

# Verbetering onderhoudscontracten Rijksgebouwendienst

De Rijksgebouwendienst wil de dienstverlening door de markt bij het beheer en onderhoud van haar gebouwen verbeteren. In de dagelijkse praktijk van de (geïntegreerde) contracten blijkt dat er veel misverstanden bestaan tussen de Rijksgebouwendienst, gebouwgebruiker en dienstverlenende partijen die terug te voeren zijn op het elkaar niet verstaan. Daarbij komt voor dat zowel de Rijksgebouwendienst als marktpartijen onderling niet éénduidig zijn over begrippen en wijze van uitvragen. De Rijksgebouwendienst heeft dit fenomeen met enkele marktpartijen besproken en wil een oplossing bedenken. Dit kan ze echter niet alleen. Het doorontwikkelen van met name de uitvraag van inspanningscontracten, prestatiecontracten en maincontracting in samenspraak met de marktpartijen is noodzakelijk.

Drs.ing. A.P.W.M. (Arjan) Schrauwen,  
projectcoördinator ISSO

Deze overleggen resulteerden in de wens van zowel de Rijksgebouwendienst als de marktpartijen om de uitvraag beter onderling af te stemmen en zo te komen tot een soepeler verloop van de contractperiode en lagere transactiekosten tijdens aanbesteding en contractbeheersing. De instrumenten die hiervoor in dit project ontwikkeld worden dienen dan ook een brede draagvlak in de markt te hebben. Dit wordt bereikt door een brede participatie van dienstverlenende bedrijven en de Rijksgebouwendienst alsmede een open communicatie van de resultaten uit dit initiatief. Een onderdeel van deze communicatie vormt dit artikel. Hiermee wil de projectgroep graag bekendheid geven aan dit initiatief, de werkwijze en de status van het project. Daarnaast vormt dit artikel een oproep aan de lezer om feedback of suggesties te geven over de verschillende instrumenten in dit project.

## ■ ORGANISATIE

Om dit project vorm te geven en te beheersen is er gekozen voor een stuurgroep/werkgroepmodel. Zowel de stuurgroep als de werkgroep bestaan uit een vertegenwoordiging van de Rijksgebouwendienst, facilitaire dienstverleners, installateurs en de brancheorganisaties zoals Uneto-VNI en Bouwend Nederland. Stichting ISSO heeft een rol als intermediair tussen de Rijksgebouwendienst en de dienstverlenende partijen en bewaakt de evenwichtige inbreng van beide partijen.

## ■ INSTRUMENTEN

Om te komen tot een verbeterde uitvraag worden in samenspraak met de werkgroep verschillende instrumenten ontwikkeld. Deze instrumenten zijn in te delen in:

1. *Nomenclatuur: afgestemde begrippenlijst en gemeenschappelijke taal*

Over een aantal veelgebruikte begrippen bestaat tussen de Rijksgebouwendienst en de dienstverlenende partijen veel discussie. Door met elkaar in discussie te gaan over de juiste invulling van de meest discutabele begrippen ontstaat een gemeenschappelijk gedragen begrippenlijst die zowel voor de Rijksgebouwendienst als de dienstverlenende partijen aanvaardbaar is.

2. *Elementenlijst: afgestemde elementenlijst*

De elementenlijst vormt onderdeel van veel uitvragen van de Rijksgebouwendienst. Deze elementenlijst bevat een omschrijving van (onder andere) installatiedelen in een gebouw of een terrein. Met deze elementenlijst weet een dienstverlenende partij wat de werkzaamheden omvatten. Een eenduidige beeld over deze elementenlijst is om die reden noodzakelijk.

3. *Demarcatie benodigde minimum aan*

(revisie-)gegevens bij uitvraag/aanbesteding (need to have en waarom)

Bij te weinig informatie is het moeilijk om een project te calculeren en bij te veel informatie is het moeilijk de relevantie te bepalen van de informatie. Daarnaast is het complex om met betrekking tot informatie altijd volledig en actueel te zijn. Niet alle informatie is nodig om een goede uitvraag te doen. In overleg met de werkgroep wordt getracht een duidelijke demarcatie aan te brengen tussen wat voor een goede uitvraag noodzakelijk is en wat nice to have is.

4. **Rapportageformat: afgestemde rapportage van de gecontracteerde prestaties**

Om het project in de uitvoering te kunnen beheersen zijn eenduidige rapportages nodig. De informatie moet relevant zijn voor de opdrachtgever en eenvoudig op te stellen door de dienstverlenende organisatie.

5. **Proces**

In zowel de aanbestedingsfase als de uitvoeringsfase komen er procesknelpunten voor. De werkgroep probeert dan ook aanvaardbare oplossingen te vinden voor deze procesknelpunten voor zowel de dienstverlenende partijen als de Rijksgebouwendienst.

**WERKWIJZE**

De gevolgde werkwijze is samen te vatten zoals weergegeven in figuur 1.

**Inventariserende workshops**

Om knelpunten te inventariseren zijn er twee workshops gehouden (zie figuur 1). Eén workshop met de aanbieders en één met de Rijksgebouwendienst. Na deze workshops zijn de resultaten onderling vergeleken waarbij het mogelijk risico is ingeschat. (kans van optreden x mogelijk effect). Deze resultaten zijn voor feedback teruggekoppeld naar zowel de aanbiedende partijen als de Rijksgebouwendienst.

**Projectgroep**

In overleg met de stuurgroep is besloten om de meest risicovolle knelpunten in een projectgroep (bestaande uit twee werkgroepen) uit te werken. Deze werkgroepen kennen een brede participatie van zowel de dienstverlenende partijen als de Rijksgebouwendienst.

