



Bijlage 11: Monitoring en sturing

Behorende bij de aanbesteding WMO Trapliften

1 juni 2026

Referentienummer: CM00504



Inhoudsopgave

1. Beleidsuitgangspunten	3
2. Wijze van monitoring en sturing	3
2.1 Sturing op verschillende niveaus	3
2.2 Kritieke Prestatie-indicatoren (KPI's)	3
3. Overlegstructuren	4
4. Rapportages	5
4.1 Managementrapportage (t.b.v. contractmanagementgesprek)	5
4.2 Jaarrapportage (t.b.v. contractmanagementgesprek)	6
5. Escalatie routes	6

1. Beleidsuitgangspunten

In het beleidskader van de zeven Westfriese gemeenten staan beleidsdoelstellingen beschreven (zie bijlage 10). Om hierop te sturen is het belangrijk dat Gemeenten inzicht verkrijgen in de wijze waarop u invulling geeft aan uw werkzaamheden en de behaalde resultaten. U levert als Opdrachtnemer een belangrijke bijdrage in het behalen van deze beleidsuitgangspunten.

Beleidsuitgangspunten zijn onder andere:

- Uitgaan van eigen kracht van de inwoner
- Ondersteuning waar nodig
- De ondersteuning is passend bij de situatie van de inwoner
- Er wordt gestuurd op samenwerking en partnerschap met de aanbieders
- Handelen vanuit kostenbewustzijn, keuze voor de meest effectieve en kwalitatieve, passende oplossing

2. Wijze van monitoring en sturing

Er wordt gestuurd op bovenstaande beleidsuitgangspunten en normen voor doorlooptijden. Hiervoor verwachten we rapportages, zie hiervoor paragraaf 4 van deze bijlage. Zowel de Gemeenten als Opdrachtnemer zijn verantwoordelijk voor het kunnen sturen op resultaten. Indien tussentijds blijkt dat de resultaten niet behaald kunnen worden, informeert Opdrachtnemer de Gemeente tussentijds en geeft schriftelijk aan welke maatregelen hierop genomen worden.

2.1 Sturing op verschillende niveaus

Monitoring en sturing vinden plaats op verschillende niveaus: namelijk op cliëntniveau en contractmanagementniveau.

Cliëntniveau

Monitoring en sturing op cliëntniveau vinden plaats op zowel proces- als inhoudsniveau. Dit betreft de werkwijze rondom de cliënt, de lokale toegang en Opdrachtnemer. De gemeenten en/of Opdrachtnemer hebben rechtstreeks contact met de cliënt en plaatst de geschikte traplift.

Procesmatig ligt de focus op het bewaken en bijsturen van doorlooptijden. Inhoudelijk gaat het om de monitoring de kwaliteit van de geboden service en dienstverlening en het behalen van het gewenste resultaat.

Zowel Opdrachtnemer als de Gemeente delen, indien nodig, relevante ontwikkelingen binnen hun organisatie ook buiten de reguliere overlegmomenten.

Contractmanagementniveau

Monitoring en sturing op organisatieniveau vindt plaats via contractmanagement. Dit is een middel om in gesprek te gaan over de prestaties van Opdrachtnemer op organisatieniveau en de uitvoering van contractuele bepalingen door partijen. Bij contractmanagement is aandacht voor onder andere prestaties, contractafspraken, risico's, continuïteit, samenwerking en ontwikkelingen.

De Netwerkorganisatie Zorg in Regio Westfriesland (NWO) is verantwoordelijk voor het contractmanagement van de raamovereenkomst "Trapliften" en voert deze taak uit namens de zeven Westfriese gemeenten.

2.2 Kritieke Prestatie-indicatoren (KPI's)

Om de plaatsing en het onderhoud van trapliften te kunnen monitoren, sturen en verantwoorden, maakt de Gemeente gebruik van Kritieke Prestatie-Indicatoren (KPI's). KPI's zijn vooraf vastgestelde, meetbare prestatie-indicatoren die inzicht geven in hoeverre Opdrachtnemer voldoet aan de

afgesproken prestaties en regionale beleidsdoelen. Zij vormen daarmee een belangrijk stuurinstrument binnen contractmanagement, beleidsmonitoring en kwaliteitsborging.

Ze maken zichtbaar:

- waar de uitvoering goed loopt,
- waar risico's of afwijkingen ontstaan,
- waar verbetering of bijsturing nodig is,
- en hoe de uitvoering zich ontwikkelt over de jaren.

KPI	Definitie	Streefdoel
1. Doorlooptijden/ levertijden (SLA?)	Dagen tussen ontvangst opdracht en werkende oplevering traplift. Zie eis 8.1 van het Programma van Eisen (bijlage 3).	In 95% van de gevallen lukt dit binnen 20 werkdagen
2. Responstijden	Wanneer sprake is van spoed, is Opdrachtnemer binnen twee (2) uur na melding van de storing ter plekke om de storing te verhelpen. Van spoed is sprake wanneer de traplift een storing vertoont terwijl de cliënt gebruik maakt van de traplift ('vast komt te zitten op de trap') Zie eis 12.9 van het Programma van Eisen (bijlage 3)	In 95% van de gevallen lukt dit.
3. ...	Nader te bepalen in samenspraak met Opdrachtnemer na gunning	Nader te bepalen
4. ...	Nader te bepalen in samenspraak met Opdrachtnemer na gunning	Nader te bepalen

3. Overlegstructuren

De Gemeente en Opdrachtnemer werken intensief samen binnen verschillende overleggen om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen, tijdige bijsturing mogelijk te maken en de voortgang van de inburgeraars te monitoren. De overlegstructuren zijn ingedeeld op drie niveaus waarvan twee structureel plaatsvinden en de derde (voortgangsgesprek) naar behoefte van Gemeente of Opdrachtnemer plaatsvindt.

