

Handleiding beoordeling door leverancier

Dienstenovereenkomst visinventarisaties 2020-2025

Deze toelichting kan gebruikt worden bij het invullen van een HDSR beoordeling in het kader van een evaluatie onder de overeenkomst dienstenovereenkomst visinventarisaties 2020-2025. Het doel van deze toelichting is het bevorderen van een objectieve beoordeling, “gelijke monniken, gelijke kappen”.

Wij willen als Hoogheemraadschap Stichtse Rijnlanden leren van de feedback en ons steeds verbeteren als opdrachtgever.

De scores die gegeven kunnen worden zijn “zeer goed”, “goed”, “matig” en “slecht”. Een vertaling van deze scores zou als volgt gegeven kunnen worden:

Zeer goed = 10: de uitvraag van de opdracht was kwalitatief boven gemiddeld. Er zijn geen verbeterpunten.

Goed = 8: de uitvraag van de opdracht was kwalitatief wat we er op grond van de overeenkomst van de leverancier mochten verwachten. Er zijn nog wel enkele, kleine verbeterpunten.

Matig = 4: de uitvraag van de opdracht voldeed op punten niet aan wat we op grond van de overeenkomst van de leverancier mochten verwachten. Er zijn meerdere, belangrijke verbeterpunten voor de leverancier.

Slecht = 2: de uitvraag van de opdracht was kwalitatief ondermaats. Er is een groot aantal verbeterpunten.

N.v.t. = 0: niet van toepassing.

Onderstaande mogelijke vragen kunnen helpen c.q. geven richting bij het invullen van de beoordeling. Denk er ook aan de antwoorden die u op onderstaande vragen geeft, te gebruiken voor het invullen van de kolom “toelichting” op het beoordelingsformulier¹. Eigen vragen en opmerkingen zijn welkom!

Afhankelijk van de aard en de omvang van het project worden er tussentijdse evaluaties uitgevoerd. Deze tussentijdse evaluaties zijn niet verplicht, maar kunnen uiteraard wel bijdragen aan een goede werking van het systeem van beoordelingen. Indien wenselijk of noodzakelijk spreken partijen elkaar tussentijds aan op ieder prestatie.

In de spelregels, die we zijn overeengekomen, is bepaald dat de eindevaluatie wordt uitgevoerd door de (inhoudelijk betrokken) projectleider en de contractbeheerder.

De contractbeheerder is bij de eindevaluatie aanwezig om de objectiviteit van de beoordelingen te borgen.

¹ Het bestaande beoordelingsformulier is ontworpen voor de beoordeling door de waterschappen. Onderstaande vragen komen in een aantal gevallen niet overeen met de teksten op het formulier. Hierbij zijn de vragen voor u belangrijker dan de indeling in het formulier. Het formulier voor de leverancier om de opdrachtgever te beoordelen is nog bewerking.

Handleiding beoordeling door leverancier

Contractniveau - Algemeen

Prestatie-indicator kwaliteit

Hoe beoordeelt u de kennis van HDSR van de relevante markt?

- Beschikt HDSR over voldoende kennis om te fungeren als volwaardig sparringpartner?
- Weet HDSR wat men nodig heeft?
- Heeft HDSR kennis van de marktontwikkelingen?
- Haakt HDSR voldoende in op verschuivingen in de markt?
- Staat HDSR open voor vernieuwing?
- Volgt HDSR wijzigingen in de markt?

Prestatie-indicator service

Hoe beoordeelt u: de bereikbaarheid van HDSR?

- Is de opdrachtgever goed bereikbaar zowel telefonisch als per mail.
- Is de reactietermijn van de opdrachtgever voldoende?

Hoe beoordeelt u de klantvriendelijkheid van HDSR?

- Behandelen medewerkers u vriendelijk, behulpzaam en staan ze u correct te woord?

Prestatie-indicator proces

Hoe beoordeelt u: het proces?

- Zijn er veel wijzigingen ten opzichte van de uitvraag? Waar zijn deze aan te wijzen?
- Worden wijzigingen op de afgesproken wijze gecommuniceerd?

Hoe beoordeelt u de continuïteit van de opdracht?

- Is er tijdens de uitvoering van de opdracht oponthoud opgetreden door toedoen van HDSR?
- Worden gegevens / informatie / documentatie tijdig aangeleverd?
- Worden alle afspraken nagekomen?
- Hoe is de pro activiteit en samenwerking qua houding van de medewerkers van HDSR?
- Zijn de overleggen die in het kader van de opdracht worden gehouden constructief?

Hoe beoordeelt u het initiatief om de samenwerking te stimuleren?

- Wat heeft opdrachtgever gedaan om de samenwerking te verbeteren?
- Wat is er gedaan om de samenwerking gedurende de looptijd van de opdracht te monitoren?

Hoe beoordeelt u de manier waarop wordt omgegaan met wijzigingen en aanvullende opdrachten?

- Zijn de wijzigingen helder?
- Werden de wijzigingen tijdig doorgegeven?
- Werd er bij de wijzigingen voldoende rekening gehouden met de belangen van u als opdrachtnemer?

Hoe beoordeelt u het oplossingsgericht denken en tijdig signaleren van problemen?

- Heeft opdrachtgever het probleem tijdig signaleerd?

Handleiding beoordeling door leverancier

- Kwam opdrachtgever bij het signaleren van een probleem ook direct met een oplossing of bleef het bij het constateren van het probleem?

Hoe beoordeelt u het bijsturen op basis van klachten?

- Pakt de opdrachtgever het klachtenproces correct op?
- Is de opdrachtgever in staat klachten op juiste wijze te onderscheiden?
- Is de opdrachtgever hierin ontvankelijk?
- Worden klachten op correcte wijze door Opdrachtgever afgehandeld? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de snelheid van afhandelen, de terugkoppeling na een klacht, maatregelen om vergelijkbare klachten voor de toekomst te voorkomen.

Prestatie-indicator SROI

Hoe beoordeelt u het Social Return beleid van HDSR?

- Hoe vindt u de sturing van HDSR t.a.v. het Social Return beleid?
- Geeft de contractmanager voldoende sturing?