

**(voorbeeld)**  
**Leveranciersbeoordeling**  
**prestatiegericht schilderwerk**  
Opleverings- en eindkeuringen 2016

**Rapportgegevens**

**Opdrachtgegevens**

©1993-2018 Verf Advies Centrum B.V., alle rechten voorbehouden. Vermenigvuldiging en/of openbaar maken door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van het Verf Advies Centrum. Op al onze diensten zijn onze algemene voorwaarden voor dienstverlening van toepassing.

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Beoordeling</b>	<b>1</b>
1.1	Opdracht	1
1.2	Doelstelling	1
1.3	Methodiek	1
<b>2</b>	<b>Opleveringskeuringen</b>	<b>3</b>
2.1	Vergelijking landelijke score	3
2.2	Vergelijking leveranciers	4
2.3	Vergelijking prestatie-indicatoren	6
<b>3</b>	<b>Eindkeuringen</b>	<b>8</b>
3.1	Vergelijking leveranciers	8
<b>4</b>	<b>Opleverings- en eindkeuringen</b>	<b>9</b>
4.1	Vergelijking leveranciers	9
<b>5</b>	<b>Conclusie en aanbevelingen</b>	<b>10</b>
5.1	Conclusie	10
5.2	Aanbevelingen	10

# 1 Beoordeling

## 1.1 Opdracht

De beoordeling is uitgevoerd in opdracht van de OPDRACHTERGVER.

## 1.2 Doelstelling

De OPDRACHTGEVER besteedt het schilderwerk aan op basis van prestatie-eisen. De leveranciers zijn verantwoordelijk voor de geleverde kwaliteit van het schilderwerk. Er worden prestatiekeuringen uitgevoerd om de overeengekomen prestatieafspraken te toetsen.

### Onderzoeksvragen:

- Hoe verhouden de geleverde prestaties van OPDRACHTGEVER zich ten opzichte van de landelijke score.
- Hoe verhouden de geleverde prestaties van de leveranciers zich ten opzichte van elkaar.
- Hoe verhouden de geleverde prestaties in 2016 zich ten opzichte van de voorgaande jaren.
- Welke verbetermaatregelen kunnen worden getroffen door de leveranciers en OPDRACHTGEVER.

## 1.3 Methodiek

Op basis van de uitgevoerde opleverings- en eindkeuringen in 2016 is een leveranciersbeoordeling opgesteld. In deze rapportage zijn alleen de prestatie-indicatoren voor de houten ondergronden opgenomen.

De resultaten van de keuringen zijn vergeleken met de overeengekomen prestatie-eisen. Indien de prestatie-eis niet is gehaald, dan is tevens de mate van afwijking maatgevend. Zie tabel 1 als voorbeeld.

**Tabel 1: Voorbeeld vergelijking keuring met prestatie-eisen**

Prestatie-indicator	Prestatie-eis	Prestatiekeuring	Voldoet	Afwijking
Houtaantasting	100% klasse 0	95% klasse 0 en 5% klasse 1	Nee	5%

De uiteindelijke score is bepaald op basis van de verhouding tussen het aantal prestatie-indicatoren dat wel of niet voldoet en de afwijking op de eis.

De maximaal haalbare score is 100% als bij de keuringen aan alle prestatie-eisen is voldaan. Hoe hoger de score, des te meer eisen zijn gehaald.

Bij een andere beoordelingsmethode wordt gebruik gemaakt van een wegingsfactor (WF), vermenigvuldigd met de afwijking op eis. De wegingsfactor kan per prestatie-indicator verschillend zijn (tabel 2). De maximale score is in deze situatie 10 punten.

