

## Kwaliteitsmanagementsysteem Procurement

### PBE00009 Prestatiemeting Ingenieursbureaus

<b>Versie nummer:</b> V6.0	<b>Versie datum:</b> 09/04/2024	<b>Documentnummer:</b> PBE00009
-------------------------------	------------------------------------	------------------------------------

**Proceseigenaar:** *Directeur Procurement*  
**Procesbeheerder:** *Manager Procurement Expertise Centrum*

#### Inhoud

1. Inleiding .....	2
1.1 Algemeen .....	2
2. Meetresultaat .....	2
2.1 Actuele contracten .....	2
2.2 Eisen voor valide meting .....	3
2.3 Indicatoren .....	3
2.4 Contractscores .....	4
2.5 Combinaties .....	4
3. Berekening .....	5
3.1 Diverse scores .....	5
3.2 Onvoldoende beoordelingen .....	5
3.3 Nieuwkomers .....	5
4. Methodologische verantwoording .....	6
5. Rapportage en gebruik van de uitkomsten .....	7
5.1 Rapportage .....	7
5.2 Gebruik van de uitkomsten in de erkenningsregeling .....	7
5.3 Gebruik van de uitkomsten in het aanbestedingsproces .....	7
6. Retourmeting Ingenieursbureaus .....	8
6.1 Retourmeting .....	8

## 1. Inleiding

### 1.1 Algemeen

De uitgangspunten en het gebruik van de prestatiemeting worden beschreven in het rapport, Algemeen Deel (PBE00008). Bij afwijkingen van de beschrijving in Algemeen Deel is dit document leidend.

In dit document wordt de methode beschreven die gehanteerd wordt voor de meting van de prestaties van de erkende Ingenieursbureaus.

## 2. Meetresultaat

### 2.1 Actuele contracten

Ieder kwartaal worden de prestaties van de erkende bedrijven gemeten en ieder kwartaal wordt het overzicht van actuele contracten voor werkzaamheden, vallend onder de erkenningscategorieën, bijgewerkt. Dit overzicht is gebaseerd op informatie opgenomen in SAP resp. TenderNed (registraties van aanbestedingen), informatie van ProRail bouwmanagers en technisch projectleider, informatie van de bedrijven zelf.

Uitgangspunt is dat alleen contracten voor werkzaamheden die behoren tot één van de erkenningscategorieën en waarbij het ingenieursbureau als hoofdaannemer optreedt (alleen of in een combinatie) gedurende de gehele looptijd (start- en einddatum volgens het contract) in aanmerking komen voor de periodieke prestatiemetingen. Echter in het geval dat een contract tijdens de uitvoering door ProRail ontbonden wordt zal voor dat contract geen prestatiemeting meer plaatsvinden na de datum dat de ontbinding door ProRail wordt ingeroepen. Reeds vastgestelde scores van voor die datum blijven behouden.

Indien in een contract in enig kwartaal te weinig werkzaamheden zijn uitgevoerd en een goede beoordeling daardoor niet mogelijk is, dan wordt dit contract voor dat kwartaal als niet-actueel beschouwd. Dit komt veelal voor in de aanloop- en afrondingsfase van een contract.

Indien een contract langer doorloopt dan de oorspronkelijke looptijd dan wordt het contract langer als actueel beschouwd en dus ook langer in de beoordelingscyclus meegenomen.

In principe komen alle actuele contracten in aanmerking voor een beoordeling; vooraf wordt geen selectie gemaakt. In de praktijk blijkt echter dat niet alle actuele contracten kunnen worden beoordeeld vanwege diverse, met name praktische, redenen:

- De bouwmanager/technisch projectleider is - ondanks herhaalde pogingen - niet beschikbaar.
- Het contract is (nog) niet volledig geregistreerd waardoor nog niet traceerbaar is in de ProRail database(s) wie de contractverantwoordelijke is.
- De doorlooptijd is significant korter dan 3 maanden.
- Bijzondere omstandigheden waardoor om methodische redenen door ProRail besloten wordt een contract niet mee te nemen in de prestatiemeting.

## 2.2 Eisen voor valide meting

De contractbeoordeling wordt uitgevoerd middels een digitale enquête bij de contractverantwoordelijke medewerker van ProRail. Dit is meestal de bouwmanager bij uitvoeringsbegeleiding of de technisch projectleider in de ontwerpfase.

Onderstaande randvoorwaarden zijn minimaal, het optimum ligt uiteraard hoger.

