

# Klantmonitor CROW

-  
Rapportage



Utrecht, december 2014  
Labyrinth Onderzoek & Advies



**labyrinth** onderzoek & advies

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van CROW



© Copyright 2014, Labyrinth Onderzoek & Advies  
Archimedeslaan 16  
3584 BA Utrecht

T: 030 2627191  
E: [info@labyrinthonderzoek.nl](mailto:info@labyrinthonderzoek.nl)  
W: <http://www.labyrinthonderzoek.nl>

Alle rechten voorbehouden

Niets uit deze uitgave mag - door iemand anders dan de opdrachtgever - worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

# Inhoudsopgave

---

<b>1. INLEIDING</b>	<b>4</b>
1.1. DOELSTELLING ONDERZOEK .....	4
1.2. OPBOUW RAPPORTAGE .....	4
<b>2. METHODE</b>	<b>6</b>
2.1. OPZET: VRAGENLIJST .....	6
2.2. RESPONS EN REPRESENTATIVITEIT .....	6
<b>3. RESULTATEN</b>	<b>7</b>
3.1. GEBRUIK CONTRACTVORMEN EN AANBESTEDINGSPROCEDURES.....	7
3.2. FACTOREN DIE LEIDEN TOT DE KEUZE VOOR SAMENWERKINGS- C.Q. CONTRACTVORM .....	12
3.3. BEOORDELING RAW EN GEÏNTEGREERDE CONTRACTEN.....	14
3.4. BEHOEFTE AAN ONDERSTEUNING, PRODUCTEN EN DIENSTEN.....	16

---

# 1. Inleiding

---

## 1.1. Doelstelling onderzoek

CROW is een onafhankelijke kennisorganisatie zonder winstoogmerk die investeert in kennis voor nu en in de toekomst. CROW streeft naar de beste oplossingen voor vraagstukken van beleid tot en met beheer in infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer. Bovendien is CROW expert op het gebied van aanbesteden en contracteren. In samenwerking met de praktijk zorgt CROW voor verbeteringen en vernieuwingen die ertoe doen in het dagelijks werk van professionals. Binnen CROW bestond de vraag om op een gestructureerde manier de ontwikkelingen in de sector in kaart te kunnen brengen. Daarom besloot CROW tot het opzetten van een klantmonitor. Deze klantmonitor is uitgevoerd door Labyrinth Onderzoek & Advies. De klantmonitor heeft onderstaande doelstellingen:

- ⊙ Inzicht verschaffen in ontwikkelingen en trends ten aanzien van samenwerkings- en contractvormen in de Grond-, Wegen- en Waterbouw (GWW)-sector.
- ⊙ Inzicht verschaffen in de behoeften bij aanbesteden en contracteren van de GWW-sector, gedifferentieerd naar verschillende segmenten.
- ⊙ Zodoende CROW de mogelijkheid bieden om de sector beter te kunnen ondersteunen bij het primair werkproces.

In dit rapport worden de resultaten van de klantmonitor besproken.

## 1.2. Opbouw rapportage

Na deze inleiding wordt in het volgende hoofdstuk de gehanteerde methodiek behandeld. Hierin wordt de totstandkoming en inhoud van de vragenlijst beschreven, de methode van benadering van de respondenten, de respons en hoe deze verdeeld is over verschillende segmenten. Daarna worden in hoofdstuk 3 de resultaten van de enquête behandeld. Deze resultaten zijn uitgesplitst naar de primaire doelgroepen CROW, te weten:

- ⊙ Kleine gemeenten (minder dan 20.000 inwoners)
- ⊙ Middelgrote gemeenten (tussen de 20.000 en 100.000 inwoners)
- ⊙ Grote gemeenten (meer dan 100.000 inwoners)
- ⊙ Provincies
- ⊙ Waterschappen

De rapportage staat stil bij de belangrijkste uitkomsten en verschillen tussen deze doelgroepen. In de rechte tellingen zijn ook de andere organisaties zoals zelfstandig ingenieurs- / adviesbureaus en aannemers meegenomen, waarbij, indien relevant, de resultaten voor de groep aannemers ook zijn uitgesplitst. Er wordt – indien significant en relevant – een onderscheid gemaakt tussen opdrachtgevers en opdrachtnemers (aannemers) en tussen respondenten met en respondenten zonder ervaring met werken met geïntegreerde contracten en tot slot tussen grote en middelgrote/kleine bedrijven.

#### Leeswijzer

- ⊙ Door afrondingsverschillen kan het voorkomen dat totalen niet precies op 100% uitkomen.
- ⊙ **n** = Het aantal respondenten dat de vraag heeft beantwoord, dit kan per vraag verschillen.
- ⊙ **Chi<sup>2</sup>** = maatstaf of er een statistisch verband is tussen twee categoriale variabelen. Vuistregel is dat er sprake is van een significant verband als  $\text{Chi}^2 < 0,05$ .
- ⊙ **Cramér's V** = maatstaf voor de sterkte van een verband tussen twee categoriale variabelen. Als Cramér's V = 0 dan is er geen samenhang (onafhankelijkheid). Als Cramér's V = 1 dan is er volledige samenhang.

## 2. Methode

### 2.1. Opzet: vragenlijst

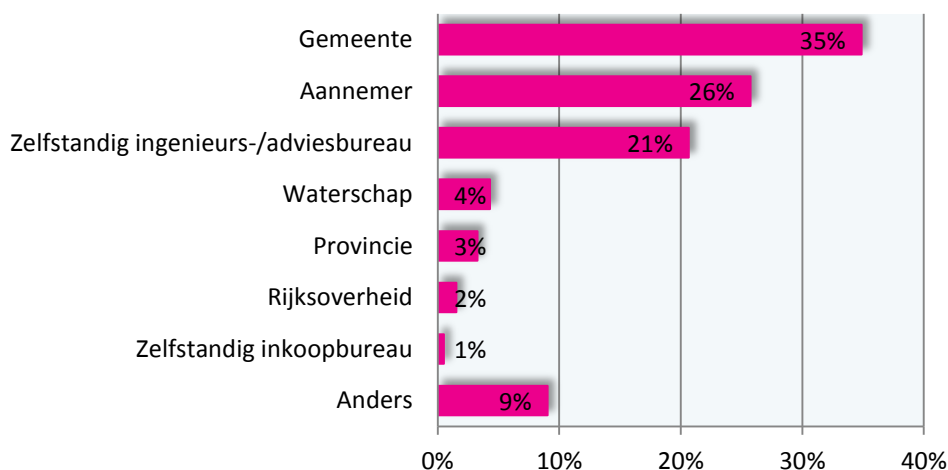
Het onderzoek is uitgevoerd middels een online vragenlijst. De vragenlijst van de klantmonitor gaat in op een aantal kernonderwerpen:

- ⊙ Profiel organisaties
- ⊙ Profiel respondent
- ⊙ Gebruik contractvormen, aanbestedingsprocedures en onderdelen van contractvormen
- ⊙ Factoren die leiden tot de keuze voor samenwerkings- c.q. contractvorm
- ⊙ Beoordeling RAW en geïntegreerde contracten

### 2.2. Respons en representativiteit

De online vragenlijst is breed uitgezet in de doelgroep. 1165 respondenten hebben de vragenlijst geheel of gedeeltelijk ingevuld – waarvan 775 geheel – wat neerkomt op een bruto respons van 6% en een netto respons van 8% (exclusief harde<sup>1</sup> en zachte bounces<sup>2</sup>). De achtergrondkenmerken van de respondenten geven een zeer goede indicatie dat de respons representatief is voor de doelgroepen van CROW. Zo is er een mooie verdeling tussen de verschillende typen organisaties, waarbij de meerderheid wordt gevormd door gemeenten (35%) en aannemers (26%) (zie figuur hieronder).

