



Vraagspecificatie Algemeen (Bijlage A)

Voor de uitvoering van het Project "Projectbeheersing Midden-Nederland, Utrecht ten behoeve van Programma's, Projecten en Onderhoud, met zaaknummer 31162091

Datum: 11-9-2020

Colofon

Uitgegeven door	Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat Rijkswaterstaat Dienst Programma's, Projecten en Onderhoud Postbus 2232 3500 GE Utrecht
Datum	
Status	definitief
Versienummer	1.0

v1.0

Inhoud

1 Identificatie—3

2 Het project—4

2.1 Algemene beschrijving—4

3 Omschrijving opdracht—5

3.1 Inleiding—5

3.2 Te leveren producten—5

3.3 Dienstverlening—5

3.4 Transitie—8

3.5 Projectondersteuning—10

Bijlage A1 A Wegen MN

Bijlage A2 B Sluizen MN

Bijlage A3 B RITS

Bijlage A4 D MJPG

Bijlage A5 Toelichting op cluster specifieke producten

Bijlage A6 Productencatalogus, inclusief aanvulling op productencatalogus

1 Identificatie

Deze Vraagspecificatie maakt onderdeel uit van de overeenkomst met zaaknummer 31162091, ten behoeve van Projectbeheersing Midden-Nederland, Utrecht, vallend onder Programma's, Projecten en Onderhoud (PPO)

2 Het project

2.1 Algemene beschrijving

De huidige NOK projectbeheersing (productuitbesteding) onder ROK 1.0 Projectbeheersing PPO MN Utrecht loopt af per 30-04-2020. De volgende projecten/teams willen een start/vervolg geven aan productuitbesteding projectbeheersing;

- A Wegen Midden-Nederland
- B Sluizen Midden-Nederland
- B Realisatiebureau Intelligente Transportsystemen (RITS)
- D Meerjarenprogramma Geluidsanering (MJPg)

Voor de beheersing van de projectteams wordt gestreefd om het werkveld projectbeheersing langdurig multidisciplinair uit te besteden. Deze uitvraag is bedoeld om ondersteuning te verkrijgen op het gebied van projectbeheersing van de niet kerntaken. De gewenste situatie voor projectbeheersing bestaat uit een team met een stabiele bezetting gedurende de looptijd van het contract.

Het beoogde eindresultaat is een totstandkoming van een Dienstverleningsovereenkomst met één partij die voor alle disciplines van PB de nodige capaciteit zal leveren. De looptijd is 3 jaar met twee verlengingsopties.

De volgende disciplines maken onderdeel uit van deze uitvraag/eind resultaat: Financieel Management, Risicomanagement, Planningsmanagement, Kwaliteitsmanagement, Projectondersteuning en Overige Producten. Scopebeheersing wordt niet apart uitgevraagd maar valt onder overige producten en komt ook niet apart voor in het productenoverzicht. De producten worden op basis van de RWS actuele productencatalogus uitgevraagd.

Per project is er een aparte bijlage met een algemene beschrijving van het project en de aantallen uit te vragen producten, zie hieronder de nummering:

Bijlage A1: A Wegen Midden-Nederland

Bijlage A2: B Sluizen Midden-Nederland

Bijlage A3: B Realisatiebureau Intelligente Transportsystemen (RITS)

Bijlage A4: D Meerjarenprogramma Geluidsanering (MJPg)

Bijlage A5: Toelichting op cluster specifieke producten

Bijlage A6: Productencatalogus, inclusief aanvulling op productencatalogus

3 Omschrijving opdracht

3.1 Inleiding

Voor de beheersing van het project Projectbeheersing Midden-Nederland wordt de projectbeheersing op productbasis uitbesteed. De productcatalogus is van toepassing.

