

Prestatiemeting in vastgoedonderhoud

Kennissessie september 2018



Programma

- 16.00 uur : Stand van zaken Competentieprofielen Sertum
- 16.15 -17.30 uur : Prestatiemeting in vastgoedonderhoud door Leen Valk (Valk Training & Advies)
- 17:30-18.15 uur : Pauze
- 18.15-18.30 uur : Vastgoedsturing met gebruikmaking van big data, drones en sensoren door Dirk Huijbers (Octo)
- 18.30 -19.30 uur : Opdracht
- 19.30-19.45 uur : Conclusie en afsluiting

Competentieprofielen voor onderhoud en beheer van vastgoed



Actueel

Instorting parkeergarage Wormerveer



Waarom?

- **Toenemende vraag naar onderhoudskundigen** (*markt*)
- **Eenvoudige selectie** (*opdrachtgevers / inkopers*)
- **Transparante eisen** (*leken*)
- **Uitgewerkte competentie-eisen** (*voor opleiders*)
- **Ontwikkel- en leerdoelen** (*kandidaten / vakmensen*)
- **Eenduidige toetsing functionarissen** (*examenbureaus*)
- **Bewijsbare professionaliteit** (*onderhoudskundigen*)

Waarom?



Contractbeheerder
Onderhoudskundige
en Specialist Estate
operations regelgeving Hoofd
Real vastgoed Senior consultant
Beheerder Adviseur Teammanager
wet Operationeel Bouwtechnisch
Bouwkundig onderhoud Manager
Planvormer Maintenance
Exploitatie Vastgoedregisseur
Projectleider beheer



Engineer Technisch-beheer
onderhoud Manager
Contractmanager Adviseur
Operationeel Beheerder Beheer
Installatie Projectleider
Onderhoudskundige
Bouwkundig Teamleider
Vastgoedbeheerder Kostenskundige
Regiomanager
beheerder-vastgoed



Coördinator
Tekenaar Hoofd
Maintenance inspectie
Adviseur/technisch Medewerker
specialist Engineer
Projectleider
Inspecteur Vastgoed
Opzichter huisvesting
Vastgoedbeheerder vastgoedbeheer
beheer project
Adviseur
Contractbeheerder Integraal

Waarom?

Onderhoudskundigen bieden zich onder andere aan als:

Technisch beheerder

Medewerker technisch beheer

Bouwkundig beheerder vastgoed

Property manager

Operationeel manager

Vastgoedmanager

Teamleider

Onderhoudskundige Vastgoed

Adviseur onderhoud

Real Estate Agent

Contractmanager

Projectleider planmatig onderhoud

Projectleider vastgoed

Installatie Adviseur

Vastgoedbeheerder

Manager beheer

Facility manager

Senior Technisch Manager

Regiomanager

Manager Vastgoed

Adviseur

Adviseur MJOP's

Adviseur huisvesting

Kostendeskundige

Consulting Engineer

Projectleider onderhoud beheer




Projectleider Beheer

Technisch Adviseur

.....
sertum
INSTITUUT
ONDERHOUDSKUNDIGEN
VASTGOED

.....
Nederlandse Richtlijn

Schematisch overzicht

Rol	Bereik	Taak	Input	Output	NLQF	Profiel	icon
A Strategisch	Portefeuille	Strategisch Beleidsbepalend	Doelen Status	Beleid	7	n.a.	
P Tactisch	Asset Object Site	Adviserend Regisserend Sturend	Beleid	Actieplan	6-7	ADVISEUR	
D Operationeel	Property Bouwdeel Installatie	Organiserend Coördinerend Beherend	Actieplan	Realisatie	5-6	COÖRDINATOR	
C Controlerend	Bouwdeel Installatie	Controlerend Toetsend Beoordelend	Realisatie	Status	5-6	INSPECTEUR	

1 Kerntaken

- Onderhoudkundig Adviseur (NLOF 6-7)
- Acht (8) kerntaken op factisch niveau
- A.1 Ontwikkelen van beleid
 - A.2 Definieren van processen
 - A.3 Opzetten van de onderhoudsorganisatie
 - A.4 Waarborgen van levensduur
 - A.5 Regie voeren over, beheer en onderhoud
 - A.6 Bewaken van budgetten
 - A.7 Aanbesteden
 - A.8 Stakeholdermanagement

