



Zaanstreek-Waterland



BIJLAGE K – KPI's prestatiesturing Afvalinzameling en -verwerking

1. Doel en uitgangspunten

Deze bijlage bevat de Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) voor de opdracht afvalinzameling en -verwerking, op basis waarvan de prestaties van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst worden gemonitord en beoordeeld.

De KPI's worden per afzonderlijke Overeenkomst beoordeeld over alle locaties die onder de betreffende Overeenkomst vallen, tenzij bij een specifieke KPI uitdrukkelijk anders is bepaald.

De KPI's:

- zijn objectief, meetbaar en controleerbaar;
- sluiten aan op het Programma van Eisen;
- vormen de basis voor prestatiesturing en eventuele sancties.

De metingen vinden plaats door Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen derde, mede op basis van rapportages, portalgegevens, meldingenregistraties, facturen, controles op locatie en overige relevante documentatie.

2. KPI's voor de opdracht afvalinzameling en -verwerking

KPI 1 – Tijdige en juiste uitvoering van ledigingen

Norm:

- periodieke ledigingen worden uitgevoerd conform het goedgekeurde afvalinzamelplan en de afvalkalender;
- gemiste ledigingen worden uiterlijk de eerstvolgende werkdag hersteld, tenzij schriftelijk anders overeengekomen;
- reguliere ledigingen op afroep worden uitgevoerd binnen maximaal twee werkdagen na ontvangst van het verzoek, tenzij schriftelijk anders overeengekomen;
- in afwijking hiervan worden reguliere SZA-afroepen uitgevoerd binnen maximaal tien werkdagen na ontvangst van het verzoek. Indien sprake is van spoed, een veiligheidsrisico of onvoldoende veilige opslagcapaciteit, wordt in overleg een passende kortere uitvoeringstermijn vastgesteld.

Meetmethode:

- vergelijking afvalinzamelplan / afvalkalender met portalregistratie, meldingenregistratie en controle door Opdrachtgever.

Frequentie:

- continu, met rapportage per kwartaal.

Afwijking:

- 1 niet tijdig of niet juist uitgevoerde lediging = tekortkoming;
- 3 of meer tekortkomingen binnen een kwartaal = structurele afwijking.

KPI 2 – Klachtafhandeling en herstel

Norm:

- inhoudelijke terugkoppeling op klachten en meldingen binnen één werkdag;
- klachten over volle containers, gemiste ledigingen, verkeerd teruggeplaatste inzamelmiddelen, ernstige vervuiling of onveilige situaties worden binnen één werkdag opgelost;
- overige klachten worden binnen drie werkdagen opgelost, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Meetmethode:

- klachtenregistratie, portal, e-mailregistratie en controle door Opdrachtgever.

Frequentie:

- continu, met rapportage per kwartaal.

Afwijking:

- overschrijding van reactietermijn of oplostermijn = tekortkoming;
- 3 of meer tekortkomingen binnen een kwartaal = structurele afwijking.

KPI 3 – Juistheid en volledigheid van facturatie

Norm:

- facturen zijn gespecificeerd conform de overeenkomst en het Programma van Eisen;
- facturen sluiten aan op de overeengekomen tarieven uit het prijzenblad;
- facturatie vindt gescheiden plaats voor VrZW en GGDZW;
- digitale specificaties zijn volledig, juist en bruikbaar aangeleverd.

Meetmethode:

- factuurcontrole door Opdrachtgever.

Frequentie:

- maandelijks.

Afwijking:

- onjuiste, onvolledige of niet-herleidbare factuur = tekortkoming;
- 3 of meer tekortkomingen binnen een kwartaal = structurele afwijking.

KPI 4 – Volledigheid en tijdigheid van rapportages

Norm:

- de managementrapportage wordt tijdig aangeleverd conform de overeenkomst;
- de rapportage bevat minimaal de overeengekomen informatie over locaties, afvalstromen, ledigingen, volumes, kosten, klachten, mutaties, verwerkingsinformatie, KPI-resultaten en verbetervoorstellen;
- rapportages zijn zowel per organisatie afzonderlijk als gezamenlijk beschikbaar.

Meetmethode:

- controle van aangeleverde rapportages door Opdrachtgever.

Frequentie:

- per kwartaal.

Afwijking:

- te late, onvolledige of inhoudelijk ondeugdelijke rapportage = tekortkoming;
- 2 opeenvolgende onjuiste of onvolledige rapportages = structurele afwijking.

