

Vragenlijst Diensten

ALGEMENE TOELICHTING

Past Performance/Prestatiemeten vraagt van opdrachtnemer (ON) en opdrachtgever (OG) voorbereiding. De basis van de beoordelingen zijn de afspraken verwoord in de overeenkomst (contract, opdracht of plan van aanpak). De beoordeling gaat over het proces en betreft Houding en AANTOONBAAR Gedrag.

Daarom wordt voor Past Performancegesprekken aangenomen dat de contractstukken van de OG goed zijn. Eventuele fouten in deze stukken worden in projectvergaderingen of werkoverleggen aan de orde gesteld. Bij Past Performance gaat het om de vraag 'hoe is de ON omgegaan met wijzigingen etc.'

Hetzelfde geldt voor de documenten die de ON indient. Er wordt uitgegaan dat deze documenten tijdig beschikbaar, betrouwbaar en compleet zijn. Als hier niet aan voldaan is, wordt dit besproken in de projectvergaderingen of werkoverleggen. Bij Past Performance gaat het om de vraag 'hoe gaat de ON om met ...'

Past Performance maakt gebruik van vragen en de antwoorden die voor meerdere contractvormen toepasbaar zijn. De gedachte achter de vraag is beschreven in de toelichting. Het gaat bij de vragen ook om op welke wijze de OG en de ON met elkaar de dialoog voeren.

Een goede past performance beoordeling/prestatiemeting is onderbouwd a.d.h.v. van aantoonbare en deugdelijke procesdocumenten/-communicatie. Denk hierbij aan projectverslagen, voortgangsrapportages, aanwijzingen, constatering, etc.

De nummering van de vragen is afgeleid van de vragenlijst Werken.

[Op de website staat \(in de handreiking\) een duidelijke uitleg hoe PP werkt.](#)

PLANMATIG WERKEN

Bespreek samen tijdens de Projectstart wat onder planmatig werken wordt verstaan en wat je van de ander op dit aspect verwacht en leg deze afspraak schriftelijk vast.

Afhankelijk van de OG, het type contract en de aard van het project kunnen die afspraken betrekking hebben op: projectplannen, planning, project(management)plan en/of kwaliteits(management)plan, V&G plan, EMVI-plan, communicatieplannen.

Uitgangspunt is dat er een goed en doordacht plan(ning) met de gevraagde kwaliteit is ingediend. Het tijdig beschikken over de planning en plannen is belangrijk voor het communiceren met de interne en externe belanghebbenden en voor het tijdig kunnen treffen van maatregelen.

Aanleveren (project)plannen en planning

Deze vraag is gericht op de accuratesse waarmee de ON zijn planning en projectplannen aanlevert, zowel in de startfase van het project, als tijdens de gehele doorloop van het project.

De uitwerking en doordachtheid van de (project)plannen en/of planning worden behandeld onder kopje 'Deskundigheid'.

In het antwoord staat de term "ruim voor". Hier is niet van te voren te voorspellen wat (welke risico's van welke aard) zich voordoet en welke termijnen daarbij van toepassing zijn. Met andere woorden, de invulling van "ruim voor" is situatie- en risico bepaald.

1. Op welke wijze leverde de ON de (project)plannen en/of planning aan?

Passief: De (project)plannen en/of planning waren niet beschikbaar.

Reactief: De (project)plannen en/of planning waren na de daarvoor gestelde termijn beschikbaar en daarover is pas na aandringen van de OG op gereageerd.

Actief: De (project)plannen en/of planning waren binnen de daarvoor gestelde termijn beschikbaar.

Proactief: De (project)plannen en/of planning waren minimaal ruim voor de daarvoor gestelde de daarvoor gestelde termijn beschikbaar.

Beheersing (project)plannen en planning

2. In hoeverre heeft de ON zich gehouden aan de (project)plannen en de planning?

- Passief: De ON heeft de plannen en/of planning niet of nauwelijks nageleefd.
- Reactief: De ON heeft de plannen en/of planning slechts ten dele nageleefd en heeft pas actie genomen nadat de OG hiertoe heeft verzocht.
- Actief: De ON heeft de plannen en/of planning nageleefd, signaleert dreigende afwijkingen en doet voorstellen voor het nemen van actie.
- Proactief: De ON anticipeerde op resp. ontzorgde de OG met betrekking tot het naleven van de plannen en/of planning (bijsturend).

Voortgangsinformatie (formeel en informeel)

Vraag 3 gaat in op inzicht op en de communicatie over het daadwerkelijk verloop van het project, zodat het mogelijk is voor contractpartners om maatregelen te nemen. Het belang van de vraag ligt voor de OG in het tijdig kunnen communiceren met haar interne OG, bestuur en alle belanghebbenden in het project, is essentiële informatie in het communicatietraject.

