Beoordelingsmatrix prestatieovereenkomst

Puntensysteem voor periodieke beoordeling van de opdrachtnemer

Dijkoraad

gemeente Lelystad

Project: ..
Projectnummer: ..
Opsteller: ..
Datum: ..

Beoordeler: ..

Noot: De totaalscore (behaalde punten / maximaal te behalen punten) bepaalt het advies over contractverlenging volgens de grenzen in hoofdstuk 1 van de prestatiebeoordeling.

Totale som weegfactoren: 121

Maximaal te behalen punten: 726
Behaalde punten: 363
Percentage: 50%

NR.	Prestatie indicatoren:	Weegfactor	Zeer slecht	Slecht	Onvoldoende	Voldoende (conform afspraak)	Ruim voldoende	Goed	Uitstekend	SCORE	Toelichting
		0-5	0	1	2	3	4	5	6		
1	**Uitvoering van het onderhoud:**		*Plaats een "X" in betreffende kolom*								
	(A) Reactieduren / responstijden:										
	Responstijd urgent code 1	5				x				15	
	Responstijd urgent code 2	5				x				15	
	Responstijd niet urgent code 3	1				x				3	
	Responstijd niet urgent code 4	1				x				3	
	(B) Efficiency:										
	Correctheid facturen	2				x				6	
	Additionele kosten afgestemd op basis van budget/vervangingswaarde (beoordeeld op technische/economische levensduur, gebruik/draaiuren)	3				x				9	
	(C) Effectiviteit:										
	Aantal storingen per installatie (deel) / gebouwdeel.	4				x				12	
	Aantal klachten per installatie / gebouwdeel.	4				x				12	
	Beschikbaarheid van de installatie / gebouwdeel.	5				x				15	
	Conditiestatus van de installatie / gebouwdeel / onderhoud (schaal 1 t/m 6).	3				x				9	
	Mean Time Between Failures (MTBF).	3				x				9	
	(D) integriteit:										
	Uitvoering van inventarisatie en/of inspecties (t.b.v. registratie en conditierapportage).	3				x				9	
	Toepassing van de vigerende regel- wetgeving.	2				x				6	
	Veiligheid (o.a. ARBO).	2				x				6	
2	**Informatievoorziening:** (verzamelen en vastleggen/ waarborgen van informatie)										
	Opstellen van installatie onderhoudsconcepten.	3				x				9	
	Opstellen/aanvullen van toestellen overzicht.	3				x				9	
	Opstellen/aanvullen conditiebepaling.	3				x				9	
	Opstellen van een managementrapportage.	3				x				9	
	Vastleggen van storingen en klachten (per installatie afzonderlijk).	3				x				9	
	Opstellen overzicht van de te verwachten onderhoudskosten.	3				x				9	
	Initiëren van energiebesparende maatregelen, verkennend onderzoek, door middel van voorstellen.	3				x				9	
	Jaarlijks bijwerken revisietekeningen en bescheiden; in hard-copy en digitaal.	3				x				9	
3	**Klantgerichtheid:**										
	(A) Tevredenheid klant:										
	Communicatie met opdrachtgever / gedelegeerd opdrachtgever.	3				x				9	
	Communicatie in veld (gebruikers - opdrachtgever).	3				x				9	
	Flexibiliteit, opstelling van opdrachtnemer.	3				x				9	
	Anticiperen op vraagstelling van (gedelegeerd) opdrachtgever en gebruiker.	3				x				9	
	Inventiviteit (oplossingsgerichtheid) vanuit organisatie opdrachtnemer.	3				x				9	
	Betrouwbaarheid organisatie (nakomen van afspraken).	3				x				9	
	Pro-actief meedenken met opdrachtgever m.b.t. energie en onderhoudskosten besparingen.	3				x				9	
	(B) Comfort:										
	Comfort ervaringen klanten, gebruikers en beheerder.	3				x				9	
	(C) Bereikbaarheid van de organisatie (binnen en buiten kantoortijden):										
	Bereikbaarheid buiten storingsafhandeling om, zowel binnen alsook buiten kantoortijden.	3				x				9	
4	**Werkwijze en procedures:**										
	(A) Functionele aanpassingen:										
	Offertes, opstellen,indienen en inhoud.	2				x				6	
	Marktconforme prijsstelling.	3				x				9	
	Voortgang van werkzaamheden.	2				x				6	
	Oplevering van de werkzaamheden.	2				x				6	
	Nakomen van afspraken en planning.	2				x				6	
	(B) Registratie en afhandeling van storingen en klachten (interne processen)										
	Melden van de binnenkomende storing en/of klachten.	2				x				6	
	Tussentijdse terugkoppeling status afhandeling storing en/of klacht.	2				x				6	
	Gereedmelding van storing en/of klacht.	2				x				6	
	(C) Behandeling en afhandeling facturen onderhoud, meer-/minderwerk etc.										
	Marktconforme prijsstelling	5				x				15	
	Volledigheid van de stukken	3				x				9	
	Tijdig aanleveren van de stukken	2				x				6	

OP & AANMERKINGEN