

Beoordelingsmatrix en weegfactoren

Prestatie beoordeling

Dijkoraad

gemeente Lelystad

Passie en vakmanschap voor installaties en monumenten

Inhoud

1. Algemeen 3
2. Prestatie indicatoren 3
2.1. Uitvoering van het onderhoud: 3
2.2. Informatievoorziening: 5
2.3. Klantgerichtheid: 5
2.4. Werkwijze en procedures: 5
3. Beoordelingsmatrix en weegfactoren: 6

1. Algemeen

Deze prestatiebeoordeling voor het onderhouden van installaties is een systematische evaluatie van hoe goed de onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd. Dit wordt gekoppeld aan de bijgevoegde prestatiematrix, waarin specifieke prestatie-indicatoren (KPI's) en normen zijn vastgelegd.

De prestatiebeoordeling vindt plaats aan de hand van de in de beoordelingsmatrix opgenomen prestatie-indicatoren en bijbehorende normen. Aan iedere indicator is een weegfactor toegekend, waarmee het belang van de betreffende prestatie wordt aangegeven.

Op basis van de beoordeling wordt een totaalscore vastgesteld. Deze score wordt gebruikt bij de beoordeling van de prestaties van de opdrachtnemer en vormt de basis voor het advies over eventuele contractverlenging. Hiervoor gelden de volgende uitgangspunten:

- **≥ 83% (gemiddeld 5 of hoger):** Uitstekend, positief advies voor verlenging.
- **67–83% (gemiddeld 4):** Goed, verlenging mogelijk
- **50–67% (gemiddeld 3):** Voldoende, verlenging mogelijk met aandachtspunten.
- **33–50% (gemiddeld 2):** Onvoldoende, verbeterplan en herbeoordeling
- **< 33%:** Ruim onvoldoende, negatief advies voor verlenging.

Vier keer per jaar vindt een operationeel overleg plaats tussen [Opdrachtgever] en [Opdrachtnemer], waarin de lopende zaken, de planning en de prestaties en knelpunten worden besproken. Eenmaal per jaar vindt een evaluatieoverleg plaats, waarin de prestaties aan de hand van de beoordelingsmatrix worden beoordeeld en besproken. Voor het bijwonen van deze overleggen worden door [Opdrachtnemer] geen kosten in rekening gebracht.

[Opdrachtnemer] draagt zorg voor het genereren en (tijdig voor het overleg) verspreiden van rapportages die inzicht geven in het nakomen van planning, openstaande meldingen / opdrachten, herhaalde serviceverzoeken, en overige aspecten die in gezamenlijk overleg als relevant worden beschouwd.

2. Prestatie indicatoren

De prestatie indicatoren zijn onderverdeeld in 4 groepen, te weten:

1e Uitvoering van het onderhoud.
2e Informatievoorziening.
3e Klantgerichtheid.
4e Werkwijze en procedures.

Voor de beoordeling van de geleverde prestaties kunnen verschillende sub indicatoren worden gehanteerd. Een en ander is vastgelegd in deze prestatieovereenkomst, overeenkomstig de onderstaande uitwerking.

De beoordeling gaat in bij aanvang van de overeenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2.1. Uitvoering van het onderhoud:

A) Reactieduren/responstijden:

- Responstijd urgent code 1; wordt voldaan aan de afgesproken reactietijden.
  Responstijd wordt gesteld op maximaal 4 uur / 7 dagen per week.
- Responstijd urgent code 2; wordt voldaan aan de afgesproken reactietijden.
  Responstijd wordt gesteld op maximaal 12 uur 7 dagen per week.
- Responstijd niet urgent code 3; wordt voldaan aan de afgesproken reactietijden.
  Responstijd wordt gesteld op maximaal 48 uur op werkdagen
- Planbare werkzaamheden code 4; binnen 4 weken, afhankelijk eventuele levertijd.