- Per contract moet voor minimaal 75% van de vragen een beoordeling gegeven zijn (een “n.v.t.” antwoord telt dus niet mee); de contractbeoordeling is dan valide.
- Per ingenieursbureau moeten in een kwartaal ten minste twee valide beoordelingen gegeven zijn.
- Per ingenieursbureau moeten per kwartaal tenminste twee verschillende contractverantwoordelijke medewerkers van ProRail een valide beoordeling hebben gegeven.

## 2.3 Indicatoren

In onderstaande tabellen staan kort de aspecten en vragen die in de meting aan de orde komen. Tevens zijn de weegfactoren per vraag gegeven.

Nr.	Indicator	Aspect	Weging	
1	Planmatig werken	kwaliteit van planning / plan van aanpak/toetsplan	10	20
2		werkelijke voortgang	10	
3	Deskundigheid	ervaring en deskundigheid	10	45
4		oplossen van gemis aan ervaring	5	
5		adviseur zijn	10	
6		kwaliteit van concrete werk	15	
7		aandacht om kwaliteit te verkrijgen	5	
8	Samenwerking en Communicatie	zelfstandigheid van werken	10	25
9		onderlinge relatie	5	
10		(in)formele feedback	10	
11	Duurzaamheid	Duurzaamheidskansen	5	10
12	Veiligheid	a. ontwerpfase	5	
		b. uitvoeringsfase		
			100	100

Met de genoemde indicatoren wordt de proceskwaliteit beoordeeld en wordt een antwoord gegeven op de vraag HOE het ingenieursbureau geacteerd heeft. De prestatiemeting gaat dus niet over de vraag WAT het ingenieursbureau gepresteerd heeft.

Op deze wijze wordt geabstraheerd van de contractcondities, de complexiteit van een werk, contractsoort en dergelijke. Sommige kenmerken kunnen wel relevant zijn om apart te registreren, waardoor analyses mogelijk zijn en meer genuanceerd informatie gegeven kan worden over de bedrijfsprestaties.

## 2.4 Contractscores

Door middel van een digitaal enquêteformulier worden de procesmatige aspecten van een contract ingevuld door de contractverantwoordelijke medewerkers van ProRail.

Hiervoor wordt gebruik gemaakt van vooraf geformuleerde vragen, met steeds 4 mogelijke antwoorden. De vraagstelling sluit enerzijds aan bij de belangrijkste beheers aspecten van het contract en anderzijds bij de erkenningseisen.

De geïnterviewde geeft aan welk antwoord het best past bij de vraag. De antwoorden zijn steeds volgens een vast principe gerangschikt:

- A. Passief. Score = 1;
- B. Reactief. Score = 4;
- C. Actief. Score = 7;
- D. Proactief. Score = 10.

Gekozen is voor een asymmetrische 4 puntschaal, uitgedrukt in kwalitatieve termen, waarbij de actieve houding (antwoord C) als norm wordt gehanteerd. Op deze wijze wordt bewust aangedrongen op een keuze in een positieve of negatieve waardering en wordt enige nuancering mogelijk.

## 2.5 Combinaties

Beoordelingen door contractverantwoordelijke medewerkers van ProRail over contracten met combinaties van erkende Ingenieursbureaus tellen in principe voor alle combinanten gelijk mee. Deze contractscores worden dus ook meegenomen in de bedrijfsscores van de afzonderlijke combinanten.

Van deze regel wordt afgeweken als de contractverantwoordelijke expliciet aangeeft en ook kan onderbouwen dat de beoordeling maar één van de combinanten betreft. Bijvoorbeeld: het project is fysiek opgesplitst over de combinanten of het werk wordt per fase uitgevoerd door één van de combinanten. Dit is ook aan de orde bij raamcontracten waarbij de afzonderlijke deelopdrachten aan één van de combinanten wordt verstrekt.

## 3. Berekening

### 3.1 Diverse scores

#### Contractscore:

De contractscore wordt berekend door per contract de werkelijke score te delen op de maximaal haalbare score. In deze berekening tellen vragen die niet van toepassing worden geacht niet mee. De normscore is 7.

#### Kwartaalperformance:

Ieder kwartaal worden de afzonderlijke contractscores per ingenieursbureau geaggregeerd tot een bedrijfskwartaalperformance. De norm voor de bedrijfskwartaalperformance is 7.

#### Uitvoeringsperformance:

Per ingenieursbureau wordt de score berekend van de prestaties van dat ingenieursbureau over een periode van vijf kwartalen, waarbij het jongste kwartaal het zwaarst (100%) weegt en het oudste kwartaal het lichtst (20%).

