

Bijlage 7 Vragenlijst prestatiemeten PNB ingenieur- en adviesdiensten OG format

Bijlage A

Vragenlijst prestatiemeten bij ingenieursdienst - OG

Vragen over Opdrachtnemer, in te vullen door Opdrachtgever

Meerkeuze vragen: 15

Open vraag: 1

Projectgegevens	
Contractnr.	
Contractvorm	Ingenieursdienst
Aanbestedingsvorm	
Projectnaam	Nxxx.xx

Opdrachtgever	
Organisatie	Provincie Noord-Brabant
Naam	
Functie	Project Manager
E-mail adres	@brabant.nl
Telefoonnr.	06 -
Datum	..
Ondertekening voor akkoord	

Opdrachtnemer	
Organisatie	
Naam	
Functie	Project Manager/Projectleider
E-mail adres	
Telefoonnr.	06 -
Datum	
Ondertekening voor akkoord	

- Inge vulde vragenlijst mailen naar projectmanager ON: t.a.v. de heer/mevrouw
- Bewaar de ingevulde vragenlijst in het projectdossier.

Inhoud

Inhoudsopgave

Inhoud	2
Toelichting	3
Planmatig projecten.....	6
Deskundigheid.....	8
Samenwerking en communicatie	9
Veiligheid	11
Documentatie.....	12
Duurzaamheid	13
Kwaliteitsmanagement	14
Open vraag	15
Conclusie	16

Toelichting

Wat is het doel van deze vragenlijst?

- Het hoofddoel van de Vragenlijst Prestatiemeten is om de Samenwerking extra aandacht te geven met als einddoel het resultaat van de overeenkomst/contract te optimaliseren. Op basis van deze vragenlijst wordt de dialoog tussen de Provincie Noord-Brabant als Opdrachtgever met de Opdrachtnemer aangegaan ter bevordering de constructieve Samenwerking.
- Hierbij wordt per aspect/onderdeel de **houding** en het **gedrag** van zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer op een transparante en eenduidige wijze tweezijdig gemeten op basis van:
 1. Bijlage A Vragenlijst prestatiemeten bij ingenieursdiensten - OG
 2. Bijlage B Vragenlijst prestatiemeten bij ingenieursdiensten - ON

Spelregels en aandachtspunten

Met deze op maat gemaakte vragenlijst en bijbehorende spelregels wil de Provincie Noord-Brabant met haar contractpartners tijdens uitvoeringsperiode van de dienstenopdracht ervaringen opdoen met het prestatiemeten in het kader van Samenwerking.

- De eerste meting vindt plaats 6 weken na aanvang van de opdracht.
- De navolgende metingen worden ca. 1 keer per maand (bijvoorbeeld tijdens voortgangsoverleggen) uitgevoerd.
- Het resultaat van de metingen wordt in het projectdossier vastgelegd.
- De metingen die tijdens de uitvoeringsperiode van de dienstenopdracht worden verricht hebben geen consequenties voor de betrokkenen bij eventuele toekomstige opdrachten.
- Het is belangrijk dat beide partijen de vragen op dezelfde wijze interpreteren. Neem daarom van tevoren de vragenlijst met elkaar door.
- Per vraag op het desbetreffend aspect/onderdeel is slechts 1 antwoord mogelijk; omcirkel de letter en ken de daarbijbehorende score toe, o.a.:
(a. *Passief*, b. *Reactief*, c. *Actief*, d. *Pro-actief*) van het antwoord dat van toepassing is, inclusief bijbehorende scores. op basis van de 4-puntenschaal.
Hoe positiever dus de waardering, hoe hoger de score voor de prestatie.

Antwoord	Waardering Houding & Gedrag	Prestatie Puntenscore
a.	Passief / Niet	1
b.	Reactief / Ten dele	4
c.	Actief / Volledig	7
d.	Pro-actief/Meer dan volledig	10

Om de kwaliteit van Samenwerking op de verschillende aspecten wordt een **Prestatie-index** gehanteerd. Deze index geeft een beeld c.q. indicatie van de mate van houding en gedrag in het kader van de Samenwerking tussen OG en ON.

Op deze wijze kan de mate van Samenwerking meetbaar worden gemaakt.