**Workshops uitwerking instrumenten**

De risicovolle knelpunten zijn verdeeld in de verschillende instrumenten (in figuur 1 deliverables genoemd). Om met de werkgroepen deze knelpunten te bespreken zijn twee workshops georganiseerd. De eerste workshop behandelde de instrumenten Nomenclatuur en Elementenlijst, de tweede workshop behan-

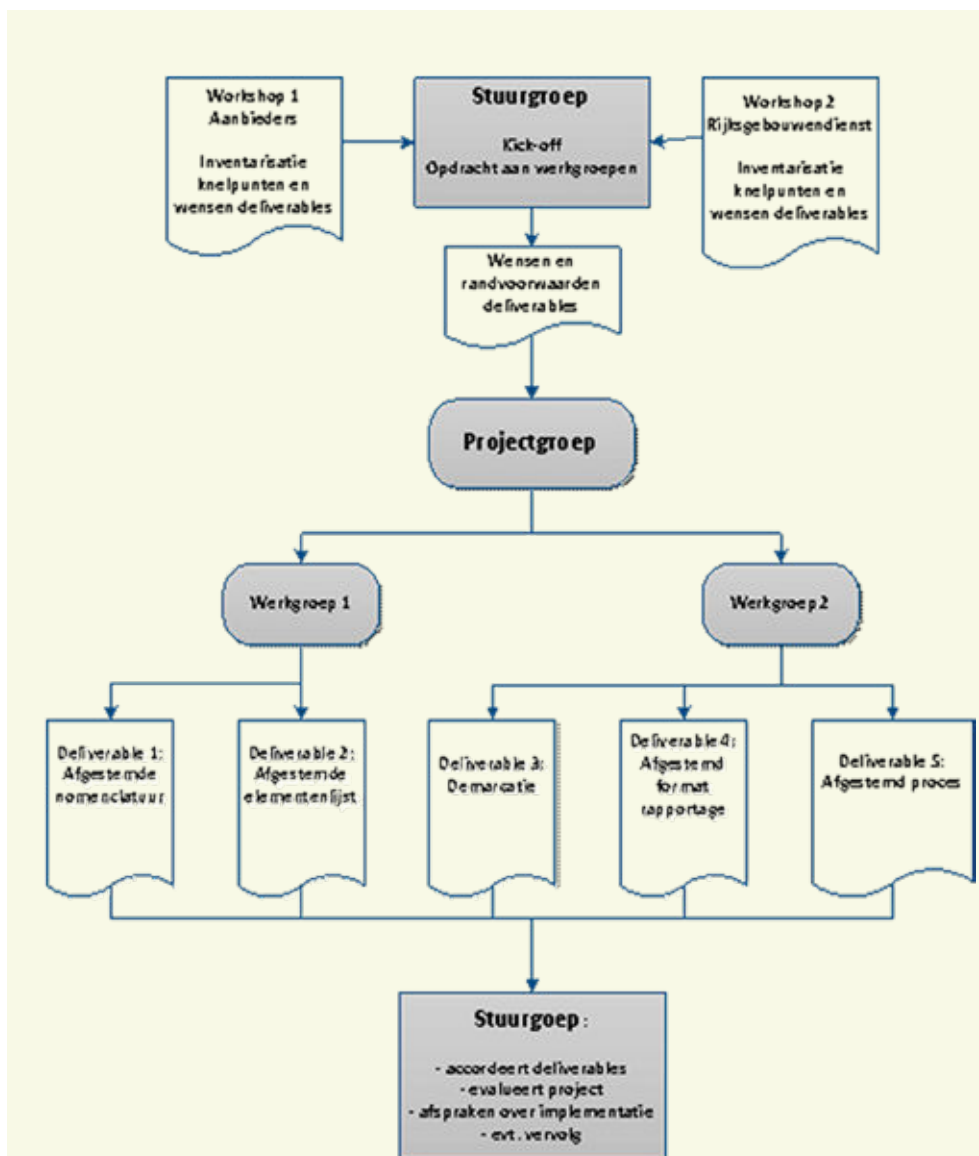
delde de instrumenten Demarcatie, Proces en Rapportageformat. In de laatste workshop is nog een instrument toegevoegd: softskills. Goede softskills zijn immers noodzakelijk om een juiste communicatie tot stand te brengen.

**STATUS**

In een klein comité wordt gewerkt aan een verdere uitwerking van de instrumenten naar een tastbaar resultaat. Ook in deze kleine werkgroepen zijn zowel de Rijksgebouwendienst als de dienstverlenende partijen vertegenwoordigd. Dit resulteert in een begrippenlijst die gezamenlijk tussen Rijksgebouwendienst en dienstverlenende bedrijven is opgezet. Daarnaast volgt een model voor een elementenlijst waarin mini-

maal benodigde gegevens zijn aangegeven om een goede calculatie te kunnen maken. Verder wordt een transitieplan gemaakt voor het moment tussen gunning van een project tot en met de daadwerkelijke uitvoering. Hierdoor wordt de overdracht van het project aan de dienstverlenende partij gestructureerd. In deze fase kunnen partijen op een effectieve en efficiënte wijze aan elkaar wennen. De definitieve resultaten worden in de tweede helft van dit jaar breed gecommuniceerd met de markt. Dit zal onder andere via vakbladen gebeuren en via overlegfora binnen de brancheorganisaties.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Arjan Schrauwen: a.schrauwen@isso.nl



-Figuur 1- Proces