

Evaluatie

Evaluatie van de risico's en kansen zoals geformuleerd door de deelnemers tijdens de workshop gehouden op 28 augustus 2013 in Kinderdijk

1. Inleiding

Risicodossier

Van inschrijvers wordt bij het Risicodossier verwacht dat zij project specifieke risico's omschrijven en elk risico helder formuleren, zodanig dat het voor het beoordelingsteam direct duidelijk is wat het risico behelst. Daarbij wordt nadrukkelijk gevraagd om beheersmaatregelen te bedenken die efficiënt en effectief zijn, die zo min mogelijk kosten met zich mee brengen en waarmee hij de Opdrachtgever ontzorgd. De kosten die zijn gemoeid met het uitvoeren van de beheersmaatregelen moeten zijn verdisconteerd in de Inschrijfprijs. Sleutelwoord: onderscheidende (dominante) informatie: onderbouwing met verifieerbare prestatie-/uitvoeringsinformatie. Het is voor het beoordelingsteam duidelijk welke projectdoelstelling(en) wordt (worden) bedreigd¹, waarom dat zo is en dat de geformuleerde beheersmaatregelen efficiënt en effectief zijn.

Belangrijk: het gaat er niet om zoveel mogelijk risico's in het risicodossier op te nemen. Inschrijver neemt in het risicodossier de in zijn ogen belangrijkste risico's op met bijbehorende beheersmaatregel(en). Liever een aantal goede externe risico's met heldere en SMART geformuleerde beheersmaatregelen, dan veel risico's met een slechte onderbouwing.

Kansendossier:

In het Kansendossier geeft inschrijver kansen weer die een toegevoegde waarde hebben voor het project. De kansen moeten een relatie hebben met de projectdoelstelling(en). Een kans moet niet nodig zijn om de projectdoelstelling(en) te realiseren. Sleutelwoord: onderscheidende (dominante) informatie: onderbouwing met verifieerbare prestatie-/uitvoeringsinformatie. Het is voor het beoordelingsteam duidelijk wat de kans inhoudt, welke toegevoegde waarde de kans heeft voor het project en dat sprake is van een realistische kans (ook gelet op de kosten en de gevolgen in tijd die de kans met zich meebrengt). Belangrijk: beter een leeg kansendossier dan een slecht kansendossier (zie ook Beschrijvend document).

2. Evaluatie van de risico's en de kansen

Risico's

1. Kapot gaan wasmachine
Beh. maatr. 1: Nieuwe kopen
Beh. maatr. 2: Reserve machine op schap en plaatsen
Beh. maatr. 3: 2^e machine + revisie huidige machine
Beh. maatr. 4: Preventief onderhoud

¹ Een project heeft doorgaans meerdere projectdoelstellingen; inschrijver moet dan in zijn omschrijving van het risico duidelijk maken op welke projectdoelstelling(en) het risico ziet.

Beh. maatr. 5: Tijdelijk uitbesteden

Opmerkingen:

Extern risico.

Beheersmaatregel 1:

Met deze beheersmaatregel laat inschrijver niet zien waarom dit voor deze opdracht een effectieve en efficiënte beheersmaatregel is. Bovendien is niet duidelijk wie de nieuwe machine gaat kopen.

Beheersmaatregel 2: Dit zou met wat extra uitleg (binnen welke tijd geplaatst en voor hoe lang) een effectieve beheersmaatregel kunnen zijn.

Beheersmaatregel 3: Niet duidelijk is wat met de tweede machine gaat gebeuren (waarschijnlijk tijdelijk plaatsen bij het gezin, maar daar moeten we naar raden). Ook niet duidelijk wie verantwoordelijk is voor de revisie van de huidige machine.

Beheersmaatregel 4: Dit zou een effectieve beheersmaatregel kunnen zijn.

Beheersmaatregel moet wat concreter worden beschreven.

Beheersmaatregel 5: Niet duidelijk is wat precies tijdelijk wordt uitbesteed.

2. Schema van het gezin verandert, waardoor kleding niet beschikbaar is .

Beh. Maatr.: spoedservice.

Opmerkingen:

Extern risico. Risico is niet SMART omschreven: is de kleding niet beschikbaar voor degene die de was doet of is er geen kleding beschikbaar voor het gezin?

Ook de beheersmaatregel is niet duidelijk: wat houdt de service in?

Voorbeeld:

Risico: De gezinsleden hebben onverwacht extra (sport)activiteiten waardoor er eerder dan verwacht niet voldoende schone kleding meer beschikbaar is.

Beheersmaatregel: We bieden 1 keer per kwartaal een spoedservice aan. Als deze situatie zich voordoet kan het gezin op werkdagen en op zaterdag ons bellen. Binnen 4 uur is dan iemand van ons bedrijf ter plaatse om een extra was te doen. Gebeurt dit in een kwartaal vaker dan 1 keer, dan zal vanaf de 2^e keer hiervoor een bedrag van € 65 per keer in rekening worden gebracht.

3. Te weinig kleding

Beh. maatr.: “Preventief eisen stellen aantal kledingstukken”.

Opmerkingen:

Niet duidelijk is wat precies het risico is.