Informatief

2 Sleutelcompetenties

- C.1 de uitvoering van onderhoudsstrategieën en-beleid te waarborgen;
- C.2 de onderhoudsmaatregelen; binnen zijn verantwoordelijkheidsgebied te identificeren, plannen, organiseren en leiding geven aan projecten;
- C.3 onderhoudsmiddelen: personeel, systemen, materialen en materieel, te organiseren, beheren en ontwikkelen;
- C.4 waarborgen van naleving van voorschriften en procedures die gerelateerd zijn aan veiligheids-, gezondheids- en milieu-aspecten;
- C.5 continu de onderhoudsprocessen verbeteren op basis van technologische en organisatorische ontwikkelingen;
- C.6 te participeren in de totstandkoming van contracten en aanbestedingsprocessen en de prestaties van de contractanten te bewaken;
- C.7 een efficiënte communicatiestructuur te organiseren met alle belanghebbenden zoals (onder)aannemers, collega's, adviseurs, inspecteurs, opdrachtgevers, huurders en leveranciers

3 Vaardigheden en Kennis

Competentie - vaardigheden - kennis: Onderhoudkundig inspecteur

Competentie - vaardigheden - kennis: Onderhoudkundig coördinator

Competentie - vaardigheden - kennis: Onderhoudkundig adviseur

4 Voorbeeld van taken

Voorbeeld van taken van de Onderhoudkundig inspecteur

Kwaliteitsbeheer

- Betrouwen van opdrachtgever met het uitvoeren van de taak.
- Afhaken van eisen/verplichtingen op het gebied van werk- en veiligheidsplan.
- Afhaken van veiligheid of aanpak van systemen met het uitvoeren van de taak.
- Afhaken van technische en organisatorische veranderingen binnen het veiligheidsplan.

Beveiliging

- Controle en bewaking van de geplande taak ten opzichte van de veiligheid, of te realiseren, maat.
- Reguleren van dringende maatregelen door samenwerking van de staat van onderhoud ten opzichte van de veiligheid van de inspectie.

Opdrachtgevers (binnen of buiten)

- Levensduur van constructieve werken.
- Waarborgen van afpakken, plannen en handelen van het voortgangsbepalen van de werkzaamheden.
- Levensduur van een veiligheidsplan, waarvan de opdrachtgever in staat is te beoordelen (aanpak) van de voortgangsbepaling of te stellen.
- Directe toegang tot primaire gevoelige informatie, verbergen van behoeven van, of wijzen van informatie.

Beoordeling

- Uitvoeren van inspectieactiviteiten, waarbij niet het de inspectie alleen zijn maar eigen inzichten en kennis.
- Beoordelen van inspectieactiviteiten en andere gegevens van relevante informatie.
- Beoordelen van de voortgang van de inspectie van het werk, in overeenstemming met de voortgang van de werkzaamheden.
- Beoordelen van de voortgang van de inspectie van het werk, in overeenstemming met de voortgang van de werkzaamheden.
- Beoordelen van de voortgang van de inspectie van het werk, in overeenstemming met de voortgang van de werkzaamheden.
- Beoordelen van de voortgang van de inspectie van het werk, in overeenstemming met de voortgang van de werkzaamheden.

Collega's

- Beoordelen van de voortgang van de inspectie van het werk, in overeenstemming met de voortgang van de werkzaamheden.

Interne partners

- Beoordelen van de voortgang van de inspectie van het werk, in overeenstemming met de voortgang van de werkzaamheden.

