

METHODIEK PRESTATIEMETING

INLEIDING

Bij de ingenieursdiensten vinden per opdracht prestatiemetingen plaats, waarin de prestaties en verrichtingen van de primaire opdrachtnemers (3) worden beoordeeld. Deze prestatiemeting wordt toegepast met het oog op een continue kwaliteitsverbetering van de aangeboden adviesdiensten door de verschillende betrokken opdrachtnemers. Op basis van deze metingen wordt waar nodig bijgestuurd tijdens projectuitvoering en/of worden afspraken gemaakt over de verbeterpunten in volgende projecten.

METHODIEK PRESTATIEMETING

Per opdracht worden de prestaties en verrichtingen van de ON getoetst volgens een vastgestelde methodiek. De kern hiervan is een vragenlijst aan de hand waarvan de projectleider (PL) en de werkvoorbereider (WVB) van de Gemeente Apeldoorn (eventueel na raadplegen van overige teamleden) de verschillende aspecten van het functioneren beoordeelt. Binnen bovengenoemde categorieën zijn deelaspecten benoemd die elk worden beoordeeld conform de antwoorden op de vraag.

Per deelaspect wordt de prestatie gewaardeerd met oordeel A - D, corresponderend met 100 - 25 % score. De te beoordelen kenmerken en de waarderingen A - D zijn beschreven vanaf blz. 2. Indien de vraag niet goed te beoordelen is vanwege de beperkte rol van de ON op dit gebied in deze fase dan de neutrale score N invullen. Deze telt mee als een 75% score. Via een gewogen somming wordt het totaal oordeel berekend, in de range 0 – 100 punten.

De meting wordt uitgevoerd door het apart invullen van het formulier (zie bijlage) door de PL en WVB. Waar nodig worden andere projectteamleden geraadpleegd.

In een gezamenlijk overleg tussen PL en WVB worden de definitieve waarderingen bepaald, ingevuld op het formulier en getekend. Dit formulier wordt daarna door PL en WVB met de ON besproken (evaluatie van de opdracht).

PROTOCOL

- a) de eindverantwoordelijkheid van de beantwoording berust bij de PL;
- b) de beoordeling van opdrachten projecten is eenzijdig: alleen van de OG; uiteraard moet de gegeven beoordeling ook kunnen worden toegerekend aan de ON; fouten aan OG- zijde mogen dus niet worden toegerekend aan de ON. De opdrachtnemer krijgt wel gelegenheid voor reactie om aanvullende informatie te geven tijdens het evaluatiegesprek;
- c) de beoordeling moet gebaseerd zijn op de prestaties in de betreffende opdracht; eerder geleverde prestaties komen niet meer in aanmerking voor de beoordeling;
- d) geef op het bijbehorende antwoordformulier het oordeel aan dat het dichtst bij de ervaren situatie komt gedurende de looptijd van de opdracht. Besteed aandacht aan de juiste interpretatie van de antwoorden (aspect) en grijp eventueel terug op het hogere niveau (indicator);
- e) geef bij het antwoord (A, B, C of D) een nadere toelichting die als onderbouwing kan dienen voor de beoordeling. De overtuiging moet ontstaan dat de beoordeling op projectniveau goed te onderbouwen is;
- f) indien de vraag niet goed te beoordelen is vanwege de beperkte rol van de ON op dit gebied in deze fase dan de neutrale score N invullen;
- g) de normscore wordt vastgesteld op 70%.

Toelichting:

De normscore is vastgesteld op 70%. Alle bedrijven op de groslijst starten met deze normscore. Hogere of lagere scores, behaald uit opdrachten in het eerste loopjaar, hebben in het eerste jaar dus nog geen gevolgen. Na een jaar wordt de werkwijze geëvalueerd en worden de uitkomsten van de past performance in de vervolg jaren mogelijk gebruikt bij de selectie van bedrijven voor opdrachten. De terugkoppeling van de evaluatie en de uitwerking hiervan op het selectiebeleid wordt te zijner tijd bekend gemaakt.

ENQUETEVRAGEN EN OORDELEN PRESTATIEMETING

1. Planmatig werken

Belangrijk is de vraag of ON conform het contract of conform afspraken met OG zicht biedt in een planmatige beheersing van het werk.