KPI 5 – Beschikbaarheid en actualiteit van portal

Norm:

- het portal is beschikbaar gedurende de looptijd van de overeenkomst, behoudens tijdig aangekondigd onderhoud;
- mutaties in locaties, inzamelmiddelen, frequenties, meldingen en klachten worden uiterlijk binnen twee werkdagen verwerkt;
- het portal biedt actuele informatie per locatie, per organisatie en gezamenlijk.

Meetmethode:

- controle door Opdrachtgever, portalgegevens en meldingenregistratie.

Frequentie:

- continu, met rapportage per kwartaal.

Afwijking:

- het niet voldoen aan beschikbaarheid, actualiteit of functionaliteit = tekortkoming;
- 3 of meer tekortkomingen binnen een kwartaal = structurele afwijking.

KPI 6 – Contractmanagement en bereikbaarheid

Norm:

- Opdrachtnemer wijst één vaste contractmanager/contactpersoon en één vaste vervanger aan;
- Opdrachtnemer is bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur;

- Opdrachtnemer reageert uiterlijk binnen één werkdag op vragen, meldingen en verzoeken van Opdrachtgever;
- minimaal eenmaal per halfjaar vindt een contractoverleg plaats, inclusief verslaglegging binnen vijf werkdagen.

Meetmethode: e-mailverkeer, gespreksverslagen, overlegplanning en controle door Opdrachtgever.

Frequentie: continu, met beoordeling per halfjaar.

Afwijking:

- niet voldoen aan bereikbaarheid, reactietermijnen of overlegverplichtingen = tekortkoming;
- herhaling binnen hetzelfde halfjaar = structurele afwijking.

3. Classificatie afwijkingen

Tekortkoming

Van een tekortkoming is sprake indien Opdrachtnemer niet voldoet aan een KPI-norm.

Structurele afwijking

Van een structurele afwijking is sprake indien binnen de in deze bijlage genoemde beoordelingsperiode binnen dezelfde KPI herhaald niet aan de betreffende KPI-norm wordt voldaan. De beoordeling vindt plaats per afzonderlijke Overeenkomst.

Ernstige afwijking

Van een ernstige afwijking is sprake indien een tekortkoming directe en wezenlijke gevolgen heeft voor veiligheid, vertrouwelijkheid, continuïteit van de dienstverlening, naleving van wet- en regelgeving of een correcte en tijdige afvalinzameling.

4. Sancties en escalatie

Stap 1 – Signalering en herstel

Bij een tekortkoming stelt Opdrachtgever Opdrachtnemer daarvan schriftelijk in kennis. Opdrachtnemer herstelt de tekortkoming binnen de termijn die, gelet op aard en ernst van de tekortkoming, redelijk is, tenzij in de overeenkomst, het Programma van Eisen of deze bijlage reeds een specifieke hersteltermijn is opgenomen.

Stap 2 – Verbeterplan

Indien sprake is van een structurele afwijking, stelt Opdrachtnemer binnen twee weken na schriftelijk verzoek van Opdrachtgever een verbeterplan op. Dit verbeterplan bevat ten minste:

- analyse van de oorzaak;
- concrete herstelmaatregelen;
- planning;
- verantwoordelijke functionaris;
- wijze van monitoring en borging.

Stap 3 – Maatregelen

Indien Opdrachtnemer na hersteltermijn of verbeterplan onvoldoende verbetering laat zien, kan Opdrachtgever, afhankelijk van aard en ernst van de afwijking, één of meer van de volgende maatregelen treffen:

- schriftelijke ingebrekestelling;
- opschorting van betaling voor het deel van de dienstverlening waarop de afwijking betrekking heeft;
- toepassing van een contractuele malus of boete conform de overeenkomst;
- uitvoering van herstelmaatregelen door derden op kosten van Opdrachtnemer, voor zover contractueel toegestaan.

Stap 4 – Ernstige of herhaalde tekortkoming

Bij ernstige afwijkingen of herhaald structureel tekortschieten kan Opdrachtgever gebruikmaken van zijn overige contractuele en wettelijke rechten, waaronder schadevergoeding, ontbinding of opzegging van de overeenkomst.

5. Relatie met overeenkomst en Programma van Eisen

Deze KPI-bijlage vormt een integraal onderdeel van de overeenkomst. Voor zover KPI's betrekking hebben op verplichtingen die tevens zijn opgenomen in het Programma van Eisen of de overeenkomst, gelden deze bepalingen in onderlinge samenhang.

Indien een KPI-norm strijdig zou zijn met een uitdrukkelijke bepaling uit de overeenkomst, prevaleert de overeenkomst.