Tekst van de richtlijn

Drie profielen:



Onderhoudkundig ADVISEUR



Onderhoudkundig COÖRDINATOR



Onderhoudkundig INSPECTEUR

Kerntaken



Onderhoudskundig ADVISEUR (NLQF 6-7)

acht kerntaken op *tactisch* niveau

- A. 1 Ontwikkelen van beleid
- A. 2 Definiëren van processen
- A. 3 Opzetten van de onderhoudsorganisatie
- A. 4 Waarborgen van levensduur
- A. 5 Regie voeren over beheer en onderhoud
- A. 6 Bewaken van budgetten
- A. 7 Aanbesteden
- A. 8 Stakeholdermanagement

Kerntaken



Onderhoudskundig COÖRDINATOR (NLQF 5-6)

zeven kerntaken *operationeel* niveau

- C. 1 Waarborgen van strategie en beleid
- C. 2 Organiseren van onderhoudsprocessen
- C. 3 Beheren van onderhoudsmiddelen
- C. 4 Bewaken van veiligheid, gezondheid en milieu
- C. 5 Verbeteren van onderhoudsprocessen
- C. 6 Contracteren
- C. 7 Communiceren

Kerntaken



Onderhoudskundig INSPECTEUR (NLQF 5-6)

vijf (5) kerntaken op *operationeel* niveau

- I.1 Organiseren van de inspectie
- I.2 Inspecteren en beoordelen object
- I.3 Toetsen veiligheid, gezondheid en milieu
- I.4 Rapporteren
- I.5 Communiceren



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.”

