

Inhoudsopgave

Versiebeheer	3
Wijzigingen ten opzichte van de vorige versie	3
Samenwerking, houding en gedrag.....	3
Artikel 1. Communicatie.....	3
Artikel 2. Wijzigingsproces.....	3
Artikel 3. Conflictafhandeling	4
Samenhang ambities en gekozen doelstellingen	5
Uitleg methodiek: van ambitie naar actie via OGSM.....	5
Grafische weergave samenhang.....	5
Ambitie 1 Optimaliseren werkplezier, tevredenheid en samenwerking door kwalitatief hoogstaande basiskwaliteit.	6
Omschrijving ambitie	6
KPI's en gemaakte keuzes ambitie 1	6
Ambitie 2 <NAAM>	8
Omschrijving ambitie	8
KPI's en gemaakte keuzes ambitie 2	8
Ambitie 3 <NAAM>	9
Omschrijving ambitie	9
KPI's en gemaakte keuzes ambitie 3	9
Ambitie 4 <NAAM>	10
Omschrijving ambitie	10
KPI's en gemaakte keuzes ambitie 4	10
Financiële afspraken	11
Tarieven.....	11
Prijsonwikkelingen	11

(elektronisch) Factureren en financiële onderbouwing	11
Operationele afspraken	12
Overlegstructuren, contactpersonen en correspondentie	12
Kwaliteitscontrole en advisering	13
Onderhoud & reparatie	13
Beschrijving levering & diensten.....	14
Automatenoverzicht.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Levering consumpties & toebehoren.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Overige management informatie (prestatie-indicatoren).....	15
Verbruik en kosten.....	15
Beschikbaarheid	16
Bijlage: ter discussiëren punten voor de toekomst.....	17

Versiebeheer

Versie	<VERSIE>
Datum	<DATUM>
Opgesteld door	<NAAM CONTRACTMANAGER>

Wijzigingen ten opzichte van de vorige versie

Artikel	Wijziging

Samenwerking, houding en gedrag

Artikel 1. Communicatie

1.1. Vergaderschema

We spreken af om minimaal 1 keer per kwartaal overleg te voeren over de status van de dienstverlening en eventuele afgesproken ontwikkelingsprojecten (het tactische overleg). Minimaal 1 keer per jaar stemmen we af of deze overeenkomst nog voldoende bijdraagt aan de geformuleerde ambities (het strategisch overleg).

1.2. Gedrag

We streven ernaar om oneindig en oplossingsgericht samen te werken. Hierbij geven we elkaar ruimte om te falen. Beiden committeren we ons eraan dat we streven naar continue verbetering en vertrouwen we op elkaars integriteit.

We houden een dialoog met elkaar, waarbij we elkaar aan (durven) spreken op elkaars vakmanschap. Elk jaar stemmen we af over hoe het loopt en waar verbeteringen mogelijk en wenselijk zijn. We borgen duurzaamheid in onze communicatie en organiseren de samenwerking organisch.

Artikel 2. Wijzigingsproces

2.1. Levend document

Deze Mutual Agreement Paper is in onderling overleg door contractbeheerder <NAAM CONTRACTMANAGER> van Opdrachtgever en projectleider <NAAM PROJECTLEIDER> van Opdrachtnemer aan te passen. Partijen streven er naar om minimaal 1 keer per jaar te evalueren en nieuwe activiteiten en (eventueel nieuwe) bijbehorende Key Performance Indicatoren overeen te komen.

2.2. Bekrachtiging

De nieuwe versie vervangt de huidige wanneer deze over en weer door de binnen de door hun respectievelijke organisaties gemandateerde functionarissen bevestigd en ondertekend is.

Artikel 3. Conflictafhandeling

Mochten de betrokken functionarissen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer in onderling overleg niet tot overeenstemming komen met betrekking tot de dienstverlening, beloning of doelstellingen, verplichten de deelnemers zich de volgende escalatieladder te volgen.

1. De functionarissen laten zich vergezellen door hun respectievelijke leidinggevenden, zodat verkend kan worden of andere invalshoeken tot andere resultaten leiden.
2. De partijen schakelen gezamenlijk een onafhankelijke deskundige in voor 'mediation'.
3. Resterende geschillen worden conform artikel 16 van de overeenkomst voorgelegd aan de bevoegde rechter.

