



PROGRAMMA VAN EISEN

Voor de aanbesteding van :

De Werkcoördinatie railinfrastructuur van
Provincie Utrecht – Trambedrijf Beheer en Onderhoud

Projectnummer: PU15589

Versie 2.0

Datum 6 november 2020

INHOUD

INHOUD	2
1. ACHTERGROND	3
2. DE VRAAG	4
2.1 OMSCHRIJVING WERKZAAMHEDEN WERKCOÖRDINATIE	4
2.2 OMSCHRIJVING WERKPAKKET “WERKVERGUNNINGEN EN PLANNING”	4
2.3 OMSCHRIJVING WERKPAKKET “BEWIJS VAN TOEGANG”	6
2.4 OMSCHRIJVING WERKPAKKET “TOEZICHT”	7
3 RANDVOORWAARDEN	8
3.1 PROTOCOLLEN/VOORSCHRIJVENDE DOCUMENTEN	8
3.2 SYSTEMEN	8
3.3 KWALITEIT VAN PRODUCTEN	9
4. BESCHIKBAARHEID	10
5. PROCESSEN	11
6. RAPPORTAGE	12
7. PERFORMANCE MANAGEMENT	13
8. BIJLAGEN	15

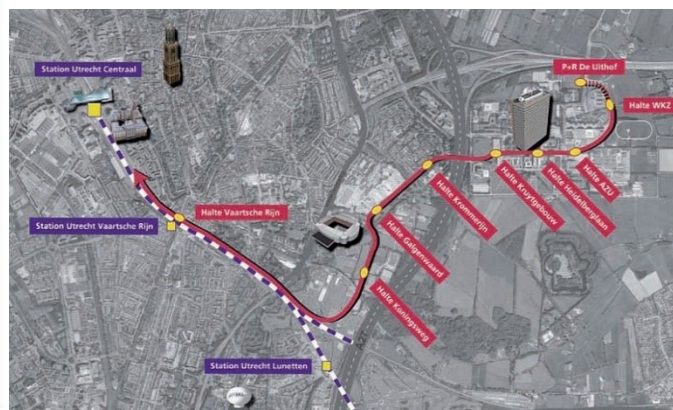
1. ACHTERGROND

De Provincie Utrecht, Domein Mobiliteit is verantwoordelijk voor al het tramvervoer in de regio Utrecht. De provincie heeft een concessie verleend aan een vervoerder (momenteel Qbuzz) die de trams rijdt onder de merknaam U-OV. Het Trambedrijf Beheer en Onderhoud (TBO) beheert en onderhoud namens de provincie het totale tramsysteem: van remise tot en met rails en van trams tot en met de ICT.

Momenteel bestaat het tramsysteem uit twee lijnen, namelijk de (snel)tramverbinding tussen Utrecht en Nieuwegein Zuid / IJsselstein Zuid (SUNIJ lijn) en de verbinding tussen Utrecht Centraal Centrum en P+R Science Park (lijn 22). In het voorjaar van 2021 zal de vervoerskundige koppeling gerealiseerd worden tussen de SUNIJ lijn en Lijn 22 waardoor er één tramlijn ontstaat. In de onderstaande plattegronden is een overzicht van de tracés weergegeven.



Figuur 1 tracé SUNIJ-lijn



Figuur 2 tracé lijn-22 (Uithoflijn)

Onderhoud aan de railinfrastructuur en de haltevoorzieningen

De Provincie Utrecht is integraal eindverantwoordelijk voor de veiligheid van het tramsysteem. Onder de verantwoordelijkheid van TBO vindt het beheer en onderhoud plaats van haltes, telematica, rollend materieel en railinfrastructuur.

Deze werkzaamheden vallen onder de huidige veiligheidsregels, zoals beschreven in het Kader Werkzaamheden Tramweg (KWT) (<https://regiotramutrecht.provincie-utrecht.nl/>).

Afhankelijk van het veiligheidsregime worden voor uit te voeren werkzaamheden Werkvergunningen uitgegeven.

Daarnaast heeft de Provincie Utrecht een eigen toegangstoets opgezet (www.veiligheidtrambaanutrecht.nl) om uitvoerend personeel op de hoogte te stellen van de risico's van aanrijdgevaar door tramverkeer en elektrocutie en hen op de hoogte te stellen van veiligheids- en huisregels van de Provincie Utrecht.

2. DE VRAAG

De Provincie Utrecht is op zoek naar een dienstverlener Werkcoördinatie (de Werkcoördinator, afgekort WCO) die op contractbasis de werkzaamheden uitvoert in het kader van vergunningverlening en capaciteitsverdeling rond het onderhoud aan de tramassets van de Provincie Utrecht en binnen de gevarenzone van het tramsysteem.

