

Themablad Controle- en evaluatie/gebruiksfase

Tools uit deze fase zijn terug te vinden via: via www.conceptueelbouwen.nl/kennisbank - **Toolbox inkoopproces conceptueel bouwen – Controle fase en Evaluatie/Gebruiksfase**

De tools staan op de site onder 'figuur 1' genummerd. Naar deze nummers wordt in dit document verwezen.



Figuur 1: Transactieproces - van Initiatief tot en met gebruik

De **Controlefase** bestaat uit de stappen **Controleren** en **Evalueren**. In deze fase wordt door de aanbieder aangetoond dat het concept voldoet aan de prestaties en evalueren wij het gelopen proces.

Na het afronden van deze fase:

- **Controleren en Evalueren**
 - Zijn participanten en/of belanghebbenden, conform plan, betrokken in het gehele proces;
 - Heeft de aanbieder aangetoond dat het geleverde product voldoet aan de prestaties zoals in het contract is afgesproken;
 - Blijkt uit de evaluaties wat de verbetermogelijkheden zijn zodat conceptueel werken en het toepassen van concepten steeds beter, sneller, goedkoper en leuker wordt.
 - Heeft er goedkeuring plaatsgevonden om door te gaan naar de gebruiksfase.

De **Gebruiksfase** bestaat uit de stappen **Beheren** en **Evalueren**. In deze fase wordt door de aanbieder aangetoond dat het concept voldoet aan de prestaties en evalueren wij het gelopen proces.

Na het afronden van deze fase:

- **Beheren en Evalueren**
 - Zijn de woningen en gerelateerde functies en ruimten in gebruik genomen;
 - Wordt het concept in de praktijk geëvalueerd en worden verbetermogelijkheden geformuleerd;
 - Worden de eventueel aanvullende diensten zoals monitoring, onderhoud en technisch operationeel en worden deze periodiek geëvalueerd;
 - Is de garantieperiode gestart;
 - Blijkt uit de evaluaties of de resultaten in de praktijk, aansluiten bij de verwachtingen aan het Waardeprofiel
 - Zijn participanten en/of belanghebbenden in de evaluaties meegenomen;

De controlefase ronden we af met een **Fasedocument** waarin de besluiten worden vastgelegd, wijzigingen ten opzichte van het vorige fasedocument en de uitgangspunten voor de volgende fase inzichtelijk zijn gemaakt. Na de controlefase begint de gebruiksfase. Tijdens de gebruiksfase worden de prestaties van het product, oplossing en/of service periodiek gecontroleerd en geëvalueerd. Hiervoor kan de **evaluatieleidraad** gebruikt worden.

Gebruik uit de Toolbox inkoopproces conceptueel bouwen document 3.2 Fasedocument Controlefase en 4.2 Evaluatieleidraad

Bij stap 5, **Controleren**, wordt door de aanbieder aangetoond dat de overeengekomen prestaties geleverd worden. Deze controles zijn, in tegenstelling tot een traditioneel proces, de verantwoordelijkheid van de aanbieder. Zoals in stap 4 is aangegeven kan het, bijvoorbeeld vanwege de participatie, wenselijk zijn om een kwaliteitscontrole overeen te komen. De wijze waarop en wanneer deze kwaliteitscontrole plaatsvindt is in het contract vastgelegd en dus al tijdens stap 1 onderzocht en tijdens stap 2 gespecificeerd. Zoals eveneens in stap 4 is aangegeven, is het niet wenselijk dat de opdrachtgever een traditionele directievoering en/of toezicht uitvoert. De aanbieder van het concept maakt gebruik van een beproeft proces en product. De betrokken partijen in de keten zorgen er gezamenlijk voor dat de overeengekomen kwaliteit aantoonbaar wordt aangetoond. Een kwaliteitscontrole is in principe ook niet meer nodig, tenzij in de voorovereenkomst en/of contract overeen is gekomen dat de Opdrachtgever, al dan niet gezamenlijk met de Participanten en/of belanghebbenden, nog keuzes wil maken. Bijvoorbeeld voor de gekozen gevelsteen, voeg of merken, typen en/of kleuren van bepaalde afwerkingsmaterialen. Bij concepten zijn er tijdens de bouw geen zaken meer die nog bedacht, aangepast en/of besloten moeten worden. Alles is als onderdeel van het concept uitgewerkt en is voorafgaand aan het (pré)fabricageproces besproken, besloten en in het contract opgenomen.