Samenhang ambities en gekozen doelstellingen

Uitleg methodiek: van ambitie naar actie via OGSM

Ambities geven richting aan de dienstverlening, maar richting is niet voldoende om planmatig activiteiten uit te voeren die bijdragen aan goede of excellente dienstverlening. Voor die vertaling maken we gebruik van het zogenaamde OGSM-model. Concreet betekent dit, dat ambities worden vertaald in een kwalitatieve beschrijving van hiervoor te realiseren aspecten (“Objectives”). Vervolgens worden kwantitatieve prestatie-indicatoren geformuleerd waarmee voortgang op deze aspecten kan worden gevolgd (“Goals”). Keuzes over hoe deze aspecten kunnen worden gerealiseerd (“Strategies”) worden vastgelegd in deze MAP, voor zover ze betrekking hebben op de samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Tenslotte wordt gedefinieerd hoe de meetwaarde voor de prestatie-indicatoren wordt berekend (“Measures”).

Grafische weergave samenhang

Ambities staan nooit op zichzelf, maar houden verband met en beïnvloeden elkaar. In beginsel mogen activiteiten om 1 doelstelling te bereiken niet ten koste gaan van de andere doelstellingen en wanneer activiteiten bijdragen aan meerdere doelstellingen wordt dit geprefereerd. Om suboptimalisatie te voorkomen, wordt hieronder grafisch weergegeven welke doelstellingen geformuleerd zijn om bij te dragen aan welke ambitie.



Ambitie 1 <NAAM>

Omschrijving ambitie

<Omschrijving uit de aanbestedingsleidraad>

KPI's en gemaakte keuzes ambitie 1



Objective	Goal	Strategy (of gemaakte keuze)	Measure	Norm (niet om op af te rekenen, maar als richtingbepaler)
Beleving	Tevredenheid medewerkers	Excellente dienstverlening leveren	% Percentage tevredenheid medewerkers in half jaarlijks enquête (waarbij minimaal 85% van de gebruikers zijn ondervraagd)	Minimaal 85% van de medewerkers is tevreden
		Aantrekkelijk assortiment Rekening houden met verschillende doelgroepen, toiletgerelateerd, toiletgerelateerd bevorderen voor iedereen met een aantrekkelijk assortiment (Black Satino)		
		Afwisseling in geuren Afwisseling in geuren zorgt voor een goede beleving. Voorstel is om elke 8 weken een andere geur te kiezen.		

		<i>Uitleg context concept</i> Door het 'waarom' achter Black Satino uit te leggen (duurzaam, non-toxisch, gebruiksgemak, etc.) krijgen mensen een positieve beleving. ON doet een voorstel hoe dit verhaal het beste overgebracht kan worden (intranet-artikel, bordje bij de deur, ...)		
Positief (voorbeeld) gedrag	% afvalscheiders	Grondstofstromen (m.n. papier) moeten zoveel mogelijk gescheiden worden, dat begint bij de gebruiker. OG denken na over een feedback-loop over verwerking richting medewerkers en het faciliteren van gescheiden inzameling (papierbakken op diverse plekken, ook voor overig papier)	% medewerkers dat altijd afval scheidt (basis: steekproef / halfjaarlijkse enquête)	Minimaal 90% van de medewerkers
		<i>Gebruikersinstructie voorzieningen</i> Juist gebruik van de dispensers zorgt voor een nette omgeving, bijvoorbeeld door lekkage te voorkomen. Ook draagt het bij aan hygiëne. ON doet een voorstel hoe dit gedrag netter te kan worden bewerkstelligd zonder afbreuk te doen aan de positieve beleving (insluitselkasten, inkommarkt, etc).		
	# complimentjes	<i>Complimentjes</i> Om te bevorderen dat de sanitaire voorzieningen 'van onszelf' zijn, wordt ook de gelegenheid gegeven om (positieve) terugkoppeling richting schoonmaak en collega's te geven.	# complimentjes per jaar	Minimaal 10

Ambitie 2 <NAAM>

Omschrijving ambitie

<Omschrijving uit de aanbestedingsleidraad>

KPI's en gemaakte keuzes ambitie 2

Ambitie 3 <NAAM>

Omschrijving ambitie

<Omschrijving uit de aanbestedingsleidraad>

KPI's en gemaakte keuzes ambitie 3

Ambitie 4 <NAAM>

Omschrijving ambitie

<Omschrijving uit de aanbestedingsleidraad>

KPI's en gemaakte keuzes ambitie 4

Financiële afspraken

Tarieven

Opdrachtnemer zal de werkzaamheden zoals hieronder beschreven in de beschrijving van de levering & diensten periode 1 en de operationele afspraken uitvoeren tegen het tarief van per jaar (of: conform verbruiksoverzicht). De vermelde prijzen en tarieven zijn in euro's en exclusief btw en andere heffingen.