3.2 Te leveren producten

De opdracht bestaat uit het leveren van (deel)producten voor de disciplines, die hierboven beschreven zijn. Daarnaast kan de opdracht bestaan uit het leveren van overige producten en diensten. In bijlage A1 tot en met A5 staan de overzichten van de productaantallen per cluster en de beschrijving van de cluster specifieke producten, aangevuld met een toelichting. Deze moeten uitdrukkelijk in combinatie met elkaar worden gezien. De toelichting maakt dus onderdeel uit van de productbeschrijving aanvullend op de meest actuele productencatalogus. De actuele productencatalogus is bij deze uitvraag meegestuurd.

Specials

Ad hoc opdrachten binnen de verschillende disciplines zijn opgenomen als 'specials'. Naast de in de aanvraag opgenomen producten kan er in verband met de dynamiek van de projecten gedurende de looptijd van de overeenkomst, behoefte bestaan aan adviezen of oplevering van producten die een logische samenhang kennen met de in de aanbesteding beschreven producten. Specials worden apart verstrekt tegen de vooraf vastgestelde afspraak met een maximum van 10% van de totale inschrijvingssom. Specials dienen niet te worden opgenomen in de inschrijvingssom. Wel dient een uurtarief verstrekt te worden betreffende de Specials in Bijlage J.

Productencatalogus

De actuele versie van de productencatalogus is bijgevoegd (bijlage A7 tot en met Bijlage A12), evenals de aanvullingen op de productencatalogus (bijlage A6) en vormen samen met de daarin benoemde kaders en handreikingen de basis voor de dienstverlening.

De productencatalogus en ook de daaraan gekoppelde kaders en/of handreikingen kunnen kan gedurende de looptijd van deze overeenkomst wijzigen. Indien de toepassing van een nieuwe productbeschrijving gewenst is, kunnen partijen dit middels een wijzigingsovereenkomst overeenkomen.

3.3 Dienstverlening

Projectbegeleider/sleutelfunctionaris

Van de opdrachtnemer (ON) wordt verwacht dat er één aanspreekpunt in de integrale uitvraag is, welke eindverantwoordelijk is namens de opdrachtnemer. We vragen een aanwezigheid van de sleutelfunctionaris en op de momenten dat deze niet aanwezig is, bereikbaarheid per telefoon en/of email.

Werklocaties adviseurs

Adviseurs zijn fysiek aanwezig bij de gevraagde overleggen en de invulling van producten. De activiteiten kunnen plaats vinden op de volgende locatie:

- Griffioenlaan 2, 3536LA, Utrecht (Westraven)

De werklocaties kunnen op verzoek van de opdrachtgever (incidenteel) op een andere locatie worden gehouden, zeer waarschijnlijk in de regio Midden-Nederland (zijnde provincies Utrecht en Flevoland). De opdrachtnemer dient in de inschrijving te anticiperen op wijziging van de projectlocatie gedurende de opdracht.

Contractoverleggen

Maandelijks vindt er een contractoverleg opdrachtgever-opdrachtnemer (OG-ON) plaats op basis van de voortgangsrapportage. In de voortgangsrapportage wordt, gespecificeerd per cluster, gerapporteerd over in ieder geval de volgende punten:

- Geleverde producten;
- Rolling forecast;
- Aanvraag voor PV;
- Productenstand ten opzichte van totaal;
- Dashboard en KPI's PO;
- Termijnbetaling;
- EMVI;
- Afwijkingen;
- Kansen en verbetervoorstellen;
- Risico's en beheersing;
- Specials + VTW's;
- Toelichting van de sleutelfunctionaris.

Naast de reguliere inhoud van een Rolling forecast wordt specifiek gevraagd een cumulatief overzicht bij te houden van de (wel en niet) benutte producten. Indien producten niet zijn benut, dient hiervan de oorzaak bijgehouden te worden in de administratie van de opdrachtnemer, zodat indien de opdrachtgever hierom vraagt, een totaal overzicht kan worden overlegd van de niet benutte producten met bijbehorende onderbouwingen.

