

Dienstverleningsrapportage

<bedrijfsnaam>

Instandhouding transport-technische installaties van het
Rijksvastgoedbedrijf

Logo bedrijf

Opdrachtgever Rijksvastgoedbedrijf, Directie
Vastgoedbeheer

Betaalperiode B##, Q# 202#

Perceel <OT.23.xxx>, Overeenkomstnummer <##>

Algemeen:

Versie	Datum	Opgesteld:	Nagekeken:	Goedgekeurd:
1.0				

1 ALGEMENE MANagementsAMENVATTING

De Managementsamenvatting wordt iedere betaalperiode opgesteld aan de hand van de resultaten als weergegeven in de Dienstverleningsrapportage. Het gaat hier om een structurele beknopte weergave van de bevindingen inclusief het percentage goed, fout of nvt op basis van de Algemene Resultatenmatrix. De omschrijving dient zo te zijn opgesteld dat Opdrachtgever een indruk krijgt wat er goed gaat, wat er afwijkt en of Opdrachtnemer in voldoende mate in control is.

--

2 OPERATIONELE DIENSTVERLENING: DE OPDRACHT

2.1 MATRIX VAN DE ALGEMENE RESULTATEN

In dit verslag zal opdrachtnemer de dienstverlening van de afgelopen betaalperiode nader toelichten. De zaken die goed zijn verlopen worden benoemd en specifiek wordt ingegaan op de geconstateerde afwijkingen en de te nemen beheersmaatregelen. Dit zal plaatsvinden aan de hand van onderwerpen die zijn vermeld in onderstaande matrix (tabel 3).

Het algemeen resultaat (OK/ NOK/ NVT) wordt bepaald en vermeld in de matrix.

In tabel 1 is de keuze in definitie terug te vinden van deze mogelijke algemene resultaten.

Op de betreffende onderwerpen wordt steeds conform Overeenkomstvoorwaarden een vijftal vragen getoetst welke zijn vermeld in tabel 2.

#	AFKORTING	VERKLARING
1.	OK	Conform de eisen en geen afwijkingen geconstateerd
2.	NOK	Afwijking(en) vastgesteld en beheersmaatregel(en) genomen of nodig
3.	NVT	Niet van toepassing voor deze specifieke kwartaalrapportage

Tabel 1: Algemene resultaten – verklaring

#	ALGEMENE BENADERING – VRAGEN
1.	Wat is goed verlopen m.b.t. het uitvoeren van de Dienstverlening?
2.	Wat zijn de geconstateerde afwijkingen m.b.t. de uitvoering?
3.	Hoe en in welke mate zijn de afwijkingen gecorrigeerd?
4.	Welke Beheersmaatregelen zijn er genomen om de afwijkingen structureel te voorkomen?
5.	Welke resultaten zijn gebleken bij meting op effectiviteit van eerder genomen beheersmaatregelen?

Tabel 2: Algemene benadering - vragen

ACTUELE ALGEMENE RESULTATEN - MATRIX:

