

# KLANTENTEVREDENHEID ALS SELECTIECRITERIUM – INFOSESSIES AANNEMERS OKTOBER 2018

Wim Berghmans – Projectmanager

Geert Van Aerschot – Manager projectmanagement

Dirk de Waele – Directeur Projectmanagement

September 2018

# Klantentevredenheid als selectiecriteria

1. Juridisch kader
2. Aannemersscoren meting
3. Bewaken van de objectiviteit
4. “Instappers”
5. Niet-specifieke projecten : minimumscore
6. Specifieke projecten : 2-stapsprocedure
7. Stapsgewijze invoering



# 1. Klantentevredenheid als selectie criterium

## Juridisch kader

Krachtens art. 58, 1e lid van Europese richtlijn 2014/24 kan de ervaring van de aannemer in aanmerking genomen worden bij de beoordeling van de technische en beroepsbekwaamheid van de aannemers in het kader van de selectiefase.

Krachtens Art. 71, 3° Wet Overheidsopdrachten van 16 juni 2016 *juncto* art. 68, § 1, tweede lid en art. 68, § 2, 1° KB Plaatsing van 18 april 2017 stelt dat de ervaring in hoofde van de aannemer aangetoond kan worden middels *“geschikte referenties inzake in het verleden uitgevoerde opdrachten”*.

Art. 68, § 4 KB Plaatsing lijst vervolgens een niet-exhaustieve lijst van mogelijke ‘bewijsmiddelen’ op aan de hand waarvan de technische bekwaamheid kan worden aangetoond – waaronder *“een lijst van de werken die gedurende de afgelopen periode van maximaal vijf jaar werden verricht en vergezeld gaat van certificaten die bewijzen dat de belangrijkste werken naar behoren zijn uitgevoerd, zowel met betrekking tot de wijze van uitvoering als met betrekking tot het resultaat (...)”*



## 2. Aannemersscore

Wordt enkel berekend voor aannemers die minstens 5 evaluaties ontvangen hebben in de afgelopen 3 jaar

Aparte aannemersscore voor  
transportprojecten  
RWZI-projecten





## 2. Hoe meten we de klantentevredenheid?

- Welke werven meten we?
  - Aquafin bouwheer
  - Ook RioPact, RioAct, Riolink, Concessie
  - Investeringsprojecten transport en RWZI
- Welke metingen gebruiken we :
  - Scores gegeven vanaf mei 2015 en enkel bij aankondiging in bestek
- Aantal **scores** per werf → elke fase heeft een bepaalde **weging**
  - Start der werken: weging 15%
  - Tussentijdse: weging 45%  
(opgesplitst voor werven > 85 wd in 1<sup>e</sup> tussentijdse 25% en 2<sup>e</sup> tussentijdse 20%)
  - Voorlopige oplevering 20%
  - Definitieve oplevering 20%



## 2. Hoe meten we de klantentevredenheid?

- 14 vragen (+1 vraag waarborg) in 4 thema's: algemeen technisch-veiligheids-omgeving-milieu
- Hoofdvraag met onderliggende "indicatoren"
  - Antwoord  $\neq$  gemiddelde van de indicatoren
- Bv vraag 2 (5 onderliggende indicatoren):

### *2. Voert de aannemer de werken uit conform het bestek? Hoe is de technische kwaliteit (afwerkingsniveau)?*

*\* Nutsleidingen/bestaande leidingen: voert de aannemer proactief sonderingen uit naar nutsleidingen/bestaande leidingen en worden deze goed in kaart gebracht? + Heeft de aannemer voldoende inspanningen geleverd i.v.m. de coördinatie met de nutsmaatschappijen en/of aannemers van andere loten?*

*\* Worden de werken volgens de technische specificaties uitgevoerd? (vb. betonneringswerken, dikte fundering, zandcement, verdichting, bestek-eisen). Het gaat hier enkel over technische kwaliteit, de vragen omtrent veiligheid komen later aan bod.*

