



Contractmanagement en Aanbesteding

Webinar Leerlingenvervoer



Aanleiding

Webinar is onderdeel van de ondersteuningsacties om het leerlingenvervoer te verbeteren.

Wie zijn wij:

Contractmanager Avan
RegioRijder

Esther Vaessen



Presentatie VNG:

Bert Roes



Contractmanager

Ronald Derks



Contractmanagement is rode draad in de keten.

In elke schakel van de doorlopende cyclus is contractmanagement relevant.



Elk moment is een goed moment om te starten met Contractmanagement!



Waarom contractmanagement?

- Kwetsbare leerlingen in het leerlingenvervoer verdienen voldoende aandacht voor de kwaliteit van de uitvoering
- Leerlingenvervoer is complex, de contracten dus ook
- Er gaat veel gemeenschapsgeld in om
- Het is logisch: Je controleert of je geleverd krijgt wat je hebt afgesproken!

We doen allemaal aan contractmanagement

bol.com

Bedankt Ronald,

Fijn dat je koos voor bol.com. We gaan direct aan de slag!



Dit heb je besteld



Dell laptop oplader - 65W - 7.4 x 5,0mm

Gekocht bij Premium Power Store

Bezorging: uiterlijk 18 november

1x

€ 25,00

- Ik onderzocht eerst welke oplader ik nodig had/wilde hebben: **Onderzoek en evaluatie**
- Ik bepaalde aan welke specificaties de oplader moest voldoen: **Beleid en strategie**
- Ik bestelde de oplader **Inkoop**
- Ik ontving de bestelling en controleerde of de oplader werkte zoals ik zou verwachten: **Contractmanagement en monitoring**

Zou ik voorgaande niet hebben gedaan?



- Dit is ook een oplader.....



Rol en positie van de contractmanager binnen regio of gemeenten

- Centrale spil, die werkt vanuit partnership met alle stakeholders.
- Rol en positie van de contractmanager is mede afhankelijk van de samenwerkingsvorm.
 - Individuele Gemeente
 - Gemeente vertegenwoordigd een samenwerking
 - Beheerbureau (regionaal)

Wie zijn o.a. je stakeholders?

- Consulenten leerlingenvervoer
- Beleidsmedewerkers/adviseurs leerlingenvervoer / duurzaamheid
- Wethouder(s) en raad/raden



- Vervoerder(s)



- Belangenbehartigers



- Scholen



Einde blok 1.





Wat doet een contractmanager?

- Vast aanspreekpunt voor alle stakeholders en bewaken van het contract.
- Gegevensstromen en datastromen beheersen en monitoren.
- Factuurcontrole, financiële rapportages en kwaliteitsverbetering.
- Adviserende rol richting beleid en het inrichten van processen, zoals datastromen, managementinformatie en klachtenafhandeling.
- Beeldvorming van het vervoer en informatievoorziening aan bestuur (gemeenteraad).
- Ontwikkelfunctie



Onderzoek en evaluatie

- Je onderzoekt en evalueert het huidige contract met alle stakeholders.
 - Beleid versus contract.
 - Hoe is de uitvoering verlopen?
 - Hoe verloopt contact met vervoerder(s)?
 - Wat is wel en niet gerealiseerd van het huidige contract en de aangeboden offertes?
 - Wat heb je gemist in dit contract?

Beleid en strategie

- Bepalen beleid en strategie m.b.t. inkoop vervoer
 - Verwachtingen beleid en ontwikkelingen in beeld brengen
 - Globale inrichting en borging Contractmanagement als uitvoeringstaak gedurende contract
 - Bepalen duur van nieuwe contract.
 - Bepalen aantal vervoerders.
 - Op basis van evaluatie aandachtspunten nieuwe aanbesteding.
 - Wie doet, wat, wanneer, waar en hoe.



Inkoop en aanbesteding

- Contractmanager = inkoper
 - Schrijven Leidraad en PvE
 - Inkoopproces bewaken
- Begeleiding via inkoopbureau gemeente/regio
 - Input leveren voor Leidraad en PvE en meelesen en redigeren.
- Begeleiding via adviesbureau
 - Input leveren voor Leidraad en PvE en meelesen en redigeren.

Meer informatie: zie VNG Handreiking leerlingenvervoer

<https://vng.nl/nieuws/handreiking-met-tips-en-handvatten-voor-leerlingenvervoer>



Contractbeheer en monitoring

- Vast aanspreekpunt voor alle stakeholders en bewaken van het contract.
 - Implementatie van het contract
 - Controles van aan te leveren gegevens en facturatie
 - Beoordelen van Kpi's, signaleren van trends en verbetermogelijkheden
 - Escalatiemanager bij problemen of conflicten

Einde blok 2.





Waar op letten bij de inkoop?

- Programma van Eisen moet duidelijk en ondubbelzinnig zijn.
- Neem niets op wat tijdelijk is, niet controleerbaar is, of niet realistisch is
- Zorg voor volledige en duidelijke leerlinglijsten (systeem) en beperk uitzonderingen. Laat de vervoerder aansluiten (middels een koppeling) op dat systeem. Geen lijstwerk meer via Excel.
- Duidelijk zijn over de beleidslijn van de gemeente en de vervoerder daar ook onderdeel van laten zijn. Zorg voor ruimte- en inzet in het contract voor doorontwikkeling
- Zorg dat in het projectteam voldoende kennis aanwezig is.
- **Project is niet klaar na gunning!! -> IMPLEMENTEREN!**



Klachtenafhandeling

- Verschillende vormen van inrichting:
 - Vervoerder ontvangt klacht en handelt klacht af.
 - Opdrachtgever ontvangt klacht, vervoerder handelt af en koppelt terug aan opdrachtgever.
 - Opdrachtgever ontvangt klacht, vervoerder maakt concept afhandeling, opdrachtgever controleert afhandeling.
 - Onafhankelijk meldpunt / systeem registreert klacht, vervoerder maakt concept afhandeling, opdrachtgever controleert afhandeling en kan klachten monitoren.

Klachtenafhandeling

- Belangrijke aandachtspunten:
 - Proces goed inrichten, dus wie doet wat, wanneer en hoe.
 - Proces ook beschrijven in PvE.
- Afspraken:
 - Binnen welke termijn moet een klacht zijn afgehandeld.
 - Ontvangt de indiener een ontvangstbevestiging
 - In welke systemen worden de klachten geregistreerd
 - Hoeveel klachten vinden we acceptabel en wat als dit meer is dan beschreven in PvE.
 - Hoe om te gaan bij escalatie, is er een calamiteitenprotocol?

Einde blok 3.





Ik wil graag meer weten

Wil je nog meer weten over contractmanagement?

Wil je sparren over hoe het in jouw gemeente opgestart, verbeterd kan worden?

Ga je binnenkort aanbesteden en wil je weten hoe dit alles goed mee te nemen in een PvE?

Je kunt kijken naar de handreiking van de VNG:

<https://vng.nl/nieuws/handreiking-met-tips-en-handvatten-voor-leerlingenvervoer>

Of mail je vraag naar info@vng.nl



Bedankt voor jullie tijd en aandacht.