Opdrachtnemers die werkzaamheden op of nabij de tramlijnen van de Provincie Utrecht gaan verrichten, dienen de werkplekcapaciteit en de te treffen veiligheidsmaatregelen met de Werkcoördinator af te stemmen.

Randvoorwaarde is dat de Werkcoördinator onafhankelijk, zonder belangenverstrengeling, zal opereren van de verschillende aannemers die voor de Provincie Utrecht of derden aan en om de railinfrastructuur werken. Ook dient de Werkcoördinator de uitleg (instructies) voor uitvoerend personeel te borgen, resulterend in een toegangsbewijs, het zogeheten Bewijs van Toegang (BvT).

Deze reeks functies beschouwt de Provincie Utrecht als een operationele beheertaak die zal worden uitbesteed aan de Werkcoördinator. Het huidige contract loopt binnenkort af. De doelstelling is om de opvolgende partij vanaf 1 februari 2021 te laten starten in verband met de overdracht van alle processen en systemen.

2.1 OMSCHRIJVING WERKZAAMHEDEN WERKCOÖRDINATIE

De Werkcoördinator is verantwoordelijk voor 3 hoofdprocessen die in dit hoofdstuk verduidelijkt worden:

1. Managen proces werkvergunningen en planning
2. Managen proces Bewijs van Toegang
3. Toezicht

2.2 OMSCHRIJVING WERKPAKKET “WERKVERGUNNINGEN EN PLANNING”

Opdrachtnemers die werkzaamheden op of nabij de tramlijn gaan verrichten, dienen de werkplekcapaciteit en de te treffen veiligheidsmaatregelen met de Werkcoördinator af te stemmen.

Tot het werkpakket van “werkvergunning en planning” behoren:

Intake van de aanvraag

- Intake van aanvragen van onderhoudsaannemers en derden voor werkvergunningen.
- De Provincie Utrecht verwacht 40 tot 60 aanvragen per week te krijgen. Dit aantal is ter indicatie vermeld, de werkelijke aantallen kunnen fluctueren.

Beoordelen

- Beoordeling van de inkomende vergunningsaanvragen op juistheid en compleetheid, hiertoe behoren beheersmaatregelen ten aanzien van aanrijd- en elektrocutiegevaar en het daarmee benodigde veiligheidsregime volgens het vigerende KWT;
- Beoordelen of een aanvraag niet conflicteert met de exploitatie en andere, reeds geplande, werkzaamheden;
- Objectief, en zelfstandig beoordelen van aanvragen en afgeven van werkvergunningen;
- Afstemmen en beoordelen wie waar mag gaan werken. Hierbij dient u objectief te zijn en de baan optimaal in te delen. Indien nodig, kunt u opschalen naar uw contactpersoon bij TBO;
- Verstrekken van informatie over de werkplekken aan de aanvrager en andere belanghebbenden (bijvoorbeeld de verkeersleiding (Operationele Controle Centrum, afgekort OCC) en TBO).

Beheren

- Beheren en actualiseren van een moederplanning van alle werkzaamheden aan de SUNIJ-lijn en Lijn 22 waarvoor een werkvergunning nodig is.
 - De planning dient te bestaan uit een integraal verband van een dagplanning, weekplanning, maandplanning en jaarplanning, binnen de randvoorwaarden van de exploitatie en grote projecten als grootschalige vervangingen van de railinfrastructuur.
 - De actuele moederplanning moet door TBO en het (OCC) 24/7 te raadplegen zijn;

- Verzorgen van periodieke aanlevermomenten van geactualiseerde week-, maand- en jaarplanningen (momenteel wordt deze via de websites real time gepubliceerd);
- Verzorgen van normale werkaanvragen die daarnaast een schakelopdracht nodig hebben; dit minimaal een vier weken voorafgaand aan de week van werkuitvoering en in afstemming met (en na controle door) de installatieverantwoordelijke van de Provincie Utrecht; Dit betreft circa 40 aanvragen per jaar. Dit aantal is ter indicatie vermeld, de werkelijke aantallen kunnen fluctueren;
- Aanvragen voor werkvergunningen mogelijk maken via standaard aanvraagformulieren in een webapplicatie.

Beheer website

- Zie paragraaf 3.2. voor een nadere omschrijving.

Communicatie

- Communicatie met OCC en beheerders van de Provincie Utrecht (op vaste momenten) betreffende de geplande uit te voeren werkzaamheden (en eventuele wijzigingen daarop), waarvoor werkvergunningen worden/zijn uitgegeven (dagplanning – weekplanning).
- Aanspreken van aannemers en betrokkenen van de Provincie Utrecht bij (onterechte) bypass voor spoed werkaanvraag.

