

Bijlage 5ADa Toelichting K.4 'EMVI-Prestatiemeting'

Bij de uitvoering van de opdracht "Inspectie kwaliteit openbare ruimte", is de EMVI-prestatiemeting van toepassing. Deze toelichting wil inzicht geven in het doel en het gebruik van deze prestatiemeter.

Doel

Het doel van deze prestatiemeter is het stimuleren van de proceskwaliteit. De opdrachtgever hecht veel waarde aan de juiste kwaliteit van het eindproduct van de opdracht.

Door van te voren goed over de opdracht na te denken kan een hoger kwaliteitsniveau gerealiseerd worden. Samen met de opdrachtnemer wordt de opdracht doorgenomen om de uitvoering zo goed mogelijk te laten verlopen.

Methode

Bij de 'EMVI-prestatiemeter' wordt gebruik gemaakt van toetsingsonderdelen om de prestatie van de opdrachtnemer te meten. Deze toetsingsonderdelen zijn verdeeld in groepen. De groepen tezamen zijn 100%. In deze groepen hebben de toetsingsonderdelen vervolgens een mate van belangrijkheid.

Bij de 'EMVI-prestatiemeter' schat de inschrijver zelf het prestatieniveau van zijn product- en proceskwaliteit in. Bij de inschrijving biedt hij dit niveau aan door een percentage in te vullen "*Bijlage 4AD Formulier K.4 Aanbieding prestatieniveau.doc*"

De prestatiemeting vindt per kalenderjaar plaats. De duur van een prestatiemeting is derhalve een jaar. (1 januari t/m 31 december) Bij de start van een nieuwe meting worden de resultaten weer op 0 gezet. Als het einde van het contract eerder is dan 31 december is de einddatum van het contract tevens einddatum van de meting.

Vanaf de gunning van de opdracht wordt de prestatiemeting uitgevoerd. Tijdens elk overleg dient de prestatiemeting als agendapunt opgevoerd te worden en ook besproken te worden. Aan het eind van de meetperiode leidt dit tot een gemeten prestatieniveau. De directie motiveert schriftelijk waarom punten voor een onderdeel wel of niet zijn toegekend

Het gemeten niveau wordt vergeleken met het aangeboden prestatieniveau bij inschrijving. Als het aangeboden prestatieniveau is gerealiseerd, wordt geen bonus of malus toegekend. Afwijkingen worden verrekend met een bonus of een malus. Afrekening van bonus of malus geschiedt bij de eerstvolgende termijn betaling. Zie onderstaande paragraaf voor de berekeningen van de bonus of malus. In het projectbeoordelingsformulier is ook te zien hoe groot de bonus dan wel de malus is.

Bij deze toelichting wordt voor ieder toetsingsonderdeel aangegeven wat de eis is en wanneer hieraan al dan niet voldaan is. Bij de aanbestedingsdocumenten zit ook een projectbeoordelingsformulier, in excel-formaat, waar de te beoordelen toetsingsonderdelen zijn opgenomen. De inschrijver kan hiermee de werking van de 'EMVI-prestatiemeter' ervaren en als hulpmiddel gebruiken voor het bepalen van zijn aan te bieden prestatieniveau.

Projectbeoordelingsformulier

("Bijlage 5ADb Rekenmodel K.4 EMVI-Prestatiemeting.xls")

Het projectbeoordelingsformulier is opgebouwd uit 8 kolommen. Hieronder wordt beschreven wat de betekenis van deze kolommen is.

Kolom 1 bevat het nummer van de toetsingsonderdelen.

Kolom 2 bevat de tekst van de toetsingsonderdelen. Deze onderdelen zijn per groep weergegeven.

Kolom 3 geeft op groepsniveau de zwaarte van de hele groep weer. Het percentage van de groep wordt onderverdeeld met wegingsfactoren. Hierdoor kan binnen een groep het ene toetsingsonderdeel een lichtere of zwaardere weging krijgen ten opzichte van andere toetsingsonderdelen binnen dezelfde groep.