De aanbieder zal het product op het afgesproken moment turnkey aan de opdrachtgever overdragen. Dit is voor de opdrachtgever het moment om vast te stellen dat, hetgeen is overeengekomen, ook daadwerkelijk is geleverd. Voor de opdrachtgever zal deze controle voornamelijk bestaan uit het vaststellen, of het concept voldoet aan de afspraken die in het contract staan. Het risico op (verborgen) gebreken zijn, als gevolg van het vastgestelde kwaliteitsborgingsproces tot een minimum beperkt. Certificeringen kunnen de opdrachtgever zekerheid bieden dat dit kwaliteitsborgingsproces voldoet. Eventuele risico's ten aanzien van de kwaliteit van het product zijn, zeer waarschijnlijk, niet doormiddel van een visuele inspectie waarneembaar. Met warmtecamera's is vast te stellen of de thermische schil voldoet aan de verwachtingen, maar het is veel belangrijker dat de aanbieder vooraf al heeft aangetoond dat het concept voldoet aan de verwachtingen zodat fysieke controles overbodig zijn. Indien in de gebruiksfase blijkt dat er, ondanks het kwaliteitsborgingsproces, toch fouten in het product zitten, kan er aanspraak op de garantie worden gemaakt. Het aantoonbare kwaliteitsborgingsproces in combinatie met goede garanties zijn, voor de opdrachtgever, de belangrijkste instrumenten om zekerheid ten aanzien van de kwaliteit te verkrijgen.

Stap 5, **Beheren** is bij traditionele projecten de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever waarin de aannemer, die het project gebouwd heeft, meestal geen rol heeft. Bij concepten is dit anders. De aanbieder kent als geen ander de wijze waarop het product in elkaar zit en waar de belangrijkste aandachtspunten zitten. Het is daarom verstandig om vroegtijdig in het proces, van initiëren (stap 1) tot specificeren (stap 3) goed na te denken, over de wijze waarop en door wie dit onderhoud uitgevoerd moet worden. Wordt al het onderhoud door de aanbieder uitgevoerd of betreft het alleen een deel van het onderhoud, bijvoorbeeld het planmatig onderhoud aan het casco. Op die manier wordt de Total Cost of Ownership in de aanbidding en de exploitatie als afweging meegenomen.

Bijkomend voordeel is dat partijen tijdens de gebruiksfase periodiek kunnen controleren, evalueren en indien nodig de benodigde service en onderhoud kunnen bijstellen.

Tijdens het beheren is de wijze waarop het concept gebruikt wordt ook een belangrijk aandachtspunt. Vooral omdat er steeds meer techniek in de concepten verwerkt wordt, is het voor alle gebruikers belangrijk dat ze begrijpen hoe de woning gebruikt wordt en wat de gebruiker zelf als onderhoud in de woning mag en/of kan uitvoeren. Geef in de stappen initiëren (stap 1) tot specificeren (stap 3) aan wat de doelgroep hiervoor nodig heeft. De aanbieder kan hierop inspelen door duidelijke instructies (bijvoorbeeld middels instructie filmpjes in meerdere talen) over het gebruik en het onderhoud van het concept te leveren.

Waardeontwikkeling

Waardeontwikkeling is tijdens de gebruiksfase vaak een conjunctuur en locatie gebonden ontwikkeling. Binnen dit gegeven is de staat van het vastgoed natuurlijk een belangrijke voorwaarde voor de waarde(ontwikkeling) en de leefbaarheid. Het periodiek controleren, evalueren en indien nodig bijstellen is belangrijk om de conditie en de prestaties van het product optimaal te houden. Zeker bij concepten waar bijvoorbeeld de monitoring van de energieprestaties, zoals bij NOM-woningen, belangrijk is.

Participatie

Concepten worden ingezet vanwege hun meerwaarde ten opzichte van traditioneel bouwen. Onder meer op het punt van kwaliteit en klantgerichtheid. Evaluaties, waarin teruggekeken wordt op de overeengekomen waarde is van belang. Door de tevredenheid van gebruikers periodiek te meten wordt er meer inzicht in de verbeterpunten gekregen. Door deze met de aanbieder te delen kan het concept continu verbeterd en geoptimaliseerd worden.

Voor de evaluatie kan gebruik gemaakt worden van de **evaluatieleidraad** maar ook andere manieren van klanttevredenheidsmetingen zijn mogelijk. Het is raadzaam om dit tijdens de hele Gebruiksfase periodiek te herhalen.