In het antwoord staat de term "ruim van te voren". Hier is niet van te voren te voorspellen wat (welke risico's van welke aard) zich voordoet en welke termijnen daarbij van toepassing zijn. Met andere woorden, de invulling van "ruim van te voren" is situatie- en risico bepaald.

3. In welke mate hield ON de OG op de hoogte van de voortgang?

- Passief: De ON bracht de OG niet of nauwelijks op de hoogte van de voortgang van het project, inclusief eventuele afwijkingen.
- Reactief: De ON bracht de OG onvolledig op de hoogte van de voortgang van het project, inclusief eventuele afwijkingen .
- Actief: De ON bracht de OG voldoende op de hoogte van de voortgang van het project, inclusief eventuele afwijkingen.
- Proactief: De ON bracht de OG ruim van te voren goed op de hoogte van de voortgang van het project, inclusief eventuele afwijkingen. De ON anticipeerde resp. ontzorgde de OG ten aanzien van de tijdigheid en volledigheid van de voortgangsinformatie.

DESKUNDIGHEID

Dit onderdeel is gericht op de mate waarop de ON zijn technische kennis en ervaring voldoende en op een juiste wijze inzet om aan de gestelde eisen te kunnen voldoen.

Kennis en ervaring

4. In hoeverre heeft de ON medewerkers ingezet die geschikt waren voor het uitvoeren van het soort te verrichten taken?

- Passief: De ON bracht niet de noodzakelijke kennis en ervaring in. De ON was herhaaldelijk onbekend met of miste ervaring betreffende het werkgebied en toonde dat het eisen vanuit raakvlakken met of invloeden op andere terreinen onvoldoende beheerst.
- Reactief: De ON bracht moeizaam de noodzakelijke kennis en ervaring in. De ON beheerste het werkgebied redelijk tot voldoende, maar was herhaaldelijk onbekend met eisen vanuit raakvlakken met of invloeden op andere terreinen.
- Actief: De ON bracht de noodzakelijke kennis en ervaring in. De ON beheerste het werkgebied voldoende en was bekend met eisen vanuit raakvlakken met en invloeden op andere terreinen.
- Proactief: De ON bracht zodanige kennis en ervaring in dat daardoor meerwaarde werd gecreëerd. De ON gaf regelmatig blijk van grote hoeveelheid kennis en ervaring betreffende het werkgebied en beheerst ook eisen vanuit raakvlakken met of invloeden op andere terreinen.

Beheersing van risico's

Deze vraag is gericht op het beoordelen van de wijze waarop de ON in het project met risico's is omgegaan en daarmee de OG heeft ontzorgd.

5. Op welke wijze gaf de ON invulling aan het beheersen van de risico's?

- Passief: De ON herkende en benoemde geen kansen of risico's en nam, ook na aangeven, geen beheersmaatregelen.
- Reactief: De ON herkende en benoemde zelf geen of nauwelijks kansen en/of risico's en nam, slechts na aangeven, beheersmaatregelen.
- Actief: De ON herkende en benoemde kansen en/of risico's en nam op eigen initiatief beheersmaatregelen.
- Proactief: De ON herkende en benoemde systematisch kansen en/of risico's, ook die van de OG, en organiseerde zijn werkzaamheden zo dat er nauwelijks risico's optraden en/of nam tijdig op eigen initiatief beheersmaatregelen.

KWALITEITSMANAGEMENT

Gestelde kwaliteit

8. Op welke wijze realiseerde de ON in het project de gestelde kwaliteit?

- Passief: De ON voerde de werkzaamheden uit, maar heeft die niet gecontroleerd. Hij kon niet aantonen dat hij aan de eisen uit het contract of opdracht heeft voldaan.
- Reactief: De ON voerde de werkzaamheden uit met herstelwerkzaamheden, maar heeft die onvoldoende gecontroleerd. Hij kon onvoldoende aantonen dat hij aan de eisen uit het contract of opdracht heeft voldaan.
- Actief: De ON voerde de werkzaamheden met herstelwerkzaamheden uit en heeft die goed gecontroleerd. Hij kon aantonen dat hij aan de eisen uit het contract of opdracht heeft voldaan.
- Proactief: De ON voerde de werkzaamheden uit, waarbij herstelwerkzaamheden een uitzondering waren. Hij heeft die goed gecontroleerd. De ON kon aantonen dat hij aan de eisen uit het contract of opdracht heeft voldaan.

