



RWS INFORMATIE - PERSOONSVERTROUWELIJK

Vraagspecificatie ACM-overeenkomst

Faciliteren en uitvoeren van werkzaamheden t.b.v.:
Schadeprocess, Garantieproces en VTW-proces voor Inkoop- en
Contractmanagement van het A-Wegenteam RWS PPO NN.

Datum 17 juni 2024
Versie 1.0
Status Definitief

Hyperlinks meegeleverde bijlagen

Om de toegankelijkheid van de aangeleverde informatie te vergroten zijn in dit document hyperlinks opgenomen naar de meegeleverde bijlagen bij deze vraagspecificatie. Deze links werken alleen als deze bijlagen in een submap genaamd "Bijlagen" van de map waarin de vraagspecificatie staat staan.

Colofon

Uitgegeven door	Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat Rijkswaterstaat Programma's Projecten en Onderhoud Noord Nederland Team A Wegen
Datum	17 juni 2024
Versie	1.0
Status	Definitief
projectnaam	Uitbesteding ACM
Zaaknummer	31198933

Versiebeheer:

- Versie 1.0 d.d. 17 juni 2024

Inhoudsopgave

Begrippenlijst	4
1 Het project	5
2 Projectbeheersing en coördinatie overeenkomst	9
3 Schadeproces	12
4 Garantieproces	14
5 Wijzigingenproces (VtW-coördinatie en uitvoering Groene Kamer-proces)	19

Begrippenlijst

In deze vraagspecificatie worden de volgende afkortingen gebruikt:

Afkortin	Betekenis
ABC	Actueel, Betrouwbaar, Compleet
ACM	Advisering (en ondersteuning) Contract Management
ARIS	De applicatie waarin RWS de werkprocessen beschrijft en de proceskennis heeft vastgelegd en gebord. Dit heet ook wel de Administratieve Organisatie.
BOC	Basis Onderhouds Contract
CIV	(De dienst) Centrale Informatie Voorziening
CM	Contractmanager
CS	Cyber Security
DBFM	Design Build Finance Maintain (Overeenkomst)
DVM	Dynamische Verkeersmanagementsystemen
FB	Fysieke Beveiliging
FV	Functionele Veiligheid
GRIP	Is Relatics welke specifiek is gemaakt voor de behoefte van RWS. Relatics is een webplatform om informatie met betrekking tot infrastructurele projecten te beheren
IPM	Integraal Project Management
IVP	Integraal VeiligheidsPlan
KMS	Kwaliteitsmanagementsysteem
LVO	Levensduurverlengend Onderhoud
MPB	Manager Projectbeheersing
NOK	Nadere overeenkomst
OG	Opdrachtgever
OM	Omgevingsmanager
ON	Opdrachtnemer
PC	Onderhoudscontract
PFM	Portfoliomanager
PFU	Project Follow Up
PM	Projectmanager
PPO	(De dienst) Programma's, Projecten en Onderhoud
PSU	Project Start-Up
RWS	Rijkswaterstaat
SCB	Systeemgerichte Contractbeheersing
SLU	Samenwerking Landelijke Uitvoering (elke regionale dienst heeft deze afdeling in de organisatie)
SVS	Schadevolgsysteem
TM	Technisch Manager
TRIM	Tower records informationsystem
UAV-gc	Uniforme Administratieve Voorwaarden – Geïntegreerde Contractvormen
V&R	Vervangings- en Renovatieprojecten
VGR	Voortgangsrapportage
VTW	Verzoek tot Wijziging
VWM	Verkeer- en Watermanagement
Wijziging	- <u>DBFM/D&C</u>: • Verzoek tot Wijziging (VtW) - <u>Onderhoudscontract</u>: • Verzoek tot Wijziging(VtW); • Investeringsvoorstel (IVV); • Verbetervoorstel (VBV); • Activiteit (ACT)

1 Het project

De diensten die in deze vraagspecificatie worden omschreven hebben betrekking op het faciliteren en uitvoeren van werkzaamheden t.b.v. administratieve/juridische processen voor Inkoop- en Contractmanagement van het A-Wegenteam RWS PPO Noord-Nederland (Afgekort: NN). De aard van de werkzaamheden zijn voor circa 60% administratief van aard en voor circa 40% coördinerend en adviserend.

