



**Model herstelplan
Raamovereenkomst <<vul in>>**

tussen

Opdrachtgever en <<Opdrachtnemer>>

Datum : <<datum>>

Versie : <<1.0>>

Versiebeheer			
Versienummer	Omschrijving	Aangeboden aan	Datum

Oorzaak van het herstelplan betreft:		
Meetperiode	<<vul in>>	
Omschrijving	KPI-nummer	Vaststelling onderschrijding norm
Kwaliteit van de dienstverlening	KPI-1	<<rapportage met kenmerk>>

Inhoud

1.	Achtergrond	4
2.	Probleembeschrijving.....	5
2.1	Manifestatie onderprestatie.....	5
2.2	Oorzaak onderprestatie	5
2.2.1	Uw analyse van de onderprestatie	5
2.2.2	Faalfactoren inzake voorgestelde maatregelen en organisatie.....	5
2.2.3	Overige faalfactoren	5
3.	Actieplan	7
3.1	Uitgangspunten voor herstel	7
3.2	Resultaatbeschrijving.....	7
3.3	Activiteitenplan.....	7
3.3.1	Opdrachtnemer	7
3.3.2	Bijdrage Deelnemer.....	8
3.3.3	Organisatie en communicatie.....	8

1. ACHTERGROND

In de uitvoering van de met u als Opdrachtnemer gesloten Raamovereenkomst << Naam ROK>> met het TenderNed-kenmerk <<nummer>> is over de afgelopen meetperiode geconstateerd dat u ten opzichte van de in of bij de Raamovereenkomst benoemde prestatie-indicator(en) een onderprestatie heeft geleverd, e.e.a. zoals weergegeven in de tabel op pagina 2 van dit herstelplan. De grondslag van uw verplichting is vastgelegd in de Raamovereenkomst, artikel <<13.3>> en in sectie K van het Programma van Eisen.

Opdrachtnemer heeft zelfstandig de verplichting om na constatering van de onderprestatie (tekortkoming) te herstellen tot ten minste het niveau waarbij Opdrachtnemer alsnog voldoet aan de contractuele KPI-norm(en).

Met dit herstelplan beoogt de Opdrachtgever inzicht te krijgen in de oorzaken van de onderprestatie en acties die de Opdrachtnemer neemt als gevolg daarvan neemt. Afstemming tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever kan mede zorgen voor een effectiever herstel van de onderprestatie (tekortkoming).

Dit herstelplan laat onverlet dat Opdrachtnemer de normwaarden zoals omschreven in sectie K van het programma van Eisen moet halen, ongeacht de probleemomschrijving en de voorgenomen acties in dit herstelplan.

2. PROBLEEMBESCHRIJVING

2.1 Manifestatie onderprestatie

<<Beschrijf de feitelijke constatering zoals blijkt uit eigen rapportage aangevuld met de verwerking van rapportagegegevens door Opdrachtgever.>>

<<Doe verslag van eventueel verkregen informatie van de centrale contractmanager en/of decentrale contractmanager. Uitsluitend schriftelijk verkregen informatie in de vorm van rapportage, gespreksverslag of anderszins kan hier worden aangewend.>>

2.2 Oorzaak onderprestatie

2.2.1 Uw analyse van de onderprestatie

<< Geef een beschrijving, hoe, waarom, en op grond van welke factoren de onderprestatie ontstaan is.>>

2.2.2 Faalfactoren inzake voorgestelde maatregelen en organisatie

<<Geef een analyse van de effectiviteit van de door u bij Inschrijving beschreven maatregelen, processen en overige door u te initiëren activiteiten en leg de relatie met de niet behaalde KPI('s). Doe dit met gebruikmaking van onderstaand format. Met 'faalfactor' wordt bedoeld het falen van de door u, in uw Inschrijving, beschreven maatregelen, processen en overige door u te initiëren activiteiten.>>

Faalfactor: <<omschrijving>>
<<geef een feitelijke beschrijving van de faalfactor>>
Faalfactor aanwezig <<Ja/Nee>> <<zo nee, motiveer>> <<zo ja, stel vast en geef de reden(en) waarom>>

Faalfactor: <<omschrijving>>
<<geef een feitelijke beschrijving van de faalfactor>>
Faalfactor aanwezig <<Ja/Nee>> <<zo nee, motiveer>> <<zo ja, stel vast en geef de reden(en) waarom>>

2.2.3 Overige faalfactoren

<<Beschrijf, indien van toepassing, overige faalfactoren inzake het onderpresteren op de KPI waar dit herstelplan betrekking op heeft. Doe dit met gebruikmaking van onderstaand format waarbij u voor elke faalfactor een apart blok in kopieert.>>

Faalfactor: <<omschrijving>>
<<geef een feitelijke beschrijving van de faalfactor>>

Faalfactor: <<omschrijving>>
<<geef een feitelijke beschrijving van de faalfactor>>

3. ACTIEPLAN

3.1 Uitgangspunten voor herstel

<<Beschrijf uitgangspunten die voldoen aan drie voorwaarden:

- de uitgangspunten zijn gericht op structureel herstel van de dienstverlening;
- de uitgangspunten zijn te relateren aan de door u aangegeven faalfactoren;
- de uitgangspunten zijn te relateren aan het door u te beschrijven actieplan in dit hoofdstuk 3 van het herstelplan.>>

3.2 Resultaatbeschrijving

<<Geef een beschrijving van de benodigde deelresultaten die u zult realiseren om te komen tot de contractueel overeengekomen KPI-norm(en) waar dit herstelplan betrekking op heeft. Doe dit met gebruikmaking van onderstaand format.>>

Resultatenlijst		
Num mer	Beschrijving	Datum gereed
1		
2		
3		
4		
5		

3.3 Activiteitenplan

<<Beschrijf uw aanpak om te komen tot herstel van het geconstateerde tekort in uw dienstverlening.>>

3.3.1 Opdrachtnemer

<<Geef een beschrijving van benodigde activiteiten voor het behalen van de resultaten zoals beschreven in paragraaf 3.2. Doe dit met gebruikmaking van onderstaand format.>>

Activiteitenlijst		
Beschrijving	Datum gereed	Draagt bij aan resultaat nr.
		<<nummer>>
		<<nummer>>
		<<nummer>>
		<<nummer>>
		<<nummer>>

3.3.2 Bijdrage Deelnemer

<<Geef een beschrijving van de door u van Deelnemer benodigde activiteiten voor het behalen van de resultaten zoals beschreven in paragraaf 3.2. Doe dit met gebruikmaking van onderstaand format. U kunt hier geen rechten aan ontleen.>>

Activiteitenlijst		
Beschrijving	Datum gereed	Draagt bij aan resultaat
		<<nummer>>
		<<nummer>>
		<<nummer>>
		<<nummer>>
		<<nummer>>
		<<nummer>>

3.3.3 Organisatie en communicatie

<<Beschrijf kort de wijze waarop u de activiteiten zoals beschreven in paragraaf 3.3.2. organiseert.>>

<<Beschrijf kort welke contactmomenten u met CCM en/of DCM voor welk doel noodzakelijk acht. Gebruik daartoe onderstaand format.>>

Contactmomenten		
Agendapunt	Beoogd resultaat	Met
		<CCM/DCM>