

BYGGE RATING Rapport

A

B

C

D

E

For:
Byggevirksomheden A/S

Udarbejdet af Byggeriets Evaluerings Center

Opdateret: 16. januar 2020



Indholdsfortegnelse

Resumé - Virksomhedens BYGGE RATING	3
Introduktion.....	4
1 BYGGE RATING systemet kort fortalt	5
2 Virksomhedens BYGGE RATING	6
3 Virksomhedens gyldige evalueringssager.....	7
3.1 Diagrammer med vægtet gennemsnit for indikatorerne	8
4 Præstationen på de enkelte indikatorer	11
4.1 Tidsfrister	11
4.2 Mangler	11
4.3 Arbejdsmiljø	13
4.4 Vægtet ulykkesfrekvens	13
4.5 Arbejdstilsynets smiley	13
4.6 Kundetilfredshed	14
4.6.1 Yderligere info om nøgletallet 'kundetilfredshed med byggeprocessen'	15
4.6.2 Typen af kunder på evalueringssagerne	18
5 Supplerende rådgivning.....	20
Appendiks A: Analysér dine resultater - Kurver og diagrammer	1
A.1 Området: 'Tidsfrister'	3
A.2 Området 'Mangler'	3
A.3 Området 'Arbejdsmiljø'	7
A.4 Området 'Kundetilfredshed'	9
Appendiks B: Vejledninger	1
B.1 Hvad er BYGGE RATING?.....	1
B.2 Hvordan læses kurverne og diagrammerne i appendiks A?.....	3
B.2.1 Udviklingen i indikatorerne over tid.....	3
B.2.2 Indikatorerne sorteret på virksomhedens rolle (entrepriseform).....	4
B.2.3 Indikatorerne sorteret på 'nybyggeri' og 'tilbygning, ombygning, renovering'	5
B.3 Hvad spørges kunden om?	6



Resumé - Virksomhedens BYGGE RATING

For at give et hurtigt overblik er der på denne side vist indikatorer og BYGGE RATING for Byggevirksohmheden A/S pr. 16. januar 2020. I den resterende del af rapporten er indikatorerne forklaret og uddybet.

BYGGE RATING



Skala: A B C D E

Område	BYGGE RATING					Sum
	A	B	C	D	E	
Tidsfrister	3	0	0	0	0	3
Mangler	2	1	0	0	0	3
Arbejdsmiljø	3	0	0	0	0	3
Kundetilfredshed	2	1	0	0	0	3
Sum	10	2	0	0	0	

Område	Indikator	Virksomhedens gennemsnit	Point	BYGGE RATING			
Tidsfrister	Faktisk udførelsestid i forhold til planlagt udførelsestid korrigeret for tidsfristforlængelser	100,0 %	5	A			
Mangler	1) Antal kosmetiske mangler	0,486 pr. mio. kr.	4	B			
	2) Antal mindre alvorlige mangler	0,000 pr. mio. kr.	5				
	3) Antal alvorlige og kritiske mangler	0,000 pr. mio. kr.	5				
	4) Antal forhold, der skal undersøges nærmere	0,194 pr. mio. kr.	-				
	Økonomisk værdiansættelse af mangler	0,000 %	5				
	Andel sager med mangler, der har haft betydning for ibrugtagning	0,0 %	-				
Arbejdsmiljø	Arbejdsulykker fordelt efter alvorskategori	Kategori	1	2	3	-	A
		Antal	0	0	0		
	Ulykkesfrekvens	0,0 pr. mia. kr.	5	4,4			
	Vægtet ulykkesfrekvens	0,0 pr. mia. kr.	4				
Arbejdstilsynets Smiley	Smiley	😊	😐	😞	😡	2,5	
	Antal	0	1	0	1		
Kundetilfredshed	Kundetilfredshed med byggeprocessen	3,7	4,0	B			
	Kundelojalitet	4,2					
Point i alt (max. 20)			18,1				



Introduktion

Byggeriets Evaluerings Center ønsker med denne rapport at give en analyse af indikatorerne bag virksomhedens BYGGE RATING. Det er hensigten, at rapporten skal understøtte virksomheden i arbejdet med at identificere stærke og svage sider. Ved at identificere og iværksætte tiltag, som kan forbedre BYGGE RATING kan virksomheden blive mere attraktiv for fremtidige kunder.

BYGGE RATING Rapporten giver en trinvis uddybning af virksomhedens resultater fra BYGGE RATING til de enkelte spørgsmål i målingen af kundetilfredsheden med byggeprocessen. Den giver overblik over sager med gyldig BYGGE RATING og en uddybende forklaring af niveauet for virksomhedens præstation på hver enkelt indikator.

I appendiks bagerst i rapporten er informationer om indikatorernes udvikling gennem de sidste 5 år opstillet i grafer struktureret på de enkelte resultatområder. Her findes også informationer om indikatorerne sorteret på virksomhedens rolle (entrepriseform) og byggeopgavens type kategoriseret som 'Nybyggeri' og 'Tilbygning, ombygning, renovering'. Værktøjer som gør det muligt for virksomheden at lære af sine resultater.

Vær opmærksom på, at virksomhedens BYGGE RATING er baseret på virksomhedens evaluerede sager gennem de seneste 3 år. Byggeriets Evaluerings Center har ingen oplysninger om de sager, som virksomheden ikke har fået evalueret, og man bør derfor forholde sig kritisk til, om de evaluerede sager giver et repræsentativt billede af virksomheden og dens præstationsevne. Byggeriets Evaluerings Center skal i den forbindelse opfordre til, at en passende stor del af virksomhedens sager bliver evalueret. Dette har en høj signalværdi for kunderne og vil skabe stabilitet i virksomhedens BYGGE RATING.

Hvis du efter læsning af rapporten ønsker at få yderligere informationer om virksomhedens resultater, er mulighederne for dette nærmere beskrevet i kapitel 5.

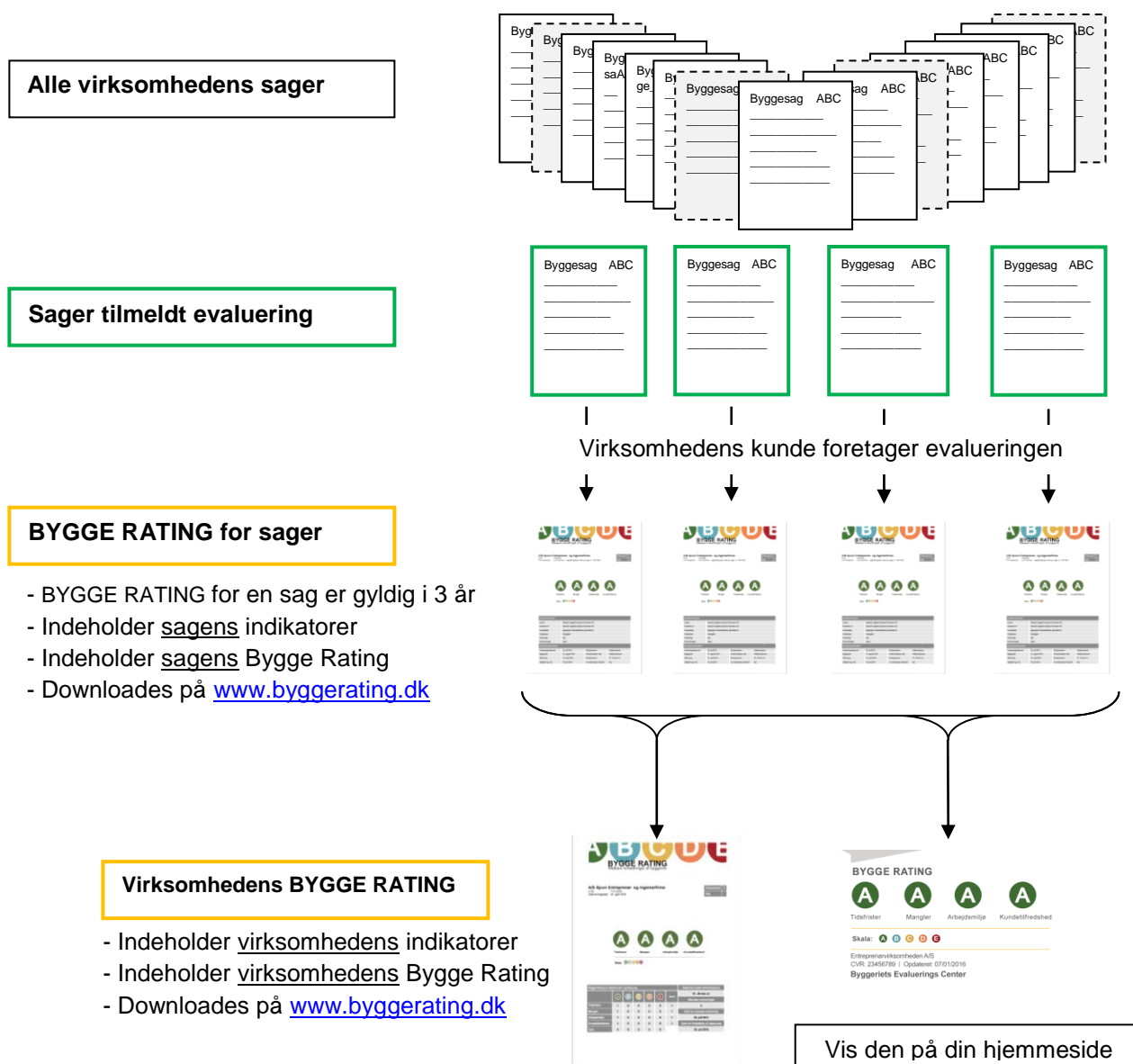
God fornøjelse med rapporten

Peter Hesdorf,
Adm. direktør
Byggeriets Evaluerings Center



1 BYGGE RATING systemet kort fortalt

Nedenstående figur forklarer BYGGE RATING systemet i korte træk. Ud af alle virksomhedens byggeopgaver tilmeldes nogle evaluering. Dette kan ske på baggrund af krav fra bygherren eller virksomhedens eget ønske. Det er virksomhedens kunde (typisk bygherren), som foretager evalueringen og indberetter oplysninger til Byggeriets Evaluerings Center, som herefter kan beregne virksomhedens BYGGE RATING for hver evalueringssag. Resultatet præsenteres i en 'BYGGE RATING for sag', der er gyldigt i 3 år. Byggeriets Evaluerings Center beregner også en 'BYGGE RATING for virksomheden'. Den er et vægtet gennemsnit af alle gyldige evalueringssager.



2 Virksomhedens BYGGE RATING

I tabellen herunder vises virksomhedens gennemsnit for de enkelte indikatorer samt de opnåede point og BYGGE RATING på de 4 områder. Virksomhedens gennemsnit er beregnet som et vægtet gennemsnit for de enkelte resultater for virksomhedens byggeopgaver, som er evalueret indenfor de sidste 3 år. Det er byggeopgavens entreprisensum inkl. ekstraarbejde, der anvendes som vægt. Det betyder, at en økonomisk stor sag vægter mere end en økonomisk lille sag.

Område	Indikator	Virksomhedens gennemsnit	Point	BYGGE RATING			
Tidsfrister	Faktisk udførelsestid i forhold til planlagt udførelsestid korrigeret for tidsfristforlængelser	100,0 %	5	A			
Mangler	1) Antal kosmetiske mangler	0,486 pr. mio. kr.	4	4,8 B			
	2) Antal mindre alvorlige mangler	0,000 pr. mio. kr.	5				
	3) Antal alvorlige og kritiske mangler	0,000 pr. mio. kr.	5				
	4) Antal forhold, der skal undersøges nærmere	0,194 pr. mio. kr.	-				
	Økonomisk værdiansættelse af mangler	0,000 %	5				
	Andel sager med mangler, der har haft betydning for ibrugtagning	0,0 %	-				
Arbejdsmiljø	Arbejdsulykker fordelt efter alvorskategori	Kategori	1	2	3	-	4,4 A
		Antal	0	0	0		
	Ulykkesfrekvens	0,0 pr. mia. kr.			5		
	Vægtet ulykkesfrekvens	0,0 pr. mia. kr.			4		
	Arbejdstilsynets Smiley	Smiley				2,5	
Antal		0	1	0	1		
Kundetilfredshed	Kundetilfredshed med byggeprocessen	3,7	4,0		B		
	Kundelojalitet	4,2					
Point i alt (max. 20)			18,1				



3 Virksomhedens gyldige evalueringssager

Tabellen herunder giver et overblik over BYGGE RATING for de sager, som indgår i denne rapport. I tabellen fremgår det også, hvornår de enkelte sager forældes, og dermed udgår af rapporten. Sagens økonomiske størrelse er vist, den anvendes som vægt i virksomhedens samlede Bygge Rating.

På www.byggerating.dk kan man finde flere oplysninger om de enkelte byggeopgaver.

Byggeopgave	Økonomisk størrelse (Prisniveau 2019) [Mio. kr.]	Gyldig indtil:	BYGGE RATING version 2020			
			T = Tidsfrister A = Arbejdsmiljø		M = Mangler K = Kundetilfredshed	
			T	M	A	K
Byggesag 1	2,63	16-01-2023	A	A	A	A
Byggesag 2	5,33	16-01-2023	A	A	A	B
Byggesag 3	2,33	16-01-2023	A	B	A	A

Er der i tabellen herover angivet et tomt felt i stedet for en cirkel med en BYGGE RATING, betyder det, at der ikke er beregnet en BYGGE RATING for det pågældende område på sagen. Dette kan skyldes, at evalueringen af sagen er helt eller delvist afbrudt.