In het contractoverleg worden in ieder geval de volgende onderdelen behandeld:

1. Opening, 2. Mededelingen, 3. Verslag voorgaand overleg, 4. Actiepunten voorgaand overleg, 5. Voortgangsrapportage, 6. EMVI, 7. Punten ON, 8. Punten OG. Hieraan kunnen in onderling overleg nog punten worden toegevoegd. Dit overleg wordt door de ON ingepland en door de ON wordt hiervan ook een verslag opgesteld.

Kwaliteitsborging

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteitsborging van de diensten en producten. De opdrachtnemer dient te voldoen aan de door opdrachtgever ingediende en de door opdrachtgever vastgestelde document 'Borging kwaliteit en continuïteit' alsmede de ten behoeve de 'Uitnodiging tot inschrijving' en gedane 'Inschrijving' te worden uitgevoerd.

De opdrachtnemer dient de kwaliteit van de diensten en producten te meten, te analyseren en te beheersen. Voor risico's dient de opdrachtnemer afdoende beheersmaatregelen te nemen. De opdrachtnemer dient (kwaliteits-)afwijkingen of beheersingsproblemen te constateren en schriftelijk aan de opdrachtgever te rapporteren. De opdrachtnemer dient daartoe een afwijkingenregistratie bij te

houden. De opdrachtnemer dient (zo nodig) afdoende correctieve en corrigerende maatregelen te nemen.

Organisatie

De opdrachtgever wijst een projectbegeleider (contractmanager) opdrachtgever aan en stelt de opdrachtnemer hiervan bij aanvang van het project schriftelijk in kennis. De projectbegeleider vertegenwoordigt de opdrachtgever voor alle zaken het Project betreffende, behoudens wijzigingen op DVO of andere aangelegenheden die voor de opdrachtgever financiële consequenties hebben.

De opdrachtnemer wijst een projectbegeleider opdrachtnemer aan en stelt de opdrachtgever hiervan uiterlijk bij de aanvang van het project schriftelijk in kennis. De projectbegeleider van de opdrachtnemer vertegenwoordigt de opdrachtnemer voor alle zaken betreffende het project.

De projectbegeleider van de opdrachtnemer organiseert, in overleg met de projectbegeleider van de opdrachtgever, eens per maand een contractoverleg met de opdrachtnemer en (zo nodig) derden en fungeert daarbij als voorzitter. De opdrachtnemer verzorgt de verslaglegging van de projectbespreking (contractoverleg). Het overleg vindt plaats op het kantoor van opdrachtgever.

Alle betrokken leidinggevenden en sleutelfunctionarissen van de opdrachtnemer mogen in beginsel gedurende de looptijd van het project niet worden vervangen, tenzij de projectbegeleider van de opdrachtgever hiermee instemt. Indien vervanging noodzakelijk is, dient de vervangend projectbegeleider aantoonbaar over minimaal dezelfde ervaring, opleiding en competenties te beschikken.

Medewerkers ON

Van de medewerkers van ON wordt verwacht dat zij bekwaam, deskundig, proactief en integer zijn en professioneel adviseurschap tonen. Medewerkers van de ON dienen zich te houden aan de RWS veiligheidseisen, dienen eenmalig bij indiensttreding de E-Learning Integrale Veiligheid (ca. 1,5 uur) te behalen en jaarlijks de E-Learning Generieke Poort Instructie (GPI) (ca. 1 uur) te behalen. Zij weten welke informatie nodig is (o.a. middels bestaande overleggen, bilaterale overleggen, 'wandelingen', etc.) om tot een kwalitatief goed product, inclusief toelichting/advies te komen. Het is aan de opdrachtnemer om te bepalen met welke frequentie zij aanwezig moet zijn om kwalitatief goede producten te leveren.

In het geval van een wisseling van een medewerker moet de noodzakelijkheid (toelichting/onderbouwing) ervan worden aangetoond door de opdrachtnemer aan de opdrachtgever en het eventuele risico dat leidt tot kwaliteits- en continuïteitsverlies in de invulling van product zal gedragen worden door de opdrachtnemer.

