

Prestatiemeten bij Stadse Werken

Resultaten Feb 2021

Doel

Meetbaar maken van de samenwerking tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer binnen Stadse werken.

Hoe?

Door middel van een vragenlijst die OG en ON één keer per 4 maanden invullen. Op basis van de vragenlijsten kunnen de OG en ON in dialoog de samenwerking verbeteren.

Beoordeling

OG en ON beoordelen elkaar op de kwaliteit van de samenwerking. Daarnaast zijn er een aantal focuspunten: duurzaamheid/ milieu, communicatie (omgeving) en innovatie.

Wat gebeurt er met het resultaat?

Deze worden gebruikt om de volgende opdrachten in het raamcontract te verdelen.

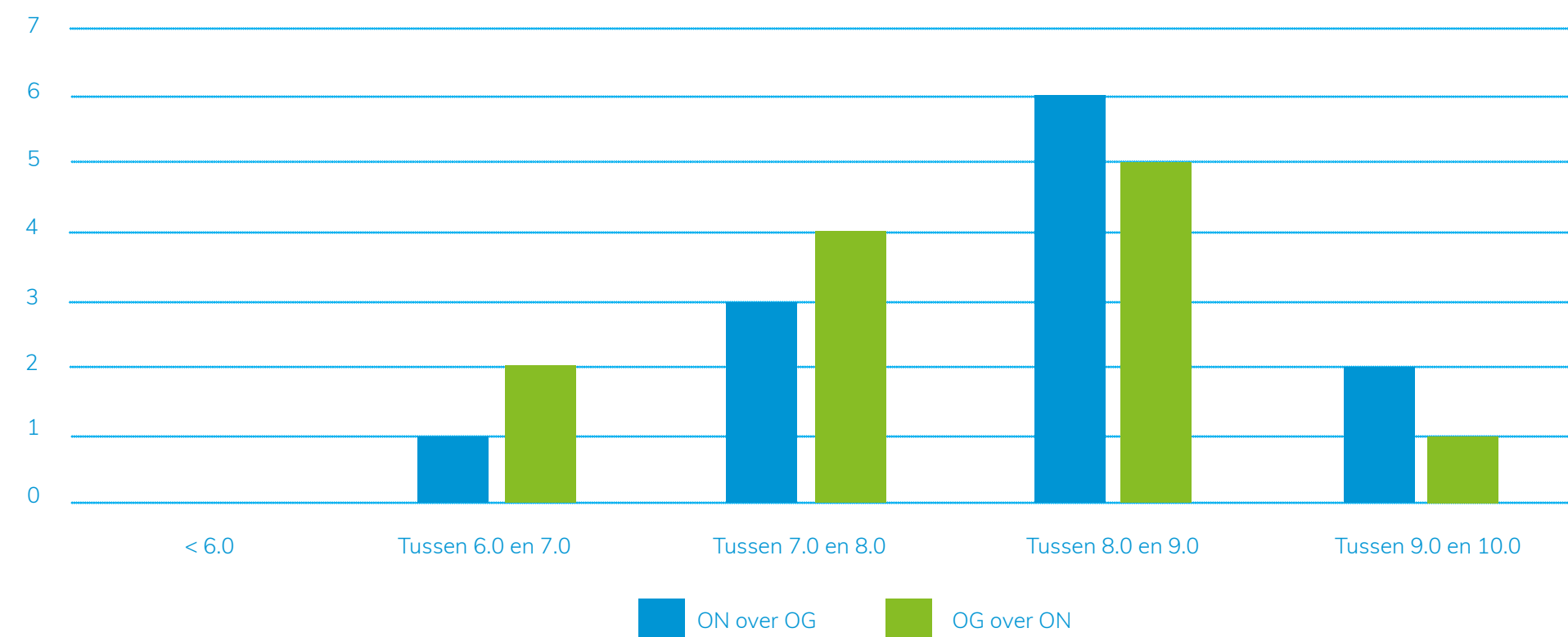
Stadse Werken?

Stadse Werken is een raamcontract van de gemeente Rotterdam voor rioolwerkzaamheden.

Bij **12** projecten is een geldige prestatiemeting ingevuld.

Hoe beoordelen OG en ON elkaar?

