

Veiligheidsregio Noord-Holland Noord

Model Agenda leveranciersgesprekken

Documentinformatie

| | |
|------------------------|---------------------------------------|
| Naam document | Agenda leveranciersgesprek Schoonmaak |
| Classificatie | Intern |
| Eigenaar | Kees Groot |
| Versienummer | 2022 |
| Datum wijziging | 12-01-2021 |

Versiebeheer

| Versie | Datum | Status | Door | Opmerkingen |
|--------|------------|---------|------------|---------------------------|
| 2022 | 12-01-2021 | Concept | Kees Groot | Vorbereiding aanbesteding |
| | | | | |
| | | | | |

Inhoudsopgave

| | |
|---|---|
| 1. Begrippenlijst..... | 2 |
| 2. Over dit document..... | 2 |
| 3. Classificatie Overeenkomst..... | 2 |
| 4. Periodieke afstemming..... | 2 |
| 5. Agenda leveranciersgesprekken: dienstverlening | 3 |

1. Begrippenlijst

| | |
|--|---|
| Leverancier | Betrokken onderneming met welke de Overeenkomst is ondertekend. Voor deze specifieke Model agenda is dat << naam leverancier >> |
| Model agenda leveranciersgesprekken Overeenkomst | Onderhavig document Afgesloten Dienstverleningsovereenkomst waarop dit document betrekking heeft. Voor leesbaarheid van het stuk wordt de term Overeenkomst gebruikt. |
| Partijen | Alle betrokken ondernemingen welke de Overeenkomst hebben ondertekend. Voor deze specifieke Model agenda zijn partijen: <ul style="list-style-type: none">- Veiligheidsregio Noord-Holland Noord- << naam leverancier >> |
| SLA | Service Level Agreement, wijze waarop invulling wordt gegeven aan de service afspraken betreffende Overeenkomst |
| VRNHN | Veiligheidsregio Noord-Holland Noord |

2. Over dit document

Dit document bevat onderwerpen die VRNHN kan agenderen in periodieke gesprekken met leveranciers. Deze Model agenda is een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken, en wordt gelijktijdig gepubliceerd. Na ondertekening van de Overeenkomst wordt definitieve invulling gegeven aan de agendapunten. Per Overeenkomst dient de Model agenda ingevuld en aangepast te worden, passend bij de Overeenkomst.

3. Classificatie Overeenkomst

De Overeenkomst “Schoonmaak diverse locaties” is geclassificeerd als *hoog*. Bij deze Overeenkomst zijn de volgende risico's geïdentificeerd:

- Te kort op de arbeidsmarkt
- Coronapandemie
- Implementatie volgens 'Code Verantwoordelijk Marktgedrag'

4. Periodieke afstemming

Vanuit de classificatie en risico's is het wenselijk periodieke afstemming te hebben om de prestaties van de leverancier te toetsen aan de Overeenkomst, waaronder de SLA en de overeengekomen prestaties vanuit het programma van Eisen, beantwoording van Wensen of andere afspraken.

Daarnaast is het van belang om de met Leverancier afgesproken procedures (DAP¹) periodiek te reviewen en actueel te houden. Vanuit de classificatie volgt de periodiciteit van het leveranciersgesprek:

Hoog risico: frequent contract management overleg, wat ook geborgd kan worden binnen een operationeel, tactisch of strategisch overleg. Minimaal 1x per jaar een leveranciersbeoordeling. Bij een op/aanmerking binnen de leveranciersbeoordeling wordt binnen 3 maanden een vervolgoverleg ingepland (afhankelijk van de grootte van het risico).

¹ Dossier Afspraken en Procedures
bijlage 12 Agenda leveranciersgesprekken Schoonmaak 2022

Niveaus van communicatie

Er zijn drie niveaus van communicatie te onderscheiden in de relatie met leveranciers: strategisch, tactisch en operationeel. Elk niveau van communicatie heeft zijn eigen cyclus en deelnemende functionarissen. De betrokken functionarissen staan beschreven in het contract (paragraaf Overleg, Contactpersonen en Managementinformatie). Voor deze specifieke Model agenda is het communicatieniveau *strategisch / tactisch / operationeel* van toepassing:

Strategisch

Overleg tussen de contracteigenaar van VRNHN en de leverancier om de ontwikkelingen bij beide organisaties te bespreken. Dit omvat nieuwe ontwikkelingen in de dienstverlening, andere strategische richting, wijzigingen contract etc. Dit type overleg vindt éénmaal per jaar of naar behoefte plaats.