**Figuur 1: Bij wat voor organisatie bent u werkzaam?**  
(n = 1161)



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2014

<sup>1</sup> Harde bounce = na versturen van de uitnodiging om de vragenlijst in te vullen is een door de mailserver gegenereerde mail ontvangen dat bezorging van de uitnodiging niet mogelijk is.

<sup>2</sup> Zachte bounce = na versturen van de uitnodiging om de vragenlijst in te vullen is een automatisch antwoord ontvangen dat de mail op moment van verzenden niet gelezen wordt (bijvoorbeeld vanwege vakantie of verlof).

## 3. Resultaten

---

In de volgende paragrafen worden de resultaten van de enquête in vier onderdelen behandeld:

- ⊙ Gebruik van verschillende contractvormen en aanbestedingsprocedures en betrokkenheid bij de verschillende activiteiten die hiermee samenhangen.
- ⊙ De verschillende factoren die van invloed zijn op de keuze voor bepaalde samenwerkings- en contractvormen.
- ⊙ Beoordeling van RAW resp. geïntegreerde contracten.
- ⊙ Behoeftte aan ondersteuning, producten en diensten bij aanbesteden en contracteren.

### 3.1. Gebruik contractvormen en aanbestedingsprocedures

De respondenten is een aantal vragen gesteld over het gebruik van verschillende contractvormen en aanbestedingsprocedures.

#### *Contractvormen binnen de organisatie*

Allereerst is de respondenten gevraagd hoe groot het aandeel projecten met de twee belangrijkste contractvormen – RAW onder UAV (traditioneel) en geïntegreerd (UAV-gc) – is binnen hun organisatie en hoe dit de afgelopen 3 jaar is veranderd. Het merendeel (67%) van de respondenten geeft aan dat bij meer dan de helft van de projecten RAW onder UAV wordt gebruikt. Slechts 11% geeft aan dat bij het merendeel van de projecten een geïntegreerd contract wordt gebruikt. Daarnaast is er een significant verband tussen het gebruik van de twee contractvormen en de belangrijkste doelgroepen. Alhoewel bij alle doelgroepen de nadruk (nog steeds) op RAW ligt, is deze nadruk bij provincies minder groot dan bij de andere doelgroepen.

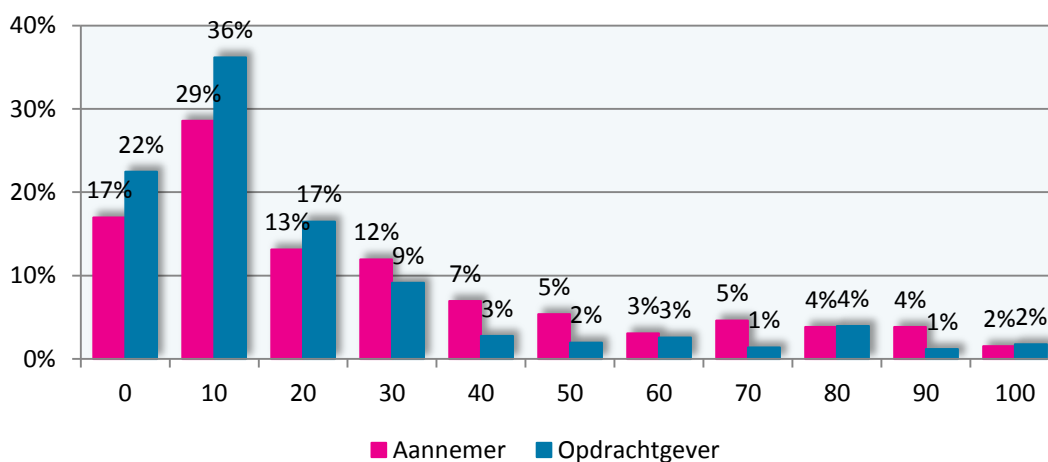
Als er een onderscheid gemaakt wordt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer (aannemer), dan valt op dat opdrachtnemers vaker met geïntegreerde contractvormen zeggen te werken dan opdrachtgevers (zie figuur 2):

- ⊙ 75% van de opdrachtgevers werkt in een organisatie waar voor 0% tot 20% van de projecten de geïntegreerde contractvorm wordt gebruikt
- ⊙ 59% van de aannemers werkt in een organisatie waar voor 0% tot 20% van de projecten de geïntegreerde contractvorm wordt gebruikt
- ⊙ 7% van de opdrachtgevers werkt in een organisatie waar voor 80% - 100% van de projecten de geïntegreerde contractvorm wordt gebruikt
- ⊙ 10% van de aannemers werkt in een organisatie waar voor 80% - 100% van de projecten de geïntegreerde contractvorm wordt gebruikt

Opdrachtgevers werken dan weer vaker dan opdrachtnemers met de contractvorm RAW:

- ⊙ 80% van de opdrachtgevers werkt in een organisatie waar voor 80% - 100% van de projecten RAW onder UAV wordt gebruikt
- ⊙ 25% van de aannemers werkt in een organisatie waar voor 80% - 100% van de projecten RAW onder UAV wordt gebruikt

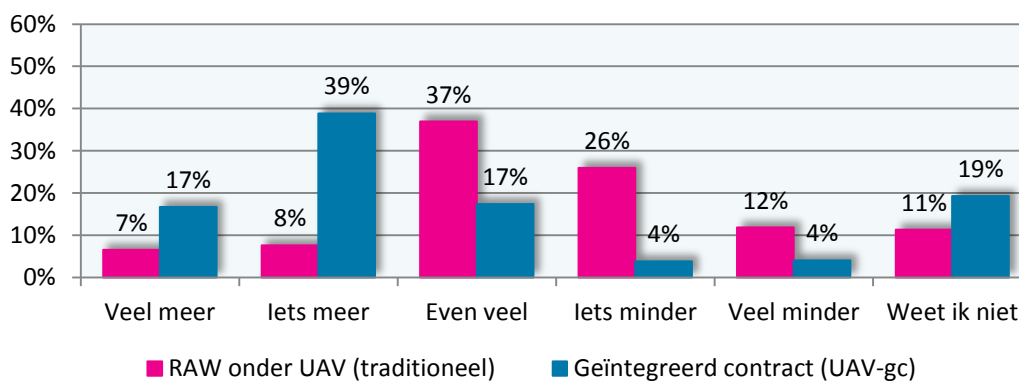
**Figuur 2: Wat is het aandeel van projecten met onderstaande contractvormen in het totaal aantal projecten in uw organisatie? – Geïntegreerd contract (UAV-gc) - Uitsplitsing aannemer / opdrachtgever**  
 (n = 762 – Chi<sup>2</sup> = 0,000 – Cramér's V = 0,213)



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2014

De verhouding tussen RAW en GC is aan het verschuiven. Zo geeft 56% van de respondenten aan dat geïntegreerde contracten op dit moment meer worden gebruikt dan drie jaar geleden (zie figuur 3). Indien wordt uitgesplitst op de primaire doelgroepen, dan geldt dit inderdaad voor alle doelgroepen, behalve voor kleine gemeenten: bij kleine gemeenten wordt juist de contractvorm RAW (veel) meer gebruikt dan 3 jaar geleden. Van de organisaties met meer dan 100 werknemers zegt 60% dat geïntegreerde contracten veel of iets meer worden gebruikt dan 3 jaar geleden terwijl dit bij organisaties met minder dan 100 werknemers net niet de helft (48%) is.