Ten aanzien van de beheersmaatregel is niet duidelijk waarom dit een effectieve en efficiënte beheersmaatregel is. Wat mist is een onderbouwing hiervan:

Voorbeeld:

We maken een helder schema over de aan te leveren was (hoeveelheid + op welke dagen) en zorgen ervoor dat dit schema op strategische plaatsen in het huis hangt. We doen wekelijks de was thuis bij 14 gezinnen en deze maatregel is effectief gebleken. Sinds we hiermee zijn begonnen hebben we altijd voldoende wasaanbod.

4. Aanbod hoger dan wascapaciteit

Beh. maatr.: Vooraf afspraak over max. kleding/wasaanbod

Opmerkingen:

Extern risico. Hoewel niet helemaal SMART geformuleerd, is het risico op zich wel duidelijk. Echter niet duidelijk is waarom dit een risico is.

Ten aanzien van de beheersmaatregel is niet duidelijk waarom dit een effectieve en efficiënte beheersmaatregel is (zie uitleg bij risico 3).

5. Wasruimte wordt gebruikt voor andere doeleinden

Beh. maatr. 1: Vooraf voorwaarde stellen aan wasruimte

Beh. maatr. 2: Externe uitvoering (wasmachine elders)

Opmerkingen:

Niet duidelijk is wat het risico is: er wordt volstaan met het aangeven van een “feit”.

Beheersmaatregel 1: het is niet duidelijk waarom dit een effectieve en efficiënte beheersmaatregel is (zie uitleg bij risico 3).

6. Wasmiddel op

Beh. maatr.: Zelf meenemen wasmiddel/zelf inkoop wasmiddel.

Opmerkingen:

Extern risico.

De beheersmaatregel kan effectief en efficiënt zijn, maar mist een onderbouwing.

Voorbeeld:

We zorgen ervoor dat we altijd een pak wasmiddel bij ons hebben van het merk van het gezin. Is het wasmiddel op dan zetten we ons pak bij het gezin neer, met het verzoek aan het gezin (op een papiertje en per sms) om voor ons een nieuw pak wasmiddel klaar te zetten, die wij dan weer in onze bedrijfsbus zetten.

7. Tijdelijke toename was door uitbreiding

Beh. maatr.: Spoedservice

Beh. maatr.: 2^e machine

Beh. maatr.: Extra was uitbesteden

Opmerkingen:

Het risico is niet duidelijk: uitbreiding waarvan?

Beheersmaatregel 1: niet duidelijk, wat houdt de spoedservice in?

Beheersmaatregel 2: niet duidelijk is waarom dit effectief en efficiënt is.

Beheersmaatregel 3: idem + uitbesteden aan wie?

8. Stroom valt uit

Beh. maatr.: aggregaat huren

Opmerkingen:

Extern risico.

Ten aanzien van de beheersmaatregel is niet duidelijk is waarom dit effectief en efficiënt is (zie uitleg bij risico 3). Wie gaat het aggregaat huren, voor hoe lang?

-
9. Logistiek verwarring, kleding door elkaar/te laat/te vroeg
Beh. maatr. 1: Schema opzetten
Beh. maatr. 2: Labels op kleding

Opmerkingen:

Het is niet duidelijk wat het risico precies is.

Voor beide beheersmaatregelen geldt dat niet duidelijk waarom dit effectieve en efficiënte maatregelen zijn (zie uitleg bij risico 3).

10. Geen toegang

Beh. maatr.: reserve sleutel

Opmerkingen:

Het is niet duidelijk wat het risico precies is. Waardoor is er geen toegang (geen sleutel, deur is van de binnenkant vergrendeld, er is iemand thuis)?

Ten aanzien van de beheersmaatregel is niet duidelijk is waarom dit effectief en efficiënt is.

Voorbeeld:

Stel dat het gezin als randvoorwaarde had meegegeven dat ze geen sleutel willen afgeven aan de opdrachtnemer.

Risico: Er is niemand thuis waardoor we niet naar binnen kunnen om de was te doen en het gezin onvoldoende schone kleding beschikbaar heeft.

Beheersmaatregel:

Wij regelen een sleutelkastje met een pincode en hangen die buiten in overleg met het gezin op een geschikte plaats neer. Daardoor is er geen risico dat de sleutel zoek raakt en/of in verkeerde handen komt.

11. Extreem vuile kleding

Beh. maatr.: Klok wasmiddel

Opmerkingen:

Niet duidelijk is wat het risico is: er wordt volstaan met het aangeven van een "feit".

Met de beheersmaatregel laat inschrijver niet zien, dat hij de belangen van zijn opdrachtgever kent (immers: Kaatje is allergisch voor wasmiddelen).

12. Verkleuring van kleding (extreem)

Beh. maatr.: gekleurde en witte was scheiden.

Opmerkingen:

Intern risico: van een expert wordt verwacht dat hij ervoor zorgt dat dit niet gaat gebeuren. Wellicht is bedoeld, dat er een nieuw kledingstuk bij de was wordt gelegd waarvan de kans groot is dat die verkleuring veroorzaakt. Als dat is bedoeld, dan ook op die manier omschrijven.

