

Aan de slag met prestatiemeting

Kennissessie april 2019



Programma

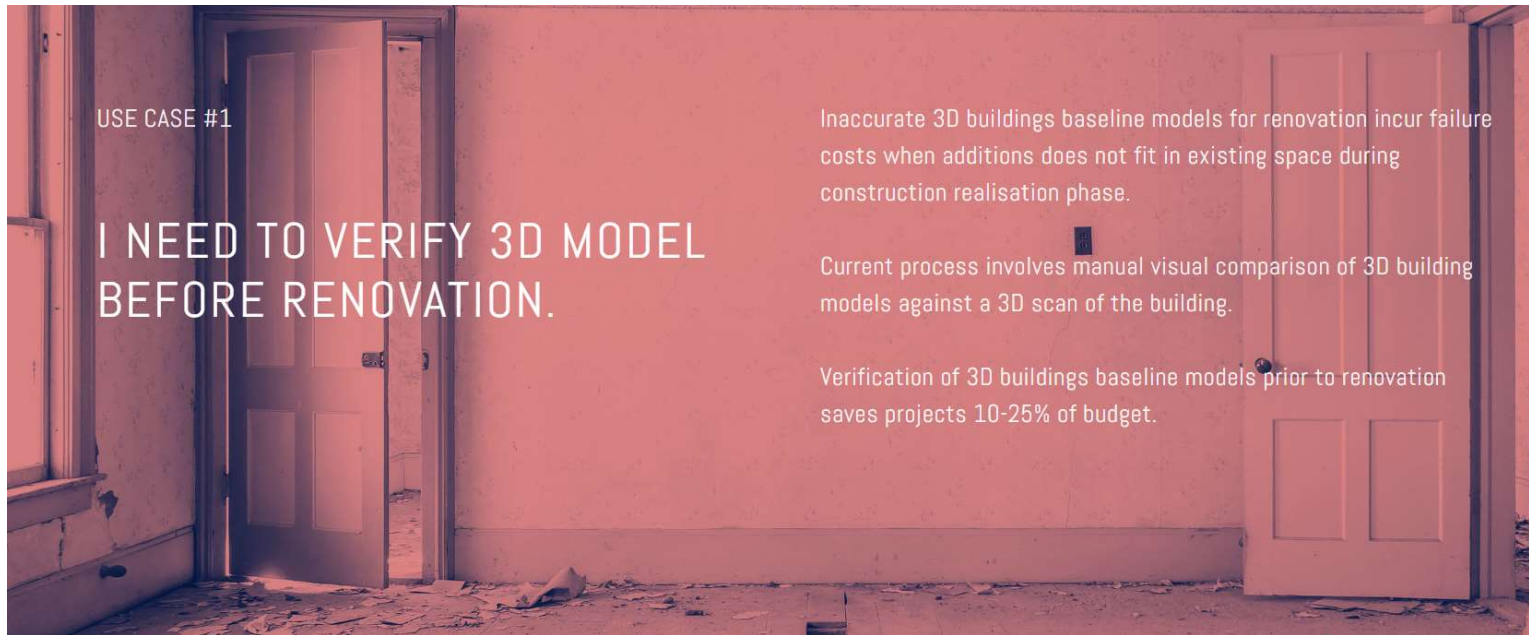
- 16.00 uur : Stand van zaken Sertum
- 16.15 -17.30 uur : Prestatiemeting vastgoedonderhoud in de praktijk door Leen Valk (Valk Training & Advies)
- 17:30-18.15 uur : Pauze
- 18.15-19.30 uur : Uitwerking casus
- 19.30-19.45 uur : Conclusie en afsluiting

Competentieprofielen voor onderhoud en beheer van vastgoed

MAATLAT



Markontwikkelingen



USE CASE #1

I NEED TO VERIFY 3D MODEL
BEFORE RENOVATION.

Inaccurate 3D buildings baseline models for renovation incur failure costs when additions does not fit in existing space during construction realisation phase.

