelijks	Analyse oorzaak en corrigerende maatregel bij maandscore onder norm.
KPI-03	Dienstverlening	Herstel gemiste lediging	100% van aan Opdrachtnemer toe te rekenen gemiste ledigingen uiterlijk eerstvolgende werkdag voor 12.00 uur hersteld.	Meldingenregistratie, ledigingsregistratie	Maandelijks	Direct herstel; bij herhaling verbeterplan.
KPI-04	Dienstverlening	Afroep en spoedopdrachten	Minimaal 95% van afroepopdrachten binnen 2 werkdagen uitgevoerd; minimaal 95% van spoedmeldingen aangevraagd voor 12.00 uur uiterlijk de eerstvolgende werkdag uitgevoerd.	Aanvragenoverzicht, portaal/meldingenregistratie	Maandelijks	Corrigerende maatregel; bij structurele afwijking verbeterplan.
KPI-05	Klachten en meldingen	Oplossen reguliere vragen en klachten	Minimaal 95% van reguliere vragen en klachten binnen 5 werkdagen opgelost.	Klachten-/meldingenregistratie	Maandelijks	Corrigerende maatregel; bij herhaling verbeterplan.

KPI-06	Inzamelmiddelen	Staat inzamelmiddelen	Minimaal 98% van de inzamelmiddelen technisch deugdelijk, veilig, lekdicht, schoon, representatief en geschikt voor beoogd gebruik.	Inspecties, meldingen, klachten, onderhoudsregistratie	Kwartaal	Herstel/vervanging binnen afgesproken termijn; verbeterplan bij herhaling.
KPI-07	Perscontainers	Storingsherstel perscontainers	Minimaal 95% van storingen binnen 4 uur hersteld of voorzien van passend alternatief, indien perscontainers onderdeel zijn van dienstverlening.	Storingsregistratie, meldingen, onderhoudsrapportage	Maandelijks/kwartaal	Alternatief zonder meerkosten; verbeterplan bij herhaling.
KPI-08	Afvalkwaliteit	Tijdige afkeurmelding	100% van afkeurmeldingen binnen 3 werkdagen aan VRR gemeld, inclusief locatie, datum, reststroom, reden, beeldmateriaal indien beschikbaar, financiële gevolgen en advies ter voorkoming van herhaling.	Afkeurmeldingen, portaal, rapportage	Per geval / maandelijks	Ontbrekende informatie binnen 2 werkdagen aanvullen; verbeteractie bij herhaling.
KPI-09	Afvalkwaliteit	Inzicht in vervuiling/zuiverheid reststromen	Voor relevante reststromen rapportage over vervuiling, afkeur of zuiverheid op basis van acceptatievoorwaarden van verwerker en/of overeengekomen kwaliteitscriteria.	Acceptatiegegevens verwerker, afkeurregistratie, portaal	Per rapportageperiode	Bespreken in tactisch overleg; verbetervoorstel bij terugkerende afwijkingen.
KPI-10	Portaal/data	Actualiteit portaaldata	Minimaal 95% van gegevens in portaal uiterlijk binnen 48 uur na registratie van lediging, melding, mutatie of verwerking bijgewerkt.	Portaallog, steekproef VRR, datarapportage	Maandelijks/kwartaal	Correctie binnen 5 werkdagen; verbeterplan bij structurele afwijking.
KPI-11	Analyse/advies	Halfjaarlijkse analyse en optimalisatieadvies	100% tijdige oplevering binnen 3 weken na afloop halfjaarperiode, inclusief analyse en concrete verbetervoorstellen conform PvE.	Halfjaarlijkse rapportage, ontvangstregistratie	Halfjaarlijks	Aanlevering/aanvulling binnen 5 werkdagen; bespreking in tactisch overleg.
KPI-12	Duurzaamheid / Continue verbetering	Verbeterinitiatieven afvalmanagement	Minimaal 1 concreet verbeterinitiatief per jaar op het gebied van afvalscheiding, restafvalreductie, datakwaliteit, kostenbeheersing of verduurzaming.	Halfjaarrapportage, strategisch overleg, actielijst	Jaarlijks	Bespreken in strategisch overleg; actie opnemen in verbeteragenda.

2.2 KPI's voortvloeiend uit de inschrijving

Tijdens de verificatiefase worden concrete KPI's uit de inschrijving en de presentatie vertaald naar meetbare afspraken.

Deze afspraken worden na verificatie toegevoegd aan onderstaande tabel en maken na vaststelling onderdeel uit van deze SLA.

Herkomst	Omschrijving	Bron	Indicator / norm	Gevolg bij afwijking

2.3 Monitoring KPI's en ontwikkelindicatoren

Onderstaande indicatoren zijn primair bedoeld voor analyse, contractgesprekken en het bepalen van verbetermaatregelen. Deze indicatoren worden niet als zelfstandige tekortkoming beoordeeld, tenzij partijen hierover later een harde norm overeenkomen.

