Provincie Noord-Brabant

Bijlage B Vragenlijst prestatiemeten bij werk en opdracht - ON

Vragen over opdrachtgever, in te vullen door opdrachtnemer

Meerkeuze vragen: 11
Open vraag: 1

Projectgegevens	
Contractnr.	
Contractvorm	UAV-GC / RAW [KEUZE MAKEN]
Aanbestedingsvorm	
Projectnaam	

Opdrachtgever	
Organisatie	Provincie Noord-Brabant
Naam	
Functie	Projectmanager
E-mailadres	……@brabant.nl
Telefoonnummer	06-….
Datum	
Ondertekening voor akkoord	

Opdrachtnemer	
Organisatie	
Naam	
Functie	Projectmanager/projectleider
E-mailadres	
Telefoonnummer	06-….
Datum	
Ondertekening voor akkoord	

Ingevulde vragenlijst mailen naar projectmanager OG:
t.a.v. de heer/mevrouw ……

Bewaar de ingevulde vragenlijst in het projectdossier.

Inhoud

Inhoudsopgave

Bijlage B Vragenlijst prestatiemeten bij werk en opdracht - ON 1

Inhoud 2

1. Toelichting 3

1.1 Wat is het doel van deze vragenlijst? 3

1.2 Spelregels en aandachtspunten 3

1.3 Over deze vragenlijst: 5

2. Planmatig werken 6

1.1 Aspect: Beheersing (werk)plannen en planning 6

3. Deskundigheid 7

3.1 Aspect: Kennis en ervaring 7

3.2 Aspect: Beheersing van risico's 7

4. Samenwerking en communicatie 8

4.1 Aspect: Samenwerking ON-OG 8

4.2 Aspect: Omgaan met contractmutaties (ON) en scopewijzigingen (OG) 8

4.3 Aspect: Coördinatie (verschillende disciplines) 9

5. Veiligheid 10

5.1 Aspect: Omgang met veiligheid 10

5.2 Aspect: Communicatie over veiligheid 10

6. Omgeving 11

6.2 Aspect: Overlast 11

7. Kwaliteitsmanagement 12

7.1 Aspect: Gestelde kwaliteit 12

8. Afwijkingenregistratie 13

9. Open vraag 14

10. Conclusie 15

10.1 Prestatie-index 15

10.2 Aanbeveling/verbeterpunt 15

10.3 Voor akkoord ondertekenen 15

1. Toelichting

1.1 Wat is het doel van deze vragenlijst?

- Het hoofddoel van de Vragenlijst Prestatiemeten is om de samenwerking extra aandacht te geven met als einddoel het resultaat van de overeenkomst/contract te optimaliseren. Op basis van deze vragenlijst wordt de dialoog tussen de Provincie Noord-Brabant als Opdrachtgever met de Opdrachtnemer aangegaan ter bevordering de constructieve samenwerking.

- Hierbij wordt per aspect/onderdeel de **houding** en het **gedrag** van zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer op een transparante en eenduidige wijze tweezijdig gemeten op basis van:
  - Bijlage A Vragenlijst prestatiemeten bij Werkenopdracht - OG
  - Bijlage B Vragenlijst prestatiemeten bij Werkenopdracht - ON

1.2 Spelregels en aandachtspunten

Met deze op maat gemaakte vragenlijst en bijbehorende spelregels wil de Provincie Noord-Brabant met haar contractpartners tijdens uitvoeringsperiode van het project ervaringen opdoen met het prestatiemeten in het kader van samenwerking.

- De eerste meting vindt plaats 6 weken na aanvang van de opdracht.
- De navolgende metingen worden ca. 1 keer per maand (bijvoorbeeld tijdens voortgangsoverleggen) uitgevoerd.
- Het resultaat van de metingen wordt in het projectdossier vastgelegd.
- De metingen die tijdens de uitvoeringsperiode van het project worden verricht hebben geen consequenties voor de betrokkenen bij eventuele toekomstige opdrachten.
- Het is belangrijk dat beide partijen de vragen op dezelfde wijze interpreteren. Neem daarom van tevoren de vragenlijst met elkaar door.
- Per vraag op het desbetreffend aspect/onderdeel is slechts 1 antwoord mogelijk; omcirkel de letter en ken de daarbijbehorende score toe, o.a.:
- (a. Passief, b. Reactief, c. Actief, d. Pro-actief) van het antwoord dat van toepassing is, inclusief bijbehorende scores. op basis van de 4-puntenschaal.
- Hoe positiever dus de waardering, hoe hoger de score voor de prestatie.

