



# **Bijlage A -**

## **Contractmanagement**

*Openbare Europese Aanbesteding*  
*'warme drankenvoorzieningen'*

Versie 1.0 | Datum 1 september 2025

## Inhoudsopgave

|                                        |   |
|----------------------------------------|---|
| Inleiding                              | 3 |
| 1      Betrokken rollen                | 3 |
| 2      Sturing van de samenwerking     | 4 |
| 2.1   Implementatie fase               | 4 |
| 2.2   Contractfase                     | 4 |
| 3      Overlegstructuur                | 5 |
| 4      Kritische prestatie indicatoren | 6 |
| 5      Rapportages                     | 7 |

## Inleiding

Het ROCvA-F hanteert de uitgangspunten van CatsCM binnen de uitvoering van het contractmanagement. Deze overeenkomst 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 het ROCvA-F betrokken:

### Contracteigenaar

De contracteigenaar is na ondertekening bevoegd om beslissingen te nemen ten aanzien van het contract. Binnen het ROCvA-F 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 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.

### 2.1 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 per mbo college een belangrijke functionaris in de afstemmingsmomenten rondom planning en de operationele inrichting op de locaties.

#### Overleggen in implementatie fase

In deze fase vinden implementatie overleggen plaats. De volgende type overleggen worden gevoerd:

- Startbijeenkomst t.b.v. kennismaking en presentatie implementatieplan door dienstverlener.
- Wekelijkse/ tweewekelijkse implementatie overleggen: het implementatieplan en de voortgang van de aan de implementatie gerelateerde activiteiten worden besproken, acties worden opgevolgd en de basisafspraken worden geïmplementeerd en getoetst.
- KPI-overleg t.b.v. inhoudelijke afstemming KPI's uit inschrijving en vastlegging in KPI dashboard.  
Doel = neuzen dezelfde kant op.

#### Implementatieplan

Het implementatieplan wordt aangeleverd uiterlijk één week na voorlopige gunning. In dit 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 en de bijhorende acties met betrekking tot de implementatie;
- kennismaking decentrale organisaties en locaties;
- afstemming zittende dienstverlener;
- borging voortgang implementatie en realisatie dienstverlening;
- vaststellen communicatie formats;
- inhoud en vormgeving managementrapportage;
- facturatieproces;
- uitvoering smaaktest;
- training en instructie dagelijks onderhoud.

### 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

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"> <li>Facilitair team</li> <li><u>Dienstverlener</u></li> <li>Uitvoerende medewerkers</li> </ul>                                                                    | Indien nodig | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijzonderheden automaten</li> <li>Bijzonderheden bestellingen</li> <li>Bijzonderheden service</li> <li>Klachten/ opmerkingen</li> <li>Overige zaken</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Tactisch decentraal  | <u>ROCvA-F</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitair manager</li> <li><u>Dienstverlener</u></li> <li>Tactisch verantwoordelijke</li> </ul>                                                               | 1x per jaar  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteit van de dienstverlening</li> <li>Locatie specifieke data (rapportages)</li> <li>Advies behoud/ afschalen automaten</li> <li>Ontwikkelingen dienstverlener en locatie</li> <li>Bijdrage aan SDG's</li> </ul>                                                                                                                                                                                                        |
| Tactisch centraal    | <u>ROCvA-F:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contractmanager</li> <li><u>Dienstverlener</u></li> <li>Tactisch verantwoordelijke</li> </ul>                                                                 | 4x 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"> <li>Kwaliteit van de dienstverlening</li> <li>Managementrapportage inclusief KPI's</li> <li>Bijdrage aan SDG's</li> <li>Voortgang beloften</li> <li>Toekomstige ontwikkelingen en kansen/ innovaties</li> <li>Overige zaken</li> </ul> |
| Strategisch centraal | <u>ROCvA-F:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contractmanager</li> <li>Contracteigenaar</li> <li><u>Dienstverlener</u></li> <li>Tactisch verantwoordelijke</li> <li>Strategisch verantwoordelijk</li> </ul> | 1x per jaar  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijdrage aan de doelstellingen (presentatie vanuit de dienstverlener met concrete uiteenzetting hoe zij bijdraagt aan de doelstellingen)</li> <li>Samenwerking en partnerschap</li> <li>Evaluatie KPI's en eindbeoordeling</li> <li>Ontwikkelingen organisaties</li> <li>Thema's samenwerking volgend contractjaar</li> </ul>                                                                                               |

Notuleren bij de centrale overleggen rouleert tussen de dienstverlener en het ROCvA-F.

Verslaglegging wordt 5 werkdagen na het overleg aangeleverd bij de aanwezigen. Bij de decentrale overleggen is de dienstverlener verantwoordelijk voor notulering binnen 5 werkdagen na het overleg.

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.

## 4 Kritische prestatie indicatoren

Het ROCvA-F ziet toegevoegde waarde in het werken met meetbare KPI's, om de voortgang en impact van de dienstverlening middels data inzichtelijk te maken. De KPI's worden uitgevraagd als onderdeel van de inschrijving van de dienstverlener. Deze KPI's zijn leidend binnen de overeenkomst. Na gunning worden de KPI's vastgelegd in de bijlage KPI dashboard, deze wordt ondertekend door nieuwe dienstverlener en het ROCvA-F en is de basis van de samenwerking binnen het contractmanagement.

Op de volgende thema's stelt de dienstverlener KPI's voor in de gunningscriteria:

- Tevredenheid en bewustwording
- Samenwerking
- Eerlijke prijs voor de boer en herleidbare en transparante keten
- Voorbereid op de toekomst

De dienstverlener geeft invulling aan in totaal 6 KPI's.

### 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 signaleerd 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.

## 5 Rapportages

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

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:

- Totaaloverzicht automaten per locatie
- Beschikbaarheid per automaat
- Specificatie uitgevoerd onderhoud
- Specificatie van storingen en oplostijd
- Tellerstanden per automaat
- Tellerstanden totaal per type consumptie
- Tellerstanden per locatie per type consumptie
- Verbruik ingrediënten per locatie.
- Klachten en wijze van afhandelen
- Financiële resultaten per locatie
- Resultaten KPI's

Daarnaast ontvangt het ROCvA-F éénmaal per jaar een duurzaamheidsrapportage van de dienstverlener. Zie hiervoor eis 62 in de Bijlage Programma van Eisen: Eénmaal per jaar deelt de dienstverlener een duurzaamheidsrapportage met de contractmanager. De duurzaamheidsrapportage geeft inzicht in de duurzaamheidsinitiatieven en data die van toepassing zijn binnen de opdracht. De volgende onderwerpen zijn hierin minimaal opgenomen:

- CO2-uitstoot binnen de opdracht in de keten o.b.v. scope 3 (conform indeling Greenhouse Gas Protocol), indien mogelijk per locatie
- Inzicht in de feitelijke invulling van de uitwerking van de inschrijving van gunningscriterium 3 binnen deze opdracht, minimale onderwerpen:
  - Inzage in gekochte hoeveelheden + betaalde prijs aan koffieboeren
  - Inzage in betaalde extra premies en leefbaar inkopen
  - Inzage in hoe deze besteed zijn door boeren
  - Inzage in verstrekte voorfinanciering
- Uitwerking van eis 59 m.b.t. uitsluiten van kinderarbeid, dwangarbeid en schendingen van mensenrechten in de theeketen
- Gereden kilometers en bijhorende CO2 uitstoot, indien mogelijk per locatie
- De wijze waarop de dienstverlener voldoet aan de duurzaamheidseisen
- Verborgene milieukosten