**Tabel 2: Voorstel wegingsfactoren voor puntenaftrek**

<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Puntenaftrek per % afwijking (WF)</b>
Barsten	0,05
Scheuren	0,05
Klemmende delen	0,05
Open verbindingen	0,05
Houtaantasting	0,10
Houtvochtgehalte	0,05
Glasafdichtingen	0,05
Glasbevestiging	0,02
Afpoederen	0,02
Glans	0,05
Verkleuren	0,02
Verfschade	0,05
Hechting	0,10
Regenschade, matgeslagen verf	0,02
Slecht besnijwerk	0,02
Heilige dagen	0,02
Onvoldoende behandelde delen	0,02
Insluitingen, ruwheid e.d.	0,05
Zakkers, aanzetten e.d.	0,02
Kleurafwijkingen	0,02

## 2 Opleveringskeuringen

### 2.1 Vergelijking landelijke score

#### **Hoe verhouden de geleverde prestaties bij OPDRACHTGEVER zich ten opzichte van de landelijke score.**

Jaarlijks voert het Verf Advies Centrum voor verschillende vastgoedbeheerders prestatiekeuringen uit. In tabel 3 is de vergelijking weergegeven tussen OPDRACHTGEVER en andere vastgoedbeheerders voor het jaar 2016.

Op basis van 347 opleveringskeuringen is de landelijke score bepaald en weergegeven in de kolom "landelijk". In de kolom "verschil" is de afwijking weergegeven tussen de kolommen "12 (OPDRACHTGEVER)" en het landelijk gemiddelde in kolom "Gem. (in %)". De vastgoedbeheerders zijn gecodeerd weergegeven.

Voor het jaar 2016 ligt de score van de OPDRACHTGEVER op 84,3%, bijna 3% lager dan het landelijk gemiddelde van 87%. Het resultaat is gebaseerd op 39 opleveringskeuringen.

De twee grootste positieve afwijking ten opzichte van het landelijk gemiddelde zijn de prestatie-indicatoren "verbindingen" met +8% en "regenschade" met +6%. De twee grootste negatieve afwijkingen zijn "hechting" met -25% en "glans" met -23%.

**Tabel 3: Resultaat van prestatie-indicatoren met andere vastgoedbeheerders**

Nr	Prestatie-indicator	Vastgoedbeheerders												Landelijk	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Gem. (in %)	Verschil (in %)
1	scheuren	95	88	86	91	79	83	88	91	93	73	83	92	88	4
2	klemmen	87	95	89	73	79	83	92	95	93	64	67	87	87	0
3	verbindingen	87	89	89	77	57	55	90	77	70	64	92	90	82	8
4	houtaantasting	95	89	82	55	71	83	85	77	74	64	58	79	80	-1
5	houtvochtgehalte	97	95	98	100	93	92	100	100	93	100	83	100	97	3
6	glasafdichting	90	98	79	68	64	92	92	82	78	82	75	87	85	2
7	glasbevestiging	100	100	95	95	100	100	100	100	100	100	100	97	99	-2
9	glans	95	93	91	100	100	100	94	91	96	91	100	69	92	-23
8	verfchade	77	77	73	95	86	83	83	68	48	73	33	49	71	-22
9	hechting	100	82	88	82	86	100	73	82	74	80	58	51	76	-25
10	regenschade	64	84	82	68	86	67	75	77	74	82	83	82	76	6
11	besnijwerk e.d.	97	98	93	95	100	83	96	86	93	100	100	100	95	5
12	heilige dagen	100	100	98	100	100	100	94	95	96	100	100	97	98	-1
13	onderkanten e.d.	69	84	77	73	86	67	73	73	52	82	58	69	73	-4
14	insluitingen e.d.	97	96	100	91	100	100	83	91	78	91	75	92	91	1
15	zakkers e.d.	97	89	98	86	93	100	79	86	89	100	92	95	91	4
16	kleurafwijkingen e.d.	95	98	100	86	86	100	90	100	96	100	92	95	93	2
	<b>Resultaat (WF)</b>	<b>9,63</b>	<b>9,53</b>	<b>9,40</b>	<b>9,34</b>	<b>9,30</b>	<b>9,18</b>	<b>9,10</b>	<b>8,99</b>	<b>8,91</b>	<b>8,88</b>	<b>8,55</b>	<b>7,78</b>	<b>9,08</b>	
	<b>Gehaalde eisen (%)</b>	<b>90</b>	<b>91</b>	<b>89</b>	<b>84</b>	<b>87</b>	<b>88</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>82</b>	<b>85</b>	<b>79</b>	<b>84</b>	<b>87</b>	
	<b>Aantal keuringen</b>	<b>39</b>	<b>57</b>	<b>44</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>48</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>39</b>	<b>348</b>	

## 2.2 Vergelijking leveranciers

### Hoe verhouden de prestaties van de leveranciers zich ten opzichte van elkaar?

In tabel 4 is de score van 2016 weergegeven per leverancier en prestatie-indicator.

