

Handleiding leveranciersbeoordeling

Dienstenovereenkomst visinventarisaties 2020-2025

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

Scores

De scores die aan de leverancier 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 uitvoering van de opdracht was kwalitatief boven gemiddeld. Er zijn geen verbeterpunten.

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

Matig = 4 de uitvoering 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 uitvoering van de opdracht was kwalitatief ondermaats. Er is een groot aantal verbeterpunten.

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

Het gemiddelde van alle onderdelen in de beoordeling is vervolgens de cijfermatige eindscore, waarbij tussen **8.6 - 10** leidt tot een eindoordeel **zeer goed**,

Tussen **6.0 – 8.5** leidt tot een eindoordeel **goed**,

tussen **4.0 – 5.9** leidt tot een eindoordeel **matig**,

tussen **2.0 – 3.9** leidt tot een eindoordeel **slecht**.

Lager dan 2 kan niet gescoord worden.

Onderstaande mogelijke vragen kunnen helpen bij het invullen van de leveranciersbeoordeling. Denk er ook aan de antwoorden, die je op onderstaande vragen geeft, te gebruiken voor het invullen van de kolom “toelichting” op het leveranciersbeoordelingsformulier.

Evaluaties

Afhankelijk van de aard en de omvang van de raamovereenkomst worden er tussentijdse evaluaties uitgevoerd. Deze tussentijdse evaluaties zijn niet verplicht, maar kunnen uiteraard wel bijdragen aan een goede werking van het systeem van leveranciersbeoordelingen. De tussentijdse evaluaties worden uitgevoerd door de (inhoudelijk betrokken) projectleider (en besproken met de leverancier). In de spelregels, die we met de leveranciers zijn overeengekomen, is bepaald dat de eindevaluatie wordt uitgevoerd door de (inhoudelijk betrokken) projectleider en de contractbeheerder. Indien gewenst of noodzakelijk, spreken partijen elkaar tussentijds aan op ieders prestatie.

Handleiding leveranciersbeoordeling

Het formulier voor de leveranciersbeoordeling wordt voorafgaand aan de eindevaluatie met de contractbeheerder besproken.

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

Deel A - Algemeen

Prestatie-indicator kwaliteit

Hoe beoordeel je: het geleverde ten opzichte van contractafspraken?

- Helderheid van de aanbieding: zijn er interpretatieverschillen aan het licht gekomen tijdens de uitvoering?
- Zo ja, waardoor zijn deze verschillen ontstaan?
- Zijn de ontstane verschillen naar tevredenheid van beide partijen opgelost?
- Deed Opdrachtnemer uit zichzelf wat van hem verwacht werd op basis van de overeenkomst, of moest hij aangespoord worden tot de juiste prestaties?

Hoe is het gesteld met de continuïteit van de kwaliteit?

- Was de betrokkenheid van het team van Opdrachtnemer richting het einde van de opdracht hetzelfde als aan het begin van de opdracht?
- Worden de KPI's gehaald zoals aangeboden bij de kwalitatieve gunningscriteria van de inschrijving?
- Heeft leverancier een verbeter slag gemaakt in de wijze waarop de uitvoering van de werkzaamheden? Waar blijkt dat uit? Als er geen verbeter slag is gemaakt: was een dergelijke verbeter slag niet nodig? Waarom niet?

Hoe is de vakkennis van de leverancier?

- Blijkt de vakkennis uit de invulling van de opdracht?
- Worden de KPI's gehaald zoals aangeboden met de gunningscriteria?
- Is de leverancier tijdens de uitvoering een volwaardige sparringpartner? Denkt hij mee vanuit het perspectief van de Opdrachtgever?

Prestatie-indicator service

Hoe beoordeel je: de bereikbaarheid van de leverancier?

- Welke contractuele afspraken zijn hierover gemaakt? Voldoet de leverancier daar aan?
- Is er sprake van een betere bereikbaarheid dan contractueel overeengekomen (en waar blijkt dat uit)?
- Indien er geen responstijden zijn overeengekomen: is de reactietermijn van leverancier voldoende?

Hoe is de klantvriendelijkheid van de leverancier?

- Stelde de leverancier zich behulpzaam op? Waaruit blijkt dat?
- Doet de leverancier wat hij heeft beloofd, meer dan dat of minder dan dat?
- Vinden hieromtrent veel discussies plaats?

Prestatie-indicator proces(informatie)

Uitvoeringsinformatie en planning

- Wordt informatie over de uitvoering van de opdracht tijdig en correct aangeleverd?
- Wordt de planning nageleefd zoals afgesproken?
- Worden er tijdig wijzigingen in de planning doorgegeven indien van toepassing?

Handleiding leveranciersbeoordeling

Prestatie-indicator prijs en facturering

- Hoe wordt omgegaan met prijsindexering, indien van toepassing?
- Wordt er tijdig gefactureerd?
- Voldoet de factuur aan de afspraken in de overeenkomst (correctheid)?
- Is er over eventuele afwijkingen van de factuur vooraf overleg geweest?

Deel B – Leverancier specifiek

(Nader in te vullen met aspecten, die hiervoor nog niet aan de orde zijn geweest.)

Dit betreft beoordeling van de invulling van de gunningscriteria, zoals gesteld in het inkoop- of aanbestedingsproces.

Deel C - Verbeterplan

(Dit plan dient te worden opgesteld door de leverancier zelf, naar aanleiding van het beoordelingsgesprek en dient zoveel mogelijk SMART gemaakt te worden.)

Aanvullingen

(Hieronder staan nog andere mogelijke vragen die indien gewenst in bovenstaande onderdelen ingepast kunnen worden.)

Wat kan er verbeteren aan de houding van opdrachtnemer? Als er niks verbeterd kan worden: wat was er zo goed aan de houding van opdrachtnemer?

Zijn de verwachtingen in het kader van de samenwerking ten opzichte van elkaar vooraf besproken?

Oplossingsgericht denken en tijdig signaleren van problemen

- Was de opdrachtnemer proactief in het signaleren van problemen?
- Kwam opdrachtnemer bij het signaleren van een probleem ook direct met een oplossing of bleef het bij het constateren van het probleem?

Initiatief nemen om de samenwerking te stimuleren

- Wat heeft opdrachtnemer gedaan om de samenwerking te verbeteren?
- Waren de juiste personen vanuit opdrachtnemer aanwezig bij (informele) activiteiten?
- Wat is er gedaan om de samenwerking gedurende de looptijd van de opdracht te monitoren?
- Is er vooraf een escalatiemodel opgesteld en zo ja, hoe werkte dit?

Bijsturing op basis van klachten

- Neemt Opdrachtnemer alle klachten serieus?
- Worden klachten op correcte wijze door Opdrachtnemer afgehandeld? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de snelheid van afhandelen, de terugkoppeling na een klacht, maatregelen om vergelijkbare klachten voor de toekomst te voorkomen.

Flexibiliteit

Handleiding leveranciersbeoordeling

- Hoe wordt omgegaan met wijzigingen c.q. aanvullende opdrachten?
- Is Opdrachtnemer in staat aanvullende werkzaamheden op eenvoudige wijze op te nemen tijdens de realisatie?
- In die gevallen dat er sprake is van noodzakelijke aanvullende werkzaamheden als gevolg van onvoorziene omstandigheden: denkt Opdrachtnemer proactief mee over mogelijke oplossingen?