

Bijlage E – Contractmanagement

*Openbare Europese Aanbesteding
'schoon'*

Versie 1.0 | Datum 30 augustus 2024

Inhoudsopgave

1	Sturing van de samenwerking	3
1.1	Implementatie	3
2	Overlegstructuur	4
3	Kritische prestatie indicatoren	5
4	Rapportages	6

1 Sturing van de samenwerking

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

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

1.1 Implementatie

Om de implementatie uit te voeren, te coördineren en de resultaten op te volgen, wordt een implementatieteam samengesteld. Het team bestaat minimaal uit de volgende functionarissen:

VOvA

- Procesbegeleider & implementatiemanager facilitaire aanbestedingen
- Contractmanager
- Facilitair manager
- Afhankelijk per onderwerp inhoudelijke expertise

Dienstverlener

- Implementatiemanager (bij voorkeur een functionaris die na de implementatieperiode betrokken blijft bij de samenwerking)
- Afhankelijk per onderwerp inhoudelijke expertise

Na akkoord op het implementatie plan gaat de implementatiemanager vanuit de dienstverlener de implementatie op het VOvA vrijwel zelfstandig uitvoeren. Het implementatieteam van het VOvA heeft een controlerende taak en kan als sparringpartner fungeren.

In deze fase vinden implementatie overleggen plaats. Het implementatieplan en de voortgang van de aan de implementatie gerelateerde activiteiten worden besproken, acties worden opgevolgd en de basisafspraken worden geïmplementeerd en getoetst.

Het implementatieplan wordt aangeleverd bij de inschrijving op de aanbesteding. Na definitieve gunning wordt deze verder geconcretiseerd door de dienstverlener.

In het implementatieplan geeft de dienstverlener SMART aan op welke wijze invulling wordt gegeven aan de implementatie en de realisatie van de dienstverlening. Het implementatieplan bestaat minimaal uit:

- planning inclusief implementatietermijn van alle diensten binnen scope en de bijhorende acties met betrekking tot de implementatie van deze diensten;
- kennismaking locaties;
- implementatiebijeenkomst;
- overname personeel;
- borging voortgang implementatie en realisatie dienstverlening;
- vaststellen communicatie formats;
- inhoud en vormgeving managementrapportage;
- facturatieproces.

In een startbijeenkomst presenteert de dienstverlener het implementatieplan. Na goedkeuring van het VOvA wordt het implementatieplan door de dienstverlener uitgevoerd.

2 Overlegstructuur

Het VOvA hanteert de overlegstructuur zoals onderstaand opgenomen. Indien de samenwerking erom vraagt om de insteek van de overlegstructuur aan te passen, wordt dit doorgevoerd na wederzijds goedvinden.

Wat	Wie	Frequentie	Bespreekpunten
Dagelijkse afstemming per locatie	<u>VOvA</u> • Conciërge <u>Dienstverlener:</u> • Uitvoerende medewerkers	Dagelijks (of indien nodig)	- Bijzonderheden desbetreffende dag - Afwijkende werkzaamheden/ prioriteiten - Overige zaken
Operationeel overleg per locatie	<u>VOvA:</u> • Conciërge <u>Dienstverlener:</u> • Operationeel leidinggevende	1x per maand voor alle locaties of in overleg	- Lopende operationele zaken - Klachten/ meldingen/ knelpunten - Opvolging acties - Personele aangelegenheden - Bijzonderheden planning/ evenementen
Centraal tactisch overleg	<u>VOvA:</u> • Facilitair manager • Contractmanager <u>Dienstverlener:</u> • Tactisch verantwoordelijke	4 x 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 van de dienstverlening inclusief klachten. - Voortgang interne procescontroles - Financiële resultaten per locatie - KPI's - Managementrapportage - Duurzaamheid - Knelpunten en uitdagingen - Toekomstige ontwikkelingen en kansen
Centraal strategisch overleg	<u>VOvA:</u> • Facilitair manager • Contactmanager • Contracteigenaar <u>Dienstverlener:</u> • Tactisch verantwoordelijke • Strategisch verantwoordelijke	1 x per jaar	- Bijdrage aan de doelstellingen (presentatie vanuit de dienstverlener met concrete uiteenzetting hoe zij bijdraagt aan de doelstellingen) - Samenwerking en partnerschap - Evaluatie KPI's en eindbeoordeling - Kwaliteit partners - Ontwikkelingen organisaties - Thema's samenwerking volgend contractjaar

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen 10 werkdagen op aan het VOvA bij de aanwezigen tijdens het overleg en de facilitair manager. Voor de centrale overleggen rouleert de verantwoordelijkheid voor de schriftelijke verslaglegging tussen het VOvA en de dienstverlener. De dienstverlener is initiatiefnemer met betrekking tot de organisatie van de overleggen, het versturen van de managementinformatie (om KPI's te beoordelen), de agenda en de schriftelijke verslaglegging.

3 Kritische prestatie indicatoren

Het VOvA beoordeelt periodiek middels KPI's of de prestaties worden gehaald – op basis van Bijlage F KPI model.

Het VOvA maakt gebruik van een KPI model 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. Het KPI model is een dynamisch document dat gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt gemonitord en doorontwikkeld aan de hand van de periodieke evaluaties.

Consequenties van het niet realiseren van (één van) de KPI's

Stap 1: Er wordt signaleerd dat er niet wordt voldaan aan de norm van één of meerdere van de KPI's. Er vindt een (escalatie)gesprek plaats.

Stap 2: De dienstverlener levert een verbeterplan inclusief beheersmaatregelen binnen 5 werkdagen na het (escalatie)gesprek op aan de contractmanager en facilitair manager. 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 resultaatsverbetering 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 en facilitair manager, na goedkeuring vanuit het VOvA 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) 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.

Positieve stimulans bij het behalen van de KPI's

Vanuit het VOvA zijn we op zoek naar een dienstverlener die een score (met de daarbij behorende dienstverlening) kan realiseren boven de norm voor één of meerdere KPI's. Indien dit gerealiseerd wordt willen wij de dienstverlener hiervoor belonen met een jaarlijkse positieve prikkel voor de uitvoerende medewerkers vanuit de VOvA locatie. De invulling hiervan wordt per jaar bekeken, maar gedacht kan worden aan een leuke attentie.

4 Rapportages

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 en daar waar mogelijk uitgesplitst per locatie:

- personeelsinformatie (aantal, opleidingen, verloop, verzuim);
- inzicht in ureninzet (zie ook open vraag bij gunningscriterium 'inrichting van de samenwerking');
- inzicht in suppletiekosten op basis van feitelijk ingezette medewerkers;
- financieel overzicht per onderdeel van de scope per locatie;
- overzicht extra uitgevoerde opdrachten;
- klachtenregistratie;
- resultaten KPI's;
- resultaten interne controles;
- verbruik sanitaire verbruiksartikelen;
- update specialistisch vloeronderhoud linoleum vloeren per locatie.

De managementrapportage wordt maximaal 10 werkdagen voordat het tactisch overleg plaatsvindt aangeleverd bij de contractmanager en facilitair manager. De exacte vorm van de managementrapportage wordt in de implementatiefase afgestemd.

Voortgezet Onderwijs van Amsterdam
www.vova.nl