In 2016 zijn 84,3% van de afgesproken prestatie-indicatoren zijn gehaald, ongeacht de afwijking op de eis. Twee leveranciers hebben een hogere score behaald dan het landelijk gemiddelde van 87%.

Bij 6 van de 39 keuringen zijn geen afwijkingen aangetroffen, deze scoren op basis het aantal gehaalde eisen 100% en op basis van de WF 10 punten.

Van de 17 prestatie-indicatoren zijn de eisen van 15 niet altijd gehaald. Alleen de indicatoren "houtvochtgehalte" en "besnijwerk e.d." zijn bij alle opleveringskeuringen gehaald.

De grootste afwijkingen komen voor bij de eis "glans". Afwijkingen komen het vaakst voor bij serieuze gebreken als verfschade (20 van de 39 keuringen) en hechting (19 van de 39 keuringen).

**Tabel 4: Vergelijking resultaten leveranciers 2016**

Nr	Prestatie-indicator	Score leveranciers (in %)							Afwijking (in aantallen)				
		C	A	D	F	E	B	G	<5%	5-10%	10-25%	25-50%	>50%
1	scheuren	80	100	100	100	100	94	67	1	2			
2	klemmen	80	100	100	86	100	88	67	2	2	1		
3	verbindingen	100	80	100	71	100	94	100	2	1	1		
4	houtaantasting	100	80	0	71	100	81	67	5	2	1		
5	houtvochtgehalte	100	100	100	100	100	100	100					
6	glasafdichting	100	100	0	86	100	88	67	2	1	1	1	
7	glasbevestiging	100	100	100	100	100	94	100	1				
8	glans	100	60	0	29	50	88	67	2	1	5		4
9	verfschade	40	80	100	14	50	44	100	13	3	3	1	
10	hechting	100	40	0	57	50	50	0	2	5	4	7	1
11	regenschade	100	80	100	86	100	69	100	3	2	1	1	
12	besnijwerk e.d.	100	100	100	100	100	100	100					
13	heilige dagen	100	100	100	86	100	100	100	1				
14	onderkanten e.d.	100	80	100	29	100	69	67	5	4	1	1	1
15	insluitingen e.d.	100	80	100	86	100	94	100	1	1	1		
16	zakkers e.d.	100	100	100	100	100	88	100	2				
17	kleurafwijkingen e.d.	100	80	100	86	100	100	100	1	1			
	<b>Aantal keuringen</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>3</b>					

Het eindresultaat van de opleveringskeuringen is per leverancier opgenomen in tabel 5, met tussen haakjes de ranking.

Op basis van het aantal gehaalde eisen heeft **C** de hoogste score behaald met 94,1% (nagenoeg gelijk aan 2015), gevolgd door **E** met 91,2% en **A** met 85,0% (3% lager dan in 2015). De laagste score van 75,6% is gehaald door **F** (gebaseerd op 7 keuringen).

Bij de hantering van de WF, waarbij rekening wordt gehouden met de afwijking op de prestatie-eis, scoort **C** nog steeds het hoogst, gevolgd door **E** en **B**.