Het gaat hier om de volgende deelprocessen:

- 1. Schadeproces;**
- 2. Garantieproces;**
- 3. Wijzigingenproces.**

1.1 Doelstelling van de uitbesteding

De uitbesteding heeft tot doel de continuïteit van de bovengenoemde processen te borgen. De Opdrachtnemer speelt daarin een belangrijke rol. Opdrachtnemer adviseert en faciliteert de Contractmanager(s) van het onderhoudscontract 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 worden processen gemonitord, gestuurd en bewaakt en wordt de daarvoor benodigde informatie opgeleverd.

Sub 1 Schadeproces administratief afhandelen van schades aan het netwerk met behulp van het Schadevolgsysteem (afgekort: SVS) ten behoeve van het droge areaal van Noord-Nederland, betrekking hebbend op de onderhoudscontracten van A-wegen;

Het Schadeproces betreft het administratief afwikkelen van schaderijdingen, schadevaringen en calamiteiten met behulp van het Schadevolgsysteem (SVS), waarbij ook de signalerende, coördinerende en adviserende rol belegd is bij de Opdrachtnemer. De rol die binnen het SVS wordt ingevuld is die van contractadviseur/administratief medewerker (ADMIN in SVS), waarbij tevens overkoepelende adviserende taken worden verwacht die bijdragen aan een goed werkend proces.

Doel: De Contractmanager van het betreffende contract moet 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.

Sub 2. Garantieproces beoordelen, afstemmen, aansprakelijk stellen, bewaken en afhandelen van garantieclaims;

Het Garantieproces heeft tot doel om de garantieaanspraken die RWS richting aannemers wil uitvoeren op basis van eerder verleende garanties (vanuit werkzaamheden aan het areaal) te signaleren, beoordelen, analyseren, in te roepen, af te stemmen met aanvrager en garantieverlener, de afwikkeling hiervan te monitoren en het bewaken van de aflooptermijn van garanties.

Doel: Daar waar mogelijk effectief aanspraak te maken op verleende garanties om daarmee de beoogde levensduur van de Assets van RWS te borgen.

Sub 3. Wijzigingenproces administratief voorbereiden, bewaken, organiseren, faciliteren van overleggen (groene kamers) en archiveren van Issues, Verzoek(en) tot Wijziging(en) (VtW's) én af te stemmen activiteiten;

Het Wijzigingenproces heeft tot doel om op beheerste wijze te komen tot een snelle, kwalitatief goede en gedragen besluitvorming over issues en VtW's binnen de onderhoudscontracten van A-wegen. Daartoe is een VTW-proces ingericht waarbij van Opdrachtnemer verwacht wordt een uitvoerende en begeleidende rol te spelen als VTW-coördinator. De rol van de coördinator is het voorbereiden, begeleiden en voorzitten van de Groene Kamer-overleggen*, het vastleggen van de afspraken, het monitoren en adviseren over de status en de voortgang van wijzigingen, het betrekken van de juiste spelers in de juiste volgorde en het bewaken en administreren van de VtW's en de bijbehorende producten.

Doel: Een efficiënt werkend wijzigingenproces waarmee wijzigingen aantoonbaar goed worden vastgelegd en geadministreerd in het documentmanagementsysteem van RWS. De juiste spelers zijn betrokken en de actuele informatie is altijd voorhanden. Op hoofdlijnen wordt het Groene kamer proces gevolgd en binnen deze opdracht hoort het uitvoering geven aan de rol van VTW-coördinator.

Adviesrol en aanspreekpunt voor te leveren producten.

Over de producten heen wordt van Opdrachtnemer verlangd dat er een vast aanspreekpunt (sleutelfunctionaris) beschikbaar is. Daartoe stelt Opdrachtnemer een verantwoordelijke aan die overzicht houdt over de voortgang en kwaliteit van de geleverde en te leveren diensten en die de Contract Manager (CM) gevraagd en ongevraagd ondersteunt in de activiteiten rondom Schades & Calamiteiten, VtW's en Garanties. Daarnaast wordt van deze functionaris een actieve bijdrage verwacht in het signaleren, adviseren en uitrollen van verbeterlagen in de processen, met als doel verhoogde effectiviteit en efficiëntie, kostenverlaging en verbetering in kwaliteit.