Current process involves manual visual comparison of 3D building models against a 3D scan of the building.

Verification of 3D buildings baseline models prior to renovation saves projects 10-25% of budget.

Bron:airsquire.ai

► Proef roept vragen op over privacy huurders

Woningcorporaties zetten drone in bij inspectie huis

mp2

Met een drone de daken en kozijnen van huurhuizen inspecteren: corporaties zien de vliegende camera's als handig instrument. Maar wordt de privacy van de bewoner wel gewaarborgd? „Dit is een gevoelig punt.”

Stefan ten Teije
Nijmegen

Vanuit de lucht maakt de camera op het apparaat foto's van het dak, het metselwerk en de kozijnen. Alle scheurtjes, afbladderende verf en doorhangende balkons zijn zichtbaar. Belangrijke informatie, zeker nu zoveel huizen in Nederland verzakken door de droogte.

De voordelen zijn groot: inspecteurs hoeven niet meer daken en balkons op. Een drone doet het werk sneller, nauwkeuriger en goedkoper. De bedoeling is dat de vluchten op den duur computergestuurd zijn en foto's kunnen omzetten in informatie. De drone kan direct doorgeven wat de exacte staat van het huis of een flat is.

De proef komt uit de koker van het innovatieplatform De Corporatiewoning van de Toekomst, negen grote woningcorporaties doen mee (zie kader).

„Mijn ambitie is om over een paar jaar een lekkage te signaleren nog voordat het een lekkage is”, zegt Dirk Huibers van initiatiefnemer Octo, een innovatiebedrijf op het gebied van duurzaam wonen. „Dan hoeft een huurder geen melding te maken, gaat er direct een belletje rinkelen bij een aannemer en kan hij een dreigende lekkage repareren voordat de schade groter wordt.”

Wazige ramen

Maar wat als de camera ook zaken op beeld vastlegt die binnenshuis gebeuren? „De bedoeling is dat we dat onmogelijk maken”, zegt Huibers. „Op termijn moet onze techniek ramen herkennen en automatisch wazig maken, zodat we niet

Ons uitgangspunt is dat we huurders van tevoren informeren over het inzetten van een drone

— Jolanda Zondag, Talis

naar binnen kunnen kijken. We maken voor dit project gebruik van kunstmatige intelligentie. We willen ook satellietbeelden en beelden van Google Streetview gebruiken. We hebben vijfduizend foto's nodig om de computer te leren hoe hij ramen en gezichten kan herkennen en vervolgens kan blurren. Privacy is een gevoelig punt en daar zijn we scherp op. Het heeft daarom een jaar geduurd voordat we aan de slag konden met de drones.”

Bij de proef die nu is gedaan, hebben huurders van tevoren toestemming moeten geven. „Ons uitgangspunt is dat we huurders van tevoren informeren”, zegt woordvoerder Jolanda Zondag van woningcorporatie Talis. „Bewoners hoeven ook niet bang te zijn dat de drone ineens voor hun slaapkamer hangt, want de foto's worden op gepaste afstand gemaakt.” Bij de acht vluchten zijn twee klachten binnengekomen, maar die waren niet van bewoners. „Een omstander maakte een opmerking dat hij het geluid van de drone vervelend vond”, zegt Dirk Huibers.

Privacywaakhond Autoriteit Persoonsgegevens kan zich voorstellen huurders vragen hebben. „Het lijkt me verstandig dat woningcorpora-



▲ Vanuit de lucht is de staat van daken makkelijk te controleren.

FOTO ERIC BRINKHORST

ties huurders waarschuwen voordat ze gaan filmen”, zegt woordvoerder Martijn Pols. „Het maken van beelden is iets anders dan dat een inspecteur langskomt die zich kan legitimeren. Belangrijk is dat corporaties duidelijk communiceren wat ze met de beelden doen en dat ze niet zonder toestemming persoonlijke gegevens verwerken.”

Dat laatste gebeurt niet, zegt Huibers. „De objecten worden geanonimiseerd. Alleen de woningcorporaties zelf hebben de sleutel naar de adresgegevens van deze objecten.”