De prestatie-index wordt als volgt bepaald:

- Alle afzonderlijke scores van de gestelde 15 vragen worden bij elkaar opgeteld en resulteert in een totale waarde, T-waarde;
de maximaal te scoren T-waarde is 15 vragen * 10 punten = 150
- De Prestatie-index (PI, afgerond op 2 decimalen) is:

$$\begin{array}{rcl} \text{Totale waarde} & & \text{T-waarde} \\ \hline & = & \\ \text{Maximale waarde} & & 150 \end{array}$$

$$\text{Maximaal te scoren PI} = 150/150 = 1.$$

In onderstaande tabel is de Prestatie-index (met bandbreedte) gerelateerd met de waardering houding en gedrag in het kader van de Samenwerking tussen OG en ON:

Behaalde puntenscore	Prestatie-index (PI met bandbreedte)	Waardering Houding & Gedrag
15 tot 60	0,10 - 0,40	Slecht
60 tot 105	0,40 - 0,70	Matig
105 tot 120	0,70 - 0,80	Goed
120 tot/met 150	0,80 - 1,00	Zeer goed (optimale Samenwerking)

- Geef bij elk antwoord een onderbouwing: een toelichting op het antwoord of een concreet voorbeeld van getoond gedrag (of gebrek daaraan).
- De Vragenlijsten A en B dienen na vaststelling te worden ondertekend door (de vertegenwoordiger van) OG en ON.

Over deze vragenlijst:

- Deze op maat gemaakte Vragenlijst Prestatiemeten betreft het meten van de houding en het gedrag in de Samenwerking tussen de Provincie Noord-Brabant als Opdrachtgever (OG) en de Opdrachtnemer (ON) tijdens de uitvoering van de onderhavige opdracht.
- Op basis van een set van vragen wordt de prestatie van de Samenwerking tussen OG en ON gemeten op de onderstaande thema's:
 - Planmatig projecten
 - Deskundigheid
 - Samenwerking en communicatie
 - Veiligheid
 - Documentatie
 - Duurzaamheid
 - Kwaliteitsmanagement
 - Open vraag
- De genoemde aspecten en soorten vragen in deze vragenlijst is (grotendeels) gebaseerd op het landelijk systeem voor prestatiemeten (momenteel in ontwikkeling) en is het resultaat van de Samenwerking tussen gemeenten, rijksoverheden, waterschappen, provincies, (vertegenwoordigers van) aannemers en ingenieursbureaus en het CROW.

Vragen en/of opmerkingen over deze vragenlijst?

Neem contact op met:

- Human performance improver: vbuckens@brabant.nl
- Projectmanager (contactpersoon onderhavig project):

Planmatig projecten

Aspect: Aanleveren (project)plannen en planning

Dienst: 1. Op welke wijze leverde de opdrachtnemer (ON) de (project)plannen en/of planning aan?

- a. Passief: De (project)plannen en/of planning waren niet beschikbaar.
- b. Reactief: De (project)plannen en/of planning waren buiten de daarvoor gestelde termijn beschikbaar en daarover is pas na vragen van de OG op gereageerd.
- c. Actief: De (project)plannen en/of planning waren binnen de daarvoor gestelde termijn beschikbaar.
- d. Proactief: De (project)plannen en/of planning waren één week voor de daarvoor gestelde termijn beschikbaar.

Antwoord	Houding	Score Prestatie
a.	Passief	1
b.	Reactief	4
c.	Actief	7
d.	Proactief	10

Onderbouwing 1.

.....

.....

Aspect: Beheersing (project)plannen en planning

DIENT: 2. In hoeverre heeft de opdrachtnemer (ON) zich gehouden aan de (project)plannen en de planning?

- a. Passief: De ON heeft de plannen en/of planning niet of slechts beperkt nageleefd.
- b. Reactief: De ON heeft de plannen en/of planning slechts ten dele nageleefd en heeft pas actie genomen nadat de OG hiertoe heeft verzocht.
- c. Actief: De ON heeft de plannen en/of planning nageleefd en heeft actie genomen bij dreigende afwijkingen (bijv. via een melding d.m.v. een afwijkingsrapport of verzoek tot wijziging)
- d. Proactief: De ON anticipeerde op resp. ontzorgde OG met betrekking tot het naleven van de plannen en/of planning (bijsturend).