De te leveren diensten dienen te ondersteunen in het bereiken van de volgende doelstellingen van het A-Wegenteam NN;

1. Bijdragen aan het hebben van een actueel, betrouwbaar en compleet (ABC) inzicht in het functioneren van het Areaal NN A-Wegen;
2. Bijdragen aan het zo snel als mogelijk beschikken over een optimaal en naar tevredenheid functionerend (betrouwbaar, beschikbaar en veilig) Areaal NN A-Wegen;
3. Proactief en zo veel mogelijk bijdragen aan een duurzame leefomgeving.

1.2 Plangebied PPO-team A-Wegen Onderhoud RWS NN

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 Noord-Nederland (NN) welke in beheer is van afdeling Programma's, Projecten en Onderhoud (afgekort: PPO) Rijkswaterstaat (zie afbeelding 1).

* groene kamer overleggen zijn de bijeenkomsten waarmee besluitvorming in het wijzigingenproces gestructureerd is



Afbeelding 1: Regio RWS NN

1.3 Organisatie project A-Wegen Onderhoud RWS NN

De kern van de opdracht van het PPO-team A-Wegen in Rijkswaterstaat NN is er zorg voor te dragen dat het droge areaal (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 bestaat uit drie operationele teams. Een team voor het onderhoudscontract Civiel, één team voor het onderhoudscontract WTBE en één team voor DBFM N33. Daarnaast is er binnen het A-wegenteam een IPM-team ingericht dat de algehele samenhang bewaakt, bestaande uit een Projectmanager (PM), een Contractmanager (CM), een Technisch Manager (TM), een Omgevingsmanager (OM) en een Manager Projectbeheersing (MPB).

De opdracht aan de Opdrachtnemers (o.a. aannemers) voor het vast en variabel onderhoud binnen het A-wegenteam is in grote lijnen als volgt onder te verdelen:

- Het uitvoeren van vast onderhoud, (klein) variabel onderhoud, Levensduur verlengend 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.

DBFM

- Het beschikbaar houden van het onder de DBFM-overeenkomst vallende gedeelte van het Areaal conform de eisen uit de DBFM-overeenkomst. Op dit moment is dat voor het A-wegenteam de N33 Assen – Zuidbroek. Van kilometrering 5,300 tot en met 45,289.

1.4 De scope van de opdracht

Voor onderhavige opdracht is de volgende indicatieve omvang van scope bepaald:

Schadeproces	Garantieproces	VtW-proces
Ca 400 herstelzaken per jaar	35 volledige zaken per jaar	Ca 110 VtW's per jaar waarvan ~30 raamactiviteiten, waarvan ca 54 vervallen/on hold.
Ca 1450 calamiteiten per jaar	25 beoordelingen die niet tot aanspraak leiden	

De genoemde aantallen in deze overeenkomst zijn slechts ter indicatie. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de werkstroom die voortkomt uit deze overeenkomst efficiënt en effectief uitvoert. Daarbij kunnen aantallen fluctueren over de looptijd van de overeenkomst. Dit geeft geen recht op verrekening of compensatie.

Opdrachtgever mag in de uitvoering gebruik maken van een marge van 20% ten opzichte van de aantallen benoemd in bovenstaande tabel.

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

1.5 Te leveren producten

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij maandelijks in een voortgangsrapportage (VGR) aantoont dat de doelstellingen zijn behaald. Daartoe analyseert Opdrachtnemer de verschillende taken per werkstroom en legt in de VGR verantwoording af waaruit blijkt dat de betreffende werkzaamheden zijn uitgevoerd, actueel zijn en tot de gewenste resultaten per doelstelling hebben geleid. De doelstellingen worden per proces benoemd in de hoofdstukken 3, 4 en 5. De Voortgangsrapportage (VGR) bevat verifieerbare, actuele en betrouwbare informatie die inzicht geeft in voortgang en kwaliteit van de geleverde producten en uitgevoerde taken. Na bespreking en acceptatie vormt de voortgangsrapportage de basis voor betaling. Onderdeel van de overeenkomst is het opleveren van deze maandelijks voortgangsrapportages, (12 stuks per jaar).

2 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. Projectbeheersing heeft betrekking op de totaliteit aan deelprocessen (1) schadeproces, (2) VtW-proces en (3) garantieproces.

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

Eisen

Eis 1: Communicatie

Opdrachtnemer dient 1 vast aanspreekpunt (hierna sleutelfunctionaris) toe te wijzen welke de communicatie vanuit projectbeheersing 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) vervangend sleutelfunctionaris toe te wijzen welke ten minste over dezelfde kwaliteiten en vaardigheden beschikt.