Niet alleen op het gebied van privacy zijn er nog hordes te nemen.

„We bekijken wat er nog moet veranderen om dit beleid breed toe te passen”, zegt Huibers. „Maar we zijn positief over de resultaten. We maken in technisch opzicht grote stappen.”

Gaan drones inspecteurs op den duur vervangen? Woningcorporatie Talis durft daar nog geen uitspraak over te doen. „De beelden moeten nog steeds worden geïnterpreteerd”, aldus Jolanda Zondag. „We zien het nu vooral als aanvulling op de inspecties.”

Innovatie vanuit de lucht

De proef met de drones is een initiatief van De Corporatiewoning van de Toekomst en krijgt steun uit het Europese Fonds voor Regionale Ontwikkeling. De corporaties Kleurrijk Wonen, Haag Wonen, Mitros,

Woonlinie, Poort6, Talis, Trivire, Staedion en de Alliantie doen mee. Mede-initiatiefnemer is Octo, de vluchten worden uitgevoerd door drone-operator Aerrosan. Eind 2018 kregen ze toestemming van de

Inspectie Leefomgeving en Transport en het ministerie van Defensie om te vliegen binnen de bebouwde kom. Er zijn acht vluchten uitgevoerd. De eerste fase van de proef is bijna afgerond.

sertum
INSTITUUT
ONDERHOUDSKUNDIGEN
VASTGOED

Bron: Eindhovens Dagblad maart 2019

Dia 6

mp2

marcel ponjee; 28-3-2019



Prestatiemeting in vastgoedonderhoud

Cobouw 10 augustus 2018:

Emvi-beloftes vaak gebroken: “Liegen loont”

“Het meest markante voorbeeld dat ik ken, is van een aannemer die regelmatig een tijdelijke voetgangersbrug aanbood in het kader van veiligheid om de emvi-score op te hogen. Daarvoor kreeg hij vaak het cijfer 8 of hoger. Een oplettende opdrachtgever wees hem erop dat die voetgangersbrug niet was aangelegd en de aannemer schakelde mij in om eronder uit te komen. Zo’n brug kost namelijk 26.000 euro en hij had de truc al acht keer eerder toegepast zonder dat daar ooit een haan naar had gekraaid. Tja, deze keer moest hij er toch echt aan geloven. Beloofd is beloofd.”