Vær opmærksom på gyldighedsperioden for sagerne i tabellen. Når en sag forældes, kan det medføre en ændring af virksomhedens samlede BYGGE RATING. Når en sag med en god BYGGE RATING forældes, vil virksomhedens samlede BYGGE RATING højst sandsynligt blive dårligere. Omvendt kan virksomhedens BYGGE RATING forbedres, når en sag med en mindre god BYGGE RATING forældes.

Virksomheden bør sikre sig, at nye sager jævnligt meldes til evaluering. Det medvirker til, at beregningsgrundlaget for virksomhedens BYGGE RATING altid er repræsentativt, og virksomheden risikerer ikke at stå uden gyldig BYGGE RATING i en periode.

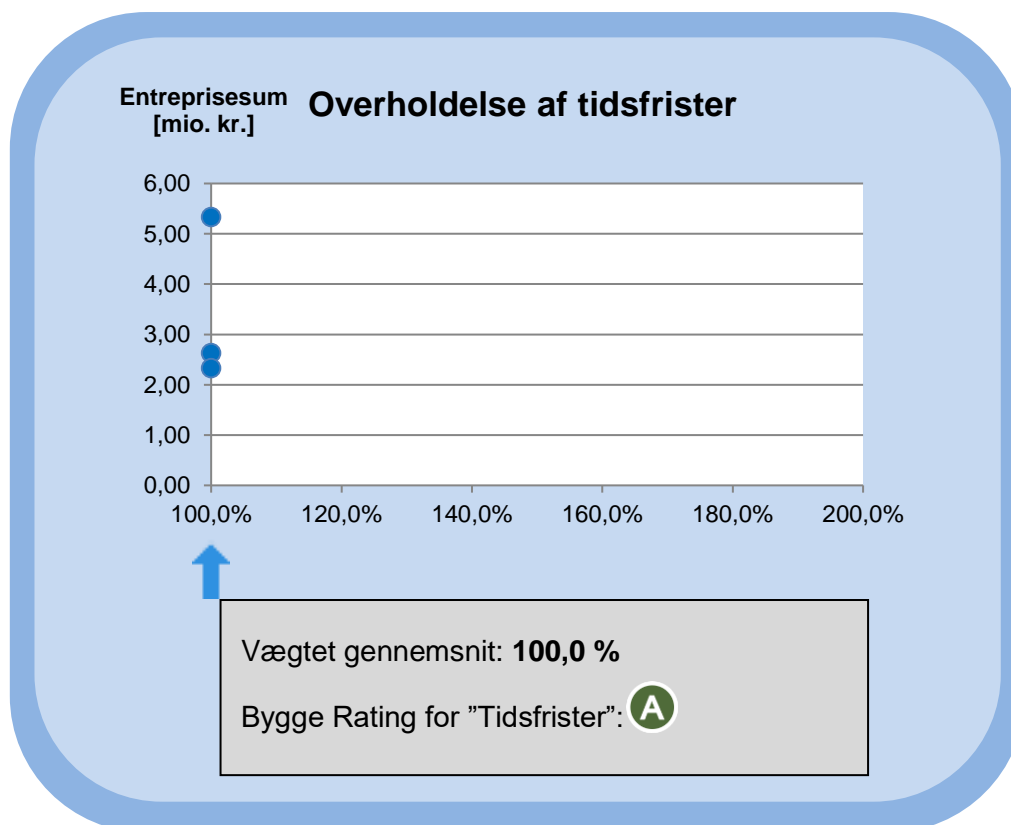
Denne rapport indeholder ikke oplysninger om eventuelle forældede og igangværende evalueringssager. Information herom kan findes på listen over virksomhedens evalueringssager på www.byggerating.dk.



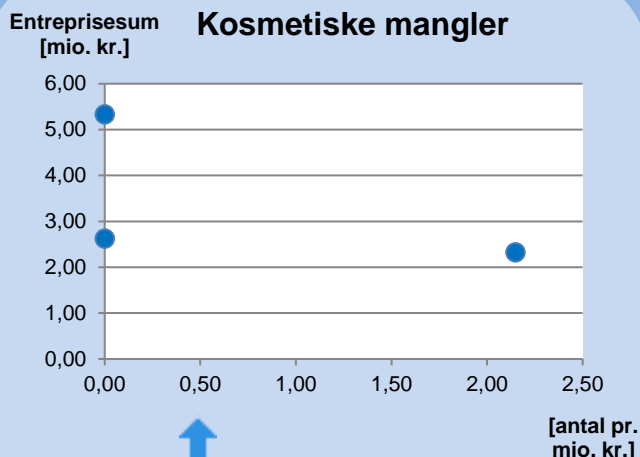
3.1 Diagrammer med vægtet gennemsnit for indikatorerne

I beregningen af virksomhedens BYGGE RATING indgår sagernes økonomiske størrelse som vægt. I de følgende diagrammer er de enkelte sager markeret som blå punkter i et koordinatsystem med hhv. entreprisum og sagens indikator.

Entreprisummen er vist på den lodrette akse. Jo højere på denne akse et blå punkt er, desto større vægt har denne sag i beregningen af det samlede gennemsnit, som vises under diagrammet med en blå pil.

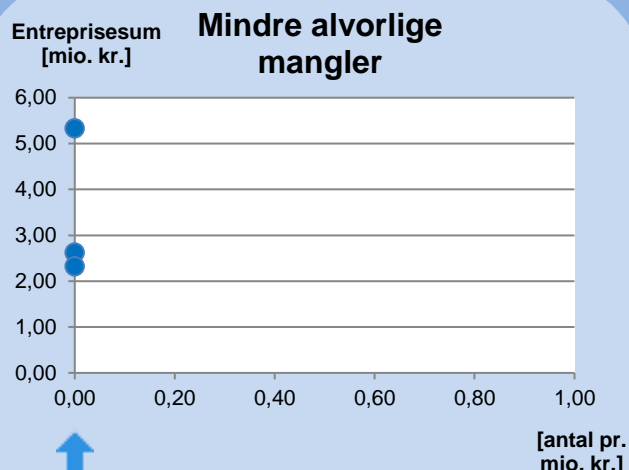


Kosmetiske mangler



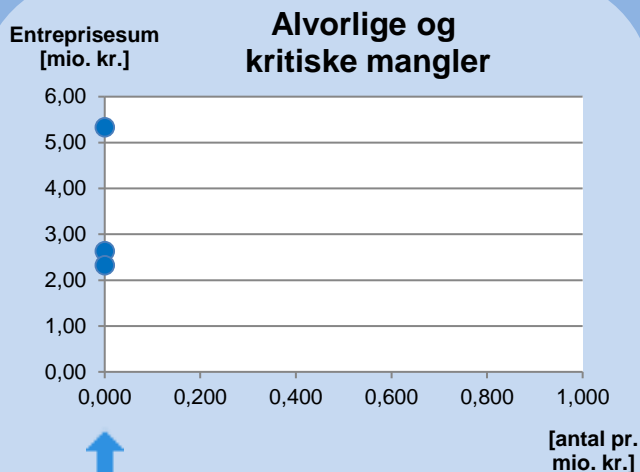
Vægtet gennemsnit: **0,486 pr. mio. kr.**
 Point: **4 ud af 5**

Mindre alvorlige mangler



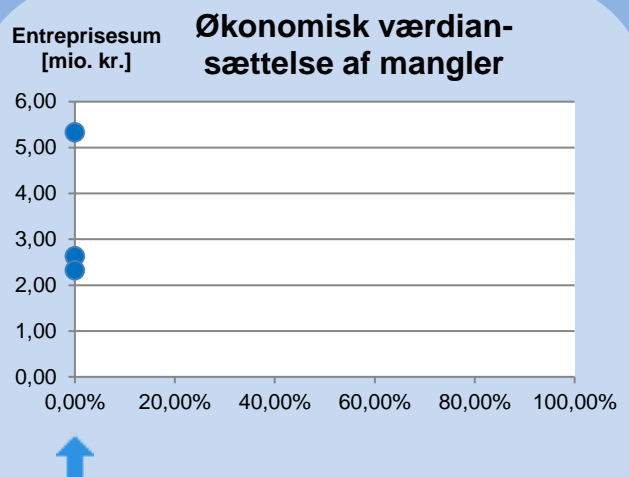
Vægtet gennemsnit: **0,000 pr. mio. kr.**
 Point: **5 ud af 5**

Alvorlige og kritiske mangler



Vægtet gennemsnit: **0,000 pr. mio. kr.**
 Point: **5 ud af 5**

Økonomisk værdiansættelse af mangler

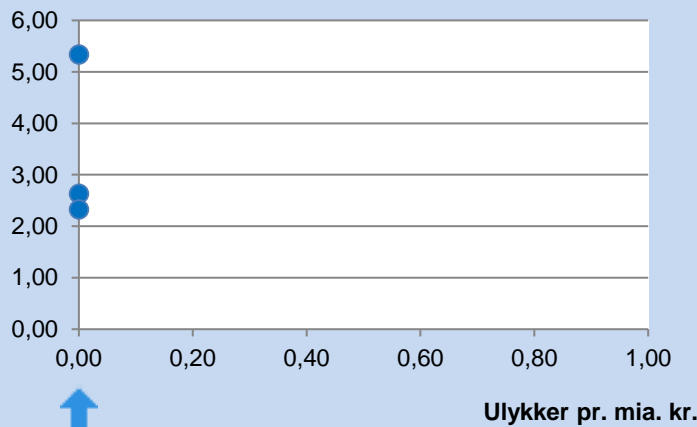


Vægtet gennemsnit: **0,000 % af entrepisesum**
 Point: **5 ud af 5**

Gennemsnit af point: **4,8 ud af 5,0**
 Bygge Rating for "Mangler": **B**

Entreprensesu
m [mio. kr.]

Vægtet ulykkesfrekvens



Vægtet gennemsnit: **0,0 ulykker pr. mia. kr.**
Point: **5 ud af 5**
Vægt: **3/4**



Arbejdstilsynet

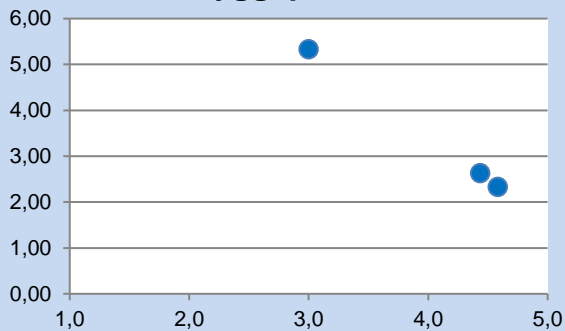
Smiley	Point	Antal
	5	0
	4	1
	3	0
	1	1

Point : **2,5**
Vægt: **1/4**

Vægtet gennemsnit af point : **4,4**
Bygge Rating for "Arbejds miljø": **A**

Entreprensesum
[mio. kr.]

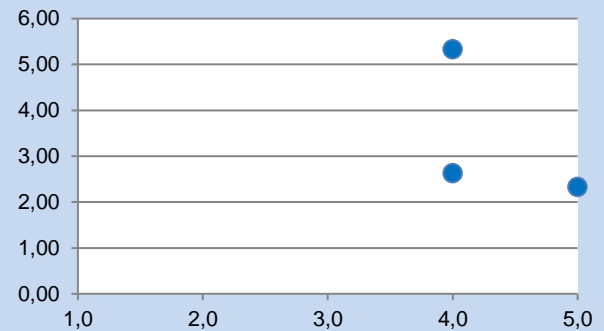
Kundetilfredshed med byggeprocessen



Vægtet gennemsnit: **3,7**
Point: **3,7 ud af 5**

Entreprensesum
[mio. kr.]

Kundelojalitet



Vægtet gennemsnit: **4,2**
Point: **4,2 ud af 5**

Gennemsnit af point: **4,0 ud af 5,0**
Bygge Rating for "Kundetilfredshed": **B**



4 Præstationen på de enkelte indikatorer

I dette afsnit gennemgås virksomhedens gennemsnitlige præstation på hvert af de fire områder, der indgår i BYGGE RATING.

For hvert område angiver symbolet  virksomhedens præstation på skalaen **A**, **B**, **C**, **D** og **E**

For de områder, hvor det er relevant, er der givet et eksempel på forbedringspotentialet. Eksemplet skal give en indikation af, hvor meget der skal til for at ændre resultatet til et bedre niveau, for eksempel fra et C til et B. Beregningseksemplet er et øjebliksbillede baseret på de sager, som pt. indgår i virksomhedens BYGGE RATING.

En forklaring på hvordan de enkelte indikatorer defineres og beregnes findes i appendiks A.

4.1 Tidsfrister



Virksomheden har opnået 5 ud af 5 point for området 'overholdelse af tidsfrister', fordi de evaluerede sager er afleveret til tiden.

100 % svarer til, at der er afleveret til tiden, og 100,9 % svarer eksempelvis til en forsinkelse på ca. 2 arbejdsdage på et år.

For at bevare de 5 point skal gennemsnittet holdes under 100,19 %.

Eksempel på forbedringspotential

Virksomheden har opnået det bedst mulige resultat for denne indikator, og yderligere forbedring af dette gennemsnit er ikke mulig.