Antwoord	Houding	Score Prestatie
a.	Passief	1
b.	Reactief	4
c.	Actief	7
d.	Proactief	10

Onderbouwing 2.

.....

.....

Aspect: Voortgangsinformatie (formeel en informeel)

DIENST: 3. In welke mate hield ON de OG op de hoogte van de voortgang?

- a. Passief: De ON hield de OG niet en tot nauwelijks op de hoogte van de voortgang van het project. Bij afwijkingen werd niet of nauwelijks overleg gevoerd.
- b. Reactief: De ON hield de OG onvolledig op de hoogte van de voortgang van het project. Bij afwijkingen werd onvoldoende overleg gevoerd.
- c. Actief: De ON hield de OG voldoende op de hoogte van de voortgang van het project. Bij afwijkingen werd tijdig overleg gevoerd.
- d. Proactief: De ON hield de OG ruim van te voren goed op de hoogte van de voortgang van het project. Bij afwijkingen werd ruim van te voren overleg gevoerd. ON anticepeerde resp. ontzorgde OG ten aanzien van de tijdigheid en volledigheid van de voortgangsinformatie.

Antwoord	Houding	Score Prestatie
a.	Passief	1
b.	Reactief	4
c.	Actief	7
d.	Proactief	10

Onderbouwing 3.

.....

.....

Deskundigheid

Aspect: Kennis en ervaring

DIENST: 4. Beschikte de ON over voldoende technische kennis en ervaring om te kunnen voldoen aan de in het contract gestelde eisen?

- Niet. De ON was herhaaldelijk onbekend met of miste ervaring betreffende het eigen projectgebied en beheerste hij eisen vanuit raakvlakken met of invloeden op andere terreinen onvoldoende.
- Ten dele. De ON beheerste het eigen projectgebied redelijk tot voldoende, maar was herhaaldelijk onbekend met eisen vanuit raakvlakken met of invloeden op andere terreinen.
- Volledig. De ON beheerste het eigen projectgebied voldoende en was bekend met eisen vanuit raakvlakken met en invloeden op andere terreinen.
- Meer dan volledig. De ON gaf regelmatig blijk van grote hoeveelheid kennis en ervaring betreffende het eigen projectgebied en maakte aantoonbaar dat hij ook eisen vanuit raakvlakken met of invloeden op andere terreinen goed beheerst.

Antwoord	Houding	Score Prestatie
a.	Niet	1
b.	Ten dele	4
c.	Volledig	7
d.	Meer dan volledig	10

Onderbouwing 4.

.....
.....

Aspect: Beheersing van risico's

DIENST: 5. Op welke wijze gaf de ON invulling aan het beheersen van de risico's?

- Passief: De ON hanteerde geen risicomanagementsysteem. ON herkende en benoemde geen kansen en risico's en nam, ook na aangeven, geen beheersmaatregelen.
- Reactief: De ON hanteerde een risicomanagementsysteem. ON handelde hier slecht naar, herkende en benoemde zelf geen of nauwelijks kansen en/of risico's en nam, slechts na aangeven, beheersmaatregelen.
- Actief: De ON hanteerde een risicomanagementsysteem. ON herkende en benoemde kansen of risico's en nam op eigen initiatief beheersmaatregelen.
- Proactief: De ON hanteerde een risicomanagementsysteem. ON voorzag kansen of risico's en nam ruim van tevoren op eigen initiatief beheersmaatregelen.

Antwoord	Houding	Score Prestatie
a.	Passief	1
b.	Reactief	4
c.	Actief	7
d.	Proactief	10

Onderbouwing 5.

.....
.....

Samenwerking en communicatie

Aspect: Samenwerking OG-ON

DIENST: 6. Hoe heeft de OG de bijdrage van de ON aan de Samenwerking, de afgelopen periode ervaren?

- a. Passief: De ON had geen of nauwelijks oog voor een goede Samenwerkingsrelatie en behartigde alleen zijn eigen belangen.
- b. Reactief: De ON had niet altijd oog voor een goede Samenwerkingsrelatie. De Samenwerking was moeizaam en kostte veel energie.
- c. Actief: De ON had oog voor een goede Samenwerkingsrelatie. De Samenwerking verliep normaal. De houding was open en eerlijk.
- d. Proactief: De ON had ruimschoots oog voor een professionele Samenwerkingsrelatie en elkaars belangen. OG en ON voelden zich verantwoordelijk voor elkaars belangen. De Samenwerking was als vanzelf. De houding meedenkend en ontzorgend.

