Bijlage 1

TOESTANDSAFHANKELIJKE ONDERHOUDSFILOSOFIE

Sturen op beschikbaarheid en betrouwbaarheid

In deze notitie wordt de methodiek van het Toestand Afhankelijk Onderhoud (TAO) uitgelegd op het scheidsvlak tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer. Dit is noodzakelijk, omdat het functioneren van deze onderhoudsfilosofie enerzijds sterk afhankelijk is van de kennis en de rapportagegegevens van de opdrachtnemer en anderzijds het vertalen van deze rapportagegegevens door de opdrachtgever in het gewenste beleid middels het meerjaren onderhoudsplan / -budget. In dit krachtenspel is het van belang dat de signalen van beide partijen door de ander goed worden begrepen en uitgelegd.

1. Filosofie TAO onderhoud

Deze onderhoudsfilosofie heeft als kenmerk dat de toestand van de installatie, in termen van conditie, beschikbaarheid en betrouwbaarheid, bepalen wat de acties zijn in het kader van het (jaarlijkse) onderhoud en de meerjarenbegroting. Normaliter wordt hierbij voor de conditie de technische levensduur van de installatie als referentiekader gebruikt, maar dat kan ook een andere zijn.

In het schema op de volgende pagina is het werkingsproces van het TAO in beeld gebracht. Als we de pijlen volgen in het schema, dan zien we dat ze een ronddraaiende beweging maken. Dat klopt ook, één keer rond betekent in principe één jaarcyclus verder. In dat kader spreken we ook over een contractjaar. Duidelijk is hierin, met betrekking tot het uitvoeren van de onderhoudswerkzaamheden, de onderhoudscyclus te herkennen en de corrigerende kleine cyclus. Tevens blijken de werkzaamheden voor het buitencontractuele werk ook aan de jaarcyclus vast te hangen. Dat het proces niet alleen zichzelf corrigeert, maar ook afhankelijk is van invloeden van buitenaf, zien we zowel bij de opdrachtgever als bij de opdrachtnemer. Om de juiste analyses te kunnen maken, is voor de opdrachtnemer de “relevante informatie” van belang en voor de opdrachtgever de “beleidsafwegingen”. In het schema zijn uiteraard alleen de hoofdprocessen opgenomen.

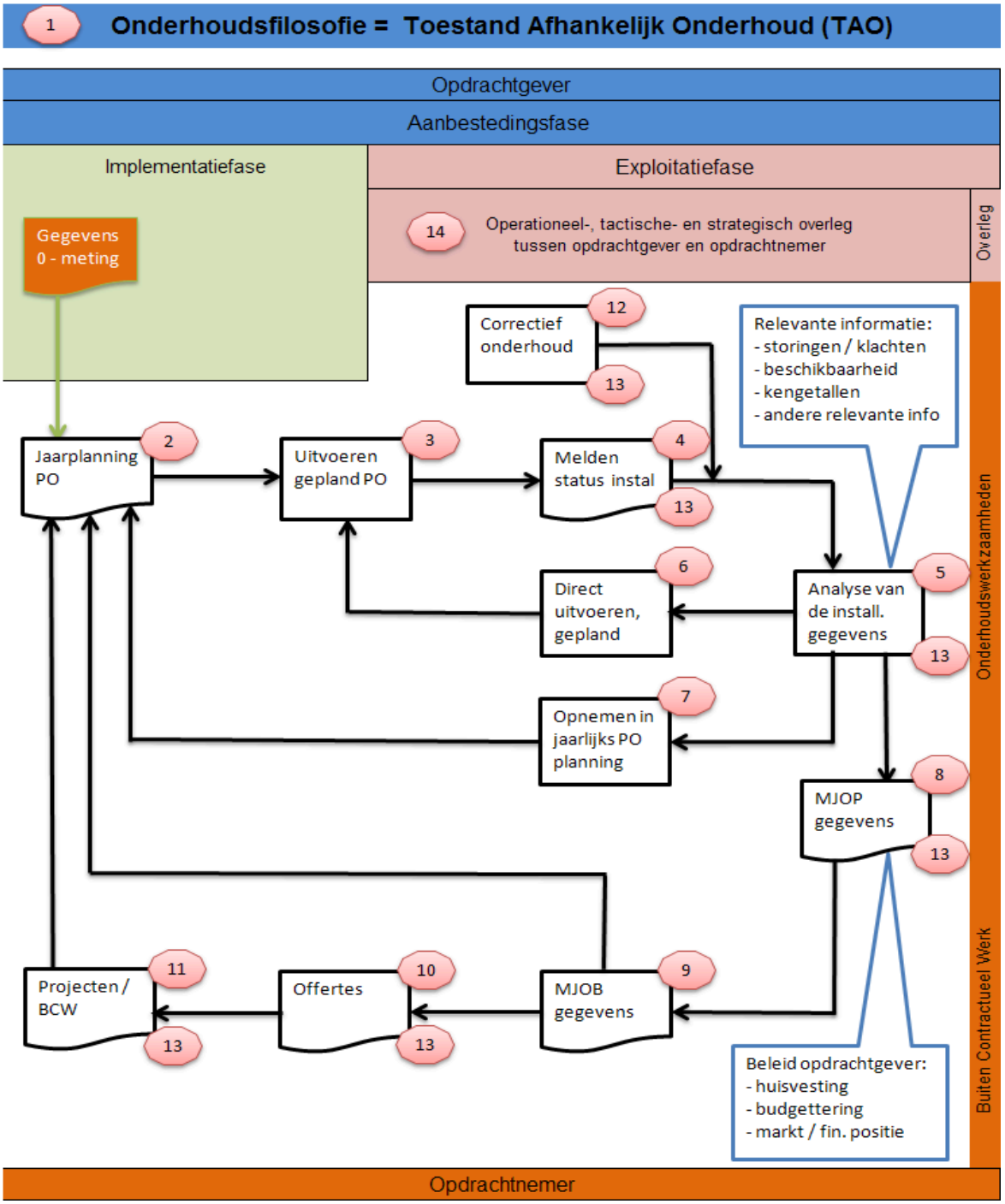
In het vervolg van deze notitie zullen we alle processtappen behandelen zoals bovenstaand is aangegeven, vanuit een algemeen gangbare omschrijving. De nummering van de hoofdstukken in deze notitie is ook in het schema aangegeven bij die processtap(pen) waar het hoofdstuk betrekking op heeft.

