

Bijlage 10 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 medische voeding 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	Logistiek	Leverbetrouwbaarheid	De leverbetrouwbaarheid van de leverancier is op kwartaalbasis minimaal 98,5 %.	Tactisch overleg	ON
1.2	Logistiek	Levertijdigheid	De levertijdigheid is op kwartaalbasis minimaal 98,5%.	Tactisch overleg	ON
2.1	Bestellen	Beschikbaarheid systeem	Het bestelsysteem is beschikbaar voor minimaal 99,5%	Tactisch overleg, Operationeel overleg	
3.1	Duurzaamheid	Assortiment	Het duurzaamheids-aandeel obv plantaardig assortiment groeit in de komende periode tot de verhouding 60/40 van het totale assortiment.	Tactisch overleg	ON
3.2	Duurzaamheid	Afvalreductie	Het Erasmus MC scheidt afval en streeft naar verlaging hoeveelheid disposable en plastic verbruik in de organisatie met 10% per jaar , volgens de doelstelling	Tactisch overleg, Operationeel overleg 10	ON & OG

			van het Duurzaamheidsjaarplan 2021.		
3.3	Duurzaamheid	Voedselverspilling reductie	Verspilling van sonde, zuigelingen en drinkvoeding wordt jaarlijks 10% gereduceerd.	Tactisch overleg, Operationeel overleg	ON & OG
4.1	Financieel	Facturatie	Bestellingen en leveringen verlopen voor 95% via het inkoopordersysteem	Tactisch overleg, Operationeel overleg	ON
4.2	Financieel	Begroting	Het medische voedingsconcept blijft jaarlijks binnen begroting.	Tactisch overleg, Operationeel overleg	ON & OG
5.1	Samenwerking & innovatie	Verbeter voorstel	Min. 1 verbeter -voorstel per jaar. Welke bijdraagt aan de doelstellingen	Tactisch overleg	ON
5.2	Samenwerking & innovatie	Compliance check	Inschrijver voldoet voor 100% aan het programma van eisen	Strategisch overleg, Tactisch overleg,	ON
5.3	Samenwerking & innovatie	Beloftescan	Beloftes bij inschrijving wordt voor minimaal 80% aan voldaan	Strategisch overleg, Tactisch overleg	ON & OG
5.4	Samenwerking & innovatie	Trainen & opleiden	Medewerkers zijn vanaf start nieuw contract opgeleid en worden jaarlijks (bij)geschoold, opgeleid en werken volgens 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 9 KPI medische 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 eenmaal 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 jaarlijks in Q4 uitgevoerd.

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.