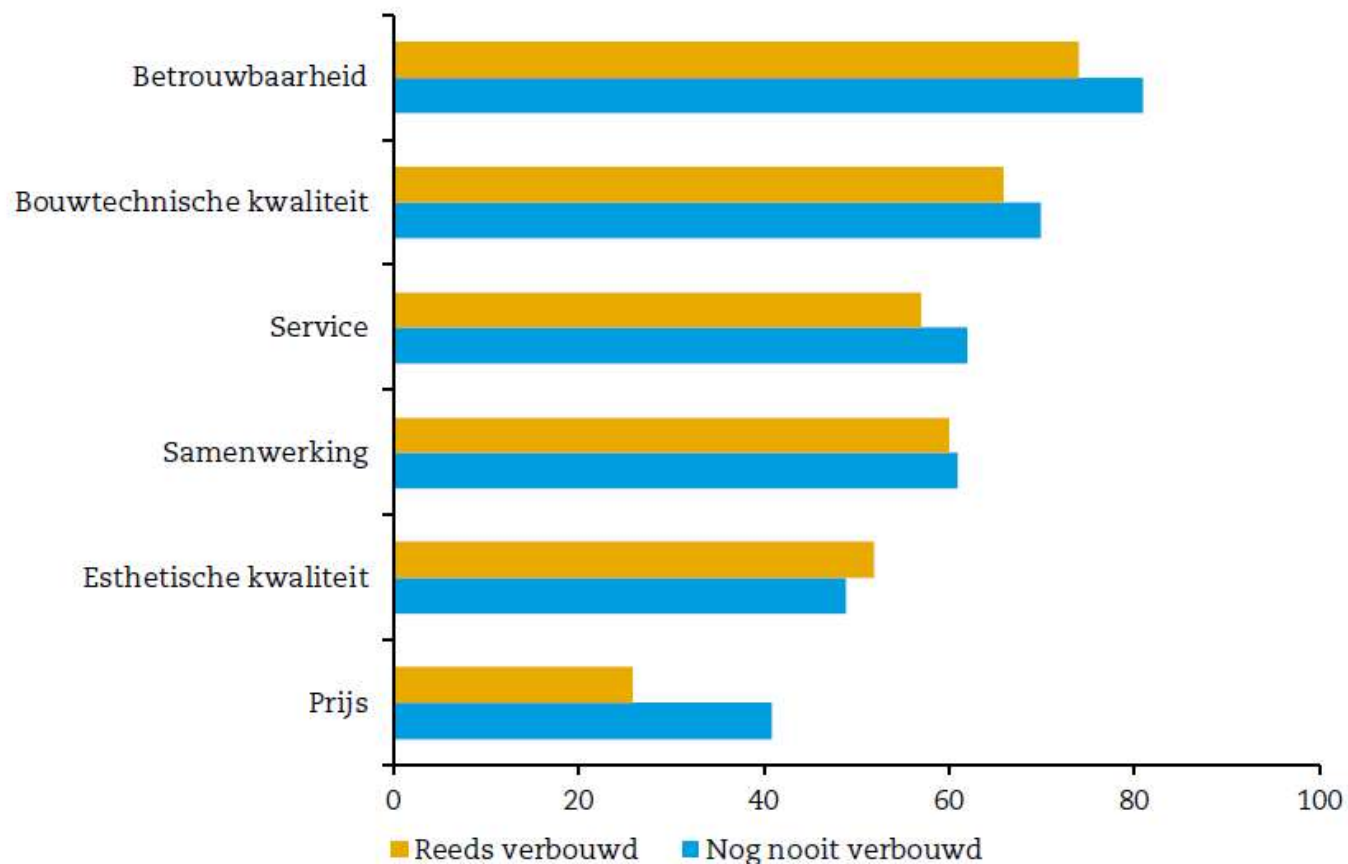


Prestatiemeting in vastgoedonderhoud

Benchmarking van de bouw EIB

<https://www.eib.nl/publicaties/woningmarkt-pdf/benchmarking-van-de-bouw/>

Figuur 3.1 Percentage consumenten dat subonderdelen als 'zeer belangrijk' waardeert



EMVI-prestatiemeting

Leen Valk

- **Werkverleden**

- Ondernemer (6 jr)
- Civiel projectleider gemeente Ede
- Adviseur aanbesteden en contracten bij CROW



3 online software producten:

- Groslijst-systematieken en prestatiemeten: **ca. overheden, bijv. gemeente Amsterdam, Almere, Enschede, Eindhoven**
- Audit software Stichting Bewuste Bouwers: **ca. 100 aannemers**
- Prestatie-databank voor aannemers: **ca. 30 aannemers**

Trendwatching

1. BVP gaat op in EMVI, EMVI verandert richting BVP
2. Meer bouwteams, minder UAV-GC
3. Aannemers laten zichzelf beoordelen en delen zelf hun Past Performances
4. Prestatie-informatie bij pre-selecties
5. Benchmarking van bedrijven voor onderhandse opdrachten
6. Aannemers gaan opdrachtgevers benchmarken
7. Onderscheidend vermogen neemt toe

BVP gaat op in EMVI, EMVI verandert richting BVP

- Prestatie-beweringen en prestatie-onderbouwingen in EMVI-plannen
- Kansen als gunnigscriterium
- Interviews