De beheersmaatregel is een maatregel, waarvan we verwachten dat een expert dit sowieso doet (dus vermijdt omschrijvingen al: we werken volgens een standaardprocedure/werkomschrijvingen o.i.d.).

Voorbeeld:

Risico: Er wordt een nieuw kledingstuk aangeboden voor de was, waarvan de kans groot is dat die een verkleuring van de was gaat veroorzaken.

Beheersmaatregel: het desbetreffende kledingstuk zal de eerste drie keer dat het wordt aangeboden met de hand worden gewassen.

Extra voorbeeld:

Risico: De was gaat kapot tijdens het wassen, waardoor (uiteindelijk) het risico bestaat dat één of meer gezinsleden niet voldoende schone kleding meer heeft.

Beheersmaatregelen:

Dit kan 2 oorzaken hebben:

1. De rubbers in de trommel en het deurtje van de wasmachine zijn niet meer goed, waardoor er kleding tussen vast gaat zitten.
2. Het kledingstuk vertoont dusdanige slijtage dat het wasproces schade kan aanrichten.

Beheersmaatregel bij 1: Bij de start van de overeenkomst controleren we de rubbers in de trommel en het deurtje van de wasmachine. Als de bevindingen onvoldoende zijn, dan geven we advies aan het gezin deze te vervangen.

Beheersmaatregel bij 2: We houden een digitaal logboek bij Waarin we tevens per gezinslid een overzicht hebben van de kleding. Voorafgaand aan iedere wasbeurt voeren we een controle uit op de kledingstukken. Van kleding die dusdanige slijtage vertoont dan de mogelijkheid op schade ontstaat maken we een foto en noteren dit in het logboek. We kunnen deze wijze ook tijdig signaleren wanneer het risico bestaat dat een gezinslid te weinig kleding over houdt om altijd te kunnen beschikken over voldoende schone kleding (onderverdeeld in de diverse activiteiten) en zullen hierover tijdig rapporteren zodat de projectdoelstelling te allen tijde kan worden gehaald.

Kansen

1. Wasmiddel leveren

Opmerkingen:

Dit zou een kans kunnen zijn. Inschrijver moet daarbij aangeven wat de toegevoegde waarde is en in euro's aangeven welke invloed dit heeft op de kosten (dat zal waarschijnlijk een besparing zijn). Omdat een randvoorwaarde is, dat met het wasmiddel van het gezin moet worden gewassen, is dit terecht in het kansendossier opgenomen.

2. Externe was draaien tegen vergoeding

Opmerkingen:

Het gaat om was van andere gezinnen, die ook thuis bij het gezin gedraaid kan worden en wat het gezin ook nog geld kan opleveren. Dit heeft echter geen relatie met de projectdoelstelling (altijd voldoende schone en gestreken textiel).

3. Extra machine (combi was/droog)

Opmerkingen:

Dit zou een kans kunnen zijn. Zie ook opmerking bij kans 1. Daarbij ook benadrukken waarom deze kans een relatie heeft met de projectdoelstelling.

Voorbeeld:

We hebben geconstateerd dat wasruimte voldoende droog is voor het plaatsen van een extra machine (combi was/droog). Voor een huurbedrag van € xx per maand kunnen wij deze machine plaatsen. Het gezin kan de machine ook kopen voor € xx, (eventueel af te betalen in termijnen). Het voordeel is dat wij dan maar 2x per week hoeven komen in plaats van 3x per week om te kunnen voldoen aan de projectdoelstelling. Dat levert een besparing op van € xx per week). De machine verdient zich op deze manier terug in xx maanden indien het gezin kiest voor aankoop van de machine.

4. Verhuur van textiel
5. Schoon + gestreken in de kast
6. Verwisselen van beddegoed

Opmerkingen bij kansen 4 t/m 6:

Dit zouden kansen kunnen zijn. Zie ook opmerking bij kans 3. Beschrijf dus duidelijk wat de toegevoegde waarde is, wat de relatie is met de projectdoelstelling en de eventuele gevolgen in kosten en tijd.

7. Huishoudelijk werk bij aanwezig

Opmerkingen:

De vraag is in hoeverre deze kans een relatie heeft met de projectdoelstelling. Indien inschrijver vindt dat die er wel is, goed onderbouwen.

8. Eigen reparatieservice

Opmerking:

Dit zou weer een kans kunnen zijn mits goed onderbouwd (zie kans 3).

9. Sponsoren team ➡ extra shirt

Opmerkingen:

Er is geen relatie met de projectdoelstelling. Dus geen goede kans.

10. Altijd dezelfde washulp

Opmerkingen:

Zie opmerking bij kans 7.

11. Zeven dagen wasservice zodat het gezin minder kledingstukken nodig heeft.

12. Extern wassen

13. Extra diepte reiniging (extra schoon)

Opmerkingen bij kansen 11 t/m 13:

Dit zouden kansen kunnen zijn. Zie ook opmerking bij kans 3. Beschrijf dus duidelijk wat de toegevoegde waarde is, wat de relatie is met de projectdoelstelling en de eventuele gevolgen in kosten en tijd.