Bereikbaarheid

- (Telefonische) bereikbaarheid van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 en 17:00 uur voor reguliere aanvragen, afstemming, enz.
- **Tevens** dient te worden aangeboden dat er buiten deze kantooruren en in het weekend een wachtdienstfunctie bereikbaar is. Deze wachtdienst dient noodaanvragen, spoedaanvragen voor avond/nacht en/of weekend op een eenvoudige manier te verwerken. Ook vragen n.a.v. afgegeven werkvergunningen en eventuele geschilpunten daaromtrent dienen dan beantwoord te worden.

Rapporteren

- Verzorgen van een maandelijkse managementrapportage aan de Provincie Utrecht, zoals benoemd in paragraaf 6.

Registreren

- Registreren van de afwikkeling van de aangevraagde werkzaamheden (tijden, probleempunten, incidentenlogboek, enz.).

Verbeteren proces management (PDCA)

- Doorvoeren van verbeteringen bij continue knelpunten voor efficiënter werkproces.
 - Denk hierbij aan een meer effectieve planning, het proactief combineren van aanvragen/werk, een doordachte prioritering, een betere regie over aanvragers/werk, de escalatie bij uitzonderingen naar de Provincie Utrecht.
- Indienen van verbeteringen in de maandelijkse management rapportage aan de Provincie Utrecht.
- Zoeken, indien mogelijk, naar oplossingen voor conflicterende werkzaamheden. Hierbij kan de WCO het voorstel doen tot meeliften in een werkvergunning met een hogere prioriteit. Waar nodig zal de WCO in overleg treden met de verantwoordelijke beheerders van TBO, de betrokken aannemers.

V&G plannen

- Het toetsen en accorderen van Veiligheid & Gezondheid (V&G) Uitvoeringsplannen van opdrachtnemers van de Provincie Utrecht en eventueel het opvragen van V&G Uitvoeringsplannen van derde aannemers ligt bij de Opdrachtgever. De Werkcoördinator is gemachtigd om V&G Uitvoeringsplannen op te vragen van derde aannemers.

2.3 OMSCHRIJVING WERKPAKKET “BEWIJS VAN TOEGANG”

Een andere belangrijke taak van de Werkcoördinatie is het verlenen van bewijzen van toegang aan uitvoerend personeel. Het Bewijs van Toegang (BvT) heeft als doel uitvoerend personeel te instrueren over de veiligheid op de werkplek en –situatie ter plaatse. Hierbij ligt de focus op het aanrijdgevaar en elektrocutiegevaar, de herkenning van gevaren, beveiligingsmaatregelen in de verschillende veiligheidsregimes en overige regels op en nabij de baanwerkplekken.

Deze procedure maakt deel uit van de officiële regelgeving van Provincie Utrecht zoals die in de provinciale bladen worden gepubliceerd. Informatie over het veilig werken bij de trambaan is door de Provincie Utrecht gepubliceerd op de website www.veiligheidtrambaanutrecht.nl.

Voordat werknemers werkzaamheden gaan verrichten dienen zij eerst een toets met goed gevolg af te leggen om een Bewijs van Toegang tot de trambaan te verkrijgen. Bij voldoende resultaat verstrekt de Werkcoördinator dit Bewijs van Toegang.

Deze dient men altijd in bezit te hebben bij het uitvoeren van werkzaamheden op- of nabij de tramlijn. Op afroep worden controles op de naleving uitgevoerd – zie ook het werkpakket “toezicht”.

NB: Er bestaat de mogelijkheid dat het proces rond- en de uitgifte van Bewijzen van Toegang zal veranderen gedurende de looptijd van het contract. Dit zal het takenpakket van de Werkcoördinator beïnvloeden, ook het volledig vervallen van dit werkpakket behoort tot de mogelijkheden. Hiertoe worden in het contract afspraken gemaakt.

Tot het werkpakket van Bewijs van Toegang behoren:

Beoordelen

- Beoordelen van de digitale toetsen (m.b.t. procedures, richtlijnen en huisregels) binnen 3 werkdagen. U dient rekening te houden met 1000 a 1500 toetsen per jaar.
- Verstrekken van Bewijs van Toegang-pas met minimale geldigheid van 1 jaar. Binnen 5 werkdagen te leveren aan de aanvrager (inclusief verzending per post) bij een als voldoende beoordeelde toets en een volledig dossier van de kandidaat.

Controleren

- Steekproefsgewijs controleren of de toetsen individueel zijn gemaakt en of de stof daadwerkelijk door de kandidaat wordt begrepen (door controlevragen te stellen).

Communicatie

- Informeren van de kandidaat over de uitslag van de toets.
- Verwerken en afhandelen van vragen van kandidaten.

Beheren

- Beheren en up-to-date houden van de (door de Provincie Utrecht aangeleverde) instructie- en toetsvragen op basis van relevante veiligheidsdocumentatie, veranderende regelgeving en veiligheidsrelevante ontwikkelingen of gebeurtenissen.
- Beheer van het BvT register (database).
- Ontnemen van BvT op basis van het verlopen van het BvT of op basis van wangedrag (uitsluiting) – zie ook het werkpakket “toezicht”.