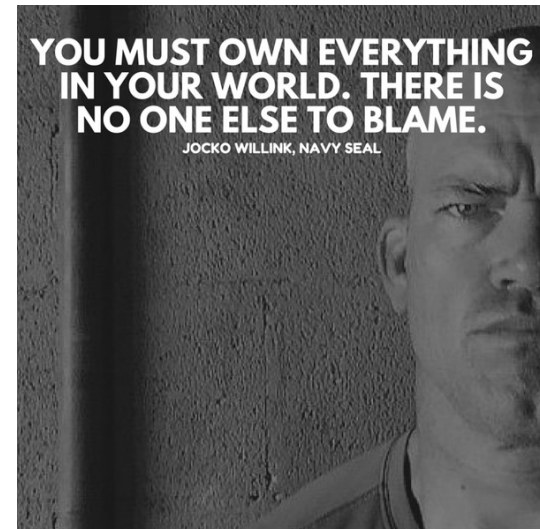
Meer bouwteams, minder UAV-GC

- Win-win < - > win-lose
- Risicoloos < - > gokken
- Samenwerking < - > vechten
- Scope afbakenen < - > scope optimaliseren



Aannemers laten zichzelf beoordelen en delen zelf hun Past Performances

- Meer en betere data
- Aannemers nemen initiatief
- Bedrijfskeuze



Prestatie-informatie bij pre-selecties

- Juridisch lastig maar het gaat gebeuren...

'Oneerlijke' selectie prestatiemeten Rijkswaterstaat
aangevochten

infra Premium 443



Benchmarking van bedrijven voor onderhandse opdrachten

- Next step na groslijsten
- Andere sectoren doen het al....



The screenshot shows the homepage of bouwnu.nl, a website for finding and evaluating construction companies. The header is pink with the logo 'bouwnu.nl' and the tagline 'Bouwen met vertrouwen'. Below the header is a navigation bar with links: Zoeken, Hulp bij je bouwproject, Nieuws, Over bouwnu.nl, and Contact. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Uitgebreid zoeken', provides instructions on using filters and a search bar for 'Plaats of postcode'. The right column, titled '3746 zoekresultaten', shows a list of search results. The first result is 'Webosa Bouw' with a score of 9,9 and 10 reviews. The second result is 'Huisman Bouw B.V.' with a score of 9,8 and 11 reviews. The third result is 'Invano Bouw' with a score of 9,8. Each result includes the company name, address, and a link to the company's business page.

bouwnu.nl
Bouwen met vertrouwen

Zoek of beoordeel een aannemer

Bedrijfsnaam of plaats

Type werkzaamheden

Zoek

Zoeken Hulp bij je bouwproject Nieuws Over bouwnu.nl Contact

Uitgebreid zoeken

Gebruik de filters Type werkzaamheden, Score of Kenmerken om het aantal aannemers te verkleinen. Sorteer de resultaten vervolgens op Hoogste score, Aantal reviews of Afstand (als je op plaats zoekt).

Plaats of postcode

Type werkzaamheden

Nieuwbouw

- Appartement
- Tussenwoning/hoekwoning
- 2 onder 1 kan

3746 zoekresultaten

Sorteer op: Hoogste score

Webosa Bouw
Foareker 57, 9247 AA Ureterp
Naar bedrijfspagina ▶ 9,9
10 reviews

Huisman Bouw B.V.
Oude Rijksweg 749, 7954 GT Rouveen
Naar bedrijfspagina ▶ 9,8
11 reviews

Invano Bouw
Bosweg 5, 1608 BL Wijdemeren
Naar bedrijfspagina ▶ 9,8
10 reviews

Aannemers gaan opdrachtgevers benchmarken

- Redelijkheid van de risicoverdeling
- Vergoeding tenderkosten
- Tijdig betalen
- Contractvoorbereiding
- Bijdrage aan de veiligheid
- Mate waarin contract stuurt op samenwerking en gedeelde belangen



Onderscheidend vermogen neemt toe

- Behoefte aan integere en proactieve expert
- Minder aanbiedingen
- Vaker winnen
- Betere marges



Dilemma's bij Past Performance

1. OG beoordeelt geeft niet snel een 10
2. ON durft niet eerlijk/kritisch te zijn richting de OG
3. Past Performance wordt ingezet als machtsmiddel
4. Inspanningsverplichting vs resultaatsverplichting
5. Scores delen met ander overheden



