

Bijlage 5

Formulier Kwaliteits- en klanttevredenheidsmeting

Raamovereenkomst Ingenieursdiensten Verhardingen 2025-2029
Overeenkomst 1535

Versie : 1.0

1. Algemene gegevens

Projectgegevens	
Naam Raamcontractpartner	
Projectnummer	
Projectnaam	
Naam Projectleider Opdrachtgever	
Naam Projectleider Raamcontractpartner	
Overige deelnemers beoordeling (indien van toepassing)	
Datum kwaliteitsmeting	

2. Doel van kwaliteitsmeting

Kwaliteitsmeting heeft tot doel de deskundigheid en ervaring, de procesbeheersing en de kwaliteit van de geleverde producten of diensten van het ingenieursbureau (Raamcontractpartner) te bepalen op basis van de Nadere Opdracht. Bij de kwaliteitsmeting wordt Raamcontractpartner beoordeeld op de aspecten A, B en C conform dit formulier. Hierbij wordt ook het projectkwaliteitsplan van Raamcontractpartner meegenomen in de kwaliteitsmeting. Verder wordt de klanttevredenheidsmeting uitgevoerd op basis van KPI “acceptatie door Opdrachtgever binnen de afgesproken tijd - In één keer goed” (First time right)” volgens aspect D.

3. Procedure

- Opdrachtgever meet de kwaliteit van elke door Raamcontractpartner uitgevoerde Nadere Opdracht. De meting is gericht op de kwaliteit van de geleverde producten en/of diensten.
- De kwaliteitsmeting wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de Projectleider van de Opdrachtgever. De Projectleider van de Opdrachtgever draagt zorg voor het invullen van het formulier Kwaliteits- en Klanttevredenheidsmeting Ingenieursdiensten Verhardingen en bespreekt deze met de Raamcontractpartner. Na dit overleg kunnen scores eventueel aangepast worden.

4. Beoordeling

Aspect	Meetpunt	Beoordelingsscore en onderbouwing
A. Deskundigheid en ervaring	<u>Neutraal (0 punten):</u> Het personeel van Raamcontractpartner beheerst de inhoudelijke eisen voor het eigen werkgebied of neemt op verzoek van Opdrachtgever de juiste maatregelen om ontbrekende onderdelen aan te vullen. <u>Negatief (-5 punten):</u> Het personeel van Raamcontractpartner is onbekend met of mist ervaring met inhoudelijk eisen betreffende het eigen werkgebied. <u>Positief (+5 punten):</u> Het personeel van Raamcontractpartner geeft blijk van grote kennis op eigen vakgebied en beheerst de raakvlakken met anderen vakgebieden goed. Raamcontractpartner neemt proactief de juiste maatregelen om ontbrekende onderdelen aan te vullen. Raamcontractpartner werkt volgens ingediende plannen tijdens de aanbesteding en maakt EMVI-beloftes waar.	<u>Score (+5, 0 of -5):</u> <u>Onderbouwing door de Projectleider Opdrachtgever:</u>
B. Procesbeheersing	<u>Neutraal (0 punten):</u> Raamcontractpartner heeft voldaan aan de gestelde eisen van planning, rapportage en oplevering van (deel)producten. <u>Negatief (-5 punten):</u> Raamcontractpartner heeft niet voldaan aan de gestelde eisen van planning, rapportage en oplevering van (deel)producten, ondanks herhaald aandringen van Opdrachtgever. <u>Positief (+5 punten):</u> Raamcontractpartner heeft voldaan aan de gestelde eisen van planning, rapportage en oplevering van (deel)producten. Als de planning dreigde te vertragen, is dit proactief en onderbouwd aangegeven aan Opdrachtgever en zijn maatregelen voorgesteld om de planning en oplevering volgens eisen veilig te stellen. Raamcontractpartner heeft blijk gegeven van professionele beheersing van eigen werkproces. Raamcontractpartner werkt volgens ingediende plannen tijdens de aanbesteding en maakt EMVI-beloftes waar.	<u>Score (+5, 0 of -5):</u> <u>Onderbouwing door de Projectleider Opdrachtgever:</u>

C. Kwaliteit van de dienst of het product	<u>Neutraal (0 punten):</u> De dienstverlening of het eindproduct voldoet aan de eisen gesteld in de Nadere Opdracht. De dienstverlening of het eindproduct is opgeleverd en geaccepteerd door Raamcontractpartner. <u>Negatief (-5 punten):</u> De dienstverlening of het eindproduct voldoet (zwaarwegend) niet aan de eisen zoals gesteld in de Nadere Opdracht. Raamcontractpartner moet de dienstverlening of het eindproduct aanpassen op aangeven van Opdrachtgever. <u>Positief (+5 punten):</u> De dienstverlening of het eindproduct voldoet aan de eisen gesteld in de Deelopdracht. De dienstverlening of het eindproduct heeft aantoonbare inhoudelijke meerwaarde in vergelijking met de vraag; Opdrachtgever geeft dit aan. Raamcontractpartner werkt volgens ingediende plannen tijdens de aanbesteding en maakt EMVI-beloftes waar.	<u>Score (+5, 0 of -5):</u> <u>Onderbouwing door de Projectleider Opdrachtgever:</u>
D. Klanttevredenheid over de dienst of het product op basis van KPI 2 (zie Raamovereenkomst artikel 6.7)	<u>Neutraal (0 punten):</u> De dienstverlening of het eindproduct voldoet aan de eisen gesteld in de Nadere Opdracht. Knelpunten worden direct (binnen 16 uur) opgepakt of opgelost. De dienstverlening of het eindproduct is naar tevredenheid van Opdrachtgever opgeleverd en geaccepteerd door Opdrachtgever. <u>Negatief (-5 punten):</u> De dienstverlening of het eindproduct voldoet (zwaarwegend) niet aan de eisen zoals gesteld in de Nadere Opdracht. Raamcontractpartner moet de dienstverlening of het eindproduct meerdere malen (> 2) aanpassen op aangeven van Opdrachtgever. Houding en gedrag van Raamcontractpartner is reactief, hij signaleert geen/niet tijdig risico's, is niet of nauwelijks transparant en maakt dit niet bespreekbaar. Van conceptversies worden 50-60% versies ingediend en ze vergen veel correcties en invulwerk door Opdrachtgever. <u>Positief (+5 punten):</u> De dienstverlening of het eindproduct voldoet aan de eisen gesteld in de Nadere Opdracht. De dienstverlening of het eindproduct heeft aantoonbare inhoudelijke meerwaarde in vergelijking met de vraag en voldoet aan KPI "Geleverde diensten en/of producten worden door Opdrachtgever geaccepteerd binnen de afgesproken tijd - "In 1 keer Goed" ("First time right"). Raamcontractpartner handelt proactief, werkt volgens ingediende plannen tijdens de aanbesteding en maakt EMVI-beloftes waar.	<u>Score (+5, 0 of -5):</u> <u>Onderbouwing door de Projectleider Opdrachtgever:</u>



Opgemaakt te d.d.

Voor akkoord:

Voor akkoord:

.....
(Projectleider Opdrachtgever)

.....
(Projectleider Raamcontractpartner)