Beheer website voor het Bewijs van Toegang

- Zie paragraaf 3.2. voor een nadere omschrijving.

Rapporteren

- Verzorgen van een maandelijkse management rapportage aan de Provincie Utrecht op de in paragraaf 6 aangegeven wijze.

2.4 OMSCHRIJVING WERKPAKKET “TOEZICHT”

De Provincie Utrecht wil op afroep over “toezicht” personeel kunnen beschikken om controles op de naleving te verrichten. Bij uitoefening van deze functie acteert de handhaver als toezichthouder onder het KWT.

Tot de rol van “Toezichthouder” behoren de taken:

Controleren op:

- Het in bezit zijn van de juiste documenten (werkvergunning, werkinstructie, Bewijs van Toegang) van de werkploeg.
- De toepassing van het afgegeven veiligheidsregime.
- De geldigheid van de vergunning (verlopen ja of nee).
- Afwijkingen met de werkvergunning.

Controles

De opdrachtnemer dient minimaal de volgende controles uit te voeren:

- Proactief 1 x per maand KWT op A en B regime.
- Proactief 1 x per maand KWT check op C regime.
- Proactief 1 x per kwartaal controle op WijT (Wijziging in buurt van Tramweg, Wet Lokaalspoor).
- Proactief 1 x per kwartaal bedrijven op nalevingsgedrag evalueren.
- Reactief: altijd uitvoeren zodra signalen van niet-naleving of incidenten binnenkomen.
- Reactief: op verzoek van de Provincie Utrecht.

Handhavend optreden

- Namens de Provincie Utrecht het werk stil leggen van overtredende werkploeg (artikel 12 Wet lokaal spoor).
- Gele/rode kaarten nominaties doorgeven aan Safety Manager Provincie Utrecht.
- Intrekken van Bewijs van Toegang bij overtredingen in overleg met en na toestemming van de Safety Manager.
- Rapport van de controle binnen 24 uur toezenden aan de Safety Manager en de V&G Coördinator van de Provincie Utrecht.

Rapporteren:

- Op het werkpakket “toezicht” dient gerapporteerd te worden zoals in paragraaf 6 benoemd.

Evalueren

- Opstellen evaluatie rapport “toezicht”, aan te leveren aan de Provincie Utrecht.

3 RANDVOORWAARDEN

De volgende randvoorwaarden worden gesteld:

3.1 PROTOCOLLEN/VOORSCHRIJVENDE DOCUMENTEN

De Provincie Utrecht hanteert de volgende protocollen/voorschrijvende documenten :

- Kader Werkzaamheden Tramweg.
- Veiligheidszorgsysteem tramsysteem (§ 4.12.4)
- Veiligheidsbeleid Provincie Utrecht
- Dagpasprocedure
- Meeliftregeling

Op deze documenten is versiebeheer van toepassing, de opdrachtgever zal ten alle tijden de vigerende versie van deze documenten als uitgangspunt nemen. De Werkcoördinator zal deze dynamiek in versies van de documenten moeten volgen. De Provincie Utrecht zal eventuele vernieuwde versies aanleveren – zoals bijvoorbeeld na het aanpassen aan vernieuwde wetgeving.

Uitgangspunt van de Provincie Utrecht is om zoveel mogelijk van digitale technologie gebruik te maken waardoor processen en documenten bij voorkeur papierloos en op een klantvriendelijke manier toegankelijk zijn. De Provincie Utrecht verwacht dat de Werkcoördinator de processen en systemen zodanig inricht en faciliteert dat aan deze wens pragmatisch tegemoet wordt gekomen, passend bij de organisatie en gebruikers. Graag hoort de Provincie Utrecht in uw aanbieding hoe u hier mee om zal gaan – mogelijk in relatie tot de in paragraaf 3.2 genoemde systemen.

3.2 SYSTEMEN

De Provincie Utrecht hanteert de volgende systemen.

Website voor Bewijs van Toegang - <http://www.veiligheidtrambaanutrecht.nl/>

Hier staan de veiligheidsinstructies waarop de aanvragers digitaal getoetst worden. Op basis van de uitkomst van de toets wordt een Bewijs van Toegang afgegeven aan de aanvrager.

Deze site wordt hoofdzakelijk gebruikt door uitvoerend personeel van aannemers.

De Werkcoördinator beheert en onderhoudt deze website.

Website Werkcoördinatie - www.werkcoördinatieutrecht.nl

Hierin staat het volgende weergegeven:

- Veiligheidsdocumentatie van de Provincie Utrecht .
- Sjablonen voor aanvraag formulieren.
- Status werkvergunningen.

De doelgroepen van deze website zijn primair:

- Werkcoördinatie
- Aannemers.
- Operationele Controle Centrum.
- Provincie Utrecht.