De capaciteit voor de producten binnen deze uitbesteding PB worden door de clusters gewoon gezien als RWS-medewerkers. Gedurende de looptijd van de overeenkomst uitbesteding PB verwachten de clusters een proactieve houding van deze medewerkers, die acteren als een zelfsturend team. De werkzaamheden die gedaan moeten worden voor projectbeheersing kunnen grofweg ingedeeld worden in administreren, faciliteren, adviseren, sparren en challengen. Per projectbeheersgebied wordt gedurende de looptijd van het contract per halfjaar gezien hoe de werkzaamheden ingevuld moeten worden.

Afstemmingsoverleggen

Maandelijks zijn er op initiatief van en ingepland door ON per cluster afstemmingsoverleggen tussen de Manager Projectbeheersing (MPB) en ON. Hierin gaat het, onder andere, over de planning van de producten voor de komende drie maanden, de effectiviteit van de levering van producten, het beheersen van risico's, verbetervoorstellen, de samenwerking en de kwaliteit van en de voortgang op de producten.

Kosten dienstverlening

Alle kosten van de dienstverlening, waaronder, zonder hierbij uitputtend te willen zijn, reis- en verblijfkosten, telefoonkosten, ICT (laptop, telefoon, benodigde licenties) en opleidingen zijn in de prijsstelling als aangegeven in de inschrijvingsstaat (bijlage J) opgenomen.

Documenten

De door de opdrachtnemer te leveren documenten worden opgeleverd in door de clusters aangegeven formats en worden opgeslagen in de door de clusters aangegeven systemen (bijvoorbeeld CONNECT, eDOCS (HummingBird) of de P-schijf), en dienen voor alle teamleden toegankelijk te zijn. De digitale bestanden moeten compatibel zijn met de software van de opdrachtgever. Bronbestanden worden aangeleverd inclusief formules, koppelingen en gekoppelde bestanden. De cluster overstijgende documenten worden opgeslagen in een daarvoor door de MPB aangewezen locatie.

3.4

Transitie

Beschrijving product Transitieperiode-start contract

Algemeen

De transitieperiode-start contract vindt plaats voorafgaand aan de levering van de producten door de opdrachtnemer. Per 1-4-2021 vangt de transitieperiode-start aan. Tijdens deze transitieperiode draagt de opdrachtnemer van het huidige contract haar kennis, ervaring en werkzaamheden ten aanzien van de projectbeheersings-producten over aan de opdrachtnemer van het nieuwe contract.

Doelstelling:

De transitieperiode dient uiterlijk op 1 mei 2021 aangetoond door de opdrachtnemer en geaccepteerd te zijn door de opdrachtgever. Vanaf deze datum is de nieuwe opdrachtnemer verantwoordelijk voor de levering van de producten.

Uitgangspunten:

1. De nieuwe opdrachtnemer is bekend met c.q. zorgt ervoor bekend te worden met de te gebruiken RWS-systemen (niet limitatief: CONNECT, eDOCS (Hummingbird), SAP, IPS-tool, Projectendatabase (voor (Trimester)rapportage), Ultimo, Trello, etc.) en kan hierin en hiermee werken;
2. De huidige opdrachtnemer ondersteunt de nieuwe opdrachtnemer bij de invulling van de transitieperiode-start. Hiertoe stelt de huidige opdrachtnemer de werkwijze en historische kennis beschikbaar;
3. De opdrachtgever verleent, op aanvraag van de nieuwe opdrachtnemer, zijn medewerking aan de invulling van de transitieperiode-start.