Tot de taken en verantwoordelijkheden van de sleutelfunctionaris behoren ten minste:

- Het coördineren en beheersen van de diverse deelprocessen;
- Het borgen van kwaliteit en continuïteit van taken en producten;
- Fungeren als sparringpartner voor de contractmanagers van de onderhoudscontracten, de assetmanagers van de regio NN alsmede de objectdeskundigen van NN op het gebied van Schades, Calamiteiten, Garantieproces en VtW's met als doel deze processen goed te laten fungeren;
- Middels analyse en rapportage in kaart brengen van mogelijke projectrisico's- en kansen en Opdrachtgever voorzien van deze inzichten;
- Adviseren over en (in overleg met en na akkoord van Opdrachtgever) uitrol van SMART- optimalisatieslagen van eerdergenoemde processen en diensten met als doel verhoogde effectiviteit en efficiëntie, kostenverlaging en verbetering in kwaliteit.
- Gevraagd en ongevraagd adviseren van RWS en tenminste deelnemen aan de volgende overleggen:
 - o Groene kamer overleg Civiel, eens per 2 weken;
 - o Groene kamer overleg WTBE, eens per 2 weken;
 - o Groene kamer overleg DBFM, eens per 6 weken;
 - o Schades en calamiteiten overleg, eens per 2 weken;
 - o Landelijk garantieoverleg, eens per 2 maanden.

Eis 2: 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;
- Elkaars belangen scherpstellen op het gezamenlijke doel;
- Verwachtingen over de samenwerking helder aan elkaar te maken en te komen tot gedragen samenwerkingsafspraken;
- Bepalen van dominante risico's en kritische succesfactoren.

De Opdrachtnemer kan de visie en aanpak (welke zij in haar inschrijving heeft besproken) tijdens de PSU kenbaar maken en de vastgestelde uitgangspunten nader toelichten. Ten minste eenmaal per jaar wordt een Project Follow Up (PFU) georganiseerd. Aan deze PSU en PFU's zijn geen kosten verbonden, aangezien Opdrachtnemer en Opdrachtgever deze bijeenkomsten zien als een vorm van continuus improvement en een moment om de goede, professionele samenwerking te onderhouden.

Eis 3: Voortgangsbewaking en kwaliteit

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben maandelijks in de 2^{de} week na afloop van de maand overleg om de (inhoudelijke) voortgang van het project te bespreken. Daartoe verstrekt Opdrachtnemer maandelijks de Voortgangsrapportage (VGR) waarmee de voortgang van de werkzaamheden kan worden vastgesteld (zie Eis 4). 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 risico- en kansenmanagement van het project, zowel binnen als buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer. Deze risico's en kansen worden besproken en zijn onderdeel van de VGR.

Eis 4: Voortgangsrapportage (VGR)

In de voortgangsrapportage maakt Opdrachtnemer maandelijks inzichtelijk dat aan de doelstellingen per processtroom is voldaan. Indien in de inschrijving toezeggingen zijn gedaan over de kwaliteit of de werkwijze worden deze expliciet verantwoord in de voortgangsrapportage. Tevens geeft de voortgangsrapportage inhoudelijke stuurinformatie waarmee de gevraagde processen effectief gestuurd en beheerst kunnen worden. Alle bevindingen die de doelstellingen bedreigen, kansen en suggesties die de doelstellingen kunnen helpen realiseren en die niet dienen in een (issue)lijst te worden opgenomen in de voortgangsrapportage. Tevens dient daarbij te worden aangegeven wie verantwoordelijk is voor uitvoering en beheersing ervan. Uitgangspunt daarbij is primair dat Opdrachtnemer de implementatie van de beheersmaatregel en of het verbetervoorstel faciliteert of uitvoert. Indien afgeweken wordt van de eisen, doelstellingen of aanbieding dient dit in een afwijking te worden vastgelegd in de VGR, waarbij beheersmaatregelen moeten worden overeengekomen. Een voortschrijdende planning met een forecast van tenminste 3 maanden is onderdeel van de VGR.

