



Vraagspecificatie Ondersteunende producten schadeproces West Nederland Zuid (Bijlage J)

Project	Adviseren over en leveren van producten t.b.v. het schadeproces voor Inkoop- en Contractmanagement van het A-Wegenteam RWS PPO WNZ
Zaaknummer	31177826
Datum	2 juni 2022
Uitgegeven door	Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat Rijkswaterstaat – Programma's, Projecten en Onderhoud (PPO)
Versienummer	2.0
Status	Definitief

Begrippenlijst

In deze vraagspecificatie worden de volgende afkortingen gebruikt:

Afkorting	Betekenis
ABC	Actueel, Betrouwbaar, Compleet
CIV	(De dienst) Centrale Informatie Voorziening
CM	Contractmanager
DBFM	Design Build Finance Maintain (Overeenkomst)
DVM	Dynamische Verkeersmanagementsystemen
IPM	Integraal Project Management
LVO	Levensduurverlengend Onderhoud
MPB	Manager Projectbeheersing
OG	Opdrachtgever
OM	Omgevingsmanager
ON	Opdrachtnemer
PFU	Project Follow Up
PM	Projectmanager
PPO	(De dienst) Programma's, Projecten en Onderhoud
PSU	Project Start-Up
RWS	Rijkswaterstaat
SVS	Schadevolgsysteem
TM	Technisch Manager
V&R	Vervangings- en Renovatieprojecten
VWM	Verkeer- en Watermanagement

Inhoudsopgave

1 Het Project

1.1 Doelstelling van de uitbesteding

1.2 Het schadeproces

1.3 Plangebied PPO-team A-Wegen Onderhoud RWS WNZ

1.3 Organisatie project A-Wegen Onderhoud RWS WNZ

1.4 De Scope van de opdracht

2. Werkstromen

2.1 Projectbeheersing en coördinatie overeenkomst

2.2 Producten schadeproces

Bijlage 1: Quick Reference Card SVS.

Bijlage 2: Infographic SVS (tabletversie).

Bijlage 3: Processchema droge schades.

Bijlage 4: Beschrijvingen per rol in het SVS.

Bijlage 5: Toelichting SVS zaakstatussen.

Bijlage 6: 2 x Instructiefilmpje.

1 Het project

1.1 Doelstelling van de uitbesteding

De uitbesteding heeft tot doel de continuïteit van het schadeproces te borgen. De opdrachtnemer speelt daarin een belangrijke rol. De inzet van de opdrachtnemer heeft als doel dat de contractmanagers van de betreffende prestatiecontracten zodanig ondersteund en ontzorgd worden dat het schadeproces goed, vlot en betrouwbaar verloopt en leidt tot een efficiënte administratieve afwikkeling van schades met beperkte inzet van de contractmanager. De opdrachtnemer adviseert en faciliteert de Contractmanagers van de prestatiecontracten en voert daarbij de benodigde ondersteunende en administratieve taken uit. Hierdoor verlopen de processen vlot, is de informatie ABC, en wordt de rechtmatigheid en doelmatigheid geborgd. Door de inzet van opdrachtnemer wordt het schadeproces gemonitord, gestuurd en bewaakt en wordt de daarvoor benodigde informatie opgeleverd.

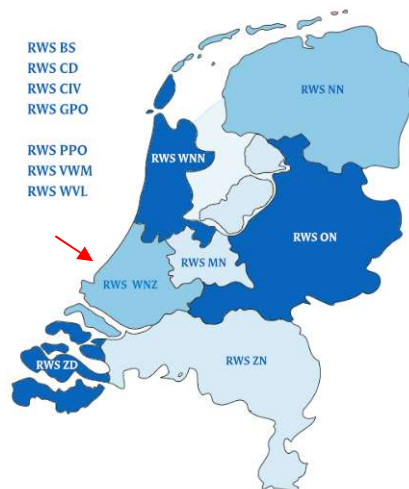
1.2 Het schadeproces

Het schadeproces betreft het administratief afwikkelen van schaderijdingen en calamiteiten met behulp van het Schadevolgsysteem (afgekort: SVS). Het schadeproces is beschreven in de volgende bijlagen bij deze vraagspecificatie:

