

Better Performance Regels

oktober 2021

De Better Performance Regels regelen het zorgvuldig en uniform gebruik van de systematiek en webapplicatie en is verplicht voor elke gebruiker.

Introductie

Better Performance (hierna “BP”) is dé systematiek om de kwaliteit van de samenwerking tussen opdrachtgevers en opdrachtnemers te bevorderen door een wederzijdse beoordeling en evaluatie gedurende het project. BP bevordert en verbetert de samenwerking en helpt bij een objectieve leverancierskeuze bij onderhandse aanbestedingen. Gebruikers kunnen elkaars beoordelingen inzien met een persoonlijk dashboard in een beveiligde internetomgeving.

Doelstelling

Het voornaamste doel van BP is het bevorderen en verbeteren van de *samenwerking* tussen opdrachtgevers en opdrachtnemers met een beter eindresultaat als gevolg. Opdrachtgevers kunnen het instrument toesnijden op hun inkoop- en aanbestedingsbeleid, opdat selectie, gunning en verlenging van contracten op een zorgvuldige, objectieve, transparante en integere wijze plaatsvinden. De BP-Regels bevorderen een juiste toepassing van de systematiek. Elke gebruiker van BP moet de in de BP-Regels omschreven procedure kennen en toepassen.

Voorwaarden gebruik van Better Performance

Een opdrachtgever sluit een overeenkomst voor het gebruik van BP en neemt een licentie voor de bijbehorende webapplicatie. De opdrachtgever wijst één of meer personen aan als “beheerder”. Voordat de opdrachtgever BP daadwerkelijk toepast, zorgt die ervoor dat zowel de beheerder als alle door hem aangewezen gebruikers:

- ✓ Kennis hebben genomen van de BP Handreiking en de BP-Regels;
- ✓ Zich houden aan de BP-Regels en de Bepalingen; en
- ✓ Het beoordelingssysteem daadwerkelijk gebruiken, als de BP-systematiek tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is overeengekomen.

Om goed te kunnen werken met BP, zijn een handreiking, gebruikershandleiding en cursussen/trainingen beschikbaar.

Meld onduidelijkheden!

Voor een goed gebruik van BP is het voor u als gebruiker essentieel te weten hoe het systeem werkt. Als u vragen heeft over BP, neem dan contact op met CROW. U krijgt dan uitleg over het desbetreffende onderwerp.

Bepalingen Better Performance Regels

- 1. BP in aanbestedingsbeleid**
De opdrachtgever kan in zijn aanbestedingsbeleid en aanbestedingsdocumenten vastleggen wanneer BP op een opdracht van toepassing is.
- 2. BP in contractrelatie**
Een beoordeling in het kader van BP vindt alleen plaats als er een directe contractrelatie is tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
- 3. Aantal beoordelingen**
Vóór de start van de opdracht bepalen de opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk het aantal beoordelingen en de momenten waarop deze plaatsvinden. Het aantal beoordelingen tijdens de uitvoering van de opdracht is afhankelijk van de aard, de omvang, de complexiteit van en de ervaring van de opdrachtgever en/of opdrachtnemer met soortgelijke opdrachten. Voorafgaande aan de eindbeoordeling vindt er tenminste één tussenbeoordeling plaats. Als partijen het hierover niet eens worden, dan bepaalt de opdrachtgever eenzijdig hoeveel en wanneer de tussenbeoordelingen plaatsvinden.
- 4. Evaluatiegesprekken en beoordeling**
Voorafgaande aan iedere beoordeling vindt een evaluatiegesprek plaats. Voor het evaluatiegesprek legt de opdrachtgever in concept de beoordeling aan opdrachtnemer voor. Bij een wederzijdse beoordeling verstrekt ook de opdrachtnemer zijn concept beoordeling aan de opdrachtgever. Na het evaluatiegesprek wordt de beoordeling (of worden de beoordelingen) vastgesteld. Een beoordeling wordt verwerkt in een door de webapplicatie gegenereerd document.
- 5. Geen beoordeling**
Het uitstellen of achterwege blijven van een beoordeling kan alleen wanneer de opdrachtgever en/of opdrachtnemer dat afspreken en/of daarvoor een geldige reden bestaat en deze duidelijk wordt onderbouwd.
- 6. Beoordelaar(s)**
De beoordelaar (of beoordelaars) bepaalt de inhoud van de tussen- en eindbeoordeling en voert daarvoor evaluatiegesprekken. Dit kan aan de kant van opdrachtgever gedaan worden door bijvoorbeeld een contractmanager, directievoerder of toezichthouder. Bij het wederzijds beoordelen kunnen dat namens de opdrachtnemer bijvoorbeeld de (hoofd)uitvoerder, projectleider of projectdirecteur zijn. In de beoordeling kan de beoordelaar de ervaringen van andere projectteamleden betrekken. Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer zijn vrij ook andere uit zijn organisatie afkomstige personen aan de evaluatiegesprekken te laten deelnemen.
- 7. Evaluatieperiode**
De beoordelaar beoordeelt telkens de overeengekomen periode voorafgaand aan het evaluatiegesprek/de beoordeling. Om de samenwerking te bevorderen laat hij zich hierbij niet leiden door het resultaat van eventueel voorgaande tussenbeoordelingen. Er is wel ruimte voor aandachtspunten van een eerdere tussenbeoordeling. Tussentijdse verbeteringen in de samenwerking worden positief verdisconteerd in het uiteindelijke oordeel over de samenwerking.