Kolom 4 geeft de maximaal te behalen punten voor ieder toetsingsonderdeel weer. Dit is het product van de wegingsfactor uit kolom 3 en de maximale beoordelingswaarde. (In dit geval 5)

Kolom 5 geeft de beoordelingswaarde. Dit is de waarde die de opdrachtgever toekent aan de gerealiseerde prestatie.

Bij een 5 is voldaan zonder herstel of tekortkoming;

er waren geen of alleen kleine problemen die zeer effectief werden verholpen;

houding en gedrag sluiten volledig aan bij aan de doelstelling.

Bij een 3 is voldaan na een incidentele tekortkoming;

er waren kleine of grotere problemen die effectief werden verholpen;

houding en gedrag sluiten in grotendeels aan bij aan de doelstelling.

Bij een 1 is pas voldaan na meerdere verzoeken of meerdere herstelactiviteiten of meerdere tekortkomingen of gevolgen voor de beheersaspecten TGKIO (Tijd, Geld, Kwaliteit, Informatie en Organisatie) van de opdrachtgever en of het project;

er waren kleine of grotere problemen die niet altijd effectief werden verholpen;

houding en gedrag sluiten beperkt aan bij aan de doelstelling.

Bij een 0 is niet voldaan of is pas voldaan na herhaaldelijk verzoek of na herhaaldelijke herstelactiviteiten of met grote gevolgen voor de beheersaspecten TGKIO (Tijd, Geld, Kwaliteit, Informatie en Organisatie) van de opdrachtgever en of het project;

er waren grote problemen die niet of niet altijd effectief werden verholpen;

houding en gedrag sluiten niet of nauwelijks aan bij aan de doelstelling.

Wanneer de opdrachtnemer zelf tekortkomingen constateert en dit herstelt en dit geen gevolgen heeft voor de beheersaspecten TGKIO (Tijd, Geld, Kwaliteit, Informatie en Organisatie) van de opdrachtgever en of het project, vindt hiervoor geen aftrek van punten plaats.

Kolom 6 geeft de behaalde punten. Dit is het product van de wegingsfactor uit kolom 3 en de toegekende beoordelingswaarde uit kolom 5.

Kolom 7 geeft de gescoorde waarde in procenten per groep.

Kolom 8 geeft de rekenwaarde van het toetsingsonderdeel. Hier wordt de zwaarte van het toetsingsonderdeel in geld uitgedrukt. Zowel het gewicht van de groep als de individuele toetsingsonderdelen is weergegeven.

100% meeting

Omdat de opdrachtgever graag bijdraagt aan een zo hoog mogelijke score voor het kwaliteitsniveau zal na het verlenen van de opdracht een zogenaamde 100% meeting worden georganiseerd, tijdens het eerste overleg. Hierin zal de opdrachtgever toelichten wat hij verwacht bij de toetsingsonderdelen en hoe hieraan voldaan kan worden. Hier kunnen ook afspraken gemaakt worden over de te leveren stukken en andere belangrijke zaken.

Berekening bonus of malus

Als er een hoger prestatieniveau wordt gerealiseerd dan is aangeboden wordt een bonus toegekend. De bonus wordt bepaald door de aannemingssom te vermenigvuldigen met het verschil tussen het behaalde en het aangeboden prestatieniveau met 0,15, en factor 0,75.

Voorbeeld berekening bonus:

<i>Inschrijfsom</i>	€ 50.000,-	
<i>Aangeboden prestatieniveau</i>	80%	
<i>Factor voor prestatieniveau (vastgesteld door opdrachtgever)</i>	0,15	
<i>Factor voor bonus (vastgesteld door opdrachtgever)</i>	0,75	
<i>Gerealiseerd prestatieniveau</i>	90%	
Bonus is	$€ 50.000 \times (0,9 - 0,8) \times 0,15 \times 0,75$	€ 562,50

Als er een lager prestatieniveau wordt gerealiseerd dan is aangeboden wordt een malus toegekend. De malus wordt bepaald door het verschil tussen het aangeboden en het behaalde prestatieniveau te vermenigvuldigen met 0,15, de aannemingsom en factor 2,50.