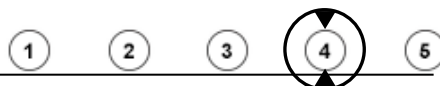
4.2 Mangler



Virksomheden har opnået 4,8 point og dermed et B i Bygge Rating for området 'mangler'. Det betyder, at de evaluerede sager er afleveret med få mangler.

Point for dette område beregnes som gennemsnit af point for 'kosmetiske mangler', 'mindre alvorlige mangler', 'alvorlige og kritiske mangler' og 'økonomisk værdiansættelse af mangler'. Hvert af disse fire delområder kan opnå fra 1 til 5 point.

Kosmetiske mangler



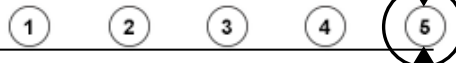
Virksomheden har opnået 4 ud af 5 point for indikatoren 'kosmetiske mangler', fordi de evaluerede sager i gennemsnit er afleveret med 0,486 kosmetiske mangler pr. mio. kr. i entreprisum. For at opnå 5 point skal gennemsnittet nedbringes til under 0,08 kosmetiske mangler pr. mio. kr. i entreprisum.

Eksempel på forbedringspotential



Hvis virksomheden afleverer uden kosmetiske mangler på en evalueringssag med en entreprisenum på minimum 52,2 mio. kr., vil der opnås en forbedring fra 4 point til 5 point for denne indikator.

Mindre alvorlige mangler

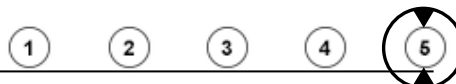


Virksomheden har opnået 5 ud af 5 point for indikatoren 'mindre alvorlige mangler', fordi de evaluerede sager er afleveret uden kosmetiske mangler. For at bevare de 5 point skal gennemsnittet holdes under 0,03 mindre alvorlige mangler pr. mio. kr. i entreprisenum.

Eksempel på forbedringspotentiale

Virksomheden har opnået det bedst mulige resultat for denne indikator, og yderligere forbedring af dette gennemsnit er ikke mulig.

Alvorlige og kritiske mangler



Virksomheden har opnået 5 ud af 5 point for indikatoren 'alvorlige og kritiske mangler', fordi de evaluerede sager er afleveret uden alvorlige og kritiske mangler. For at bevare de 5 point skal gennemsnittet holdes under 0,02 alvorlige og kritiske mangler pr. mio. kr. i entreprisenum.

Eksempel på forbedringspotentiale

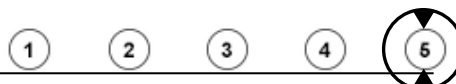
Virksomheden har opnået det bedst mulige resultat for denne indikator, og yderligere forbedring er derfor ikke muligt.

Forhold der skal undersøges nærmere

(Indgår ikke i Bygge Rating)

Virksomheden har afleveret de evaluerede sager med få forhold, der skal undersøges nærmere. Helt præcist er gennemsnittet 0,1944 forhold pr. mio. kr. i entreprisenum. Det betyder, at virksomhedens evaluerede byggeopgaver, kun sjældent giver anledning til tvivl om, hvad der er mangler, og hvad der ikke er mangler, som eksempelvis udskudt arbejde. Et forhold, der skal undersøges nærmere, behøver dog ikke betyde, at virksomhedens udførte byggeopgave er behæftet med mangler.

Økonomisk værdiansættelse af mangler



Virksomheden har opnået 5 ud af 5 point, fordi mangler på de evaluerede sager i gennemsnit er værdiansat til 0 kr. For at bevare de 5 point skal gennemsnittet holdes under 0,03 %.

Eksempel på forbedringspotentiale



Virksomheden har opnået det bedst mulige resultat for denne indikator, og yderligere forbedring af dette gennemsnit er ikke mulig.

Mangler der har haft betydning for ibrugtagningen (Indgår ikke i Bygge Rating)

Virksomheden har i alle de evaluerede sager afleveret uden mangler med betydning for ibrugtagningen. Der gives ikke point for denne indikator, og den indgår ikke i beregning af Bygge Rating.

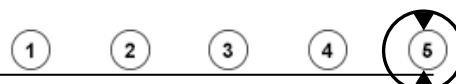
4.3 Arbejdsmiljø



Virksomheden har opnået 4,4 point og dermed et A i Bygge Rating for området 'arbejdsmiljø'. Det betyder, at der på de evaluerede sager er registreret arbejdsulykker i et omfang, der er under gennemsnittet, og/eller at virksomheden har fået påbud fra Arbejdstilsynet.

Point for dette område beregnes som gennemsnit af point for 'vægtet ulykkesfrekvens' og 'Arbejdstilsynets smiley'. Hvert af disse delområder kan opnå fra 1 til 5 point.

4.4 Vægtet ulykkesfrekvens



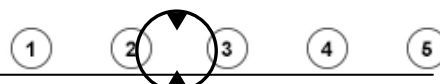
Virksomheden har opnået 5 ud af 5 point for indikatoren 'vægtet ulykkesfrekvens', fordi de evaluerede sager er gennemført uden arbejdsulykker.

For at bevare de 5 point skal gennemsnittet holdes på 0 arbejdsulykker.

Eksempel på forbedringspotentiale

Virksomheden har opnået det bedst mulige resultat for denne indikator, og yderligere forbedring af dette gennemsnit er ikke mulig.

4.5 Arbejdstilsynets smiley



Virksomheden har opnået 2,5 ud af 5 point for indikatoren 'Arbejdstilsynets smiley', fordi virksomheden aktuelt har 1 grøn smiley og 1 rød smiley ifølge Arbejdstilsynets hjemmeside.

Virksomheden har flere produktionsenheder (adresser) i CVR registreret, og hver produktionsenhed har en smiley. Virksomhedens point er beregnet som et gennemsnit ud fra følgende:

Krone smiley = 5 point

Grøn smiley = 4 point

Gul smiley = 3 point

Rød smiley = 1 point



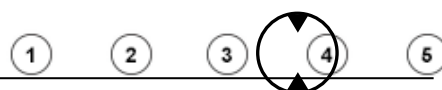
4.6 Kundetilfredshed



Virksomheden har opnået 4,0 ud af 5 point og dermed et B i Bygge Rating for området 'kundetilfredshed'. Det betyder, at virksomhedens kunder på de evaluerede sager er tilfredse og loyale. Vær opmærksom på, at gennemsnittet er tæt på 4 point, som er grænsen mellem A og B i Bygge Rating.

Point for dette område beregnes som gennemsnit af point for 'kundetilfredshed med byggeprocessen' og 'kundeloyalitet'. Begge disse delområder kan opnå fra 1 til 5 point.

Kundetilfredshed med byggeprocessen



Virksomheden har opnået 3,7 ud af 5 point for indikatoren 'kundetilfredshed med byggeprocessen'. Det betyder, at virksomhedens kunder på de evaluerede sager i gennemsnit har vurderet virksomhedens præstation til mellem 'som gennemsnittet' og 'bedre end gennemsnittet'. Det viser, at virksomhedens kunder på de evaluerede sager er tilfredse.

Se afsnit 5.4.1. for mere information om 'kundetilfredshed med byggeprocessen'.

Forbedringspotentiale

På nedenstående spørgsmål er karakteren lavere end virksomhedens samlede gennemsnit, og forbedringspotentialet dermed størst:

Spm.nr.	Spørgsmål	Virksomhedens gennemsnit
4	Entreprenørens evne til at indgå i dialog om tillægsydelser og priser for disse.	3,23
1	Entreprenørens evne til at bistå konstruktivt ved projektgennemgangen eller ved planlægning af opgaveløsningen forud for entreprisens opstart på byggepladsen.	3,48
2	Entreprenørens evne til at finde løsninger i overensstemmelse med udbudsmaterialet krav og i øvrigt imødekomme bygherrens behov og ønsker inden for de aftalte rammer.	3,48
6	Entreprenørens evne til at tage hensyn til byggepladsens omgivelser, f.eks. naboer, beboere, øvrigt personale og evt. brugere af bygningen under arbejdets udførelse.	3,48
7	Entreprenørens evne til at gennemføre en aktiv og forebyggende sikkerheds- og arbejdsmiljøpolitik under arbejdets udførelse.	3,71



Skala: 5 = Meget bedre end gennemsnittet
4 = Bedre end gennemsnittet
3 = Som gennemsnittet
2 = Værre end gennemsnittet
1 = Meget værre end gennemsnittet

Kundelojalitet



Virksomheden har opnået 4,2 ud af 5 point for indikatoren 'kundelojalitet'. Det betyder, at virksomhedens kunder på de evaluerede sager i gennemsnit har svaret mellem 'helt sikkert' og 'sikkert' på spørgsmålet, om man vil benytte virksomheden igen på et lignende projekt. Det indikerer, at virksomhedens kunder på de evaluerede sager er meget loyale.

Forbedringspotentiale

Virksomhedens gennemsnit for 'kundelojalitet' er over 4, hvilket placerer virksomheden blandt de bedste. Der er et begrænset forbedringspotentiale.

Vær opmærksom på, at den samlede Bygge Rating for området 'kundetilfredshed' også afhænger af indikatoren 'kundetilfredshed med byggeprocessen'.

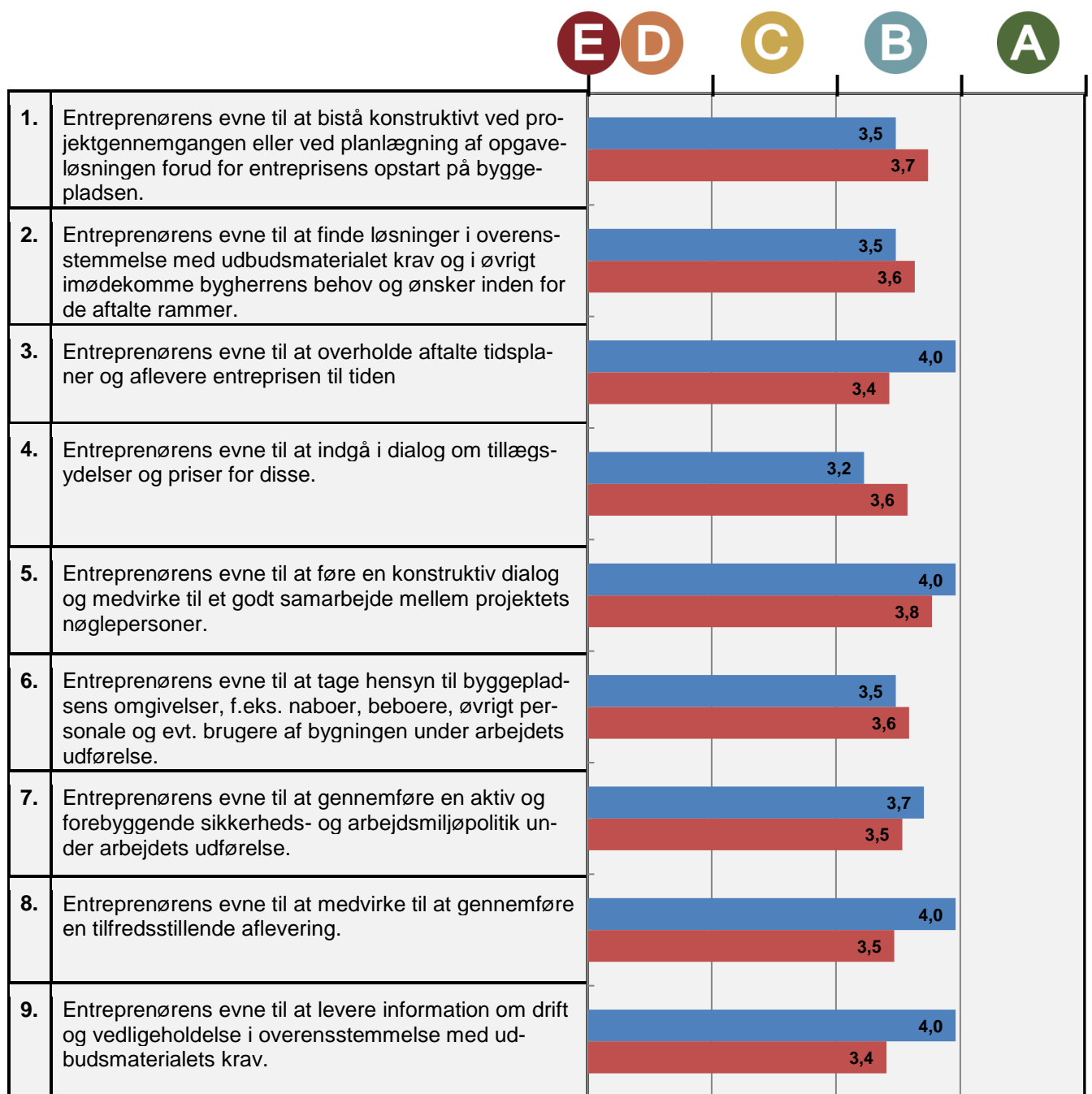
4.6.1 Yderligere info om nøgletallet 'kundetilfredshed med byggeprocessen'

Indikatoren 'kundetilfredshed med byggeprocessen' fremkommer ved kundens besvarelse af 9 delspørgsmål om byggeprocessen. Kunden tildeler hvert delspørgsmål både en betydning og en vurdering af virksomhedens præstation. Det er værdifuldt at kende til hvad kunderne er tilfredse med og hvilken betydning, de tildeler de enkelte aspekter af byggeprocessen.