Antwoord	Houding	Score Prestatie
a.	Passief	1
b.	Reactief	4
c.	Actief	7
d.	Proactief	10

Onderbouwing 6.

.....

.....

Aspect: Omgaan met contractmutaties (ON) en scopewijzigingen (OG)

DIENST: 7. Hoe handelde de ON bij het doorvoeren van (voorgenomen) contractmutaties en scopewijzigingen ten aanzien van de aspecten tijd, geld en kwaliteit?

- a. Passief: De ON behartigde (vrijwel) alleen het eigen belang en stond niet open voor de belangen van de OG.
- b. Reactief: De ON stelde eigen belang voorop maar stond wel open voor de belangen van de OG.
- c. Actief: De ON bracht de belangen van OG en ON met elkaar in evenwicht.
- d. Proactief: De ON maakte bij tegenstrijdigheden een juiste weging (meedenkend) en verplaatste zich in en handelde in de belangen van de OG.

Antwoord	Houding	Score Prestatie
a.	Passief	1
b.	Reactief	4
c.	Actief	7
d.	Proactief	10

Onderbouwing 7.

.....

.....

Aspect: Omgeving(smanagement)

DIENST: 8. In hoeverre verstrekte de ON informatie aan de (woon-)omgeving en/of de klant?

- a. Passief: De ON verstrekte uit zichzelf geen of zeer weinig informatie. De OG moest voortdurend zelf informatie verstrekken.
- b. Reactief: De ON verstrekte uit zichzelf weinig of onvoldedige informatie en moest telkens aangemaand worden om de informatie te verstrekken.
- c. Actief: De ON verstrekte uit zichzelf voldoende informatie.
- d. Proactief: De ON verstrekte uit zichzelf ruim van te voren (op een creatieve wijze) informatie en/of meer dan voldoende informatie.

Antwoord	Houding	Score Prestatie
a.	Passief	1
b.	Reactief	4
c.	Actief	7
d.	Proactief	10

Onderbouwing 8.

.....

.....

Aspect: Coördinatie (verschillende disciplines)

DIENST: 9. Hoe coördineerde de ON zijn eigen projectwerkzaamheden met de projectwerkzaamheden van andere externe disciplines?

- a. Passief: De ON coördineerde niet. ON behartigde (vrijwel) alleen het eigen belang en stond niet open voor de belangen van de andere disciplines.
- b. Reactief: De ON coördineerde slechts ten dele. ON stelde zijn eigen belang voorop maar stond wel open voor de belangen van de andere disciplines.
- c. Actief: De ON coördineerde goed. De ON bracht de belangen van de andere disciplines met zijn eigen belang in evenwicht.
- d. Proactief: De ON had de coördinatie uitstekend in de hand. De ON maakte bij tegenstrijdigheden een juiste weging (meedenkend), verplaatste zich in en handelde in de belangen in de van de andere disciplines.

Antwoord	Houding	Score Prestatie
a.	Passief	1
b.	Reactief	4
c.	Actief	7
d.	Proactief	10

Onderbouwing 9.

.....

.....

Veiligheid

Aspect: Omgang met veiligheid

DIENST: 10. Hoe is ON omgegaan met veiligheid?

- a. Passief: ON nam veiligheid niet mee in zijn projectmanagement.
- b. Reactief: ON voldeed formeel aan zijn wettelijke verplichtingen. Afstemming met OG vond nauwelijks plaats.
- c. Actief: ON inventariseerde de veiligheidsrisico's systematisch en beheerste deze in de (V&G) plannen. Veiligheid stond op de agenda van overleggen met de OG.
- d. Proactief: ON maakte veiligheid integraal onderdeel van het proces van risicomanagement. Veiligheid is geïntegreerd in projectmanagementplan en projectplannen

Antwoord	Houding	Score Prestatie
a.	Passief	1
b.	Reactief	4
c.	Actief	7
d.	Proactief	10

Onderbouwing 10.

