

*AANNEMERS-
PRESTATIELADDER
WATERBEDRIJF GRONINGEN -
INFRASTRUCTURELE
WERKZAAMHEDEN*

Samen zorgen voor
meer kwaliteit

Aannemers-Prestatieladder

Samen zorgen voor meer kwaliteit

TITEL	Aannemers-Prestatieladder Infrastructurele werkzaamheden
BEDRIJF	NV Waterbedrijf Groningen
DATUM	5 januari 2023
AUTEUR	Remco van Kan, afdeling Inkoop
VERSIENUMMER	5.0
INLICHTINGEN	NV Waterbedrijf Groningen Remco van Kan T: 050 368 8588 E: r.v.kan@wbgr.nl Postbus 24 9700 AA Groningen www.waterbedrijfgroningen.nl

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Doelstellingen	4
2.1 Waterbedrijf Groningen streeft naar meer kwaliteit	4
2.2 Ontwikkeling Aannemers-Prestatieladder	4
2.3 Belangrijke voordelen	4
3. Organisatie	6
4. Reglement	7
4.1 Stap 1: projectevaluaties	7
4.2 Stap 2: bepalen toerekenbare verbeterpunten per kwartaal per aannemer	7
4.3 Stap 3: vaststellen opslagpercentage op aanneemsom	7
4.4 Voorbeeld	8
4.5 Bijzondere gevallen	8
4.6 Solo opdrachten	9
4.7 Communicatie	9
BIJLAGE IVoorbeeld projectevaluatie	10

1. Inleiding

Als onderdeel van haar Leveranciersprestatie management en haar infrastructurele werkzaamheden wil Waterbedrijf Groningen haar aannemers stimuleren om kwalitatief goede infrastructurele projecten uit te voeren en op te leveren. In dit kader heeft Waterbedrijf Groningen de Aannemers-Prestatieladder ontwikkeld. Dit instrument is ontwikkeld om de aannemers die deelnemen aan onze onderhandse aanbestedingen uit te dagen en te stimuleren hun eigen prestaties en hun eigen werken beter uit te voeren. Concreet geldt: hoe beter een aannemer onze projecten uitvoert, hoe meer kans op gunning.

In dit handboek leest u hoe de Aannemers-Prestatieladder in de praktijk werkt.

Het handboek is het enige formele document dat het kader vormt voor de Aannemers-Prestatieladder. Alle benodigde formele informatie over het proces is hierin opgenomen.

Het handboek wordt gepubliceerd op de website van Waterbedrijf Groningen en is gratis te downloaden.

www.waterbedrijfgroningen.nl/aanbestedingen

Dit handboek is als volgt opgebouwd:

Hoofdstuk 2 bevat informatie over de organisatie omtrent de prestatieladder. De doelstellingen staan beschreven in hoofdstuk 3. Tot slot bevat hoofdstuk 4 een beschrijving van het reglement.

2. Doelstellingen

2.1 Waterbedrijf Groningen streeft naar meer kwaliteit

Waterbedrijf Groningen zorgt voor gezond, lekker en betaalbaar drinkwater. Naast drinkwater levert Waterbedrijf Groningen industriewater via North Water BV, watertechnologie via Waterlaboratorium Noord en warmte en koude via WarmteStad BV.

Onze missie luidt: Waterbedrijf Groningen wil als maatschappelijke onderneming de waterbelangen in de regio duurzaam veiligstellen. Wij willen deze missie realiseren door het leveren van producten, diensten en kennis op het gebied van water. Wij zijn niet alleen leverancier van verschillende soorten water, maar leveren ook een bijdrage aan volksgezondheid, natuurbehoud, het creëren van duurzame bronnen, bestuurlijke vraagstukken, ruimtelijke ordening, werkgelegenheid en innovatie.

Wij werken mee aan een toekomstbestendige regio, door onze activiteiten op een verantwoorde en duurzame manier uit te voeren, en door constant bezig te blijven met het verbreden en verbeteren van onze producten en dienstverlening.

Vanaf 1 juli 2014 beloofd Waterbedrijf Groningen aannemers die projecten kwalitatief goed uitvoeren. Dat doen we door de beoordelingen van de projecten mee te nemen in de gunning van onze onderhandse aanbestedingen.

In dit kader heeft Waterbedrijf Groningen de Aannemers-Prestatieladder ontwikkeld.

Wij hebben dit instrument ontwikkeld om de aannemers die deelnemen aan onze onderhandse aanbestedingen uit te dagen en te stimuleren hun eigen werk kwalitatief goed uit te voeren.