På de næste sider fremgår to diagrammer med den gennemsnitlige besvarelse af de 9 delspørgsmål for virksomhedens gyldige evalueringssager. Første diagram viser kundens vurdering af virksomhedens præstation. Andet diagram viser hvor stor betydning kunden tildeler de enkelte spørgsmål. I begge diagrammer er gennemsnittet for virksomhedens gyldige evalueringssager sammenlignet med det samlede gennemsnit fra BEC Databasen.



Kundens vurdering af præstationen



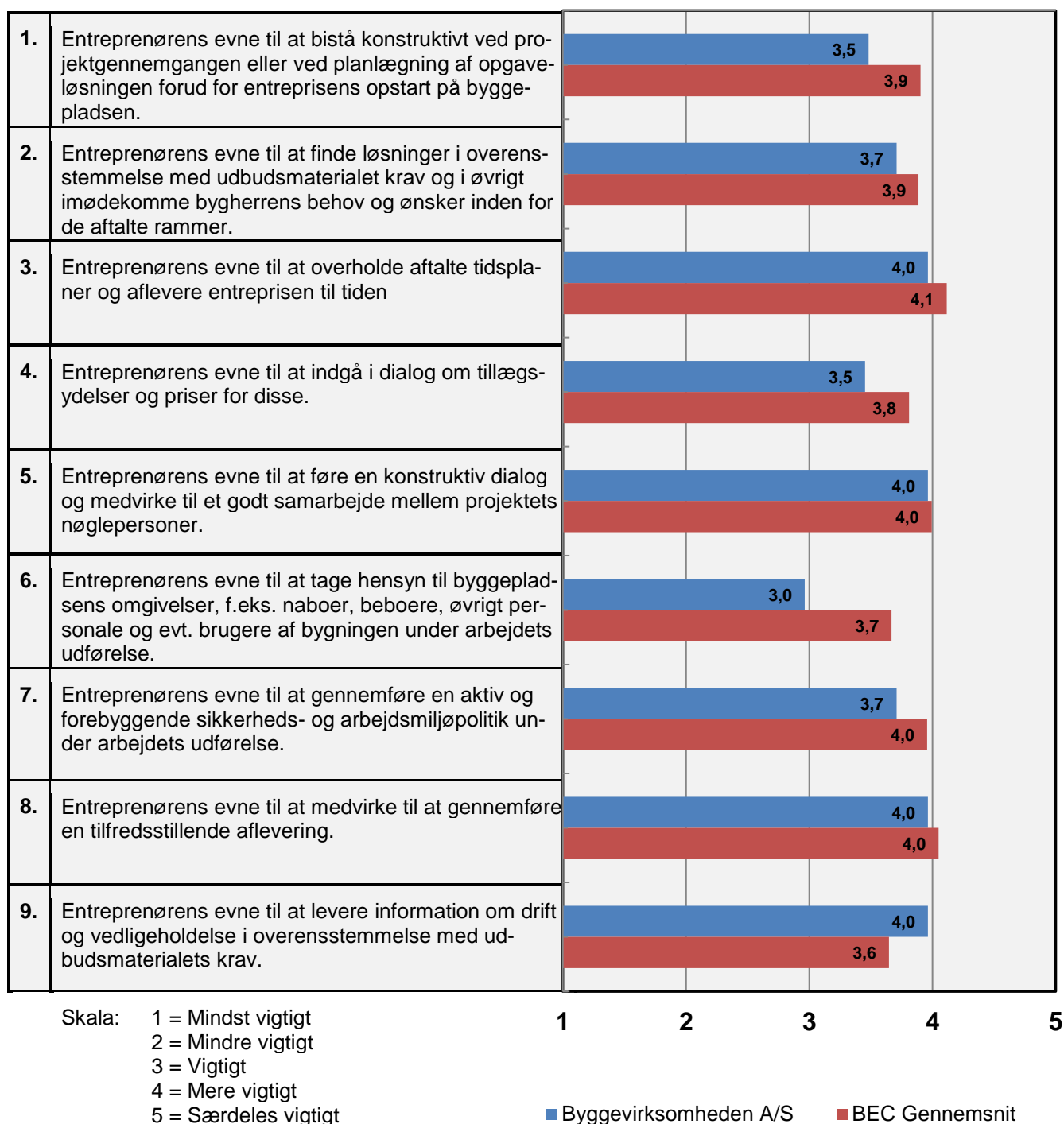
Skala: 1 = Meget værre end gennemsnittet
 2 = Værre end gennemsnittet
 3 = Som gennemsnittet
 4 = Bedre end gennemsnittet
 5 = Meget bedre end gennemsnittet

1 2 3 4 5

■ Byggevirksomheden A/S ■ BEC Gennemsnit



Betydningen af emnet for kunden



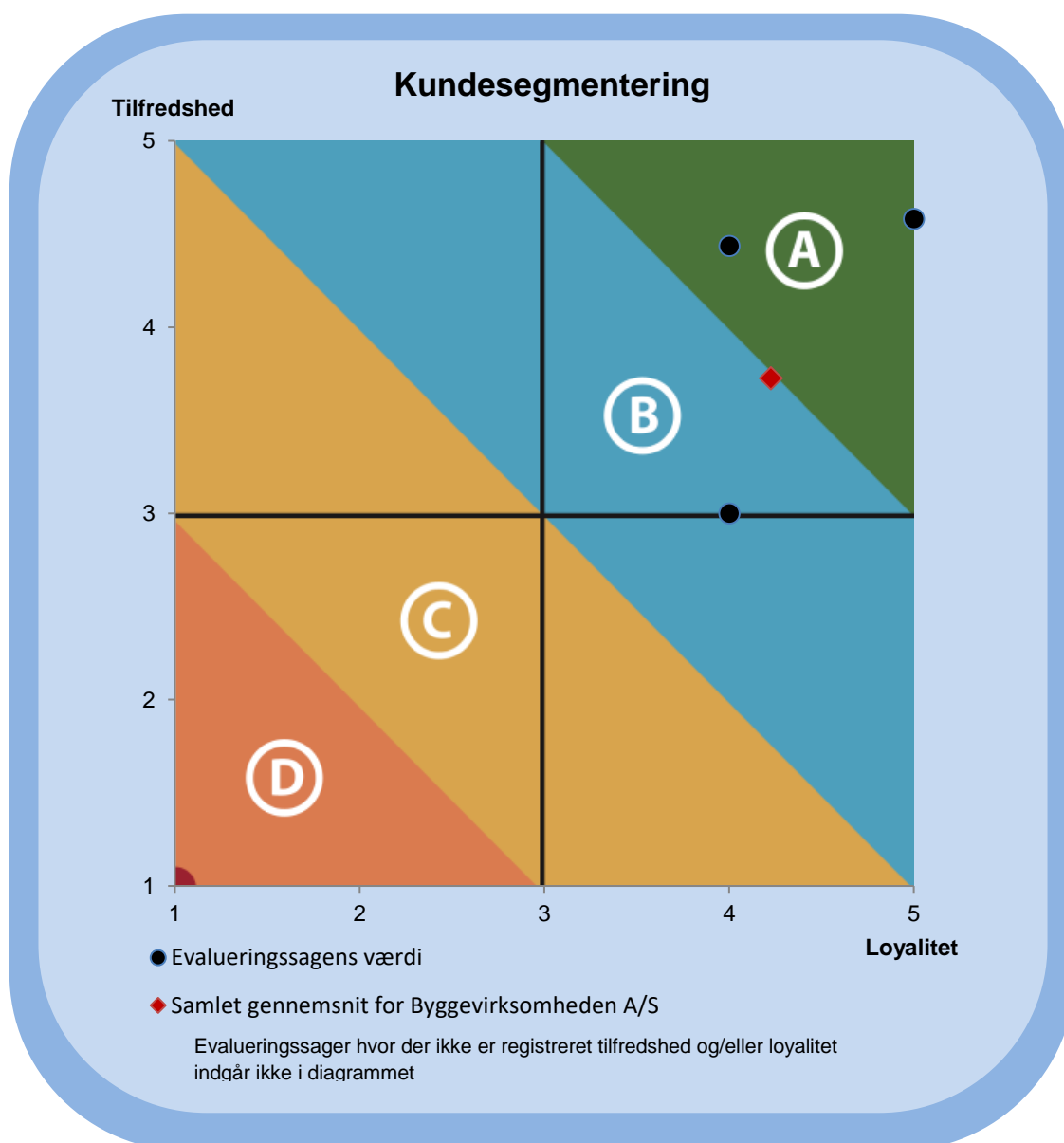
4.6.2 Typen af kunder på evalueringssagerne

Det er vigtigt at kende sine kunder. I forbindelse med BYGGE RATING måles både kundens tilfredshed med den konkrete byggesag og kundens loyalitet, dvs. om kunden ville benytte virksomheden igen på en lignende opgave.

Nogle kunder er loyale, selv om de måske ikke er helt tilfredse med virksomheden på en enkelt byggesag. For andre kunder forholder det sig omvendt. Nedenstående diagram giver en indikation af, hvilke typer af kunder virksomheden har.

I diagrammet herunder angives kundens tilfredshed på den lodrette akse og kundens loyalitet på den vandrette akse. Farveskalaen angiver BYGGE RATING. Virksomhedens evaluerede sager er afmærket med sorte prikker. Desuden er virksomhedens samlede gennemsnit afmærket i diagrammet.

Oplysninger om de enkelte evalueringssager findes i tabellen på næste side.



Byggeopgave	Tilfredshed [Skala 1-5]	Loyalitet [Skala 1-5]	Kunde	BYGGE RATING [For kundetilfreds- hed]
Byggesag 3	4,6	5	Kunden	A
Byggesag 1	4,4	4	Kunden	A
Byggesag 2	3,0	4	Kunden	B



5 Supplerende rådgivning

Hvis du efter gennemlæsning af denne rapport ønsker yderligere supplerende rådgivning, kan Byggeriets Evaluerings Center mod betaling tilbyde et opfølgende møde, hvor en medarbejder fra centret kommer ud til virksomheden og gennemgår rapporten. Mødets indhold tilpasses virksomheden og specifikke ønsker.

Mødets pris er kr. 3.000 + moms. Prisen dækker et møde med en varighed af 1½ - 2 timer med en af centrets medarbejdere samt forberedelsestiden for denne medarbejder forud for mødet. Hertil kommer dokumenterede rejseudgifter. Mødet kan også afholdes som en videokonference via Skype eller lignende. I så fald bortfalder rejseudgifterne.

Ved ønske om supplerende rådgivning tag da venligst kontakt til Byggeriets Evaluerings Center på telefon 32 64 14 40 eller info@byggerating.dk.



Appendiks A: Analysér dine resultater - Kurver og diagrammer

I BYGGE RATING Rapportens hoveddel er der gået i dybden med virksomhedens BYGGE RATING og det samlede gennemsnit for de enkelte indikatorer. I dette appendiks præsenteres en række kurver og diagrammer. Disse giver mulighed for at gå i dybden med stærke og svage sider.

Følgende områder er belyst i dette appendiks:

- Udviklingen i virksomhedens indikatorer over tid
- Indikatorerne sorteret på virksomhedens rolle (entrepriseform)
- Indikatorerne sorteret på byggeopgavens type kategoriseret ved 'Nybyggeri' og 'Tilbygning, ombygning, renovering'.

Kurverne og diagrammerne er mest informative for de virksomheder, der har mange evalueringssager. Men også virksomheder, der først for nylig har opnået deres første evalueringer, kan have gavn af kurverne og diagrammerne.

I tabellen herunder fremgår virksomhedens rolle (entrepriseform) og byggeopgavens type kategoriseret ved 'nybyggeri' og 'tilbygning, ombygning, renovering'.

Byggeopgave	Virksomhedens rolle*	Byggeopgavens type	BYGGE RATING			
			T	M	A	K
Byggesag 1	Fagentreprenør	Nybyggeri	A	A	A	A
Byggesag 2	Fagentreprenør	Tilbygning, ombygning, renovering	A	A	A	B
Byggesag 3	Fagentreprenør	Tilbygning, ombygning, renovering	A	B	A	A

*) U.E. = underentreprenør, F.E. = fagentreprenør, S.E. = storentreprenør, H.E. = hovedentreprenør og T.E. = totalentreprenør.

Fælles for alle kurver og diagrammer i dette appendiks er, at virksomhedens præstation altid bliver sammenholdt med det samlede gennemsnit af alle gyldige sager i BEC databasen.

Sagerne for de seneste 3 år, som indgår i BEC databasen pr. dags dato omfatter følgende:

Opgavetype	Virksomhedens rolle*					Sum
	U.E.	F.E.	S.E.	H.E.	T.E.	
'Nybyggeri'	nyue	nyfe	nyse	nyhe	nyte	328
'Til-/ombygning, renovering'	repue	repfe	repse	rephe	repte	184
Sum	17	257	44	113	81	512
Sagerne fordeler sig på i alt 264 virksomheder.						