**Figuur 3: Worden onderstaande contractvormen op dit moment binnen uw organisatie meer of minder gebruikt dan 3 jaar geleden?**  
 (n = 1007)



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2014



### Aanbestedingsprocedures binnen de organisatie

De opdrachtgevers is ook gevraagd hoe vaak hun organisatie gebruik maakt van verschillende aanbestedingsprocedures. Hierbij zijn er drie procedures die regelmatig (minimaal 1 keer per jaar) gebruikt worden, te weten directe gunning, meervoudig onderhands en een openbare procedure. Een niet-openbare procedure en een prestatie-inkoop worden minder gebruikt. De frequentie van het gebruik van de meeste van deze procedures hangt significant samen met het type opdrachtgever. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de meest gebruikte aanbestedingsprocedures per doelgroep, en geeft tevens aan hoe hoeveel procent van de organisaties ‘maandelijks’ of ‘een paar keer per jaar’ met deze aanbestedingsvorm werkt.

Tabel: Welke aanbestedingsprocedure gebruikt u het vaakst?			
Organisatie	1	2	3
<b>Kleine gemeenten (&lt;20.000)</b>	Meervoudig onderhands 98%*	Directe gunning (‘enkelvoudig onderhands’) 87%	Openbare procedure 61%
<b>Middelgrote gemeenten (20.000 – 100.000)</b>	Meervoudig onderhands 98%	Directe gunning (‘enkelvoudig onderhands’) 87%	Openbare procedure 69%
<b>Grote gemeenten (&gt;100.000)</b>	Meervoudig onderhands 96%	Openbare procedure 93%	Directe gunning (‘enkelvoudig onderhands’) 92%
<b>Provincies</b>	Openbare procedure 100%	Meervoudig onderhands 91%	Directe gunning (‘enkelvoudig onderhands’) 82%
<b>Waterschappen</b>	Meervoudig onderhands 98%	Openbare procedure 94%	Directe gunning (‘enkelvoudig onderhands’) 91%
<b>Zelfstandig ingenieurs/ adviesbureaus</b>	Meervoudig onderhands 43%	Openbare procedure 38%	Niet-openbare procedure 32%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2014

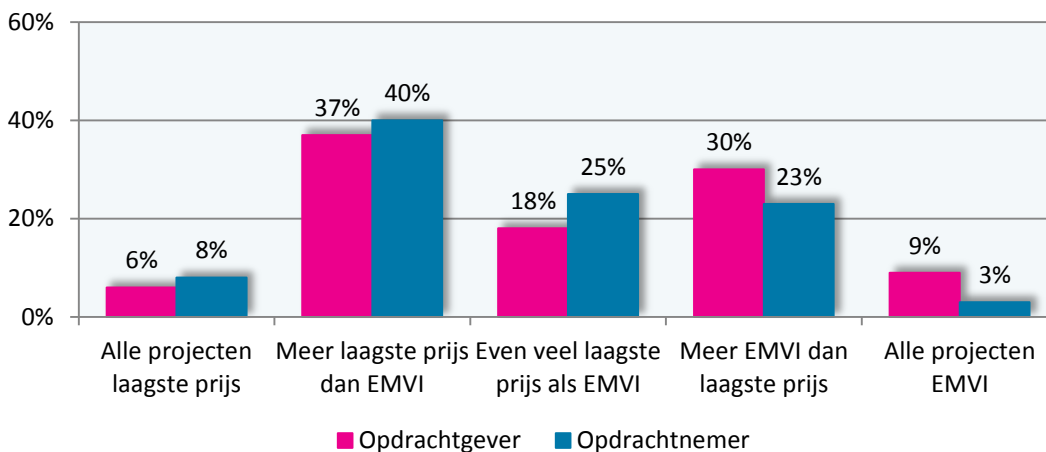
\*De percentages geven aan hoeveel procent van de organisaties ‘maandelijks’ of ‘een paar keer per jaar’ met deze aanbestedingsvorm werkt. Voorbeeld: van de respondenten werkzaam bij kleine gemeenten zegt 98% dat hun organisatie maandelijks of een paar keer per jaar gebruik maakt van de aanbestedingsprocedure ‘meervoudig onderhands’.

Niet-openbare procedures en prestatie-inkoop worden voornamelijk door grote gemeenten, provincies, waterschappen en zelfstandig ingenieurs- / adviesbureaus gebruikt. Een aantal opdrachtgevers gaf daarnaast aan gebruik te maken van onder andere een concurrentie gerichte dialoog en Europese procedures.

### EMVI

Voor wat betreft het gebruik van EMVI is het zo dat de verhouding tussen “gunnen op EMVI” en “gunnen op laagste prijs” bij opdrachtgevers redelijk in balans is, waarbij “meer laagste prijs dan EMVI” net iets vaker voorkomt dan ‘meer EMVI dan laagste prijs’. Bij opdrachtnemers ligt de nadruk sterker op “gunnen op laagste prijs” (zie figuur 4).

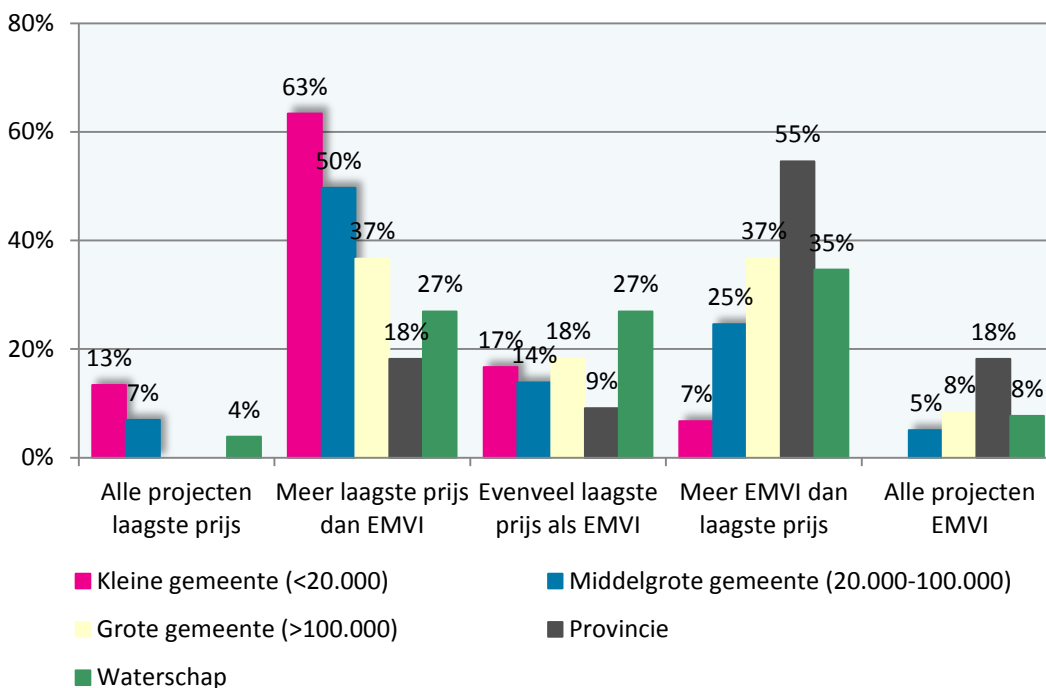
**Figuur 4: Hoe is de verhouding tussen “gunnen op EMVI” en “gunnen op laagste prijs” in uw organisatie? (n=305)**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2014