Code 1:

- Waarbij veiligheid (persoonlijk en/of materialistisch) of gezondheid van mens of milieu in gevaar komt,
- Het is aan de opdrachtgever om een keuze te maken of een situatie als calamiteit wordt aangemerkt.
- Er direct sprake is van schade of gevolgschade;
- Bij verstoring van bedrijfsvoering van gebruikers;

Code 2:

- Waarbij geen direct risico bestaat voor de veiligheid of gezondheid van mens of milieu in gevaar komt,
- Er binnen enkele uren sprake is van schade of gevolgschade;
- Bij verstoring van bedrijfsvoering van gebruikers;

Code 3:

- Dit betreft herstel van (dagelijkse) meldingen van (ver-)storing, reparatieverzoeken, vragen e.d., waarbij er geen gevaar bestaat voor mens of milieu, verstoring van bedrijfsvoering van gebruikers van ruimtes, schade of gevolgschade.
- Naast functionele (ver-)storingen dienen ook niet-functionele (ver-)storingen verholpen te worden, voor zover hierbij de benodigde materialen redelijkerwijs binnen een dagelijkse grijpvoorraad voorhanden zijn

Code 4:

- Planbare werkzaamheden

Aanvulling: De urgentiecode wordt door de Opdrachtgever bepaald en geldt zowel binnen als buiten reguliere werktijden inclusief vakanties en zon- en feestdagen. De Opdrachtnemer is gehouden tot nakoming van de genoemde response- en reparatietijden. In deze is het aan de Opdrachtnemer, om aan te tonen wanneer hier niet aan kan worden voldaan. Indien noodzakelijk dient de Opdrachtnemer een tijdelijke oplossing te treffen.

De tijden waarop de niet urgente werkzaamheden worden uitgevoerd, dienen te vallen in de normale werktijden, waaronder wordt verstaan de dagen van maandag tot en met vrijdag met uitzondering van de algemene erkende feestdagen van 08.00 tot 17:00 uur.

B) Efficiëntie:

- Correctheid van de facturen; contract termijnen en meer- minderwerk.
- Additionele kosten afgestemd op basis van budget/vervangingswaarde; (beoordeeld op technische/economische levensduur, gebruik/draaiuren)

C) Effectiviteit:

- Aantal storingen; wordt voldaan aan de maximaal afgesproken aantal storingen.
- Aantal klachten; wordt voldaan aan de maximaal afgesproken aantal klachten.
- Beschikbaarheid van de installatie; Overeengekomen wordt een beschikbaarheid van de installaties van 99 % - Conditiestatus van de installaties / onderhoud (schaal 1 (zeer goed) t/m 6 (zeer slecht)) De conditiestatus van de installatie is bij aanvang reeds vastgesteld. Het uitgevoerde onderhoud moet leiden tot een minimale status van 3 of lager.
- Mean Time Between Failures (MTBF)

D) Integriteit:

- Uitvoering van inventarisaties en/of inspecties. (t.b.v. registratie en conditiemeting)
- Toepassing van de vigerende regel/ en wetgeving.
- Veiligheid (o.a. ARBO)

Toelichtingen:

Het beoordelen op de geleverde prestatie m.b.t. het aantal storingen en klachten, geldt niet voor het eerste jaar van de overeengekomen periode. Het eerste jaar wordt gebruikt om ervaring op te doen met de installaties en het vaststellen van de storingsgevoeligheid. Na het eerste jaar wordt in overleg tussen [Opdrachtgever] en [Opdrachtnemer] het vertrekpunt vastgesteld op basis waarvan de prestatie van de [Opdrachtnemer] t.a.v. het aantal storingen en/of klachten wordt beoordeeld.

Onder een storing of klacht wordt verstaan, het totale aantal door de [Opdrachtnemer] in enig kalenderjaar afgelegde bezoeken en of acties vanaf afstand om een storing en/of klacht te verhelpen. Indien een storing en/of klacht betrekking heeft op een oorzaak waarvan reeds eerder door de [Opdrachtnemer] herstelwerkzaamheden zijn uitgevoerd, tellen het

tweede en eventueel volgende bezoeken/actie die noodzakelijk zijn om de werkzaamheden af te ronden of te verhelpen volledig mee.