Concreet geldt: hoe beter een aannemer presteert, hoe meer kans op gunning.

2.2 Ontwikkeling Aannemers-Prestatieladder

Halverwege 2012 is Waterbedrijf Groningen begonnen met het uitvoeren van projectevaluaties. Dit houdt in dat er van ieder project een beoordeling wordt ingevuld door de opzichter/regievoerder van Waterbedrijf Groningen via de website van www.mercell.com. In bijlage I is de opzet van deze projectevaluatie te vinden. De projectevaluatie gaat uit van verbeterpunten. Er wordt hierin niet alleen gekeken naar de aannemer maar ook naar onszelf.

De vragenlijst van de projectevaluatie is inmiddels vastgesteld en blijft het komende jaar ongewijzigd.

Vanaf 2014 laat Waterbedrijf Groningen de resultaten meewegen in de gunning van onderhandse aanbestedingen conform dit handboek.

Jaarlijks zal het reglement worden geëvalueerd. Ervaringen uit de praktijk zijn mede de bron voor een verdere ontwikkeling en verbetering van de prestatieladder.

2.3 Belangrijke voordelen

Samen zorgen voor meer kwaliteit biedt voordelen voor ons en voor de aannemers waarmee we samenwerken.

De aannemer krijgt waardering voor de kwaliteit die hij levert in zijn opgeleverde projecten.

Dit biedt voordelen voor de aannemer die aantoonbaar projecten beter oplevert.

Betere kwaliteit houdt o.a. in minder lekkages in het leidingnet, snelle oplevering van werken en een kortere periode van het afsluiten van het water.

Onze missie omvat het veiligstellen van de waterbelangen in de regio. 100% leveringszekerheid is een van de belangrijkste onderdelen van Waterbedrijf Groningen haar bedrijfsactiviteiten. Zodat onze klanten kunnen rekenen op 7 dagen per week, 24 uur per dag schoon en betrouwbaar drinkwater.

Daarnaast krijgen we door een betere kwaliteit meer grip op de kosten wat aansluit op onze doelstelling om het goedkoopste waterbedrijf van Nederland te zijn én te blijven.

3. Organisatie

De Aannemers-Prestatieladder wordt vanuit Waterbedrijf Groningen gemanaged door de afdeling Inkoop.

De ontwikkeling van de Aannemers-Prestatieladder wordt projectmatig ingevuld door de afdeling Inkoop en de afdeling Nieuwbouw Distributie.

De verantwoordelijkheid voor het toekennen van het aantal verbeterpunten per kwartaal ligt bij de afdeling Nieuwbouw Distributie.

De verantwoordelijkheid voor de toepassing in de onderhandse aanbestedingen ligt bij de afdeling Inkoop.

Informatie en advies

Met algemene vragen en suggesties naar aanleiding van de Aannemers-Prestatieladder of de toepassing ervan bent u welkom bij:

Afdeling Inkoop; de heer Remco van Kan of Gerard Weening.

Email: inkoop@wbgr.nl

Voor specifieke vragen over de projectevaluaties kunt u terecht bij:

Afdeling Nieuwbouw Distributie, de heer Wim Doeleman of de heer Henk Walraven.

Email: w.doeleman@wbgr.nl of h.walraven@wbgr.nl

4. Reglement

4.1 Stap 1: Projectevaluaties

Van ieder uitgevoerd project vult de opzichter/regievoerder van Waterbedrijf Groningen digitaal een projectevaluatie in via de website www.mercell.com. In bijlage I is de opzet van deze projectevaluatie te vinden. De projectevaluatie gaat uit van verbeterpunten. Er wordt hierin niet alleen gekeken naar de aannemer maar ook naar onszelf.

De projectevaluatie wordt door de opzichter/regievoerder samen met de aannemer ingevuld. Dit gaat in gezamenlijk overleg na afronding van het project.

4.2 Stap 2: Bepalen toerekenbare verbeterpunten per kwartaal per aannemer

Aan het einde van ieder kwartaal worden per aannemer het totaal aantal verbeterpunten bij elkaar opgeteld van al de ingevulde projectevaluaties over dat betreffende kwartaal.

Het is de verantwoordelijkheid van de afdeling Nieuwbouw Distributie om te bepalen of al de verbeterpunten ook toerekenbare verbeterpunten zijn. In overleg met de betreffende opzichter/regievoerder kan dit worden vastgesteld. Indien een verbeterpunt niet is toe te rekenen aan de aannemer dan wordt dit verbeterpunt niet meegeteld.