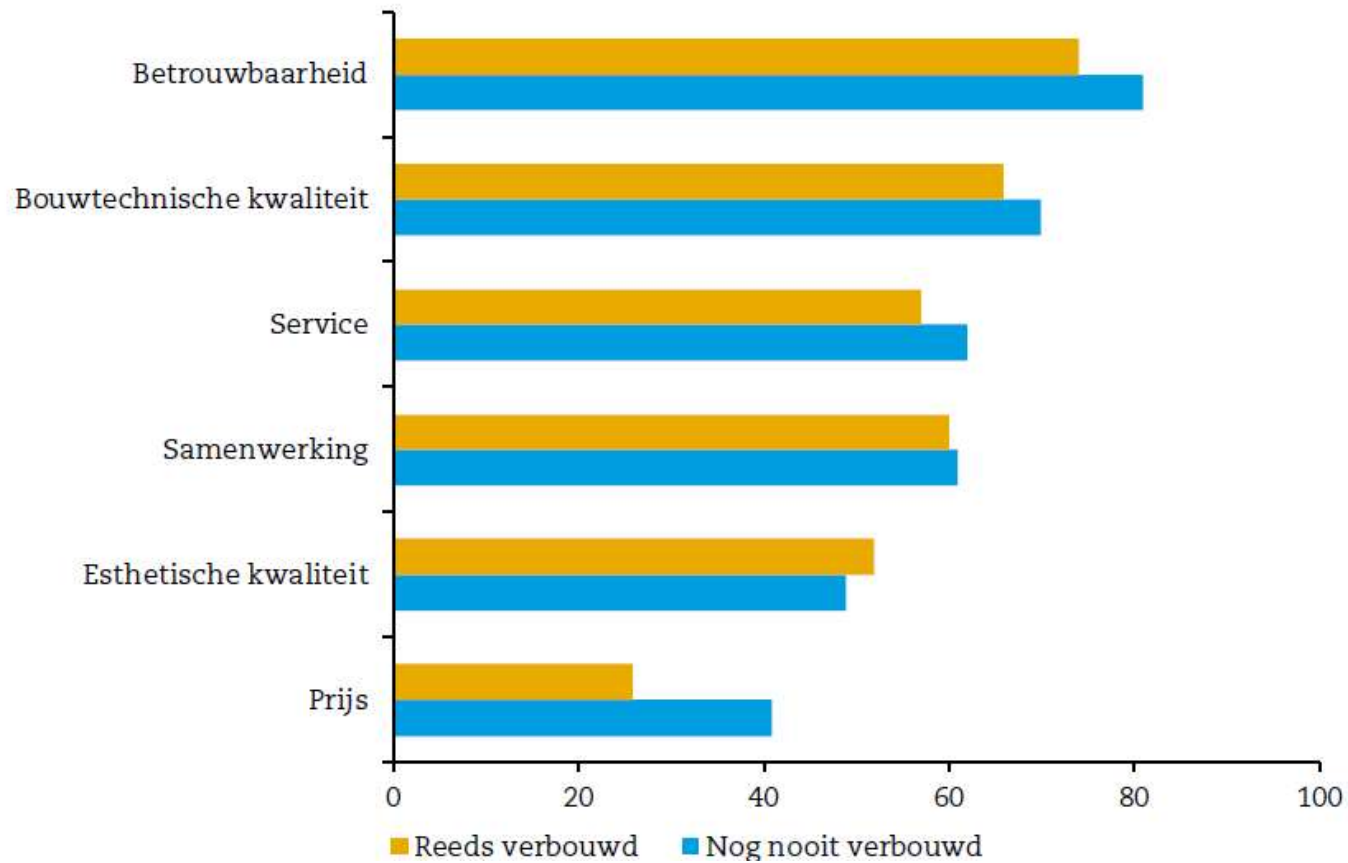


Prestatiemeting in vastgoedonderhoud

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-prestatie meting

Leen Valk

- **Werkverleden**
 - Ondernemer
 - Civiel projectleider gemeente Ede
 - Adviseur aanbesteden en contracten bij CROW



3 online software producten:

- Groslijst-systematieken en prestatie meten: **ca. overheden, bijv. gemeente Amsterdam, Almere, Enschede, Eindhoven**
- Audit software Stichting Bewuste Bouwers: **ca. 100 aannemers**
- Prestatie-databank voor aannemers: **ca. 10 aannemers**

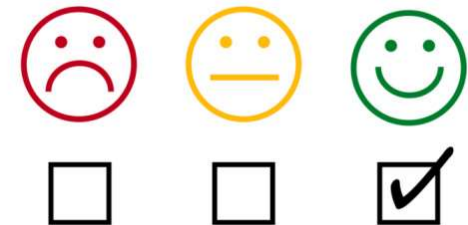
Prestatie-informatie in de praktijk

- Aantoonbaar voldoen aan overeenkomst:
- Aantoonbaar voldoen aan wetgeving:
- Aansprakelijkheid
 - Veiligheid, gezondheid en milieu
 - Kwaliteitsborging (constructief)
- Selectie en gunning aan deskundige bedrijven (benchmark)
- Stimulans voor verbeteren en bruikbare evaluaties
- Borgen tevredenheid stakeholders (opdrachtgever, omgeving, bewoners, ketenpartners)
- Objectiveren (EMVI)-aanbieding

Toekomst selectie & gunning in NL

- **Prestatiemeten/past performance** wordt normaal
- **Verifieerbare prestatie-informatie** wordt doorslaggevend bij gunnen op BVP én EMVI
- Meten nakomen **EMVI-belofte** wordt standaard
- Steeds vaker **nadere selectie** binnen groslijsten

Samenvattend: grotere vraag naar specifieke en dominante prestatie-informatie



Voorbeelden van bestaande benchmarks

- Bouwnu.nl -> klantenvertellen
- Past Performance (CROW)
- Bewuste Bouwers
- Rapport EIB (benchmarking in de bouw)



Bronnen van prestatie-informatie

- Past Performance / RWS prestatie metingen / klanttevredenheid
- Externe audits (bijv. Bewuste Bouwers, SEB etc.)
- Tevredenheidsverklaringen
- Stakeholderstevredenheidsmetingen
 - Omgeving
 - Hulpdiensten
 - Nutspartijen
- Klachtenregistraties
- Risicodossiers
- Technische prestatie-indicatoren
- Persoonlijke reviews van klanten



Persoonlijke reviews 1

20 december 2017

Heller, Beuningen

Zeer slecht absoluut geen aanrader

Werklui prima maar verkoopbegeleider die niet kan communiceren zelfs liegt en leidinggevende die afspraken niet nakomen.



Orde en netheid	6
Afspraken nakomen	2
Vakmanschap	8
Advies	2
Communicatie	nvt
Prijs/kwaliteit	4

2,0

18 december 2017

R.Klaassen, Beuningen

2 onder 1 kap

Zeer vermoeiend en stug

Zeer vermoeiend



Orde en netheid	2
Afspraken nakomen	4
Vakmanschap	6
Advies	4
Communicatie	2
Prijs/kwaliteit	4

6,0

Past performance

Voorbeeld 1:

Op dit project werken wij volgens het **IPM-model**. Op 3 projecten waar wij volgens het IPM-model werkten scoorden wij een Past Performance van een **8,3, 8,7 en 8,2**.