Deze verhouding hangt bij opdrachtgevers significant samen met het type opdrachtgever, waarbij de nadruk bij kleinere opdrachtgevers helt naar “gunning op laagste prijs” en de nadruk bij grotere opdrachtgevers helt naar “gunning op EMVI” (zie figuur 5).

**Figuur 5: Hoe is de verhouding tussen “gunnen op EMVI” en “gunnen op laagste prijs” in uw organisatie? (n = 303 – Chi<sup>2</sup> = 0,000 – Cramér’s V = 0,205)**

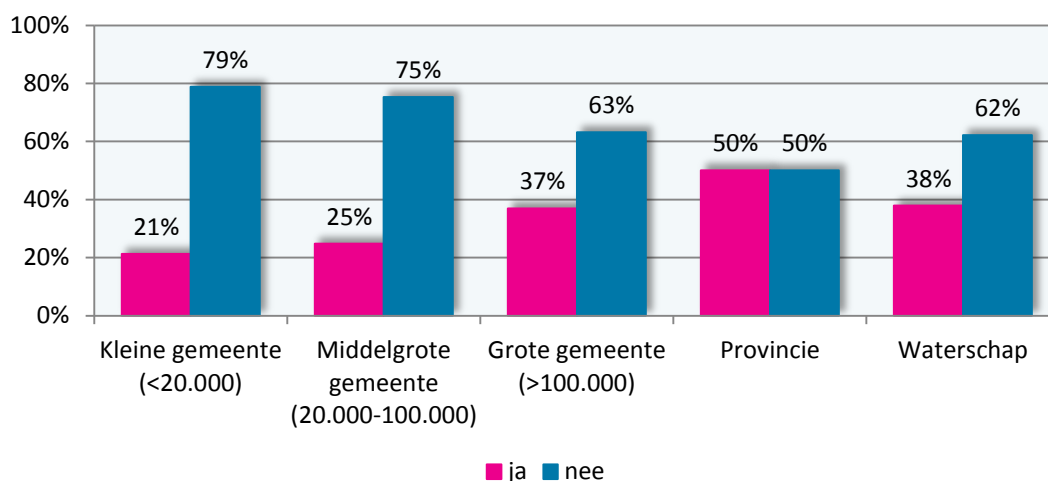


Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2014

### Hybride contracten

Vervolgens is een reeks vragen gesteld over (de toepassing van) specifieke contractvormen. Allereerst is de respondenten gevraagd of ze bekend zijn met de term "hybride contract". Ruim 30% (32%) van de respondenten is hiermee bekend. Dit percentage hangt significant samen met de verschillende typen opdrachtgevers, en is bij provincies (50%) en in mindere mate waterschappen (38%) en grote gemeenten (37%) het meest bekend (zie figuur 6) Van de aannemers is 28% bekend met de term hybride contract en van de respondenten werkzaam bij een zelfstandig ingenieurs-/adviesbureau is 41% bekend met de term. Op de vraag of men RAW-teksten zou willen toepassen in contracten onder UAV-gc antwoordt meer dan de helft van de respondenten (overwegend) positief.

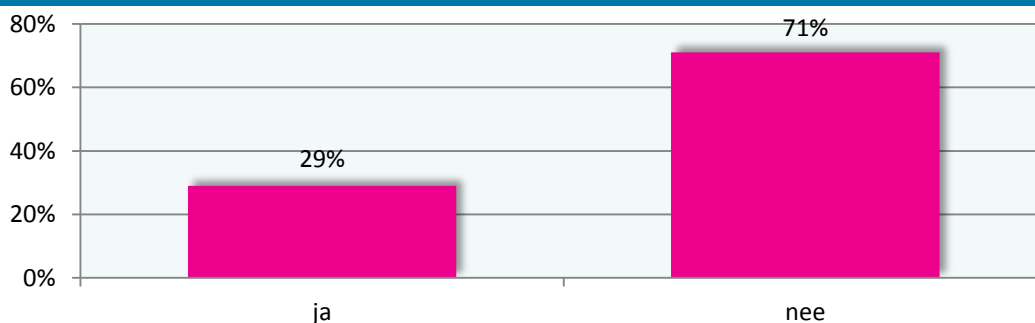
**Figuur 6: Bent u bekend met de term 'hybride contract'? – opdrachtgevers (n=380)**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2014

Op de vraag of men persoonlijk ervaring heeft met de toepassing van RAW-systematiek onder UAV-gc antwoordt eveneens krap een derde van de respondenten (29%) positief (zie figuur 7), waarbij de meerderheid aangeeft dit in de komende 2 jaar vaker te gaan doen. Iets meer respondenten hebben ervaring met RAW zonder nauwlettend toezicht en met het overdragen van ontwerpverantwoordelijkheid naar de opdrachtnemer bij een RAW/UAV-contract (38% resp. 44%). Een overgrote meerderheid van de respondenten (71%) wil bij een geïntegreerd contract toezicht blijven houden op de werkzaamheden.