Voorbeeld berekening malus:

<i>Aanneemsom</i>	€ 50.000,-	
<i>Aangeboden prestatieniveau</i>	80%	
<i>Factor voor prestatieniveau (vastgesteld door opdrachtgever)</i>	0,15	
<i>Factor voor malus (vastgesteld door opdrachtgever)</i>	2,50	
<i>Gerealiseerd prestatieniveau</i>	70%	
Malus is	$€ 50.000 \times (0,8 - 0,7) \times 0,15 \times 2,50$	€ 1.875,-

Eisen per toetsingsonderdeel

Hieronder zijn voor ieder toetsingsonderdeel de eisen en de basis van deze eisen weergegeven, met daarachter het percentage van de groep, c.q. weging van het toetsingsonderdeel.

Voor alle dagen te lezen “werkdagen”.

Nr.	Toetsingsonderdeel	Eis	Weging
1.	Projectbeheersing		30%
1.1.	Opstellen, actualiseren, informeren over en nakomen planning	De inschrijver moet een gedetailleerde planning aan leveren waarin duidelijk gemaakt wordt wanneer een en ander uitgevoerd wordt, welke activiteiten en overleggen er gepland zijn en wanneer welke producten geleverd worden.	1
1.2.	Uitvoering volgens PP en PMP	De inschrijver dient zich te houden aan het ingediende PKP en PMP waarin duidelijk en helder beschreven is hoe de opdracht voor de gemeente Ede gerealiseerd gaat worden.	5
1.3.	Deskundig / kwalitatief realiseren van de opdracht (resultaat)	De inschrijver moet altijd gekwalificeerde personen inzetten voor de uitvoering van de werkzaamheden met professionaliteit.	1
2.	Samenwerken en communiceren		35%
2.1.	Communiceren en samenwerken met opdrachtgever	Opdrachtgever wil van de indiener zien hoe deze borgt dat de opdracht op de juiste manier uitgevoerd wordt waarin duidelijk de samenwerking en communicatie met de opdrachtgever naar voren komt.	3
2.2.	Communiceren met belanghebbenden	Opdrachtgever wil van de indiener zien hoe deze borgt dat de opdracht op de juiste manier uitgevoerd wordt waarin duidelijk communicatie met de belanghebbenden naar voren komt.	1
2.3.	Pro-actieve inzet bij het verbeteren van de werkprocessen	Opdrachtgever wil van de indiener zien op welke manier de inschrijven kan helpen met het analyseren van de resultaten van de meting en het toepasbaar maken van de resultaten voor de diverse actoren binnen de gemeente (van politiek tot uitvoering). Draagt verbeterpunten aan.	4
2.4.	Projectleider is pro-actief, goed bereikbaar en reageert adequaat	Projectleider is binnen 24 uur bereikbaar, reageert en maakt afspraken. Houdt de gemeente wekelijks op de hoogte van de stand van zaken.	2
3.	Documentatie en rapportage		35%
3.1.	Rapporteren over nakomen PP en PMP	Maandelijks rapporteert de opdrachtnemer de opdrachtgever over de stand van zaken betreffende de PP en PMP.	2

Nr.	Toetsingsonderdeel	Eis	Weging
3.2.	Tijdig indienen benodigde documenten en data	De resultaten van de beeldkwaliteitsmetingen moeten op verschillende plekken binnen de gemeente bruikbaar zijn. Opdrachtnemer geeft inzicht in kennis- en gegevensuitwisseling en de toegankelijkheid ervan. Onvolledige gegevensuitwisseling en toegankelijkheid moet op orde zijn. Tijdig volgens PvE.	5
3.3.	Klachtendossier is op orde en klachten worden tijdig afgehandeld	Opdrachtgever wil van de indiener zien hoe deze borgt dat er een klachtendossier op de juiste manier op orde is en dat hij de klachten tijdig binnen 5 dagen afhandelt.	1