Ten minste dienen de volgende onderwerpen in de maandelijkse voortgangsrapportage (VGR) de volgende onderwerpen opgenomen te worden:

- Inzicht in het voldoen van de doelstellingen per processtroom;
- Verantwoording over toezeggingen en afwijkingen gedaan in de inschrijving betreffende kwaliteit of werkwijze, inclusief beheersmaatregelen;
- Inhoudelijke stuurinformatie;
- Issuelijst met kansen en suggesties om bedreigingen t.b.v. de doelstellingen te minimaliseren (inclusief overzicht wie verantwoordelijk is voor uitvoering en beheersing hiervan);
- Voortschrijdende planning met een forecast van tenminste 3 maanden

Nadat de VGR is geaccepteerd kan tot betaling van de betreffende termijn worden overgegaan. Een VGR wordt geacht stilzwijgend te zijn geaccepteerd indien niet binnen 7 werkdagen na indiening ervan een schriftelijke acceptatie of afkeuring namens de opdrachtgever heeft plaatsgevonden.

Eis 5: Termijnen van verslaglegging en documentbeheer

De Opdrachtnemer zorgt dat minstens vijf (5) werkdagen voorafgaand aan het voortgangsoverleg de volledige voortgangsrapportage (VGR) inclusief geactualiseerde planning is ingediend bij de contractmanager van de 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 verlegt 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 het aanbieden van een 'Quick Reference Card Documentbeheer' en door de inzet van medewerkers documentbeheer welke medewerkers ondersteunen, controleren en adviseren over documentbeheer. Dit doet zij in de vorm van het aanbieden van een 'Quick Reference Card Documentbeheer' en door de inzet van medewerkers documentbeheer welke medewerkers ondersteunen, controleren en adviseren over documentbeheer.

De Opdrachtnemer wordt geacht alle relevante documenten op te slaan op binnen de daarvoor bedoelde systemen van Rijkswaterstaat, thans Connect en SVS alsmede Relatics voor VtW's. Daarnaast dient opdrachtnemer bekend te zijn met wetten, reglementen, normen, praktijkrichtlijnen, beoordelingsrichtlijnen of andere publicaties die niet zijn opgenomen in deze vraagspecificatie, maar van belang zijn of van toepassing zijn op de door hem te leveren producten daarvan. Denk bijvoorbeeld aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

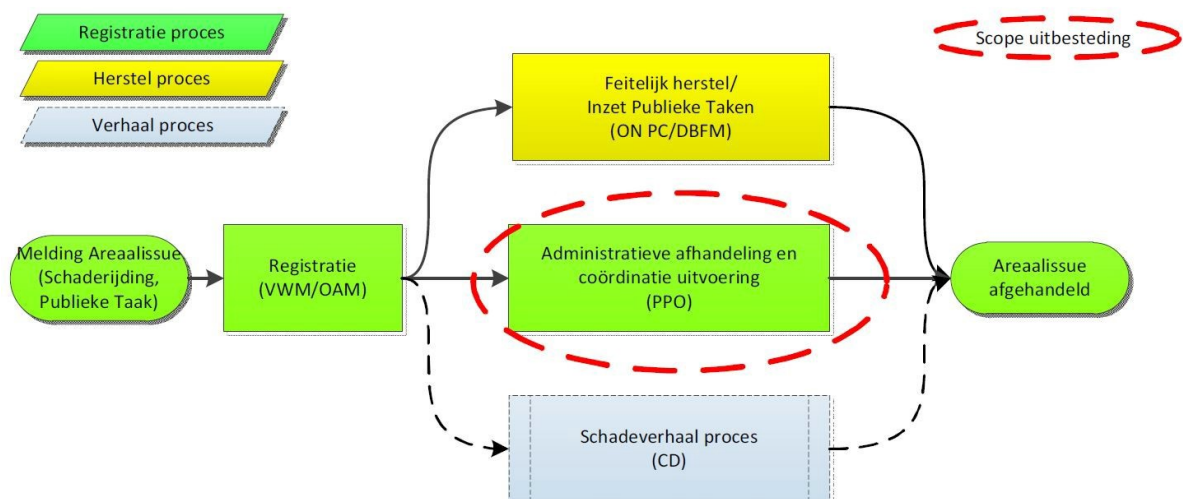
Opdrachtgever zal Opdrachtnemer toegang geven tot de benodigde systemen om documentbeheer tot het benodigde niveau te kunnen realiseren.

3 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.

Doelstelling: PPO draagt zorg voor een tijdige, beheerste en efficiënte afhandeling van schades, calamiteiteninzet en herstel. Daarnaast faciliteert PPO 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 onderhoudscontract 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. Opdrachtnemer is in staat om het Schade Volg Systeem (SVS) optimaal te laten fungeren. Zo nodig vindt overleg plaats met partners in de keten of met Opdrachtnemers.