1. Bijlage 1: Quick Reference Card SVS: deze geeft de opdrachtnemer inzicht in de functies van het SVS (software).
2. Bijlage 2: Infographic SVS (tabletversie): deze geeft opdrachtnemer inzicht in de rollen van alle in het schadeproces betrokken personen. Deze bijlage beschrijft de context waarin opdrachtnemer zijn werkzaamheden dient te verrichten.
3. Bijlage 3: Processchema Droge Schades: deze geeft de opdrachtnemer inzicht in de processtappen in het schadeproces en SVS.
4. Bijlage 4: Beschrijvingen per rol in het SVS: dit is de beschrijving bij het processchema (bijlage 3 bij deze vraagspecificatie).
5. Bijlage 5: Toelichting SVS-zaakstatussen: deze geeft opdrachtnemer inzicht in de werking (i.c. zaakstatussen) van het SVS.
6. Bijlage 6: een tweetal instructiefilmpjes waarin de werking van het SVS wordt toegelicht, zie: <https://youtu.be/MONxUUyDs6s> en <https://youtu.be/IriOJDwpqyA>.

1.3 Plangebied PPO-team A-Wegen Onderhoud RWS WNZ

Rijkswaterstaat heeft Nederland geografisch opgedeeld in 7 regio's waarbij iedere regio verder is onderverdeeld in een natte en droge sector. Het plangebied van deze opdracht omvat het netwerk van Auto(snel)wegen (droog) binnen de regio West-Nederland Zuid (WNZ) welke in beheer is van afdeling Programma's, Projecten en Onderhoud (afgekort: PPO) Rijkswaterstaat (zie afbeelding 1). De tunnels, beweegbare bruggen, de Dynamische Verkeersmanagementsystemen (DVM-systemen) en het areaal van DBFM-contracten vallen buiten de scope van deze opdracht.



Afbeelding 1: Regio RWS WNZ

1.4 Organisatie project A-Wegen Onderhoud RWS WNZ

De kern van de opdracht van het PPO-team A-Wegen in Rijkswaterstaat WNZ is er zorg voor te dragen dat het droge areaal, met uitzondering van de in 1.3 uitgezonderde areaaldelen, (veilig, leefbaar en duurzaam) beschikbaar is door het laten uitvoeren van onderhoudsactiviteiten, incident management, inspecties en verbeteringen. Daar waar opdrachten grote reconstructies betreffen, worden deze veelal buiten het A-team belegd zoals het programma Vervangings- en renovatieprojecten (afgekort: V&R) voor kunstwerken. Ook grote projecten zijn belegd bij andere onderdelen van RWS. Na realisatie van deze grote projecten komen deze voor onderhoud in de exploitatiefase doorgaans onder de hoede van het A-wegenteam van PPO te vallen.

Het A-wegenteam WNZ bestaat uit 1 IPM-team voor de prestatiecontracten Noord en Zuid. Het IPM-team bestaat uit een Projectmanager (PM), twee Contractmanagers (CM), een Technisch Manager (TM), een Omgevingsmanager (OM) en een Manager Projectbeheersing (MPB).

De opdracht aan de opdrachtnemers voor het vast en variabel onderhoud binnen het A-wegenteam is als volgt onder te verdelen:

Prestatiecontracten droog Noord en Zuid

- Het uitvoeren van vast onderhoud, (klein) variabel onderhoud, Levensduurverlengend Onderhoud (LVO) voor onder meer verhardingen, afwatering, groenvoorzieningen, kunstwerken, geluidsvoorzieningen, geleiderails en ook het calamiteitenmanagement;
- Het actueel, betrouwbaar en compleet krijgen en houden van de areaalinformatie;
- Het afhandelen en herstellen van schades aan het netwerk.

1.5 De scope van de opdracht

Voor onderhavige opdracht is de scope het administratief afwikkelen van schaderijdingen en calamiteiten met behulp van het Schadevolgsysteem (afgekort: SVS) ten behoeve van het droge areaal van West-Nederland Zuid, betrekking hebbend op het prestatiecontract A-wegen Noord en het prestatiecontract A-wegen Zuid. De rol die binnen het SVS wordt ingevuld is die van contractadviseur/administratief medewerker (ADM in SVS). De rol binnen het SVS levert een drietal producten op namelijk:

1. Planbare schades (HST);
2. Calamiteiten met herstel van spoedschades (CMT-SRV);
3. Calamiteiten met enkel inzet van publieke taak (CMT-PT).