Antwoord	Waardering, Houding & Gedrag	Prestatie/ Puntenscore
A.	Passief/ niet	1
B.	Reactief/ ten dele	4
C.	Actief/ volledig	7
D.	Proactief / meer dan volledig	10

- Om de kwaliteit van samenwerking op de verschillende aspecten wordt een **Prestatie-index** gehanteerd. Deze index geeft een beeld c.q. indicatie van de mate van houding en gedrag in het kader van de samenwerking tussen OG en ON. Op deze wijze kan de mate van samenwerking meetbaar worden gemaakt. De prestatie-index wordt als volgt bepaald:

- Alle afzonderlijke scores van de gestelde 11 vragen worden bij elkaar opgeteld en resulteert in een totale waarde, T-waarde; de maximaal te scoren T-waarde is 11 vragen * 10 punten = 110
- De Prestatie-index (PI, afgerond op 2 decimalen) is:

Totale waarde T-waarde
---------- = ----------
Maximale waarde 110

Maximaal te scoren PI = 110/110 = 1.

In onderstaande tabel is de Prestatie-index (met bandbreedte) gerelateerd met de waardering houding en gedrag in het kader van de samenwerking tussen OG en ON:

Behaalde puntenscore	Prestatie-index (PI met bandbreedte)	Waardering Houding & Gedrag
11 tot 44	0,10 - 0,40	Slecht
44 tot 77	0,40 - 0,70	Matig
77 tot 88	0,70 - 0,80	Goed
88 tot/met 110	0,80 - 1,00	Zeer goed (optimale samenwerking)

- Geef bij elk antwoord een onderbouwing: een toelichting op het antwoord of een concreet voorbeeld van getoond gedrag (of gebrek daaraan).

- Er zijn drie categorieën. Bij elke vraag dient de keuze te worden gemaakt wat van toepassing is:
  ALG: voor alle soorten contracten; altijd beantwoorden.
  UAV-GC: alleen te beantwoorden bij een UAV-GC-contract.
  RAW: alleen te beantwoorden bij een RAW-contract.

- De Vragenlijsten A en B dienen na vaststelling te worden ondertekend door (de vertegenwoordiger van) OG en ON.

1.3 Over deze vragenlijst:

- Deze op maat gemaakte Vragenlijst Prestatiemeten betreft het meten van de houding en het gedrag in de samenwerking tussen de Provincie Noord-Brabant als Opdrachtgever (OG) en de Opdrachtnemer (ON) tijdens de uitvoering van de onderhavige opdracht.

- Op basis van een set van vragen wordt de prestatie van de samenwerking tussen OG en ON gemeten op de onderstaande thema's:

  - Planmatig werken
  - Deskundigheid
  - Samenwerking en communicatie
  - Veiligheid
  - Omgeving
  - Kwaliteitsmanagement
  - Open vraag

- De genoemde aspecten en soorten vragen in deze vragenlijst is (grotendeels) gebaseerd op het landelijk systeem voor prestatiemeten (momenteel in ontwikkeling) en is het resultaat van de samenwerking tussen gemeenten, rijksoverheden, waterschappen, provincies, (vertegenwoordigers van) aannemers en ingenieursbureaus en het CROW.

Vragen en/of opmerkingen over deze vragenlijst?

Neem contact op met:

- Expertisecentrum Projectmanagement (contactpersoon): btran@brabant.nl
- Projectmanager (contactpersoon onderhavig project): .....@brabant.nl

2. Planmatig werken

1.1 Aspect: Beheersing (werk)plannen en planning

- ALG: 1. In hoeverre heeft de opdrachtgever (OG) zich gehouden aan de (werk)plannen en de planning?
  A. Passief: De OG heeft de plannen en/of planning niet of slechts beperkt nageleefd.
  B. Reactief: De OG heeft de plannen en/of planning slechts ten dele nageleefd en heeft pas actie genomen nadat de ON hiertoe heeft verzocht.
  C. Actief: De OG heeft de plannen en/of planning nageleefd en heeft actie genomen bij dreigende afwijkingen (bijv. via een melding d.m.v. een afwijkingsrapport of verzoek tot wijziging)
  D. Proactief: De OG anticipeerde op het naleven van de plannen en/of planning (bijsturend).

Antwoord	Houding	Score/ Prestatie
A.	Passief	1
B.	Reactief	4
C.	Actief	7
D.	Proactief	10
Onderbouwing 1: …… ……		

3. Deskundigheid

3.1 Aspect: Kennis en ervaring

- ALG: 2. In hoeverre heeft de OG medewerkers ingezet die geschikt waren voor het uitvoeren van het soort te verrichten taken?

