



Bijlage 5

Korte Voorhout 7
Postbus 20952
2500 EZ Den Haag

Contactpersoon

Datum
17 januari 2022

Betreft
Nieuwbouw TCL

Bijlage 5: Kwaliteitszorg – versie 1.0

Definities

V&V (Verificatie- en Validatie): Activiteit van de Adviseur om aan te tonen dat aan gestelde eisen wordt voldaan.

V&V-plan: Overzicht van welke eisen op welk moment op welke manier door wie geverifieerd en/of gevalideerd gaan worden.

V&V-nota: Overzicht van verificatieresultaten. Dit wordt verkregen door het V&V-plan te voorzien van de V&V-resultaten.

V&V-rapport/bewijslast: Onderliggende bewijslast ten behoeve van de V&V. Dit kan een tekstueel document, tekening of berekening zijn.

Toetsen: Activiteit van de Opdrachtgever om inzicht te krijgen in de geleverde kwaliteit van de Adviseur.

Beoordelen: Activiteit van de gebruiker om een oordeel te kunnen geven over de geboden oplossingen.

Ruimtetype/objecttype: Unieke typologie van een object of ruimte (of groep van ruimte- of objecttypen) waar er in het PvE een x-aantal van gevraagd zullen worden. Voorbeelden zijn: 'vergaderruimte 6p', 'vergaderzalen' of 'binnenruimten'.

Kwaliteitscoördinator: De Adviseur van het Ontwerpteam die de rol van coördinator over de kwaliteitsborging toegewezen heeft gekregen.

A. Algemeen

De Opdrachtgever hecht groot belang aan een integraal ontwerpproces dat de Opdrachtgever in staat stelt het ontwerpproces bij te sturen. Voorwaarden zijn:

- dat de Adviseur onderdeel uitmaakt van een integraal Ontwerpteam wat opereert vanuit een integrale aanpak met raakvlakmanagement;
- dat de Adviseur inzicht geeft hoe ontwerpkeuzes tot stand komen;
- dat de Adviseur inzichtelijk maakt in hoeverre ontwerpoplossingen voldoen aan de gestelde eisen.

De kwaliteitscoördinator heeft hierin een coördinerende rol, borgt procesmatig de integraliteit, zorgt voor volledigheid en is er verantwoordelijk voor dat de activiteiten worden uitgevoerd en resultaten worden verkregen zoals beschreven in deze bijlage.

B. Kwaliteitsmanagementsysteem - kwaliteitsplan

Doel: bewust sturen op prestatieverbetering

Datum

17 januari 2022

De wijze waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd en de processen worden ingericht moeten voldoen aan de ISO 9001:2015 en de in deze bijlage gestelde proceseisen. Hiervoor moet aan de eisen uit de ISO en de eisen uit deze bijlage een pragmatische project specifieke invulling worden gegeven. De invulling van deze eisen, het 'hoe', wordt vastgelegd in een project specifiek kwaliteitsplan voor het Ontwerpteam als geheel. Waar nodig kan dit discipline specifiek en/of proces specifiek in verschillende deelkwaliteitsplannen worden uitgewerkt.

Het kwaliteitsplan wordt bij de Opdrachtgever aangeleverd ter beoordeling, aangepast en afgestemd vóór aanvang van de overige werkzaamheden. Als tussenstap mag een concept op hoofdlijnen worden aangeboden t.b.v. een tussentijdse toets, zodat snel tot een gezamenlijk beeld wordt gekomen.

C. Processen m.b.t. Eisen

Het huidige Definitie Document is op diverse onderdelen nog niet voldoende diepgaand gespecificeerd om (met zekerheid) tot het gewenste resultaat te komen. Daarnaast kunnen functionaliteiten mogelijk door de gebruiker worden heroverwogen. In het vervolgtraject zal het Definitie Document dus nog worden aangepast. Het behoort tot de opdracht aan het Ontwerpteam om hier rekening mee te houden en de processen hierop in te richten. De Opdrachtgever houdt zelf het Definitie Document in beheer.

Hetgeen onderstaand (vallend onder 'D') staat beschreven, geldt voor alle projectfasen. Daarnaast moeten ook bij elke wijziging van het PvE onderstaande processen voor de gewijzigde onderdelen opnieuw worden doorlopen (uiteraard met oog voor de raakvlakken met andere niet gewijzigde eisen).

De registratie van de resultaten van onderstaande processen vindt door de Adviseur plaats. Onderstaand wordt aangegeven in welke mate deze registratie wordt verwacht.

C1. Eisenanalyse

Doel: aan de voorkant vaststellen of de gestelde vraag voldoende duidelijk is. Indien deze onvoldoende duidelijk is voor komende fase kan niet wordt gestart met de ontwerpwerkzaamheden.

Van de Adviseur wordt verwacht dat deze een eisenanalyse uitvoert. Indien eisen niet duidelijk zijn, niet herleidbaar (naar een hoger doel), ontbreken of tegenstrijdig zijn, dient dit door de Adviseur te worden aangegeven, voorzien van beknopte toelichting. De registratie hiervan vindt plaats. Hierin is elke Adviseur voor zijn discipline verantwoordelijk. De Opdrachtgever zorgt voor de nodige aanpassingen in het PvE.



C2. Verificatie en Validatie

Doel: De Adviseur toont aan dat het (integrale) resultaat per fase aan de gestelde eisen voldoet, geeft inzicht in eventuele afwijking en streeft (hiermee) naar continue verbetering.

Het Verificatie & Validatie proces (hierna: V&V) dient een plan, do, check, act cyclus te kennen. Hieronder wordt verstaan dat de Adviseur voorafgaand aan de ontwerpwerkzaamheden een V&V-plan opstelt waarin staat aangegeven welke eisen wanneer, door wie en op welke wijze (bijvoorbeeld maatgevende of elke ruimte) aangetoond gaan worden. Pas dan wordt gestart met het daadwerkelijke 'ontwerpen'. Nadat de ontwerpoplossingen zijn gegenereerd wordt de V&V uitgevoerd. De V&V-resultaten worden geregistreerd, inclusief een verwijzing naar de onderliggende bewijslast. Indien ontwerpoplossingen niet in overeenstemming zijn met de hieraan gestelde eisen, dient er door middel van een afwijking te worden aangegeven met welke correctieve en/of corrigerende maatregelen dit wordt beheerst. Hierbij zijn de volgende mogelijkheden:

1. Afwijking wordt in deze fase hersteld
2. Afwijking wordt in volgende fase hersteld
3. Geadviseerd wordt afwijking te accepteren

Registratie vindt minimaal plaats op het niveau waarop het PvE de individuele eis aan elkaar zijn gelinkt. Geldt een eis op gebouwniveau, dan mag registratie dus ook op gebouwniveau worden geregistreerd. Dit uiteraard ook alleen voor de situaties waarvoor gepland was V&V uit te voeren. Afwijkingen worden wel voor specifieke ruimten aangegeven.

De ontwerpdocumenten welke zijn gebruikt voor de V&V dienen dezelfde te zijn (zelfde versie) als de ontwerpdocumenten waarvoor de V&V-documenten van toepassing worden verklaard.

De nodige verificatierapporten, als onderdeel van de bewijsvoering voor de verificatienota, dienen gezamenlijk en gelijktijdig met de ontwerpdocumenten aangeleverd te worden.

Verder wordt opgemerkt dat soms V&V-methoden of accreditatiemethoden middels proceseisen in het PvE zullen worden voorgeschreven.

C3. Doorspecificeren

Doel: duidelijkheid over nut- en noodzaak van oplossingen en aan welke eisen die moeten voldoen ten behoeve van de (V&V in) volgende fasen

Van de Adviseur wordt verwacht dat deze, afhankelijk van de gekozen oplossingen, zelf de geldende product- en proceseisen, waar nodig, expliciet en traceerbaar doorspecificeert. Door het doorspecificeren wordt in elke fase het kader neergezet voor de daaropvolgende fase. Ook voor deze eisen geldt dat de

hiervoor bedachte (detail-)oplossingen weer dienen te worden geverifieerd en gevalideerd.

Datum
17 januari 2022

D. Rapporteren voortgang

Doel: informeren opdrachtgever

De Adviseur rapporteert in het projectteamoverleg over de voortgang. De volgende onderwerpen worden besproken:

- resultaten en voortgang PvE onderzoek en ontwerpproces;
- stand van zaken m.b.t. de bouwkosten;
- resultaten en voortgang planning;
- stand van zaken kwaliteitsmanagement;
- stand van zaken risicomanagement;
- stand van zaken m.b.t. samenwerking;
- stand van zaken m.b.t. communicatie, informatie, organisatie;
- Te nemen besluiten door opdrachtgever.

E. Toetsing door de Opdrachtgever

Doel: inzicht verkrijgen in geleverde kwaliteit

De Opdrachtgever toetst de kwaliteit van de advieswerkzaamheden en de opgeleverde producten. Dit gebeurt middels documenttoetsen en audits. De Opdrachtgever maakt aan de Adviseur kenbaar op welke wijze toetsing plaatsvindt en op welke termijn reactie mag worden verwacht. Eventuele bevindingen van de Opdrachtgever worden door de Adviseur geanalyseerd en van corrigerende en preventieve maatregelen voorzien.

Naast toetsing door de Opdrachtgever zal beoordeling van de gebruiker plaatsvinden en een bepaalde mate van accreditatie. De Opdrachtgever beoordeelt de resultaten die hieruit volgen alvorens deze aan het Ontwerpteam worden verstrekt. De Opdrachtgever maakt hierbij expliciet of een beoordeling betrekking heeft op het niet voldoen aan een bestaande eis, of dat er sprake is van een aanvullende behoefte.

Het Ontwerpteam heeft de mogelijkheid om documenten ter beoordeling door gebruiker aan te bieden. Dit als check bij de gebruiker om er zeker van te zijn dat de juiste eisen zijn gesteld of om ontwerp oplossingen te valideren (zie ook het hiervoor genoemde V&V-proces). Registratie van deze beoordeling vindt door het Ontwerpteam in Relatics plaats.

Ook kunnen voorstellen voor acceptatie van afwijkingen van eisen worden voorgelegd aan de Opdrachtgever. De registratie van een acceptatie van een afwijking vindt ook plaats (zie ook het hiervoor genoemde V&V-proces).



Documenttoetsen

Bij het uitvoeren van de documenttoetsen zal met name gebruik worden gemaakt van de diverse verificatie- en validatiedocumenten en het risicodossier. De Adviseur is verantwoordelijk voor de volledige inhoudelijke controle van ontwerpresultaten. Dit is dus geen doel van de toetsing door de Opdrachtgever. Toetsing wordt slechts gedaan om een beeld te verkrijgen van de geleverde kwaliteit.

Indien gewenst kan de toetsing door (de Opdrachtgever aangegeven) derden worden uitgevoerd, waarbij bovenstaande eveneens van toepassing is.

Datum

17 januari 2022

Systeem- en procesaudits en expertsessies

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor zich te allen tijde middels audits op de hoogte te laten stellen over de voortgang en werkwijzen bij de Adviseur. De Adviseur heeft de plicht hier te allen tijde aan mee te werken. De audits zullen worden gedaan door 2 auditors waarvan er ten minste 1 niet direct bij het Project is betrokken. Mogelijk zullen ook materiedeskundige aansluiten.

Daarnaast wordt van de Adviseur verwacht de Opdrachtgever gevraagd en ongevraagd (proactief) te informeren over de voortgang van het Project, knelpunten, ontwerp- en systeemkeuzes, etc., zodat deze in de gelegenheid gesteld wordt de planontwikkeling en -realisatie te volgen. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren in de diverse werkgroepen/expertsessies.