Indien dit niet goed te beoordelen is vanwege beperkte rol van de ON op dit gebied in deze fase dan de neutrale score B invullen.

1a. Was de laatst aangeleverde planning kwalitatief van voldoende niveau voor dit werk?

- A. De planning was van goed niveau (bij voorkeur ook: in een vroeg stadium beschikbaar) zodat een goed inzicht in de voortgang (en beslismomenten) verkregen kon worden.
- B. De planning/plan van aanpak was van voldoende niveau (en tijdig) zodat een redelijk tot goed inzicht in de voortgang (en beslismomenten) verkregen kon worden.
- C. De planning/plan van aanpak was van een gering niveau en/of laat beschikbaar waardoor een matig inzicht in de voortgang (en beslismomenten) verkregen kon worden.
- D. Een planning/plan van aanpak was van onvoldoende niveau en/of niet dan wel zeer laat beschikbaar waardoor geen of slechts een matig inzicht in de voortgang (en beslismomenten) verkregen kon worden.

1b. In welke mate zijn de afgesproken 'mijlpalen' door de ON daadwerkelijk nagekomen?

- A. De planning was flexibel en er was een goed inzicht in de risico's die van invloed zijn op de voortgang en in de maatregelen om deze adequaat te beheersen. Alle gemaakte afspraken werden binnen de afgesproken termijn nagekomen.
- B. De afgesproken mijlpalen zijn gehaald: de planning was realistisch, er was rekening gehouden met mogelijke risico's. Vrijwel alle van tevoren gemaakte afspraken werden in het afgelopen kwartaal door de ON op tijd nagekomen.
- C. Niet alle afgesproken mijlpalen zijn gehaald: de planning was te optimistisch er was onvoldoende rekening gehouden met mogelijke risico's; of er was sprake van minder goed management.
- D. De afgesproken mijlpalen werden niet gehaald: de planning was veel te optimistisch, er was geen rekening gehouden met mogelijke risico's, of er was sprake van slecht management. Daardoor is vertraging ontstaan.

1c. In welke mate geeft ON invulling aan het risicomanagement binnen het project?

- A. De risicobeheersing is proactief, ook gericht op mogelijke nieuwe risico's en op risico's van OG buiten de directe beheersbaarheid van de OG.
- B. De mogelijke projectrisico's zijn geïnventariseerd en worden proactief beheerst door de ON.
- C. De mogelijke projectrisico's zijn geïnventariseerd maar de vereiste risicobeheersing wordt niet proactief ingevuld.
- D. Het risicodossier is onvoldoende ingevuld (geen inventarisatie en beheersing); er is geen sprake van actieve risicobeheersing en er wordt niet actief gereageerd op nieuwe risico's.

1d. Voldoet het documentenregistratiesysteem aan de eisen en wensen van OG?

- A. De geleverde documentatie, tekeningen en/of schema's sluiten aan bij eisen en wensen van de OG, de ON neemt een hierbij een proactieve houding aan, levert hierbij meerwaarde en zoekt nadrukkelijk aansluiting bij de (toekomstige) beheerder.
- B. De geleverde documentatie, tekeningen en/of schema's sluiten aan bij eisen en wensen van de OG, de ON neemt een hierbij een proactieve houding aan.
- C. De geleverde documentatie, tekeningen en/of schema's sluiten aan bij de minimale eisen en wensen van de OG.
- D. De geleverde documentatie, tekeningen en/of schema's sluiten niet aan bij eisen en wensen van de OG.

2. Deskundigheid en kwaliteit

Belangrijk is de vraag of ON blijkt geeft van deskundigheid en kennis, en of het geleverde werk kwalitatief goed en compleet is.

Indien dit niet goed te beoordelen is vanwege beperkte rol van de ON op dit gebied in deze fase dan de neutrale score B invullen.

2a. Hoe was de gebleken ervaring en deskundigheid in deze opdracht?