Output sessie 2018 Sertum - Product

- Leveren wat afgesproken is
- Kwaliteit leveren
- Duidelijke rapportages
- Dossier op orde
- Revisiegegevens op orde
- Accurate en actuele administratie



Output sessie 2018 Sertum - Proces

- Duidelijke communiceren over meerwerk
- Duidelijke communicatie over wijzigingen
- Melden van afwijkingen
- Werken volgens planning
- Transparantie over planning
- Tijdige respons op meldingen
- Borgen netheid en orde
- Duidelijke communicatie over mogelijke uitloop
- Voorkomen of beperken van overlast
- Voorkomen van verrassingen
- Voorkomen van overlast
- Waarborgen continuïteit van bedrijfsvoering
- Waarborgen veiligheid omgeving
- Waarborgen veiligheid eigen medewerkers
- Tijdig informeren van bewoners/huurders/beheerders over te verwachten hinder
- Geen wisselingen van sleutelfunctionaliteiten
- Borgen van continuïteit in kennis en ervaring
- Voldoende niveau vakmensen binnen het project

Output sessie 2018 Sertum - Houding

- Voorkomen van meerwerk
- Bereidheid tot kennisdeling
- Proactiviteit
- Professioneel omgaan met contractwijzigingen
- Inlevingsvermogen in het belang opdrachtgever
- Voorkomen budgetoverschrijding
- Open communicatie over meerwerk
- Meedenken
- Herkennen en omgaan met tegengestelde belangen
- Voorkomen van schade en snel afhandelen van schade
- Volledige en accurate nazorg
- Eigen initiatieven ter verbetering van processen en product
- Eigen initiatieven in het nakomen van wettelijke en contractuele eisen
- Bereikbaarheid
- Openheid en oprechtheid
- Betrokkenheid
- Betrouwbaarheid
- Positieve attitude
- Flexibiliteit en inlevingsvermogen
- Verantwoordelijkheidsgevoel



Samengevat

Prestaties te waarderen op:

- Projectbeheersing
- Kwaliteit
- Samenwerken
- Omgeving
- Documentatie en rapportage



Prestatie indicatoren

Projectbeheersing

- 1 Opstellen, actualiseren, informeren over en nakomen planning
- 2 Projectorganisatie



Prestatie indicatoren

Projectbeheersing

- 1 Opstellen, actualiseren, informeren over en nakomen planning
- 2 Projectorganisatie

Kwaliteit

- 3 Deskundig / kwalitatief realiseren van de opdracht (resultaat)
- 4 Aantonen dat resultaat voldoet aan de opdracht
- 5 Voldoen aan wet- en regelgeving (proactief en aantoonbaar en adviserend)



Prestatie indicatoren

Projectbeheersing

- 1 Opstellen, actualiseren, informeren over en nakomen planning
- 2 Projectorganisatie

Kwaliteit

- 3 Deskundig / kwalitatief realiseren van de opdracht (resultaat)
- 4 Aantonen dat resultaat voldoet aan de opdracht
- 5 Voldoen aan wet- en regelgeving (proactief en aantoonbaar en adviserend)

Samenwerken

- 6 Communiceren en samenwerken met opdrachtgever
- 7 Factureren conform gemaakte afspraken en overeenkomen wijzigingen
- 8 Coördineren eigen werkzaamheden met werkzaamheden derden (bijv. nevenaannemers, nutsbedrijven etc.)



Prestatie indicatoren

Projectbeheersing

- 1 Opstellen, actualiseren, informeren over en nakomen planning
- 2 Projectorganisatie

Kwaliteit

- 3 Deskundig / kwalitatief realiseren van de opdracht (resultaat)
- 4 Aantonen dat resultaat voldoet aan de opdracht
- 5 Voldoen aan wet- en regelgeving (proactief en aantoonbaar en adviserend)

Samenwerken

- 6 Communiceren en samenwerken met opdrachtgever
- 7 Factureren conform gemaakte afspraken en overeenkomen wijzigingen
- 8 Coördineren eigen werkzaamheden met werkzaamheden derden (bijv. nevenaannemers, nutsbedrijven etc.)

