



## **Bijlage 3 - Contractmanagement**

*Meldkamerdiensten en  
alarmopvolging*

Versie 1.0 | Datum 25 juni 2026

## Inhoudsopgave

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| Inleiding                             | 3 |
| 1     Betrokken rollen                | 3 |
| 2     Overlegstructuur                | 4 |
| 3     Kritische prestatie indicatoren | 5 |
| 4     Rapportages                     | 6 |
| 4.1   Managementrapportage            | 6 |
| 4.2   CO2 rapportage                  | 6 |

## 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 strategische besluismomenten. 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 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<br>(decentraal<br>per mbo<br>college) | <u>ROCvA-F:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contactpersoon mbo college</li> </ul> <u>Dienstverlener</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Uitvoerend verantwoordelijke</li> </ul>                                                                 | 1x per kwartaal of in overleg met college | <ul style="list-style-type: none"> <li>Trendanalyse meldingen</li> <li>Adviezen om aantal meldingen te beperken</li> <li>Locatie specifieke data (rapportages)</li> <li>Evaluatie</li> <li>mbo college specifieke zaken</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Tactisch<br>(centraal)                             | <u>ROCvA-F:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contractmanager</li> <li>Manager integrale veiligheid</li> <li>Adviseur integrale veiligheid</li> </ul> <u>Dienstverlener</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tactisch verantwoordelijke</li> </ul> | 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"> <li>Kwaliteit van de dienstverlening</li> <li>Managementrapportage inclusief KPI's</li> <li>Bijdrage aan doelstellingen</li> <li>Voortgang beloften uit inschrijving van dienstverlener</li> <li>Toekomstige ontwikkelingen en kansen/innovaties</li> <li>Overige zaken</li> </ul> |
| Strategisch<br>(centraal)                          | <u>ROCvA-F:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contractmanager</li> <li>Contracteigenaar</li> </ul> <u>Dienstverlener</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tactisch verantwoordelijke</li> <li>Strategisch verantwoordelijke</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> </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.

### 3 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 zijn deels vastgesteld vanuit het ROCvA-F en worden deels 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.

Zie uitwerking in Bijlage KPI Dashboard en Bijlage Leidraad paragraaf gunningscriteria.

#### **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 dienstverlener. De dienstverlener toont aan dat KPI's behaald zijn. Daarnaast geeft de dienstverlener 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 managementrapportages.

### 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:

- Resultaten KPI's
- Trendanalyse van:
  - Aantal meldingen
  - Totaal aantal meldingen per categorie (inbraak, brand, technische storing, valse alarmen etc.)
  - Verdeling naar prioriteit
  - Responstijden
  - Aanrijdtijden
  - Ondernomen acties
  - Terugkerende incidenten of patronen
  - Uitschieters: locaties met opvallend hoge of lage aantallen meldingen
  - Uptime meldkamer
- Adviezen ter verbetering
- Kostenoverzicht per mbo college en per locatie
- Aantal en aard verzoeken extra dienstverlening
- Klachtenoverzicht
- Top 3 prestaties en top 3 verbeterpunten met bijhorende acties

### 4.2 CO2 rapportage

De dienstverlener rapporteert jaarlijks de CO2-uitstoot van de geleverde diensten voor opdrachtgever op basis van de tijdens het leveren van de dienst verbruikte hoeveelheid energie, via brandstoffen en stroomverbruik. De dienstverlener levert deze informatie aan in de vorm van een tabel met daarin de uitstoot per type energiedrager, en de totale CO2-uitstoot:

- Gereden kilometers binnen de opdracht
- Gebruikte brandstoftypen
- CO2 uitstoot
- Energiegebruik van de dienstverlening binnen de opdracht (eventueel naar rato)
- Genomen reductiemaatregelen
- Reductiedoelstelling opvolgend kalenderjaar met concrete maatregelen

De vormvereisten worden afgestemd in het eerste contractjaar. De eerste rapportage volgt in het tweede contractjaar.