Het uiteindelijk vastgestelde totaal aantal toerekenbare verbeterpunten wordt gedeeld door het totaal aantal uitgevoerde projecten van het betreffende kwartaal. Het eindresultaat van deze stap is het gemiddeld aantal toerekenbare verbeterpunten per project over dat kwartaal.

De volgende stap is het berekenen van het gemiddelde van de afgelopen 4 kwartalen. Het totaal aantal verbeterpunten wordt gedeeld door het aantal uitgevoerde projectevaluaties over de afgelopen 4 kwartalen. Het eindresultaat van deze stap is het gemiddeld aantal toerekenbare verbeterpunten over de afgelopen 4 kwartalen.

4.3 Stap 3: Vaststellen opslagpercentage op aanneemsom

Aan de hand van het gemiddeld aantal toerekenbare verbeterpunten per project over de afgelopen 4 kwartalen wordt het opslagpercentage bepaald welke bij de geoffreerde aanneemsom wordt opgeteld. Dit wordt uitgevoerd door de afdeling Inkoop naar aanleiding van gegevens van de afdeling Nieuwbouw Distributie. Dit opslagpercentage is gedurende één kwartaal geldig. Na afloop van een kwartaal wordt dit opnieuw berekend.

Tabel 1: scorematrix

Gemiddelde toerekenbare verbeterpunten per project over 4 kwartalen	Opslagpercentage op aanneemsom
≤ 0,50	+ 0 %
Van 0,51 tot en met 1,00	+ 2,5 %
Van 1,01 tot en met 1,50	+ 5,0 %
Van 1,51 tot en met 2,00	+ 7,5 %
Van 2,01 tot en met 2,50	+ 10,0 %
Van 2,51 tot en met 3,00	+ 12,5 %
Van 3,01 tot en met 3,50	+ 15,0 %
Van 3,51 tot en met 4,00	+ 17,5 %
Van 4,01 tot en met 4,50	+ 20,0 %
Van 4,51 tot en met 5,00	+ 22,5 %
≥ 5,01	+ 25,0 %

Bij een onderhandse aanbesteding wordt de geoffreerde aanneemsom eerst verminderd met de fictieve korting op basis van de CO₂/MVO ladder¹ en daarna vermeerderd met het bijhorende opslagpercentage. Deze gecorrigeerde aanneemsom wordt meegenomen in de gunning.

Dit opslagpercentage wordt gehanteerd bij alle onderhandse offerteaanvragen in dat betreffende kwartaal. Ieder kwartaal wordt er door de afdeling Inkoop opnieuw een opslagpercentage berekend en gehanteerd.

4.4 Voorbeeld

Stel aannemer X heeft 5 projecten uitgevoerd in kwartaal 4 van 2022. Uit de projectevaluaties blijkt dat er in totaal 13 verbeterpunten aangemerkt zijn. Na evaluatie met de opzichters/regievoerders blijkt dat er 12 verbeterpunten toe te rekenen zijn aan de aannemer.

Stel aannemer X heeft over de vorige kwartalen de volgende resultaten heeft behaald:

Kwartaal 1, 2022: 4 projecten, 9 verbeterpunten
Kwartaal 2, 2022: 6 projecten, 14 verbeterpunten
Kwartaal 3, 2022: 3 projecten, 8 verbeterpunten

Het totaal over de laatste 4 kwartalen bedraagt dan: 43 verbeterpunten uit 18 projecten. Het gemiddelde over de laatste 4 kwartalen bedraagt dan: $43/18 = 2,39$ verbeterpunten per project.

In de scorematrix geeft een gemiddelde van 2,39 een opslagpercentage van 10% aan.

In kwartaal 1 van 2023 zet de afdeling inkoop een offerte in de markt waar 3 aannemers voor uitgenodigd worden.

Aannemer A biedt een prijs aan van € 100.000,- (prijs = aanneemsom – fictieve korting CO₂/MVO ladder)
Aannemer B biedt een prijs aan van € 105.000,- (prijs = aanneemsom – fictieve korting CO₂/MVO ladder)
Aannemer X biedt een prijs aan van € 95.000,- (prijs = aanneemsom – fictieve korting CO₂/MVO ladder)

De aanneemsom van aannemer X wordt vermenigvuldigd met 10%. De gecorrigeerde aanneemsom wordt dan: €104.500,-.

Stel dat de aannemer A en B een opslagpercentage van 0% hebben, dan zal de opdracht worden gegund aan aannemer A omdat deze na correctie de laagste inschrijving heeft. Aannemer X wordt 2^e.

Het bovenstaande geldt bij een gunning uitsluitend op prijs. Indien er in de gunning ook rekening wordt gehouden met andere onderdelen, zoals planning, wordt de gecorrigeerde aanneemsom meegenomen in de totale gunning.