Eisen ten aanzien van de transitieperiode:

1. De opdrachtnemer zorgt dat hij na de transitieperiode op eigen kracht de gevraagde producten kan leveren op het gevraagde kwaliteitsniveau;
2. De opdrachtnemer haalt proactief de benodigde informatie (werkwijzen, kaders, procedures en processen) op en maakt zich dit eigen;
3. De opdrachtnemer zorgt dat hij over alle benodigde informatie beschikt.
4. De opdrachtnemer organiseert in samenspraak met MPB'er zelf de kennismaking met alle relevante betrokken medewerkers;
5. De opdrachtnemer vraagt zelfstandig huishoudelijke zaken aan, zoals bijvoorbeeld (niet limitatief): toegangspas, inlogcodes, enzovoorts zodat de medewerkers de gevraagde producten tijdig kunnen leveren. Daar waar nodig doet hij dit in afstemming met de opdrachtgever.
6. De opdrachtnemer geeft in de transitieperiode het framework op voor de wijze waarop hij tijdens de looptijd van het contract invulling geeft aan de validatie en verificatie.
 - a. De opdrachtnemer geeft tijdens de transitieperiode-start aan op welke wijze hij de verificatie en validatie van de eisen (product-, proces- en EMVI/BPKV-eisen) gaat invullen;
 - b. De opdrachtnemer organiseert in de transitieperiode-start validatie/verificatie sessies waarin de medewerkers van opdrachtgever worden betrokken bij het inrichten van het validatie/verificatieproces;
 - c. Aan het einde van transitieperiode-start is er consensus tussen opdrachtnemer en opdrachtgever over de invulling van de eisen en de wijze waarop wordt aangetoond dat aan de eisen is voldaan.
 - d. De afspraken met betrekking tot de onder 6c overeengekomen invulling van de eisen en de wijze waarop dit wordt aangetoond dienen schriftelijk te worden vastgelegd in een verificatie document en ter beschikking gesteld aan de opdrachtgever.
7. De opdrachtnemer stelt tijdens de transitieperiode en in overleg met de opdrachtgever het format voor de voortgangsrapportage vast.
8. De opdrachtnemer levert een rapportage ter acceptatie op. In deze rapportage toont de opdrachtnemer aan dat aan alle eisen betreffende het product transitieperiode-start is voldaan.

Er is een transitiefase aan de start van de werkzaamheden (Deelproduct A: Transitiefase Start), waarin de (nieuwe) opdrachtnemer door de zittende opdrachtnemer wordt ingewerkt. De nieuwe opdrachtnemer kijkt tijdens deze periode mee, levert geen producten en is daarom niet (inhoudelijk) verantwoordelijk voor de in die periode geleverde producten. De kosten die gemoeid zijn met de transitiefase start zijn onderdeel van de inschrijving. De transitiefase Start duurt vier weken en begint op de datum start werkzaamheden opdrachtnemer.

Beschrijving product transitieperiode-einde contract**Algemeen**

De transitieperiode-einde contract vindt plaats voorafgaand aan de beëindiging van de overeenkomst. Circa twee maanden voor het einde van het contract is er, naast het regulier opleveren van de overeengekomen producten, extra inspanning nodig om de kennis en ervaring over te dragen aan de nieuwe opdrachtnemer voor de projectbeheersing.

Doelstelling:

Opdrachtnemer stelt zich open en transparant op richting de nieuwe opdrachtnemer en ondersteunt de nieuwe opdrachtnemer bij zijn transitieperiode-start. De opdrachtnemer begeleidt en ondersteunt de nieuwe opdrachtnemer maximaal zodat deze aan het einde van de transitieperiode-einde gesteld staat om zelfstandig de gevraagde producten op te leveren.

Uitgangspunten:

1. De nieuwe opdrachtnemer is in de lead bij de invulling van de transitieperiode-start;

Eisen ten aanzien van de transitieperiode:

1. De opdrachtnemer stelt een overdrachtsdocument op waarin, per product, de volgende zaken zijn vastgelegd:
 - a. de opgedane kennis en ervaring met het product,
 - b. de huidige, cluster specifieke, werkwijze en relevante historische aspecten van het product,
 - c. de cluster specifieke werkwijze en aandachtspunten ten aanzien van het product;
2. Het overdrachtsdocument wordt uiterlijk bij aanvangsdatum transitieperiode-start van de nieuwe overeenkomst opgeleverd.
3. Na acceptatie door de opdrachtgever wordt het overdrachtsdocument digitaal ter beschikking gesteld (in een bewerkbaar-format) aan zowel de nieuwe opdrachtnemer als de opdrachtgever;
4. De opdrachtnemer ondersteunt de nieuwe opdrachtnemer bij zijn invulling van de transitieperiode-start.