Voorbeeld 2:

In 2016 werkten wij 2 keer in een **bouwteam**. Wij scoorden in beide gevallen een 10 op de onderdeel samenwerking bij de Past Performance meting.

Overlast

10. Op welke wijze beperkte de ON de overlast voor de omgeving (bijvoorbeeld geluid, stof, losliggende materialen, trillingen etc.)?

Passief: De ON had geen of nauwelijks aandacht voor de omgeving en trof geen maatregelen ter voorkoming of beperking van overlast.

Reactief: De ON had slechts beperkt aandacht voor de omgeving en trof onvoldoende maatregelen ter voorkoming of beperking van overlast.

Actief: De ON had aandacht voor de omgeving en nam maatregelen ter voorkoming of beperking van overlast.

Proactief: De ON had ruim aandacht voor de omgeving. De ON ontzorgde op eigen initiatief de OG ten aanzien van de overlast voor de omgeving.



Bewuste Bouwers

Voorbeeld:

Wij bieden een **omgevingsveiligheid** op een schaal van 1 t/m 5 van minimaal het cijfer 4 op de norm van Bewuste Bouwers, het cijfer 4 is **ruim boven de norm** van Bewuste Bouwers.

De uitvoerder die wij inzetten heeft het afgelopen jaar 3 projecten gedaan die aangemeld waren bij **Bewuste Bouwers**. Op het onderdeel Omgevingsveiligheid scoorde wij op die projecten achtereenvolgens een **3,9 een 4,5 en een 4,2** (op een schaal van 1 t/m 5).

Gedurende de uitvoering laten wij ons **auditen** door de stichting Bewuste Bouwers.



Tevredenheidsverklaring



Voorbeeld:

De afgelopen 2 jaar voerden wij XX aantal **in-situ bodemsaneringen** uit d.m.v. **methode XX**. In 100% van de gevallen verklaarde onze opdrachtgevers **zeer tevreden** te zijn over het uitgevoerde werk.

R.A. van Leeuwen Bouwbedrijf BV
De heer R.A. van Leeuwen
Postbus 2196
2400 CD ALPHEN AAN DEN RIJN

Konmerk
VG22974

Onderwerp
Referentie bouw 11 woningen en een zorgboerderij te
Culemborg in opdracht van BetuwsWonen

Datum
24 oktober 2008

Bijlage(n):

Geachte heer Van Leeuwen,

Naar aanleiding van uw verzoek om referentie voor mogelijke nieuwe opdrachten, kunnen wij bevestigen dat er een goede en aangename samenwerking is geweest tussen BetuwsWonen en uw bedrijf.

Het hele traject van bovengenoemde opdracht is naar volle tevredenheid uitgevoerd. Noch het budget noch de planning is overschreden en de kwaliteit van het geleverde werk en de gebruikte materialen is uitstekend.

Wij kunnen uw bedrijf van harte aanbevelen voor een nieuw project.

Vragen?

Heeft u nog vragen over deze brief? Neemt u dan contact op met mij op. Ik ben telefonisch te bereiken op (0345) 479 029 van maandag tot donderdag van 8.30 tot 18.30 uur en op vrijdag van 8.30 tot 12.00 uur. Ik zal uw vragen graag beantwoorden.

Met vriendelijke groet,

Jan Verschoor
Projectleider Vastgoed

Stakeholderstevredenheid

Voorbeeld:

Hulpdiensten

In **95%** van al onze projecten gaven de **hulpdiensten** aan tevreden te zijn over de **communicatie** over de **bereikbaarheid**.

Tevredenheid afhandeling klachten

De tevredenheid over **afhandeling van klachten** is het afgelopen jaar gestegen van een **7,3 naar een 8,2**.



Klanttevredenheid



Voorbeeld:

Nakomen planning

In **87%** van al onze projecten gaven onze opdrachtgevers aan dat wij **conform planning** hebben gewerkt.