**Figuur 7: Heeft u persoonlijk ervaring opgedaan met de toepassing van RAW-systematiek onder UAV-gc? (n=948)**

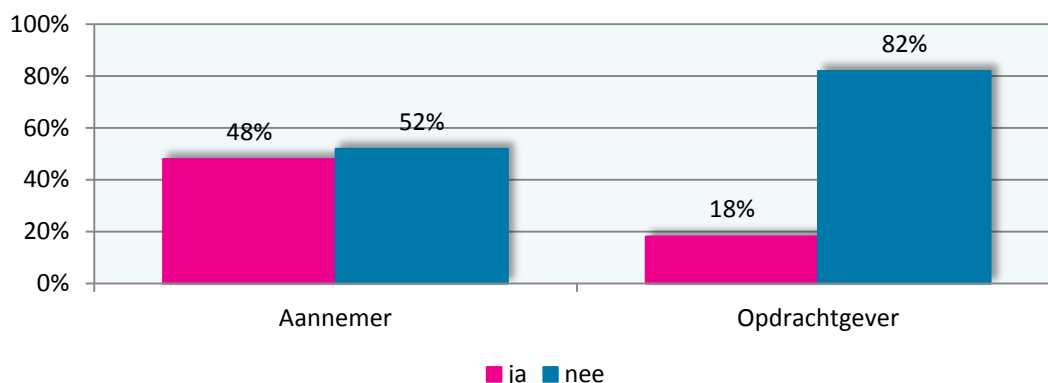


Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2014

Als aannemers worden vergeleken met opdrachtgevers, valt op dat aannemers in 48% van de gevallen ervaring hebben met de toepassing van RAW-systematiek onder UAV-gc, ten opzichte van

18% van de opdrachtgevers (zie figuur 8). Aannemers zeggen relatief vaker ervaring met RAW zonder nauwlettend toezicht te hebben, in vergelijking met opdrachtgevers (53% cq. 31%). Daarnaast hebben organisaties met minder dan 100 werknemers meer ervaring met RAW zonder nauwlettend toezicht dan organisaties met > 100 medewerkers (44% versus 34%). Tot slot hebben zelfstandig ingenieurs- / adviesbureaus in 56% van de gevallen ervaring met het overdragen van ontwerpverantwoordelijkheid naar de opdrachtnemer bij een RAW/UAV contract. Dat is 8% meer dan de gemiddelde respondent in dit onderzoek aangeeft.

**Figuur 8: Heeft u persoonlijk ervaring opgedaan met de toepassing van RAW-systematiek onder UAV-gc? (n=745)**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2014

### 3.2. Factoren die leiden tot de keuze voor samenwerkings- c.q. contractvorm

De opdrachtgevers is een aantal factoren voorgelegd met daarbij de vraag hoeveel invloed deze hebben op de keuze van de samenwerkings- c.q. contractvorm, namelijk:

- De complexiteit van het project
- De risico's dat het project met zich meebrengt
- Het type project
- De technische kennis die uw organisatie in huis heeft m.b.t. het specifieke project
- De omvang van het specifieke project
- Het beleid dat door uw eigen organisatie is opgesteld
- De ervaring die u in het verleden heeft gehad met soortgelijke projecten
- Het aantal partijen dat in aanmerking komt voor de opdracht

Bij op één na ('het aantal partijen dat in aanmerking komt voor de opdracht') alle genoemde factoren geeft meer dan de helft van de respondenten aan dat de factor veel van invloed is. Er is alleen sprake van een significant verband met het type opdrachtgevers bij de factoren 'het aantal partijen dat in aanmerking komt voor de opdracht' en 'de ervaring die u in het verleden heeft gehad met soortgelijke projecten', waarbij de invloed bij kleine en middelgrote gemeenten en bij de tweede ook waterschappen groter is.

Daarnaast is ook een aantal factoren voorgelegd met daarbij de vraag hoeveel invloed deze hebben bij de keuze voor de RAW-systematiek bij het opstellen van een overeenkomst. Een aantal factoren is hierbij bovengemiddeld van invloed, te weten:

- Invloed hebben op het uiteindelijke resultaat
- Technische risico's beperken

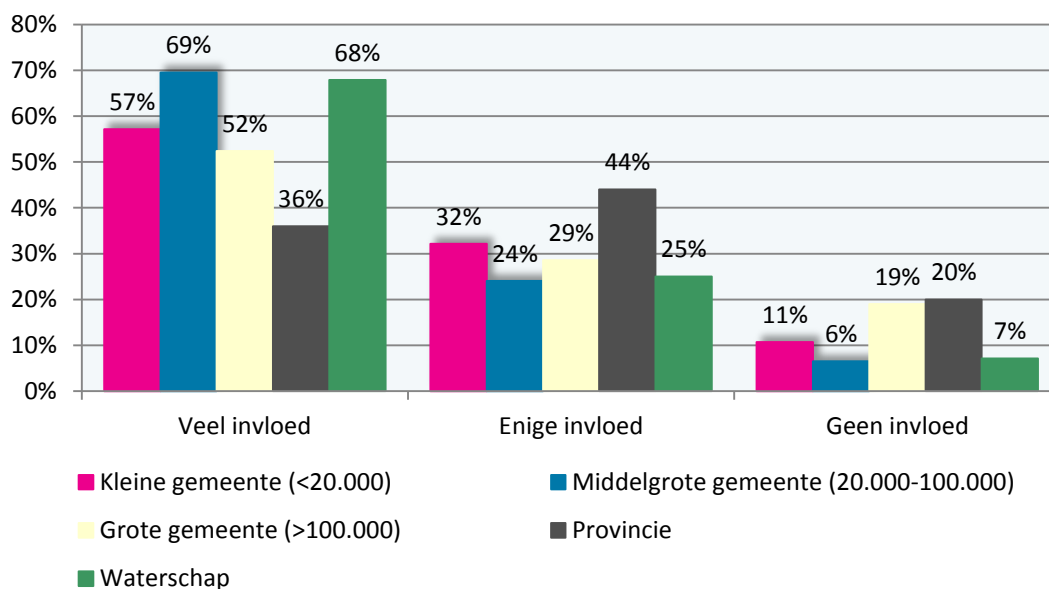
- ⊙ Capaciteit en kwaliteit eigen organisatie

Een aantal andere factoren is juist benedengemiddeld van invloed:

- ⊙ Toepassing van duurzaamheidscriteria
- ⊙ Verschuiven aansprakelijkheid
- ⊙ Toepassing van EMVI
- ⊙ Procedures voor acceptatie en toetsing

De factor “invloed hebben op het uiteindelijke resultaat”, die over de gehele groep het meest van invloed is, hangt significant samen met het type opdrachtgever, waarbij de invloed voornamelijk bij provincies en in mindere mate grote gemeenten kleiner is, zie figuur 9.

**Figuur 9: Hoeveel invloed hebben de volgende factoren voor u persoonlijk bij de keuze voor de RAW-systematiek bij het opstellen van een overeenkomst? – Invloed op het uiteindelijke resultaat (n = 298 – Chi<sup>2</sup> = 0,023 – Cramér's V = 0,173)**

