



Bijlage 5 - Contractmanagement

Europese aanbesteding

Bedrijfskleding

Versie 1.0 | 24 september

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1 Sturing van de samenwerking	3
1.1 Implementatie fase	3
1.2 Contractfase	3
2 Overlegstructuur	4
3 Kritische prestatie indicatoren	5
3.1 Invulling KPI's	5
3.2 Gevolgen niet behalen	6
4 Rapportages	8
4.1 Managementrapportage	8
4.2 Duurzaamheidsrapportage	8
4.3 Due Dilligence	8



Inleiding

Het ROCvA-F hanteert de uitgangspunten van CatsCM binnen de uitvoering van het contractmanagement. In dit document worden een aantal van de tools die worden ingezet binnen het contractmanagement nader uitgewerkt.

1 Sturing van de samenwerking

De onderlinge samenwerking is gericht op het opbouwen van een duurzame relatie, die waarde verhogend is voor beide organisaties (win-win). Het ROCvA-F wenst een partner te selecteren die proactief is door verantwoordelijkheid te nemen voor de uitvoering van de dienstverlening en het ROCvA-F continue en proactief informeert over het resultaat en flexibel meebeweegt met de marktontwikkelingen.

1.1 Implementatie fase

Om de implementatie uit te voeren, te coördineren en de resultaten op te volgen, wordt een implementatieteam samengesteld vanuit beide organisaties. Daarnaast vindt de implementatie grotendeels decentraal plaats en is het facilitaire team en/ of horeca team per mbo college een belangrijke functionaris in de afstemmingsmomenten rondom planning en de operationele inrichting op de locaties.

De dienstverlener werkt de implementatieplanning verder uit in het gunningscriterium. Na voorlopige gunning wordt het implementatieplan, zoals aangeleverd bij de inschrijving, verder geconcretiseerd en afgestemd tussen het ROCvA-F en de dienstverlener.

1.2 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.

2 Overlegstructuur

De volgende overlegstructuur is van toepassing. Indien de samenwerking erom vraagt om de insteek van de overlegstructuur aan te passen, wordt dit doorgevoerd na wederzijds goedvinden.

Wat	Wie	Frequentie	Bespreekpunten
Operationeel	<u>ROCvA-F:</u> <ul style="list-style-type: none"> Facilitair team en/ of horeca team <u>Dienstverlener</u> <ul style="list-style-type: none"> Uitvoerende medewerkers 	Indien nodig	<ul style="list-style-type: none"> Bijzonderheden leveringen Bijzonderheden service Kwaliteit Klachten/ opmerkingen Overige zaken
Tactisch	<u>ROCvA-F:</u> <ul style="list-style-type: none"> Contractmanager <u>Dienstverlener</u> <ul style="list-style-type: none"> Tactisch verantwoordelijke 	2x per jaar	<p>De dienstverlener geeft een presentatie waarin de dienstverlening geëvalueerd wordt, bijzonderheden gepresenteerd worden en de afgelopen periode in vogelvlucht wordt samengevat.</p> <ul style="list-style-type: none"> Algehele prestatie van opdrachtnemer Bijdrage aan duurzaamheidsambities ROCvA-F Bespreking KPI's Managementinformatie en trends Kansen binnen de samenwerking (duurzaamheid/ kwaliteit/ samenwerking/ innovaties/ ontwikkelingen etc.)
Strategisch	<u>ROCvA-F:</u> <ul style="list-style-type: none"> Contractmanager Contracteigenaar <u>Dienstverlener</u> <ul style="list-style-type: none"> Tactisch verantwoordelijke Strategisch verantwoordelijk 	Indien nodig	<ul style="list-style-type: none"> Thema's n.t.b.

Notuleren bij de overleggen rouleert tussen de dienstverlener en het ROCvA-F. Verslaglegging wordt 5 werkdagen na het overleg aangeleverd bij de aanwezigen.

De dienstverlener is initiatiefnemer met betrekking tot de organisatie van de overleggen, het versturen van de managementrapportage en de agenda. De agenda wordt uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan het overleg gedeeld met het ROCvA-F.