Omgeving

- 9 Nakomen verplichtingen beperken overlast voor omgeving (stof, geluid, losliggende materialen, trillingen etc.)
- 10 Nakomen verplichtingen veiligheid uitvoering opdracht voor medewerkers en omgeving
- 11 Omgaan met belangen van diverse betrokkenen



Prestatie indicatoren

Projectbeheersing

- 1 Opstellen, actualiseren, informeren over en nakomen planning
- 2 Projectorganisatie

Kwaliteit

- 3 Deskundig / kwalitatief realiseren van de opdracht (resultaat)
- 4 Aantonen dat resultaat voldoet aan de opdracht
- 5 Voldoen aan wet- en regelgeving (proactief en aantoonbaar en adviserend)

Samenwerken

- 6 Communiceren en samenwerken met opdrachtgever
- 7 Factureren conform gemaakte afspraken en overeenkomen wijzigingen
- 8 Coördineren eigen werkzaamheden met werkzaamheden derden (bijv. nevenaannemers, nutsbedrijven etc.)

Omgeving

- 9 Nakomen verplichtingen beperken overlast voor omgeving (stof, geluid, losliggende materialen, trillingen etc.)
- 10 Nakomen verplichtingen veiligheid uitvoering opdracht voor medewerkers en omgeving
- 11 Omgaan met belangen van diverse betrokkenen

Documentatie en rapportage

- 12 Rapporteren gedurende de uitvoering
- 13 Indienen benodigde data / revisie tijdens uitvoering
- 14 Indienen benodigde documenten bij oplevering.

Waardering

Cijfer 10 (Voldoet boven verwachting)

- er waren geen of alleen kleine problemen die zeer effectief werden verholpen,
- voldeed zonder aanzeggen,
- houding en gedrag sloten volledig aan bij de doelstelling.

Waardering

Cijfer 8 (Voldoet)

- er waren kleine problemen die effectief werden verholpen,
- voldeed na incidenteel aanzeggen,
- houding en gedrag sloten grotendeels aan bij de doelstelling.

Waardering

Cijfer 6 (Voldoet niet altijd)

- er waren kleine of grotere problemen die niet altijd effectief werden verholpen,
- voldeed na herhaaldelijk aanzeggen,
- houding en gedrag sloten beperkt aan bij de doelstelling.

Waardering

Cijfer 4 (Voldoet onvoldoende)

- er waren grote problemen die niet altijd effectief werden verholpen,
- voldeed niet, ondanks herhaaldelijk aanzeggen,
- houding en gedrag sloten nauwelijks aan bij aan de doelstelling.

Prestatiemeting opdrachtgever door opdrachtnemer

Precontractueel

aKwaliteit van het bestek of vraagspecificatie incl. bijhorende informatie

bKwaliteit van de aanbesteding (proportionele termijnen, beantwoording vragen, geschiktheidseisen, gunningscriteria etc)

Projectbeheersing

cReactie en input op werk- en projectplannen

dBetalingsgedrag opdrachtgever, waaronder reactie en afhandeling betalingstermijnen

Kwaliteit

eDeskundigheid ten aanzien van het te realiseren object/systeem

fKwaliteit van contractbeheersing (toetsen)

Samenwerken

gCommuniceren en samenwerking met de opdrachtnemer

hOmgaan met contractwijzigingen

iNakomen coördinatieverplichting met andere overheden, partijen en opdrachtnemers

BLVC (Bereikbaarheid, leefbaarheid, veiligheid en communicatie)

jBijdrage aan bereikbaarheid, leefbaarheid en veiligheid

kCommuniceren met interne en externen belanghebbenden

Documentatie en rapportage

lObjectief en onderbouwd toepassen prestatiemeting



Waardering opdrachtgever opdrachtnemer (ON)