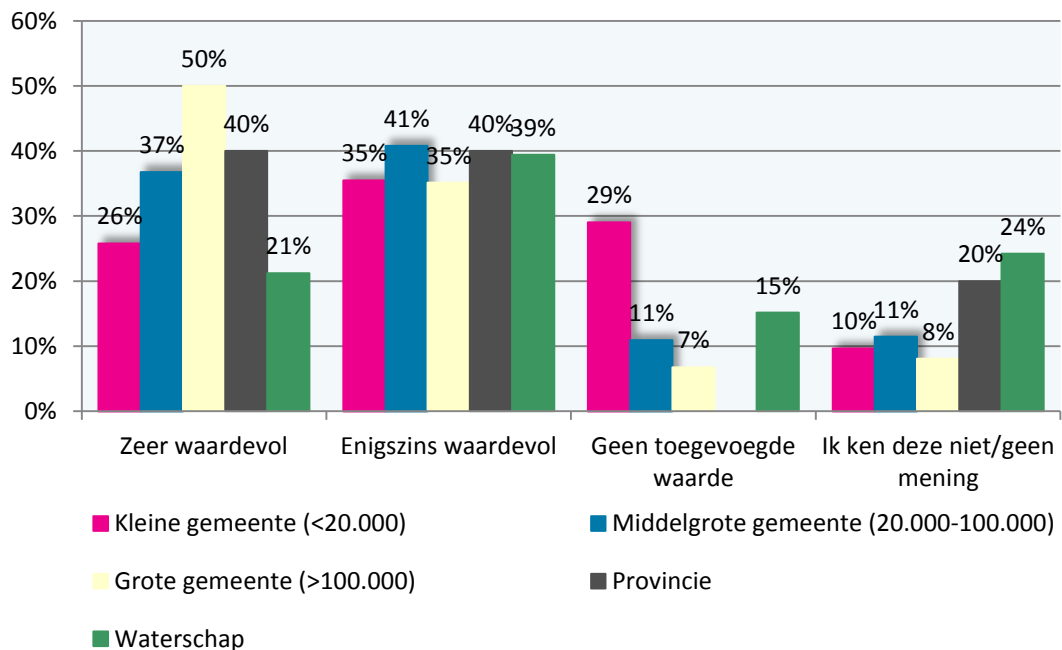


Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2014

### 3.3. Beoordeling RAW en geïntegreerde contracten

Zoals in paragraaf 3.1. beschreven, is er over het algemeen in de gehele sector in de afgelopen drie jaar sprake van een groter wordend aandeel werken met geïntegreerde contracten ten opzichte van werken met RAW. Omdat bepaalde aspecten van RAW door een groot deel van de sector worden gewaardeerd, is aan de opdrachtgevers gevraagd welke mogelijkheden van RAW men waardevol vindt. Voor zowel het toepassen van EMVI bij de aanbesteding van een RAW-bestek, als een overeenkomst met open posten (OMOP) geldt dat meer dan een derde (34% resp. 35%) van de opdrachtgevers deze aspecten zeer waardevol vindt, en ongeveer drie kwart (78% resp. 72%) van de gesproken opdrachtgevers vindt deze aspecten zeer of enigszins waardevol. Voor een aantal aspecten geldt dat er een significant verband is met het type opdrachtgever. Zo worden beeldbestekken en de toepassing van EMVI bij aanbesteding van een RAW-bestek door relatief veel respondenten werkzaam voor de provincie gewaardeerd en zien relatief veel respondenten werkzaam voor provincies en waterschappen de toegevoegde waarde van OMOP's (zie figuur 10).

**Figuur 10: Welke mogelijkheden van RAW vindt u waardevol? – Overeenkomst met open posten (OMOP)**  
 (n = 337 – Chi<sup>2</sup> = 0,008 – Cramér's V = 0,163)

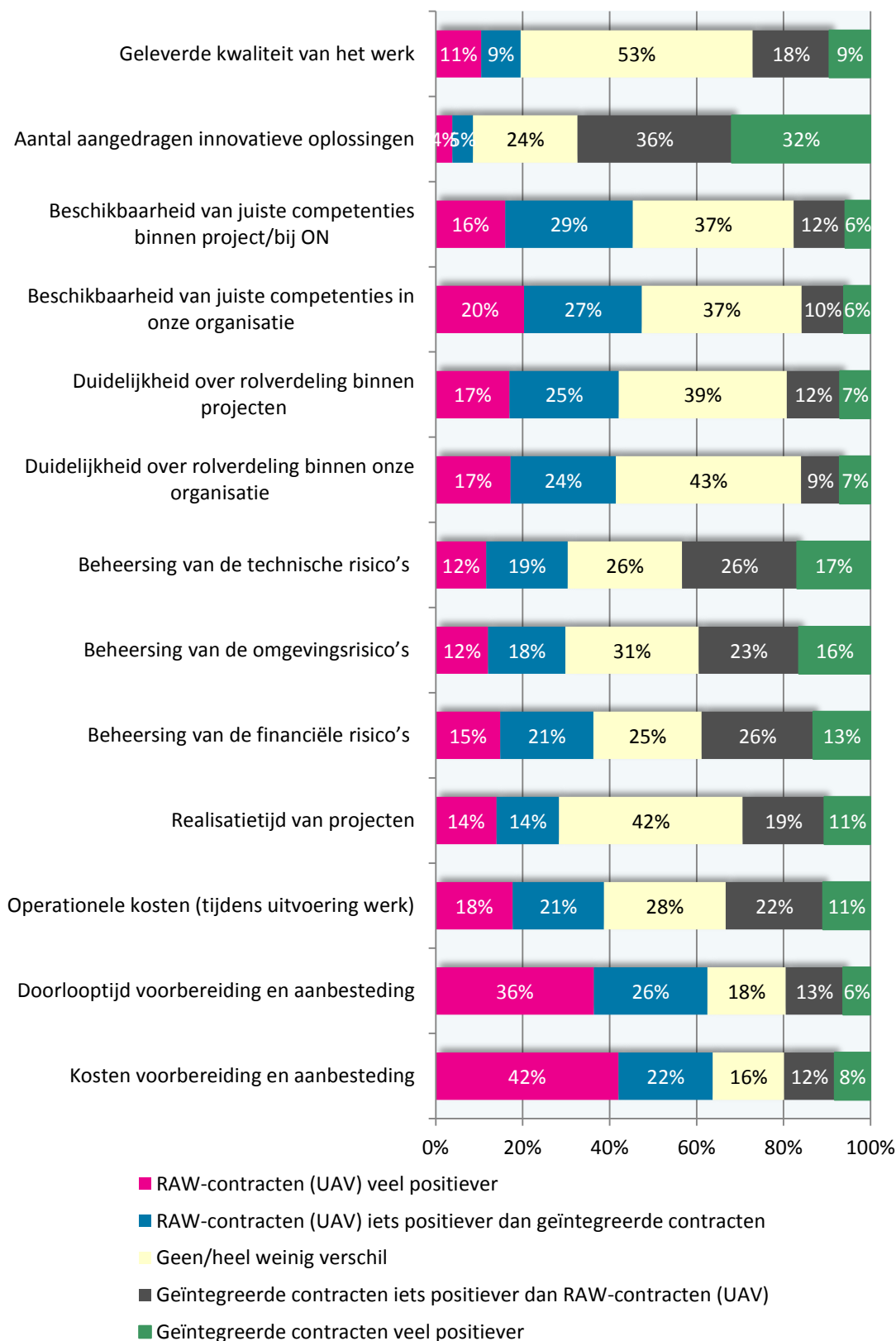


Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2014

#### Vergelijking RAW en geïntegreerde contracten

Vervolgens is de respondenten gevraagd om hun ervaringen met RAW en geïntegreerde contracten met elkaar te vergelijken en aan te geven hoe de beide vormen scoren op bepaalde eigenschappen. In figuur 11 op de volgende pagina zijn vrij grote verschillen te zien tussen de verschillende eigenschappen. Zo vindt men RAW een stuk positiever op het gebied van doorlooptijd en kosten van de voorbereiding en aanbesteding en scoren geïntegreerde contracten positiever op het aantal aangedragen innovatieve oplossingen. Ook op het gebied van aanwezigheid van de juiste competenties en duidelijkheid over rolverdeling scoort RAW positiever.

