

1. Kwaliteit en risico's

1.1. Kwaliteitsmanagement

Een belangrijk uitgangspunt van de Raamovereenkomst is dat de Opdrachtnemer de werkzaamheden uitvoert onder kwaliteitsmanagement. Een kwaliteitsplan specifiek voor deze Raamovereenkomst is de basis waarop de Opdrachtnemer de Nadere overeenkomst(en) beheerst uitvoert. Daarnaast kan dit kwaliteitsplan de Opdrachtgever inzicht en vertrouwen geven in de aanpak en kwaliteitsbeheersing van de Opdrachtnemer.

Kwaliteitsmanagement gaat over het beheerst uitvoeren van processen op basis van kwaliteitsmanagement zodanig dat het resultaat aantoonbaar voldoet aan de eisen voortvloeiend uit de Raamovereenkomst en de Nadere overeenkomst(en).

De Opdrachtgever richt zijn contractbeheersing in middels Systeemgerichte Contractbeheersing. Om dat te kunnen doen is inzicht nodig in het kwaliteitsmanagement van de Opdrachtnemer voor deze Raamovereenkomst en de Nadere overeenkomst(en), door middel van het kwaliteitsplan.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correcte naleving van alle wettelijke V&G-verplichtingen, voor zover betrekking hebbende op de ontwerpfase. Het vervaardigen van het Veiligheids- en Gezondheidsplan ontwerpfase maakt onderdeel uit van de werkzaamheden van de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer neemt de verantwoordelijkheden en aanwijzingen aangaande de vitale belangen van Opdrachtgever in acht, teneinde een onverstoorde en ononderbroken bedrijfsvoering van het Walterboscomplex en Quintax te waarborgen.

1.1.1. *Kwaliteitsmanagement uitvoer*

De Opdrachtnemer voert de Werkzaamheden op een beheerste wijze uit volgens de eisen uit de NEN-EN-ISO 9001, zodanig dat het Resultaat aantoonbaar voldoet aan de eisen. De Opdrachtnemer stelt op basis van deze norm een kwaliteitsplan op specifiek voor deze Raamovereenkomst en de organisatie van de Nadere overeenkomst(en). Indien nodig kan er voor een Nadere overeenkomst een specifiek kwaliteitsplan gevraagd worden.

1.1.2. *Kwaliteitsmanagement processen*

De Opdrachtnemer bepaalt de processen die nodig zijn voor de uitvoering van de opdracht en beschrijft deze voorafgaand aan het uitvoeren van de processen, zodat voor Opdrachtnemer en Opdrachtgever vooraf duidelijk is hoe de Raamovereenkomst wordt ingericht en de Nadere overeenkomst(en) aangepakt gaan worden en duidelijk is dat het Resultaat conform de eisen gerealiseerd wordt.

1.1.3. *Kwaliteitsmanagement toets/audits*

De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever te allen tijde medewerking te verlenen om een audit (systeem en proces) of producttoets te (laten) verrichten en de hiervoor benodigde documenten en informatie te leveren. Deze audit of producttoets kan op raamovereenkomstniveau en/of op Nadere overeenkomst(en)niveau verricht worden. De resultaten worden schriftelijk aan de Opdrachtnemer overlegd. De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk doch uiterlijk 5 werkdagen na ontvangst van de auditresultaten schriftelijk op de hoogte van de maatregelen die zijn genomen om de eventueel bij de audits geconstateerde tekortkomingen op te heffen.

1.1.4. *Kwaliteitsmanagement meten, verbeteren, analyseren*

De Opdrachtnemer dient te meten, te analyseren en te verbeteren zodanig dat het kwaliteitsmanagementsysteem doeltreffend functioneert.

1.1.5. Acceptatie kwaliteitsplan

De Opdrachtnemer legt het door hem gedateerde, geverifieerde, gevalideerde en door de Directie van de Opdrachtnemer ondertekende kwaliteitsplan aan de Opdrachtgever ter acceptatie voor. Het eerste kwaliteitsplan moet uiterlijk worden voorgelegd 6 weken na ontvangst van de schriftelijke opdracht.

De Opdrachtgever beslist zo spoedig mogelijk omtrent de acceptatie van het (samenstel van) kwaliteitsplan en deelt haar beslissing schriftelijk aan de Opdrachtnemer mee. De beslissing zal bij het eerste kwaliteitsplan uiterlijk 6 weken na indiening meegedeeld worden. Bij een volgend kwaliteitsplan zal de beslissing binnen 10 werkdagen meegedeeld worden.

Ingeval van acceptatie wordt door de Opdrachtgever een verklaring van geen bezwaar afgegeven. De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de inrichting van zijn processen.

Acceptatie wordt slechts aan het kwaliteitsplan onthouden, indien uit de inhoud blijkt dat niet aan de uit de Raamovereenkomst voortvloeiende eisen wordt voldaan. Indien acceptatie wordt onthouden wordt de Opdrachtnemer met redenen hiervan schriftelijk in kennis gesteld. De Opdrachtnemer legt in dat geval zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen, een nieuw kwaliteitsplan ter acceptatie aan de Opdrachtgever voor.

1.2. Verificatie en validatie

Het controleren of de adviesproducten, zowel documenten als Resultaten, uit de Raamovereenkomst voldoen aan de gestelde eisen (bv uit de Nadere overeenkomst(en), de offerte, normen en wetgeving) en bedoelingen die de Opdrachtgever heeft met deze opgave. Verificatie en validatie wordt aantoonbaar door de Adviseur uitgevoerd volgens NEN-EN-ISO 9001.

1.2.1. Verificatie-, validatieplan opstellen

Zoals beschreven in paragraaf 7.1.1 kan het voorkomen dat er een kwaliteitsplan specifiek voor een Nadere overeenkomst opgesteld moet worden. In dat geval stelt Opdrachtnemer ook een verificatieplan op waaruit blijkt op welke wijze de eisen van de betreffende Nadere overeenkomst geverifieerd worden.

1.3. Afwijkingenmanagement

Afwijkingen zijn veranderingen ten opzichte van:

- Het oorspronkelijke plan van de Opdrachtnemer;
- De gevraagde prestaties zoals zijn vastgelegd in wet- en regelgeving en/of de in de Nadere overeenkomst(en) behorende bij de Overeenkomst.

Afwijkingen kunnen bewust of onbewust optreden. Om Opdrachtgever het vertrouwen te geven dat de Opdrachtnemer zijn processen in de hand heeft wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij alle afwijkingen analyseert en vastlegt hoe deze zijn ontstaan en wat hij eraan doet/heeft gedaan om, indien noodzakelijk, afwijkingen te corrigeren dan wel in de toekomst te voorkomen (plan-do-check-act).

Indien een afwijking niet kan worden gecorrigeerd en de afwijking een onderdeel betreft dat reeds ter toetsing of acceptatie is voorgelegd dan wel een afwijking waardoor niet aan de eisen uit de vraagspecificatie kan worden voldaan is er sprake van een wijziging. Hiervoor geldt de wijzigingsprocedure conform de Overeenkomst.

1.3.1. Afwijkingen beheersen

Opdrachtnemer beheerst afwijkingen van gerealiseerde producten, documenten en processen. Opdrachtnemer behandelt afwijkingen volgens de eisen uit NEN-EN-ISO 9001.

1.3.2. Afwijkingen bevindingen

Opdrachtnemer dient eventuele bevindingen komend uit audits en toetsen en tekortkomingen die door de Opdrachtgever zijn geconstateerd en gemeld aan de Opdrachtnemer, af te handelen op gelijke wijze als afwijkingen die door de Opdrachtnemer zijn geconstateerd.

1.4. Risicomanagement

Het risicomanagementproces van de Opdrachtnemer beheerst project gerelateerde risico's van de Opdrachtnemer met gevolgen voor de Opdrachtgever zodat afgewogen besluiten worden gemaakt in de beheersing.

Opdrachtgever is medeaansprakelijk voor de veiligheid op de bouwplaats, in de omgeving en tijdens het gebruik van het object. Daarnaast is de Opdrachtgever politiek verantwoordelijk voor de kwaliteit van en schade aan het object.

Adequaat risicomanagement zowel door Opdrachtgever als Opdrachtnemer heeft als doel:

- Letsel bij medewerkers Opdrachtnemer, medewerkers Opdrachtgever, Gebruikers en derden te voorkomen;
- (Blijvende) schade aan het object te voorkomen;
- Faalkosten (tijd en geld) als gevolg van het optreden van risico's en het treffen van beheersmaatregelen tot een minimum te beperken.

Adequaat risicomanagement betekent voor Opdrachtgever dat:

- Risicovolle situaties (incl. risico's die door Opdrachtgever worden ingebracht)
- Continu worden geanalyseerd gedurende de looptijd van de Overeenkomst;
- Maximaal wordt ingezet op het wegnemen van de oorzaak van het risico;
- Het gevolg van het risico tot een minimum beperkt;
- Aantoonbaar is vastgelegd dat risico's adequaat zijn geborgd.

1.4.1. Risico's beheersen

Opdrachtnemer beheerst aantoonbaar de risico's met gevolgen voor Opdrachtgever (inclusief risico's ingebracht door Opdrachtgever):

- Primair inzetten op maatregelen die gericht zijn op het voorkomen van risico's;
- Pas in tweede instantie inzetten op maatregelen die gericht zijn op het beheersen van het gevolg van het risico.

1.4.2. Risico's analyseren

De Opdrachtnemer analyseert continu risicovolle situaties (incl. risico's die door Opdrachtgever worden ingebracht) gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

1.4.3. Risico's afstemmen

De Opdrachtnemer en de Opdrachtgever stemmen samen, op daartoe geëigende momenten, risico's en beheersmaatregelen af, met daarbij aandacht voor het treffen van beheersmaatregelen in relatie tot elkaars risico's. Het afstemmen op raamovereenkomstniveau zal onderdeel zijn van het kwartaaloverleg. Indien afstemming nodig is op Nadere overeenkomstniveau zal dit in de Nadere overeenkomst worden aangegeven.

1.4.4. Risico's vastleggen

Risico's, beheersmaatregelen en effectiviteit van de beheersmaatregelen worden navolgbaar vastgelegd in een risicoregister dat te allen tijde actueel is.