De kwartaalperformance en uitvoeringsperformance worden afgerond op 2 decimalen en met die score wordt doorgerekend.

### 3.2 Onvoldoende beoordelingen

Indien een ingenieursbureau in een kwartaal geen of te weinig valide contractmetingen heeft gehad krijgt dit ingenieursbureau een neutrale score als contractscore; deze wordt berekend op basis van het gemiddelde van de kwartaalperformance van dit ingenieursbureau in de voorgaande vier kwartalen. Deze regel wordt maximaal één keer toegepast. Heeft een ingenieursbureau na één kwartaal zonder meetresultaat ook het daaropvolgende kwartaal onvoldoende valide beoordelingen dan wordt het beschouwd als een nieuwkomer.

### 3.3 Nieuwkomers

Voor de bedrijven waarvoor geen uitvoeringsperformance kan worden bepaald (bijvoorbeeld een nieuwkomer) geldt dat de uitvoeringsperformance wordt berekend met als kwartaalperformance de mediaan score van de wel gemeten bedrijven waarvoor op basis van voldoende metingen wel een kwartaalperformance kon worden bepaald.

Naam Bedrijf	Kwartaal-performance	Rang
A	7,61	2
B	7,52	3
D	7,00	8
E	7,21	7
F	7,36	5
G	7,45	4
H	9,00	1
I	6,84	9
J	7,33	6
Mediaan	7,36	
Gemiddeld	7,48	

Voorbeeld: In dit kwartaal hebben 9 bedrijven een kwartaalperformance. De mediaan is de middelste waarde in een reeks getallen die gerangschikt zijn naar grootte. De nieuwkomer krijgt dit kwartaal als kwartaalperformance dus een 7,36. Ieder kwartaal wordt de mediaan kwartaalperformance vastgesteld en aan de hand van 5 kwartalen de uitvoeringsperformance voor een nieuwkomer bepaald.

## 4. Methodologische verantwoording

Vanwege de impact die het gebruik van de resultaten heeft voor de bedrijven moet de methode methodisch verantwoord zijn. Dat wil zeggen: valide, transparant, verifieerbaar, statistisch verantwoord, representatief, non-discriminatoire (eventuele onvolkomenheden in de methode zijn indifferent voor alle bedrijven).

Teneinde te komen tot een zo deugdelijk mogelijke bedrijfsbeoordeling zijn er diverse waarborgen - zowel in de opzet van de methode als in het proces - om te kunnen voldoen aan de methodische eisen.

1. Vooraf vindt geen selectie plaats van te beoordelen contracten.
2. In principe komen alle actuele contracten in aanmerking voor een beoordeling; een contract dat langer loopt kan dus vaker in de beoordeling betrokken worden. In het geval dat een contract tijdens de uitvoering door ProRail ontbonden wordt zal voor dat contract geen prestatiemeting meer plaatsvinden na de datum dat de ontbinding door ProRail wordt ingeroepen. Reeds vastgestelde scores van voor die datum blijven behouden.
3. Bedrijven krijgen ieder kwartaal vooraf de gelegenheid contracten toe te voegen.
4. Voor een kwartaalperformance moet per ingenieursbureau een valide aantal van de actuele contracten beoordeeld zijn; minimaal twee contracten bij minimaal twee verschillende contractverantwoordelijken.
5. Per contract moet 75% van de vragen beantwoord kunnen worden; dan is er sprake van een valide beoordeling.
6. De beoordeling dient onafhankelijk van de opdrachtnemer plaats te vinden.
7. Voor gedefinieerde antwoorden beperken de interpretatieruimte van de scoremogelijkheden;
8. Antwoorden zijn omschreven passend bij een passieve (=A), reactieve (=B), actieve (=C) of proactieve (=D) houding van het ingenieursbureau.
9. Door een hoge "respons" wordt de representativiteit van het aantal beoordelingen per ingenieursbureau geborgd; de meeste van de contracten die actueel zijn worden ook daadwerkelijk in de meting betrokken.
10. Ieder kwartaal vindt een nieuwe beoordelingsronde plaats; de beoordeling mag alleen betrekking hebben op prestaties in het te meten kwartaal; eerdere prestaties mogen niet meer in aanmerking worden genomen.
11. De beoordeling moet toerekenbaar zijn aan de opdrachtnemer die het betreffende contract uitvoert.
12. De metingen worden uitgevoerd via een digitaal enquêteformulier. In de uitnodiging wordt gewezen op de diverse spelregels waar rekening gehouden mee moet worden bij het invullen.
13. Voordat de vragen beantwoord mogen worden, moet de contractverantwoordelijke eerst invullen welke werkzaamheden hebben plaatsgevonden in het te beoordelen kwartaal. Dit om te waarborgen dat alleen het juiste werk in het juiste kwartaal beoordeeld wordt.
14. Tijdens de meetronde zijn medewerkers PEC (Procurement Expertise Centrum) beschikbaar voor vragen en uitleg.
15. Contractverantwoordelijke medewerkers die nieuw bij prestatiemeten zijn, krijgen eerst uitleg over de methode en het systeem.
16. Via steekproeven, controles en analyses worden de uitkomsten beoordeeld op volledigheid en juistheid. Bij twijfel wordt er navraag gedaan bij de desbetreffende contractverantwoordelijke.
17. Tijdens de meetronde wordt de volledigheid van de meting gecontroleerd en worden de contractverantwoordelijken van nog niet ingevulde enquêtes proactief benaderd om te zorgen dat deze alsnog worden ingevuld.