**Figuur 11: Kunt u uw ervaringen met RAW-contracten (UAV) en geïntegreerde contracten (UAV-gc) met elkaar vergelijken en aangeven hoe deze samenwerkingsvormen scoren op de onderstaande eigenschappen? (n = 535)**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2014

Voor een aantal eigenschappen geldt dat het type opdrachtgever significant verband houdt met hoe de twee samenwerkingsvormen scoren op deze eigenschappen. Dit zijn beheersing van omgevingsrisico's en beheersing van technische risico's. Voor alle twee geldt dat RAW-contracten bij respondenten werkzaam voor kleine gemeenten op dit gebied relatief slechter scoren. Respondenten werkzaam voor grote gemeente vinden werken met geïntegreerde contract op het gebied van beheersing van technische risico's daarentegen relatief positief. Voor de overige eigenschappen is er geen sprake van een significant verband met het primaire doelgroepen.

Als de antwoorden van alle respondenten worden vergeleken met de antwoorden die de aannemers gegeven hebben, valt op dat aannemers positiever dan gemiddeld zijn over geïntegreerde contracten als het gaat om de geleverde kwaliteit en het aantal aangedragen innovatieve oplossingen. Wat betreft operationele kosten, doorlooptijd voorbereiding & aanbesteding en kosten voorbereiding & aanbesteding geven aannemers relatief vaker dan de gemiddelde respondent aan dat RAW-contracten hier positiever op scoren. Zelfstandig ingenieurs- / adviesbureaus daarentegen, zijn in vergelijking met de andere organisaties toch iets positiever over gebruik van geïntegreerde contracten m.b.t. doorlooptijd en kosten voorbereiding en aanbesteding (ook deze groep, echter, geeft over het algemeen de voorkeur aan de RAW-contracten m.b.t. deze aspecten).

De vergelijkingsvraag is daarnaast uitgesplitst tussen respondenten die veel ervaring hebben met werken met geïntegreerde contracten en respondenten met weinig/geen ervaring. Respondenten die veel ervaring hebben met geïntegreerde contracten zijn op de verschillende eigenschappen iets vaker positiever over geïntegreerde contracten dan respondenten met weinig/geen ervaring. Bij enkele vragen leidt meer ervaring met geïntegreerde contracten er juist toe dat RAW-contracten relatief vaker positief beoordeeld worden. Dat geldt voor 'doorlooptijd voorbereiding en aanbesteding', 'duidelijkheid over rolverdeling binnen organisatie en projecten' en 'beschikbaarheid van juiste competenties binnen de organisatie'. Binnen de respondenten met ervaring zijn opdrachtnemers er verdeeld over of bij de eigenschap 'beheersing financiële risico's' RAW-contracten of geïntegreerde contracten beter werken terwijl opdrachtgevers duidelijk vaker de voorkeur geven aan geïntegreerde contracten m.b.t. de beheersing van financiële risico's.

### **3.4. Behoeftte aan ondersteuning, producten en diensten**

Om de producten en diensten van CROW zo goed mogelijk aan te laten sluiten op de wensen van de sector, is de respondenten gevraagd in hoeverre ze behoefte hebben aan bepaalde vormen van ondersteuning.

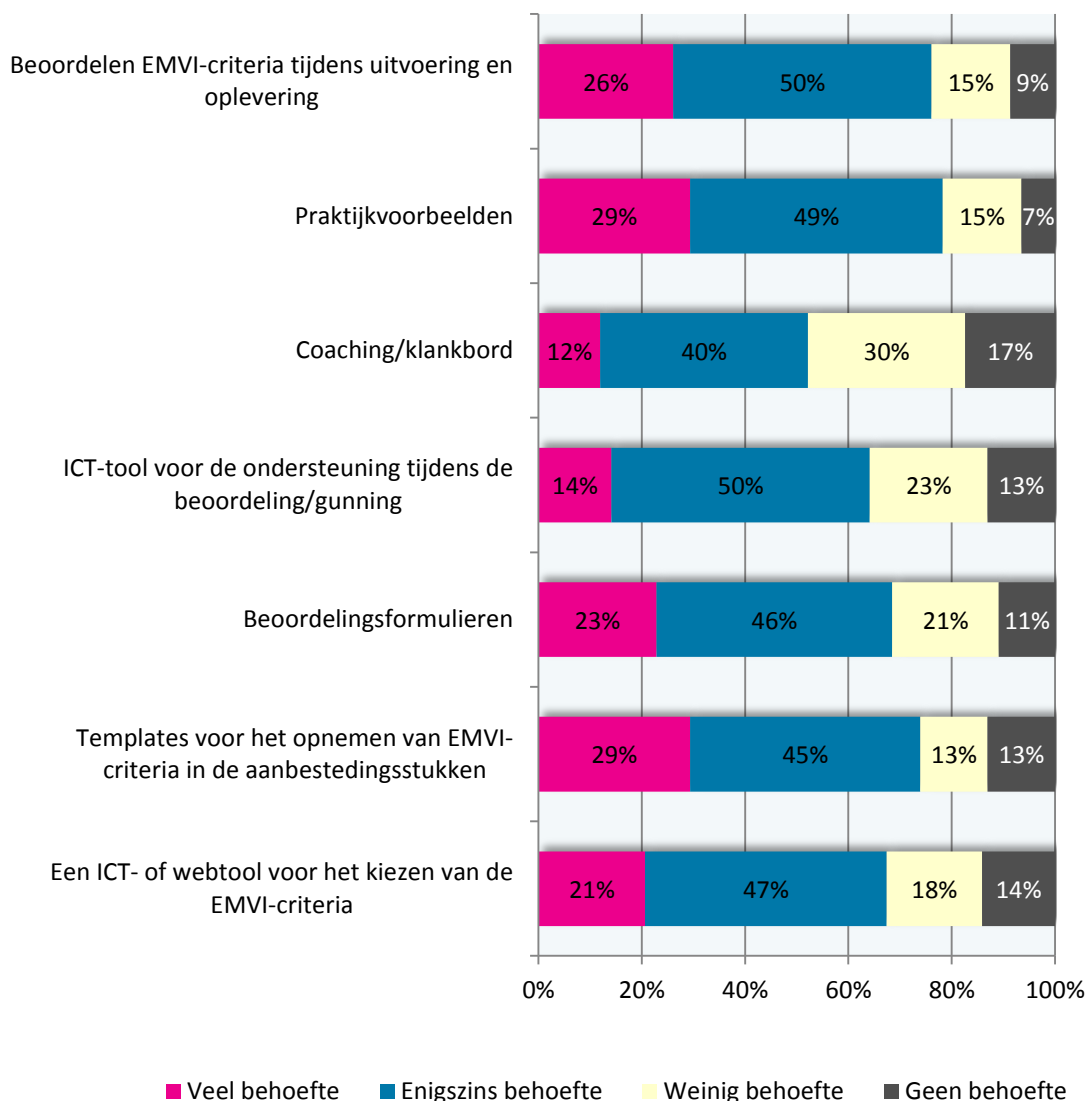
Allereerst is de opdrachtgevers gevraagd in hoeverre ze behoefte hebben aan een aantal vormen van ondersteuning bij het opstellen van aanbestedingsstukken. Uit de antwoorden blijkt dat de respondenten het meeste behoefte hebben aan een checklist voor controle van de compleetheid.

