

Bijlage 5

Contractmanagement

Aanbesteding Wijksteunpunt



Opgesteld door: I. Klouwer-Schilder, S. Trip, J. Konijn, I. Karsten, D. Specker & I. Vermolen

Datum: 23 mei 2024

Versie: concept 0.2

Contractmanagement

In deze bijlage, behorende bij de aanbesteding Wijksteunpunt, wordt de essentie van het contractmanagement toegelicht. Deze bijlage is de basis voor hoe we de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vormgeven. Ook leggen we in dit document vast hoe en op welke wijze de dienstverlening wordt beoordeeld.

Sturing van de samenwerking

De onderlinge samenwerking is gericht op het opbouwen van een constructieve (werk)relatie, die waarde verhogend is voor beide partijen.

Opdrachtgever wenst een partner te selecteren die:

- Ontzorgt;
- Flexibel meebeweegt met marktontwikkelingen en trends;
- Proactief is door verantwoordelijkheid te nemen/tonen voor de uitvoering van de dienstverlening;
- Opdrachtgever continue informeert over het resultaat;
- Via rapportages verantwoording aflegt over de ingezette dienstverlening en het resultaat van de dienstverlening.

De samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is gericht op:

- Wederzijds begrip;
- Open en eerlijke communicatie;
- Betrokkenheid en eigenaarschap;
- Dynamisch contract & ontwikkeling: samen groeien 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 en start de implementatiefase.

Deze implementatiefase start vanaf definitieve gunning tot aan de start van de overeenkomst.

Binnen 5 werkdagen na definitieve gunning levert Opdrachtnemer een concept implementatieplanning op waarin in ieder geval onderstaande onderdelen zijn opgenomen:

- Noodzakelijke acties met deelactiviteiten per stap voor de start van de overeenkomst op 1 januari 2025;
- Tijdslijn per week tot aan 1 januari 2025
- Verantwoordelijkheden van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever tijdens de implementatiefase.

Over de concept implementatieplanning stemt opdrachtnemer met opdrachtgever af. Het definitieve implementatieplan dient als uitgangsdokument en is de meetwijzer gedurende de gehele implementatieperiode.

2. Contractfase

Nadat de implementatiefase is afgerond start de contractfase.

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 het contractmanagementgesprek met contractmanagement de bevindingen met Opdrachtnemer evalueren.

Opdrachtgever maakt gebruik van een KPI-tabel voor het beoordelen en meten van de prestaties van Opdrachtnemer. Het doel is om met de gemeten prestaties 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 evaluatie en/of omdat nieuwe ontwikkelingen hierom vragen.

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

KPI's	Meetfrequentie
Opdrachtnemer signaleert mogelijke trends op basis van de kwartaalrapportage en doet ontwikkelvoorstellen voor de dienstverlening	Eens per kwartaal
Opdrachtnemer presenteert zich gemeente breed met proactieve communicatie via diverse communicatiekanalen	Eens per kwartaal
Opdrachtnemer levert een jaarplan op met de doelen voor het komend jaar dat is gebaseerd op trends, marktontwikkelingen en de visie van Opdrachtgever op de samenleving	Eens per jaar
Eenmaal per jaar organiseert Opdrachtnemer voor het gehele voorveld een bijeenkomst waarin een actueel thema centraal staat	Eens per jaar

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:

- Gevraagde gegevens uit paragraaf 5.2.3 “Verantwoording, rapportage, registratie en facturatie” van de Inschrijvingsleidraad Wijksteunpunt
- Uitwerking en stand van zaken per KPI
- Conclusie en aanbeveling per KPI

De managementrapportage wordt uiterlijk een maand na ieder kwartaal aangeleverd (april, juli, oktober en januari) bij contractmanagementsociaaldomein@edam-volendam.nl. De eisen waaraan de overige rapportages verder moeten voldoen zijn gespecificeerd in het Programma van Eisen.

Naast deelname aan de contractmanagementgesprekken organiseert Opdrachtnemer ieder kwartaal een operationeel (inhoudelijk) overleg. Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen samen wie bij welke gesprekken aanwezig zijn. Uiterlijk een week voorafgaande aan het contractmanagementgesprek levert Opdrachtnemer onderwerpen voor de agenda aan bij Opdrachtgever per mail. Opdrachtnemer draagt zorg voor de schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert deze binnen vijf werkdagen aan Opdrachtgever en eventuele andere aanwezigen.

Contractmanagementgesprek

- De managementrapportage wordt uiterlijk een maand na ieder kwartaal aangeleverd (april, juli, oktober en januari) bij contractmanagementsociaaldomein@edam-volendam.nl. De eisen waaraan de overige rapportages verder moeten voldoen zijn gespecificeerd in het Programma van Eisen.
- Uiterlijk een week voorafgaande aan het contractmanagementgesprek levert Opdrachtnemer onderwerpen voor de agenda aan bij Opdrachtgever per mail.
- Opdrachtnemer draagt zorg voor de schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert deze binnen vijf werkdagen aan Opdrachtgever en eventuele andere aanwezigen.
- Naast deelname aan de contractmanagementgesprekken organiseert Opdrachtnemer ieder kwartaal een operationeel (inhoudelijk) overleg. Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen samen wie bij welke gesprekken aanwezig zijn.

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 en/of verbeteracties 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.

Aansturingslijnen wijksteunpunt en gemeente