.....

.....

Aspect: Communicatie over veiligheid

DIENST: 11. Hoe heeft de ON de communicatie over de veiligheid verzorgd?

- a. Passief: ON heeft niet over de veiligheid gecommuniceerd.
- b. Reactief: ON heeft pas over veiligheid gecommuniceerd nadat OG hierom gevraagd heeft.
- c. Actief: ON heeft vanuit zichzelf over de veiligheid gecommuniceerd door dit als vast agendapunt op alle overleggen met OG mee te nemen.
- d. Proactief: ON draagt, vanuit zichzelf voorafgaand aan het overleg met OG, te bespreken veiligheidsonderwerpen ter voorbereiding aan.

Antwoord	Houding	Score Prestatie
a.	Passief	1
b.	Reactief	4
c.	Actief	7
d.	Proactief	10

Onderbouwing 11.

.....

.....

Documentatie

Aspect: Documentatie en registratie

DIENST: 12 Op welke wijze heeft de ON documentatie over de uitgevoerde projectwerkzaamheden aan de OG voorgelegd?

- a. Passief: De ON heeft de documentatie en registratie over de uitgevoerde projectwerkzaamheden niet voorgelegd aan de OG.
- b. Reactief: De ON heeft de documentatie en registratie over de uitgevoerde projectwerkzaamheden buiten de daarvoor in het contract gestelde termijn voorgelegd aan de OG en heeft hierover nauwelijks overleg gevoerd met de OG.
- c. Actief: De ON heeft de documentatie en registratie over de uitgevoerde projectwerkzaamheden binnen de daarvoor in het contract gestelde termijn voorgelegd aan de OG.
- d. Proactief: De ON heeft de documentatie en registratie over de uitgevoerde projectwerkzaamheden vroegtijdig op eigen initiatief ruim voor de in het contract gestelde termijn voorgelegd aan de OG.

Antwoord	Houding	Score Prestatie
a.	Passief	1
b.	Reactief	4
c.	Actief	7
d.	Proactief	10

Onderbouwing 12.

.....
.....

Duurzaamheid

Aspect: Duurzaamheid

DIENST: 13. Op welke wijze hield de ON rekening met duurzaamheidsaspecten (maatschappelijk verantwoord ondernemen, toekomstgericht denken en handelen o.a. circulaire economie, CO2-reductie) in de uitvoering van de opdracht?

- a. Passief: De ON had geen inzicht in duurzaamheidsaspecten en/of het nemen van acties ter bevordering van maatschappelijk verantwoord ondernemen en toekomst gericht denken en handelen.
- b. Reactief: De ON had wel inzicht in duurzaamheidsaspecten, nam onvoldoende acties ter bevordering van maatschappelijk verantwoord ondernemen en/of toekomst gericht denken en handelen.
- c. Actief: De ON had een goed inzicht in duurzaamheidsaspecten, nam voldoende acties ter bevordering van maatschappelijk verantwoord ondernemen en toekomst gericht denken en handelen.
- d. Proactief: De ON anticipeerde resp. ontzorgde de OG ten aanzien van duurzaamheidsaspecten en is trendsetter in dit vakgebied .

Antwoord	Houding	Score Prestatie
a.	Passief	1
b.	Reactief	4
c.	Actief	7
d.	Proactief	10

Onderbouwing 13.

.....

.....

Kwaliteitsmanagement

Aspect: Gestelde kwaliteit

DIENTST: 14. Op welke wijze realiseerde de ON in de achterliggende periode de gestelde kwaliteit?

- a. Passief: De ON voerde de projectwerkzaamheden uit, maar heeft dit niet geverifieerd en gekeurd. ON kon niet aantonen dat hij aan de eisen uit het contract heeft voldaan.
- b. Reactief: De ON voerde de projectwerkzaamheden uit met herstelprojectwerkzaamheden, maar heeft dit onvoldoende geverifieerd en gekeurd. ON kon onvoldoende aantonen dat hij aan de eisen uit het contract heeft voldaan.
- c. Actief: De ON voerde de projectwerkzaamheden met herstelprojectwerkzaamheden uit en heeft dit goed geverifieerd en gekeurd. ON kon aantonen dat hij aan de eisen uit het contract heeft voldaan.
- d. Proactief: De ON voerde de projectwerkzaamheden met minimale herstelprojectwerkzaamheden uit en heeft dit goed geverifieerd en gekeurd. ON kon adequaat aantonen dat hij aan de eisen uit het contract heeft voldaan.

