

Bijlage 2 Communicatie en prestatieafspraken

1. Contactpersonen en overlegstructuur

- 1.1 Kennisgevingen die Partijen op grond van de Raamovereenkomst aan elkaar doen, vinden schriftelijk plaats en worden gericht aan de contactpersonen als bedoeld in punt 1.2 en 1.3.
- 1.2 Bij aanvang van de Raamovereenkomst wijzen Partijen elk een Contractmanager aan. Overige contactpersonen voor de uitvoering van de werkzaamheden namens Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden per Nadere Overeenkomst aangewezen.
- 1.3 In het geval van tijdelijke of blijvende afwezigheid van (één van) de onder punt 1.2 bedoelde personen, wijst de betreffende Partij zo spoedig mogelijk een vervanger aan.
- 1.4 Gedurende de duur van de Raamovereenkomst zal tenminste 4 keer per jaar een Kwartaaloverleg plaatsvinden tussen de Contractmanagers van Partijen. Verslaglegging van deze Kwartaaloverleggen wordt verzorgd door Opdrachtgever. Opdrachtnemer en Opdrachtgever bepalen per Kwartaaloverleg of dit overleg digitaal dan wel op locatie zal plaatsvinden. Op verzoek van één van Partijen kan tussentijds overlegd worden over (de)escalatie van een ontstane situatie met als doel het waarborgen van het gewenste Kwaliteitsniveau van de werken en de financiële afwikkeling daarvan.
- 1.5 Op ad hoc basis kan er overleg plaatsvinden tussen contactpersonen van Partijen als bepaald in punt 1.2.
- 1.6 Alle correspondentie, zowel mondeling als schriftelijk, inzake de uitvoering van de Nadere Overeenkomsten dient in de Nederlandse taal te geschieden.

2. Verplichtingen Social Return

a. Opdrachtnemer verbindt zich ertoe gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst jaarlijks gemiddeld 5% van de waarde van de cumulatieve loonsom van de jaarproductie op de Nadere Overeenkomsten te besteden aan werk(ervarings)plaatsen, vallend onder deze Raamovereenkomst voor personen uit de doelgroep(en):

1. Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratie ondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen;
2. Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn, in aansluiting op de premiekorting oudere werknemers;
3. Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden;
4. Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden;
5. Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden;
6. Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden;
7. Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden;

8. De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden;

9. Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden;

10. Leer-/werkplekken of lonen voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers);

11. Leer-/werkplekken of lonen voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties; en

12. Leer-/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijk scholen.

Als de in deze bepaling genoemde wetten vervanging krijgen in nieuwe wetten, dan verwijst deze bepaling voortaan naar die nieuwe wetten.

b. Opdrachtnemer stuurt aan de Opdrachtgever uiterlijk het laatste kwartaal van ieder kalenderjaar een geheel ingevuld en ondertekend verantwoordingsformulier Social Return toe. Constateert de Opdrachtgever op basis van het Verantwoordingsformulier Social Return dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst het percentage, genoemd als verplichting in deze bepaling onder sub a niet haalt, dan treedt hij met Opdrachtnemer in overleg. Op basis van dit overleg:

1. Stellen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer wordt niet gehouden aan het percentage als bedoeld in deze bepaling onder sub a voor zover hij aannemelijk maakt dat er geen geschikte kandidaten zijn.

2. stellen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbetert nakomen van de verplichting tot "Social Return" door de Opdrachtnemer. Zij nemen deze maatregelen op in de documenten als bedoeld in paragraaf 27 van de UAV 2012.

c. Het overleg beschreven in deze bepaling onder sub b laat de mogelijkheid voor de Opdrachtgever tot het opleggen van de sanctie genoemd in deze bepaling onder sub d en e onverlet.

d. Als Opdrachtnemer de verplichting genoemd in deze bepaling onder sub a niet nakomt, dan kan de Opdrachtgever naar rato van de bijdrage Social Return die Opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storneren op de waarde van de Nadere Overeenkomsten onder de Raamovereenkomst.

e. De inhouding of stornering genoemd in deze bepaling onder sub d vindt niet plaats als het voldoen aan de verplichting genoemd in deze bepaling onder sub a niet toe te rekenen is aan de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient dan aannemelijk te maken dat er geen geschikte kandidaten zijn gevonden. De bewijslast rust te allen tijde bij Opdrachtnemer.

3. Beschrijving Key Performance Indicators (KPI's)

Voor Opdrachtgever is de Kwaliteit en de voortgang van de werkzaamheden van groot belang. Om die reden heeft Opdrachtgever een aantal KPI's bepaald die in Schema-1 zijn weergegeven (zie hieronder).

ID	Onderwerp	Toelichting
1a	Jaarplanning	Jaarplanning volledig ingevuld en aangeleverd conform H6 van de Werkomschrijving
1b	Detailplanning	Detailplanning tijdig en volledig aangeleverd conform H6 van de Werkomschrijving
2	Preventief Onderhoud	Uitgevoerd Preventief onderhoud t.o.v. planning conform H4 en 5 van de Werkomschrijving
3	Gekeurde installaties	Aantal gekeurde installaties ten opzichte van het aantal geplande installatie, H5 van de Werkomschrijving
4	Manco's	Aantallen en aantal opgeloste manco's H5 van de Werkomschrijving
5	Storingen	Aantal opgeloste storingen PRIO Hoog, conform 4.5.11 van de werkomschrijving
		Aantal opgeloste storingen PRIO Midden, conform 4.5.11 van de werkomschrijving
		Aantal opgeloste storingen PRIO laag, conform 4.5.11 van de werkomschrijving
6	Voorschriften en bepalingen	Het naleven van normen, richtlijnen en voorschriften conform H 2 van de Werkomschrijving
7	Managementinformatie	Aanleveren Managementinformatie conform punt 3 van bijlage 2 van de Raamovereenkomst

Schema-1

Maandrapportage

Naast de standaard aan te leveren keuringsdocumenten dient Opdrachtnemer per perceel maandelijks en per kwartaal managementinformatie aan te leveren. De maandelijkse managementinformatie geeft inzage in de aantallen van niet gekeurde installaties met redenen (PO regels welke met een verlopen datum nog in het keuringsplan met de status opdracht staat). Over het moment van aanleveren zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nadere afspraken maken.

Kwartaalrapportage

De kwartaalrapportage bestaat uit 2 documenten, zijnde een:

- KPI-rapportage (zie bijlage *Voorbeeld KPI-rapportage*)
De KPI-rapportage bestaat uit onderstaande onderwerpen waarvan de behaalde prestaties in een betreffende Kwartaal in percentages dienen te worden uitgedrukt. In Schema-1 betreft het de ID's 2, 3, 4, en 5.
 - Uitgevoerd Preventief onderhoud t.o.v. planning
 - Aantal gekeurde installaties ten opzichte van totaal
 - Manco's: aantallen en aantal verholpen manco's
 - Storingen: aantal tijdig verholpen storingen PRIO Hoog, Midden en Laag
- Voortgangsrapportage (zie bijlage *Voorbeeld Q-voortgangsrapportage*)
De voortgangsrapportage bestaat uit onderwerpen waar aannemer een toelichting op

geeft; doel is om zicht te krijgen op de stand van zaken en voortgang van het Werk.

Beide documenten dienen 10 werkdagen na afloop van het kwartaal te worden ingediend bij de Contractmanager van Opdrachtgever.

Binnen 1 maand na Opdrachtverstrekking organiseert Opdrachtgever een bijeenkomst om de wijze van rapporteren (in de hierboven genoemde bijlagen) en de verwachtingen die Opdrachtgever daarbij heeft, toe te lichten.

Kortingen

Tijdens het Kwartaaloverleg worden de KPI's beoordeeld en mogelijke kortingen vastgesteld door de Contractmanager van Opdrachtgever. Daarbij zal Opdrachtnemer in de gelegenheid worden gesteld om het niet halen van KPI's te onderbouwen respectievelijk te verbeteren. Bij het uitblijven van verbetering kan de Contractmanager van Opdrachtgever de korting(en) opleggen en effectueren.

Voor het niet naleven van iedere KPI die is opgenomen in bijlage KPI-kortingen, is Opdrachtnemer een direct opeisbare korting aan Opdrachtgever verschuldigd. Deze kortingen worden verbeurd zonder dat een ingebrekestelling nodig is. De som van alle benoemde kortingen welke worden opgelegd bedraagt niet meer dan maximaal 10% van de totale opdrachtwaarde per contractjaar van het betreffende perceel, en niet op basis van hetgeen Opdrachtnemer heeft gefactureerd in het betreffende contractjaar.

Bijlage:

- Verantwoordingsformulier Social Return
- Voorbeeld KPI-rapportage
- Voorbeeld Q-voortgangsrapportage
- KPI-kortingen