

Contractmanagement aanbesteding Talentontwikkeling & Persoonsvorming



Gemeente
**EDAM
VOLENDAM**

Opgesteld door:	L. van Amerongen, L. Koopman, I. Vermolen, T. Tesselaar, D. Specker & I. Klouwer-Schilder
Datum:	19 mei 2023
Versie:	Definitief

Contractmanagement

In deze bijlage van de aanbesteding Talentontwikkeling & persoonsvorming wordt de essentie van contractmanagement behandeld, op basis waarvan sturing wordt gegeven aan de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en de wijze waarop de dienstverlening wordt beoordeeld.

Sturing van de samenwerking

De onderlinge samenwerking is gericht op het opbouwen van een goede relatie, die waarde verhogend is voor beide partijen. Opdrachtgever wenst een partner te selecteren die ontzorgt, flexibel meebeweegt met de marktontwikkelingen en vooral proactief is door verantwoordelijkheid te nemen voor de uitvoering van de dienstverlening en de opdrachtgever continue informeert over het resultaat.

De samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is geënt op:

- Wederzijds begrip
- Open en eerlijke communicatie
- Betrokkenheid en eigenaarschap
- Dynamisch contract & ontwikkeling: samengroeien naar de toekomst

Hierbij wordt er onderscheid gemaakt tussen twee fasen:

- de implementatiefase
- de contractfase

Alle kosten voor de implementatiefase zijn opgenomen in de inschrijfprijs.

Implementatiefase

Na gunning wordt een overeenkomst afgesloten met de inschrijver met de beste prijs/kwaliteitsverhouding. Bij aanvang van de overeenkomst start de implementatiefase, deze neemt maximaal drie maanden in beslag.

Voorafgaand aan de implementatiefase levert Opdrachtnemer een concept implementatieplan op waarin in ieder geval onderstaande onderdelen zijn opgenomen:

- Activiteiten (aantal)/ deadlines
- Mijlpalen
- Verantwoordelijkheden van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever.

Over dit concept vindt afstemming met opdrachtgever plaats waarna deze definitief wordt gemaakt. Dit implementatieplan dient als uitgangsdokument, en meetwijzer gedurende de gehele implementatie.

Contractfase

Nadat de implementatiefase is afgerond, gaat de contractfase in. Opdrachtgever beoordeelt periodiek middels KPI's of de prestaties worden gehaald – op basis van de KPI-tabel (zie onderstaande tabel). Zowel binnen één kalenderjaar dan wel binnen de totale contractperiode moet worden voldaan aan de KPI's zoals omschreven in de overeenkomst. Opdrachtgever zal tijdens de contractmanagementgesprek met contractmanagement de bevindingen met Opdrachtnemer evalueren.

Opdrachtgever maakt gebruik van een KPI-tabel voor het beoordelen en meten van de prestaties van de Opdrachtnemer. Het doel hiervan is om de prestaties te meten en zo de kwaliteit van de dienstverlening te borgen en te verbeteren. Het KPI-model is een dynamisch document dat gedurende de doorlooptijd van de overeenkomst wordt gemonitord en doorontwikkeld aan de hand van de periodieke evaluaties.

De ontwikkeling en optimalisatie van de dienstverlening is een belangrijke pijler voor Opdrachtgever. Hiervoor bouwen wij flexibiliteit in het contract in, en kunnen we de KPI's jaarlijks evalueren en mogelijk in gezamenlijk overleg aanpassen zolang het de ontwikkeling van het contract en de optimalisatie van de dienstverlening stimuleert.

KPI's	Meetfrequentie
Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voorgestelde transitie (zoals toegelicht in tabel 1 van de leidraad).	Eens per jaar
Toenemend wordt per contractjaar 10%, 25%, 45%, 65% van de uitvoering van activiteiten in vakanties overgelaten aan andere actoren binnen de gemeente	Eens per jaar
De georganiseerde en gecoördineerde activiteiten dienen de doelen die omschreven staan in de leidraad (1.6.2)	Eens per kwartaal
Het activiteitenaanbod wordt evenredig verdeeld over de drie leeftijdsgroepen uit de leidraad (1.6.3)	Eens per kwartaal
Het activiteitenaanbod wordt evenredig verdeeld over de vier leergebieden uit de leidraad (1.6.3) (perceel 1)	Eens per kwartaal
Het aanbod bevat minimaal de afgesproken binnenschoolse activiteiten en minimaal de afgesproken activiteiten in de schoolvakanties op basis van het vastgestelde implementatieplan	Eens per kwartaal
Minimaal 85% van de beschikbare plekken bij activiteiten(reeksen) in de schoolvakanties worden opgevuld	Eens per jaar
Alle activiteiten(reeksen) worden door aanbieder gratis aangeboden	Eens per kwartaal

Tabel 1 – KPI's

Managementinformatie

Opdrachtnemer is elk kwartaal verantwoordelijk voor het aanleveren van managementinformatie aan de contractmanager van Opdrachtgever om de geleverde prestaties (KPI's) op juiste waarde te kunnen schatten en geeft minimaal inzicht in:

- Uitwerking en stand van zaken per KPI
- Conclusie en aanbeveling per KPI,
- Financieel kwartaaloverzicht met daarin een verantwoording van het aantal ingezette uren per activiteit (zowel uitvoering als coördinatie) en de daaraan verbonden kosten. Daarnaast wordt in dit overzicht gedifferentieerd zoals omschreven in punt 10, 11 en 12 van het programma van eisen.

De managementrapportage wordt uiterlijk een maand na ieder kwartaal aangeleverd (april, juli, oktober en januari) plaatsvindt aangeleverd bij de contractmanager. De eisen waaraan de overige

rapportages verder moeten voldoen zijn gespecificeerd in het Programma van Eisen. Naast deelname aan de contractgesprekken organiseert opdrachtnemer ieder kwartaal een operationeel (inhoudelijk) gesprek. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan Opdrachtgever.

Consequenties van het niet realiseren van (één van) de KPI's

Stap 1: Opdrachtgever signaleert dat Opdrachtnemer niet voldoet aan de norm van één of meerdere van de KPI's en initieert een (escalatie)gesprek.

Stap 2: Opdrachtnemer levert een verbeterplan inclusief beheersmaatregelen binnen 7 werkdagen na het (escalatie)gesprek op. Het verbeterplan wordt gerapporteerd aan de contractmanager, en Opdrachtnemer krijgt drie maanden hersteltijd. Na deze periode worden de desbetreffende KPI's nogmaals gemeten en gerapporteerd. Indien blijkt dat één of meerdere KPI's nog steeds een score onder de norm behalen, gaan we naar stap 3.

Stap 3: Opdrachtnemer krijgt een officiële schriftelijke waarschuwing. Opdrachtnemer krijgt (één) 1 maand hersteltijd en de desbetreffende KPI's worden nogmaals gemeten en gerapporteerd na deze maand. Indien blijkt dat één of meerdere KPI's nog steeds een score onder de norm behalen, gaan we naar stap 4.

Stap 4: Opdrachtnemer wordt schriftelijk in gebreke gesteld. Opdrachtnemer krijgt (één) 1 maand hersteltijd en de desbetreffende KPI's worden nogmaals gemeten en gerapporteerd na deze maand. Indien blijkt dat één of meerdere KPI's nog steeds een score onder de norm behalen, gaan we naar stap 5.

Stap 5: Het opnieuw niet behalen van de desbetreffende KPI('s) wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst. Tijdens de vaste contractperiode kan de consequentie zijn dat de overeenkomst wordt ontbonden.