

Bijlage 33 Contractmanagement

1. Inleiding

De prestaties van Opdrachtnemer (ON) worden periodiek beoordeeld door de Opdrachtgever (OG). Contractmanagement heeft ten doel:

- Sturing geven aan de bijdrage van Opdrachtnemer aan de strategische ambities en doelstellingen van het Erasmus MC en het inzichtelijk maken van deze bijdrage;
- Het borgen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- Het bewaken van gemaakte afspraken.

Erasmus MC heeft de kwaliteitseisen uit de aanbestedingsleidraad gekoppeld aan de Strategische Doelstellingen patientenvoeding en deze vertaald naar Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's). Opdrachtnemer heeft bij het uitvoeren van het Contractmanagement zelf een belangrijke rol. Erasmus MC geeft dit vertrouwen vanuit de gedachte van Goed Opdrachtgeverschap.

Contractmanagement is een dynamisch thema. De KPI's kunnen door Erasmus MC gedurende de contractduur worden bijgesteld. In bijgaande overzichten is per doelstelling een set aan KPI's geformuleerd. Zie onderstaande tabel.

2. KPI

Een middel om deze doelen te realiseren is een vorm van samenwerking & innovatie, waarbij op basis van vertrouwen wordt gewerkt aan continu verbetering van de dienstverlening.

Schematisch zien de KPI's, methodieken en maatregelen er als volgt uit:

Nr.	Resultaat-gebied	Methodiek	KPI	Communicatie-matrix	Verantwoordelijkheid
1.1	Beleving	Leverbetrouwbaarheid	Minimaal 98.5 %	Tactisch overleg	ON
1.2	Beleving	Levertijdigheid	Minimaal 98,5%	Tactisch overleg	ON
1.3	Beleving	Tevredenheids-onderzoek	Minimaal 8.0	Tactisch overleg, Operationeel overleg	ON & OG
2.1	Gezondheid	Menuaanbod controle	Het assortiment en menuaanbod voldoen aan de richtlijnen Goede Zorg Proef Je	Tactisch overleg	ON
2.2	Gezondheid	Voedingsinname	Binnen 3-5 jaar is een volledig inzicht op bestel en inname patiënt.	Tactisch overleg, Operationeel overleg	ON & OG
3.1	Duurzaamheid	Menuaanbod	Het duurzaamheids-aandeel in menu aanbod is in 3 jaar tijd minimaal 50%	Operationeel overleg	ON

3.2	Duurzaamheid	Afvalreductieplan	Reduceren van afval % per jaar	Tactisch overleg, Operationeel overleg	ON & OG
3.3	Duurzaamheid	Voedselverspilling reductieplan	Verspilling van patientvoeding wordt jaarlijks 10% gereduceerd.	Tactisch overleg, Operationeel overleg	ON & OG
4.1	Financieel	Facturatie	Bestellingen en leveringen verlopen voor 95% inkoopordersysteem	Tactisch overleg, Operationeel overleg	ON
4.2	Financieel	Begroting	Het voedingsconcept blijft jaarlijks binnen begroting	Tactisch overleg, Operationeel overleg	ON & OG
5.1	Samenwerking & innovatie	Verbetervoorstel	Min. 2 verbeter - voorstellen per jaar	Strategisch overleg	ON & OG
5.2	Samenwerking & innovatie	Compliance check	100% score op alle criteria	Strategisch overleg, Tactisch overleg,	ON & OG
5.3	Samenwerking & innovatie	Beloftescan	80% score op alle criteria	Strategisch overleg, Tactisch overleg	ON & OG
5.4	Samenwerking & innovatie	Training	Alle medewerkers binnen het voedingsconcept zijn binnen één jaar geschoold en werken volgens de veiligheidsrichtlijnen	Strategisch overleg, Tactisch overleg, Operationeel overleg	ON & OG

Bovenstaande KPI's zijn onderverdeeld in vastgestelde en nog vast te stellen KPI's. Zie hiervoor **Bijlage 32 KPI Voeding**.

Compliance check

Middels een contractaudit worden alle eisen die in de aanbestedingsdocumenten, Overeenkomst en bijlagen zijn vermeld en waar Opdrachtnemer akkoord op heeft gegeven gecontroleerd. Deze contractaudit wordt in het eerste contractjaar tweemaal en in de daaropvolgende jaren eenmaal per jaar uitgevoerd.

Beloftescan

Middels een beloftescan wordt de nakoming van de toezeggingen/ beloftes die Opdrachtnemer in de Inschrijving, bij de beantwoording van de kwalitatieve gunningcriteria heeft gedaan, beoordeeld door Erasmus MC. Deze beloftescan kan qua inhoud per Opdrachtnemer verschillen. Deze beloftescan wordt in het eerste contractjaar tweemaal en in de daaropvolgende jaren eenmaal per jaar uitgevoerd door een onafhankelijke derde in opdracht van Erasmus MC.

3. Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Ieder kwartaal wordt een evaluatiemoment met Opdrachtnemer georganiseerd. Het beoordelen van de prestatie is gericht op verbeteren, niet op straffen. Indien bij het toetsen van de prestaties blijkt dat niet aan de gestelde norm wordt voldaan op één of meer van de KPI's geldt de volgende procedure:

1. Eerste keer dat niet wordt voldaan aan een gestelde norm stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op conform SMART principes binnen tien werkdagen na evaluatiemoment. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Erasmus MC en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. De verbeteringen dienen door de ON aantoonbaar te worden gemaakt door middel van bewijslast. Erasmus MC is gerechtigd de bewijslast extern te laten toetsen;
2. Binnen een maand na implementatie van het geaccordeerde verbeterplan vindt een tweede evaluatiemoment plaats. In geval van een tweede onvoldoende (= niet voldoen aan de gestelde norm): Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes binnen tien werkdagen na tweede evaluatiemoment. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Erasmus MC en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. De verbeteringen dienen door de Opdrachtnemer aantoonbaar te worden gemaakt door middel van bewijslast. Erasmus MC is gerechtigd de bewijslast extern te laten toetsen. Kosten van dit onderzoek door derden komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

Voor de vastgestelde KPI's geldt als opvolging op bovenstaande twee stappen, de volgende procedure (stap 3 en 4):

3. Binnen een maand vindt een derde evaluatie plaats op de eerdere scope. In geval van een derde keer dat niet wordt voldaan aan de gestelde norm is er sprake van een ingebrekestelling. Erasmus MC is gerechtigd geheel of gedeelte de betaling op te schorten;
4. Na een vierde keer dat niet wordt voldaan aan de norm is er sprake van wanprestatie. Er ontstaat een schadevergoedingsplicht en het Erasmus MC is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

De nog nader vast te stellen KPI's kennen alleen een herstelprocedure tot en met stap 2. Onvoldoende score op deze KPI's zal niet leiden tot stap 3 en 4. Indien na stap 2 de score nog steeds niet is behaald zal stap 2 worden herhaald totdat de scores wel conform de afgesproken norm zijn.