

## Bijlage 10: Escalatie- en Malusregeling

### Escalatie- en Malusregeling

ASG hanteert een Escalatie- en Malusregeling om het aantal voorkomende Issues per locatie te beperken en om te borgen dat Issues structureel worden opgelost door Opdrachtnemer. Deze regeling is gericht op transparantie, rechtvaardigheid en een evenwichtige stimulering van verbeteringen.

### Escalatieladder

Meldingen van verstoringen of klachten van locaties dienen binnen de in het programma van eisen gestelde termijnen opgelost te worden. Indien hieraan niet wordt voldaan, escaleert de locatie de klacht of melding naar de Contractmanager. Vanaf dat moment wordt de klacht of melding door de Contractmanager aangemerkt en geregistreerd als een Issue.

De escalatieladder ziet er als volgt uit:

Trede	Naam	E-mail	Telefoon
1	... (Single Point of Contact (SPOC) Opdrachtnemer)		
2	... (Leidinggevende SPOC)		
3	... (Ondertekenaar Overeenkomst)		

*\*Trede 1, 2 en 3 worden ingevuld na voorlopige gunning*

### Escalatieproces

Het escalatieproces ziet er als volgt uit:

Trede	Wanneer	Wie	Wat
0	Er is een verstoring of klacht	schoollocatie	Melding bij Opdrachtnemer
0	Niet opgelost binnen termijnen, melding aan Contractmanager	schoollocatie	Melding bij Contractmanager Servicebureau ASG
0	Niet opgelost binnen termijnen, registratie als Issue	Contractmanager servicebureau ASG	Registreert Issue en escaleert naar trede 1
1	Issue niet binnen twee werkdagen opgelost	Trede 1	Escalatie naar trede 2 hersteltijd 3 dagen
2	Issue niet binnen vijf werkdagen opgelost	Trede 2	Malusregeling in werking, ingebrekestelling

*\*Er wordt rekening gehouden met weekenden en feestdagen. Voor complexe issues kunnen termijnen in overleg worden aangepast, mits voorafgaand aan de escalatie vastgesteld.*

## **Malusregeling**

Binnen de Overeenkomst worden drie situaties gedefinieerd waarin een Malusregeling wordt toegepast:

1. Overschrijding termijnen escalatieladder
2. Frequente Issues per locatie
3. Structurele onopgeloste Issues

### **Malusregeling bij overschrijden termijnen escalatieladder**

Indien een Issue niet binnen de termijnen (conform de escalatieladder) is opgelost, is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete van €125 verschuldigd aan de Opdrachtgever. Indien het Issue niet binnen een week wordt opgelost, wordt deze boete verhoogd met €125 per week, met een maximum van €500 per Issue. Indien Opdrachtgever structureel dezelfde Issue ondervindt, kan de Contractmanager besluiten de boete aan te passen afhankelijk van de ernst en impact.

### **Malusregeling bij frequente Issues**

Indien een Schoollocatie binnen een kalenderjaar meer dan drie keer een escalatie meldt bij de Contractmanager, wordt bij de vierde escalatie in dat kalenderjaar een direct opeisbare boete van €125 aan de Opdrachtnemer opgelegd. Voor elke volgende escalatie binnen hetzelfde kalenderjaar wordt opnieuw een boete van €125 in rekening gebracht. Hierbij wordt een correctiemechanisme toegepast waarbij de Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen bezwaar kan aantekenen indien er sprake is van overmacht of externe factoren buiten zijn controle.

### **Malusregeling bij structurele onopgeloste Issues**

Indien meerdere soortgelijke Issues leiden tot een structurele impact op de dienstverlening, kan de Contractmanager een aanvullende boete opleggen tot een maximum van €1.250 per Issue, afhankelijk van de ernst en impact. Deze boete wordt alleen opgelegd na overleg met de Opdrachtnemer en een formele waarschuwingsbrief.

### **Pauzeren Escalatie- en Malusregeling**

De Contractmanager heeft de bevoegdheid om de Escalatie- en Malusregeling tijdelijk op te schorten. Dit biedt de Opdrachtnemer de gelegenheid om, langer dan formeel vastgelegd en uitsluitend op aanwijzing van de Contractmanager, het betreffende Issue structureel op te lossen. Een dergelijke opschorting vindt uitsluitend plaats op basis van objectieve criteria en in overleg tussen beide partijen.

### **Wanneer wordt een Issue als opgelost beschouwd?**

Een Issue wordt als 'opgelost' beschouwd wanneer het onderdeel van de Dienstverlening waarop het Issue betrekking heeft volledig naar de letter en geest van de Overeenkomst is uitgevoerd. Dit wordt bevestigd door de Contractmanager en de schoollocatie.

### **Transparantie en rapportage**

Opdrachtnemer houdt periodieke rapportages bij over hun prestaties en issue-historie. Een dashboard wordt ingericht om realtime inzicht te geven in escalaties en prestatie-indicatoren. Dit voorkomt verrassingen en biedt mogelijkheden tot verbetering.