

Contract- en Leveranciersmanagement

Inleiding

Zoals vermeld in artikel 21 in het Generieke deel van het Programma van Eisen (bijlage 1), wordt het Contract en Leveranciersmanagement (CLM) uitgevoerd door Opdrachtgever en Opdrachtnemer, met een uitzondering voor Perceel 7 waar het CLM met name wordt uitgevoerd door de gemeente(n) waarvoor de Dienstverlening is gecontracteerd.

In deze bijlage is uitgewerkt op welke wijze dit plaatsvindt voor de verschillende Percelen.

Gemeentelijke Toegangen voeren op casuïstiek-niveau het gesprek met de Opdrachtnemer over het behalen van de doelen en de inzet (zowel kwalitatief en kwantitatief) die hiervoor nodig is en hiervoor geleverd is. Als de Toegangen en Opdrachtnemer een verschil van inzicht hebben over de geleverde ondersteuning, zowel kwantitatief als kwalitatief, wordt hierover onderling gesproken en naar een oplossing gezocht. Als er geen oplossing wordt gevonden, meldt de Toegang dit bij de Inkooporganisatie. Afhankelijk van het aantal en de aard van deze melding, wordt binnen het CLM deze zaken (procesmatig) besproken.

Onderwerpen

Voor alle percelen geldt dat het Contract- en Leveranciersmanagement (CLM) uit operationele, tactische en strategische onderwerpen, met elk hun eigen dynamiek en afspraken over deelnemers en verslaglegging.

Operationele onderwerpen

-  Uitvoering Implementatieplan (eerste jaar).
-  Financieel/administratieve zaken.
-  Klachten/meldingen/wachttijden.
-  Personele capaciteit in relatie tot ondersteuningsvragen, w.o. ziekteverzuim.

Deelnemers

Vanuit Opdrachtnemer: penvoerder (bij samenwerkingsverbanden) / relatiebeheerder / accountmanager en contactpersoon administratie.

Vanuit Opdrachtgever: contractmanager en (eventueel) contactpersoon administratie.

Verslaglegging door Opdrachtnemer met daarin verbeterpunten.

Tactische onderwerpen

-  Ontwikkelingen van Opdrachtgever/Opdrachtnemer.
-  Kwaliteit van dienstverlening (o.m. via KPI's, outcome-indicatoren, spiegelrapportage).
-  Trendanalyses van meldingen, klachten.
-  Inhoudelijke bespreking van certificering, kwaliteitscontroles.
-  Personele ontwikkelingen.
-  Financiële resultaten, incl. prognose op omzet (meer/minder werk, facturatie).
-  Deelname Projecten, bijdrage Opdrachtnemer.
-  Samenwerking in het verband, het perceel, in de keten en met gemeenten.
-  Substitutie/afschaling.

Deelnemers

Vanuit Opdrachtnemer: penvoerder (bij samenwerkingsverbanden) / relatiebeheerder / accountmanager.

Vanuit Opdrachtgever: Contractmanager.

Verslaglegging door Opdrachtnemer met actiepuntenlijst en besluiten.

Strategische onderwerpen

-  Algemene evaluatie en beoordeling uitvoering overeenkomst Opdrachtnemer
-  Visie en bijdrage op doelstellingen
-  Ontwikkelingen Opdrachtnemer en Opdrachtgever
-  Formele wijzigingen contractstatus (eventueel)
-  Samenwerking in het verband, in de keten en met gemeenten

Deelnemers

Vanuit Opdrachtnemer: penvoerder (bij samenwerkingsverbanden) / accountmanager en directeur.

Vanuit Opdrachtgever: contractmanager en directeur/lid College van Inkoop.

Verslaglegging door Opdrachtnemer met actiepuntenlijst en besluiten.

Frequentie van CLM-overleg

Bij elk CLM-gesprek worden operationele en tactische onderwerpen besproken. De frequentie hiervan verschilt per perceel. De volgende frequentie is voorzien:

Perceel 1: maandelijks in het eerste jaar, de daarop volgende jaren kwartaalijks.

Perceel 3a: maandelijks in eerste jaar, de daarop volgende jaren kwartaalijks.

Perceel 3b: halfjaarlijks.

Perceel 4: maandelijks in eerste jaar, daarna kwartaalijks.

Perceel 5: kwartaalijks in combinatie met gemeentelijk coördinator.

Perceel 6: jaarlijks.

Perceel 7: ter beoordeling aan de Gemeente(n).

Voor alle percelen geldt dat frequentie aangepast kan worden, op verzoek van Opdrachtgever of Opdrachtnemer. Beide partijen bereiken hierover overeenstemming.

Over strategische onderwerpen wordt minder frequent gesproken. Voor de percelen 1 en 3a vindt kwartaalijks overleg plaats, voor de overige percelen jaarlijks. Het gesprek over strategische onderwerpen kan gecombineerd worden met het reguliere CLM-overleg, maar kan ook apart georganiseerd worden.