## 5. Rapportage en gebruik van de uitkomsten

### 5.1 Rapportage

De contractscores en de bedrijfsscores worden ieder kwartaal transparant gepresenteerd aan de bedrijven, waarbij ook inzicht wordt gegeven in de ontwikkeling van de laatste kwartalen. Dit gebeurt middels een online leveranciersomgeving in ISPnext.

Het dashboard bestaat uit twee onderdelen. Het branche gedeelte, hierin staan de bedrijfsresultaten op hoofdniveau van de verschillende opdrachtnemers in de branche. Op bedrijfsniveau staan de resultaten uitgewerkt op contractniveau, indicator en vraagniveau.

De resultaten kunnen door bedrijven gebruikt worden om acties te bepalen voor verbetering van de proceskwaliteit.

### 5.2 Gebruik van de uitkomsten in de erkenningsregeling

De uitkomsten van prestatiemeten worden door ProRail ook gebruikt bij de monitoring van de erkenning van de bedrijven. Samen met andere informatie en signalen kan dat aanleiding zijn voor een gesprek met een ingenieursbureau over de continuïteit van de verleende erkenning. Zie de erkenningsregeling voor meer informatie hierover.

### 5.3 Gebruik van de uitkomsten in het aanbestedingsproces

De resultaten uit de metingen kunnen ook worden gebruikt in het aanbestedingsproces. ProRail gebruikt in sommige gevallen de uitkomsten bij selectie maar ook in een aantal (raam)contracten worden de scores gebruikt voor bijvoorbeeld omzetverdeling, tariefsverhoging of verlenging/beëindiging.

## 6. Retourmeting Ingenieursbureaus

### 6.1 Retourmeting

Sinds 2016 zijn een groot aantal van de erkende ingenieursbureaus ProRail gaan prestatie meten, het zogenaamde retourmeten. In samenwerking met de ingenieursbureaus en NL Ingenieurs is een vragenlijst opgesteld met dezelfde indicatoren maar met andere vragen dan dat ProRail meet. NL Ingenieurs is de eigenaar van de vragenlijst.

De retourmetingen worden door de ingenieursbureaus in hetzelfde ICT systeem, namelijk ISPNnext, ingevuld aan de hand van de contracten die ProRail dat kwartaal gaat meten en heeft klaargezet. Vooraf is er contact geweest met de bureaus over de volledigheid van de te meten contracten.

ProRail gebruikt de uitkomsten van de retourmeting voor het gesprek over de samenwerking op projectniveau maar ook voor procesverbeteringen op bedrijfsniveau.

Onderstaande indicatoren en vragen worden door de ingenieursbureaus gemeten. Sommige vragen wegen zwaarder door dan anderen. De antwoordopties zijn gelijk aan de ProRail meetmethode.

Nr.	Indicator	Aspect	Weging	
1	Planmatig werken	Input voor planning	5	30
2		tijdigheid beoordelingen	10	
3		bewaking scope	10	
4		aanspreekbaar voor overleg	5	
5	Deskundigheid	kwaliteit van de klantvraag	7	20
6		duidelijkheid bij wijzigingen	6	
7		expliciete procesafspraken	7	
8	Samenwerking en Communicatie	samenwerkingsconditie geschapen	10	30
9		afspraken omgaan met stakeholders	10	
10		betalingsafspraken nagekomen	10	
11	VGM	handelen volgens Co2 ladder	5	10
12		verwerken veiligheid in projecten	5	
13	Oplevering	organiseren bevoegdheden	10	10
			100	100