DOCUMENTATIE

Documentatie en registratie

Het onderdeel 'documentatie' is toegevoegd om het belang te benadrukken van het tijdig vastleggen van documentatie van de uitgevoerde werkzaamheden – denk aan het versiebeheer van ontwerpen, (deel)plannen en berekeningen en/of de verwerking van onderzoeksresultaten. De kwaliteit van documentatie valt onder vraag 8 (de aangeboden documentatie moet wel aan de eisen van het contract voldoen). Op die manier is gewaarborgd dat de OG tijdig beschikt over juiste en actuele basisinformatie voor komende werkzaamheden.

In het antwoord staat de term "ruim voor". Hier is niet van te voren te voorspellen wat (welke risico's van welke aard) zich voordoet en welke termijnen daarbij van toepassing zijn. Met andere woorden, de invulling van "ruim voor" is situatie- en risico bepaald.

9. Op welke wijze heeft de ON documentatie van de uitgevoerde werkzaamheden aan de OG voorgelegd?

- Passief: De ON heeft de documentatie en registratie van de uitgevoerde werkzaamheden niet voorgelegd aan de OG.
- Reactief: De ON heeft de documentatie en registratie van de uitgevoerde werkzaamheden buiten de daarvoor in het contract of de opdracht gestelde termijn voorgelegd aan de OG en heeft hierover nauwelijks overleg gevoerd met de OG.
- Actief: De ON heeft de documentatie en registratie van de uitgevoerde werkzaamheden binnen de daarvoor in het contract of de opdracht gestelde termijn voorgelegd aan de OG.
- Proactief: De ON heeft de documentatie en registratie van de uitgevoerde werkzaamheden op eigen initiatief ruim voor de in het contract of de opdracht gestelde termijn voorgelegd aan (en afgestemd met) de OG.

SAMENWERKING EN COMMUNICATIE

In de vraag over samenwerking OG en ON staan gedragsaspecten benoemd, die duiden hoe OG en ON met elkaar omgaan. In de Projectstart worden afspraken gemaakt over de samenwerking. Hoewel de begrippen een subjectief element in zich hebben, zijn ze wel in het algemeen te duiden, benoembaar en herkenbaar.

Omgaan met contractwijzigingen en scopewijzigingen

Deze vraag is gericht op de wijze waarop de ON heeft gecommuniceerd over (voorgenomen) wijzigingen en hierbij heeft meegedacht over de belangen van OG. Wijziging kunnen zijn: scopewijzigingen, veranderingen in de procesaanpak, contractuele aanpassingen, planningswijzigingen. Kortom wijzigingen die impact kunnen hebben en conflict kunnen opleveren tussen OG en ON, denk daarbij aan de aspecten tijd, geld en kwaliteit. Tegenstrijdigheden zijn er altijd en wijzigingen op het contract treden altijd op. De zakelijke kanten van de wijzigingen worden behandeld in projectbesprekingen, etc. Hier gaat het om de vraag hoe de ON omgaat met de wijzigingen.

13. Hoe handelde de ON bij het doorvoeren van door OG (voorgenomen) wijzigingen?

- Passief: De ON behartigde (vrijwel) alleen het eigen belang.
- Reactief: De ON stelde eigen belang voorop en stond nauwelijks open voor de belangen van de OG.
- Actief: De ON stond open voor de belangen van de OG, en bracht de consequenties van de wijziging voor de OG in beeld. De ON waarschuwde de OG tijdig zodat de OG de juiste maatregelen kon nemen.
- Proactief: De ON vertoonde bij tegenstrijdige belangen een meedenkende houding en handelde in het belang van de samenwerking.

Coördinatie (verschillende disciplines)

Hier wordt bedoeld het bewustzijn van de ON voor projecten van derden, zowel t.g.v. veranderingen als gevolg van eigen project als projecten of projectdelen die door derden parallel worden uitgevoerd. Het gaat hier om procesgang, niet om resultaat, denk hierbij aan kabel en leidingen beheerders of ontwerpers van verkeersregelinstallaties. In de overeenkomst dient opgenomen te zijn of de ON alleen de verschillende projecten dient te integreren of te coördineren.

14. Hoe coördineerde de ON zijn eigen werkzaamheden met de werkzaamheden van andere disciplines?

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

Samenwerking

15. Hoe heeft de OG de bijdrage van de ON aan de samenwerking ervaren?

- Passief: De ON had geen of nauwelijks oog voor een goede samenwerkingsrelatie en behartigde alleen zijn eigen belangen. De werkrelatie was slecht.
- Reactief: De ON had niet altijd oog voor een goede samenwerkingsrelatie. De samenwerking was moeizaam en koste veel energie.
- Actief: De ON had oog voor een goede samenwerkingsrelatie. De samenwerking verliep normaal. De houding was open.
- Proactief: De ON had ruimschoots oog voor een professionele samenwerkingsrelatie. De samenwerking was als vanzelf.