

Beschrijvend document inzake Raamovereenkomst auditdiensten systeemgerichte contractbeheersing (SCB)

Versie 1.1 – 3 oktober 2022

Inleiding

Dit document omschrijft de auditdiensten en bijbehorende eisen zoals het RVB eist dat Raamcontractant deze uitvoert. Voor gehanteerde begrippen in dit document, zie de begrippenlijst in de Raamovereenkomst. Achtergrondinformatie over de opgave is vermeld in de bijlage 'Achtergrondinformatie'.

Overzicht auditdiensten

De Raamcontractant is verantwoordelijk voor het, op verzoek van het RVB, uitvoeren van de onderstaande diensten:

1. Het uitvoeren van een audit bij de opdrachtnemer van het RVB.
2. Het uitvoeren van een audit bij de opdrachtnemer van het RVB inclusief het hierbij coachen en begeleiden van een RVB lead auditor in opleiding.
3. Het uitvoeren van een toets op het kwaliteitsplan van de opdrachtnemer van het RVB.
4. Het uitvoeren van een toets op het kwaliteitsplan van de opdrachtnemer inclusief coachen en begeleiden van de contractmanager in het proces 'Toetsen Kwaliteitsplan'.
5. Het bieden van ondersteuning bij het scherpstellen van de auditvraag aan het RVB- (project-/IPM-) team.

Voor deze auditdiensten gelden een aantal algemene eisen. Verder gelden specifieke eisen per dienst.

Ad 1 en 2: Het uitvoeren van audits bij de opdrachtnemer vindt door twee lead auditors (vanuit Raamcontractant en/of RVB) plaats en komt in de volgende samenstellingen voor:

- Audit door lead auditor Raamcontractant* + lead auditor RVB
- Audit inclusief begeleiding door lead auditor Raamcontractant* + lead auditor in opleiding RVB
- Audit door lead auditor Raamcontractant* + lead auditor Raamcontractant
- Audit door lead auditor RVB* + lead auditor Raamcontractant

*De eerstgenoemde lead auditor in bovengenoemde combinaties leidt de audit. In de praktijk wordt de als tweede genoemde lead auditor ook wel de auditor genoemd.

Indien de impact van een audit dat verlangt, laat de lead auditor zich bijstaan door een materiedeskundige RVB (vaak een technisch adviseur) als expert in verband met voorgestelde maatregelen en mogelijke gevolgen.

Doelstellingen bij de gevraagde auditdiensten

1. Het uitvoeren van een audit bij de opdrachtnemer van het RVB.

Doel
Getrouw, feitelijk beeld krijgen van de toepassing van kwaliteitsmanagement in project/contract op basis van bevindingen.
Kritieke succesfactoren
1. De lead auditor bereidt op basis van duidelijke doelen, kritieke succesfactoren en bijbehorende (top)risico's de auditvragen voor.
2. De lead auditor beschikt over de juiste kennis en competenties, is onafhankelijk, is een stevige gesprekspartner en vraagt door.
3. De lead auditor verwoordt de bevindingen op basis eis-feit-bewijs in duidelijke en herkenbare taal en relateert deze aan doelen, kritieke succesfactoren en bijbehorende risico's.

4. De audit(s) word(t/en) binnen de afgesproken doorlooptijden afgerond, tenzij anders met de contractmanager wordt afgesproken.
5. In geval van meerdere audits voor hetzelfde project/contract wordt dezelfde lead auditor ingezet.
6. Het beschikbaar hebben van voldoende lead auditor capaciteit. Dit geldt ook bij het verschuiven van audits in de toetsplanning van het RVB.
7. Audit(s) zijn tijdig gepland en afgestemd met de planning van de opdrachtnemer en de agenda van de deelnemers die bij de audit aanwezig moeten zijn.

2. Het uitvoeren van een audit bij de opdrachtnemer van het RVB inclusief het hierbij coachen en begeleiden van een RVB lead auditor in opleiding.