In onderstaande tabel zijn indicatieve aantallen per product opgenomen. Aan deze indicatieve aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

Perceel Noord			Perceel Zuid			
HST	CMT		HST	CMT		
	SRV	PT		SRV	PT	Totaal
220	331	925	150	341	1223	3190

Naast de administratieve rol wordt ook de signalerende, coördinerende en adviserende rol belegd bij de opdrachtnemer, waarbij overkoepelende adviserende taken worden verwacht die bijdragen aan een goed werkend proces.

De diensten/producten worden in deze vraagspecificatie in de hierop volgende hoofdstukken nader toegelicht en uitgewerkt in eisen en doelstellingen.

Gedurende de contractperiode zal er een wisseling plaatsvinden in de opdrachtnemers van de prestatiecontracten Noord en Zuid. De huidige prestatiecontracten eindigen op 30-11-2022 en de nieuwe prestatiecontracten starten op 1-12-2022. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij in zijn inschrijfsom rekening heeft gehouden met eventuele extra inspanningen als gevolg van deze wisseling van opdrachtnemers.

2 Doelstellingen en producten

2.1 Projectbeheersing en coördinatie overeenkomst

Omschrijving:

De Opdrachtnemer dient zijn Werkzaamheden te beheersen op de projectbeheersaspecten (waaronder ten minste scope, tijd, geld, risico's, informatie, organisatie, kwaliteit, veiligheid en milieu), zodanig dat het Werk wordt gerealiseerd conform de uit de Overeenkomst voortvloeiende eisen en te behalen doelstellingen.

Doelstelling: Projectbeheersing heeft als doel 1) de juiste sturingsinformatie te leveren zodat Opdrachtgever een eerlijk beeld heeft van hoe het project (lees: het schadeproces) ervoor staat en 2) de door Opdrachtgever gewenste kwaliteit, efficiëntie, effectiviteit, professionaliteit en samenwerking op het schadeproces te waarborgen en waar mogelijk te verbeteren.

Eisen

Eis 1.0 Communicatie

Opdrachtnemer dient 1 vast aanspreekpunt (sleutelfunctionaris) aan te wijzen welke de communicatie vanuit Opdrachtnemer met Opdrachtgever verzorgt. De sleutelfunctionaris dient (ten minste) tijdens kantooruren goed bereikbaar voor Opdrachtgever te zijn en de Nederlandse taal uitstekend te beheersen. Indien de sleutelfunctionaris (tijdelijk) wegvalt, dient Opdrachtnemer daar Opdrachtgever van op de hoogte te stellen en een (tijdelijk) vervangende sleutelfunctionaris aan te wijzen welke ten minste over dezelfde kwaliteiten en vaardigheden beschikt.

Eis 2.0 Project Start Up (PSU) en Project Follow Up (PFU)

Direct na gunning wordt door de Opdrachtnemer een PSU georganiseerd. De PSU kent ten minste de volgende agendapunten: elkaar beter leren kennen, inzicht en begrip krijgen voor elkaars

belangen, scherpstellen op het gezamenlijke doel, verwachtingen over de samenwerking helder aan elkaar maken en te komen tot gedragen samenwerkingsafspraken. Onderdeel van de PSU is ook het bepalen van dominante risico's en kritische succesfactoren. De Opdrachtnemer kan zijn visie en aanpak (welke zij in haar inschrijving heeft besproken) kenbaar maken en de vastgestelde uitgangspunten nader toelichten. Ten minste eenmaal per jaar wordt een PFU georganiseerd. Deze PSU en PFU's zijn onderdeel van de opdrachtsom, aangezien Opdrachtnemer en Opdrachtgever deze bijeenkomsten zien als een vorm van continuous improvement en een moment om de goede, professionele samenwerking te onderhouden. Opdrachtnemer dient verslagen op te stellen van de PSU en PFU's.

Eis 3.0 Voortgangsbewaking en kwaliteit

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben elke drie maanden in de 2^e week na afloop van de maand een voortgangsoverleg om de (inhoudelijke) voortgang van het project te bespreken. Daartoe verstrekt opdrachtnemer elke drie maanden de Voortgangsrapportage waarmee de voortgang van de werkzaamheden kan worden vastgesteld. Tevens stelt opdrachtnemer een planning op waarmee de voortgang van de activiteiten kan worden bewaakt.

Rijkswaterstaat verwacht van de Opdrachtnemer een flexibele en proactieve houding om de processen en de werkzaamheden waar nodig te verbeteren en efficiënter te laten verlopen. Dit betekent dat Opdrachtnemer ook een signaalfunctie heeft voor het risicomanagement en kansmanagement van het project, zowel met betrekking tot risico's en kansen binnen als buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer. Deze risico's en kansen worden besproken en zijn onderdeel van de VGR.

Eis 4.0 Voortgangsrapportage

In de voortgangsrapportage maakt opdrachtnemer elke drie maanden inzichtelijk dat aan de doelstellingen per processtroom is voldaan en welke producten zijn geleverd. De voortgangsrapportage dient te voldoen aan de eisen van de Raamovereenkomst artikel 8.

Eis 5.0 Termijnen van verslaglegging en documentbeheer

De Opdrachtnemer zorgt dat minstens vijf (5) werkdagen voorafgaand aan het voortgangsoverleg de volledige voortgangsrapportage met daarin een geactualiseerde planning is ingediend bij de contractmanager Opdrachtgever.

Definitieve verslagen (in de vorm van een definitieve VGR of van andere overleggen) worden door opdrachtnemer opgesteld en voorafgaand aan de bredere verspreiding ter acceptatie door de Opdrachtnemer voorgelegd aan de contractmanager van de Opdrachtgever.

Rijkswaterstaat hecht veel waarde aan het op orde hebben van haar (interne) documentatie. Hiervoor legt zij de verantwoordelijkheid bij de projectmedewerkers zelf, echter voorziet zij de medewerkers (zowel intern als extern) van de benodigde handvaten om de documentatie professioneel te kunnen uitvoeren en waarborgen. Dit doet zij in de vorm van de inzet van medewerkers documentbeheer welke medewerkers ondersteunen, controleren en adviseren over documentbeheer. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer toegang geven tot de benodigde systemen om documentbeheer tot het benodigde niveau te kunnen realiseren.

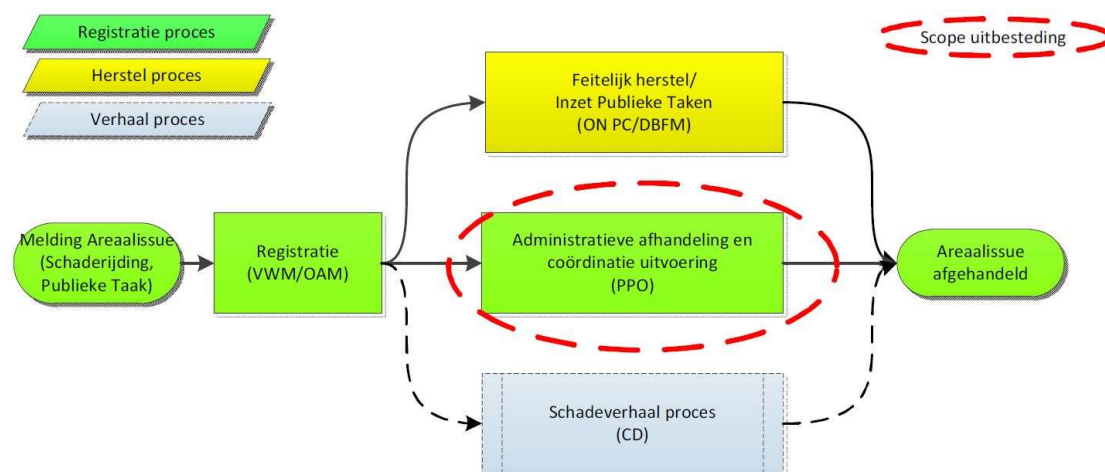
Eis 6.0 Documentbeheer

De opdrachtnemer wordt geacht alle relevante documenten op te slaan op binnen de daarvoor bedoelde systemen van Rijkswaterstaat, thans Hummingbird en SVS.

2.2 Producten schadeproces

Omschrijving: Coördineren van de administratieve afhandeling van schades (veroorzaakt door weggebruikers als gevolg van ongevallen) en calamiteiten aan het netwerk van RWS met behulp van het programma SVS t.b.v. het droge areaal, specifiek gericht op de prestatiecontracten Droog.

Doelstelling: PPO draagt zorg voor een tijdige, beheerste en efficiënte afhandeling van schades, calamiteiteninzet en herstel en faciliteert optimaal het proces van aanmelding van een schade tot aan definitief herstel en verhaal. Calamiteiteninzet wordt beoordeeld ten opzichte van de eisen gesteld in het prestatiecontract en de daarin opgenomen tarieven. Door deze beoordeling worden de contractmanagers goed geadviseerd over rechtmatigheid van de geclaimde calamiteiten en worden deze tijdig betaald. Ook schades worden tijdig en rechtmatig betaald, PPO vervult haar rol in het schadeproces zodanig dat het schadeproces tot minimale inspanning leidt voor de RWS organisatie en maximaal verhaal van schades mogelijk is. Richting stakeholders wordt PPO gezien als een efficiënte en betrouwbare partner binnen het proces. Zo nodig vindt overleg plaats met partners in de keten of met opdrachtnemers.



Producten

Hoofdtak: Het administratief begeleiden en intern PPO coördineren van het schadeproces en fungeren als aanspreekpunt voor alle calamiteiten en schadezaken vanuit PPO, zowel intern als extern. Deze hoofdtak leidt tot de onderstaande 3 producten.

1. Planbare schades (HST);
2. Calamiteiten met herstel van spoedschades (CMT-SRV);
3. Calamiteiten met enkel inzet van publieke taak (CMT-PT).

1. Planbare schades (HST)

Om te komen tot het product 'planbare schades' dient opdrachtnemer het proces 'Administratief medewerker PPO en CIV (Herstel-zaken)' uit bijlage 4 te volgen. De opdrachtnemer dient de taken uit te voeren aangeduid met 'administratief medewerker' en 'ADM'. In aanvulling op bijlage 4 dient de Opdrachtnemer voor elke calamiteiten- of schaderapportage met een waarde van € 15.000 of meer een advies te vragen aan de technisch manager. Dit product komt voor verrekening in aanmerking na het uitvoeren van de laatste stap uit dit proces, namelijk "De ADM rondt de herstelzaak af doordat hij aangeeft dat het(de) object(en) is(zijn) hersteld en er prestatie is verklaard (in Sap)."

2. Calamiteiten met herstel van spoedschades (CMT-SRV)

Om te komen tot het product 'calamiteiten met herstel van spoedschades' dient opdrachtnemer het proces 'Administratief medewerker PPO (Calamiteit-zaken)' uit bijlage 4 te volgen. De opdrachtnemer dient de relevante taken uit te voeren aangeduid met 'administratief medewerker' en 'ADM'. In aanvulling op bijlage 4 dient de Opdrachtnemer voor elke calamiteiten- of schaderapportage met een waarde van € 15.000 of meer een advies te vragen aan de technisch manager. Dit product komt voor verrekening in aanmerking na het uitvoeren van de laatste stap

uit dit proces, namelijk "De ADM rondt de calamiteit-zaak af doordat hij aangeeft dat de factuur is ontvangen en er prestatie is verklaard (in Sap)."

3. Calamiteiten met enkel inzet van publieke taak (CMT-PT)

Om te komen tot het product 'calamiteiten met enkel inzet van publieke taak' dient opdrachtnemer het proces 'Administratief medewerker PPO (Calamiteit-zaken)' uit bijlage 4 te volgen. De opdrachtnemer dient de relevante taken uit te voeren aangeduid met 'administratief medewerker' en 'ADM'. In aanvulling op bijlage 4 dient de Opdrachtnemer voor elke calamiteiten- of schaderapportage met een waarde van € 15.000 of meer een advies te vragen aan de technisch manager. Dit product komt voor verrekening in aanmerking na het uitvoeren van de laatste stap uit dit proces, namelijk "De ADM rondt de calamiteit-zaak af doordat hij aangeeft dat de factuur is ontvangen en er prestatie is verklaard (in Sap)."