4.5 Bijzondere gevallen

Nieuwe aannemer

- Eerste periode => Toewijzen proefproject
Aan een nieuwe aannemer zal eerst een proefproject worden toegewezen, die na afronding zal worden geëvalueerd.

¹ Zie Notitie 'Weging duurzaamheidscriteria leveranciers/dienstverleners' op www.waterbedrijfgroningen.nl

- Na 1 afgerond project => opslagpercentage berekend
Indien een nieuwe aannemer minimaal 1 project heeft afgerond voor Waterbedrijf Groningen en er projectevaluaties hebben plaatsgevonden, vindt er een actuele berekening plaats conform het gestelde in H4.1 t/m H4.4. De aannemer ontvangt vanaf dat moment ook ieder kwartaal een overzicht van behaalde resultaten en het gehanteerde opslagpercentage (H4.7).

4.6 Solo opdrachten

De aannemer met de laagste score op het 'gemiddeld aantal verbeterpunten per project' over de afgelopen vier kwartalen krijgt als eerste de solo opdrachten van Waterbedrijf Groningen aangeboden.

Indien deze aannemer geen capaciteit of tijd heeft dan komt aannemer nr. 2 in aanmerking. En zo verder.

Wanneer meerdere aannemers de laagste score hebben dan zal opdrachtgever de voorhanden zijnde solo opdrachten verdelen.

Per kwartaal wordt de aannemer voor de solo opdrachten opnieuw vastgesteld op basis van de projectevaluaties van de 4 voorgaande kwartalen.

Uitzonderingen hierop kunnen door de projectleider van Waterbedrijf Groningen alleen gemaakt worden met goede onderbouwing en na gezamenlijk besluit en goedkeur van afdelingshoofd Nieuwbouw Distributie en afdelingshoofd Inkoop.

4.7 Communicatie

Aan het begin van ieder kwartaal wordt iedere aannemer op de hoogte gesteld over zijn gemiddeld aantal verbeterpunten per project van het voorgaande kwartaal. Tevens zal daarbij worden aangegeven wat het gemiddeld aantal verbeterpunten per project is van de afgelopen 4 kwartalen. Tevens zal worden aangeduid met welk opslagpercentage de aanneemsom van de aannemer worden gecorrigeerd bij offerteaanvragen in dat betreffende kwartaal.

De bovengenoemde informatie wordt vastgelegd in een gezamenlijk document. Deze zal naar alle aannemers gelijktijdig worden toegezonden, zodat de resultaten voor iedereen open en transparant zijn.

Deze communicatie vindt plaats via de email vanuit de afdeling Inkoop, bij voorkeur binnen 2 weken na het begin van een nieuw kwartaal.

BIJLAGE I Voorbeeld projectevaluatie

1 ALGEMEEN

0 0,0

WIJ VERZOEKEN U OM DE ONDERSTAANDE PROJECTEVALUATIE IN TE VULLEN.

BIJ VOORBAAT DANK VOOR DE MEDEWERKING

1	Naam projectbehandelaar Nieuwbouw Distributie:			
2	Wat is het projectnummer?			
3	In welke plaats is het project uitgevoerd?			
4	Wat is de projectomschrijving?			
5	Wie is de uitvoerder van de aannemer?			

2 PERSONEEL, VEILIGHEID EN MILIEU

1 20,0

ZIJN ER VOOR DE ONDERSTAANDE AANDACHTSPUNTEN VERBETERACTIES NODIG BIJ:

		Nee	Ja WBG	Ja aannemer	Ja beide		
6	Geschiktheid, vakbepaaldheid, certificatie, representativiteit personeel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	2,22
7	De capaciteit van de personele bezetting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	2,22
8	Het hygiënisch werken volgens de richtlijnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	2,22
9	Het gebruik van juiste persoonlijke beschermingsmiddelen en veiligheidskleding	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	2,22
10	Onderhoud, keuring en geschiktheid materieel voor de uitvoering van de werkzaamheden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	2,22
11	Keuring, kalibratie en geschiktheid van de meetmiddelen voor de uitvoering van werkzaamheden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	2,22
12	De genomen verkeersmaatregelen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	2,22
13	De getroffen veiligheidsvoorzieningen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	2,22
14	De maatregelen ter voorkoming van schade aan derden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	2,22
15	Graag een toelichting geven bij een aangegeven verbeteractie (gelieve het vraagnummer erbij noteren)						0,00