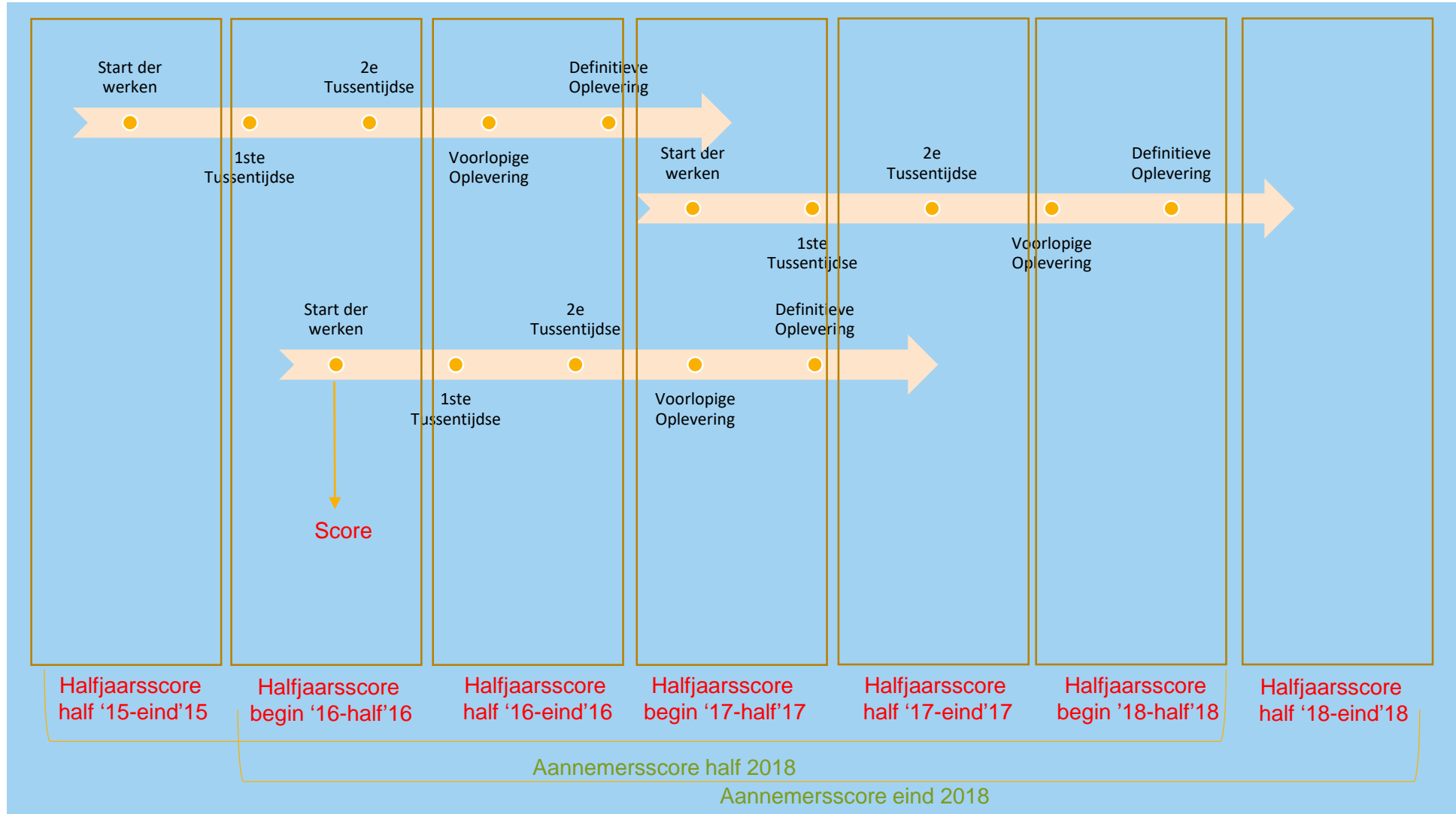
*\* Hoe is de kwaliteit van het afwerkingsniveau van de mechanische installatie, elektrische installatie, betonconstructies, gebouwen, leidingen, verhardingen.*

*\* Wordt het proevenprogramma tijdig en correct gevolgd?*

*\* De rondgang bij einde der werken en veiligheidskeuringen (voor opstart installatie) resulteert in slechts een beperkt aantal opmerkingen?*

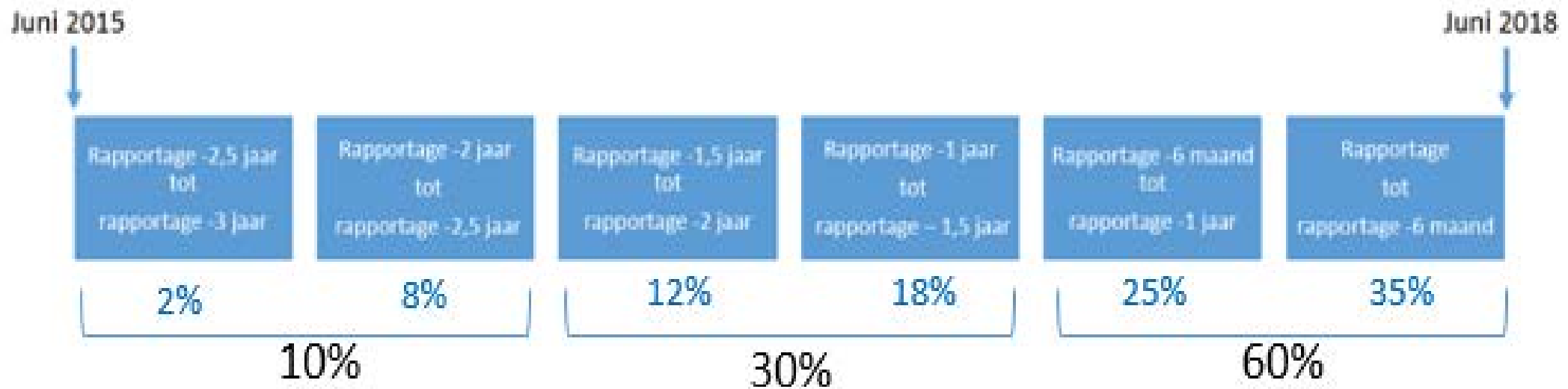
*(Bij rondgang moet alles in orde zijn, rondgang bij einde der werken heeft niet de bedoeling om een lijst te maken van de opmerkingen die moeten weggewerkt worden)*