Nr.	Indicator	Meetwijze	Toepassing
M-01	Restafvalreductie en bronscheiding	Ontwikkeling kg restafval en percentage gescheiden ingezamelde reststromen ten opzichte van nulmeting.	Nulmeting in eerste contractjaar; jaarlijkse trendanalyse. Geen zelfstandige sanctie, omdat resultaat mede afhankelijk is van VRR-gedrag en locatie-inrichting.
M-02	CO2-impact transport en verwerking	Ontwikkeling transportbewegingen en CO2-impact/CO2-besparing op basis van gehanteerde methodiek, aannames en emissiefactoren.	Nulmeting en jaarlijkse rapportage; bespreken in strategisch overleg.
M-03	Duurzame verwerkingsroutes	Mate waarin reststromen worden hergebruikt, als grondstof ingezet of anderszins nuttig toegepast.	Opnemen in halfjaarlijkse analyse en jaarrapportage; bespreken als verbeterkans.
M-05	Afkeurpercentage per reststroom/locatie	Percentage/geval van afkeur of vervuiling per reststroom en locatie.	Monitoren per rapportageperiode; bij terugkerende afwijking verbetervoorstel.

2.4 Monitoring, rapportage en overleg

Naam overleg/rapportage	Frequentie	Onderwerpen / inhoud	Deelnemers / ontvangers
Digitaal portaal	Continu beschikbaar; data actualisatie uiterlijk binnen 48 uur na registratie	Actueel inzicht in locaties, inzamelmiddelen, ledigingen, transporten, hoeveelheden, kosten, mutaties, klachten, afkeur, KPI's en beschikbare duurzaamheidsresultaten.	Geautoriseerde VRR-medewerkers; Opdrachtnemer
Managementrapportage	Per kwartaal	Ledigingen, gemiste ledigingen, afroep/spoed, hoeveelheden, transportbewegingen, kosten, mutaties, klachten, incidenten, afkeur, vervuiling/zuiverheid en KPI-resultaten. (zie PvE eis SE2)	Per e-mail en/of portaal aan door de VRR aangewezen contactpersonen
Analyse- en optimalisatierapportage	Per halfjaar, uiterlijk binnen 3 weken na afloop halfjaarperiode	Analyse reststromen per locatie en totaal, frequenties, capaciteit, vulgraad indien beschikbaar, afkeur, klachten, kosten, mutaties, duurzaamheidsanalyse, CO2-inzicht indien beschikbaar en verbetervoorstellen. (zie PvE eis SE3)	Bespreking in tactisch overleg
Jaarrapportage duurzaamheid	Jaarlijks uiterlijk tweede week januari	Hoeveelheden per reststroom, verwerkingsroute, bestemming, reductie- en/of besparingsresultaten, beschikbare CO2-informatie en ontwikkelindicatoren.	Bespreking in strategisch overleg
Tactisch overleg	Halfjaarlijks	Voortgang dienstverlening, rapportages, klachten/meldingen, afkeur, mutaties, facturatie, tarieven/indexering, KPI-resultaten, verbeteracties, knelpunten en risico's.	VRR contract-/operationeel verantwoordelijken en Opdrachtnemer
Strategisch overleg	Jaarlijks	Jaarrapportage, KPI-resultaten, duurzaamheidsresultaten, marktontwikkelingen, innovatie, risico's/weerbaarheid, samenwerking, strategische verbeterkansen en escalaties.	VRR contractmanagement en strategische vertegenwoordiging Opdrachtnemer
Escalatieoverleg	Bij behoefte	Onderwerp escalatie, oorzaak, impact, herstelmaatregelen, termijnen en besluitvorming.	Nader te bepalen afhankelijk van onderwerp

2.5 Werkafspraken / Bijzonderheden locaties

In te vullen indien er locaties zijn met bijzonderheden of aandachtspunten

Locatie	Herkomst	Omschrijving	Afspraak
Driemanssteeweg, Rotterdam	PvE eis UE19	Ophalen balen percontainers	

3. Contactgegevens

De definitieve contactgegevens worden na gunning ingevuld en gedurende de looptijd actueel gehouden. Wijzigingen in contactpersonen worden onverwijld schriftelijk doorgegeven aan de andere partij.

3.1 Contact m.b.t. tactische/strategische uitvoering

Organisatie	Naam	Functie	Aanspreekpunt voor	E-mail	Telefoonnummer	Bereikbaarheid
Opdrachtnemer	<in te vullen>	Account-/contractmanager	Contract, escalatie, strategisch/tactisch overleg			Kantooruren
Opdrachtnemer	<in te vullen>	Operationeel aanspreekpunt	Planning, ledigingen, mutaties, vragen en klachten			Kantooruren
Opdrachtnemer	<in te vullen>	Calamiteitencontact	Spoed/calamiteiten			Conform calamiteitenafpraak PvE eis ..
VRR	<in te vullen>	Contractmanager	Contract, SLA, escalatie			Kantooruren
VRR	<in te vullen>	Operationeel contactpersoon	Locaties, aanvragen, mutaties			Kantooruren

3.2 Contact m.b.t. operationele uitvoering

Organisatie	Naam	Functie	Aanspreekpunt voor	E-mail	Telefoonnummer	Bereikbaarheid
VRR		Locatiebeheerder	Operationele uitvoering dienstverlening			Kantooruren

4. Wijzigingsbeheer SLA

Wijzigingen in KPI's, normen, databronnen, meetfrequenties of rapportagevormen worden schriftelijk vastgelegd. Wijzigingen mogen niet leiden tot een wijziging van de algemene aard van de opdracht en worden verwerkt in een nieuwe versie van deze SLA of in een door partijen goedgekeurde SLA-wijzigingsbijlage.