



Bijlage 4 - Contractmanagement

*Openbare Europese Aanbesteding
'Lockers'*

Versie 24 april 2025



Inhoudsopgave

Inleiding	3
1 Betrokken rollen	3
2 Samenwerkingsfasen	4
2.1 Implementatie fase	4
2.2 Contractfase	4
3 Overlegstructuur	5
4 Kritische prestatie indicatoren	6
5 Rapportage	7

ROC van Amsterdam - Flevoland

Bezoekadres Fraijlemaborg 141, 1102 CV Amsterdam
Postadres Postbus 2584, 1000 CN Amsterdam
rocva.nl | rocvanflevoland.nl



Inleiding

Opdrachtgever is op zoek naar een dienstverlener die proactief is en verantwoordelijkheid neemt over de uitvoering van de dienstverlening en Opdrachtgever hier proactief over informeert.

De samenwerking is gebaseerd op:

- Wederzijds begrip
- Open en eerlijke communicatie
- Betrokkenheid en eigenaarschap

Opdrachtgever hanteert hiertoe de uitgangspunten van CatsCM binnen de uitvoering van het contractmanagement. De overeenkomst 'lockers' is geclassificeerd als tactisch contract (procesactiviteit), dit betekent dat er sprake is van een gemiddeld contractmanagementscenario.

In dit document worden een aantal van de tools die worden ingezet binnen het contractmanagementscenario nader uitgewerkt.

1 Betrokken rollen

Binnen de samenwerking met de dienstverlener en het bijhorende contractmanagementscenario zijn de volgende rollen vanuit Opdrachtgever betrokken:

Contracteigenaar

De contracteigenaar is na ondertekening bevoegd om beslissingen te nemen ten aanzien van het contract. Binnen Opdrachtgever is dit één van de Directeuren Bedrijfsvoering vanuit de MBO Colleges. Alle Directeuren Bedrijfsvoering worden binnen deze overeenkomst gezien als vraageigenaar en zij blijven een rol houden op belangrijke tactische en strategische beslismomenten. Bij dit soort belangrijke besluiten gaat de contracteigenaar terug naar de vraageigenaren om het besluit te nemen.

Contractmanager

De contractmanager is verantwoordelijk voor het managen van de contractafspraken, met als doel om contractdoelstellingen te realiseren.

Realisatie- en verificatiemanager

Verantwoordelijk voor het vaststellen van de kwaliteit van de dienstverlening en informeert de contractmanager hierover. Binnen deze overeenkomst kunnen alle facilitair managers gezien worden als realisatie- en verificatiemanagers. Zij zijn, samen met de facilitaire teams (conform CatsCM de 'servicemanagers'), de oren en ogen op locatie en monitoren de kwaliteit van de dienstverlening en escaleren naar de contractmanager indien nodig.

Specialist

Afhankelijk van het thema kan er ondersteuning nodig zijn op specifieke kennisgebieden.

Voorbeelden: inkoopadviseur, Juridische Zaken, Strategisch Transitie Team, Green Office etc.



2 Samenwerkingsfasen

Binnen het contractmanagement wordt onderscheid gemaakt in twee fasen: de implementatie en de periode vanaf ingangsdatum van de overeenkomst (de contractfase).

2.1 Implementatie fase

Bij aanvang van de overeenkomst start de implementatiefase, deze neemt minimaal **xx maanden** in beslag. Om de implementatie uit te voeren, te coördineren en de resultaten op te volgen, wordt een implementatieteam samengesteld vanuit zowel Opdrachtgever als de dienstverlener. Het team bestaat uit functionarissen die verantwoordelijk zijn voor de implementatie van de dienstverlening en de uitvoering van de dienstverlening.

Voorafgaand aan de implementatiefase levert de dienstverlener een concreet implementatieplan op waarin in ieder geval onderstaande onderdelen zijn opgenomen:

1. Activiteiten/ deadlines
2. Mijlpalen
3. Verantwoordelijkheden van zowel Opdrachtgever als de dienstverlener

Dit implementatieplan is het uitgangspunt en de meetwijzer gedurende de implementatie.

Naast het centrale implementatieteam is er sprake van een decentraal implementatieteam per MBO College. Deze bestaat per MBO College uit de facilitair manager in samenwerking met het facilitaire team. Dit team heeft een belangrijke rol bij de diverse afstemmingsmomenten rondom de planning en de operationele inrichting op de locaties.

2.2 Contractfase

Nadat de implementatiefase is afgerond, gaat de contractfase in. Tijdens de contractfase wordt het contract gemanaged op basis van de principes van CatsCM, waarvan een aantal onderdelen in dit document nader zijn uitgewerkt.

3 Overlegstructuur

In de contractfase vinden structureel de volgende overleggen plaats. Indien noodzakelijk worden de overlegfrequenties verhoogd.