3 Kritische prestatie indicatoren

Gedurende de contractperiode zal ROCvA-F de kwaliteit van de geleverde dienstverlening tweemaal per jaar beoordelen aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI). De uitkomsten worden besproken in de tactische overleggen. Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. ROCvA-F zal tijdens het tactisch overleg de bevindingen met de dienstverlener evalueren.

3.1 Invulling KPI's

Het ROCvA-F stelt voor het eerste contractjaar van de samenwerkingen de volgende Kritische Prestatie Indicatoren. Het is mogelijk om de KPI's jaarlijks aan te passen op basis van actuele thema's binnen de branche of in de strategische koers van ROCvA-F. Het bijstellen van de KPI's gebeurt in samenspraak en is alleen van toepassing na wederzijds akkoord.

3.1.1 KPI 1 Tevredenheid en voortgang dienstverlening

Norm

De minimale norm is een gemiddeld cijfer van een 7, maar voor de componenten kwaliteit en comfort geldt dat voor deze componenten minimaal een 7 behaald moet worden in het gemiddelde per component. Voor de overige componenten betreft het een gemiddelde vanuit alle ontvangen reacties over deze componenten. Zie voor de volledigheid onderstaande tabel met per component een toelichting van de norm.

Doelstelling

De bedrijfskleding draagt optimaal bij aan de uitvoering van de werkzaamheden van de medewerkers van het ROCvA-F door goede kwaliteit, een hoge draagcomfort en een representatieve uitstraling. Dit uit zich in tevreden gebruikers.

Meetmethode

Eénmaal per jaar wordt een vragenlijst door de Contractmanager naar de gebruikers/dragers en bestellers gestuurd om de tevredenheid en voortgang van de dienstverlening te meten.

De gebruikers worden in deze vragenlijst gevraagd een beoordeling te geven op een schaal van 1 tot 10 op een aantal essentiële componenten:

Component	Doelgroep binnen enquête	Norm
Kwaliteit	Gebruikers/ dragers	Op component: gemiddeld 7
Comfort	Gebruikers/ dragers	Op component: gemiddeld 7
Levertijd	Bestellers	Voor alle componenten (exclusief kwaliteit en comfort): gemiddeld 7
Communicatie	Bestellers	Voor alle componenten (exclusief kwaliteit en comfort): gemiddeld 7
Gebruiksvriendelijkheid webshop	Bestellers	Voor alle componenten (exclusief kwaliteit en comfort): gemiddeld 7
Facturatie	Bestellers	Voor alle componenten (exclusief kwaliteit en comfort): gemiddeld 7

Verantwoordelijk voor monitoren

ROCvA-F is verantwoordelijk voor de monitoring van deze KPI. Opdrachtnemer moet dit mogelijk maken indien van toepassing door het aanleveren van de drager- en bestelinformatie bij de Contractmanager.

3.1.2 KPI 2 Beloften inschrijving

Norm

100% is nagekomen, of niet nagekomen met een aantoonbare goede reden en in wederzijds goedvinden.

Doelstelling

Het ROCvA-F wenst een leverancier te selecteren die kwaliteit en duurzaamheid hoog in het vaandel heeft staan en een inschrijving doet die ambitieus is, maar ook realistisch. Om deze reden is deze KPI een onderdeel van de samenwerking.

Meetmethode

Jaarlijks stemmen opdrachtnemer en ROCvA-F met elkaar af welke belofte vanuit de inschrijving worden gemonitord als KPI, er wordt per perceel 1 belofte geselecteerd. Op basis van deze 3 beloften wordt een checklist opgesteld welke gedurende het desbetreffende contractjaar wordt gemonitord. ROCvA-F en opdrachtnemer vullen in het evaluatiegesprek gezamenlijk de checklist in om tot een eendoordeel te komen. Na het contractjaar is het mogelijk om andere belofte vanuit de inschrijving op te nemen in deze KPI.

Verantwoordelijk voor monitoren

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de monitoring van deze KPI en werkt hierin samen met ROCvA-F.

3.2 Gevolgen niet behalen

Bij het niet behalen van één of meerdere 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 binnen een meetperiode. 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 resultaatsverbetering conform afgesproken norm van de KPI('s) 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 het ROCvA-F 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.