3 KWALITEIT**1 20,0**

ZIJN ER VOOR DE ONDERSTAANDE AANDACHTSPUNTEN VERBETERACTIES NODIG BIJ:

		<i>Nee</i>	<i>Ja WBG</i>	<i>Ja aannemer</i>	<i>Ja beide</i>		
16	De organisatie en aansturing/begeleiding	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	0,80
17	De uitvoering conform bestelorder/ werkopdracht/ afspraak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	0,80
18	Compleetheit van de projectmap	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	0,80
19	De aanwezigheid van de projectgegevens op werklocatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	0,80
20	De juistheid van het inmeten van de leiding (analoog/digitaal)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	0,80
21	De oplossingsgerichtheid bij problemen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	0,80
22	Het houden van een toolboxmeeting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	0,80
23	Het garanderen van de toegankelijkheid van de bewoners	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	0,80
24	De reactie op de constatering van verontreiniging	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	0,80
25	De uitvoering van bronbemaling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	0,80
26	Het uitzetten van het tracé en het leggen van de leiding op de juiste plaats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	0,80
27	Het obstakelvrij houden van de sleufbodem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	0,80
28	Het in lagen uitvoeren van de sleufverdichting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	0,80
29	Het herstellen van de sleufbedekking/ straatmeubilair	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	0,80
30	De afwerking van de verlaten/ niet gerooide leidingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	0,80
31	De ontvangstcontrole van geleverde materialen op kwaliteit, aantal, juiste afmetingen en klasse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	0,80
32	De correctheid van de materiaalopslag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	0,80
33	Het gebruik van materialen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	0,80
34	De correctheid van de opslag en vervoer van afval	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	0,80
35	De dichtheid en sterkte van de leiding dmv afpersen en de registratie via een drukmeter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	0,80
36	Het schoonmaken dmv propfen en spuien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	0,80
37	De oplevering van een bacteriologisch betrouwbaar leidingnet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	0,80
38	De oplevering van het tracé in de oorspronkelijke staat en/of volgens afspraak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	0,80
39	het compleet/volledig invullen van het opleverdocument	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	0,80
40	De controle en in de juiste stand zetten van de afsluiters	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	0,80
41	Graag een toelichting geven bij een aangegeven verbeteractie (gelieve het vraagnummer erbij noteren)						0,00

4 TIJD**1 20,0**

ZIJN ER VOOR DE ONDERSTAANDE AANDACHTSPUNTEN VERBETERACTIES NODIG BIJ:

		<i>Nee</i>	<i>Ja WBG</i>	<i>Ja aannemer</i>	<i>Ja beide</i>		
42	De startdatum en de opleveringsdatum volgens planning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	5,00
43	Het retourneren van de projectmap binnen 10 werkdagen na ondertekening opleveringsformulier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	5,00
44	Het tijdig inleveren van de productiestaten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	5,00
45	Het tijdig inleveren van de revisiegegevens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	5,00
46	Graag een toelichting geven bij een aangegeven verbeteractie (gelieve het vraagnummer erbij noteren)						0,00

5 KOSTEN **1 20,0**

ZIJN ER VOOR DE ONDERSTAANDE AANDACHTSPUNTEN VERBETERACTIES NODIG BIJ:

		Nee	Ja WBGR	Ja aannemer	Ja beide		
47	De uitvoering binnen gestelde financieel budget WBGR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	10,00
48	Het afhandelen van meer-/minderwerk volgens afspraak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	10,00
49	Graag een toelichting geven bij een aangegeven verbeteractie (gelieve het vraagnummer erbij noteren)						0,00

6 COMMUNICATIE EN KLANT **1 20,0**

ZIJN ER VOOR DE ONDERSTAANDE AANDACHTSPUNTEN VERBETERACTIES NODIG BIJ:

		Nee	Ja WBGR	Ja aannemer	Ja beide		
50	De communicatie met de externe klant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	5,00
51	De communicatie met de interne klant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	5,00
52	Het nakomen van afspraken met externe klanten en overige derden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	5,00
53	Het nakomen van afspraken met interne klanten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	5,00
54	Graag een toelichting geven bij een aangegeven verbeteractie (gelieve het vraagnummer erbij noteren)						0,00

7 TOT SLOT **0 0,0**

55	Heeft u nog aanvullende op- en aanmerkingen over de aannemer of over het uitgevoerde project?						
----	---	--	--	--	--	--	--

BEDANKT VOOR HET INVULLEN VAN DE ENQUÊTE.

DOOR MIDDEL VAN DE KNOP 'INDIENEN' WORDEN UW ANTWOORDEN INGEDIEND (bovenaan deze pagina).