Via bijvoorbeeld de aannemers worden ondermeer de volgende achterliggende doelgroepen bereikt:

- Planners.
- Werkvoorbereiders.
- Werkverantwoordelijken.
- V&G coördinatoren.
- Beheerders.

Websites en bijbehorend beheer

Voorname huidige websites zullen door de Werkcoördinator worden beheerd.

Hieronder vallen onder meer de volgende aspecten:

- Website & applicatie beheer inclusief operationeel beheer, functioneel beheer, technisch beheer, toegangsbeheer en hosting.
- Actueel houden van de websites en het redelijkerwijs doorvoeren van aanpassingen:
 - Content proactief bijhouden en
 - Op aanvraag van de Provincie Utrecht, uiterlijk 2 werkdagen na aanleveren van nieuwe of gewijzigde content door de Provincie Utrecht.
- Functionaliteit van de webapplicaties onderhouden.
- Beveiliging van de website op niveau houden en waar nodig aanpassen aan ontwikkelingen op het gebied van beveiliging.

NB: In de eerste helft van 2021 zullen de hierboven genoemde websites vernieuwd gaan worden. Er bestaat de mogelijkheid dat het proces rond het functioneel beheer, technisch beheer, toegangsbeheer en hosting van de websites zal veranderen gedurende de looptijd van het contract. Dit zal het takenpakket van de Werkcoördinator beïnvloeden, ook het volledig vervallen van dit werkpakket behoort tot de mogelijkheden. Hiertoe worden in het contract afspraken gemaakt.

Daarbij gelden onder meer de volgende eisen:

- Het beschikbaar houden van de huidige en/of toekomstige websites.
- Proactief controleren van het gebruik van de toegangsrechten.
- Het onderhoud op de toegangsrechten (wijzigingen in gebruikers bij het OCC, de aannemers, enz.).
- De website en applicaties dienen toegankelijk te zijn.
- Veiligheidsdocumentatie en gegevens zijn beveiligd tegen misbruik door derden.
- Bij het verlopen van de Bewijzen van Toegang wordt het register bijgewerkt.

Tenslotte geldt dat:

- De ontwikkeling van verder benodigde ICT onderdelen die niet in bovenstaande scope vallen, zijn geen onderdeel van het takenpakket van de Werkcoördinator.
- Het intellectueel eigendom van de content ligt bij Provincie Utrecht.

3.3 KWALITEIT VAN PRODUCTEN

De Provincie Utrecht verwacht dat de aangeboden diensten en producten (pasjes, vergunningen) die beheerd worden door de Werkcoördinator voldoen aan minimaal de volgende eisen:

- Beschikbaarheid: maximaal 2 uur uitval per maand (website, bereikbaarheid van diensten).
- Volledigheid: de producten dienen de organisatie te ontlasten en het aantal vragen te minimaliseren.
- Efficiëntie: de producten dienen meerwaarde te leveren op de processen van de Werkcoördinator.
- Gebruiksvriendelijkheid: gebruikers dienen gemakkelijk gebruik te kunnen maken van de producten.

Werkvergunningen

- Efficiënt en duidelijk indelen/plannen, zodat optimaal van buitendienststellingstijden gebruik gemaakt kan worden.
- Helder overzicht te verstrekken aan het OCC.
- Alleen in uitzonderlijke gevallen opschaling naar de Provincie Utrecht.

Bewijs van toegangspas

- Persoonlijke pas voorzien van pasfoto, enkele persoonlijke gegevens en geldigheidsdatum.
- Duurzaam beschermd tegen weersinvloeden.
- Passend in portemonnee.

4. BESCHIKBAARHEID

De opdrachtnemer Werkcoördinatie dient te voldoen aan de volgende eisen rond beschikbaarheid:

4.1 Werktijden

- Gewenste inzet: maandag t/m vrijdag 09:00 – 17:00 uur; wachtdienst voor spoedgevallen buiten kantooruren en tijdens feestdagen en in weekenden.
- Gedurende de gewenste inzet dient de continuïteit altijd te worden geborgd door een vast team van gekwalificeerde medewerkers, ook tijdens feestdagen en vakanties.
- Goedkeuren van persoonsgebonden eigen werk is niet toegestaan.

4.2 Werklocatie

- Alle werkzaamheden worden op een door de opdrachtnemer in te richten en te faciliteren werkplek uitgevoerd. De opdrachtgever stelt geen werkplek noch faciliteiten beschikbaar voor deze werkzaamheden.