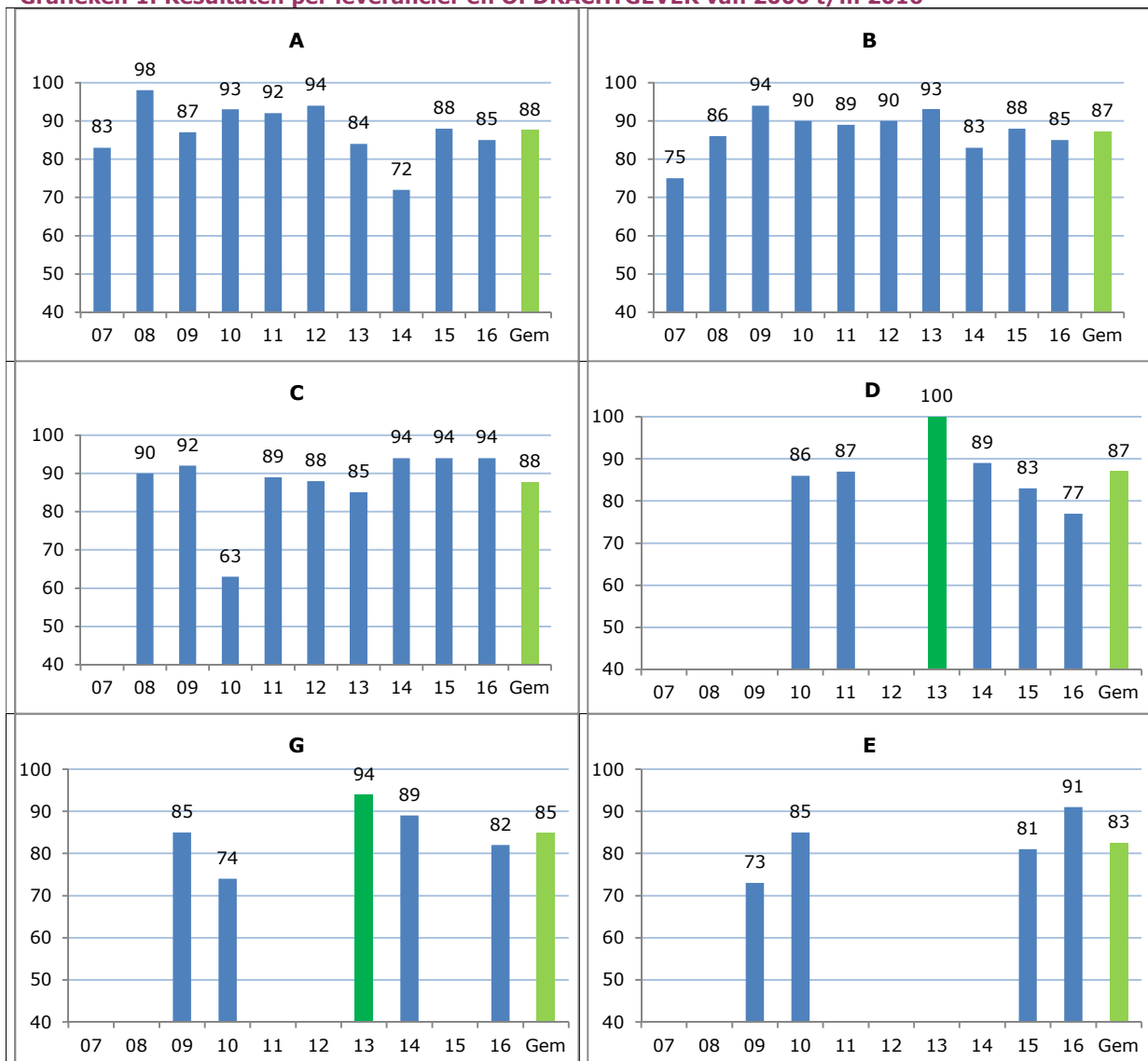
De meeste bedrijven scoren, op basis van het aantal gehaalde eisen, nagenoeg gelijk aan het jaar 2015 ( $\pm 5\%$ ) De sterkste stijging is gerealiseerd door **E** (+ 10,6%).