Antwoord	Houding	Score Prestatie
a.	Passief	1
b.	Reactief	4
c.	Actief	7
d.	Proactief	10

Onderbouwing 14.

.....

.....

Aspect: Afwijkingenregistratie

DIENTST: 15. Op welke wijze beheerste de ON in de achterliggende periode zijn afwijkingen zoals vastgelegd in de afwijkingenregistratie?

Deze vraag is gericht op de wijze waarop de ON in de achterliggende periode maatregelen heeft getroffen om de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem te verbeteren, zoals bedoeld in

NEN-EN-ISO9001:2008/2015 paragrafen 8.5.2 en 8.5.3 (of gelijkwaardige normering en vigerende versie).

Besprek bijvoorbeeld tijdens de Project Start-Up (PSU) op welke wijze de ON een afwijkingenregistratie hanteert als de opdracht niet onder kwaliteitsborging wordt gerealiseerd.

- a. Passief: Er was sprake van negatieve bevindingen en de ON heeft geen of onvoldoende corrigerende maatregelen getroffen.
- b. Reactief: Er was sprake van negatieve bevindingen maar de ON heeft voldoende corrigerende maatregelen getroffen maar heeft de OG hierover pas op navraag geïnformeerd.
- c. Actief: Er was sprake van weinig negatieve bevindingen omdat de ON de juiste afwijkingen heeft gesignaleerd. De ON heeft bovendien voldoende corrigerende maatregelen getroffen en heeft de OG hierover op eigen initiatief geïnformeerd.
- d. Proactief: Er was geen of slechts zeer beperkt sprake van negatieve bevindingen én afwijkingen omdat de ON op adequate wijze preventieve maatregelen heeft getroffen en heeft de OG hierover ruim van te voren geïnformeerd.

Antwoord	Houding	Score Prestatie
a.	Passief	1
b.	Reactief	4
c.	Actief	7
d.	Proactief	10

Onderbouwing 15.

.....

.....

Open vraag

DIENST: 16 Wat zijn vanuit uw rol de belangrijkste aspecten over houding en gedrag in de achterliggende periode?

Deze facultatieve open vraag is bedoeld om aspecten over houding en gedrag die niet of onvoldoende in de vragenlijst naar voren komen te benoemen. Er wordt geen score aan deze vraag toegekend.

Antwoord 16.

.....
.....

Conclusie

A. Prestatie-index

De kwaliteit is gemeten a.d.h.v. de 15 vragen op de 7 aspecten, waarbij een Prestatie-index (PI) is berekend als volgt.

De gescoorde totale waarde:

T-waarde = $\Sigma\{\text{score vraag 1 t/m 15}\} = \dots + \dots + \dots + \dots = \dots \text{ punten}$

PI periode = **T-waarde / 150** =

Deze index geeft een beeld c.q. indicatie van de mate van houding en gedrag in het kader van de Samenwerking tussen OG en ON volgens onderstaand tabel.

Behaalde puntenscore	Prestatie-index (PI met bandbreedte)	Waardering Houding & Gedrag
15 tot 60	0,10 - 0,40	Slecht
60 tot 105	0,40 - 0,70	Matig
105 tot 120	0,70 - 0,80	Goed
120 tot/met 150	0,80 - 1,00	Zeer goed (optimale Samenwerking)

De kwaliteit van onderlinge Samenwerking tussen het projectteam OG en projectteam ON is in de afgelopen periode (maand/jaar – maand/jaar) als:

slecht/matig/goed/zeer goed [KEUZE MAKEN] aan te merken.

B. Aanbeveling/verbeterpunt

Het streven is om bij de volgende prestatiemeting de PI –waarde te verhogen naar:

Dit is te realiseren door de focus te leggen op de aspecten

Etc.

C. Voor accoord ondertekenen

Namens de Opdrachtgever,	Namens de Opdrachtnemer,
Naam:	Naam:
Functie: Projectmanager	Functie:
Datum:	Datum: