Klantentevredenheid als selectiecriterium

# **Hoofdaannemer/onderaannemer**

**Ik ben hoofdaannemer, wat als een van mijn onderaannemers het te bont maakt, heeft dit dan een invloed op mijn eigen score als hoofdaannemer?**

Ja, je draagt als hoofdaannemer de verantwoordelijkheid over de werf en dus ook over de kwaliteit ervan. Het ligt anders bij een THV, daar wordt de score berekend als het rekenkundig gemiddelde van de partners. Ook de score van het project waarvoor de THV heeft ingeschreven, wordt gelijkwaardig verdeeld over de partners.

**Ik werk vaak als onderaannemer en zelden als hoofdaannemer waardoor ik niet voldoende scores heb, betekent dit dat ik steeds als instapper zal moeten meedoen?**

Ja, tot je wel voldoende scores hebt als hoofdaannemer. Onderaannemers worden niet apart beoordeeld.

# **THV**

**Wat als 1 van de partners van de THV nog geen score heeft?**

Dan wordt de THV beschouwd als instapper

**De gemiddelde score van een THV, is dat een gewogen gemiddelde of een rekenkundig gemiddelde?**

Rekenkundig

**Kan bij een THV een aannemer meedoen met een score <0?**

Nee, ook als is het rekenkundig gemiddelde van de THV > 0

**Kan je je als aannemer individueel én als THV kandidaat stellen bij specifieke projecten?**

Nee (juridisch te checken).

**Kunnen 2 aannemers die geselecteerd zijn na de kandidaatstelling bij specifieke projecten nog samen als THV inschrijven?**

Ja (juridisch te checken).

**Welke score krijgt elke partij van een THV?**

Elke aannemer van de THV krijgt dezelfde score

# **Specifieke en niet-specifieke projecten**

**Er is nu sprake van specifieke en niet-specifieke projecten, zijn er nog andere categorieën?**

Ja, voorlopig zijn er 3 categorieën, de derde categorie zijn de projecten waar dit systeem niet van toepassing is, bvb. als andere bouwheren hier niet in willen meegaan. We verwachten wel dat dit een tijdelijke situatie is en dat op termijn alle bouwheren dit mee gaan toepassen. Vandaag zijn een aantal concessiegemeenten bvb. al vragende partij.

**Welke verhouding zien jullie tussen het aantal gepubliceerde specifieke vs niet-specifieke projecten**

20/80

**Elk half jaar krijgen we een score, betekent dit ook dat de 10de percentiel elk half jaar herberekend wordt?**

Ja

**Kan de 10de percentiel-lijn opschuiven, bvb. als alle scores boven 0 komen?**

Ja, maar dan zal geëvalueerd worden en steeds gecommuniceerd worden in onze bestekken

**In de toekomst – als alle aannemers hun kwaliteit bijgestuurd hebben - is het mogelijk dat er geen aannemers meer zijn met een score < 0. Blijft het 10de percentiel dan nog gelden? In dat geval kunnen aannemers met een “goede” score uitgesloten worden en kan 1 mindere score een grote impact hebben. Is het geen optie om enkel de scores onder 0 uit te sluiten?**

Voor niet-specifieke projecten wordt de minimumscore nu vastgelegd op een score > 10de percentiel én >0. Indien de situatie wijzigt, kunnen we de bepaling van de minimumscore herevalueren. Het is niet de bedoeling om aannemers uit te sluiten die goede kwaliteit leveren.

**Hoe gebeurt selectie specifiek/niet specifiek? Kan dit niet tot willekeur leiden?**

Als bouwheer heeft Aquafin het recht om dit zelf in te vullen.

# **Niet-specifieke projecten**

**Heb je met een score kleiner dan 0 dan geen enkele kans om mee te doen, zelfs voor de niet-specifieke projecten?**

Klopt, je bent tijdelijk uitgesloten voor een maximum periode van 3 jaar. Omdat de oudste scores afvallen, kan het zijn dat je reeds vroeger terug boven 0 komt, of als je door het wegvallen van de oudere scores niet meer aan 5 projecten geraakt, als instapper terug kunt meedoen. Ook door recente hogere scores kan je de aannemersscore terug boven 0 brengen.

# **Specifieke projecten**

**Als instapper moet je 10 referenties kunnen voorleggen (tot daar, dat lukt misschien nog wel), maar die referenties moeten op basis van de vragenlijst van Aquafin zijn, zien jullie dit als realistisch, zeker als je 3 jaar op de ‘strafbank’ hebt gezeten?**

Dit is enkel relevant voor de specifieke projecten, je kan nog steeds inschrijven voor de niet-specifieke.

**Kan het gebeuren dat er voor een project 8 aannemers geselecteerd zijn, maar er uiteindelijk maar 5 worden aangeschreven?**

Ja, we vragen in beginsel offerte aan de 5 best scorenden. Daarna passen we de 10%-regel toe. Bijvoorbeeld als de laagste score van de 5 best scorende aannemers 30 is, dan worden de aannemers met een score van minstens 27 (30-3) ook nog mee genomen in de prijsvraag..

**Vormt het verder gaan met de 5 best scorende juridisch geen probleem?**

We hebben dit juridisch nagekeken, dit is inderdaad geen probleem.

**Kan de minimumscore voor alle specifieke projecten niet op voorhand vastgelegd en bekendgemaakt worden? Spelregels moeten toch op voorhand duidelijk zijn (openbare aanbesteding). Wie bepaalt de minimumscore?**

De minimumscore zal bepaald worden in functie van de grootte van de opdracht (klasse aannemer) en aantal kandidaten dat beschikbaar is zodat de mededinging gegarandeerd blijft. De minimumscore zal bepaald worden door de groepsleider samen met de projectmanager.

**Kan je je als aannemer individueel én als THV kandidaat stellen bij specifieke projecten?**

Nee (juridisch te checken).

**Kunnen 2 aannemers die geselecteerd zijn na de kandidaatstelling bij specifieke projecten nog samen als THV inschrijven?**

Ja (juridisch te checken).

**Wordt bij de selectieronde van de 2-staps procedure bij specifieke projecten het aanbestedingsdossier reeds gepubliceerd?**

Ja.

**Wat zijn de termijnen bij een 2-staps procedure?**

De 1ste fase (selectieronde) en 2de fase (offertevraag) duren beiden 30 dagen.

**Wordt er een aparte kandidatuurstelling gelanceerd voor de 2 staps procedure?**

Dit zal in een open procedure aangekondigd worden cfr wetgeving overheidsopdrachten, wat betekent in een eerste stap de oproep tot kandidaatstelling en in een tweede stap de offertevraag. Dit zal gepubliceerd worden via de geëigende kanalen (Bulletin en op de website van Aquafin).

**Kunnen we voor specifieke projecten beroep doen op specifieke entiteiten?**

Ja, maar hou er rekening mee dat onderaannemers niet apart worden beoordeeld, de hoofdaannemer draagt de verantwoordelijkheid over de werf en is de enige die een score krijgt.

**Kan de minimumscore verschillen per specifiek project?**

Die kan in functie van de inhoud en locatie per project variëren.

**Welke referenties tellen mee igv specifieke projecten?**

Referenties van vergelijkbare werken in binnen- en buitenland.

**Worden door dit systeem van referenties instappers niet te veel benadeeld?**

We vinden dit het beste systeem, beter dan mediaanscore. We zijn ook van mening dat we voor specifieke projecten een extra inspanning mogen vragen van instappers. Bovendien tellen eerdere evaluaties van Aquafin-projecten dubbel.

**Wat als er bij de tweetrapsprocedure maar twee inschrijvers zijn?**

Dit verloopt zoals vroeger bij ééntrapsprocedure cfr. wetgeving overheidsopdrachten.

**Gaat voor specifieke projecten de minimum score in het bestek staan en zal ze gemotiveerd worden?**

De minimumscore zal steeds in het bestek staan, de motivatie zal juridisch nog bekeken worden.

# **RWZI-projecten**

**Geldt er een andere werkwijze voor RWZI-projecten?**

Nee, we hanteren er dezelfde werkwijze, maar daar is de pool van aannemers wel kleiner.

**Wat als je meedoet voor een project RWZI lot EM. Gebeurt dit met aparte specifieke score?**

Neen, er is slechts één score voor aannemer RWZI, ongeacht of het om bouwkunde (BK), elektromechanica (EM) of gemengde projecten gaat.

# **Objectiviteit**

**Zijn de grotere aannemers met veel projecten dan niet benadeeld ten opzichte van de kleinere, omdat ze met meer projecten een hogere kans hebben op een slechte score?**

Nee, grotere aannemers hebben meer scores en dus meer kansen op slechte maar ook op goede scores. Voor kleinere aannemers zijn de scores beperkt en dus ook minder kans op slechte, maar vanzelfsprekend ook minder kans op goede scores.

**Is het mogelijk om een soort exoneratie te krijgen (slechte scores schrappen) als je kan aantonen dat je de voorbije jaren een interne reorganisatie hebt doorgevoerd?**

Ja, de wet voorziet in een regularisatiemogelijkheid voor de kandidaat die kan bewijzen dat hij ‘self cleaning measures’ heeft genomen om aan de toestand te verhelpen.

**Kwaliteit, daar werk je samen aan, wordt er ook rekening gehouden met de andere partijen die tekort schieten (studiebureau, werftoezicht, …)? Door bv een slecht ontwerp kan de werf stroef gaan lopen.**

Ook de score wordt in samenspraak gegeven, we rekenen op onze projectmanagers om erover te waken dat de scores correct zijn en dat je niet gestraft wordt voor een ander zijn fouten. Mocht je toch niet akkoord zijn, dan bestaat er natuurlijk het recht van antwoord.

**Nu worden scores van 2015 mee in rekening gebracht, terwijl onze leidend ingenieurs op dat moment weinig zicht hadden op de inhoud van de beoordeling.**

De scores zijn vanaf 2016 bekend gemaakt met een recht van antwoord, waar verschillende aannemers van gebruik gemaakt hebben. De oudste scores tellen trouwens maar mee voor 10%, de recente scores tellen zwaarder door.

**Wordt de beoordeling van de werf ook schriftelijk meegedeeld?**

Dit wordt meestal wel mondeling teruggekoppeld op de werf en geacteerd in het werfverslag. In de toekomst zullen we alle scores per vraag alsook de motivaties schriftelijk meedelen.

**Stel dat je maar 5 kleine, gemakkelijke projecten hebt uitgevoerd met een positieve score, mag je dan inschrijven voor een specifiek project?**

Ja, bij de scores wordt geen rekening gehouden met het type project. Als je de nodige erkenningen hebt, mag je meedoen.

**Kan na elk evaluatiemoment de score ook via mail doorgestuurd worden? Er dient dan niet gewacht te worden op de halfjaarscore.**

We bekijken dit verder. De evaluatie dient steeds toegelicht en gemotiveerd worden tijdens de werfvergadering. Is als item in ons template werfverslag opgenomen. Spreek de PM hier gerust over aan.

**Kan het geven van scores niet gebeuren met aannemer erbij?**

Scores worden ingegeven door projectmanager na overleg met studiebureau, werftoezicht en eventuele mede-opdrachtgevers. We vinden het belangrijk dat de evaluatie teruggekoppeld wordt op de werfvergadering. Onderhandelen over de score kan niet, daarvoor dient het recht van antwoord.

**De terugkoppeling van de scores door PM of SB is niet steeds even duidelijk, kunnen niet meer details gegeven worden?**

Vroeger werd enkel een detail gegeven bij negatieve score, in de toekomst zal dit veralgemeend worden. Het is niet de bedoeling om op de werf over elk cijfer te discussiëren.

**Krijgt aannemer in de toekomst een officiële verantwoording van de score voor elk project?**

Indien er van recht van antwoord gebruik gemaakt wordt, dan krijgt de aannemer deze verantwoording. In de eerste plaats dient dit vooral op de werf besproken te worden, waar de evaluatiefiches gedeeld kunnen worden.

**Wordt er rekening gehouden met externe factoren (bvb. lange levertermijn)**

In principe moet hiermee rekening gehouden worden in de projectplanning. Bij overmacht is dit bespreekbaar.

**Het al dan niet voorzien zijn van specifieke posten maakt het soms eenvoudiger om een werf probleemloos te laten verlopen (bvb hekkens) . Kan dus ook de score beïnvloeden**

We werken hier ook verder aan de standaardisatie van de bestekken, maar de beoordeling gebeurt steeds binnen het kader van het bijzonder bestek.

**Ga je in beroep tegen één cijfer of de globale score?**

Tegen de globale score.

# **Meetsysteem**

**Jullie verzamelen de scores van alle aannemers van alle werven. Als er daar algemene trends van problematieken naar boven komen, wordt dit dan teruggekoppeld naar de aannemers?**

Dat zal dan via de aannemersfederaties gebeuren.

**Krijgen de studiebureaus en de toezichters ook een beoordeling?**

Ja, ook de veiligheidscoördinatoren.

**De evaluaties worden al jaren bijgehouden, maar nu wordt er plots een nieuw doel aan gekoppeld, namelijk het selectiecriterium. Kan dit wel?**

Er staat al jaren in onze bestekken dat de evaluaties hiervoor gebruikt zullen worden.

**Waarom worden de aannemers niet betrokken bij het scoren van de andere partijen, (studiebureaus, toezichters)?**

Een goede suggestie, input kan je steeds aan de projectmanager geven.

**Wat zal het criterium zijn in de bestekken of je geëvalueerd zal worden of niet?**

We voorzien dit in al onze bestekken vanaf mei 2015, ook voor asset-projecten.

**Een attest van goede uitvoering is dus geen garantie voor een goede score?**

Een PV omwille van slechte kwaliteit in het kader van je attest, zal logischerwijs ook zijn weerslag vinden in je score; ze zijn evenwel nu niet gekoppeld.

**Aan dit systeem is geen financieel voordeel gekoppeld?**

Klopt. We hadden de kwaliteit graag als gunningscriterium gebruikt, maar dit heeft op dit moment te weinig draagvlak. Voor de specifieke projecten, waar we een hogere kwaliteit vragen, verwachten we op termijn wel dat de prijszetting rekening zal houden met de gevraagde kwaliteit.

**Kunnen de scores van de andere aannemers (bv ifv THV) meegedeeld worden?**

Deze worden niet meegedeeld door Aquafin. Elke aannemer ziet wel zijn eigen positie binnen de rangschikking.

**Zijn de bestekteksten voor projecten met klantentevredenheid als selectiecriterium al beschikbaar?**

Ja, de besteksteksten zullen samen met de presentatie en gestelde Q/A op de kennisbank geplaatst worden.

**Wordt er rekening gehouden met de moeilijkheidsgraad van een project en het aantal projecten die een aannemer doet?**

Neen, elk project krijgt een op zich staande aparte evaluatie. Meer projecten betekent ook meer kans op projecten met goede evaluatie.

**Worden scores van andere aannemers bekend gemaakt of enkel eigen score?**

Enkel de eigen score, tenzij aannemers dit zelf willen? *(geen duidelijk antwoord vanuit de zaal; wat men wel wil is een duidelijke communicatie van de tussenscores op de werf, wat de bedoeling is)*

**De beste projecten zijn deze waar iedereen goed samenwerkt en zijn taak naar behoren vervult. Waarom elkaar niet beoordelen binnen het projectteam, bvb. vrees is dat enerzijds studiebureau of projectmanager niet steeds dezelfde is, en anderzijds niet elk ontwerp even kwalitatief is, dat dit ook een negatieve invloed kan hebben op kwaliteitscijfers aannemer**

Er is nog steeds recht van antwoord, zie ook vragen mbt objectiviteit.