2. Jaarplanning PO

Met het maken van een jaarplanning voor het preventief (inspectie) onderhoud (PO) start het contract. Deze jaarplanning wordt gebaseerd op en omvat:

- alle onder contract vallende installaties (assets);
- de wettelijke verplichtingen;
- seizoensaspecten (bijv: koeling niet onderhouden in de periode van koelvraag);
- specifieke opdrachtgevers wensen.

Bij de eerste jaarplanning kan het zijn (contractafhankelijk) dat er eerst een 0-meting dient te worden uitgevoerd. Met deze 0-meting wordt de opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld om aan te tonen wat, naar zijn mening, in werkelijkheid de conditie van de installaties is. De jaarplanning dient ter goedkeuring aan de opdrachtgever te worden aangeboden.



3. Uitvoeren gepland onderhoud

Op basis van de goedgekeurde planning dient de opdrachtnemer de preventieve (inspectie) werkzaamheden (het geplande onderhoud) aan de geplande assets uit te voeren. Daaronder wordt het volgende verstaan:

- als eerste zorgt hij dat er veilig gewerkt kan worden;
- uitvoeren van het inspectie onderhoud. Dat houdt in: kijken, luisteren, ruiken en voelen en daarnaar handelen; eventuele problemen daaruit melden op het inspectieformulier;
- eventueel kleine preventieve werkzaamheden uitvoeren zoals smeren e.d.;
- eventuele werkzaamheden uitvoeren welke komen uit het gepland PO van hoofdstuk 2;
- tot slot dient de werkplek netjes en veilig te worden achtergelaten.

4. Melden status / conditie installaties:

Na het uitvoeren van het preventieve (inspectie) onderhoud dient, indien aanwezig of indien het noodzakelijk is, het bij de installatie behorende logboek te worden ingevuld en vervolgens ook het inspectieformulier met minimaal de volgende gegevens:

- datum van uitvoering vermelden;
- welke werkzaamheden er zijn uitgevoerd;
- wat de status / conditie van de aangegeven installatieonderdelen zijn. Hier gaan de opdrachtnemers verschillend mee om. Het kan bijvoorbeeld in termen van goed (G), matig (M) en slecht (S). Bij deze beoordeling wordt een beroep gedaan op de kennis en ervaring van de service medewerker. Op basis van de leeftijd van de installatie bepaald hij dat het betreffende onderdeel in de juiste staat van onderhoud verkeert (G), of dat er binnen 2 jaar een actie / aanpassing dient te worden uitgevoerd (M), of dat er op korte termijn (binnen 3 maanden) een actie / aanpassing moet worden uitgevoerd (S);
- specifieke aandachtspunten die, in kader van het onderhoud, de eigen interne organisatie van de opdrachtnemer moet weten.

5. Analyse van de installatie gegevens:

Deze analyse wordt door de interne organisatie van de opdrachtnemer uitgevoerd, waarbij men in grote mate afhankelijk is van de informatie van de service medewerker. Deze informatie is in principe verzameld op het inspectieformulier. Deze onderhoudsgegevens worden vergeleken met een aantal onderwerpen waarbij de TAO filosofie in termen van betrouwbaarheid en beschikbaarheid de leidraad is:

- Storingen / klachten van deze installatie; komt de rapportage overeen met het storingen / klachtenpatroon, of moeten we aanvullend onderhoud uitvoeren?
- Beschikbaarheid van de installatie; ligt de rapportage in lijn met de geconstateerde beschikbaarheid van de installatie of moet er aanvullend onderhoud worden uitgevoerd?
- Kengetallen; komt de rapportage overeen met kengetallen m.b.t. deze installaties (eigen-, branche- of fabrieksmatige-), of moet er aanvullend onderhoud worden uitgevoerd?
- Andere relevante info; moet er rekening gehouden worden met andere factoren, bijvoorbeeld sluiting pand over twee jaar, waardoor er anders met het onderhoud omgegaan moet worden.

Deze analyse leidt tot het voorbereiden en uitwerken van de drie acties zoals in de volgende hoofdstukken is verwoord.

6. Direct uitvoeren gepland onderhoud

Uit de analyse kan blijken dat er binnen 2 á 3 maanden een geplande actie moet worden uitgevoerd om te zorgen dat de beschikbaarheid in kader van TAO gehandhaafd blijft. Acties waarbij men hier aan moet denken zijn bijvoorbeeld: filter verwisselen, V-snaren vervangen en lagers vervangen. Het betreft dus die zaken welke bij standaard onderhoud periodiek worden vervangen en in de jaarcyclus zijn opgenomen, terwijl bij TAO het pas vervangen wordt indien het noodzakelijk is. Bij een beheer- en resultatencontract is dit onderdeel meestal afgekocht.

7. Opnemen in jaarplanning PO

In principe moet ieder jaar aan alle installaties preventief (inspectie) onderhoud (PO) worden uitgevoerd. Uit de analyse kan echter blijken dat er volgend jaar wel weer PO moet worden uitgevoerd, maar dat het, gezien de status / conditie van de installatie, over 9 of 15 maanden moet of kan worden uitgevoerd. Ook kan uit de analyse blijken dat er bij het volgende PO eventueel aanvullende werkzaamheden moeten worden uitgevoerd. Ook dit onderdeel wordt meestal afgekocht.

8. MJOP gegevens

Werkzaamheden die niet passen in de omschrijvingen van hoofdstukken 6 en 7, worden opgenomen in het meerjaren onderhoudsplan (MJOP). Zo kan uit de analyse blijken dat er binnen 2 jaar een renovatie of vervanging moet worden uitgevoerd om te zorgen dat de beschikbaarheid in kader van TAO gehandhaafd blijft. Het voorstel moet voorzien zijn van raming en een motivatie. Jaarlijks wordt het MJOP met de opdrachtgever besproken.

9. MJOB gegevens

Nadat het MJOP is ingediend en doorgesproken zal de opdrachtgever intern dit voorstel met andere betrokkenen moeten toetsen aan:

- huisvestingsbeleid;
- budgettering andere afdelingen;
- mogelijkheden markt en financiële positie.

Na deze gesprekken en afweging zal het MJOP wellicht op punten aangepast en concreet gemaakt worden in het meerjaren onderhoudsbudget (MJOB), zijnde het budget voor het volgende jaar. Het uiteindelijke budget zal consequenties hebben en ook kan het budget afwijken van de intentie van het contract en dat kan betekenen dat daarover afspraken met de opdrachtnemer moeten worden gemaakt.

10. Offertes

Nadat het MJOB vaststaat, zullen de opgenomen ramingen in offertes moeten worden omgezet. Vervolgens zullen de verkregen opdrachten door de opdrachtnemer, in overleg met de opdrachtgever, in een planning worden gezet en verspreid over het jaar worden uitgevoerd. Ook kunnen in deze planning de projecten van derden opgenomen worden indien de opdrachtnemer de opdracht heeft om deze projecten namens de opdrachtgever te begeleiden tijdens de uitvoering.

11. Projecten / BCW

Nadat de planning van de projecten is goedgekeurd en de werkzaamheden zijn afgestemd met de onderhoudspartij, kunnen de projecten en het buitencontractuele werk (BCW) worden uitgevoerd. Voor projecten in algemene zin (niet deel uitmakend van het MJOB), gelden in principe dezelfde regels als hiervoor genoemd.