## 2. Hoe meten we de klantentevredenheid?



## 2. Hoe meten we de klantentevredenheid?

- Halfjaarscores uit verleden wegen minder door





# 3. Bewaken van de objectiviteit

- Antwoordkader – wat is de juiste score bij elke vraag?

<b>Zeer goed</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Op deze vraag presteert de aannemer conform of boven verwachtingen, <b>deze aannemer zou je aanraden bij collega's</b>. (Dit betekent niet dat alle elementen van de vraag bij deze aannemer foutloos zijn.) <b>Er is quasi geen bijsturing nodig.</b></li><li>• De prestaties van de aannemer op deze vraag zorgen er voor dat er een positieve invloed is op timing, budget of kwaliteit.</li><li>• Aannemer: u krijgt deze score indien u extra initiatieven toont met een positief effect op timing, budget of kwaliteit</li></ul>
<b>Goed</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Op deze vraag <b>presteert de aannemer conform verwachtingen</b>. (Dit betekent niet dat alle elementen van de vraag bij deze aannemer foutloos zijn.) Er is af en toe bijsturing nodig.</li><li>• De prestaties van de aannemer op deze vraag zorgen er voor dat de werf loopt zonder negatieve gevolgen voor timing, budget of kwaliteit.</li><li>• Aannemer: u krijgt deze score indien u (in die mate) conform bestek werkt zodanig dat er geen negatieve gevolgen zijn voor timing, budget of kwaliteit.</li></ul>
<b>Slecht</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wat betreft deze vraag zou je de aannemer niet aanraden bij collega's.</li><li>• Wat betreft deze vraag <b>moet de aannemer op een schriftelijke manier bijgestuurd worden</b> (opmerkingen in werfverslag, mails, aangetekend schrijven,...)</li><li>• Aannemer: u krijgt deze score indien u (voor bepaalde elementen van de vraag) geen gevolg geeft aan mondelinge (vb. telefoontje) opmerkingen van het bestuur. Het bestuur communiceert schriftelijk (werfverslag, mails, aangetekend schrijven,...) de minpunten.</li></ul>
<b>Zeer slecht</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wat betreft deze vraag <b>zou je met deze aannemer niet opnieuw willen samen werken een volgende werf</b>.</li><li>• Wat betreft deze vraag heeft de prestatie van de aannemer een mogelijk negatief effect op timing, budget of kwaliteit.</li><li>• Wat betreft deze vraag moet de aannemer op een schriftelijke manier officieel bijgestuurd worden (pv ingebrekenstelling)</li><li>• Aannemer: u krijgt deze score indien het bestuur (voor bepaalde elementen van de vraag) <b>is overgegaan tot pv van ingebrekenstelling</b>. De opmerkingen kunnen resulteren in een negatief effect op timing, budget of kwaliteit.</li></ul>

- Antwoorden worden ingegeven door projectmanager na overleg met studiebureau, werftoezicht, eventuele mede-opdrachtgevers
- Toelichting en motivatie tijdens werfvergadering
- De gegeven scores mogen geen verrassing zijn voor de aannemer
- Alle hoofdvragen zijn gelijkwaardig
- Per hoofdvraag wordt 1 globaal omvattende score gegeven

### 3. Bewaken van de objectiviteit

- Consistentiecheck scores intern
  - Op regelmatige basis
  - Halfjaarlijks, na opmaak rapportering



# 3. Bewaken van de objectiviteit

- **Bilaterale procedure - Recht van antwoord**
  - Datum versturen rapportering
  - Aanmelden binnen 10 dagen
  - Overleg binnen 30 dagen
  - Beslissing binnen 60 dagen
- **Beroepsprocedure**
  - Aanmelden binnen 10 dagen na ontvangst beslissing bilaterale procedure
  - Samenkomst beroepsinstantie
  - Beslissing beroepsinstantie