Gebruik uit de Toolbox inkoopproces conceptueel bouwen document 4.2 Evaluatieleidraad

Transactieproces

Als de stappen 1 tot en met vier goed zijn doorlopen, dan vindt er tijdens het controleproces alleen de afgesproken transacties plaats. De controlemomenten vinden, indien nodig en afgesproken, conform afspraak plaats. De betalingen en turnkey oplevering vinden eveneens conform het contract plaats. Eventuele wijzigingen kunnen als gevolg van de evaluaties plaatsvinden. Wellicht dat het product beter presteert dan aanvankelijk verwacht en zijn als gevolg daarvan

minder inspecties en/of interventies in onderhoud en/of vernieuwing van onderdelen nodig. Het omgekeerde kan natuurlijk ook het geval zijn. Of dat, vanwege nieuwe eisen ten aanzien van bijvoorbeeld Duurzaamheid, veranderingen en/of optimalisaties in het product nodig zijn. Ook kan de opdrachtgever, door nieuwe of gewijzigde inzichten, het serviceniveau willen aanpassen. Als gevolg hiervan kunnen er, ten opzichte van het overeenkomen contract, wijzigingen en/ of aanvullen plaatsvinden, die vooraf niet waren voorzien.

Gebruik uit de Toolbox inkoopproces conceptueel bouwen document 4.2 Evaluatieleidraad

Projectmanagement

Zoals in stap 1, 2, 3 en 4 (**Oriënteren, Specificeren, Selecteren en Contracteren**) ook het geval was, controleren we nu weer of alles binnen de planning en het budget verloopt en of en zo ja, waar aanpassingen nodig zijn. Tot slot wordt alle informatie in het **fasedocument** gebundeld en worden de afwijkingen, ten opzichte van het eerdere fasedocumenten inzichtelijk gemaakt en indien nodig toegelicht. In het fasedocument worden ook de uitgangspunten voor de volgende fase, de Gebruik en Evaluatiefase, inzichtelijk gemaakt. Ook heeft er een evaluatie met participanten en/of belanghebbenden plaatsgevonden. Vervolgens wordt het fasedocument beoordeeld en vastgesteld.

Gebruik uit de Toolbox inkoopproces conceptueel bouwen document 3.2 Fasedocument

Overzicht Procesaspecten Controlefase

- **Effectief proces:** prestaties worden volgens contract aangetoond. De Opgave wordt opgeleverd met afgesproken garanties en documentatie over onderhoud en gebruik;
- **Efficiënt proces:** sturen m.b.v. vastgesteld CB-proces (gebruik checklists, formats en werkinstructies). Houd bij vraagbundeling contact over planning met betrokken afnemers en de conceptaanbieder. Voer de (Kwaliteits)controles uit zoals in de overeenkomst(en) is afgesproken en zorg er voor dat deze bijdragen aan het totale kwaliteitsborgingsproces (van de Conceptaanbieder).
- **Transparant proces:** Zorg er voor dat alle betrokkenen, Participanten en belanghebbenden op de hoogte zijn dat hetgeen is afgesproken ook gerealiseerd wordt. Indien er afwijkingen/ aanpassingen (nodig) zijn, informeer de betreffende Participant en/of Belanghebbende vroegtijdig om te voorkomen dat het een voldongen feit wordt.
- **Gedragen proces:** Alle betrokkenen (Intern en extern) worden, op basis van de afspraken (o.a. kwaliteit, proces en planning) op de hoogte gehouden over de voortgang en eventuele afwijkingen.
- **Leerzaam proces:** Als onderdeel van het fasebesluit wordt er met alle betrokken geëvalueerd wat er in het vervolgproces en/of in volgende transactieprocessen anders en beter kan.

Overzicht Procesaspecten Gebruik/Evaluatie fase

- **Effectief proces:** onderhoud en monitoring volgens contract;
- **Efficiënt proces:** overdracht project, instructie/begeleiding bewoner gebruik woning
- **Transparant proces:** verwerken besluitvorming controlefase en afronding Opgave bij overgang naar evaluatie- en gebruiksfase
- **Gedragen proces:** Indien in de eerdere fasen is afgesproken, om de participatie tijdens de gebruiksfase voort te zetten, deze als onderdeel van de evaluatiemomenten opnemen.
- **Leerzaam proces:** Als onderdeel van het evaluatieproces wordt er met alle betrokken besproken wat er in het afgenomen concept anders en/of beter kan.