Tot de Looptijd van de Overeenkomst behoort ook een transitiefase, waarin een zgn. "*warmer overdracht*" plaatsvindt van de uit te voeren werkzaamheden door de opdrachtnemer wiens werkzaamheden eindigen aan de startende opdrachtnemer, hierna te noemen: **Transitiefase**.

In de transitiefase aan het einde van de werkzaamheden (Deelproduct B: Transitiefase einde), werkt de zittende opdrachtnemer de nieuwe opdrachtnemer in. Tijdens de transitiefase einde levert de (zittende) opdrachtnemer producten en is (inhoudelijk) verantwoordelijk. De kosten die gemoeid zijn met de transitiefase einde zijn onderdeel van de inschrijving. De transitiefase einde start twee maanden voor het einde van de Looptijd van de Overeenkomst.

3.5

Projectondersteuning

Van de projectondersteuning wordt het volgende verwacht:

- De ON kent de inhoud van de projectondersteuningsproducten, zoals deze in de meest recente versie van de productencatalogus is beschreven;
- De ON kent de inhoud van de bijlage A1 tot en met A4 en weet welke specifieke zaken binnen bepaalde clusters worden verwacht;
- De ON kent de inhoud van het overdrachtsdocument, geschreven door de voorgangers;
- In geval van ziekte of afwezigheid wordt direct vervanging beschikbaar gesteld, zodat de producten geleverd kunnen worden, zonder dat OG hier actie op hoeft te ondernemen;

- De ON houdt bij welke producten zijn geleverd, binnen welk cluster en binnen welke termijn en kan dit te aller tijden overleggen aan OG, ter onderbouwing van de prestatie en zo nodig ter correctie van het maandbedrag;
- De ON heeft een betrokken, ontzorgende, proactieve en anticiperende houding bij de levering van project ondersteunende producten in het cluster. Dit betekent o.a. dat mee wordt gedacht met de Integraal ProjectManagement (IPM)-leden en voorstellen worden gedaan voor de invulling van producten.

KPI's Projectondersteuning

De opdrachtnemer houdt de aantallen bij van de producten die geleverd worden en geeft ten behoeve van de prestatieverklaringsprocedure van opdrachtgever hiervan maandelijks een overzicht. In dit overzicht wordt bij producten, waarbij afgeweken is van de afspraken, toelichting gegeven op de afwijking. Met een dashboard geeft de ON aan hoe er per projectcluster gescoord is op de KPI's van de (deel/sub) producten Projectondersteuning. In de KPI tabel zijn de grenswaarden vastgesteld waaraan moet worden voldaan voor alle middels deze uitvraag gevraagde producten. Daar waar een KPI niet wordt gehaald, worden door de opdrachtnemer verbetermaatregelen voorgesteld, die in de volgende maand effect moeten hebben.