Nadat de projecten / BCW zijn afgerond, dienen de consequenties met betrekking tot het jaarlijkse onderhoud te worden doorgevoerd, zowel qua uitvoering als in prijsstelling.

12. Correctief onderhoud

Bij het correctief onderhoud (CO) spelen een aantal zaken die van belang zijn voor het goed laten functioneren van het contract. Dat komt tot uiting in de periodieke storingsrapportage. Onderstaand gaan we nader in op de bouwstenen voor deze rapportage.

a. Reactiesnelheid

Bij een contract geldt dat storingen dienen te worden opgepakt binnen een bepaalde tijd, dat noemen we de reactiesnelheid. De meeste onderhoudsbedrijven hebben hun standaard reactietijd, 24 uur per dag, 7 dagen per week, inmiddels zodanig ingeregeld, dat die 2 uur bedraagt. Er zijn opdrachtgevers die meerdere niveaus van reactie verlangen (ook nog sneller dan de genoemde 2 uur), vaak in de gradaties: normaal, urgent en kritisch.
Naast de reactiesnelheid wordt in bepaalde contracten ook nog gesproken over oplossnelheid van storingen. Dat komt eigenlijk alleen voor bij resultatencontracten.

b. Terugmelding met betrekking tot de storingen

Het op een goede wijze terugmelden van storingen door de opdrachtnemer is net zo belangrijk als de rapportage over het onderhoud uit hoofdstuk 3. De terugmeldingen worden onder andere gebruikt voor het achterhalen van terugkerende patronen, maar afhankelijk van de contractbepalingen ook voor het bepalen van de uren voor de beschikbaarheid van de installaties of het voldoen aan de gestelde reactietijden. Daarnaast zijn deze terugmeldingen de basis voor de periodiek aan te leveren storingsrapportage. Daarom zijn voor de terugmeldingen ook nog de volgende criteria voor de opdrachtnemer van belang:

- Vermeld altijd de code van de installatie of indien niet aanwezig een ander kenmerk met een omschrijving.
- Vermeld altijd het tijdstip dat men met het oplossen van de storing begint en eventuele andere gevraagde contractuele tijdstippen.
- Geef ook aan als een storing achteraf een klacht blijkt te zijn over het niet goed functioneren van een installatie.

Binnen dit contract onderkennen we twee soorten klachten:

- Een klacht van de opdrachtgever (bewoners/gebruikers) over het niet juist invullen van de dienstverlening van de opdrachtnemer;
- Een klacht van een of meerdere bewoners/gebruikers over het niet juist functioneren van een installatie.

Bij storingsmeldingen gaat het altijd om het tweede type klacht.

- Naast het gereedmelden van de storing dient ook de oorzaak van de storing vermeld te worden. Onder andere ook van belang bij storingen wel / niet in contract.
- De melder van de storing altijd op de hoogte stellen van de status van de storing, indien het lang gaat duren voordat de storing definitief is opgelost.

De melder ook altijd op de hoogte stellen als de storing is opgelost.

c. Storingen wel / niet in contract

Bij een beheer- of resultatencontract worden de storingen meestal afgekocht tot een bepaald bedrag per storing. Dat wil echter niet zeggen dat er geen verantwoording over hoeft plaats te vinden. Met name in de storingsrapportage is het van belang dat inzicht verkregen wordt in de kostenstroom met betrekking tot:

- storingen binnen de afkoopclausule;
- storingen boven de afkoopclausule en dus (deels) verrekenbaar;
- storingen buiten contract en dus verrekenbaar (bijv. molest).

13. Rapportages

Bij een beheer- of resultatencontract zijn een aantal rapportages noodzakelijk, maar tevens dient de opdrachtgever zich te realiseren dat rapportages veel tijd en energie vragen van de opdrachtnemer. Daarom is een gezonde discussie over het nut en noodzaak van bepaalde rapportages zeker op zijn plaats. De opdrachtnemer kan er van uit gaan dat de genoemde rapportages in het contract weloverwogen zijn bepaald door de opdrachtgever.

14. Contractbesprekingen

Bij een beheer- of resultatencontract en de toegepaste onderhoudsfilosofie is het van belang dat de opdrachtnemer zich verantwoordt over de uitgevoerde werkzaamheden. Het is immers een contract waarbij we sturen op output. Daarom wordt er, afhankelijk van contractgrootte, periodiek overleg gevoerd. Bij een klein contract zal dat één maal per halfjaar of per kwartaal zijn en bij een zeer groot contract maandelijks waarbij er zelfs wekelijks uitvoeringsoverleg noodzakelijk is. De overlegstructuur (inclusief inhoud) en de communicatiestructuur is in het contract opgenomen.