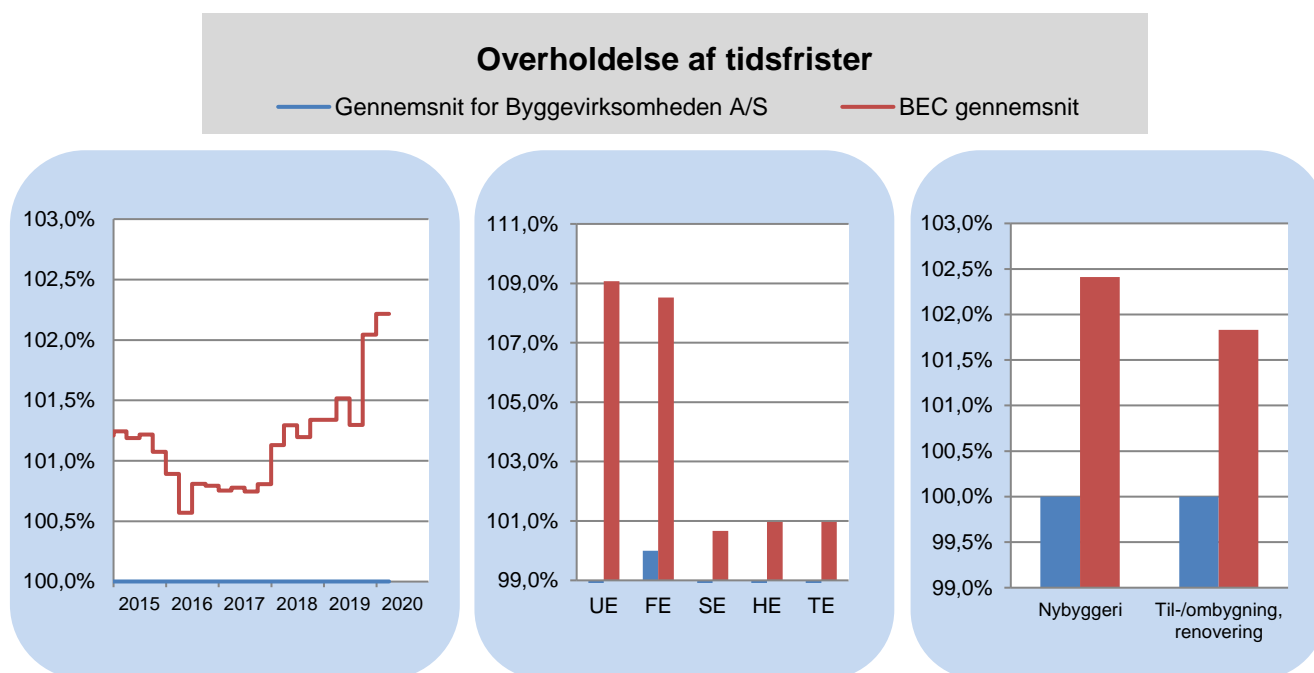
*) U.E. = underentreprenør, F.E. = fagentreprenør, S.E. = storentreprenør, H.E. = hovedentreprenør og T.E. = totalentreprenør.



A.1 Området: 'Tidsfrister'

Resultatområdet Området indeholder en enkelt indikator om overholdelse af tidsfrister. Indikatorrens korrekte navn er 'faktisk udførelsestid i forhold til planlagt udførelsestid korrigeret for tidsfristforlængelser'. Indikatoren beregnes som den procentvise forskel mellem faktisk udførelsestid i antal arbejdsdage og planlagt udførelsestid i antal arbejdsdage tillagt en evt. tidsfristforlængelse.

Den bedst opnåelige værdi er 100 %, hvilket angiver at virksomheden har afleveret til tiden. Indikatoren kan pr. definition ikke antage værdier under 100 %. At tal under 100 % alligevel fremgår af akserne i diagrammerne skyldes alene tekniske årsager i opsætningen af denne rapport.



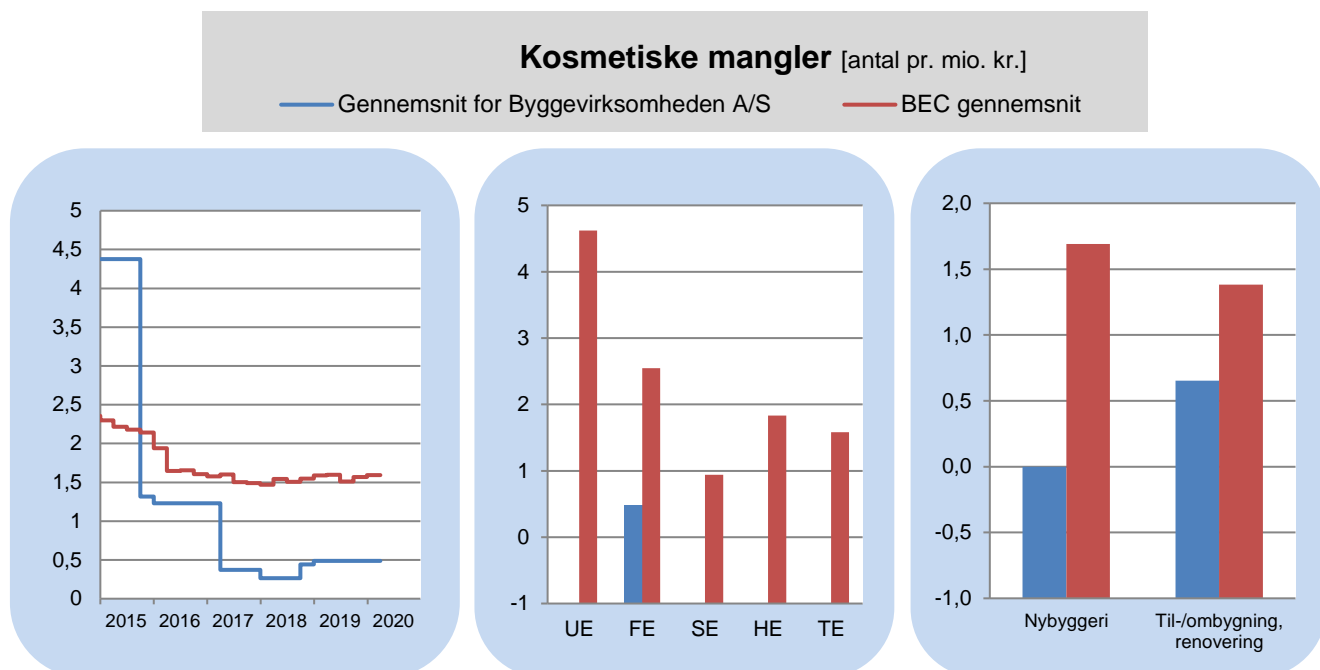
A.2 Området 'Mangler'

Området indeholder i alt 6 indikatorer, som hver især vil blive gennemgået i dette afsnit.

Kosmetiske mangler

Indikatoren beregnes som antallet af kosmetiske mangler konstateret ved afleveringen divideret med entreprisensummen (prisniveau 2019).

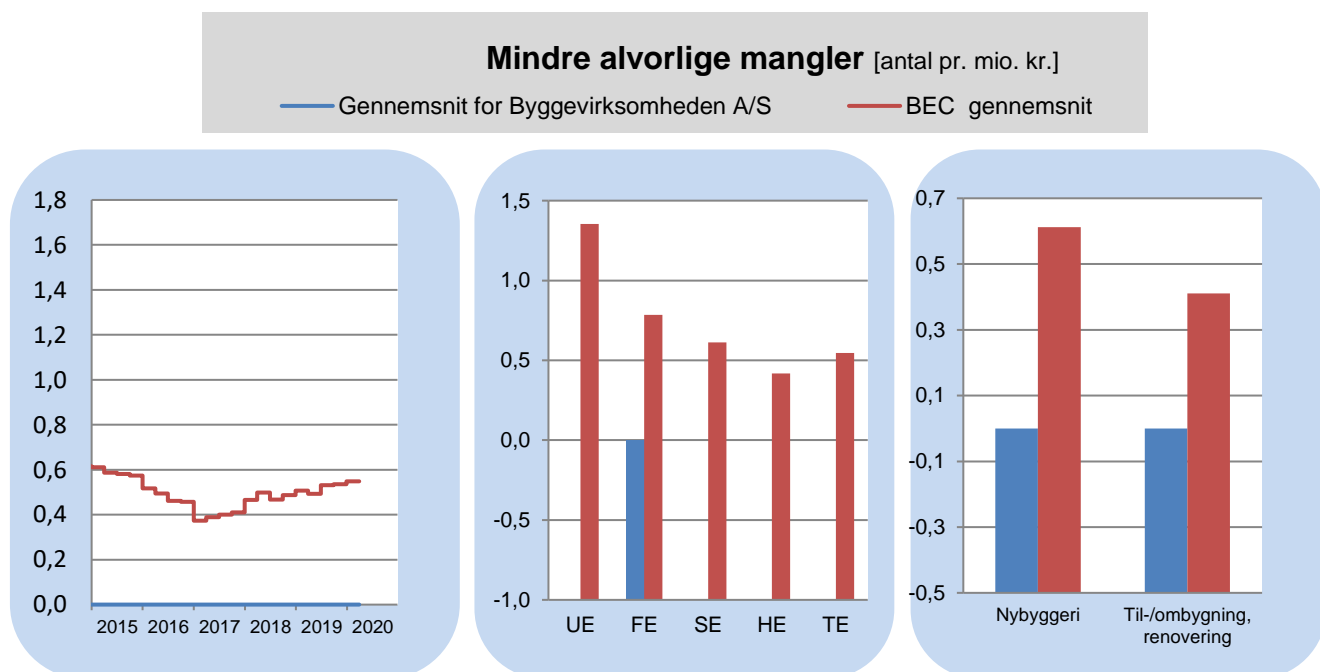
En kosmetisk mangel er en mangel med ingen eller ubetydelig byggeteknisk betydning. Levetiden for denne og eventuelt tilstødende bygningsdele påvirkes ikke. Det bedst opnåelige resultat er 0 mangler pr. mio. kr. At tal under 0 alligevel fremgår af akserne i diagrammerne skyldes alene opsætningen af denne rapport.



Mindre alvorlige mangler

Indikatoren beregnes som antallet af mindre alvorlige mangler konstateret ved afleveringen divideret med entreprisensummen (prisniveau 2019).

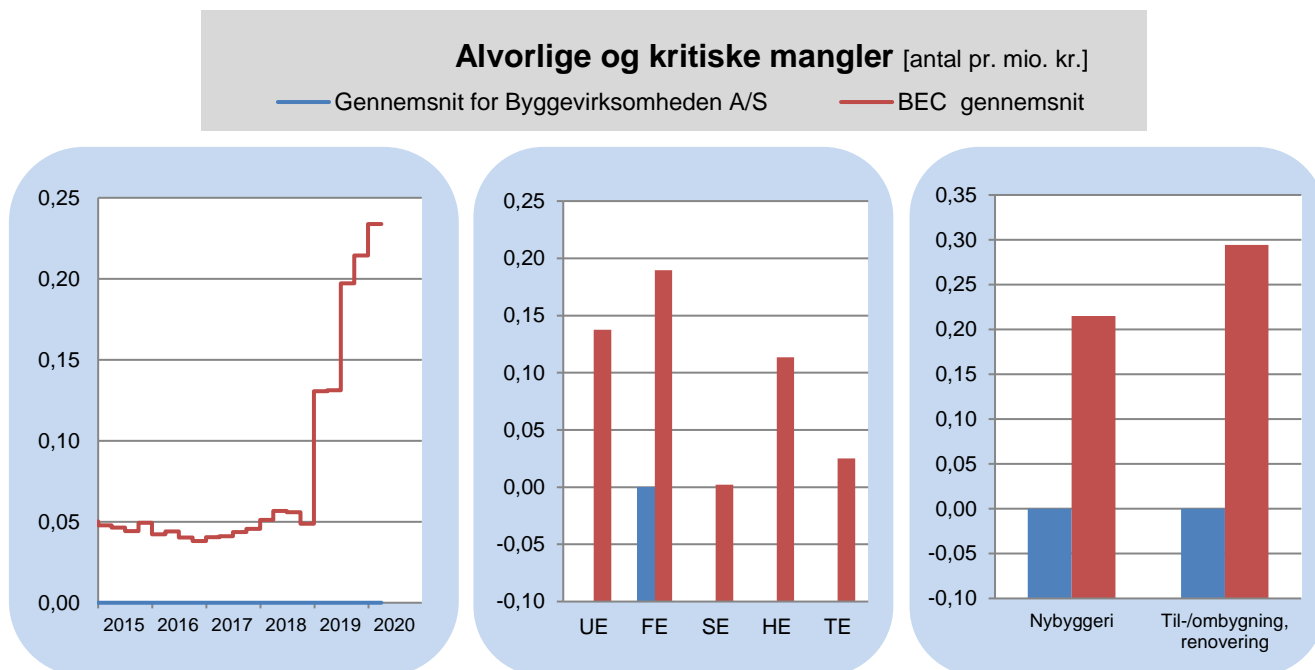
En mindre alvorlig mangel er en mangel med mindre byggeteknisk betydning. Levetiden for denne og eventuelt tilstødende bygningsdele kan blive nedsat, hvis manglen ikke udbedres. Det bedst opnåelige resultat er 0 mangler pr. mio. kr. At tal under 0 alligevel fremgår af akserne i diagrammerne skyldes alene opsætningen af denne rapport.



Alvorlige og kritiske mangler

Indikatoren beregnes som antallet af alvorlige og kritiske mangler konstateret ved afleveringen divideret med entreprisesummen (prisniveau 2019).

En alvorlig eller kritisk mangel er en mangel med nogen eller stor byggeteknisk betydning. Levetiden for denne og eventuelt tilstødende bygningsdele bliver nedsat, hvis manglen ikke udbedres. Det bedst opnåelige resultat er 0 mangler pr. mio. kr. At tal under 0 alligevel fremgår af akserne i diagrammerne skyldes alene opsætningen af denne rapport.