Wat	Wie	Frequentie	Bespreekpunten
Tactisch overleg	<u>ROCvA-F:</u> - Contractmanager <u>Dienstverlener:</u> - Tactisch verantwoordelijke	2x per jaar	- De dienstverlener geeft een presentatie van circa 15 minuten waarin de dienstverlening geëvalueerd wordt, bijzonderheden gepresenteerd worden en de afgelopen periode in vogelvlucht wordt samengevat. - Kwaliteit en voortgang van de dienstverlening inclusief klachten. - Managementrapportage - KPI resultaten - Kansen op het gebied van innovatie, duurzaamheid, kostenverlaging - Toekomstige ontwikkelingen en kansen
Strategisch overleg	<u>ROCvA-F:</u> - Contactmanager - Contracteigenaar <u>Dienstverlener:</u> - Tactisch verantwoordelijke - Strategisch verantwoordelijke	Indien noodzakelijk (wegens escalaties/ klachten etc.)	n.t.b. op basis van aanleiding strategisch overleg.

Met opmerkingen [ID2R1]: Toegevoegd onderaan

Met opmerkingen [JB1]: Kunnen we hier ook noemen: deelname aan projectoverleg indien de lockers binnen en project vallen bijv een grotere verbouwing?

Voor de overleggen draagt de dienstverlener zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen 5 werkdagen op aan Opdrachtgever. De voorbereiding voor de overleggen (o.a. agenda, presentatie en managementinformatie) worden minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan het overleg aangeleverd bij de contractmanager.

Naast bovenstaande structurele overleggen vinden overleggen per locatie plaats zodra een locatie een aanvraag en/ of bestelling van lockers doet bij de dienstverlener (denk aan: afstemming van offerte, afstemming van planning, dagelijkse afstemming bij levering & plaatsing en afstemming in de nazorg). Daarnaast is het mogelijk dat deelname aan projectoverleg gewenst is indien de lockers binnen een project vallen (denk aan een renovatie of nieuwbouw). De dienstverlener neemt actief en zonder meerkosten deel aan deze overleggen.



4 Kritische prestatie indicatoren

Opdrachtgever beoordeelt periodiek middels KPI's of de prestaties worden gehaald. Zowel binnen één kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet worden voldaan aan de KPI's zoals omschreven in de overeenkomst.

Opdrachtgever maakt gebruik van een KPI-model (zie **bijlage XX**) voor het beoordelen en meten van de prestaties van de dienstverlener. Het doel hiervan is om de prestaties te meten en zo de kwaliteit van de dienstverlening te borgen en te verbeteren. De ontwikkeling en optimalisatie van de dienstverlening is een belangrijke pijler voor Opdrachtgever. Hiervoor bouwen wij flexibiliteit in het contract in, en kunnen we de KPI's jaarlijks evalueren en mogelijk in gezamenlijk overleg aanpassen zolang het de optimalisatie van de dienstverlening stimuleert.

Bij het niet behalen van de KPI's zijn hier consequenties aan verbonden. Hierbij geldt het volgende stappenplan:

Stap 1: Er wordt gesignaleerd dat er niet wordt voldaan aan de norm van één of meerdere van de KPI's. Er vindt een (escalatie)gesprek plaats en/ of dit wordt besproken in de tactische overleggen.

Stap 2: De dienstverlener levert een verbeterplan inclusief beheersmaatregelen binnen 5 werkdagen na het (escalatie/ tactische)gesprek op aan de contractmanager. Het verbeterplan is SMART inclusief de acties die de dienstverlener gaat uitvoeren. Er wordt aangegeven wie de acties onderneemt, binnen welke termijn dit leidt tot resultaatverbetering conform afgesproken norm van de KPI en de werkwijze waarop de verbetering aangetoond gaat worden. Daarnaast wordt hierin aangegeven hoe dit in de toekomst wordt vermeden.

Het verbeterplan wordt gerapporteerd aan de contractmanager, na goedkeuring vanuit Opdrachtgever op het verbeterplan inclusief hersteltermijn worden de acties ingezet door de dienstverlener. Na de geaccordeerde hersteltermijn 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: De dienstverlener wordt schriftelijk in gebreke gesteld. De dienstverlener krijgt 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: Het opnieuw niet behalen van de desbetreffende KPI('s) en/of het daardoor niet realiseren van het resultaat per periode per fase (zie hoofdstuk 2) 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. Na de vaste contractperiode komt het lichten van een optieperiode in het geding.



5 Rapportage

De dienstverlener is ieder kwartaal verantwoordelijk voor het aanleveren van management informatie om de geleverde prestaties (KPI resultaten) op juiste waarde te kunnen schatten en geeft minimaal inzicht in:

- Financieel overzicht per kwartaal met een trendanalyse ten opzichte van voorgaande kwartalen
- Financieel overzicht per locatie
- Top 3 afnemers binnen het kwartaal
- Overzicht openstaande offertes, gegunde offertes en uitgevoerde opdrachten
- Overzicht KPI's inclusief inhoudelijke motivatie ter beoordeling van de KPI's
- Klachtenoverzicht met korte beschrijving van de klacht met oplostermijn en gekozen oplossing
- Bijdrage aan strategisch thema duurzaamheid:
 - Overzicht vrijgekomen CO2 uitstoot productie lockers n.a.v. offerte dienstverlener
 - Overzicht vrijgekomen CO2 uitstoot vervoer lockers vanaf productie naar afleveradres
 - Overige duurzaamheidsinitiatieven
- Bijlage: totaaloverzicht dienstverlening per locatie inclusief garantietermijnen

De managementrapportage wordt maximaal 10 werkdagen na afloop van het kwartaal bij de contractmanager. De exacte vorm van de managementrapportage wordt in de implementatiefase afgestemd.