Verantwoordelijk voor monitoren

Voor de monitoring van de KPI's legt het ROCvA-F de verantwoordelijkheid bij de inschrijver. Inschrijver dient aan te tonen dat bovenstaande KPI's behaald zijn. Daarnaast geeft inschrijver een toelichting op de wijze van monitoren en de eventuele verbetermaatregelen.

4 Rapportages

Onderstaand zijn de onderwerpen uitgewerkt waarin het ROCvA-F inzicht wenst te ontvangen middels rapportages.

4.1 Managementrapportage

De contractmanager van het ROCvA-F ontvangt éénmaal per kwartaal een managementrapportage van de dienstverlener. Deze wordt uiterlijk drie weken na afloop van een kwartaal gedeeld. De volgende onderwerpen zijn hierin opgenomen:

- Het aantal en de waarde van de geleverde artikelen - per kledingstuk;
- Afname kledingstuk per persoon;
- Het aantal retours;
- Overzicht klachten en afhandelingswijze;
- Aantal keren levertijd overschreden;
- Omzetgegevens per college;
- Informatie inzake circulariteit – afstemming na gunning.

4.2 Duurzaamheidsrapportage

Daarnaast ontvangt het ROCvA-F éénmaal per jaar een duurzaamheidsrapportage van de dienstverlener. Zie hiervoor de eis in de Bijlage Programma van Eisen:

Opdrachtnemer levert 1x per kalenderjaar, uiterlijk op 1 april na het betreffende kalenderjaar, een CO2 rapportage aan. Er wordt, waar mogelijk, gerapporteerd op locatieniveau. Deze rapportage bevat ten minste:

- Scope 1: Directe emissies door eigen bronnen van de opdrachtnemer (bijv. Bedrijfsvoertuigen).
- Scope 2: Indirecte emissies door ingekochte energie (elektriciteit, warme, koeling).
- Scope 3: Indirecte emissies in de keten, specifiek gerelateerd aan:
 - Productie van bedrijfskleding
 - Transport van kleding naar het ROCvA-F
 - Verpakkingsmaterialen
 - Overige toepassingen
- Een toelichting op de gebruikte meetmethoden en bronnen.
- Een beschrijving van reductiemaatregelen die zijn genomen of gepland zoals uitgewerkt in de inschrijving van opdrachtnemer.

4.3 Due Dilligence

Daarnaast zijn de eisen rondom due-dilligence van toepassing, eveneens opgenomen in het Programma van Eisen:

Due diligence - in het eerste contractjaar wordt binnen 3 maanden een risicoanalyse, binnen 6 maanden een plan van aanpak en vervolgens jaarlijkse een rapportage aangeleverd door opdrachtnemer conform onderstaande vereisten. Dit wordt besproken in de tactische overleggen.

Stap	Tijdslijn	Inhoudelijke toelichting
Stap 1 – risicoanalyse productieketen	Uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning van de opdracht	Risicoanalyse ten aanzien van de diverse schakels in het productieproces op het gebied van schending van arbeids- en mensenrechten.
Stap 2 – plan van aanpak	Uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning	Plan van aanpak met hierin opgenomen welke inspanning de opdrachtnemer doet om de risico's te mitigeren inclusief een duidelijk tijdspad.*
Stap 3 – jaarlijkse rapportage	Bij ingang van het nieuwe contractjaar	Rapportage (Nederlands- of Engelstalig) over de inzet van de opdrachtnemer ten aanzien van het naleven van de ISV, met hierin opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> - De risicoanalyse vanuit stap 1. - Maatregelen die zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen. - De aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV.

**Indien de opdrachtnemer aangesloten is bij een IMVO-sectorconvenant, kan dit worden gezien als een actie om de risico's in zijn keten te verkleinen. De opdrachtnemer kan hier melding van maken in het plan van aanpak. Ook wanneer opdrachtnemer is aangesloten bij een keteninitiatief kan dit in het plan van aanpak gemeld worden. Het betekent echter niet dat de opdrachtnemer daarmee aan al zijn due diligence verplichtingen voldoet. Opdrachtnemer dient te controleren of het keteninitiatief alle risico's afdekt. Wanneer geconstateerd wordt dat dit niet het geval is, zal de opdrachtnemer in zijn plan van aanpak moeten uitwerken welke inspanningen ten aanzien van de (overgebleven) risico's geleverd gaan worden om deze te mitigeren.*