Gemeente Amsterdam

Bezoekadres
Amstel 1
1011 PN Amsterdam

Postbus 910
1000 AX Amsterdam
Telefoon 14 020
amsterdam.nl

Retouradres: Postbus 910, 1000 AX Amsterdam

[redacted]

AANGETEKEND

Datum 31 januari 2019
Ons kenmerk [redacted]
Uw kenmerk
Behandeld door [redacted]
Kopie aan
Bijlage(n)

Onderwerp ingebrekestelling

Geachte heer [redacted]

Sinds 1 juni 2017 verzorgt [redacted] de [redacted] voor de gemeente Amsterdam. Zoals contractueel vastgelegd wordt regelmatig beoordeeld of de dienstverlening van [redacted] voldoet aan afspraken uit de Raamovereenkomst [redacted]. Op basis van de behaalde resultaten van het Connectonderzoek en het Klanttevredenheidsonderzoek is de gemeente genoodzaakt om over te gaan tot een ingebrekestelling. In deze brief een onderbouwing van dit besluit.

Overeengekomen KPI's

Tijdens de aanbesteding heeft [redacted] een prestatie onderbouwing met beweringen ingediend. De door [redacted] aangeleverde prestatie onderbouwingen hebben meegewogen in de aanbesteding. Tevens zijn deze door [redacted] toegelicht in de interviews. Op basis van de aanbieding zijn de KPI's tot stand gekomen. De KPI's zijn vastgelegd in de SLA van de raamovereenkomst.
[redacted] is tijdens het aanbestedingstraject ook beoordeeld op het ingediende risicodossier. Het risicodossier telde hierin zwaarder mee dan de prestatieonderbouwing. In het aangeboden risicodossier heeft u het niet behalen van de gebruikerstevredenheid/ beschikbaarheid als eerste risico opgenomen. U heeft hier preventieve en correctieve beheersmaatregelen opgenomen. Het beoordelingsteam heeft het risicodossier beoordeeld op:

1. De mate waarin Inschrijver aannemelijk maakt waarom hij de benoemde risico's als risico benoemt
2. Wat de Inschrijver er aan gaat doen om de impact van een voorkomend risico te minimaliseren.

Echter ondanks inzet van deze beheersmaatregel behaalt u niet KPI 1.1.
Onderstaande tabel is een overzicht van de behaalde KPI's scores tijdens de contractperiode.

[redacted]

KPI	Cijfer of info jan 2018	Cijfer of info juli 2018	KPI in juli 2018 behaald	cijfer of info dec 2018	KPI behaald in 2018
KPI 1.1. Gebruikerstevredenheid van minimaal 80% (cijfer van 7 of hoger) per jaar.	6,6	6,9	Nee	6,7	Nee
KPI 1.2. 98,5% beschikbaarheid [redacted]	Eerste meting voor 1 juli 2018	98,1%	Nee	96,6% (okt-nov-dec)	Nee
KPI 1.3. Servicetevredenheid 7,8	Eerste meting voor 1 juli 2018	7,6	Nee	6,4	Nee
KPI 1.4. Duurzaamheid: [redacted]	Jaarlijks op 1 juni	100%	Ja	N.v.t. is jaarlijks	
KPI 1.5. 90% emissieloos vervoer binnen de gemeente Amsterdam	Jaarlijks op 1 juni	94%	Ja	N.v.t. is jaarlijks	
KPI 1.6a. Operatingtevredenheid 8,1	Eerste meting voor 1 juli 2018	7,3	Nee	6,9	Nee
KPI 1.6b. 24% SROI inzet op de operating	Eerste meting voor 1 juli 2018	Onvoldoende inzichtelijk	aannemelijk	N.v.t is jaarlijks	
KPI 1.7. Tevredenheid van een 8 op flexibiliteit bij onvoorziene zaken	Eerste meting voor 1 juli 2018	Niet gemeten	Nee	6,3	Nee
KPI 1.8. Management informatie en facturatie tevredenheid van een 8.3.	Eerste meting voor 1 juli 2018	7,5	Nee	6,3	Nee

Prijs

Tijdens de aanbesteding heeft u een integrale [redacted] prijs aangeboden [redacted] De gemeente Amsterdam betaalt per maand op basis van daadwerkelijk verbruik voor de Prestatie aan [redacted] een vergoeding van [redacted] Echter [redacted] behaald het merendeel van de afgesproken KPI's niet. Hierdoor betaalt de Gemeente, haar inziens, een te hoge prijs. Daarom wil de Gemeente u wijzen op paragraaf 10 van de getekende raamovereenkomst, waarin staat dat de Opdrachtgever bevoegd is een boete op te leggen indien Contractant in gebreke blijft. De Gemeente is daarom conform de contractafspraken bevoegd [redacted] een boete op te leggen per niet nakoming met een maximum van euro 25.000,- . Het betreft hier 6 niet nakomingen.

Ervaringen met [redacted] in kwartaal 3 en 4 2018

De KPI metingen van begin december zijn resultaten/belevingen van kwartaal 3 en 4 van 2018. In de zomer 2018 is er een dieptepunt in de dienstverlening behaald.

[redacted]

Op verzoek van de gemeente heeft [redacted] op 27 september 2018 een verbeterplan [redacted] ingediend. Vanaf kwartaal 4 is het merendeel van het plan ten uitvoering is gebracht. Daarnaast zet [redacted] inmiddels meer personeel in om de dienstverlening aan de gemeente Amsterdam te optimaliseren. Vanaf half januari 2019 lijkt het plan voorzichtig aan zijn vruchten af te werpen, echter de communicatie, storingen en verplaatsingen blijven de grootste aandachtpunten.

Boete en kans voor verbetering

Zoals eerder in de brief aangegeven kan de gemeente conform de contractafspraken een boete opleggen per niet nakoming met een maximum van euro 25.000,- . Het betreft hier 6 niet nakomingen. De Gemeente concludeert ook dat het verbeterplan van September 2018 langzaam aan zijn vruchten begint af te werpen. De gemeente vindt het belangrijk dat [redacted] de kans krijgt om de dienstverlening op het contractueel afgesproken niveau te krijgen. Daarom leggen wij een deel van de direct opeisbare boete op, ten bedrage van euro 100.000,-.

De Gemeente wil [redacted] de kans te geven zich in de komende periode verder te verbeteren, en om de afgesproken KPI's tijdens de Klanttevredenheidsonderzoek en Connectonderzoek van mei 2019 te behalen. De Gemeente gaat er vanuit dat de overige euro 50.000,- wordt geïnvesteerd om de dienstverlening aan de gemeente Amsterdam te professionaliseren. Uiterlijk in de tweede week van februari verwachten wij een verbeterplan voor de aankomende periode. Hiermee maken wij gebruik van de vastgestelde termijn beheersmaatregel van 3 maanden. De beheersmaatregelen worden getoetst op basis van de afgesproken KPI's, het Klanttevredenheidsonderzoek en Connectonderzoek in mei 2019. Op basis van de behaalde resultaten zal de Gemeente besluiten wel of geen verdere stappen te ondernemen. De Gemeente baseert zich hierbij ondere andere op art. 1.1. SLA, art 10 raamovereenkomst en art 12 Algemene Inkoopvoorwaarden Gemeente Amsterdam.

Hoogachtend,

[redacted]

[redacted]