

Contractmanagement, tactisch overleg & managementrapportage en KPI/KSF

1. Contractmanagement

De Overeenkomst touringcarvervoer en pakketreizen is bestempeld als een strategisch contract. Dit betekent dat, naast de administratieve en contract-beheersmatige zaken die horen bij contractmanagement, ook gewerkt wordt aan een goede relatie middels gedegen contract- en leveranciersmanagement, en Opdrachtgever graag nog een stap verder gaat door te streven naar partnerschap en ketensamenwerking.

Een goed contract draagt bij aan het behalen van de organisatiedoelstellingen. Dat zegt eigenlijk zoveel als: een contract is pas een goed contract, als het daadwerkelijk bijdraagt aan het behalen van de organisatiedoelen. Extra aandacht gaat uit naar het opvolgen van de tijdens het inkoopproces gemaakte afspraken, in de vorm het adequaat inrichten en uitvoeren van contractmanagement.

2. Kritische Prestatie Indicatoren / Kritische Succes Factoren

Gedurende de contractperiode beoordeelt Opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening viermaal per jaar aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Bij voorkeur maakt de opdrachtnemer hierbij gebruik van een online programma waar de actuele stand van zaken rond de KPI's op een heldere wijze wordt gepresenteerd.

3. Tactisch overleg en managementrapportage

Touringcarvervoer en pakketreizen

De Opdrachtgever plant minimaal viermaal per jaar een tactisch overleg in tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever maakt samen met de Opdrachtnemer, 1 week voor dit overleg de agenda op, de Opdrachtnemer maakt de managementrapportage en stuurt deze (bij voorkeur digitaal), binnen 10 werkdagen na afloop van het kwartaal, toe aan de Contractmanager.

De agenda bevat onder andere:

- Opening en vaststelling agenda;
- Ontwikkelingen Opdrachtnemer en Opdrachtgever;
- Notulen van het vorige overleg plus voortgang op de actie/resultaten lijst;
- Onder woorden brengen wat de meest aantrekkelijke uitkomst is van het overleg;
- Managementrapportage;
- Kwaliteitsmanagement (KPI's);
- Samenwerking en toegevoegde waarde;
- Onderwerpen en status.

De managementrapportage bevat minimaal de onderstaande gegevens en onderwerpen die tijdens het overleg besproken worden.

Managementrapportage:

- managementsamenvatting
 - weergave van de gehele rapportage van het afgelopen kwartaal;
 - aansluiting (organisatie/opdracht) met doelstellingen;
 - KSF kritische succes factoren
- kwartaalrapportage
 - toezeggingen leverancier i.r.t. kwaliteitsvragen
 - uitgevoerde ritten
 - aantal aanvragen vs. aantal uitgevoerde ritten;
 - totaal gereden kilometers, plus gemiddeld aantal kilometers per rit;
 - totale kosten (omzet), plus gemiddelde kosten per rit;
 - percentage van de ritten uitgevoerd met zero-emissie voertuigen (YTD)
 - percentage en/of aantal ritten met een te late vertrektijd;
 - niet uitgevoerde rit (no-shows) en onderbouwing;
 - kwaliteitsmanagement (KPI's).

- KPI 1**: meldingen en klachten
- KPI 2**: organisatie/klanttevredenheid
- samenwerking
 - procesverbeteringen (vragen//wijzigingen/opmerkingen/suggesties bestellers)
 - overzicht van mogelijke toepassing van ontwikkelingen en innovaties binnen uw branche en van de impact op onze processen en procedures.
- financiële overzichten
 - overzichten in aantallen en in gefactureerde waarde in totaal van eigen touringcars;
 - overzichten in aantallen en in gefactureerde waarde in totaal van touringcars van derden;
 - analyse t.o.v. vorig kwartaal/jaar (in aantallen en in waarde);
 - proactieve signalering en het geven van advies bij de proces- en (financiële) efficiëntie verbetering.
- toegevoegde waarde voor de onderwijsinstelling
 - strategische partnership (visie, ontwikkelingen, opleidingen, ketensamenwerking, etc.);
 - co-creatie, alliantie, win-win, social return etc.
 - ...
- contract -en contractmutaties;
- overige punten.

Verslaglegging van dit overleg vindt plaats door Opdrachtnemer en wordt binnen vijf werkdagen na het overleg aangeleverd aan de Contractmanager.

De definitieve inrichting en invulling van contract- en leveranciersmanagement wordt na gunning gezamenlijk vastgesteld o.b.v. de minimeisen.

**** Belangrijke KPI's**

KPI	Prestatie	Norm	Meetmethode/periode	Opmerkingen	Consequentie Meet Periode 1	Consequentie Meet Periode 2
1	Meldingen / klachten:	Maximaal 2 klachten per kwartaal.	Gemeten over een periode van 1 kwartaal, rapportage per kwartaal.	Een gegronde klacht wil zeggen dat een klacht betrekking heeft op de dienstverlening die is voorgeschreven in het Programma van Eisen, is aangeboden in de Inschrijving van Opdrachtnemer en is aangeboden in de Inschrijving van Opdrachtnemer.	Indien in één kwartaal twee (2) gegronde klachten of afwijkingen worden geconstateerd, stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op conform SMART principes, het verbeterplan dient direct in te gaan.	Doelstellingen uit verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering dan beraadt de Opdrachtgever zich over het gebruik maken van de verleningsopties.
2	Klanttevredenheid: Meten is weten	De tevredenheid van afnemers (medewerkers en studenten) van het Opdrachtgever wordt jaarlijks door opdrachtnemer valide en betrouwbaar gemeten en bedraagt minimaal een 6,5.	Gemeten over een periode van 1 jaar, rapportage per jaar (bij de jaarevaluatie).	De definitieve vorm en inhoud van de klanttevredenheid gezamenlijk bepaald en vastgesteld.	De Opdrachtnemer stelt binnen 14 werkdagen een verbeterplan op conform SMART principes en voegt deze toe bij de kwartaalrapportage.	In geval dat blijkt dat Opdrachtnemer in twee of meer opvolgende meetperiodes (contractjaren) de overeengekomen KPI niet heeft behaald, dan beraadt de Opdrachtgever zich over het gebruik maken van de verleningsopties.
3	Eventuele aanvullende KPI's door Inschrijver.					