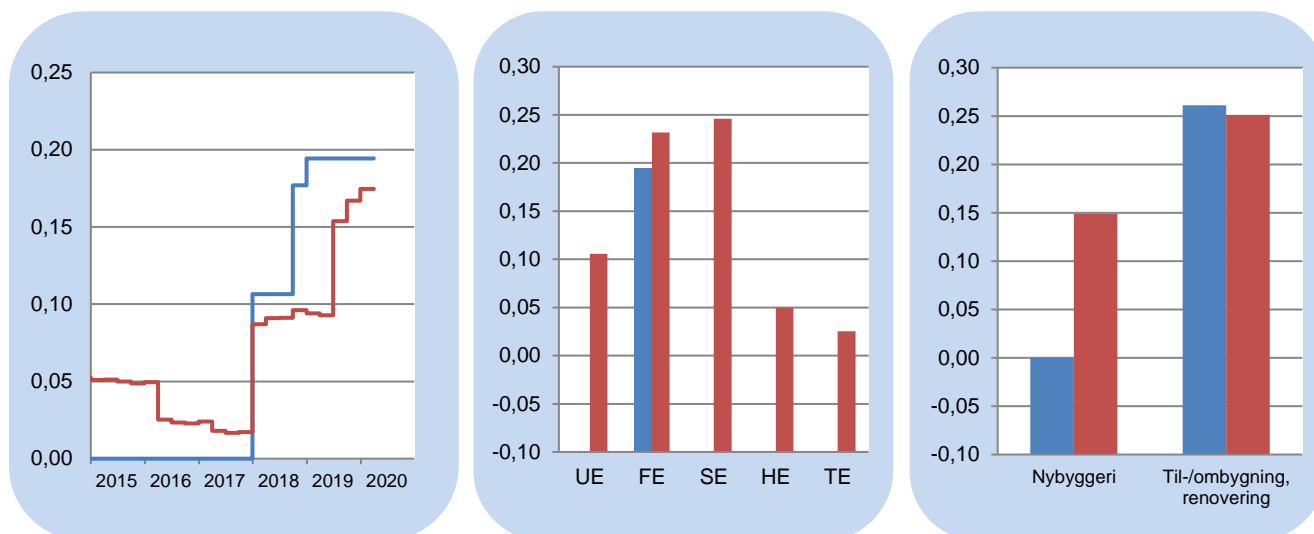
Forhold der skal undersøges nærmere

Indikatoren beregnes som antallet af forhold, der ved afleveringen skulle undersøges nærmere divideret entreprisesummen (prisniveau 2019)

Forhold, der skal undersøges nærmere, beskriver forhold, hvis konsekvens ikke kan fastlægges tilstrækkeligt ved afleveringsforretningen. Det kan være en alvorlig mangel, eller der kan være uenighed om, hvorvidt der er tale om ekstraarbejde eller tillægsydelse; derfor bør art, omfang og konsekvenser altid afklares. Det bedst opnåelige resultat er 0 forhold pr. mio. kr. At tal under 0 alligevel fremgår af akserne i diagrammerne skyldes alene opsætningen af denne rapport.

Forhold der skal undersøges nærmere [antal pr. mio. kr.]

— Gennemsnit for Byggevirksohmheden A/S — BEC gennemsnit

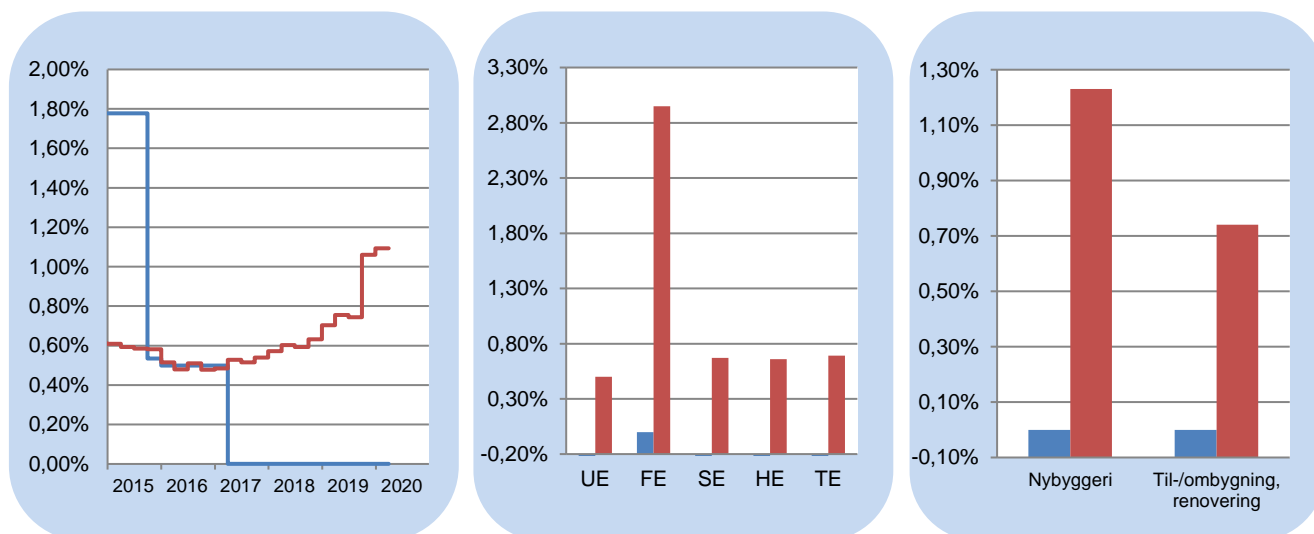
**Økonomisk værdiansættelse af mangler**

Den økonomiske værdiansættelse af manglerne skønnes af kunden i forbindelse med aflevering af entreprisen. Indikatoren beregnes ved at dividere værdiansættelsen med entreprisens summen.

Den økonomiske værdiansættelse skal udtrykke omkostningerne til timelønninger og materialeforbrug i forbindelse med udbedring af eventuelle mangler. Det bedst opnåelige resultat er 0 %. At tal under 0 alligevel fremgår af akserne i diagrammerne skyldes alene opsætningen af denne rapport.

Økonomisk værdiansættelse af mangler

— Gennemsnit for Byggevirksohmheden A/S — BEC gennemsnit



Andel sager der har haft betydning for ibrugtagningen

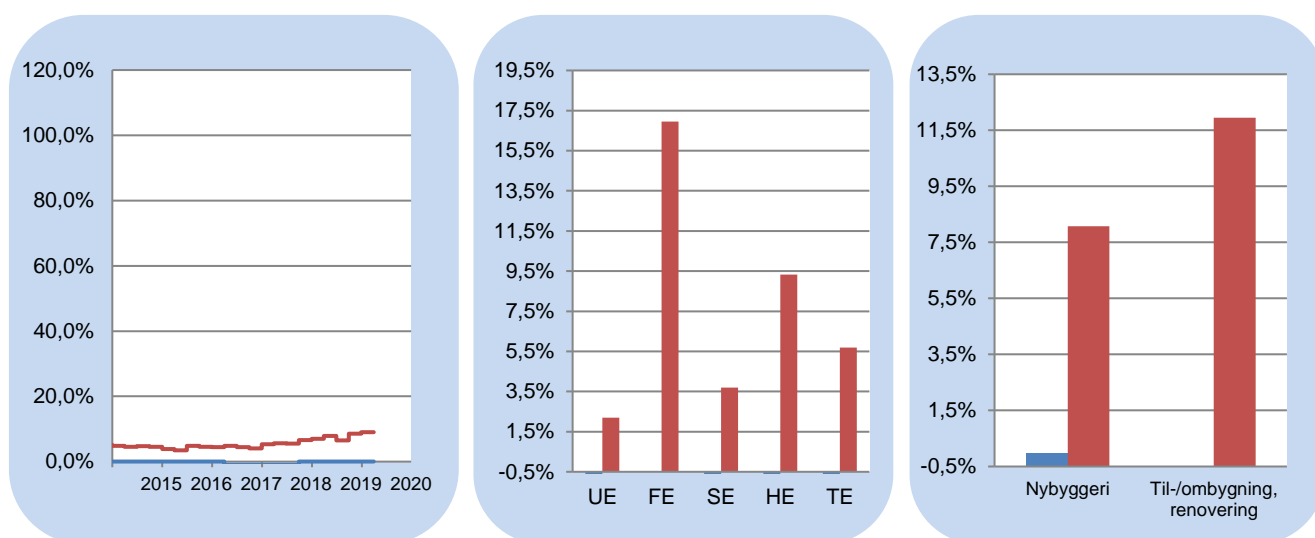
Indikatoren angiver hvor stor en procentdel af de evaluerede sager, der har haft mangler med betydning for ibrugtagningen. De evaluerede sager vægtes med deres entreprisensum (prisniveau 2019).

Det er kunden, der med et 'Ja' eller 'Nej' angiver, om der har været mangler med betydning for ibrugtagningen. Det bedst opnåelige resultat er 0 %. At tal under 0 alligevel fremgår af akserne i diagrammerne skyldes alene opsætningen af denne rapport.

Andel sager med mangler der har haft betydning for ibrugtagningen

— Gennemsnit for Byggevirkksomheden A/S

— BEC gennemsnit



A.3 Området 'Arbejds miljø'

Området omfatter to indikatorer, "Vægtet ulykkesfrekvens" og virksomhedens aktuelle smiley. Sidstnævnte hentes fra Arbejdstilsynets hjemmeside. I det følgende gennemgås "Vægtet ulykkesfrekvens".

Vægtet ulykkesfrekvens beregnes som det vægtede antal arbejdsulykker divideret med entreprisensummen (2019 prisniveau).

En arbejdsulykke defineres som en ulykke, der medfører fravær fra byggepladsen i mindst en dag ud over tilskadekomstdagen. Arbejdsulykke blandt de funktionæransatte medregnes ikke, mens arbejdsulykke hos virksomhedens underentreprenører medregnes, da virksomheden også bærer ansvaret for arbejdsmiljøet hos disse.

Der foretages en graduering af ulykkernes alvorlighed:

Kategori 1: mindre end 3 ugers fravær

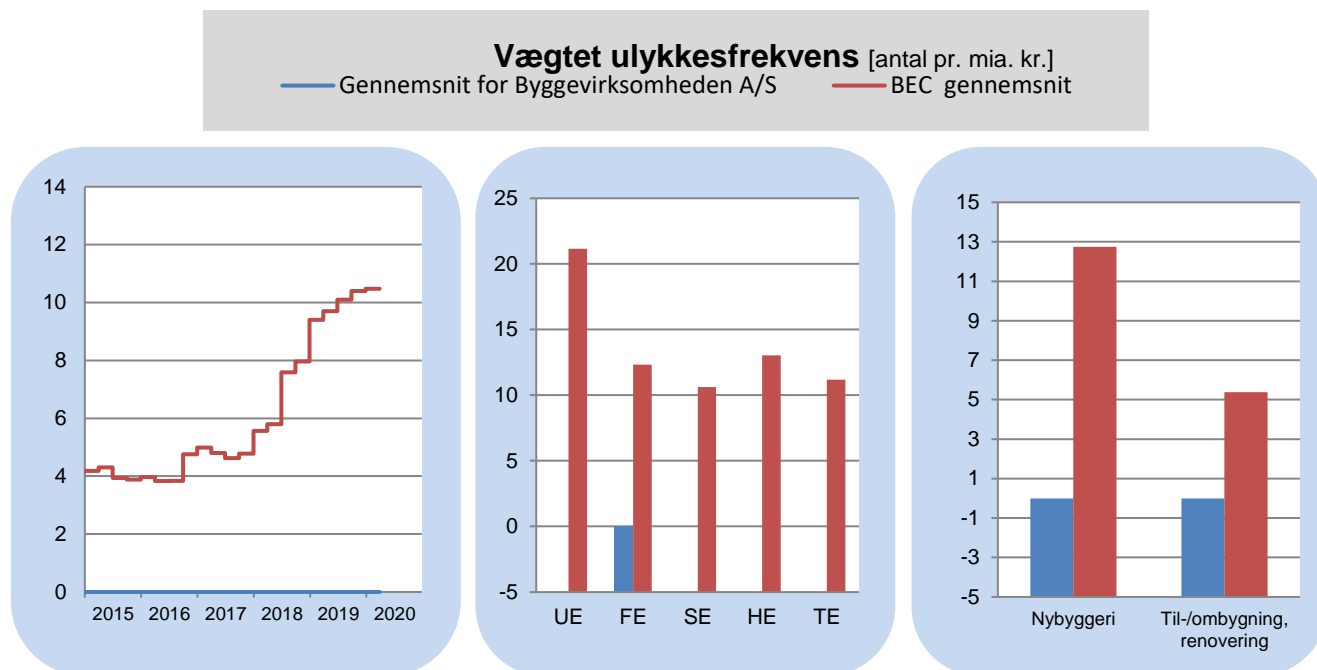
Kategori 2: 3 - 26 ugers fravær



Kategori 3: mere end 26 ugers fravær samt ulykker med permanent uarbejdsdygtighed eller dødsfald til følge.

På baggrund af Arbejdstilsynets ulykkesstatistik vægtes ulykkerne. Antallet i kategori 1 multipliceres med 1. Antallet i kategori 2 multipliceres med 3. Antallet i kategori 3 multipliceres med 33. Ved at summere de tre tal fås det vægtede antal arbejdsulykker.