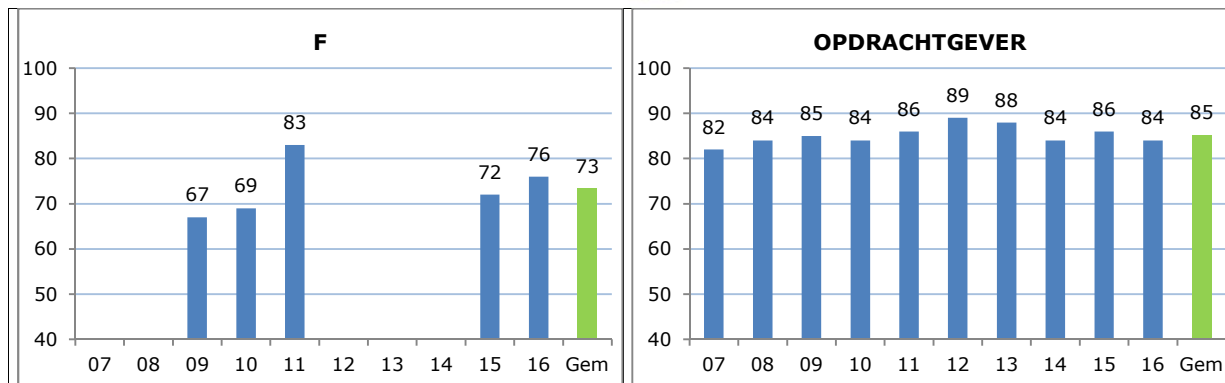
**Tabel 5: Ranking leveranciers 2016**

Leverancier	Aantal keuringen 2016	Aantal gehaalde eisen in 2015	Aantal gehaalde eisen in 2016	Gemiddeld cijfer op basis van WF 2016
<b>C</b>	5	94,4%	94,1%	9,85 (1e)
<b>E</b>	2	80,6%	91,2%	9,06 (2e)
<b>B</b>	16	87,8%	84,6%	8,38 (3e)
<b>A</b>	5	88,0%	85,0%	8,28 (4e)
<b>G</b>	3		82,4%	7,06 (5e)
<b>F</b>	7	72,2%	75,6%	5,00 (6e)
<b>D</b>	1		76,5%	4,37 (7e)

In de volgende grafieken zijn de resultaten van 2007 t/m 2016 per leverancier om de kwaliteitsontwikkeling te laten zien. Op de verticale as zijn het aantal gehaalde eisen (in %) weergegeven en op de horizontale as de jaren.

**Grafieken 1: Resultaten per leverancier en OPDRACHTGEVER van 2006 t/m 2016**

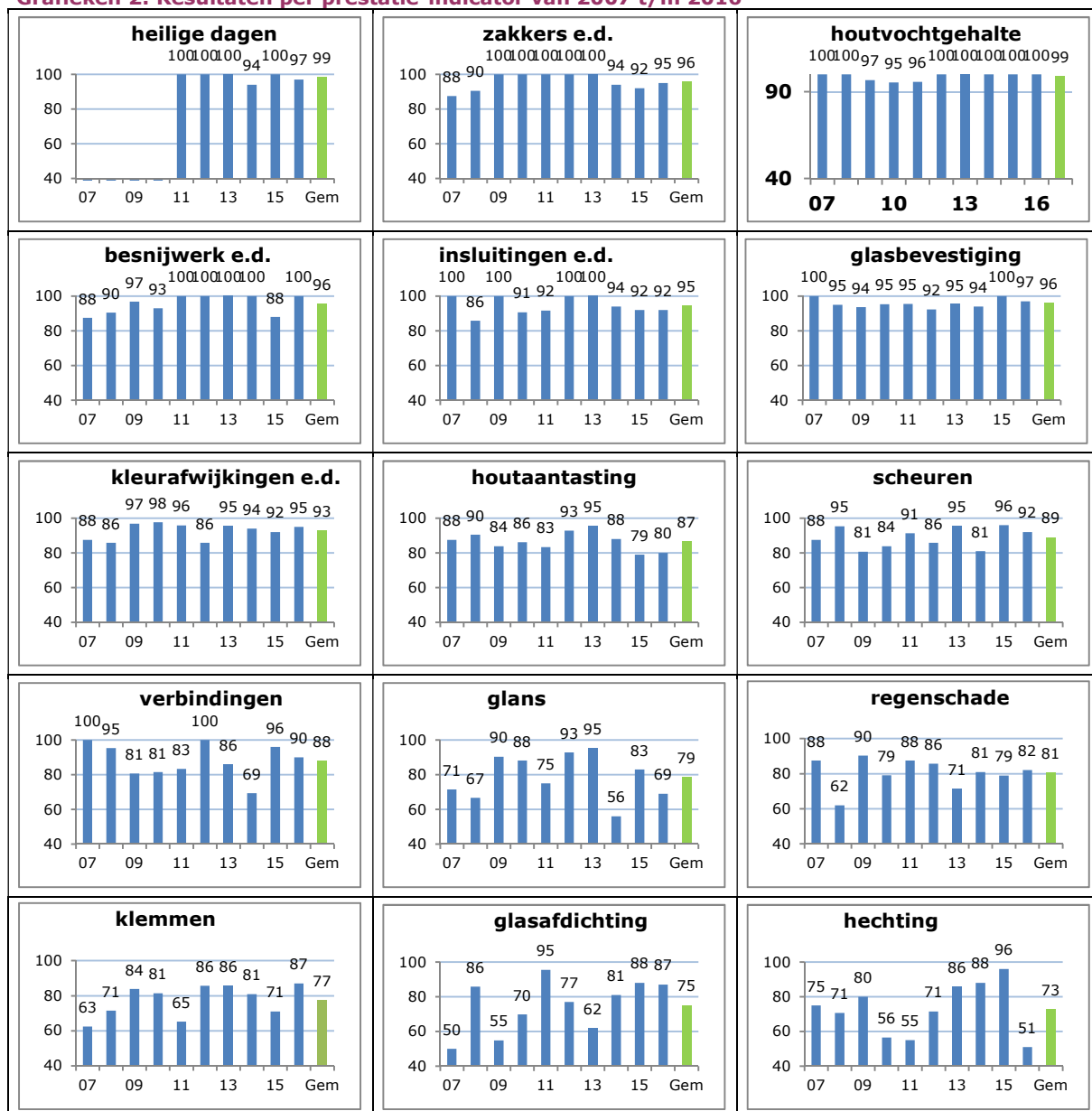




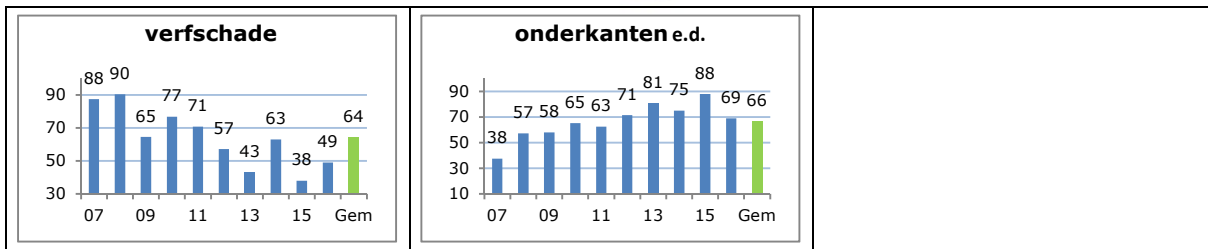
## 2.3 Vergelijking prestatie-indicatoren

In de grafieken zijn per prestatie-indicator de resultaten van de afgelopen jaren en het gemiddelde over deze periode weergegeven. Op de verticale as zijn het aantal gehaalde eisen (in %) weergegeven en op de horizontale as de jaren en het gemiddelde.

Grafieken 2: Resultaten per prestatie-indicator van 2007 t/m 2016







## 3 Eindkeuringen

### 3.1 Vergelijking leveranciers

#### **Hoe verhouden de prestaties van de leveranciers zich ten opzichte van elkaar?**

In tabel 6 is de score van 2016 weergegeven per leverancier en prestatie-indicator. Hoe hoger de score, hoe meer prestatie-eisen zijn gehaald. De maximale score is 100%.

De gemiddelde score voor de OPDRACHTGEVER van alle leveranciers is 88,2% in het jaar 2016, gebaseerd op 20 eindkeuringen. Dit houdt in dat 88,2% van de afgesproken prestatie-indicatoren zijn gehaald, ongeacht de afwijking op de eis.

Bij 6 van de 12 prestatie-indicatoren zijn geen afwijkingen aanwezig. Afwijkingen komen het vaakst voor bij de prestatie-indicator "verfgeschade". Aanwezig bij de helft van het aantal eindkeuringen.

Afwijkingen bij het serieuze gebrek "houtaantasting" komen voor, maar de afwijking is beperkt.

**Tabel 6: Vergelijking resultaten leveranciers 2016**

Nr	Prestatie-indicator	Score leveranciers (in %)				Afwijking (in aantallen)				
		C	A	B	F	<5%	5-10%	10-25%	25-50%	>50%
1	scheuren	83	100	86	50	2				
2	klemmen	100	100	100	100					
3	verbindingen	60	100	100	50		2			
4	houtaantasting	100	80	86	50	2				
5	houtvochtgehalte	100	100	100	100					
6	glasafdichting	100	80	100	100					1
7	glasbevestiging	100	100	100	100					
8	afpoederen	100	100	100	100					
9	verkleuren	100	100	100	100					
10	glans	100	100	100	100					
11	verfgeschade	80	20	29	100	7			2	1
12	hechting	33	100	71	50	1	1	3		
	<b>Aantal keuringen</b>	6	5	7	2					

Het resultaat van de eindkeuringen is per leverancier opgenomen in tabel 7, met tussen haakjes de ranking. In de tabel is zowel de ranking op basis van het aantal gehaalde eisen als de mate van afwijking op de eisen en de wegingsfactor (WF), zie tabel 2.

**Tabel 7: Ranking leveranciers 2016**

Leverancier	Aantal keuringen 2016	Aantal gehaalde indicatoren in 2015	Aantal gehaalde indicatoren in 2016	Gemiddeld cijfer op basis van WF 2016
<b>C</b>	6	86,5% (3e)	90,5% (1e)	9,62 (1e)
<b>B</b>	7	88,0% (2e)	89,0% (3e)	9,55 (2e)
<b>A</b>	5	100,0% (1e)	89,8% (2e)	8,71 (3e)
<b>F</b>	2	-	75% (4e)	7,92 (4e)
<b>Totaal/gemiddeld</b>	<b>20</b>	<b>89,8%</b>	<b>88,2</b>	<b>9,20</b>

**C** scoort het hoogst, zowel op basis van het aantal gehaalde prestatie-eisen als op de afwijking van eis, gebaseerd op de WF.

## 4 Opleverings- en eindkeuringen

### 4.1 Vergelijking leveranciers

Het resultaat van de opleverings- en eindkeuringen is opgenomen in tabel 8, met tussen haakjes de ranking. In de tabel zijn de leveranciers opgenomen waarbij in het jaar 2016 zowel opleverings- als eindkeuringen zijn uitgevoerd.

In de tabel is zowel de ranking op basis van het gehaalde aantal prestatie-eisen als de mate van afwijking op de eis en de wegingsfactor (WF), zie tabel 2.

**Tabel 8: Ranking leveranciers 2016**

Leverancier	Aantal keuringen 2016	Aantal gehaalde indicatoren in 2016	Gemiddeld cijfer op basis van WF 2016
<b>C</b>	11	92,6% (1e)	9,73 (1e)
<b>B</b>	23	85,6% (3e)	8,74 (2e)
<b>A</b>	10	87,5% (2e)	8,49 (3e)
<b>F</b>	9	75,5% (4e)	5,65 (4e)
<b>Totaal/gemiddeld</b>	<b>53</b>	<b>85,4%</b>	<b>8,37</b>

**C** scoort in 2016 zowel het hoogst op het halen van de prestatie-indicatoren als op de afwijkingen op de eisen. **F** scoort in beide situaties het laagst.