- Alle 12 beoordelingen zijn in beide richtingen voldoende. Er zitten een paar mooie positieve uitschieters bij, waarin de samenwerking echt heel goed is verlopen, maar gemiddeld genomen zijn de metingen zeer positief.
- OG is over het algemeen wat kritischer over de ON dan andersom
- Gegarandeerde prestatiescore komt vaak in de buurt van de geleverde kwaliteit in prestatiemeting. Er zijn enkele uitschieters (die veel beter of slechter presteren dan beloofd).



Bouwstenen om op verder te bouwen:

Opdrachtgever scoort gemiddeld genomen goed op:

- Bijdrage van de Opdrachtgever aan de samenwerking (9,5)**
- Geschikte **medewerkers** voor de opdracht (9,2)
- Aandacht voor de **omgeving** (9,0)
- Risicobeheersing** (8,7)

Verbeterpunten voor de **opdrachtgever** zijn (gemiddeld):

- Veiligheid** (7,0)

Het puntje **innovatie** heeft vaak geen beoordeling en vraagt dus aan beide kanten nog extra werk (zie rechts).

Opdrachtnemer scoort gemiddeld genomen goed op:

- Bijdrage van de Opdrachtnemer aan de samenwerking (8,9)**
- Informatieverstrekking** aan omgeving en/of klant (8,6)
- Beperken **overlast** voor de **omgeving** (8,5)

- Projectplanning**: zich houden aan de planning, OG op de hoogte houden van de voortgang en de juiste medewerkers op de juiste plek (8,4)

Verbeterpunten voor de **opdrachtnemer** zijn (gemiddeld):

- Duurzaamheid** en maatschappelijk verantwoord ondernemen (6,3)
- Veiligheid** (6,7) en communicatie over veiligheid (7,3)

Het puntje **innovatie** heeft vaak geen beoordeling en vraagt dus aan beide kanten nog extra werk (zie rechts).

Wat valt op in de feedback die OG en ON elkaar geven in evaluaties?

Innovatie komt (nog) niet erg tot z'n recht, want de opdrachtnemers hebben hier bijna geen beoordelingen op ontvangen. Dit kan meerdere redenen hebben:

- Er is **geen ruimte** meer op het moment dat het plan bij de markt komt te liggen. Het plan is dan al te ver uitgewerkt.
- ON draagt wel innovaties aan, **maar opdrachtgever ziet het belang/meerwaarde** hier **niet** van in.
- Veel** mensen gaven aan dat **de vraag niet te beantwoorden** was, waardoor de reden voor ons onbekend is.

Ook voor **duurzaamheid** vindt de OG het vaak **lastig** de ON **te beoordelen** (in mindere mate dan bij innovatie). De reden hiervan is ook niet bekend.

Veiligheid is een van de belangrijkste onderwerpen, blijkt uit de vele persoonlijke feedback op dit onderwerp, zowel bij OG als ON.

- Slechts 1-maal lijkt een ON hier nauwelijks aandacht aan te besteden.
- Veel voorkomende oplossingen** om goed met veiligheid om te gaan zijn: op de agenda zetten in het **bouwteam overleg**, een **veiligheidsronde over het terrein** doen of interne **toolboxmeetings** organiseren.

Als de OG over specialistische inhoudelijke kennis beschikt, worden hier door de ON veel complimenten over gemaakt. Dit lijkt dus een erg belangrijk onderwerp voor opdrachtnemers.

* Niet iedereen vond de **4 meerkeuzeopties** in de vragenlijst altijd toereikend om de vraag goed te kunnen beantwoorden. Ook werd er niet altijd een **toelichting** gegeven op de meerkeuzevragen, waardoor het moeilijk te achterhalen is, wat de gedachtegang achter de antwoorden is. Een suggestie is om de toelichting verplicht te maken, zodat de vragenlijsten beter als input gebruikt kunnen worden voor het leren en ontwikkelen bij OG en ON.

Conclusie

De prestatiemeting laat zien dat de beoordelingen beide kanten op positief tot heel positief is. Opvallend is dat zowel opdrachtgever als opdrachtnemer gemiddeld genomen het hoogst score op hun bijdrage aan de samenwerking. In de basis ziet de samenwerking er dus goed uit, en voeren beide partijen hun werk goed uit. Een extra verdieping kan nog gemaakt worden op de onderwerpen duurzaamheid, veiligheid en innovatie. Om dit goed te implementeren in projecten, is aan beide kanten nog werk nodig.