Prijsontwikkelingen

Dit tarief is gebaseerd op een voorcalculatie en gaat uit van een marge van xxx% voor Opdrachtnemer op haar kostprijs. Minimaal elk jaar wordt aan de hand van de daadwerkelijke realisatie alsmede de verwachte prijsontwikkelingen, benchmarks, eventuele heffingen door de overheid en veranderingen in de werkzaamheden de tarieven in onderling overleg opnieuw vastgesteld.

(elektronisch) Factureren en financiële onderbouwing

Afrekening vindt plaats door middel van maandelijks (voorschot)nota's, met in achtneming van de geldende procedure van de Opdrachtgever voor (elektronische) facturen (zie artikel 11 van de overeenkomst). De facturen worden gespecificeerd naar locatie, zodat de juiste doorbelasting naar de betreffende onderdelen kan plaatsvinden. Indien er sprake is van voorschotnota's, vindt minimaal een keer per jaar een verrekening op basis van daadwerkelijk verbruik plaats.

Operationele afspraken

Overlegstructuren, contactpersonen en correspondentie

Er wordt bij jaarlijks contract vastgelegd wanneer gestructureerd overleg plaats vindt, wie er aan dit overleg zullen deelnemen en wie bij beide partijen verantwoordelijk is voor de onderlinge relatie. Tevens zal een overzicht opgesteld worden van alle contactpersonen en verantwoordelijken bij escalatie of calamiteiten. De metingen voor KPI's en overige metingen niet in orde worden, tenzij expliciet anders overeengekomen, door de Opdrachtnemer uitgevoerd en gezamenlijk besproken in het tactisch en/of strategisch overleg.

Relatiebeheer

overzicht van contactpersonen en verantwoordelijken (inclusief telefoonnummers) voor relatiebeheer

overzicht van contactpersonen en verantwoordelijken (inclusief telefoonnummers) bij escalatie en/of calamiteiten

Tactisch overleg

Frequentie: elk kwartaal

Betrokken functionarissen: ...

Onderwerpen ter bespreking:

- Actueel verbruik en trendanalyse
- Flexibiliteit assortiment over de verschillende locaties
- Mutaties dispensers
- Ontwikkeling KPI's
- Overige verbeterpunten

Strategisch overleg

Frequentie: elk jaar

Betrokken functionarissen: ...

Onderwerpen ter bespreking:

- Evaluatie social return
- Evaluatie financiële resultaten en prijsontwikkelingen
- Evaluatie klanttevredenheid
- Verbeterpunten assortiment en dienstverlening
- Evaluatie ambities en KPI's
- ...

Kwaliteitscontrole en advisering

Proces na installatie

- 1 week na installatie: Kwaliteitscontrole door tevredenheid gebruikersgroepen te controleren.
- Na 2 maanden: maandelijks-kwartaal kwaliteitscontrole
- Na eerste kwartaal: advies over voorraadoptimalisatie
- Na half jaar: enquête en korte sessie met gebruikersgroepen om verbeterpunten te inventariseren

Algemeen proces

- Per kwartaal kwaliteitscontrole
- Per half jaar: enquête en korte sessie met gebruikersgroepen om verbeterpunten te inventariseren
- Per half jaar: evaluatie social return traject met betrokkenen.
- Als er smaakvragen komen, wordt dit binnen termijn van 7 werkdagen opgelost. Opdrachtgever krijgt de vragen (anoniem) met antwoord van ON doorgestuurd.
- Maatwerk bij locatie en gebruikers.
- Jaarlijks onderhoudsprogramma.