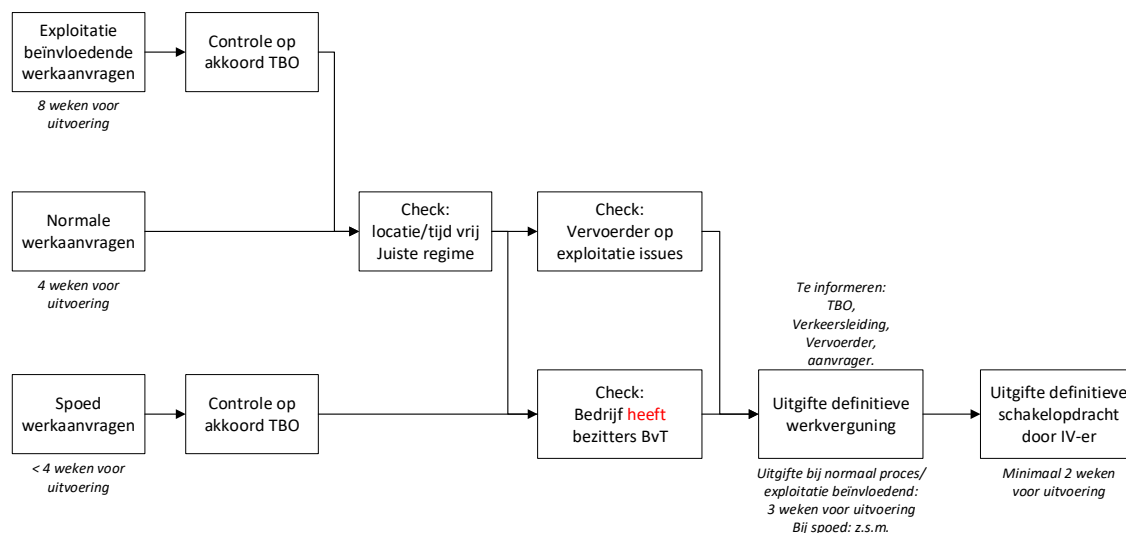
5. PROCESSEN

Er zijn 3 processen voor Werkcoördinatie:

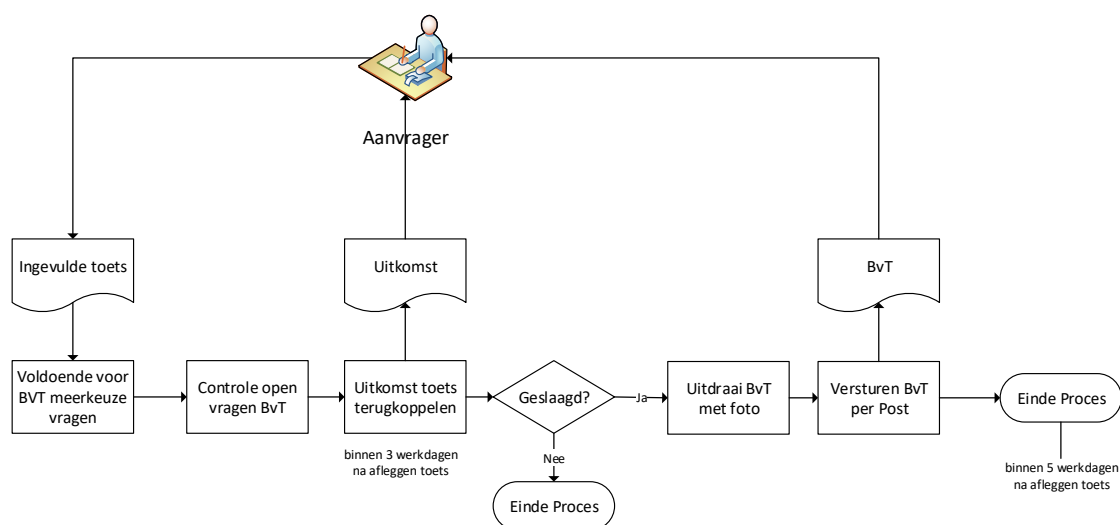
1. Exploitatie beïnvloedende werkzaamheden.
2. Normale werkaanvragen.
3. Spoed werkaanvragen.

De werkprocessen zijn hier onder *in grote lijnen, met weglating van enkele details*, gevisualiseerd.

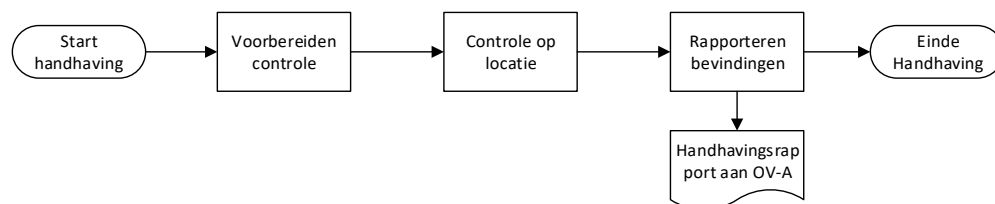
Tevens is er, indien van toepassing, de relatie aangegeven tussen de verschillende werkprocessen.