Det bedst opnåelige resultat er 0 arbejdsulykker pr. mia. kr. At tal under 0 alligevel fremgår af akserne i diagrammerne skyldes alene opsætningen af denne rapport.



A.4 Området 'Kundetilfredshed'

Området indeholder 2 indikatorer. Disse indikatorer gennemgås hver for sig.

Kundetilfredshed med byggeprocessen

Indikatoren beregnes som et vægtet gennemsnit af 9 delspørgsmål, som kunden både giver en betydning og en vurdering. I beregningen af det vægtede gennemsnit anvendes betydningen som vægtning.

Virksomhedens samlede resultat beregnes som et vægtet gennemsnit af alle gyldige sager, hvor entreprissummen anvendes som vægt.

Betydningen og vurderingen gives på nedenstående skalaer:

Skala for betydning:

5 = Særdeles vigtigt
4 = Mere vigtigt
3 = Vigtigt
2 = Mindre vigtigt
1 = Mindst vigtigt
Eller: Ikke relevant

Skala for vurdering:

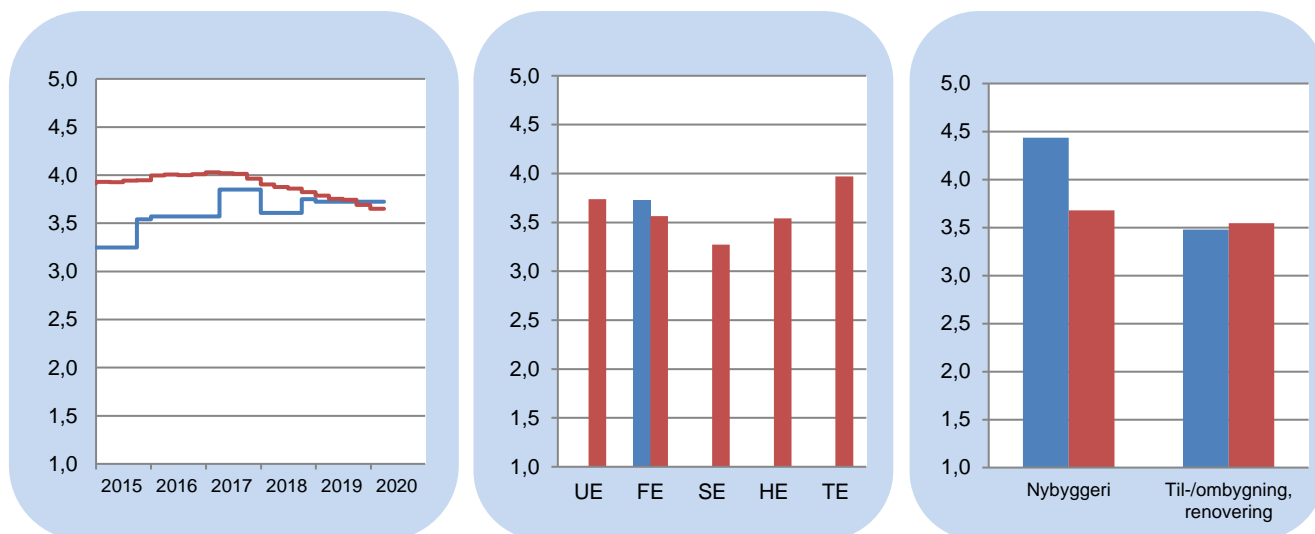
5 = Meget bedre end gennemsnittet
4 = Bedre end gennemsnittet
3 = Som gennemsnittet
2 = Værre end gennemsnittet
1 = Meget værre end gennemsnittet

Der henvises i øvrigt til afsnit 5.4.1 for nærmere oplysninger om delspørgsmålene.

Kundetilfredshed med byggeprocessen [Skala fra 1 til 5]

— Gennemsnit for Byggevirksohmheden A/S

— BEC gennemsnit



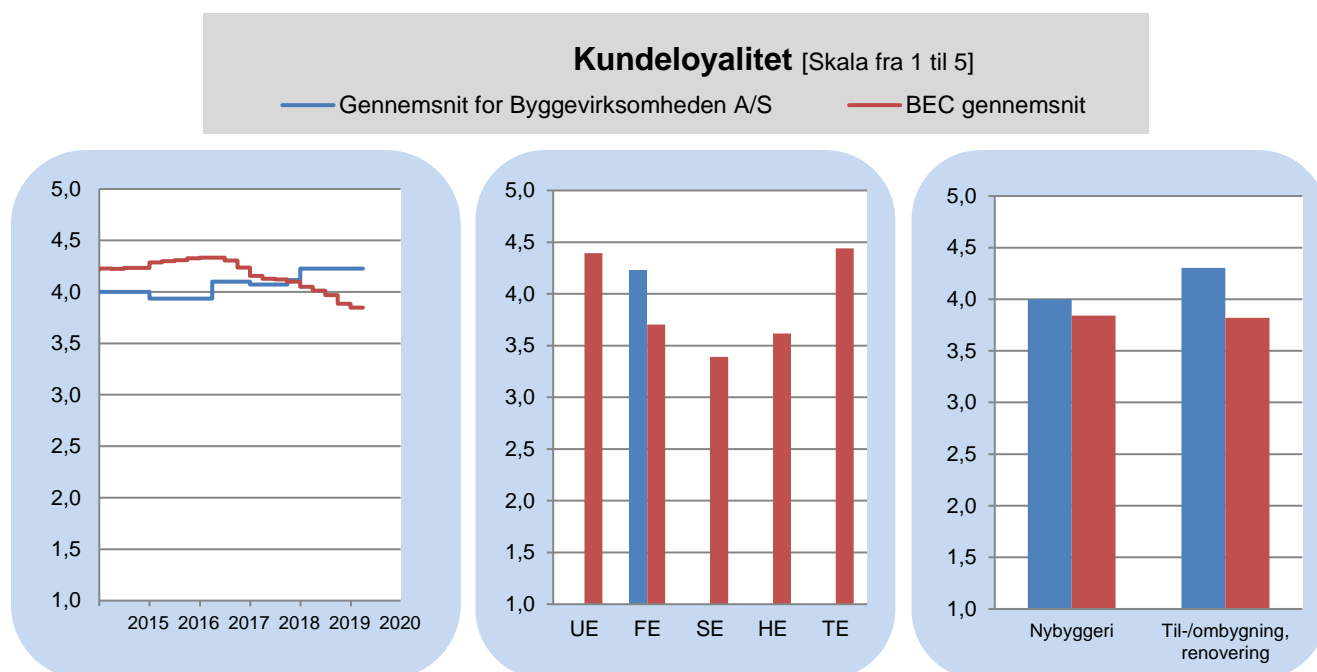
Kundelojalitet

Indikatoren beregnes på baggrund af et enkelt spørgsmål, som stilles til kunden. Kunden angiver på nedenstående skala fra 1 til 5, om denne ønsker at anvende virksomheden igen på et lignende projekt.

Skala for kundelojalitet:

- 5 = Helt sikkert
- 4 = Sikkert
- 3 = Muligvis
- 2 = Sikkert ikke
- 1 = Udelukket

Virksomhedens samlede resultat beregnes som et vægtet gennemsnit af alle gyldige sager, hvor entreprisensummen anvendes som vægt.



Appendiks B: Vejledninger

I dette appendiks findes en gennemgang af BYGGE RATING systemet samt en vejledning til hvordan kurverne og diagrammerne fra appendiks A skal læses.

B.1 Hvad er BYGGE RATING?

En BYGGE RATING er en præsentation af virksomhedens præstationsevne på de fire resultatområder. Herunder er vist et eksempel på en BYGGE RATING.



BYGGE RATING er baseret på et pointsystem, der er gengivet i tabellen herunder.

Område		Tidsfrister Mangler	Arbejdsmiljø Kundetilfredshed
BYGGE RATING			
A	5 point	Fra 4 til og med 5 point	5 point
B	Fra og med 4 til 5 point	Fra 3 til og med 4 point	Fra og med 4 til 5 point
C	Fra og med 3 til 4 point	Fra 2 til og med 3 point	Fra og med 3 til 4 point
D	Fra og med 2 til 3 point	Fra 1 til og med 2 point	Fra og med 2 til 3 point
E	Fra og med 1 til 2 point	1 point	Fra og med 1 til 2 point

Sammenhængen mellem den enkelte indikator og antallet af point fremgår af tabellen øverst på næste side. Den viste tabel er gældende fra 1. januar 2020 og opdateres årligt. Opdateringer får tilbagevirkende kraft på afsluttede evalueringssager.



Område	Indikator	Point				
		1	2	3	4	5
Tidsfrister	Faktisk udførelsestid i forhold til planlagt udførelsestid korrigeret for tidsfristforlængelser	≥148,76	<148,76	<109,34	<101,65	<100,93
Mangler	1) Antal kosmetiske mangler	≥12,50	<12,50	<2,86	<0,91	<0,08
	2) Antal mindre alvorlige mangler	≥6,33	<6,33	<1,10	<0,25	<0,03
	3) Antal alvorlige og kritiske mangler	≥5,71	<5,71	<0,62	<0,08	<0,02
	4) Antal forhold, der skal undersøges nærmere	Der gives ikke point				
	Økonomisk værdiansættelse af mangler	≥5,23	<5,23	<1,53	<0,40	<0,03
	Andel sager med mangler, der har haft betydning for ibrugtagning	Der gives ikke point				
Arbejds miljø	Vægtet ulykkesfrekvens	≥118,90	<118,90	<21,61	<8,53	0
Kundetilfredshed	Kundetilfredshed med byggeprocessen	Opnået karakter = antal point				
	Kundelojalitet	Opnået karakter = antal point				

I områderne 'mangler' og 'kundetilfredshed' indgår mere end en indikator, og den samlede BYGGE RATING for de to områder findes på følgende måde: For området 'mangler' beregnes det samlede antal point, som et gennemsnit af delpoint på hvert af de 4 pointgivende indikatorer i området. For området 'kundetilfredshed' beregnes det samlede antal point som et gennemsnit af de opnåede resultater for indikatorerne 'kundetilfredshed med byggeprocessen' og 'kundelojalitet'.

Pointsystemet er inddelt således, at gennemsnittet for indikatorerne om tidsfrister, mangler og arbejdsmiljø er i det interval, der giver 3 point. Dette skal ikke forveksles med, at der er lige mange virksomheder over som under gennemsnittet. Eksempelvis har 88,72 % af virksomhederne i gennemsnit afleveret deres evalueringssager med maksimalt 0,19% overskridelse af tidsfristen, og de har dermed opnået 5 point og en A-rating.

I tabellen herunder fremgår fordelingen af virksomhederne på de enkelte resultatområder pr. dagsdato.

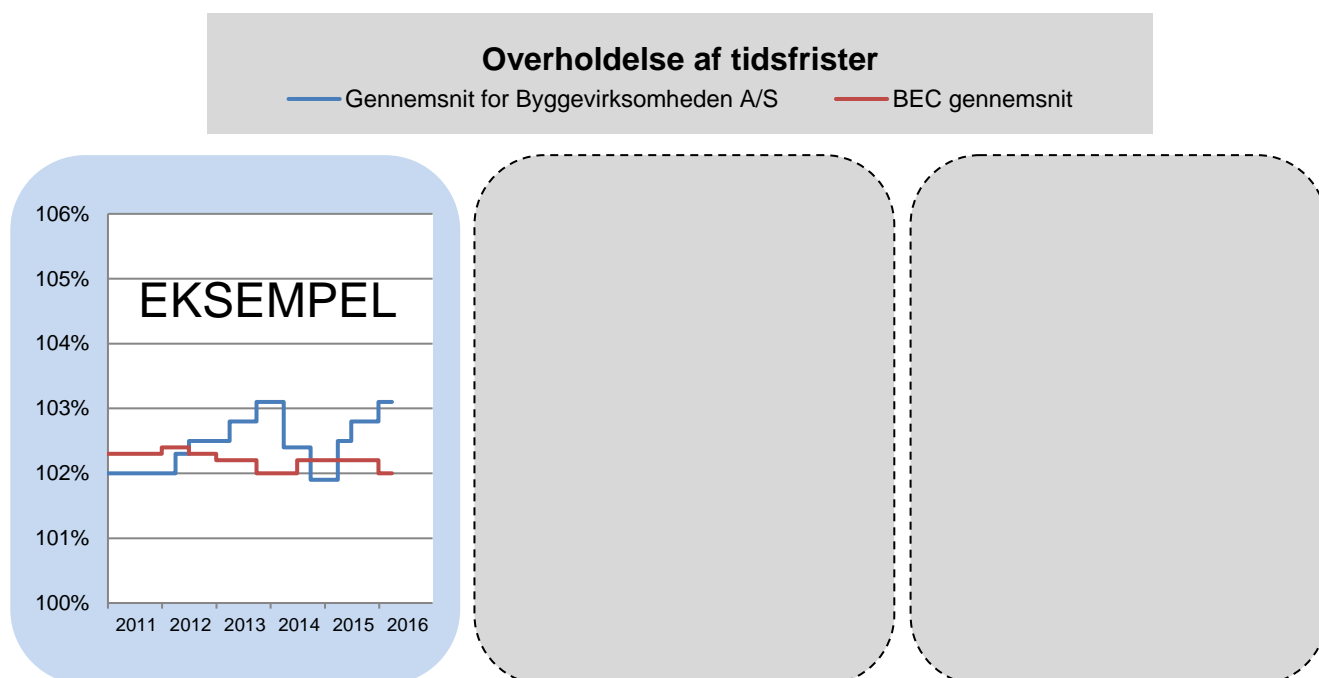
BYGGE RATING	BYGGE RATING					Sum
	A	B	C	D	E	
Område						
Tidsfrister	88,72 %	1,52 %	4,27 %	4,57 %	0,91 %	100 %
Mangler	31,78 %	27,10 %	28,66 %	9,97 %	2,49 %	100 %
Arbejds miljø	73,86 %	17,33 %	6,99 %	1,82 %	0,00 %	100 %
Kundetilfredshed	51,55 %	41,30 %	6,21 %	0,62 %	0,31 %	100 %

B.2 Hvordan læses kurverne og diagrammerne i appendiks A?