Uitvoeringsoverleg

Het uitvoeringsoverleg is een periodiek overleg tussen de Gemeente en Opdrachtnemer en richt zich op uitvoeringsbrede onderwerpen. Dit overleg vindt op verzoek van Gemeente of Opdrachtnemer maximaal eens per kwartaal plaats. Dit kan fysiek, digitaal of telefonisch en zal door de Gemeenten en Opdrachtnemer nader worden bepaald. Dit overleg is niet bedoeld voor het bespreken van individuele cliënten of lopende casuïstiek. Deze worden incidenteel besproken op initiatief van Opdrachtnemer of Gemeente.

Contractmanagementgesprek - structureel

Dit overleg vormt het centrale moment om prestaties, resultaten en risico's op basis van rapportages te bespreken en op contractniveau bij te sturen. De management- en inhoudelijke rapportages vormen de basis voor dit overleg. Dit overleg vindt 2x per jaar plaats. Het contractmanagementgesprek is tussen de contractmanager van de NWO, een afvaardiging van de beleidsgroep Wmo van de Gemeenten en de accountmanager van Opdrachtnemer. Indien gewenst sluiten hier teamleiders/afdelingshoofden van Opdrachtnemer bij aan.

Zowel de Gemeenten als Opdrachtnemer kunnen, los van de bovenstaande overlegfrequenties, op eigen initiatief een extra overleg plannen.

4. Rapportages

We verwachten vier soorten rapportages. Na gunning worden afspraken gemaakt over de wijze van aanleveren. Ongeacht de structuur van Opdrachtnemer wordt door hoofdaannemer één gezamenlijke rapportage aangeleverd.

Type rapportage	Wanneer aanleveren	Ontvanger(s)
Managementrapportage	Uiterlijk in de tweede week na afloop van elk	Contractmanager van de NWO en de Gemeenten
Jaarrapportage	Uiterlijk in februari na afloop van het jaar	Contractmanager van de NWO en de Gemeenten

Hieronder wordt per rapportage weergegeven welke informatie de Gemeente wenst terug te zien. In het Werkafsprakenboek worden hierover nadere afspraken tussen Gemeenten en Opdrachtnemer gemaakt. De inhoud van de rapportages kan gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, in overleg tussen Opdrachtnemer en de Gemeente, wijzigen.

4.1 Managementrapportage (t.b.v. contractmanagementgesprek)

De Opdrachtnemer dient in de managementrapportage in ieder geval de volgende informatie op te nemen:

- Naam gemeente;
- Klantnummer;
- Totaal uitstaande trapliften;
- Datum opdracht levering traplift;
- Totaal aantal service, reparatie en onderhoud voor de eerste 2 jaar na plaatsing;
- Totaal aantal service, reparatie en onderhoud vanaf jaar 2 tot aan einde gebruik (preventief en curatief);
- Specificatie uitstaande/ geleverde trapliften;
 - o Categorie en type traplift (muur of spijzijde);
 - o Fabricagedatum traplift;
 - o Installatiedatum traplift;
 - o Nieuwe trapliften
 - o (deels) hergebruikte trapliften
- Totaal aantal bouwkundige aanpassingen
- Opgaaf van de conform eisen wel en niet gerealiseerde levertermijnen (vanaf aanvraag traplift door gemeente tot en met oplevering installatie, incl. instructie);
- Verricht onderhoud en storingen van uitstaande trapliften (frequentie en aard);
- Totaal aantal demontages;
- Registratie van de calamiteiten;
- De klachten, afhandelingswijze en het tijdbestek waarbinnen individuele klachten zijn afgehandeld;
- Rapportage cliënttevredenheid
- Indien van toepassing bouwkundige aanpassingen die niet onder de All-in eenheidsprijs van de traplift vallen.

4.2 Jaarrapportage (t.b.v. contractmanagementgesprek)

De jaarrapportage bevat alle gegevens uit paragraaf 4.1 per Gemeente en voor het totaal van Westfriesland, maar dan voor het gehele jaar. Met daarbij indien mogelijk een vergelijking van aantallen ten opzichte van de voorgaande jaren.

5. Escalatie routes

Cliëntniveau

In het geval Opdrachtnemer en de gemeenten het niet eens worden op cliëntniveau over de aard of omvang van de in te zetten hulp, bespreken zij dit lokaal op managementniveau om tot een oplossing te komen. Als dit niet leidt tot een oplossing wordt de NWO ingeschakeld.

Contractmanagementniveau

Deze route wordt ingezet bij structurele tekortkomingen in de uitvoering door de Opdrachtnemer. Het gaat hierbij niet om individuele cliënten, maar om patronen, organisatiebrede tekortkomingen of contractuele afwijkingen.

Wanneer blijkt dat prestaties van Opdrachtnemer achterblijven of contractuele bepalingen door partijen niet worden behaald worden eerst de contractmanagementgesprekken geïntensiveerd om verbetering te realiseren. Hierin worden afspraken gemaakt over de verbetermogelijkheden en de termijn waarbinnen de verbeteringen zichtbaar moeten zijn. De aard en snelheid hiervan hangt af van de prestaties die onder druk staan. Bij aanhoudende onder prestatie volgt een formele waarschuwing met verplicht verbeterplan en verscherpte monitoring.

Indien, ondanks de verbeterafspraken, niet aan de contractuele afspraken wordt voldaan door Opdrachtnemer, kunnen juridische stappen gezet worden zoals omschreven in de raamovereenkomst.