Figuur 1: Proces Werkcoördinatie op hoofdlijnen



Figuur 2: Proces verstrekken van het Bewijs van Toegang op hoofdlijnen



Figuur 3: Proces toezicht op hoofdlijnen

6. RAPPORTAGE

De Werkcoördinator dient te voorzien in actuele management informatie ten behoeve van de maandrapportage. In deze maandrapportage dient over onder meer de volgende aspecten te worden gerapporteerd:

1. Werkaanvragen

- Aantal aanvragen, verdeeld over soort veiligheidsregime, per maand en Year To Date (YTD).
- Aantal aanvragen met spanningloosstellingen, per maand en YTD.
- Aantal toegekende aanvragen, verdeeld over soort veiligheidsregime, per maand en YTD.
- Overzicht probleempunten, per maand en YTD.
- Soort aanvraag (exploitatie beïnvloedend, normaal en spoed werkaanvragen).
- Spoedaanvragen, aanleiding en onderwerp (object) van werkzaamheden.
- Afwikkeling van de aangevraagde werkzaamheden (tijden, probleempunten, incidentenlogboek, enz.).
- De komende maandplanning.
- Eventuele bijzonderheden en uitzonderingen.
- Het aantal aanvragen door u verwerkt, met te lange doorlooptijd.

2. Bewijzen van toegang

- Aantal aanvragen (deze worden op persoonlijke basis verstrekt).
- Vragen die vaak fout gaan.
- Personen per project / bedrijf.
- Fraude.

3. Nieuwe bedrijven

- Aantal nieuwe bedrijven op naam per maand en YTD.

4. Toezicht

- Nominaties voor gele en/of rode kaarten.
- Verstrekte en lopende gele en rode kaarten. Informatie wordt aangeleverd door de Provincie Utrecht.
- In geval van niet nakomen van het KWT: rapportage inzake de mate van niet naleven inclusief bewijsstukken in de vorm van beeldmateriaal.

Rapportages dienen minimaal in digitaal, bewerkbaar formaat te worden geleverd, zodat de informatie ook voor andere doeleinden gebruikt kan worden door de Provincie Utrecht, zoals veiligheidsrapportages.

7. PERFORMANCE MANAGEMENT

7.1 Gewenste kwaliteit

De Provincie Utrecht vraagt de opdrachtgever mee te denken in het bieden van kwaliteit en het continu verbeteren hiervan. Er zal dan ook worden toegezien op:

- Fouten bij werkvergunning afgifte (bijv. een A- als B-regime afgeven).
- Werkvergunningafgifte i.c.m. afstemming installatieverantwoordelijke.
- Klachten van aannemers bij werkaanvraag (bijvoorbeeld het "voor" laten gaan van andere werkzaamheden, objectiviteit, enz.).
- Administratieve verwerking:
 - Slimme oplossingen om aanvragen snel om te zetten naar werkvergunningen al dan niet via sjabloon, leesbaarheid werkvergunningen door belanghebbenden (Aannemers, vervoerder, verkeersleiding, installatieverantwoordelijke, de Provincie Utrecht, aanvragers werkvergunning of bewijs van toegang, enz.).
 - Snelheid aanvraag website account voor bedrijven. Binnen 2 werkdagen voor nieuwe en binnen 1 werkdag voor bestaande bedrijven van de Provincie Utrecht.
 - Binnen 2 werkdagen door de Provincie Utrecht aangeleverde stukken/teksten/nieuws voor website verwerkt, kwaliteit en lay-out van management rapportage enz.

7.2 Innovatie

De Provincie Utrecht verwacht dat de opdrachtnemer jaarlijks een plan maakt om verbeteringen in het totale proces door te voeren. De Werkcoördinator heeft hierbij een signalerende taak om verbeteringen op te sporen. De belanghebbende/verantwoordelijke afdeling van de Provincie Utrecht bepaalt tussentijds of de aangedragen procesverbeteringen relevant zijn en/of direct geïmplementeerd kunnen worden. Aan het eind van het jaar wordt geëvalueerd of deze vernieuwingen een verbetering zijn voor het totale proces.

7.3. Financiën

De Provincie Utrecht verwacht per maand een overzicht van de kosten van de uitvoering/inspanning van de opdrachtnemer. In de maandrapportage wordt over deze financiële dimensie gerapporteerd, zodat kan worden vastgesteld of opdrachtnemer binnen het budget blijft en er prognoses gemaakt kunnen worden voor de komende maand.

7.3 Klanttevredenheid

De Provincie Utrecht hecht veel waarde aan de tevredenheid van de aanvragers van de diensten van de Werkcoördinatie. De Werkcoördinator rapporteert hier per halfjaar over. Tevens wordt door de Provincie Utrecht onaangekondigd een klanttevredenheidstoets uitgevoerd.