Doel
Ontwikkelen tot zelfstandig werkende RVB lead auditors.
Kritieke succesfactoren
1. De coach is beschikbaar gedurende de periode van beginnend naar zelfstandig lead auditor.
2. De coach communiceert helder en met praktijkvoorbeelden, is beschikbaar voor vragen van de coachee, is proactief (wacht niet op vragen van de coachee).
3. Volgbare- en aantoonbare stappen in de ontwikkeling naar zelfstandig lead auditor.

3. Het uitvoeren van een toets op het kwaliteitsplan van de opdrachtnemer van het RVB.

Doel
Getrouw, feitelijk beeld krijgen van de plannen van de opdrachtnemer ten aanzien van de voorgenomen processen (Plan Do Check Act).
Kritieke succesfactoren
1. De in te zetten lead auditor beschikt over de juiste kennis en competenties, is onafhankelijk, is een stevige gesprekspartner en vraagt door.
2. De toets van het kwaliteitsplan is binnen de in het acceptatieplan genoemde periode uitgevoerd.

4. Het uitvoeren van een toets op het kwaliteitsplan van de opdrachtnemer inclusief coachen en begeleiden van de contractmanager in het proces 'Toetsen Kwaliteitsplan'.

Doel
Getrouw, feitelijk beeld krijgen van de plannen van de opdrachtnemer ten aanzien van de voorgenomen processen (Plan Do Check Act) en ontwikkelen tot contractmanagers die zelfstandig kwaliteitsplannen kunnen toetsen.
Kritieke succesfactoren
1. De in te zetten lead auditor beschikt over de juiste kennis en competenties, is onafhankelijk, is een stevige gesprekspartner en vraagt door.
2. De toets van het kwaliteitsplan is binnen de in het acceptatieplan genoemde periode uitgevoerd.
3. (Nieuwe) contractmanagers worden dusdanig in het toetsen van kwaliteitsplannen meegenomen dat ze in de toekomst in staat zijn dit proces zelfstandig uit te voeren.

5. Het bieden van ondersteuning bij het scherpstellen van de auditvraag aan het RVB- (project-/IPM-) team.

Doel
Afhankelijk van taakvolwassenheid/behoefte van het RVB (project-/ of IPM-)team kan er - in overleg met de contractmanager - per project/contract begeleiding van maximaal een dagdeel (4 uur) aangevraagd worden met als doel het scherpstellen van de auditvraag.
Kritieke succesfactoren
1. Een helder doel/heldere doelen voor een toets formuleren en deze vastleggen op een Intakeformulier, teneinde de lead auditors met de juiste informatie te laten toetsen.
2. (Eventueel) consensus en focus bereiken binnen het (project-/ of IPM-)team over de doelen die per toets moeten worden bevraagd.

Algemene eisen aan de (audit)diensten:

Aan de volgende voorschriften en voorwaarden dient te worden voldaan:

- De bijlage 'RVB Kader SCB'
- De bijlage 'Toets en auditproces'
- De bijlage '30.5.8 Actualiseren risicodossier'
- De bijlage '30.5.9 Toetsen kwaliteitsplan'
- De bijlage RVB 'Auditformulieren'. Hierin staan de RVB modellen Auditagenda, Intakeformulier, Bevindingen formulier, Toetsverslag en Advies aan CM.
- ISO-9001:2015
- ISO-19011:2018
- UAV-gc 2005

Vereisten aan in te zetten lead auditors van de Raamcontractant:

1. Gecertificeerd als lead auditor middels afgeronde opleiding (Lead Auditor Training ISO 9001 Kwaliteitsmanagement) en in het bezit van diploma ISO-9001, wat werkt conform Richtlijnen ISO-19011 en waarbij de Plan Do Check Act te herkennen is in zijn of haar werkwijze.
2. De lead auditor bezit de competenties analyseren, organisatie-sensitiviteit, onafhankelijkheid, oordeelsvorming, overtuigingskracht, plannen en organiseren, resultaatgerichtheid en samenwerken zoals gedefinieerd in 'Competentiegid Rijk', zie bijlage 'Beschrijving competenties t.b.v. uitvraag inkoop lead auditors SCB'.
3. De lead auditor moet vertrouwelijk en integer omgaan met verkregen informatie uit audits en de begeleiding van personen.
4. De lead auditor heeft ervaring met minimaal 15 SCB audits waarvan minimaal 6 procesaudits, minimaal 2 systeemaudits en minimaal 2 toetsen op een kwaliteitsplan/projectmanagementplan over de afgelopen twee jaar.
5. In het team moeten minimaal 2 personen ervaring hebben met coachen en begeleiden op het gebied van toetsen kwaliteitsplan of -deelplannen, scherpstellen van de auditvraag en het uitvoeren van een audit.
6. Het team bestaat uit minimaal 3 personen en maximaal 5 personen.

Vereiste communicatie over en vastlegging van de voortgang:

- De Raamcontractant dient zich bij verstoringen in het contact met de opdrachtnemer binnen twee werkdagen de contractmanager in te schakelen.
- De Raamcontractant moet de eisen en alle contractuele eisen analyseren, bewaken, meten en rapporteren aan opdrachtgever en middels afwijkingenmanagement verbeteren.
- De Raamcontractant dient per auditdienst met de contractmanager (de auditdienst-aanvrager) te evalueren over de doelen, kritieke succesfactoren, kritieke prestatie indicatoren en overige contracteisen.
- De Raamcontractant dient per kwartaal met de contractmanager van deze Raamovereenkomst te overleggen over de resultaten van de doelen, kritieke succesfactoren, kritieke prestatie indicatoren en overige contracteisen. Ook dient de Raamcontractant per kwartaal een overall trend te rapporteren van de bevindingen uit de audits. Tijdens de overleggen zijn de vertegenwoordiger van opdrachtgever en gemachtigde van Raamcontractant aanwezig.
- De Raamcontractant dient verslag te maken van overleggen met opdrachtgever, op de wijze waarop zij dit nodig acht en dient deze binnen 5 werkdagen aan te leveren.

Specifieke eisen 1 - Het uitvoeren van een audit bij de opdrachtnemer van het RVB.

Het RVB zal de Raamcontractant verzoeken om één of twee lead auditors voor het uitvoeren van een audit. Dit verzoek volgt op een aanvraag van een contractmanager van het RVB. Een complete aanvraag houdt in dat de 'auditdocumenten', 'Contractbeheersplan', 'Risicodossier' en een 'Toetsplan/-planning' (aantal toetsen, planning, toetsonderwerpen) beschikbaar zijn.

De lead auditor zorgt in opdracht van een contractmanager door middel van het uitvoeren van audits voor het constateren van feitelijke bevindingen in relatie tot de gestelde eisen in het contract (zie paragraaf 6.3 RVB Kader SCB).

De algemene processtappen worden hiernavolgend beschreven.

De processtappen SCB, Intake-Uitvoering-Outtake, gelden hierbij, zie hiervoor het processchema in de bijlage 'Toets en auditproces'.

Het volgende wordt hierbij vereist van de lead auditor(s) van de Raamcontractant.

Vereiste activiteiten en doorlooptijden:

Activiteit nummer	Werkzaamheden 1^e lead auditor	Werkzaamheden 2^e lead auditor	Vereiste doorlooptijden
1	Inplannen tijdstip Intake (met opdrachtgever), tijdstip Uitvoering (met opdrachtnemer) en tijdstip Outtake (met opdrachtgever). Dit betreft ook het hierbij inplannen van de 2 ^e lead auditor.	N.v.t.	Binnen maximaal 5 werkdagen na opdrachtverstrekking.
	Uitvoeren intake.	Uitvoeren intake.	
2	Inlezen stukken.	Inlezen stukken.	N.v.t.
3	Het opstellen van de 'Toetsvragenlijst'.	N.v.t.	Binnen maximaal 10 werkdagen na opdrachtverstrekking. Het reviewen van de 'Toetsvragenlijst' dient, indien daar behoefte aan is, met de contractmanager en (bij onderhoudscontracten) met de contractbeheerder te worden uitgevoerd.
	N.v.t.	Reviewen 'Toetsvragenlijst'.	
	Definitieve 'Toetsvragenlijst' vaststellen en delen met 2 ^e lead auditor en contractmanager en (bij onderhoudscontracten) met de contractbeheerder.	N.v.t.	
4	Verstrekken van het 'Model audit agenda' (auditprogramma) aan de opdrachtnemer.	N.v.t.	
5	Uitvoeren audit.	Uitvoeren audit.	Binnen maximaal 15 werkdagen na opdrachtverstrekking.
	N.v.t.	Aantekening vastleggen van de antwoorden en de aantoondocumenten.	
	Na de audit informeren van de contractmanager (telefonisch en/of per mail) en i.g.v. onderhoudscontracten tevens de contractbeheerder over de bevindingen.	N.v.t.	Binnen 1 werkdag na uitvoeren audit.

6	N.v.t.	Opstellen 'Toetsverslag'.	Binnen maximaal 5 werkdagen na uitvoeren audit.
	Reviewen en vaststellen 'Toetsverslag'.	N.v.t.	
7	Opstellen 'Advies aan contractmanager'.	N.v.t.	'Toetsverslag' en indien van toepassing, een getekend 'Bevindingenformulier' en 'Advies aan CM' opstellen en zenden aan contractmanager en (bij onderhoudscontracten) met de contractbeheerder.
	N.v.t.	Reviewen 'Advies aan contractmanager'	
	Definitieve 'Advies aan contractmanager' vaststellen.	N.v.t.	
8	Uitvoeren Outtake.	Uitvoeren Outtake.	Binnen maximaal 10 werkdagen na uitvoeren audit.
<i>Bovengenoemde doorlooptijden kunnen afwijken indien een andere doorlooptijd wordt overeengekomen met de contractmanager.</i>			

Eisen aan verslaglegging:

1. De audit wordt vastgelegd op een Intakeformulier, Bevindingenformulier(en), een Toetsverslag (Uitvoering) en een formulier Advies aan CM (ten behoeve van Outtake). Dit betreft de modellen van het RVB.
2. De ingevulde documenten onder 1. worden gedeeld met de contractmanager.

Eisen aan werkzaamheden voorbereiding audit:

1. Bestuderen Basisdocumenten, vorige Toetsverslagen/Evaluaties.
2. Opstellen Toetsvragenlijst.
3. Eventueel review van Toetsvragenlijst door contractmanager en zijn (project)team.

Eisen aan werkzaamheden uitvoering audit:

1. Scherpstellen vragen door steeds naar aantoning te vragen, door aantoondocumenten en/of aantoning op beeldscherm.
2. Aantoning kan worden genoteerd als 'gezien' of worden toegestuurd door opdrachtnemer en dient altijd te worden vermeld in het Toetsverslag en eventueel opgenomen als bijlage.
3. De lead auditor is regisseur van de toets en dient ervoor te zorgen dat de vragen binnen de tijd aan bod komen en worden afgerond.
4. De van tevoren opgestelde vragen dienen in principe allen te worden gesteld en beantwoord.
5. Afwijkingen ten opzichte van het kwaliteitsplan of -deelplannen van de opdrachtnemer dienen te worden geregistreerd op een Bevindingenformulier en ter plaatse te worden afgetekend door opdrachtnemer.
6. Aan het einde van de toets worden de bevindingen en conclusies medegedeeld aan opdrachtnemer. Deze dienen consistent terug te komen in het Toetsverslag.

Eisen aan werkzaamheden verslaglegging en evaluatie audit

1. Na afloop van de toets, informeert de lead auditor de contractmanager (en bij onderhoudscontracten ook de contractbeheerder), over de bevindingen en conclusies.
2. Het Toetsverslag wordt voorzien van eventuele bijlagen en uitgewerkt en gereviewed door het Toetsteam.
3. Het formulier 'Advies aan CM' wordt opgesteld en getekend door de lead auditor. In het 'Advies aan CM' worden de negatieve bevindingen, observaties en de risico's vermeld en voorzien van een advies van de toetsers.

4. Het Toetsverslag en 'Advies aan CM' dienen te worden verstrekt aan de contractmanager en in geval van onderhoudscontracten tevens aan de contractbeheerder en zijn team.
5. In een Outtake wordt het 'Toetsverslag' en Formulier 'Advies aan CM', besproken met de contractmanager en in geval van onderhoudscontracten tevens met de contractbeheerder en zijn team.
6. Het formulier 'Advies aan CM' wordt door de contractmanager (en bij onderhoudscontracten ook de contractbeheerder), voorzien van diens besluiten en ondertekend. Het wordt gedeeld met beide lead auditors en het (project)team.
7. Het definitieve Toetsverslag wordt eventueel bijgesteld door de lead auditor, ondertekend door de lead auditor en contractmanager en in geval van onderhoudscontracten tevens door de contractbeheerder. Het getekende definitieve Toetsverslag wordt door contractmanager, en in geval van onderhoudscontracten door de contractbeheerder, aangeboden aan opdrachtnemer.

Specifieke eisen 2 - Het uitvoeren van een audit bij de opdrachtnemer van het RVB inclusief het hierbij coachen en begeleiden van een RVB lead auditor in opleiding.

De coaching en begeleiding van lead auditors in opleiding richt zich op RVB-collega's die gecertificeerd zijn als lead auditor ISO 9001 en praktijkervaring met het uitvoeren van audits willen opdoen.

De RVB lead auditor in opleiding vervult de rol van de als tweede genoemde lead auditor of is aanwezig als toehoorder. De begeleiding vindt één-op-één plaats. Het begeleidingstraject is volbracht als een RVB lead auditor in opleiding zelfstandig audits kan uitvoeren. Uitgangspunt hierbij is dat er hiervoor circa 6 audits onder begeleiding nodig zijn.

Voor deze auditdienst gelden dezelfde specifieke eisen als bij auditdienst '1 - Het uitvoeren van een audit bij de opdrachtnemer'. Daarnaast gelden onderstaande eisen:

- Eén-op-één uitvoeren van kennismakings- en (leer)doelstellingengesprek inclusief de vastlegging hiervan met de lead auditor in opleiding. De inhoud van de vastlegging moet minimaal bevatten de kritieke succesfactoren genoemd onder doelstelling 2.
- De begeleidingsstappen omvatten:
 - Het zijn van toehoorder bij een audit.
 - Het samen uitvoeren van een audit.
 - Het samen voorbereiden van een audit.
 - Het zelf uitvoeren van een audit onder begeleiding.
 - Het zelfstandig uitvoeren van een audit.
- Het plannen en uitvoeren van begeleidingsgesprekken met de lead auditor in opleiding (per audit):
 - Gesprek over aanpak Intake.
 - Gesprek over aanpak voorbereiding audit.
 - Gesprek over aanpak uitvoering audit.
 - Gesprek over aanpak Outtake audit.
 - Evaluatiegesprek na afronding audit.

Doorlooptijden:

- De lead auditor dient binnen 5 werkdagen na de opdrachtverstrekking een gesprek met de lead auditor in opleiding in te plannen over de aanpak Intake.
- Het beantwoorden van door de lead auditor in opleiding gestelde vragen per e-mail of telefoon dient binnen 2 werkdagen plaats te vinden.
- Afwijkingen op de planning dienen door de lead auditor zo snel mogelijk maar binnen 2 werkdagen te worden gecommuniceerd aan de lead auditor in opleiding en overige betrokkenen.
- De ontwikkeling van de lead auditor in opleiding wordt elk kwartaal samen met de lead auditor geëvalueerd en vastgelegd.

Specifieke eisen 3 - Het uitvoeren van een toets op het kwaliteitsplan van de opdrachtnemer van het RVB.

De lead auditor kijkt of het kwaliteitsplan of -deelplannen van de opdrachtnemer binnen de gestelde kaders van het contract(eisen) voldoet en of de contractuele eisen procesmatig en juist zijn beschreven in het kwaliteitsplan en de opdrachtnemer zichzelf verbetert.

Meestal vindt deze toets plaats aan het begin van een reeks audits. Voor beschrijving en uiteenzetting van dit proces wordt verwezen naar Bijlage '30.5.9 Toetsen kwaliteitsplan'.

Nadere aspecten:

- Het kwaliteitsplan dient te worden getoetst conform de instructie 'Toetsen Kwaliteitsplan'.
- Het toetsverslag moet uiterlijk binnen 5 werkdagen na opdrachtverlening zijn geleverd, tenzij anders met de contractmanager wordt afgesproken.

Specifieke eisen 4 - Het uitvoeren van een toets op het kwaliteitsplan van de opdrachtnemer inclusief coachen en begeleiden van de contractmanager in het proces 'Toetsen Kwaliteitsplan'.

Naast bovengenoemde specifieke eisen 3, is voor de lead auditor het onderstaande van toepassing:

- De start van de begeleiding vindt uiterlijk plaats binnen 5 werkdagen na opdrachtverlening, tenzij anders met de contractmanager wordt afgesproken.
- De doelstelling van de begeleiding omvat het volgende:
 - De contractmanager is ontlast en ondersteund tijdens het proces 'Toetsen Kwaliteitsplan'.
 - De contractmanager weet wat en wie nodig zijn voor het toetsen van een kwaliteitsplan.
 - De contractmanager kan het proces de volgende keer zelfstandig organiseren, begeleiden en aan andere collega's uitleggen.

Specifieke eisen 5 – Het bieden van ondersteuning bij het scherpstellen van de auditvraag aan het RVB-(project-/IPM-) team.

Bij de uitvoering van de opdracht zal de contractmanager ten behoeve van het Intakegesprek de voor de uitvoering van de audit relevante documenten verstrekken. Denk aan het Risicodossier, Contractbeheersplan, Basisdocumenten en overzichten met de stand van zaken zoals Bevindingen uit eerder uitgevoerde toetsen en bijbehorende documenten.

Het kan voorkomen dat deze documenten niet voldoen aan het gewenste kwaliteitsniveau van het RVB. Binnen het RVB zijn er mogelijkheden voor een 'collegiale check' op de volledigheid/kwaliteit van de aangeleverde documenten met als doel het scherpstellen van de auditvraag en het komen tot een goede Intake. Afhankelijk van de taakvolwassenheid/behoefte van het (project-/IPM-)team kan er - in overleg met en onder leiding van de contractmanager - per project/contract begeleiding van maximaal een dagdeel (4 uur) aangevraagd worden, met als doel het scherpstellen van de auditvraag. In overleg met de contractmanager wordt de locatie van de Intake bepaald.

Wanneer door het RVB al vóór opdrachtverlening wordt geconstateerd dat er begeleiding nodig is om tot een goede Intake te komen en interne begeleiding niet volstaat of niet mogelijk is, zal het RVB een verzoek doen aan de Raamcontractant om deze dienst uit te voeren.

Met begeleiding van het team wordt door de Raamcontractant de gewenste scherpstelling van de auditvraag gerealiseerd.

Het volgende wordt van de lead auditor verwacht:

- De begeleiding van het team dient binnen 5 werkdagen na opdrachtverlening plaats te vinden, tenzij anders met de contractmanager wordt afgesproken.
- Een helder doel/heldere doelen voor een toets formuleren en deze vastleggen op een Intakeformulier, teneinde de lead auditors met de juiste informatie te laten toetsen.
- (Eventueel) consensus en focus bereiken binnen het (project-/ IPM-)team over de doelen die per toets moeten worden bevestigd.