8. Vragenlijst

De beoordeling vindt plaats aan de hand van een vragenlijst met meerkeuze antwoorden. De vragen gaan over het doen en laten van de opdrachtnemer en/of opdrachtgever in termen van houding en gedrag. Denk daarbij vooral aan de bereidheid tot samenwerken, het met elkaar meedenken en het over en weer proactief en tijdig handelen.

9. Meerkeuze antwoorden

De vragenlijst geeft per vraag een keuze uit vier antwoorden. De beoordelaar kiest steeds het antwoord dat het meest van toepassing is op het functioneren van de opdrachtnemer of opdrachtgever in de beschouwde periode. Voor iedere vraag worden punten behaald. De beoordelaar motiveert zijn antwoord in de webapplicatie.

10. Beoordelingssystematiek

De BP eindbeoordelingen worden gedurende een periode van 5 jaar in de landelijke BP database opgeslagen. De eindbeoordelingen resulteren in een gemiddelde BP score. Deze score wordt als volgt bepaald:

Eindbeoordelingen van 1 tot 2 jaar oud tellen mee voor 100%

Eindbeoordelingen van 3 jaar geleden tellen mee voor: 50%

Eindbeoordelingen ouder dan 3 jaar tellen niet meer mee.

11. Hulppersonen

De prestaties van door de opdrachtnemer ingeschakelde hulppersonen (zoals onderaannemers), worden toegerekend aan de opdrachtnemer. Bij een wederzijdse beoordeling worden de prestaties van de door de opdrachtgever ingeschakelde hulppersonen (zoals ingenieurs- of adviesbureaus) aangemerkt als eigen prestaties van de opdrachtgever.

12. Combinaties

Bij een combinatie van aannemers worden de prestaties van de combinatie als geheel beoordeeld. De scores van de combinatie worden toegerekend aan iedere aannemer die deelneemt aan de combinatie (de combinanten), tenzij de beoordeling betrekking heeft op de prestatie van één of meer afzonderlijke aannemers en het toewijzen van de resultaten daarvan aan de andere combinant(en) tot een onbillijke uitkomst leidt. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als werkzaamheden fysiek of in tijd gescheiden zijn uitgevoerd.

13. Objectieve beoordelaar

Als de objectiviteit van de beoordelaar ter discussie staat, dan neemt de projectverantwoordelijke van opdrachtgever én een onafhankelijke derde de beoordeling over. Deze laatste is bijvoorbeeld een auditor. De projectverantwoordelijke blijft tegenover de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de beoordeling en de onderbouwing hiervan.

14. Geschil over eindbeoordeling

De beoordelaar voert de beoordelingen zorgvuldig, objectief, transparant en integer uit. Hij motiveert de (tussen)beoordelingen, bespreekt die met opdrachtnemer/opdrachtgever en legt dit na afloop vast. Als de opdrachtnemer/opdrachtgever het niet eens is met de eindbeoordeling, gaat hij hierover in gesprek met de leidinggevende van de beoordelaar. Dit doet hij tijdig en in ieder geval vóórdat de beoordeling definitief wordt.

Als partijen het oneens blijven, dan zullen zij het overleg vervolgen met een gezamenlijk te benoemen mediator. Als partijen het niet eens kunnen worden over de gezamenlijk te benoemen mediator, zullen zij advies vragen aan een commissie van drie mediators. Elke partij wijst één mediator aan binnen veertien dagen nadat vaststaat dat partijen het niet eens kunnen worden over de gezamenlijke benoeming van een mediator.

De door partijen benoemde mediators benoemen gezamenlijk een derde mediator binnen veertien dagen nadat zij zijn benoemd. De mediators brengen hun advies uit binnen vier weken nadat de derde deskundige is benoemd. De kosten van de mediation worden door partijen voor gelijke delen (50/50) gedragen.

Als mediation niet resulteert in een door alle partijen gedragen eindbeoordeling, kan de zaak ter beslechting worden voorgelegd aan een onafhankelijke geschillencommissie.