I de følgende afsnit gives en forklaring til de 3 typer af kurver og diagrammer, som indgår i appendiks A.

B.2.1 Udviklingen i indikatorerne over tid

Virksomhedens BYGGE RATING er øjebliksbilleder af virksomhedens præstation. Den vil blive ændret næste gang virksomheden opnår BYGGE RATING på en ny sag, og/eller når en af virksomhedens evalueringssager forældes. I kurverne af denne type vises hvordan virksomhedens præstation har udviklet sig gennem den periode, hvor virksomheden har haft en BYGGE RATING. Kurverne er dog begrænset til at vise de seneste 5 år.



Kurven med gennemsnittet for Byggevirksomheden A/S er vist for den eller de perioder, hvor virksomheden har haft gyldig BYGGE RATING. Kurven er vist sammen med det samlede gennemsnit for alle af Byggeriets Evaluerings Center evaluerede sager. Kurven for BEC gennemsnittet er altid vist for en periode, der dækker de sidste 5 år samt indeværende år.

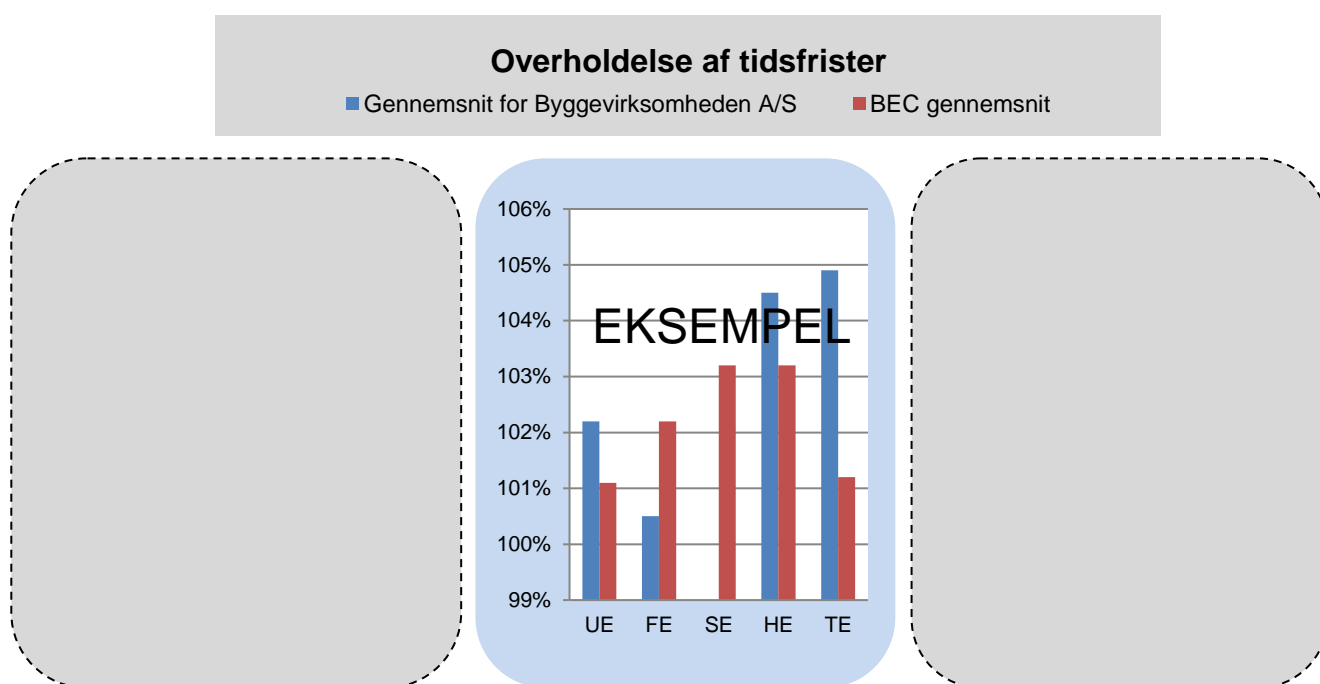
Indikatorernes værdi på kurverne er beregnet en gang for hvert kvartal, hhv. 31/3, 30/6, 30/9 og 31/12, og svarer til det samlede gennemsnit af alle gyldige sager ved udgangen af kvartalet.

Beregningen for de enkelte kvartaler er 3 års glidende gennemsnit af alle gyldige sager. Dvs. beregningen for det enkelte kvartal medtager evalueringssager afsluttet frem til og med dette kvartal og 3 år tilbage. Dette gælder både for virksomhedens gennemsnit og det samlede BEC gennemsnit.

Værdierne til kurverne beregnes ved udgangen af kvartalet. I optegningen af kurven fastholdes den beregnede værdi for hele det forgangne kvartal. Derfor får kurverne et 'takket' udseende.

B.2.2 Indikatorerne sorteret på virksomhedens rolle (entrepriseform)

Her er virksomhedens indikatorer sorteret ud på virksomhedens rolle i form af entrepriseform. Det giver mulighed for at se, om det typisk er som fagentreprenør, at virksomheden leverer gode præstationer, eller om det går bedre som fx hovedentreprenør. Virksomhedens præstation er sammenlignet med den gennemsnitlige præstation for alle evaluerede virksomheder i BEC databasen. Hvis der ud for den pågældende entrepriseform ikke er en søjle for virksomhedens gennemsnit, er det fordi virksomheden ikke har BYGGE RATING for en byggeopgave med den pågældende entrepriseform.



Diagrammerne om virksomhedens rolle er karakteriseret ved at de bedste resultater giver de mindste søjler, undtaget er dog diagrammerne om resultatområdet 'kundetilfredshed', hvor den bedste præstation resulterer i den højeste søjle.

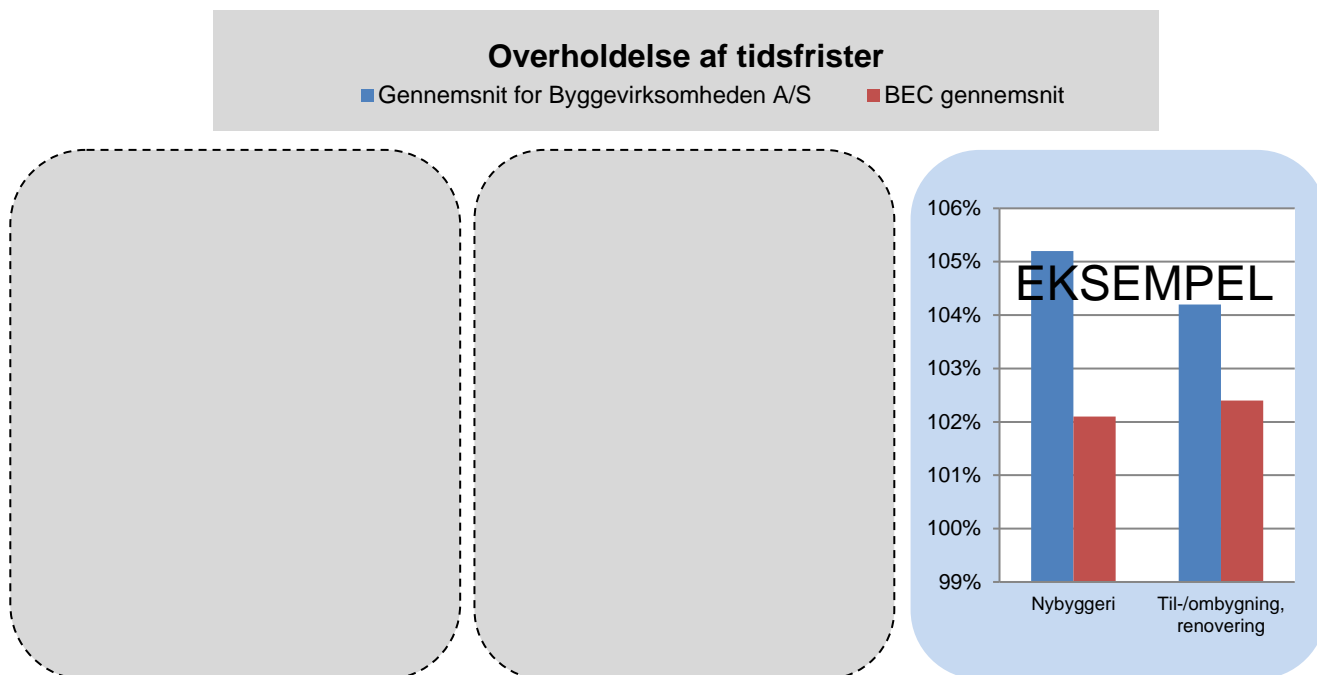
Virksomhedens rolle er i diagrammerne forkortet på følgende måde:

- UE = Underentreprenør
- FE = Fagentreprenør
- SE = Storentreprenør
- HE = Hovedentreprenør
- TE = Totalentreprenør



B.2.3 Indikatorerne sorteret på 'nybyggeri' og 'tilbygning, ombygning, renovering'

Her er virksomhedens indikatorer sorteret ud på byggeopgavens type i form af kategorierne 'Nybyggeri' og 'Tilbygning, ombygning, renovering'. Det giver mulighed for at se, om det typisk er ved nybyggeri, at virksomheden leverer gode præstationer, eller om det går bedre i renoveringssager. Virksomhedens præstation er sammenlignet med den gennemsnitlige præstation for alle evaluerede virksomheder i BEC databasen. Hvis der ud for den ene type byggeopgave ikke er en søjle for virksomhedens gennemsnit, er det fordi virksomheden ikke har opnået et resultat for den pågældende indikator på en byggeopgave af denne type.



Diagrammerne om 'nybyggeri' og 'tilbygning, ombygning, renovering' er karakteriseret ved at de bedste resultater giver de mindste søjler, undtaget er dog diagrammerne for området 'kundetilfredshed', hvor den bedste præstation resulterer i den højeste søjle.

B.3 Hvad spørges kunden om?

Registrering	Spørgsmål	Rubrik
Påbegyndelsesdato	Dato for første registrering af timelønnede medarbejdere på byggepladsen	Angiv dato
Planlagt afslutning	Hvornår forventes entreprisen afsluttet jf. den ved entreprisens opstart gældende hovedtidsplan?	Angiv dato
Afleveringsdato	Afleveringsdato, eller ved samlet aflevering: Dato hvor arbejdet omfattet af kontrakt samt eventuelle aftalesedler er færdiggjort	Angiv dato
Tidsfristforlængelse	Samlet ændring af tidsfrist målt i arbejdsdage	Antal arbejdsdage
Kosmetiske mangler	Antal kosmetiske mangler	Angiv antal
Mindre alvorlige mangler	Antal mindre alvorlige mangler	Angiv antal
Alvorlige og kritiske mangler	Antal alvorlige og kritiske mangler	Angiv antal
Forhold der skal undersøges nærmere	Antal forhold der skal undersøges nærmere. (Beskriver forhold, hvis konsekvens ikke kan fastlægges tilstrækkeligt ved afleveringsforretningen. Det kan være en alvorlig mangel, eller der kan være uenighed om, hvorvidt der er tale om ekstraarbejde eller tillægsydelse.)	Angiv antal
Værdiansættelse af mangler	Økonomisk værdiansættelse af mangler	Kr. ekskl. moms.
Mangler med betydning for ibrugtagningen	Har der for entreprisen været mangler ved afleveringen, som har vanskeliggjort eller faktisk forhindret den forudsatte brug af væsentlige dele af byggeriet?	Ja/Nej
Arbejdsulykker anmeldt til Arbejdstilsynet	Ulykker der har medført fravær fra arbejdet på mindst én dag ud over tilskadekomstdagen?	Angiv antal i kategorierne: Kategori 1: mindre end 3 ugers fravær Kategori 2: 3 - 26 ugers fravær Kategori 3: mere end 26 ugers fravær samt ulykker med permanent uarbejdsdygtighed eller dødsfald til følge
Kundetilfredshed med byggeprocessen	Ordlyden af de 9 delspørgsmål kan ses i diagrammet i afsnit 5.4.1	Skala fra 1 til 5 1 = Meget værre end gennemsnittet 2 = Værre end gennemsnittet 3 = Som gennemsnittet 4 = Bedre end gennemsnittet 5 = Meget bedre end gennemsnittet Eller: Ikke relevant
Kundelojalitet	Vil du benytte virksomheden igen ved et lignende projekt?	Skala fra 1 til 5 1 = Udelukket 2 = Sikkert ikke 3 = Muligvis 4 = Sikkert 5 = Helt sikkert Eller: Ikke relevant
Entreprisenum	Realiseret entreprisenum inkl. evt. ekstraarbejder	Kr. ekskl. moms.

