Performance management (Facilitaire Zaken, perceel 1)

Kenmerk: 2024452244

1. Inleiding

De prestaties van Opdrachtnemer worden periodiek beoordeeld (performance management). Performance management heeft ten doel:

- Sturing geven aan de bijdrage van Opdrachtnemer aan de strategische ambities en doelen van de Gemeenten Haarlem en Zandvoort (hierna Gemeente Haarlem) en het inzichtelijk maken van deze bijdrage;
- Het borgen van het gewenste niveau van dienstverlening;
- Het bewaken en periodiek evalueren van gemaakte afspraken.

Gemeente Haarlem heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan de inkoopdoelen en deze vertaald naar Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Opdrachtnemer heeft bij het uitvoeren van het performance management zelf een belangrijke rol. Voornamelijk door het leveren van goede rapportages en signaleren van knelpunten.

Performance management is een dynamisch thema. De normen kunnen, in overleg met de Opdrachtnemer, door Gemeente Haarlem gedurende de contractduur worden bijgesteld. In bijgaande overzichten is per thema een set aan KPI's geformuleerd.

2. KPI model

De volgende methodieken worden periodiek ingezet om de beoordeling van de uitkomsten van de KPI's uit te voeren.

- Compliance check
  Middels een contractaudit worden alle eisen die in de aanbestedingsdocumenten, raamovereenkomst en bijlagen zijn vermeld, en waar Opdrachtnemer akkoord op heeft gegeven, gecontroleerd. Deze contractaudit wordt in het eerste contractjaar eenmaal en in de daarop volgende jaren eenmaal per 2 (twee) jaar uitgevoerd door de Gemeente Haarlem.

- 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 Gemeente Haarlem. Deze beloftescan wordt in het eerste contractjaar eenmaal en in de daarop volgende jaren eenmaal per 2 (twee) jaar uitgevoerd door de Gemeente Haarlem.

- Klanttevredenheid
  Middels een KTO op de niveaus Gebruiker (medewerkers, bezoekers), Besteller en Beslisser dient Opdrachtnemer jaarlijks een onderzoek naar de tevredenheid over de uitvoering van de dienstverlening uit te voeren. Gemeente Haarlem zal bij de start van

de Overeenkomst een nulmeting uitvoeren. Na gunning wordt het gewenste groeimodel door Gemeente Haarlem, in overleg met Opdrachtnemer, vastgesteld.

- Procesverbetering (innovatie)
  Jaarlijks worden door Gemeente Haarlem de gemaakte afspraken met Opdrachtnemer over verbeterprojecten (kosten, aandacht/inzet en resultaat) beoordeeld. Afspraken dienen volledig te zijn nagekomen.

- Duurzaamheid
  Middels een jaarlijkse duurzaamheidstoets worden de genomen maatregelen en beloftes op SROI, Fossielvrij en Circulariteit beoordeeld door Gemeente Haarlem.

Schematisch zien de KPI's en maatregelen er als volgt uit:

	KPI	Methodiek	Norm of resultaatscore	Frequentie	Uitvoering
1	Compliance bedrijfsvoering	Contractaudit	100% score op alle criteria	1x in eerste contractjaar daarna tweejaarlijks.	Opdrachtgever
2	Ontwikkeling	Beloftescan	80% realisatie van alle beloftes	1x in eerste contractjaar daarna tweejaarlijks	Opdrachtgever
3.	Kwaliteit	Alarmopvolging Sluitrondes Rapportages	90% van de responstijden conform PvE 100% uitvoering Volledig en conform afspraak	Maandelijks Maandelijks Per kwartaal	Opdrachtnemer Opdrachtnemer Opdrachtnemer
4.	Klanttevredenheid	KTO	Voldoende score (7)	1x per jaar	Opdrachtnemer

Thema : Innoveren en verbeteren

	KPI	Methodiek	Norm of resultaatscore	Frequentie	Uitvoering
1	Proces-verbeteringen	Innovatiemaatregelen	Uitvoering conform afspraak (100%)	Continu. Rapportage per kwartaal	Opdrachtnemer

Thema | Aandacht voor medewerker en organisatie

	KPI	Methodiek	Norm of resultaatscore	Frequentie	Uitvoering
1	Fossielvrij	Beloftescan op maatregelen om fossielvrij te ondernemen binnen de Overeenkomst	Mate van realisatie van de beloofde acties en doelstellingen op duurzaamheid.	1x in eerste contractjaar daarna tweejaarlijks	Opdrachtgever
2	Circulariteit	Beloftescan op maatregelen om circulair te ondernemen binnen de Overeenkomst			Opdrachtgever
3	SROI	Beloftescan inzet aantal/ percentage medewerkers met afstand tot de arbeidsmarkt (minimaal 5%)	Mate van realisatie van het 5% SROI binnen de Overeenkomst	1x in eerste contractjaar daarna tweejaarlijks	Opdrachtgever

3. Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Tijdens de kwartaalgesprekken wordt een evaluatiemoment met Opdrachtnemer georganiseerd. Het beoordelen van de KPI's is gericht op verbeteren, niet op sancties . 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 rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Gemeente Haarlem (contract manager Beveiliging en teammanager Facilitaire Zaken) Na goedkeuring (uiterlijk 10 werkdagen) dient het plan binnen een maand geïmplementeerd te worden. De verbeteringen dienen door de Opdrachtnemer aantoonbaar te worden gemaakt door middel van bewijslast. Gemeente Haarlem 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 rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Gemeente Haarlem 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. Gemeente Haarlem is gerechtigd de bewijslast extern te laten toetsen. Kosten van dit onderzoek door derden komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
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. Gemeente Haarlem 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 en is Gemeente Haarlem gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

   De KPI’s op het resultaatgebied Innoveren en het thema Aandacht voor medewerker en organisatie 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.