A. Niet. OG heeft over het algemeen medewerkers ingezet die niet geschikt waren.
B. Ten dele. OG heeft slechts op onderdelen medewerkers ingezet die geschikt waren.
C. Volledig. OG heeft op alle onderdelen medewerkers ingezet die geschikt waren .
D. Meer dan volledig. OG heeft op alle onderdelen medewerkers ingezet die geschikt waren en op sommige onderdelen medewerkers die zeer geschikt waren.

Antwoord	Houding	Score/ Prestatie
A.	Niet	1
B.	Ten dele	4
C.	Volledig	7
D.	Meer dan volledig	10
Onderbouwing 2: …… ……		

3.2 Aspect: Beheersing van risico's

- ALG: 3. Op welke wijze gaf de OG invulling aan het beheersen van de risico's?

A. Passief: De OG hanteerde geen risicomanagementsysteem. OG herkende en benoemde geen kansen en risico's en nam, ook na aangeven, geen beheersmaatregelen.
B. Reactief: De OG hanteerde een risicomanagementsysteem. OG handelde hier slecht naar, herkende en benoemde zelf geen of nauwelijks kansen en/of risico's en nam, slechts na aangeven, beheersmaatregelen.
C. Actief: De OG hanteerde een risicomanagementsysteem. OG herkende en benoemde kansen of risico's en nam op eigen initiatief beheersmaatregelen.
D. Proactief: De OG hanteerde een risicomanagementsysteem. OG voorzag kansen of risico's en nam ruim van te voren op eigen initiatief beheersmaatregelen.

Antwoord	Houding	Score/ Prestatie
A.	Passief	1
B.	Reactief	4
C.	Actief	7
D.	Proactief	10
Onderbouwing 3: …… ……		

4. Samenwerking en communicatie

4.1 Aspect: Samenwerking ON-OG

- ALG: 4. Hoe heeft de ON de bijdrage van de OG aan de samenwerking, de afgelopen periode ervaren?
  A. Passief: De OG had geen of nauwelijks oog voor een goede samenwerkingsrelatie en behartigde alleen zijn eigen belangen. De houding vertoonde veel weerstand en/of oneerlijkheid.
  B. Reactief: De OG had niet altijd oog voor een goede samenwerkingsrelatie. De samenwerking was moeizaam en koste veel energie. De houding was stug en haperend. Soms was er sprake van tegenwerking.
  C. Actief: De OG had oog voor een goede samenwerkingsrelatie. De samenwerking verliep normaal. De houding was open en eerlijk.
  D. Proactief: De OG had ruimschoots oog voor een professionele samenwerkingsrelatie, en elkaars belangen. ON en OGvoelden zich verantwoordelijk voor elkaars belangen. De samenwerking was als vanzelf. De houding meedenkend en ontzorgend.

Antwoord	Houding	Score/ Prestatie
A.	Passief	1
B.	Reactief	4
C.	Actief	7
D.	Proactief	10
Onderbouwing 4: …… ……		

4.2 Aspect: Omgaan met contractmutaties (ON) en scopewijzigingen (OG)

- UAV-GC: 5. Hoe handelde de OG bij het doorvoeren van (voorgenomen) contractmutaties en scopewijzigingen ten aanzien van de aspecten tijd, geld en kwaliteit?
  A. Passief: De OG behartigde (vrijwel) alleen het eigen belang en stond niet open voor de belangen van de ON.
  B. Reactief: De OG stelde eigen belang voorop maar stond wel open voor de belangen van de ON.
  C. Actief: De OG bracht de belangen van ON en OG met elkaar in evenwicht.
  D. Proactief: De OG maakte bij tegenstrijdigheden een juiste weging (meedenkend) en verplaatste zich in en handelde in de belangen van de ON.

- RAW: 5. Hoe handelde de OG bij het doorvoeren van (voorgenomen) contractmutaties en scopewijzigingen?
  A. Passief: De OG behartigde (vrijwel) alleen het eigen belang en stond niet open voor de belangen van de ON.
  B. Reactief: De OG stelde eigen belang voorop maar stond wel open voor de belangen van de ON.
  C. Actief: De OG bracht de belangen van ON en OG met elkaar in evenwicht.

D. Proactief: De OG maakte bij tegenstrijdigheden een juiste weging (meedenkend) en verplaatste zich in en handelde in de belangen van de ON.