## 5 Conclusie en aanbevelingen

### 5.1 Conclusie

De gemiddelde score over het jaar 2016 is 84,3% voor de opleveringskeuringen en 88,2% voor alle eindkeuringen. Het gemiddelde van beide keuringen is 85,4% (tabel 8), gerealiseerd door vier leveranciers waar beide keuringen zijn uitgevoerd,

#### 5.1.1 Opleveringskeuringen:

- De prestatie-indicatoren houtvochtgehalte en besnijwerk zijn bij alle keuringen gehaald (100%).
- De prestatie-indicatoren scheuren, verbindingen, glasbevestiging, heilige dagen, insluitingen, zakkers en kleurafwijkingen worden vaak gehaald (>90%).
- De prestatie-indicatoren klemmen, houtaantasting, glasafdichting en regenschade worden meestal gehaald (80-90%).
- De overige prestatie-indicatoren worden regelmatig niet gehaald. Hierbij valt op dat de indicatoren "verfschade" en "hechting" laag scoren. De eis hechting is bij 19 van de 39 keuringen niet gehaald waarbij grote afwijkingen zitten.

Het landelijk gemiddelde voor het jaar 2016 is 84,3% voor de opleveringskeuringen. Van de 12 beoordeelde vastgoedbeheerders staat de OPDRACHTGEVER op de laatste plaats, gebaseerd op een beoordeling met wegingsfactoren, hierbij is de afwijking op de eis maatgevend. Op basis van het aantal gehaalde eisen staat de OPDRACHTGEVER op de 10e plaats.

**C** scoort in de ranking het hoogst met 9,85 punten, 94,1% van het aantal eisen zijn gehaald.

In 2016 zijn 39 opleveringskeuringen uitgevoerd. Daarvan zijn er 15 uitgevoerd bij complexen die in concurrentie zijn aanbesteed. De overige 24 keuringen zijn uitgevoerd bij complexen die een vervolgeburt hebben gekregen binnen een lopend prestatiecontract.

De verschillen tussen beide aanbestedingsmethoden zijn groot. Bij in concurrentie uitgevoerde werken is 74,5% van het aantal indicatoren gehaald met een score van 5,89 op basis van de WF. Bij de werken binnen bestaande prestatiecontracten zijn 90,4% van de indicatoren gehaald met het cijfer 8,96 op basis van de WF.

#### 5.1.2 Eindkeuringen:

- Bij de prestatie-indicatoren verbindingen, houtaantasting, glasafdichting, verfschade en hechting komen de grootste afwijkingen voor ten opzichte van de prestatie indicator (>10%).
- Bij 6 van de 12 prestatie-indicatoren zijn geen afwijkingen aanwezig.

De eindkeuringen scoren met 9,20 punt, en met het halen van 88,2% van de eisen, beter dan de opleveringskeuringen.

**C** heeft de hoogste score met 9,62 punten. Van het aantal eisen is 90,5% gehaald.

#### 5.1.3 Eind- en opleveringskeuringen:

**C** heeft zowel bij de opleverings- als eindkeuringen de hoogste score gehaald. Dit leidt ook tot de hoogste gemiddelde score over alle keuringen. De leverancier heeft 9,73 punten gehaald waarbij 92,6% van het aantal eisen zijn gehaald.

### 5.2 Aanbevelingen

Om een reëler beeld te krijgen van de geleverde kwaliteit is de mate van afwijking belangrijker dan het aantal gehaalde prestatie-indicatoren. Het voorstel is om vanaf 1 januari 2018 de keuringen aan te vullen met de berekening van de mate afwijking (zie voorstel tabel 2). Dat resulteert in een eindcijfer van maximaal 10 punten.



Om te voorkomen dat een kleine afwijking tot herstel kan leiden, kan een ondergrens worden ingesteld van bijvoorbeeld 9,5 punt. Bij minder punten moet de leverancier herstel uitvoeren, bij meer zou herstel achterwege kunnen blijven.

VERF ADVIES CENTRUM B.V.