- A. Het personeel van de ON gaf regelmatig blijkt van grote hoeveelheid kennis op eigen werkgebied en beheerste eisen en raakvlakken met andere technieken goed. De ON had dusdanige ervaring in het werk dat het in hoge mate in staat was zelfstandig zaken op te lossen.
- B. Het personeel van de ON beheerste de inhoudelijke eisen betreffende het eigen werkgebied voldoende en was bekend met eisen en raakvlakken met andere technieken.
- C. Het personeel van de ON beheerste de inhoudelijke eisen betreffende het eigen werkgebied maar was herhaaldelijk onbekend met eisen en raakvlakken met andere technieken. Ook miste de ON op een enkel vlak de benodigde ervaring. De onbekendheid en/of gemis aan ervaring had geen effect op de opleverdatum of op de kwaliteit van het geleverde werk.
- D. Het personeel van de ON was herhaaldelijk onbekend of miste ervaring met inhoudelijke eisen betreffende het eigen werkgebied. Dit gold ook voor de eisen en raakvlakken met andere technieken. De onbekendheid en/of gemis aan ervaring had een negatieve invloed op de opleverdatum en/of de kwaliteit van het geleverde werk.

2b. In welke mate trad de ON daadwerkelijk op als adviseur binnen dit project?

In welke mate vervulde de ON de rol van adviseur met betrekking tot de optimalisatie van de opdracht).

- A. Het personeel van de ON kwam regelmatig zelf met oplossingen van gerezen problemen en toonde zich proactief in het aanreiken van adviezen. In ruime mate bleek men verder dan de gestelde opdracht te denken, ondanks dat dit niet altijd de opdracht was. De oplossingen waren verrassend en/of vernieuwend en zorgden voor flinke kosten-/tijdsbesparingen.
- B. Het personeel van de ON kwam regelmatig zelf met oplossingen van gerezen problemen en toonde zich proactief in het aanreiken van adviezen, hoewel niet verrassend en/of vernieuwend. In beperkte, maar voldoende mate bleek men verder dan de strikt gestelde opdracht te denken.
- C. Het personeel van de ON diende af en toe aangespoord te worden tot het oplossen van gerezen problemen en toonde zich in geringe mate actie in het aanreiken van adviezen. Slechts in beperkte mate is gebleken dat het verder dan de gestelde opdracht denkt.
- D. Het personeel van de ON diende regelmatig aangespoord te worden tot het oplossen van gerezen problemen en toonde zich niet proactief in het aanreiken van adviezen. Vrijwel nooit is gebleken dat het verder dan de gestelde opdracht denkt.

2c. Hoe kan de kwaliteit van het door de ON concreet geleverde werk van de opdracht omschreven worden?

- A. Het geleverde gaf geen aanleiding tot discussie en was compleet. Zonder problemen kon overgegaan worden tot de volgende fase.
- B. Het geleverde was van voldoende kwaliteit om zonder veel discussie tot de volgende fase over te gaan; mogelijk waren er slechts kleine aanpassingen nodig.
- C. De kwaliteit van het geleverde was niet geheel volgens verwachting, maar kon na discussie, bijsturing en aanwijzingen wel op niveau worden gebracht, zodat tot een volgende fase kan worden over gegaan.
- D. De kwaliteit van het geleverde was onder de maat. De kwaliteit was ontoereikend voor een volgende fase anders dan na grondige herziening en/of een significante extra inspanning.

2d. In welke mate werd het ingediende Plan van Aanpak (met daarin de doelstellingen van de OG) toegepast?

- A. Het PvA werd proactief toegepast, waarbij verbeteringen en leerpunten uit projectevaluaties werden toegepast en de doelstellingen gerealiseerd werden.
- B. Het PvA werd volgens plan toegepast, waarbij de doelstellingen voldoende werden gerealiseerd.
- C. Er waren afwijkingen van het gestelde in het PvA, waardoor de doelstellingen niet voldoende werden gerealiseerd.
- D. Er waren significante afwijkingen van het gestelde in het PvA, waardoor fouten optraden in de dienstverlening.

3. Samenwerking en communicatie

Belangrijk is de vraag of ON de samenwerking professioneel oppakt en of er goed en juist is gecommuniceerd.

Indien dit niet goed te beoordelen is vanwege beperkte rol van de ON op dit gebied in deze fase dan de neutrale score B invullen.

**3a. Hoe kan de onderlinge werkrelatie gedurende de opdracht worden omschreven?
Een goede samenwerking en communicatie zorgen voor betere resultaten.**

- A. De samenwerking was professioneel. De wensen van OG konden kenbaar gemaakt worden en er werd goed naar gehandeld. Discussies waren opbouwend.
- B. Er was sprake van een normale werkrelatie. De wensen van OG konden kenbaar worden gemaakt en er werd redelijk naar gehandeld.
- C. De werkrelatie was niet optimaal, maar wel werkbaar. Met moeite konden de wensen van OG kenbaar gemaakt worden.
- D. De werkrelatie was slecht. Discussies zorgden voor een niet-prettige sfeer en mogelijk zelfs irritatie. De ON luisterde niet goed naar de wensen van OG.