15. Geschillenregeling

Als opdrachtgever en opdrachtnemer het oneens blijven over de eindbeoordeling, dan kunnen partijen gezamenlijk, of kan de meest gerede partij, het geschil op de navolgende wijze voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie:

- voordat de eindbeoordeling definitief is, wordt het geschil schriftelijk en behoorlijk gemotiveerd uiteengezet aan de geschillencommissie voorgelegd;
- gelijktijdig met het verzoek tot geschillenbeslechting worden alle relevante documenten, schriftelijk of digitaal aan de commissie toegezonden;
- de geschillenbeslechting kan schriftelijk of mondeling worden uitgevoerd. De keuze voor mondeling of schriftelijk wordt gemaakt afhankelijk van complexiteit van de vraag en de inschatting van de commissie. Partijen kunnen hun voorkeur kenbaar maken;
- de geschillenbeslechting is een betaalde dienst;
- partijen maken van tevoren onderling een afspraak over de verdeling van de aan de geschillenbeslechting verbonden kosten bij gebreke waarvan de geschillencommissie daarover in haar uitspraak een bindende kostenveroordeling zal opnemen;
- de partijen dienen onderling overeen te komen of de geschillenbeslechting al dan niet als bindend wordt beschouwd. De kostenveroordeling door de geschillencommissie bij gebreke van een afspraak tussen partijen is altijd bindend;
- de geschillencommissie wordt samengesteld door het Landelijk Overleg Better Performance en bestaat uit drie personen: een opdrachtgever, een marktpartij en een onafhankelijke derde. De geschillencommissie wordt bijgestaan door een eveneens door het Landelijk Overleg te benoemen juridisch secretaris.

16. Geheimhouding

Nadat de geschillencommissie heeft beslist of opdrachtgever en opdrachtnemer overeenstemming hebben over de inhoud van de eindbeoordeling, plaatst de opdrachtgever het aldus tot stand gekomen beoordelingsresultaat in de database van BP. De eindbeoordeling wordt niet langs andere weg (mondeling noch schriftelijk) naar buiten gebracht.

17. Gebruik van gegevens (alleen voor opdrachtgevers)

De database van BP is alleen toegankelijk voor opdrachtgevers die daartoe een overeenkomst zijn aangegaan. Zij kunnen en mogen de in de database opgenomen informatie gebruiken in het belang van eigen aanbestedingen van werken en diensten.

CROW en/of de leverancier van de webapplicatie is op geen enkele wijze betrokken bij de inhoud van de beoordelingsresultaten. De verantwoordelijkheid voor een beoordelingsresultaat ligt te allen tijde bij de partij (opdrachtgever), die het beoordelingsresultaat in de database van BP heeft geplaatst.

Het is niet toegestaan de beoordelingen te gebruiken voor andere doeleinden, dan waartoe die bestemd zijn. Een opdrachtgever, beheerder of gebruiker maakt het beoordelingsresultaat niet op ander wijze bekend (mondeling noch schriftelijk).

18. Kwaliteitsborging (alleen voor opdrachtgevers)

Beoordelingsresultaten (scores en toelichtingen) van opdrachtgevers worden pas opgenomen in het voor alle opdrachtgevers toegankelijke deel van de BP-webapplicatie als vaststaat dat de desbetreffende opdrachtgever de systematiek op een zorgvuldige, uniforme en integere wijze heeft toegepast.

Bovenstaande eis houdt in elk geval in dat:

- elke beheerder aan opdrachtgeverszijde met goed gevolg een training/cursus over BP heeft afgerond; en
- de opdrachtgever tenminste 1 jaar ervaring heeft opgedaan met de systematiek van BP en aantoon in deze periode de systematiek minstens 3 maal op juiste wijze heeft toegepast, òf
- de opdrachtgever aantoon de systematiek minstens 5 maal op juiste wijze heeft toegepast; en
- de opdrachtgever heeft voldaan aan de bepalingen van deze BP-Regels.

CROW controleert met steekproeven of aan deze eisen is voldaan.

19. Geldigheidsduur BP beoordeling

Beoordelingen blijven gedurende drie jaar geldig. Na die periode wordt de beoordeling niet meer meegerekend voor het gemiddelde resultaat. Beoordelingen worden na vijf jaar verwijderd uit de database.

20. Actief bijdragen

Voor het succesvol gebruik van BP voegen de opdrachtgevers eigen beoordelingsresultaten toe aan het systeem. Als een opdrachtgever gedurende 2 jaren geen beoordelingsresultaten aan de database van BP toevoegt, zal CROW daarover een overleg aangaan. CROW behoudt zich in dat geval het recht voor om de samenwerking met de opdrachtgever op te zeggen en hem uit te sluiten van het gebruik van BP en de webapplicatie.

21. Gevolg niet nakoming BP-Regels

Indien een opdrachtgever één van de in deze BP-Regels omschreven verplichtingen niet nakomt, behoudt CROW zich het recht voor om de samenwerking met de desbetreffende opdrachtgever op te zeggen en deze opdrachtgever uit te sluiten van het gebruik van de BP webapplicatie.

22. Beheerder (alleen voor opdrachtgevers)

Per opdrachtgever is minimaal één persoon aangewezen als beheerder van de BP-systematiek. Opdrachtgever staat ervoor in dat deze persoon de bevoegdheden heeft om een juist gebruik van BP door de gehele organisatie van opdrachtgever te waarborgen. Opdrachtgever blijft te allen tijde aansprakelijk voor het juiste gebruik.

23. Overdracht beheertaak

Als een BP-beheerder van zijn taak wordt ontheven, wordt deze taak per direct overgedragen aan een opvolger. Dit betekent dat er binnen de organisatie van een opdrachtgever altijd één persoon verantwoordelijk is voor een juist gebruik van BP.