- 10: Voor ON uitstekend werkbaar
- 8: Voor ON goed werkbaar
- 6: Voor ON minder prettig werkbaar
- 4: Voor ON slecht werkbaar

Casus

- De bedoeling is dat je in koppeltjes van twee te werk gaat.
- Eén persoon vertegenwoordigt zichzelf in de persoon van opdrachtgever, de ander als fictieve opdrachtnemer.
- De opdrachtgever neemt op basis van een recent gerealiseerd project of werksituatie het overzicht van de 14 prestatie-indicatoren door met zijn gesprekspartner die de rol aanneemt van opdrachtnemer

Casus

- Per prestatie-indicator geeft de opdrachtgever een cijfer (4,6,8 of 10) op basis van de antwoordschaal die zojuist is behandeld. Belangrijk is dat de score die gegeven wordt zo goed mogelijk wordt **gemotiveerd** aan de hand van **voorbeelden**.
- De gesprekspartner luistert en stelt vragen ter verduidelijking van de gegeven motivatie, zonder hierover in discussie te gaan. Vervolgens noteert deze een eigen waardering op basis van eigen interpretatie.
- Opdracht: De **opdrachtgever** berekent de gemiddelde score. Komt deze objectieve score overeen met de gevoelscore? Met andere woorden: Zou je dit cijfer ook zonder de prestatiemeting hebben gegeven?
- Opdracht: De **opdrachtnemer** noteert het aantal verschillen in eigen interpretatie en die van de opdrachtgever. Hoeveel zijn er dit? Heb je hier een verklaring voor?

Waardering

Cijfer 10 (Voldoet boven verwachting)

- er waren geen of alleen kleine problemen die zeer effectief werden verholpen,
- voldeed zonder aanzeggen,
- houding en gedrag sloten volledig aan bij de doelstelling.

Cijfer 6 (Voldoet niet altijd)

- er waren kleine of grotere problemen die niet altijd effectief werden verholpen,
- voldeed na herhaaldelijk aanzeggen,
- houding en gedrag sloten beperkt aan bij de doelstelling.

Cijfer 8 (Voldoet)

- er waren kleine problemen die effectief werden verholpen,
- voldeed na incidenteel aanzeggen,
- houding en gedrag sloten grotendeels aan bij de doelstelling.

Cijfer 4 (Voldoet onvoldoende)

- er waren grote problemen die niet altijd effectief werden verholpen,
- voldeed niet, ondanks herhaaldelijk aanzeggen,
- houding en gedrag sloten nauwelijks aan bij de doelstelling.



Evaluatie

- Wie heeft een afwijkende gemiddelde score ten opzichte van de gevoelsscore?
- Welke opdrachtnemer kan zich niet verplaatsen in de motivatie van de score?
- Op welke manier kun je de waardering objectiever maken?

Evaluatie uitkomsten

- Is een lage score gevolg van een patroon of een incident ?
- Heeft de opdrachtnemer veel of weinig invloed kunnen uitoefenen op de te behalen score?
- Is het niet té gemakkelijk geweest om een hoge (of lage) score te geven?
- Is de waardering proportioneel?
- Zou je beter af zijn met een wegingsfactor per prestatie indicator?
- Hoe gedragen partijen zich? Ofwel hoe oprecht zijn partijen?
- Hoe kun je als opdrachtgever invloed uitoefenen op het bereiken van een zo hoog mogelijke score?
- Opdrachtgever: Neem de moeite om uit te leggen wat jij belangrijk vindt
- Opdrachtnemer: Vraag de opdrachtgever expliciet naar je verwachtingen
- **SPREEK VERWACHTINGEN UIT EN GEBRUIK VOORBEELDEN**

Trends&tips:

Dinsdag 14 mei as. ontbijtsessie Bouwtoezicht Business Center Gemert



Interesse? Laat het weten via LinkedIn groep **Sertum Erkende Onderhoudskundigen**

Jubileum 3 oktober 2019

