

Prestatiemeting Vastgoedonderhoud

Review Sertum Kennissessies september 2018

Hoe meet je prestaties in het vastgoedonderhoud? Dit was het thema van de kennissessies die Sertum organiseerde in september voor de onderhoudskundigen vastgoed. Hierbij ging het niet om de methodieken en systemen voor het meten van condities en prestaties van gebouwen, bouwdelen of installaties, maar om het kwantificeren van de mate waarin de diverse partijen aan verplichtingen en verwachtingen voldoen.

Infra sector

De vergelijking werd getrokken met de infra sector, waar het meten van prestaties van organisaties in sommige aanbestedings- en contractvormen belangrijk zijn. Voorbeelden zijn aan de orde gekomen van projecten waarbij de kwaliteitsbeloftes gedaan in de aanbesteding meetbaar gemaakt moeten worden. In het meetbaar maken hiervan is het verschil tussen klantreviews en objectieve metingen van prestatieafspraken benadrukt.

Prestatie eisen

Tijdens de sessies in Nieuwegein, Den Bosch en Zwolle zijn van de deelnemers de grootste zorgen en ergenissen in beheer en onderhoud van vastgoed geïnventariseerd. Deze zijn vertaald naar prestatie eisen. Hierbij is een onderscheid te maken in prestatie eisen op het niveau van:

1. Proces
2. Product
3. Houding en gedrag

Uit de gemaakte inventarisatie is een overzicht gemaakt van de meest genoemde prestatie eisen. Dit overzicht zal beschikbaar worden gesteld voor alle Sertum geregistreerden. Het meetbaar maken hiervan is op diverse manieren in te richten, in diverse waarderingsschalen. Een voorbeeld is een veel genoemde eis om meerwerk c.q. afwijkingen tijdig te melden. De minimale waardering kan worden gegeven als de aannemer niet aan de contractueel gestelde eis voldoet. De maximale waardering als de aannemer signalen die kunnen leiden tot meerwerk zelf signaleert, hierover de opdrachtgever tijdig informeert voorzien van voorstellen en advies.

Toepassing

Toepassing van prestatiemeting kan waardevol zijn voor opdrachtgevers. Geleverde prestaties kunnen gekoppeld worden aan bijvoorbeeld selectiecriteria, gunningsprocedures of betalingsvoorwaarden. Ook wanneer partijen zoals woningcorporaties op regionale schaal gaan samenwerken om collectief voordeel te halen uit prestatie eisen die als gemeenschappelijke waarden kunnen worden afgestemd. Echter ook uitvoerende partijen kunnen voordeel halen uit het zelf meten van prestaties. In aanbestedingen kunnen de beloftes gestaafd worden met geleverde prestaties uit voorgaande projecten, en ook kan de input gebruikt worden om de eigen processen te verbeteren.

Prestatiemeting Vastgoedonderhoud

Bijgaand de (niet uitputtende) inventarisatie van de prestatie eisen die vertaald zijn uit de meest voorkomende ergernissen en zorgen van vastgoedbeheerders en -eigenaren:

PRODUKT

Leveren wat afgesproken is

Kwaliteit leveren

Duidelijke rapportages

Dossier op orde

Revisiegegevens op orde

Accurate en actuele administratie

..

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

...

HOUDING EN GEDRAG

Voorkomen van meerwerk

Bereidheid tot kennisdeling

Prestatiemeting Vastgoedonderhoud

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

...