2.2. Informatievoorziening:

Betreft het verzamelen en vastleggen/waarborgen van informatie betrekking hebbende op de installaties.

- Opstellen installatie onderhoudsconcepten;
- Opstellen aanvullen van het toestellen overzicht;
- Opstellen aanvullen conditiebepalingen;
- Opstellen onderhoudsrapportage; voorafgaand aan elk operationeel overleg;
- Vastleggen van het aantal storingen en klachten (per installatie afzonderlijk);
- Opstellen overzicht van te verwachten onderhoudskosten;
- Initiëren van energiebesparende maatregelen, verkennend onderzoek, door middel van voorstellen;
- Jaarlijks bijwerken van revisietekeningen en bescheiden; in hard-copy en digitaal.

2.3. Klantgerichtheid:

A) Tevredenheid klant:

- Communicatie met [Opdrachtgever] c.q. gedelegeerde;
- Communicatie in het veld met gebruikers – [Opdrachtgever];
- Flexibiliteit, opstelling van [Opdrachtnemer];
- Anticiperen op vraagstelling van [Opdrachtgever] c.q. gebruikers;
- Inventiviteit (oplossingsgerichtheid) vanuit organisatie [Opdrachtnemer];
- Betrouwbaarheid organisatie [Opdrachtnemer] (zoals het nakomen van afspraken e.d.);
- Pro-actief meedenken met [Opdrachtgever] m.b.t. energie en onderhoudskosten besparingen.

B) Comfort:

- Comfort ervaringen klanten, gebruikers en beheerder;

C) Bereikbaarheid:

- Bereikbaarheid buiten storingsafhandeling om, zowel binnen alsook buiten kantoortijden;

2.4. Werkwijze en procedures:

A) Functionele aanpassingen:

- Offertetraject, inhoud/duidelijkheid, openbegroting, tijdig indienen;
- Marktconforme prijsstelling;
- Planning en voortgang werkzaamheden;
- Oplevering van werkzaamheden;
- Nakomen afspraken en planning;

B) Registratie en afhandeling van storingen en klachten:

- Melden van de binnenkomende storing of klacht;
- Tussentijdse terugkoppeling status afhandeling storing en/of klacht;
- Gereed melding van de storing of klacht;

C) Behandeling offertes en afhandeling facturen onderhoud, extra werkzaamheden, etc.:

- Marktconforme prijsstelling; - Volledigheid van stukken; (altijd voorzien van een openbegroting)
- Tijdig aanleveren van stukken;

3. Beoordelingsmatrix en weegfactoren:

Beoordelingsmatrix prestatieovereenkomst

Puntensysteem voor periodieke beoordeling van de opdrachtnemer

Dijkoraad

gemeente Lelystad

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

Totale som weegfactoren: 121

Maximaal te behalen punten: 726
Behaalde punten: 363

Noot: Bij een slechte beoordeling van de aannemer volgt er geen verlenging van het contract
Een goede beoordeling van de aannemer leidt tot mogelijke contractverlenging

NR.	Prestatie indicatoren:	Weegfactor	Zeer slecht	Slecht	Matig	Neutraal	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	
	Beschrikbaarheid van de installatie / gebouwdeel.	5				x				15	
	Conditiestatus van de installatie / gebouwdeel / onderhoud (schaal 1 t/m 6).	3				x				9	
	Mean Time 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 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 organistaie 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 organistie (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, me/me werkzaamheden ets										
	Marktconforme prijsstelling	5				x				15	
	Volledigheid van de stukken	3				x				9	
	Tijdig aanleveren van de stukken	2				x				6	

OP & AANMERKINGEN

Voorbeeld:
De weergegeven beoordelingsmatrix is fictief.