#### *Ondersteuning bij toepassen van EMVI*

De opdrachtgevers is ook een aantal vormen van ondersteuning bij het toepassen van EMVI voorgelegd met daarbij de vraag in hoeverre men hier behoefte aan heeft, zie figuur 12.



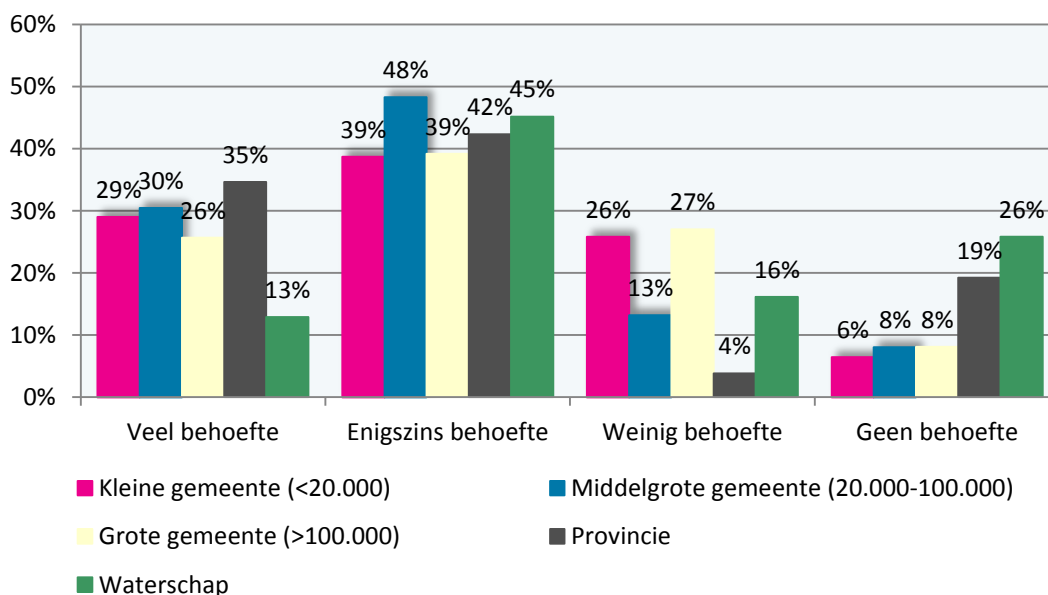
Figuur 12: Hieronder wordt een aantal vormen van ondersteuning voor het toepassen van EMVI genoemd. Wilt u bij elk van deze vormen aangeven in hoeverre u hier persoonlijk behoefte aan hebt? – opdrachtgevers (n = 471)



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2014

Bij één vorm is er hierbij sprake van een significant verband met het type opdrachtgever, namelijk beoordelingsformulieren. Hiervoor geldt dat respondenten werkzaam bij provincies en waterschappen hier significant minder behoefte aan hebben vergeleken met de drie andere primaire doelgroepen. Daarentegen zijn provincies ook de opdrachtgevers die juist relatief gezien het vaakst aangeven veel behoefte te hebben aan ondersteuning middels beoordelingsformulieren (zie figuur 13).

Figuur 13: Hieronder wordt een aantal vormen van ondersteuning voor het toepassen van EMVI genoemd. Wilt u bij elk van deze vormen aangeven in hoeverre u hier persoonlijk behoefte aan hebt? – Beoordelingsformulieren  
 (n = 344 – Chi<sup>2</sup> = 0,013 – Cramér's V = 0,159)



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2014

### Ondersteuning bij werken met geïntegreerde contracten

#### Ondersteuning bij algemene activiteiten

Voor het werken met geïntegreerde contracten is gevraagd bij welke activiteiten de respondenten (opdrachtgevers en opdrachtnemers) ondersteuning behoeven. Dat is gevraagd voor onderstaande activiteiten:

Activiteiten bij het werken met geïntegreerde contracten
Opstellen basisovereenkomst en annexen
Opstellen vraagspecificatie
Toepassen Total cost of ownership
Toepassing past performance tijdens aanbesteding
Risicomanagement bouwtechnisch
Risicomanagement omgevingsfactoren
Contractmanagement
Kwaliteitsmanagement tijdens uitvoering
Prestatiemeting tijdens uitvoering
Toetsing en acceptatie

Er zijn geen grote verschillen tussen de mate van behoefte aan ondersteuning bij de verschillende activiteiten. Voor alle activiteiten geldt dat ongeveer 40% van de respondenten hier behoefte aan heeft. Deze behoefte verschilt niet significant per type opdrachtgever. Er is wel een significant verschil te zien als een onderscheid wordt gemaakt tussen opdrachtgevers/opdrachtnemers met veel en opdrachtgevers/opdrachtnemers met weinig of geen ervaring met werken met geïntegreerde contracten. Opdrachtgevers met ervaring hebben, vergeleken met opdrachtgevers

met weinig/geen ervaring vaker behoefte aan ondersteuning bij de verschillende activiteiten. Een uitzondering daarop is de activiteit 'opstellen basisovereenkomst en annexen': 14% van de opdrachtgevers met weinig/geen ervaring heeft hier veel behoefte aan, en 9% van de opdrachtgevers met ervaring. Ook opdrachtnemers met ervaring hebben vaker behoefte aan ondersteuning dan opdrachtnemers zonder ervaring.

#### *Ondersteuning middels (potentiële) producten/diensten van CROW*

Als laatste is de respondenten een aantal vormen van ondersteuning bij het werken met geïntegreerde contracten voorgelegd, met daarbij de vraag in hoeverre men daar behoefte aan heeft. Dat is gevraagd voor onderstaande vormen van ondersteuning:

Potentiële producten/diensten van CROW ter ondersteuning bij het werken met geïntegreerde contracten
Voorbeelden en inspiratiedocumenten van contractdocumenten
Standaard sjablonen/templates voor alle typen bouwcontracten
Modulaire contractsystematiek om op alle specificatieniveaus uit te vragen (van technisch tot functioneel)
Richtlijnen voor het specificeren van eisen op verschillende specificatieniveaus
Standaardmethode voor contracteren beheer en onderhoud
Eenduidige richtlijn voor specificatie en wijze van toetsing
Standaardmethoden voor toetsings- en acceptatieprocedures
Opleiding over veranderende rollen in bouwprojecten
Advisering cq begeleiding op projectniveau
Second opinion/klankbord voor contractstukken
Ervaringen uitwisseling met collega's uit de branche
Cursus over het werken met geïntegreerde contracten

Voor een aantal vormen van ondersteuning geldt dat meer dan de helft van de gesproken respondenten hier enigszins of veel behoefte aan heeft, namelijk standaardmethoden voor toetsings- en acceptatieprocedures, eenduidige richtlijn voor specificatie van toetsing, standaard sjablonen/templates voor alle typen bouwcontracten en voorbeelden en inspiratiedocumenten van contractdocumenten.