3b. In welke mate gaf de ON blijk van zelfstandigheid van werken?

- A. ON was in staat het werk prima uit te voeren zonder hulp van de OG, er was vrijwel geen begeleiding nodig en er werd oplossingsgericht gewerkt.
- B. ON was in staat het werk goed uit te voeren zonder hulp van de OG, er was af en toe begeleiding nodig en er werd behoorlijk oplossingsgericht gewerkt.
- C. ON was nauwelijks in staat het werk uit te voeren zonder hulp van de OG, er was veel begeleiding nodig en er werd amper oplossingsgericht gewerkt.
- D. ON was niet in staat het werk uit te voeren zonder hulp van de OG, er was heel veel begeleiding nodig en er werd niet oplossingsgericht gewerkt.

3c. Vond er een adequate feedback (terugkoppeling) plaats onder meer via de projectrapportage / periodieke rapportage dan wel informeel / mondeling?

- A. Rapportages en andere vormen van feedback waren volledig, juist en werden tijdig ingediend.
- B. Rapportages en andere vormen van feedback waren meestal volledig en/of juist en/of op tijd.
- C. Rapportages en andere vormen van feedback waren regelmatig onvolledig en/of onjuist en/of te laat.
- D. Rapportages en andere vormen van feedback waren vaak onvolledig en/of onjuist en/of te laat.

4. Kostenbeheersing

Belangrijk is de vraag of ON conform het contract of conform afspraken met opdrachtgever zicht biedt in een planmatige beheersing van de kosten.

Indien dit niet goed te beoordelen is vanwege beperkte rol van de ON op dit gebied in deze fase dan de neutrale score B invullen.

4a. In welke mate zijn maatregelen voor kostenbeheersing (geplande uren/meer-minder werk en overige kosten) door de ON tijdens de opdracht daadwerkelijk toegepast?

- A. De opdracht was goed ingeschat en er was een goed inzicht in de overige kosten en in de maatregelen om deze adequaat te beheersen. Alle benodigde maatregelen voor kostenbeheersing werden tijdig toegepast, ook bij scopewijzigingen of andere wijzigingen, opgedragen door de OG.
- B. De afgesproken financiële doelstellingen zijn gehaald: de offerte was realistisch, overige kosten waren inzichtelijk. Vrijwel alle benodigde maatregelen voor kostenbeheersing werden door de ON op tijd nagekomen, ook bij scopewijzigingen of bij andere wijzigingen, opgedragen door de OG.
- C. Niet alle afgesproken financiële doelstellingen zijn gehaald: de offerte was te optimistisch, er was onvoldoende rekening gehouden met overige kosten. Of er was sprake van minder goed management, ook t.a.v. extra kosten door wijzigingen.
- D. De afgesproken kostenbeheersing werd niet gehaald: de offerte was veel te optimistisch, er was geen rekening gehouden met mogelijke overige kosten, of er was sprake van slecht management, ook t.a.v. extra kosten door wijzigingen. Daardoor is overschrijding ontstaan.

4b. Was de aangeleverde bestekscalculatie en kostenoverzicht kwalitatief van voldoende niveau voor dit werk?

- A. Budgetbewaking en calculatie waren van goed niveau (bij voorkeur ook: in een vroeg stadium beschikbaar) zodat een goed inzicht in de kostenprognose en actuele bestedingen verkregen kon worden.
- B. Budgetbewaking en calculatie waren van voldoende niveau (en tijdig) zodat een redelijk tot goed inzicht in de kostenprognose en actuele bestedingen verkregen kon worden.
- C. Budgetbewaking en calculatie waren van een gering niveau en/of laat beschikbaar waardoor een matig inzicht in de kostenprognose en actuele bestedingen verkregen kon worden.
- D. Budgetbewaking en calculatie waren van onvoldoende niveau en/of niet dan wel zeer laat beschikbaar waardoor geen of slechts een matig inzicht in de kostenprognose en bestedingen verkregen kon worden.