#	ALGEMENE OPDRACHTEN	EIS	OK	NOK	NVT
1.	Verantwoordelijkheid voor Instandhouding van de opgedragen Element(en)	-			
2.	Veiligheidskeuring door een NL-conformiteits beoordelingsinstantie (NL-CBI)	7 en 8			
3.	Storingsopvolging	7, 20, 32 t/m 37			
4.	Management	-			
5.	Te voeren administratie	-			
6.	Aanvullende dienstverlening	-			
7.	Wijzigingen	-			
8.	Meerwerk	-			
9.	Minderwerk	-			
10.	Looptijd aanpassingen	-			
11.	Oplevering	41			
12.	Geldige certificaten	48			
13.	Alarmvoorzieningen	40			
14.	Hobéon SKO verstrekt persoonscertificaat	2			
15.	Centralisatie en optimalisatie technische gegevens	-			
16.	Elektronisch factureren via Digipoort	-			
17.	Opdrachtgever gevraagd en ongevraagd informeren	-			
18.	Opdrachtgever de noodzakelijke ondersteuning leveren	-			
19.	Dienstverlening Algemeen	-			
20.	Vaststellen feitelijke situatie bij aanvang Overeenkomst	47			
21.	Vervangen onderdelen	26 t/m 30			
22.	Revisiebescheiden	50, 51			
23.	Afhandeling Meldingen, Opsluitingen, Storingen, Gebreken en Keuringspunten	-			
24.	Toezicht op en begeleiding van personeel	-			
25.	Werkzaamheden aan elektrotechnische installaties alleen met toestemming van de installatieverantwoordelijke uitvoeren	-			
26.	Operationeel overleg	-			
27.	Inzet gekwalificeerd personeel	1			
28.	Wet en Regelgeving	6, 9 en 10			
29.	Veiligheid & Gezondheid	11 en 12			
30.	Maatschappelijk verantwoord ondernemen	14 en 15			
31.	Meldpunt Opdrachtnemer	16			
32.	Functionaliteit van de Elementen	17 t/m 40			
33.	Overdracht	41			
34.	Opstellen vervangingsplanning	42 t/m 44			
35.	Audits	65			
36.	Vergoeding en Financiële consequenties	-			
37.	BOEI-inspecties en Conditieniveau van Elementen	17, 18, 58			
38.	Validatie en Verificatie Interne Controle	-			
39.	Rapportage	55 t/m 60			

Tabel 3: Actuele algemene resultaten - matrix

2.2 BIJZONDERE POSITIEVE FEEDBACK

Wat betreft de items die in de matrix zijn benoemd als OK wordt hieronder meer details gegeven over de bijzondere positieve verloop van de specifieke onderwerpen. Dit zal gaan om een selectie van onderwerpen die noemenswaardig zijn en beschrijft niet alle OK items. Ook wordt de verhouding van deze items weergegeven tot de gehele dienstverlening.

.

2.3 AFWIJKINGEN, BEHEERSMAATREGELEN EN RESULTATEN

Wat betreft de items die in de matrix zijn benoemd als NOK worden hieronder meer details gegeven over de eisen, afwijkingen, beoordeling en de te nemen **structurele** beheersmaatregelen van de specifieke onderwerpen. Tevens wordt na meting het resultaat inzichtelijk gemaakt op de effectiviteit van de genomen beheersmaatregelen. Op deze wijze geeft opdrachtnemer inzicht in de mate van beheersing van het uitgevoerde werk en de behaalde verbeteringen. Het doel is om te zorgen dat na genomen beheersmaatregelen de afwijking niet meer voorkomt.

Eis: *nummer en omschrijving*

Afwijking:.

Correctie:

Beheersmaatregel:

Meting:

Borging:.

2.4 KWALITEITSPLAN

Het Kwaliteitsplan bevat de uitwerking van processen en risico's (zoals weergegeven in Bijlage 3 en 5b en/of zoals geconstateerd tijdens de uitvoering) met als doel te kunnen voldoen aan alle eisen van de overeenkomst en het voorkomen van afwijkingen. Voor de items benoemd in de matrix als NOK wordt hieronder weergegeven wat de wijzigingen zijn als gevolg van de genomen structurele beheersmaatregelen om te komen tot verbetering en/of voorkomen van dezelfde afwijking(en) in de toekomst. Het Kwaliteitsplan wordt hierop dus per kwartaal aangepast.

--

2.5 RISICODOSSIER

Voor de items benoemd in de matrix als NOK is hieronder weergegeven wat de wijzigingen zijn als gevolg van de genomen structurele beheersmaatregelen om te komen tot beheersing van de risico's. Tevens wordt ieder kwartaal bekeken of zich nieuwe risico's voordoen die vervolgens worden vastgelegd en geprioriteerd.

--