De klanttevredenheid (d.m.v. periodieke klanttevredenheidstoets) is tweeledig: richting enerzijds de Provincie Utrecht en anderzijds richting aannemers en stakeholders. KPI's zijn o.a. klantgerichtheid, meedenken, innovatie enz.

7.4 Communicatie

Een goede communicatie met belanghebbenden draagt bij aan het beheersen van de verwachtingen van deze belanghebbenden. De Provincie Utrecht verwacht dat de Werkcoördinator proactief en sensitief communiceert.

Ter illustratie enkele voorbeelden welke in het kwartaal overleg aan de orde komen:

- Communicatie (naar alle belanghebbenden) (kwaliteit, snelheid, duidelijkheid, correctheid enz.).
- Website (proactief en ondernemend beheer, foutloos in NL spelling en grammatica, toegankelijk voor gebruikers, betrouwbaar & beschikbaar, klantvriendelijk, advies naar de Provincie Utrecht rondom mogelijke verbeteringen).

7.5 Key Performance Indicators (KPI's)

Elke KPI wordt voorzien van scores en percentages. Deze informatie wordt samen met de Werkcoördinator doorgenomen en verwerkt tijdens de maandrapportage. Uitgangspunt is dat punten tot verbeteringen direct worden toegepast in het proces.

Deze KPI's worden na gunning opdracht in samenspraak besproken en nader uitgewerkt met opdrachtnemer en waar nodig aangepast.

Om opdrachtnemer een beeld te geven van de KPI's hieronder *ter illustratie* een overzicht.

KLANTEN: Provincie Utrecht		
Kritische succesfactor	Prestatie-indicator	Norm
Klanttevredenheid overall Opdrachtnemer	Klanttevredenheid beslisser	jaar 1: 7, opvolgende jaren: 7,5
Klachtenregistratie	Aantal gegronde klachten ter beoordeling PU per maand	Maximaal 3 per maand
Communicatie met klanten	Tevredenheid beslisser	7,5

Uitgifte werkvergunningen		
Kritische succesfactor	Prestatie-indicator	Norm
Werkvergunning leesbaar en begrijpelijk voor aanvrager en verkeersleiding/ vervoerder	Klachtenregistratie	Verbeterplan bij klachten
Informerende van stakeholders bij spoed werkaanvragen	Elke partij aantoonbaar is geïnformeerd	Maximaal 2x per jaar een stakeholder niet geïnformeerd
Afgifte werkvergunningen	Foutloos (geen tegenstrijdige regimes gelijktijdig)	Maximaal 10x per jaar foutief uitgegeven werkvergunning
Normale werkvergunningen met spanningloosstelling	3 weken voor werkuitvoering in bezit van installatieverantwoordelijke Provincie Utrecht	Maximaal 5x per jaar te laat uitgegeven werkvergunning

Afgifte Bewijs van Toegang		
Kritische succesfactor	Prestatie-indicator	Norm
Kwaliteit pas	Moet tegen normale wear en tear kunnen en in portemonnee passen	Minimaal geplastificeerd
Afgiftetijd pas	Binnen 2 werkdagen geprint + gepost, na positieve beoordeling toets	
Beoordeling toets	Tot 50 aanvragen per dag binnen 3 werkdagen beoordeeld; boven de 50 aanvragen per dag binnen 5 werkdagen beoordeeld	

8. BIJLAGEN

De hieronder genoemde bijlagen gelden ter indicatie van het beleid en de gehanteerde richtlijnen. In de tijd worden deze documenten bijgesteld. Voor de uitvoering van de werkzaamheden van de Werkcoördinator gelden telkens de meest recente versies.

Bijlage A: Kader Werkzaamheden Tramweg

Hierin staan onder andere de huisregels van de Provincie Utrecht en de verwijzingen naar het Bewijs van Toegang, hierin staat ook wat de Werkcoördinator geacht wordt te doen en hoe dit gerelateerd is aan processen van de aannemer.

Dit KWT maakt onderdeel uit van de officiële bekendmakingen van de Provincie Utrecht, te vinden onder de provinciale bladen. Bijgevoegd is een versie die door Gedeputeerde Staten is vastgesteld op 2 juli 2019.

Bijlage B: Veiligheidsbeheersysteem Trambedrijf Beheer en Onderhoud PU Mobiliteit

Hoofdstuk 4 uit het Veiligheidsbeheersysteem TBO van de Provincie Utrecht, waarbij op pagina 12 er wordt ingegaan op werkzaamheden op en nabij de tramweg en de rol van de Werkcoördinator daarbij.

Bijlage C: Beleidsverklaring Veiligheid

Het veiligheidsbeleid van de Provincie Utrecht waar opdrachtnemers van de Provincie Utrecht aan dienen te voldoen.

Bijlage D: Exploitatietijd per baanvak

Ter illustratie een overzicht van de exploitatie van baanvakken in een specifieke periode.