Antwoord	Houding	Score/ Prestatie
A.	Passief	1
B.	Reactief	4
C.	Actief	7
D.	Proactief	10
Onderbouwing 5: …… ……		

4.3 Aspect: Coördinatie (verschillende disciplines)

- ALG: 6. Hoe coördineerde de OG zijn eigen werkzaamheden met de werkzaamheden van andere disciplines?
  - A. Passief: De OG coördineerde niet. OG behartigde (vrijwel) alleen het eigen belang en stond niet open voor de belangen van de andere disciplines.
  - B. Reactief: De OG coördineerde slechts ten dele. OG stelde zijn eigen belang voorop maar stond wel open voor de belangen van de andere disciplines.
  - C. Actief: De OG coördineerde goed. De OG bracht de belangen van de andere disciplines met zijn eigen belang in evenwicht.
  - D. Proactief: De OG had de coördinatie uitstekend in de hand. De OG maakte bij tegenstrijdigheden een juiste weging (meedenkend), verplaatste zich in en handelde in de belangen in de van de andere disciplines.

Antwoord	Houding	Score/ Prestatie
A.	Passief	1
B.	Reactief	4
C.	Actief	7
D.	Proactief	10
Onderbouwing 6: …… ……		

5. Veiligheid

5.1 Aspect: Omgang met veiligheid

- ALG: 7. Hoe is OG omgegaan met veiligheid?

A. Passief: OG nam veiligheid niet mee in zijn projectmanagement.
B. Reactief: OG voldeed formeel aan zijn wettelijke verplichtingen. Afstemming met ON vond nauwelijks plaats.
C. Actief: OG inventariseerde de veiligheidsrisico's systematisch en beheerste deze in de (V&G) plannen. Veiligheid stond op de agenda van overleggen met de ON.
D. Proactief: OG maakte veiligheid integraal onderdeel van het proces van risicomanagement. Veiligheid is geïntegreerd in projectmanagementplan en werkplannen.

Antwoord	Houding	Score/ Prestatie
A.	Passief	1
B.	Reactief	4
C.	Actief	7
D.	Proactief	10
Onderbouwing 7: …… ……		

5.2 Aspect: Communicatie over veiligheid

- ALG: 8. Hoe heeft de OG de communicatie over de veiligheid verzorgd?

A. Passief: OG heeft niet over de veiligheid gecommuniceerd.
B. Reactief: OG heeft pas over veiligheid gecommuniceerd nadat ON hierom gevraagd heeft.
C. Actief: OG heeft vanuit zichzelf over de veiligheid gecommuniceerd door dit als vast agendapunt op alle overleggen met ON mee te nemen.
D. Proactief: OG draagt, vanuit zichzelf voorafgaand aan het overleg met ON, te bespreken veiligheidsonderwerpen ter voorbereiding aan.

Antwoord	Houding	Score/ Prestatie
A.	Passief	1
B.	Reactief	4
C.	Actief	7
D.	Proactief	10
Onderbouwing 8: …… ……		

6. Omgeving

6.2 Aspect: Overlast

- UAV-GC: 9. Op welke wijze beperkte de OG de overlast voor de omgeving (bijvoorbeeld geluid, stof, losliggende materialen, trillingen etc.)?
  - A. Passief: De OG had geen of nauwelijks aandacht voor de omgeving en trof geen maatregelen ter voorkoming van overlast.
  - B. Reactief: De OG had slechts beperkt aandacht voor de omgeving en trof op eigen initiatief onvoldoende maatregelen ter voorkoming va n overlast.
  - C. Actief: De OG had aandacht voor de omgeving en nam op eigen initiatief maatregelen ter voorkoming van overlast.
  - D. Proactief: De OG had ruim aandacht voor de omgeving. OG anticipeerde ten aanzien van de overlast voor de omgeving .
- RAW: 9. Op welke wijze beperkte de OG de overlast voor de omgeving?

A. Passief: De OG had geen of nauwelijks aandacht voor de omgeving en trof geen maatregelen ter voorkoming van overlast.
B. Reactief: De OG had slechts beperkt aandacht voor de omgeving en trof op eigen initiatief onvoldoende maatregelen ter voorkoming va n overlast.
C. Actief: De OG had aandacht voor de omgeving en nam op eigen initiatief maatregelen ter voorkoming van overlast.
D. Proactief: De OG had ruim aandacht voor de omgeving. OG anticipeerde ten aanzien van de overlast voor de omgeving .

Antwoord	Houding	Score/ Prestatie
A.	Passief	1
B.	Reactief	4
C.	Actief	7
D.	Proactief	10
Onderbouwing 9: …… ……		

7. Kwaliteitsmanagement

7.1 Aspect: Gestelde kwaliteit

- ALG: 10. Hoe kan houding en gedrag van de OG in de achterliggende periode tijdens de contractbeheersing het best worden omschreven?
  Deze vraag is gericht op de wijze waarop de OG in de achterliggende periode invulling heeft gegeven aan beheersing op afstand en risicogestuurd toetsen.