Onderhoud & reparatie

Opdrachtnemer zal de automaten in gebruiksklare toestand houden en alle daartoe noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden (correctief en preventief) uitvoeren op van te voren met opdrachtgever afgesproken tijdstippen. Opdrachtgever meldt optredende storingen zo spoedig mogelijk aan opdrachtnemer, die vervolgens 95% binnen 5 werkuren na melding de storing verhelpt. Als een automaat langer dan een dag buiten werking is of voorzienbaar buiten werking komt, zal opdrachtnemer in onderling overleg voorzien in tijdelijke, toereikende oplossingen.

Beschrijving levering & diensten

Overzicht voorzieningen

Plaatsingsdatum	serienummer	Soort voorziening	Locatie voorziening
		Vorraadkast xxx	
		Dispenser yyy	
		Afvoercontainer zz	

Levering materialen & toebehoren

Materiaal	Projectie aantallen per jaar
Papier	
Handdoekjes	
...	

Overige management informatie (prestatie-indicatoren)

De hierboven gedefinieerde KPI's worden in de afgesproken periodiciteit gerapporteerd en besproken in de daarvoor bestemde overleggen.

Ambitie	Succesfactor / Objective	KPI / Goal	Meetwaarde / Measure	Periodiciteit
Ambitie 1	Assortiment	Tevredenheid medewerkers	% Percentage tevredenheid medewerkers	half jaar
	Zorgeloos gebruik	Onderhoudsarm en storingsvrij	% Percentage beschikbaarheid	kwartaal
Ambitie 2	Regionale kringlopen	Hergebruik koffiedik	% Percentage hergebruikt koffiedik	jaar
		Hergebruik bekers & staafjes	% Percentage hergebruikt karton	jaar
		Hergebruik verpakkingen	% Percentage hergebruikte verpakkingen	jaar
		Hergebruik automaten	# huidige automaten elders	eenmalig na 1 jaar
Ambitie 3	Fair trade	Fair trade en klimaat neutrale koffie	% klimaatneutrale Fairtrade koffie	jaar
	Social Return	SROI bij ON	% Percentage SROI inzet bij ON	jaar
Ambitie 4	Duurzame verwerking	Verduurzaming logistieke stromen	Afname CO2 uitstoot logistiek	jaar
	Duurzame productie	Duurzame energie	% Percentage duurzame energie	jaar
Ambitie 5/6	Initiatief verbetering	Verbetervoorstellen	# Verbetervoorstellen	kwartaal
	Transparantie	Open calculatie	# Open calculaties	jaar
	Vlekkeloze operatie	Rapportages	% Correcte rapportages	Jaar

Naast deze KPI's wordt de volgende operationele prestatie-indicatoren verstrekt:

Verbruik en kosten

Per maand wordt gerapporteerd over het daadwerkelijk afgenomen aantal en soort consumpties, bekers en bijproducten, totaal en per automaat volgens onderstaand format.

Beschikbaarheid

Per maand wordt gerapporteerd over het aantal en de soort storingen, tijd tussen melden, starten en verhelpen van storingen per locatie volgens onderstaand format

Bijlage: ter discussiëren punten voor de toekomst

Objective	Goal	Strategy (of gemaakte keuze)	Measure	Norm (niet om op af te rekenen, maar als richtingbepaler)
Algemene SROI	% SROI	ON zet in hun reguliere processen mensen in met een afstand tot de arbeidsmarkt, ook los van dit contract. Het is goed om de voortgang te blijven volgen	% SROI (inzet van mensen met afstand binnen ON als % van het totale personeelsbestand)	5%
		<i>Succesverhalen delen</i> Zeker als dit persoonlijk / herkenbaar is, zoals wat in Meppel aan SROI plaats vindt, of aan logistieke dienstverlening is het goed om succesverhalen breed te delen.		
Lokale ontwikkeling	# begeleidingsuren	ON is bereid zijn tijd te investeren in de doelgroep door bijvoorbeeld het geven van sollicitatietrainingen of uitleg over het werk in Meppel (bv. op participatiemarkten). In overleg met het sociaal werkbedrijf (werkcoaches) wordt gekeken wat past.	# uren door ON bestede uren	4 uur per jaar
		<i>Invulling SROI bedenken</i> De opdracht is te klein om SROI extra in te vullen binnen de regio. Maar wellicht kunnen delen van het proces, zoals kastbeheer worden herverdeeld. ON gaat inventariseren wat voor mogelijkheden er wel zijn.		