

Werkwijze beoordeling onderhoud; correctief, preventief en planmatig.

De gemeente Nissewaard wil een duurzame relatie met de opdrachtnemer waarbij de Opdrachtnemer eigenaarschap toont en zich dus verantwoordelijk voelt over het geleverde werk.

Dit betekent concreet dat Opdrachtnemer:

- Vooraf duidelijke afspraken over het werk maakt met gemeente, gebruikers en andere voor werk belangrijke personen (wie doet wat, wie is waar verantwoordelijk voor, wat nodig voor goede uitvoering en eindresultaat?)
- Verantwoordelijkheid neemt over het werk en alles in het werk stelt om dit in 1 x goed (volgens gemaakte afspraken) uit te voeren
- Eerlijk, Transparant en Proactief handelt en communiceert.

Hieronder zijn diverse aspecten vermeld die bij de uitvoering van onderhoud van belang zijn, waarbij per type onderhoud per aspect een toelichting is gegeven.

De gemeente zal op onderstaande aspecten de Opdrachtnemer/Contractpartij beoordelen en inzichtelijk maken en periodiek bespreken op welke punten hij goed scoort en waar verbetering nodig.

SOORT ONDERHOUD	GELD	TIJD	KWALITEIT	INFORMATIE/ COMMUNICATIE / ORGANISATIE	RISICO & BIJSTURING
Correctief + Preventief onderhoud	• Kosten worden vooraf onderbouwd d.m.v. een specificatie of open begroting bij correctief onderhoud of bij aanvullende preventief werkzaamheden • Berekende kosten zijn redelijk/marktconform en volgens (contract)afspraken. • Opdrachtnemer bewaakt de afgesproken kosten om overschrijding van de kosten te voorkomen! • <u>Facturatie</u>: ○ Factuur wordt spoedig verstuurd na afronding van correctief onderhoud/aflopen kwartaal bij preventief onderhoud ○ Factuur wordt eerst ter concept ingediend bij contactpersoon ingediend; ○ Met juiste bedragen en volgens afgesproken wijze van factureren: ▪ <u>Correctief</u>: planonbonnen = maandelijkse termijnstaat / offertes = afgesproken termijnen ▪ <u>Preventief</u>: per kwartaal (bij contract) of volgens afgesproken termijn bij aanvullende opdrachten. ○ Duidelijke omschrijving van geleverde werk; ○ Op factuur staat duidelijk opdracht nummer en op termijnstaat de planonnummers vermeld; ○ De factuur is gericht aan contactpersoon van de gemeente.	• <u>Correctief onderhoud</u>: Afhandeling klacht / offerte volgens afspraak (= meegegeven urgentie of vooraf afgesproken planning) • <u>Preventief onderhoud</u>: Vooraf aanleveren van weekplanning waarin aangegeven is bij welk object onderhoud uitgevoerd wordt. • Vooraf regelen van toegang met gebruiker of gemeente + afstemming met gemeente als dit niet lukt • Direct bijsturen/ overleg met gemeente als planning uit dreigt te lopen	• <u>Correctief onderhoud</u>: Klacht wordt vakkundig opgelost en definitief opgelost = in 1x keer goed. • <u>Preventief onderhoud</u>: Alle werkzaamheden worden volgens afspraak uitgevoerd. • Gemeente controleert steekproefsgewijs of dit gebeurt • Bij afwijkingen in kwaliteit wordt de gemeente direct ingelicht, pas na akkoord van gemeente mag afgesproken kwaliteit worden aangepast.	• Opdrachtnemer stemt vooraf met gebruiker af over uit te voeren werkzaamheden en regelt de toegang tot het pand. • Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden stemmen opdrachtnemer en opdrachtgever (fysiek of per email/ telefoon) periodiek af (volgens afgesproken frequentie). • Na afronding van de werkzaamheden geeft opdrachtnemer terugkoppeling aan de gemeente dat het klaar is. • Als bewijs dat kwaliteit geleverd is, levert opdrachtnemer aan gemeente enkele foto's (bij correctief) of keuringsrapport (bij preventief) van geleverde werk. Bij grotere projecten (>50K) wordt er een gezamenlijke oplevering gehouden. • Periodieke terugkoppeling (in 1 overzicht) van zaken die niet in 1x opgelost kunnen worden + vervolgactie.	• Adequate bijsturing/ overleg met gemeente om volgende situaties te voorkomen: ○ Optreden van ernstige vervolgschade ○ Bedrijfsvoering van gebruiker komt direct in gevaar/ pand kan niet meer volledig worden gebruikt ○ Optreden van Gevaarlijke situaties ○ Afspraken over geld, planning en kwaliteit in gevaar komen
Planmatig onderhoud	• Bij inschrijving wordt open begroting aangeleverd; • Opdrachtnemer bewaakt de afgesproken kosten om overschrijding van de kosten te voorkomen! • Direct bijsturen/ overleg met gemeente als budget worden overschreden! • <u>Facturatie</u>: ○ Factuur vooraf ter controle; ○ Volgens afgesproken termijnen; ○ Duidelijke omschrijving van geleverde werk; ○ Opdrachtnummer vermeld; ○ De factuur is gericht aan contactpersoon van gemeente.	• Opdrachtnemer levert vooraf bij inschrijving een weekplanning van het project aan. • Opdrachtnemer bewaakt de afgesproken planning en stuurt direct bij en overlegt de contactpersoon van de gemeente als planning uit dreigt te lopen.	• Geleverde kwaliteit wordt vooraf in offerte of bestek beschreven. • Bij afwijkingen in kwaliteit wordt de gemeente direct ingelicht, pas na akkoord van gemeente mag afgesproken kwaliteit worden aangepast. • Opdrachtnemer streeft naar geen opleverpunten en indien die er toch zijn worden die spoedig afgerond.		