A. Passief: De OG voerde ad-hoc toetsen uit, kon deze niet met risico's onderbouwen en bleef vooral op productniveau of incidenten focussen waardoor een verkeerde afspiegeling van de werkelijkheid is ontstaan. De OG handelde tevens vanuit een traditionele, dicterende rol.
B. Reactief: De OG voerde een enkele toets ad hoc uit, maar kon de meerderheid van toetsen met het risicodossier onderbouwen. Af en toe werd te zeer op productniveau of incidenten gefocust.
C. Actief: De OG heeft een adequate mix van toetsen toegepast en kon deze met het risicodossier onderbouwen.
D. Proactief: De OG heeft een goede mix van toetsen toegepast en kon deze met het risicodossier onderbouwen. De toetsresultaten van de opdrachtgever waren goed bruikbaar voor de continue verbetering van de ON.

Antwoord	Houding	Score/ Prestatie
A.	Passief	1
B.	Reactief	4
C.	Actief	7
D.	Proactief	10
Onderbouwing 10: …… ……		

8. Afwijkingenregistratie

- ALG: 11. Hoe kan het proces van de contractbeheersing van de OG in de achterliggende periode het best worden omschreven?
  Deze vraag is gericht op de wijze waarop de OG in de achterliggende periode invulling heeft gegeven aan de kwaliteit van de toetsen en de afhandeling van prestatieverklaringen en betalingen.

A. Passief: De toetsen die door de OG zijn uitgevoerd waren van onvoldoende kwaliteit (onvoldoende voorbereiding of auditexpertise) en/of prestatieverklaringen of betalingen zijn te laat verwerkt.
B. Reactief: De toetsen die door de OG zijn uitgevoerd waren van onvoldoende kwaliteit (onvoldoende voorbereiding of auditexpertise). Dit heeft echter ni et voor een te late verwerking van prestatieverklaringen of betalingen geleidt.
C. Actief: De toetsen die door de OG zijn uitgevoerd waren van voldoende kwaliteit. Daarnaast zijn prestatieverklaringen en betaling op tijd verwerkt.
D. Proactief: De toetsen die door de OG zijn uitgevoerd waren van goede kwaliteit. Daarnaast zijn prestatieverklaringen en betaling op tijd verwerkt. De OG communiceerde op een proactieve wijze over het proces van contractbeheersing en koppelde bevindingen uit toetsen op tijd terug.

Antwoord	Houding	Score/ Prestatie
A.	Passief	1
B.	Reactief	4
C.	Actief	7
D.	Proactief	10
Onderbouwing 11: …… ……		

9. Open vraag

- ALG: 12 Wat zijn vanuit uw rol de belangrijkste aspecten over houding en gedrag in de achterliggende periode?
  Deze facultatieve open vraag is bedoeld om aspecten over houding en gedrag die niet of onvoldoende in de vragenlijst naar voren komen te benoemen. Er wordt geen score aan deze vraag toegekend.

Onderbouwing 12: ....

10. Conclusie

10.1 Prestatie-index

De kwaliteit is gemeten a.d.h.v. de 11 vragen op de 6 aspecten, waarbij een Prestatie-index (PI) is berekend als volgt.
De gescoorde totale waarde:

T-waarde = Σ{ score vraag 1 t/m 11} = …+…+…+……= …… punten

PI $_{periode}$ = T-waarde /110 = …….

Deze index geeft een beeld c.q. indicatie van de mate van houding en gedrag in het kader van de samenwerking tussen OG en ON volgens onderstaand tabel.

Behaalde puntenscore	Prestatie-index (PI met bandbreedte)	Waardering, Houding & Gedrag
11 tot 44	0,10 – 0,40	Slecht
44 tot 77	0,40 – 0,70	Matig
77 tot 88	0,70 – 0,80	Goed
88 tot/met 110	0,80 – 1,00	Zeer goed (optimale samenwerking)

De kwaliteit van onderlinge samenwerking tussen het projectteam OG en projectteam ON is in de afgelopen periode (maand/jaar – maand/jaar) als: slecht/matig/goed/zeer goed [KEUZE MAKEN] aan te merken.

10.2 Aanbeveling/verbeterpunt

Het streven is om bij de volgende prestatiemeting de PI –waarde te verhogen naar: ……..
Dit is te realiseren door de focus te leggen op de aspecten ……
Etc.

10.3 Voor akkoord ondertekenen

Namens de Opdrachtgever,	Namens de Opdrachtnemer,
Naam:	Naam:
Functie:	Functie:
Datum:	Datum: