



Hand-out: Best practice proces intake (5382 Werkwijzer RWS)

Inleiding en Doel

Het gebruik van deze Hand-out en bijbehorende checklist moet het volgende opleveren:

- verhoging kennisdeling tussen toetsers en contractmanagers;
- bevordering van de uitwisseling van ervaringen;
- verbetering van het intakegesprek.

Het intakegesprek heeft als doel om doel, basis en scope van een toets helder te krijgen. Een goede intake is een belangrijke voorwaarde voor het behalen van een goed toetsresultaat. De ontwikkelde 'Checklist proces intake' levert bruikbare informatie op over afwijkingen, issues, klachten en/of verbeteringen naar aanleiding van het gehouden intakegesprek.

Hieronder wordt stapsgewijs aangegeven wat je doet voor en tijdens een intakegesprek:

Voorbereiding van het intakegesprek (PLAN)

De contractmanager (en/of adviseur contractmanagement / toetscoördinator) organiseert en faciliteert het intakegesprek en stuurt ter voorbereiding aan alle deelnemers een initiële versie van 'Toetsdocument Deel A intakeformulier' en bijbehorende basisdocumenten van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Check of alle basisdocumenten voor de toets beschikbaar zijn.

Zo niet, communiceer richting contractmanager en toetscoördinator dat de in het intakeformulier vermelde documenten voor de toets ruim voor het intakegesprek worden verstrekt.

Basisdocumenten van Opdrachtgever.

- Contract documenten:
 - EMVI-BPKV tabel (Bijlage C van I&B document), (indien nodig);
 - Het deel van een contract waarin de relevante eisen worden beschreven;
 - Eventuele Nota's van Inlichtingen.
- Overzicht van de mee te nemen risico's (incl. de ontwikkeling van deze risico's).
- Bevindingen uit eerdere toetsen.
- Indien relevant Afwijkingen t.o.v. contract.

Basisdocumenten van Opdrachtnemer,.

- Aanbieding (indien nodig beoordeling meerwaarde EMVI-BPKV).
- Vigerende versie Risicodossier (gekoppelde toetswaardige risico's).
- PMP.
- Eventueel deelplannen van relevante onderdelen/processen.
- Andere kwaliteitsplannen.
- Vigerende versie Planning van ON (indien nodig).
- Afwijkingsrapporten en verbetervoorstellen (indien nodig).

Geen risicodossier aanwezig!

Risico's zijn leidend bij het bepalen en helder krijgen van doel, basis en scope van de toets. Als OG zijn risico dossier niet op orde heeft, wordt de toets niet uitgevoerd.

Check of doel, basis en scope van de toets helder zijn geformuleerd in het intakeformulier.

Doel: op welke toetsende centrale vraag (en evt. subvragen) wil de contractmanager een antwoord van het toetsteam hebben?

Scope: wat is de reikwijdte van de toets? Bij het bepalen van de scope is het belangrijk om de toetsaspecten en de toetseenheid te benoemen. Checkvragen zijn daarom:

- *Om welke processen of onderdelen van het projectmanagementsysteem gaat het? (toetsaspecten)?*
- *Om welke producten/objecten/werkpakketten, organisatieonderdelen of disciplines, projectfase gaat het (toetseenheid)?*

Basis: wat is de referentie / criteria? Op een toetsende vraag zijn uitsluitend drie categorieën antwoorden mogelijk: 'ja', 'nee' of 'tot op zekere hoogte'. Om te kunnen onderbouwen hoe tot die conclusie wordt gekomen, is de onderbouwing en argumentatie nodig welke referentie/criteria worden gehanteerd. Checkvragen zijn daarom:

- *Welke contract(onderdelen) zijn relevant (documenten OG)?*
- *Welke onderdelen uit het projectmanagementsysteem zijn relevant (documenten ON)?*

Ga na welke (kwaliteits)processen te maken hebben met de risico's van het intakeformulier (is er een procesanalyse uitgevoerd).

- *Wat is er geëist door RWS over deze processen in Contractdocumenten en EMVI-BPKV?*
- *Wat heeft ON in zijn aanbieding beloofd en wat is hiervan positief beoordeeld bij de inschrijving?*
- *Wat heeft de ON in zijn PMP en onderliggende plannen geschreven over deze processen?*
- *Zijn deze plannen conform de eisen vanuit contractdocumenten (incl. EMVI-BPKV) en de aanbieding van ON?*
- *Matchen de processen/producten van de ON de eisen vanuit contractdocumenten (incl. EMVI-BPKV) en de aanbieding van ON?*

Zowel bij de voorbereiding van de intake, als tijdens het intake gesprek en tijdens het voorbereiden van de toets moet je je telkens weer afvragen:

Levert deze toets de antwoorden op waarmee je de risico score kunt herwaarderen?