Tactisch

Overleg tussen het contractbeheer van VRNHN en de account- of delivery manager van de leverancier. Hier wordt besproken in hoeverre aan de SLA wordt voldaan, lopende projecten bij VRNHN die leverancier moet kennen, en de roadmap van projecten en aanpassingen in de dienstverlening bij VRNHN en de leverancier. Rapportage op overeengekomen KPI's en veiligheidsincidenten worden hier besproken. Twee of driemaandelijks overleg naar rato van omvang en belang van de dienstverlening door de leverancier voor VRNHN.

Operationeel

Overleg tussen bijvoorbeeld huismeesters en lokaal facilitair coördinator van VRNHN en rayonhoofd van de leverancier. Hier staan incidenten die problemen zijn geworden en belangrijke wijzigingen op de agenda. Het gaat meer over de details van incidenten en wijzigingen met als doel e.e.a. op te lossen en te realiseren. Driewekelijks of tweemaandelijks overleg naar rato van omvang en belang van de dienstverlening door de leverancier voor VRNHN.

De tactische en operationele bespreking kan ook gecombineerd worden en in een frequentie plaatsvinden die past bij het belang van de dienstverlening door de leverancier voor VRNHN.

5. Agenda leveranciersgesprekken: dienstverlening

De volgende agendapunten zullen worden besproken tijdens het overleg:

<< maak een keuze uit de lijst met onderwerpen voor agendering in tactisch en operationeel overleg, en licht deze toe per onderwerp: wat ga je specifiek bespreken?>>

1. Kwaliteit
 - a. Kwaliteit geleverde diensten
 - o VSR metingen (Tactisch)
 - o DKS metingen (Operationeel)
 - b. Klachten en afhandeling
 - c. Adviezen en verbetervoorstellen
 - d. Samenwerking
2. Geld (financiële informatie)
 - a. Offertes Regiewerkzaamheden
 - b. Geleverde overzicht en inzicht in kosten en uitnutting
 - c. Malusregeling (indien nodig)
3. Risico's
 - a. Voorgestelde beheersmaatregelen
 - b. Risicobeheersing in het algemeen
4. Organisatie

- a. Organisatie leverancier
 - b. Personele ontwikkelingen (tactisch)
 - c. Pro-activiteit en Facilitair zintuig
 - d. Ontwikkelingen MVO
 - e. Klantvriendelijk, betrouwbaar, transparant en integer gedrag
5. Informatie
- a. Wijzigingen relevante wet- en regelgeving
 - b. Bespreken KPI's
6. Tijd
- a. Tijdige oplevering conform planning / afspraken

Actielijst

| Nr | Datum | Actie | Actienemer | Planning/ status |
|----|-------|-------|------------|---------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Besluitenlijst

| Nr | Datum | Onderwerp | Genomen besluit | Communicatie/ implementatie |
|----|-------|-----------|-----------------|--------------------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

In het onderstaande schema zijn de KPI's opgenomen die in het Programma van Eisen (bijlage 1) zijn genoemd. Verdere invulling van rapportagevorm en KPI's worden samen met de opdrachtnemer in het verificatiegesprek uitgewerkt (conform eis C-6 Programma van Eisen).

| KPI | Item | Maximum waarde |
|-------------|---|--|
| Kwaliteit | <p>Kwaliteit geleverde diensten</p> <ul style="list-style-type: none"> - VSR Meting <ol style="list-style-type: none"> 1. Technische schoonmaakkwaliteit 2. Klachten 3. Opvolging meldingen | <ol style="list-style-type: none"> 1. AQL (Acceptance Quality Limit) van 7% in de ruimte categorie burea kamers, verkeersruimten en behandelruimten en aan een AQL van 4% in de ruimte categorie sanitaire ruimten 2. Max X klachten per jaar; 3. Uitgangspunt is dat in het geval van meldingen die het werkproces negatief beïnvloeden de responsetijd twee (2) uur betreft. Voor overige meldingen is de reactietijd in overleg maar niet later dan één (1) werkdag. |
| Geld | | |
| Risico's | | |
| Organisatie | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kennisniveau en opleiding medewerkers; 2. Geheimhoudingsverklaring; 3. Continuïteit; 4. Opkomsttermijnen calamiteiten schoonmaak. | <ol style="list-style-type: none"> 1. 100% opgeleide medewerkers; 2. Nul afwijkingen in de steekproef; 3. Structurele wijzigingen in bezetting uiterlijk 2 weken van tevoren bekend; Vakantievervanging 10 werkdagen van tevoren bekend; 4. <nader te bepalen invulling Wens 2>; |

| | | |
|-------------------|--|--|
| Informatie | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tijdigheid rapportage; 2. Tijdigheid jaarplanning; | <ol style="list-style-type: none"> 1. 2 weken na afloop kwartaal; 2. 1 maand voor einde jaar jaarplanning locatie en weekniveau & 15e van iedere maand maandplanning op locatie en dagniveau |
| Tijd | | |
| | | |