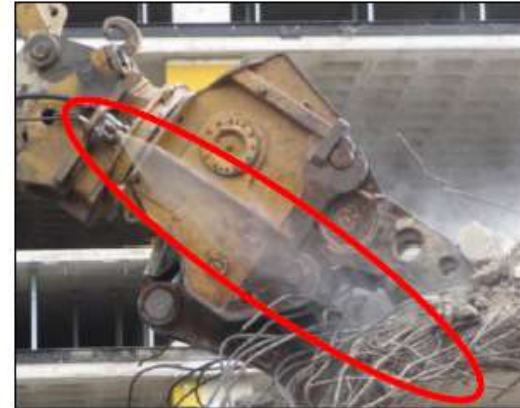
Onze **bedrijfsambitie** is om in 2017 **minimaal 90%** van onze projecten conform planning op te leveren.

Vraag	Antwoord	Toelichting
Hebben we conform planning gewerkt?	Ja / Nee	

Resultaat/effect versus maatregel

b. Stofontwikkeling

Wij houden alle te slopen objecten nat door deze intensief met water te besproeien. Wij kiezen er bewust voor om geen nevelkanon vanaf te grond te plaatsen, daar deze het stof vermengt met de nevel welke vervolgens neerslaat in de gehele omgeving waardoor auto's, gevels en wegen besmeurd raken. In plaats hiervan passen wij de intensievere techniek van het traditionele sproeien bij de bron toe. Hiervoor zijn onze machines voorzien van een stofbestrijdingsuitrusting waardoor het stof direct bij de bron wordt bestreden.



Eventuele stofvorming bij de puindepots bestrijden wij door te sproeien. Indien er stofvorming optreedt binnen het werkterrein in verband met de droogte bestrijden wij dit door de inzet van een tractor met waterkar.

Resultaat / effect: geen hinder van stof

Mogelijke prestatie-indicatoren:

- Hebben wij stofoverlast weten te voorkomen? Ja/nee
- Hoe tevreden bent u over het voorkomen van stofoverlast? (geen overlast ervaren (10), enige overlast ervaren (7), veel overlast ervaren (4))
- Aantal klachten over stofoverlast

Voorbeeld prestatie-beweringen 1

Wij garanderen dat wij onze EMVI-belofte ook nakomen. 100% van onze opdrachtgevers van al onze EMVI-projecten(12) in 2017 verklaarden dat wij onze EMVI-belofte ook nakwamen.

Wij doen dat door:

- Alle maatregelen op realiteit te laten toetsen door onze uitvoerder*
- De EMVI-maatregelen in een verificatie-tabel op te nemen en 4-wekelijks de status te rapporteren aan onze opdrachtgevers.*

Op de laatste 2 EMVI-projecten beoordeelden onze opdrachtgevers de nakoming van de EMVI-belofte met een 9 en een 10. Wij beloven op dit project een minimale tevredenheid over de nakoming van de EMVI-belofte van een 8 als gemiddelde van 3 metingen. We gaan natuurlijk voor de 10 😊

Voorbeeld prestatie-bewering 2

'Wij komen de arbo-regelgeving na zonder dat u ons daarop hoeft te attenderen.

'Op 100% van de afgelopen X vergelijkbare projecten kwamen wij de arbo-regels na zonder dat onze opdrachtgevers ons hierop hoefden te attenderen.'



Voorbeeld prestatie-bewering 3:

Wij voorkomen schades aan bomen volledig. Tijdens de ontgravingswerkzaamheden zetten wij een European Tree Worker (ETW-er) in.

Op alle projecten in 2017 (8 projecten) waar wij een ETW-er in hebben gezet zijn schades aan bomen volledig voorkomen.

Op de laatste 2 projecten gaven onze opdrachtgevers ons respectievelijk een 9 en een 10 voor onze inzet om schades te voorkomen.