Bereikt de toets zijn doel?

Tijdens een intake gesprek (DO)

Structuur van intake gesprek.

- Kennismakingsrondje (rollen en expertise).
Tijdens de intake is de aanwezigheid vereist van de contractmanager, toetser, toetscoördinator (optioneel), risicobeheerder en/of -eigenaar (optioneel), adviseur risicomanagement (optioneel) en materiedeskundige (optioneel).
- Intakeformulier vanaf begin tot eind doorlopen samen met de aanwezigen.

Houd in de gaten of over alle punten duidelijkheid is verkregen.

- Toetsplanning.
 - *Hoe past deze toets in de totaalplanning van de toetsen?*
- Welke risico's zijn aanleiding voor deze toets?
 - *Status van het risicodossier?*
 - *Waarom scoren deze risico's zo hoog?*
 - *Waarom geven deze risico's aanleiding tot deze toets (procesanalyse)?*
 - *Zijn de risico's en bijbehorende oorzaken duidelijk genoeg om de toets uit te kunnen voeren?*
- Planning van het project.
 - *Waar bevindt het project zich? Wat is er gebeurd in het verleden en wat gebeurt er in de komende periode?*
 - *Welke producten zijn geleverd geaccepteerd/niet geaccepteerd en waarom niet?*

- Op basis van risico's en planning scope verder aanscherpen.
 - *Welke proces- en of systeem onderdelen worden getoetst?*
 - *Welke projectfase?*
 - *Welke objecten/producten?*
 - *Welke voorbeelden zijn te gebruiken om tijdens de toets verder door te vragen?*
 - *Welke organisatie onderdelen en welke rollen (gebruik hier het organigram van de ON)? Hiermee kan worden bepaald welke rollen gewenst zijn bij de toets.*
- Welke toetsen zijn al uitgevoerd afgelopen periode, wat is er uitgekomen?
 - *Relevante toetsdocumenten en bevindingen?*
 - *Relevante afwijkingsrapporten en verbetermaatregelen van ON op basis van geconstateerde bevindingen/tekortkomingen?*
- Wat speelt er verder op dit moment?
 - *Zijn er buiten het contract andere of tegenstrijdige afspraken gemaakt met de ON? Indien relevant communicatie (bv e-mails memo's).*
 - *Zijn er onderwerpen waarover op dit moment een discussie wordt gevoerd tussen OG en ON? Zo ja, dan dit onderwerp niet meenemen in de toets, omdat hiervoor een scherp referentiekader ontbreekt.*
- Wie zal de auditor zijn? Iemand met auditor ervaring die weet hoe een toetsverslag geschreven dient te worden. (Geen gespreksverslag, maar feitelijk, wat hebben we gezien, document naam, datum, id-nr. Wat is de eis? Is dat conform de eis? Wel of niet? Waarom niet? Wat is het risico en hoe groot is het?)
- Is een materiedeskundige nodig tijdens de toets? Of alleen tijdens de voorbereiding? Wie kan dat zijn?
- Afspraken maken over eventuele actiepunten.
 - *Wie past het intake formulier verder aan o.b.v. het intakegesprek?*
 - *Hoe wordt de ON vooraf geïnformeerd over het toetsprogramma?*
 - *Hoe en wanneer worden de eventueel benodigde verdere basisdocumenten verstrekt ter voorbereiding van de toets?*
 - *Hoe weten de toetsers dat de juiste personen zijn uitgenodigd en ook beschikbaar zijn tijdens de toets?*
 - *Wil de contractmanager van te voren de vragenlijst zien of andere informatie rond de voorbereiding?*

Houding en gedrag in orde (CHECK)

Bij alle contractmanagers en toetsers zijn de verwachtingen opgehaald ten aanzien van houding en gedrag tijdens de intake. De meest genoemde verwachtingen zijn opgenomen in de Checklist proces intake onder punt 2 houding en gedrag. Deze checklist kan gebruikt worden om vast te leggen dat er wel of niet aan de verwachtingen is voldaan.

Verbeteren (ACT)

Op de checklist kan worden vastgelegd (geverifieerd) of het proces van de intake juist is verlopen en of aan de bijbehorende verwachtingen qua houding en gedrag is voldaan. Indien bij een intake afwijkingen, issues, klachten en/of verbeteringen worden geconstateerd ten aanzien van de intake, het intake formulier en/of de checklist, kunnen deze worden gemeld bij de [poolcoördinatoren van de \(lead\) auditors](#). Alle meldingen ten aanzien van de intake worden periodiek in het Coördinatieteam Auditing geëvalueerd en indien nodig worden verbeteringen doorgevoerd. Het uiteindelijke doel is dat het proces intake verbetert en het aantal klachten over de intake afneemt.

Praktische tips voor een succesvolle voorbereiding, verloop en afronding van een toets

- Maak goede afspraken met het toetsteam over de voorbereiding van de vragen.
- Probeer een kwartier voor aanvang van de toets aanwezig te zijn.
- Reserveer bij het uitvoeren van een toets in de ochtend gelijk tijd om in de middag het toetsverslag te schrijven (bij het uitvoeren van een toets in de middag gelijk de ochtend eraan).
- Koppel de resultaten zo spoedig mogelijk na afloop van de toets terug aan de contractmanager en voorkom hiermee dat deze via een ander kanaal (bijvoorbeeld door de opdrachtnemer) als eerste wordt geïnformeerd.
- Zorg dat alle documenten van de toets (verslag, advies en bevindingenformulier) binnen 2 weken na de toets bij de aanvrager liggen ter afhandeling.
- Plan een evaluatie moment (outtake) met de contractmanager om de toets en het resultaat af te ronden.

Colofon

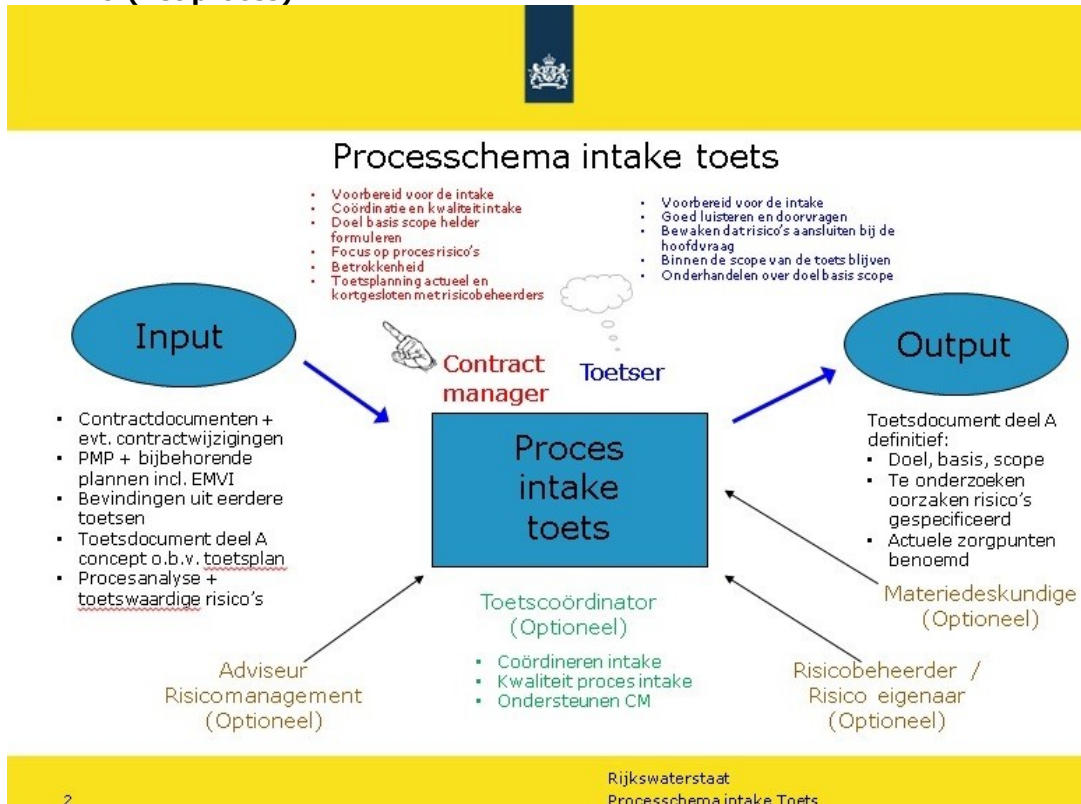
Beheer door	Coördinatieteam Auditing
Informatie	Pascal Gerits (GPO), Pieter Schipper (PPO)
Email	pascal.gerits@rws.nl , pieter.schipper@rws.nl
Telefoon	06 – 23 56 98 35 / 06 - 29 56 25 21
Uitgevoerd door	Pascal Gerits, Pieter Schipper
Datum	9 december 2020
Status	Definitief
Versienummer	2.2

Versie

1.0	06-02-2014	Vastgesteld door de Vereniging van lead auditors voor opname als handreiking op de website Contractbeheersing (SCB) vanuit het perspectief van de lead auditor.
1.1	06-04-2016	Naar aanleiding van het vastgestelde KR8 verbeterplan voor het landelijk organiseren van auditors is eind 2015 en begin 2016 een enquête over het proces intake uitgevoerd bij zowel contractmanagers als toetsers. Hieruit is een checklist voor het proces intake ontwikkeld. Deze is toegevoegd aan dit document en de tekst is verbeterd vanuit het perspectief van zowel de contractmanager als de toetsers.
1.2	17-06-2016	Feedback van Expertgroep contractmanagement en Regieteam SCB verwerkt, o.a. status gewijzigd van handreiking naar best practice.
2.0	11-07-2016	Vrijgegeven door Regieteam SCB.
2.1	07-06-2017	Hyperlinks (op p. 3 en in colofon) geactualiseerd. Nieuwe term 'RWS Informatie' voor vertrouwelijkheidsniveau aangebracht in voetnoot.
2.2	09-12-2020	Enkele tekstuele verbeteringen doorgevoerd.

Checklist proces intake

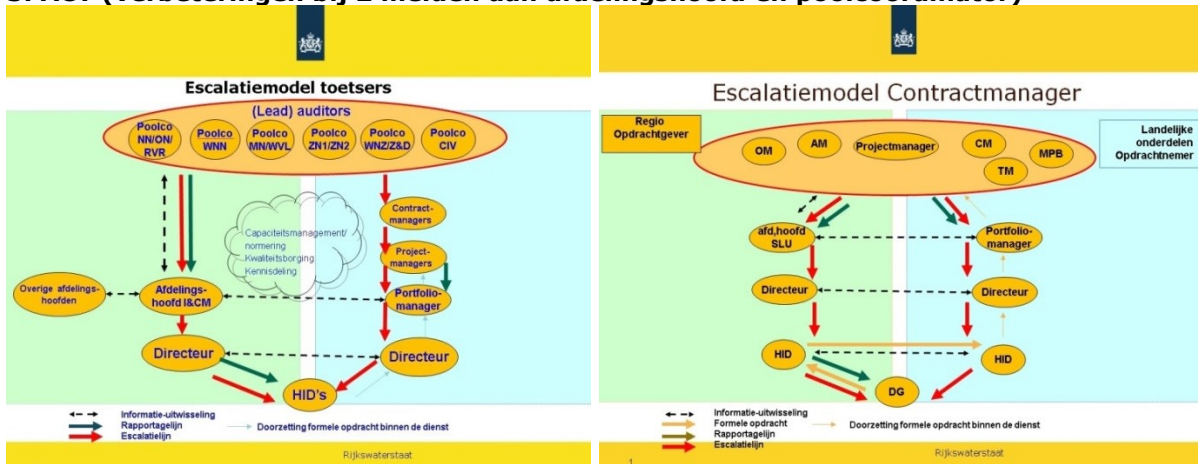
1. PLAN - DO (het proces)



2. CHECK (houding en gedrag)

	Wat verwacht toetser van CM	Check	Wat verwacht CM van toetser	Check
1.	Intakeformulier en documenten (basis) zijn tijdig ter voorbereiding verstrekt t.b.v. de intake.		Toetser is voorbereid voor de intake (stukken gelezen, vragen voorbereid).	
2.	Contractmanager is voorbereid en aanwezig bij de intake		Toetser is objectief, kritisch, doortastend en vraagt door.	
3.	Risicomanagement is volgens vigerend kader, handreiking en contractbeheersplan uitgevoerd		Doel, basis en scope zijn helder voor de toetser aan het eind van de intake.	
4.	Doel, basis, scope en risico's zijn SMART vastgelegd in het intakeformulier en zijn goed onderbouwd.		Risico's en oorzaken zijn helder voor de toetser aan het eind van de intake en passen binnen de scope van de toets.	
5.	Geen oud zeer of onderbuikgevoel in toets meenemen, maar toetsen op basis van harde referenties.		Toetser geeft reële inschatting en advies over benodigde tijd en inzet ON voor de toets.	

3. ACT (verbeteringen bij 2 melden aan afdelingshoofd en poolcoördinator)



Handout: Best Practice Proces Intake SCB

Nummer:	5382
Versie:	1.0
Status:	In beheer
Type:	Best practice
Inhoudelijk beheerder:	Pieter Schipper
Verantwoordelijke afdeling:	Afd. Werkwijze Inkoop- en Contractman.
Netwerken:	Hoofdvaarwegennet, Hoofdwatersysteem, Hoofdwegennet
Rollen:	Contractmanager
Fase:	Planuitwerking, Verkenning, Realisatie, Onderhoud
Proceseigenaar	Proceseigenaar Aanleg en Onderhoud