## 4. “Instappers”

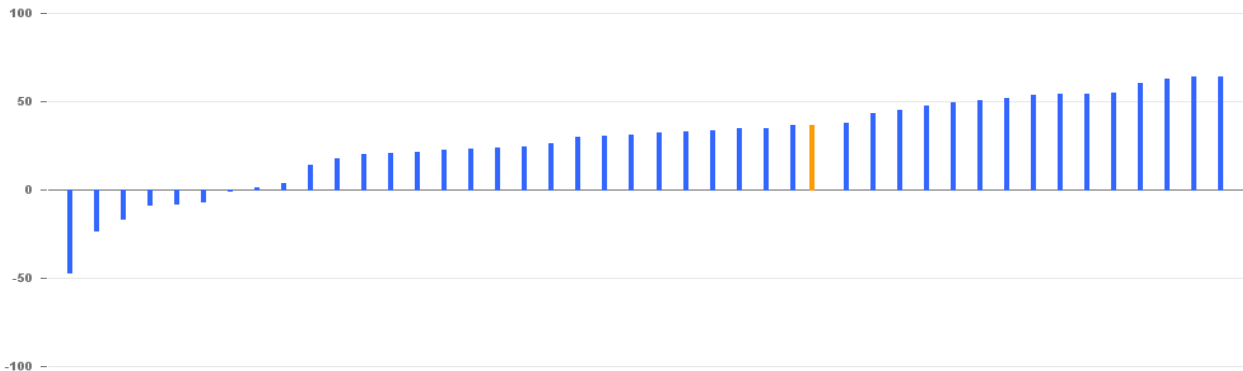
**Minder dan 5 werfevaluaties in de afgelopen 3 jaar  
Niet-gekende aannemers in ons evaluatiesysteem**

**Kunnen wel of niet meedoen afhankelijk van de  
procedure (zie verder)**

# 5. Niet-specifieke projecten : minimumscore

## Minimumscore als selectiecriteria

- Op basis van meest recente rapportering (vermeld in bestek)
- Minimumscore wordt vermeld in bijzonder bestek
- 10-de percentiel van het totaal aantal aannemers met een toepasselijke aannemersscore  
**EN aannemersscoreminstens 0**



“Instappers” : mogen steeds meedoen





## 6. Specifieke projecten : toepassingsgebied

**Huidige visie :**

**Projecten met belangrijke maatschappelijke, technische en/of milieu-impact**

**woonkernen**

**winkelstraten**

**doortochten**

**technisch complex**

**veel ingrepen op ons collectorenstelsel**

**veel private percelen**

**...**



# 6. Specifieke projecten : 2-staps procedure

## 1<sup>e</sup> fase : selectieronde

- **1<sup>e</sup> oproep tot kandidaatstelling**
- Minimumscore bepaald in functie van de toepasselijk klasse en erkenning
- **Indien te weinig kandidaten bij de 1e oproep (minder dan 3)**
- Minimumscore wordt verlaagd
- Aangekondigd in bestek

## 2<sup>e</sup> fase : gunningsfase

- Offertevraag aan in beginsel de 5 bestscorenden



## 6. Specifieke projecten : “instappers”

**“Instappers” dienen tot 10 referenties voor te leggen**

- **Van gelijkaardige werken die minstens voldoen aan de gevraagde klasse/erkenning**
- **Van werven die max 3 jaar geleden beëindigd zijn en/of nog lopende zijn**
- **1 referentie per werf**
- **Op basis van de vragenlijsten van Aquafin**
- **Werven uitgevoerd voor en beoordeeld door minstens 3 opdrachtgevende besturen**
- **werfevaluaties in onze databank tellen voor 2 referenties**

# 7. Stapsgewijze invoering

**Tegen eind 2018 : 5 à 10 projecten met aannemersscore als selectie criterium**  
**regionale spreiding**  
**zowel transport als RWZI**  
**zowel minimumscore als 2-stapsprocedure**  
**projecten met 100% aandeel Aquafin**  
**(eventueel met beperkt aandeel derden)**



**In 2019 : verdere uitbreiding naar andere Aquafin-projecten**



# Win-Win

Aquafin = meer kwaliteit op de werven  
Aannemer = projecten met belangrijke impact  
gereserveerd voor bestscorende aannemers



## Kwaliteit loont!

## Jouw project in de kijker?



Dit jaar zetten we tijdens de Awarduitreiking ook een project in de kijker. Ken jij een uitdagende werf of project waar je door een goede samenwerking met andere projectpartners moeilijkheden en specifieke uitdagingen efficiënt hebt aangepakt? Laat ons weten waarom het partnership in dit project extra aandacht verdient via onderstaand formulier **vóór woensdag 10 oktober!**

Heb je een overleg bij één van de technische partners? Maak hen warm om een project in te dienen en wie weet komt jullie voorstel wel als winnaar uit de bus!

**Laat het ons weten!**