Huidige tevredenheidsverklaring

Inhoud:

- Algemene beschrijving van het werk (inleiding)
- Opsomming van de werkzaamheden
- Een verklaring van 'zeer tevreden over het uitgevoerde werk'

Problemen:

- Diverse opdrachtgevers willen ze niet meer afgeven omdat het niets zegt
- De beweringen zijn veel te algemeen als onderbouwing bij EMVI en BVP



Prestatieverklaring in plaats van tevredenheidsverklaring

Inhoud:

- Algemene beschrijving van het werk (inleiding)
- Opsomming van de werkzaamheden
- Opsomming van de 'bijzondere omstandigheden'
- Opsomming van de geleverde prestaties

Voorbeeld prestatieverklaring

1: Algemene beschrijving van het werk, opdrachtgever, duur van uitvoering, aannemingsom en gefactureerd bedrag

2: Opsomming van uitgevoerde werkzaamheden. Tip, verwijs naar de staat van afrekening met alle werkzaamheden en hoeveelheden en voeg deze als bijlage toe.

3: Som de karakteristieken van het werk op bijv.

- in zettingsgevoelig gebied
- met hinder kabels en leidingen
- incl. afstemming met bedrijven, omwonenden

4: som de gerealiseerde prestaties op bijv.

- Aantal schades aan bomen: 0
- Aantal veiligheids-incidenten: 0
- Gemiddelde afwijking op verdichtingsgraad asfalt: 0,4%
- % asfalt (m²/m²) dat bij oplevering niet voldeed aan de eisen: 0%
- Enz. enz.

Naam, datum en handtekening van de opdrachtgever.

Voorbeeld aantoonbaar voldoen aan de overeenkomst:

Voldoen aan prestatieniveau NEN 2767:

Voorbeeld KPI's:

Bent u tevreden over het proactief nakomen van het prestatieniveau:

- Ja, zeer tevreden (10)
- Ja, tevreden (8)
- Enigszins, neutraal (6)
- Nee, ontevreden (4)
- Nee, zeer ontevreden (2)

% van de objecten/areaal dat bij audit niet voldoet aan prestatieniveau:

47 Dakafwerkingen			
4711 Dakbedekking bitumen			
Oostgevel			
Gebreken aan randafwerkingen, deklijsten, daktrimmen			
Urgentie: 2 Op middellange termijn			
Activiteit:	2014	Hvh	Totaal
Herstellen		13,00 m1	€ 593
			
4711 Dakbedekking bitumen			
Afvoer 2 - noordgevel			
Vuil, aanslag, verkleuring			
Urgentie: 3 Op lange termijn			
Activiteit:	2014	Hvh	Totaal
Schoonmaken		1,00 pst	€ 35
			

Opdracht 1:

inventariseer ergernissen + zorgen

WAT:

- 1: Benoem de belangrijkste ergernissen van de opdrachtgever
- 2: Benoem de belangrijkste zorgen van de opdrachtgever
- 3: Benoem veelvoorkomende gunningscriteria

HOE:

- In groepjes van ca. 6 personen
- Tijd: ca. 15 minuten, daarna plenair



Een goede Prestatie-indicator is...

- ... meet de mate waarin een 'ergernis, zorg of risico' voorkomt
- ... eenvoudig meetbaar
- ... ligt (zo veel mogelijk) binnen de eigen invloedssfeer
- ... mono interpreteerbaar
- ... bruikbaar voor verschillende projecten
- ... zo effect/resultaat gericht (dominant) mogelijk






Opdracht 2: prestaties meetbaar maken

WAT:

Bedenk prestatie-indicatoren incl. eenheid of antwoordschaal

HOE:

- In groepjes van ca. 6 personen
- Tijd: ca. 15 minuten, daarna plenair bespreken



Waar zou prestatie-informatie gebruikt kunnen worden in het vastgoedonderhoud?

- 1
- 2 ...
- 3 ..
- 4 .

Nog eens van gedachten wisselen?

Leen Valk

Bel: 06-40195832

Email: info@emviprestatiemeting.nl



EMVI-prestatiemeting,
handelsnaam van Valk Training & automatisering BV

sertum
INSTITUUT
ONDERHOUDSKUNDIGEN
VASTGOED

Trends&tips:

Vrijdag 2 november as. themasessie Wet Kwaliteitsborging Gemert
Erik Ronnes (Tweede Kamer CDA) info@bkplus.nl



uitgave EIB



uitgave Aedes

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

Erkendendag 9 oktober 2018



sertum
INSTITUUT
ONDERHOUDSKUNDIGEN
VASTGOED