Dashboard Projectondersteuning

1. Ter ondersteuning van het proces prestatieverklaren (PV) van de opdrachtgever zal de opdrachtnemer maandelijks een dashboard opleveren per cluster met de scores per KPI, eventuele verstoringen die tijdige en of juiste oplevering in de weg stonden en de beheersmaatregelen die opdrachtnemer neemt om de gebreken te herstellen en in de toekomst te voorkomen. In dezelfde rapportage geeft opdrachtnemer aan welke risico's op verstoringen in de komende maand worden voorzien en hoe deze risico's kunnen worden beheerst.
2. Uiterlijk op de 7^e dag van de kalendermaand, na het verstrijken van de kalendermaand, dient de projectbegeleider opdrachtnemer aan de - projectbegeleider opdrachtgever de dashboards van alle clusters toe te zenden als onderdeel van de voortgangsrapportage. In het dashboard zijn grenswaarden vanuit de productencatalogus van toepassing, zoals weergegeven in onderstaande tabel.
3. Het dashboard wordt besproken in de eerstvolgende projectbespreking tussen de projectbegeleider opdrachtgever en de projectbegeleider opdrachtnemer en wordt na overeenstemming in tweevoud geaccordeerd door de projectbegeleider opdrachtgever.
4. Indien opdrachtnemer rood scoort op de KPI's volgens de tabel met grenswaarden zal dit leiden tot een Tekortkoming en het (geheel of gedeeltelijk) opschorten van de betaaltermijn.
5. De opschorting van de betaling blijft van kracht tot het moment dat de Tekortkoming door de Opdrachtnemer, ter beoordeling door de opdrachtgever, is opgeheven.
6. De opdrachtnemer heeft in geval van een gerechtvaardigde opschorting geen recht op vergoeding van rente en indexering.

	Omschrijving (deel/sub) Product	KPI	Grenswaarden		
			Groen	Oranje	Rood
A	Agendabeheer	Maximaal [3] keer is een afspraak niet tijdig gemaakt.	≤3	4-5	≥6
A1	Plannen afspraak	Een afspraak is niet tijdig gemaakt.			
A2	Plannen reeks	Een reeks is niet tijdig ingepland.			
A3	Wijziging afspraak /reeks	Een wijziging is niet tijdig doorgevoerd.			
A4	Reserveren ruimte zonder agenda verzoek	Een ruimte is niet tijdig gereserveerd.			
A5	Annuleren afspraak	Een afspraak is niet tijdig geannuleerd.			
B	Vergaderingen en evenementen (bij 3 of meer personen)	Maximaal [2] keer is de agenda niet tijdig verspreid.			
		De ON is niet aanwezig bij te notuleren vergaderingen en/of evenementen.	0	n.v.t.	≥ 1
		De definitieve verslaglegging is maximaal [2] keer niet tijdig verspreid.	≤2	3-4	≥5
B1	Vergaderingen (incl. agenda en verslaglegging)	Tijdig: ja/nee Kwalitatief goed: ja/nee Maximaal [2] keer is de vergadering niet tijdig en/of kwalitatief goed voorbereid/verslag van gelegd.	≤2	3-4	≥5
B2	Vergadering en evenementen: evenement	Tijdig: ja/nee Kwalitatief goed: ja/nee Een evenement is niet tijdig en/of kwalitatief goed voorbereid.	0	n.v.t.	≥ 1
B3	Vergadering en evenementen: alleen agenda	Tijdig: ja/nee Kwalitatief goed: ja/nee Maximaal [2] keer is de agenda niet tijdig en/of kwalitatief goed voorbereid/verspreid.	≤2	3-4	≥5
B4	Vergadering en evenementen: zaalreservering	Tijdig: ja/nee Kwalitatief goed: ja/nee Een externe locatie is niet tijdig en/of kwalitatief goed geregeld.	0	n.v.t.	≥ 1
C	(digitale) Postverwerking	De post is maximaal [3] keer niet tijdig verwerkt, gearhiveerd en terug vindbaar.	≤3	4-5	≥6
D	Bezoekersregistratie	De bezoeker is maximaal [1] keer niet tijdig aangemeld.	≤1	2-3	≥4
E	Voorraadbeheer	De kantoorartikelen zijn maximaal [1] keer niet tijdig aangevraagd	≤1	2	≥3
F	Accountbeheer medewerkers	Na volledig juiste informatie aanlevering is de aanvraag maximaal [1] keer niet tijdig doorgezet.	≤1	2-3	≥4
G	Opstellen en bijhouden diverse project overzichten	De overzichten zijn maximaal [2] niet volledig geactualiseerd.	≤2	3-4	≥5