Achtergrondinformatie: In 2021 is RWS overgegaan naar schadeafhandeling met het landelijke Schade Volg Systeem (SVS). De omslag naar dit systeem vergde een aanpassing in werkwijze en was mede daardoor geen makkelijk proces. Momenteel worden nog steeds optimalisaties in het systeem alsmede in de werkwijze geïmplementeerd.



- Werkzaamheden:** Hoofdtak: Het administratief begeleiden en coördineren van het schadeproces en fungeren als aanspreekpunt voor alle calamiteiten en schadezaken vanuit PPO, zowel intern als extern;
- Het afstemmen en adviseren binnen en buiten het team van alle voorkomende zaken die schade-gerelateerd zijn;
 - Het uitvoeren van de rol van Administrator binnen het Schade Volg Systeem (SVS) en het schadeproces als bedoeld in het processchema droge schades;
 - Het signaleren van kansen, het initiëren en helpen invoeren van verbeteringen in het schadeproces en het monitoren, aanjagen en afstemmen van de productie;
 - Het beoordelen van ingediende schadezaken en calamiteiten op juistheid en contractuele afspraken, en het adviseren van de Contractmanager;
 - Het afstemmen over individuele schadezaken met zowel de schadecoördinator, Opdrachtnemer, technisch team en assetmanager;
 - Het afstemmen over verbetering van de werkwijze dan wel het SVS met betrokkenen vanuit de RWS-organisatie;
 - Het faciliteren van het betaalproces, en het adviseren van de CM over voortgang en bijsturing van het gehele schadeproces en de tijdige afhandeling met Opdrachtnemer.

4 Garantieproces

Omschrijving: Het beoordelen, afstemmen, bewaken en afhandelen van garantieclaims op gebreken aan de uitgevoerde werken.

Doelstelling: het garantieproces verloopt vlot en efficiënt waardoor de assetmanager optimaal wordt ondersteund in het onderkennen en benutten van de verleende garanties op objecten in het areaal.

Achtergrondinformatie: In contracten van Rijkswaterstaat worden garanties opgenomen. De onderdelen van het Werk waar de Opdrachtnemer garant voor staat zijn vermeld in Annex XV "Garanties". Het betreft dan voor A-Wegen onder meer garanties m.b.t. verhardingen, geleiderail, voegovergangen, opleggingen, conservering, markeringen of andere assets van RWS. In Annex XV is onder meer opgenomen wanneer de garantie ingaat, de eisen waaraan voldaan moet worden en de bewijslastverdeling. Verhardingsgaranties dienen in principe te zijn opgenomen in de Garantiebank of een daartoe ingericht ander systeem. Alle niet-verhardingsgaranties dienen in een aparte lijst te zijn opgenomen.

Het formeel inroepen van een garantie ligt bij PPO en in het bijzonder bij het onderhoudsteam A-Wegen. Het proces "beroep op garantie" is opgenomen in de Werkwijze Aanleg.

In dit proces zijn een aantal stappen essentieel:

1. Het registreren van de garanties in de beheersystemen van RWS;
2. Het signaleren van verleende garanties indien er schade/onderhoudsbehoefte is ontstaan;
3. Het bewaken van de aflooptermijn van garanties en het laten uitvoeren van een schouw;
4. Het zo nodig inroepen van garantie door RWS bij de garantiegever (Opdrachtnemers);
5. Het bewaken van de afhandeling.

Stap 1 is een taak voor de districten van RWS. Stap 2, 3, 4 en 5 zijn primair belegd bij PPO en onderdeel van deze uitbestedingsopdracht.

Echter, wordt van opdrachtnemer gevraagd ook de (droge) Districten op de hoogte te stellen van verkregen informatie bij stap 2 en 3. Tevens is het initiëren van overleg over garanties met de (droge) Districten van RWS NN onderdeel van deze opdracht. Dit overleg heeft tot doel het proces rondom garanties te verbeteren door de aandacht voor het proces te vergroten.

Werkzaamheden:

- Het signaleren van verleende garanties indien er schade/onderhoudsbehoefte is ontstaan;
- Het beoordelen van garantieaanspraken die door de assetmanagers, de objectdeskundigen van PPO NN, het projectteam of de aannemer van het onderhoudscontract zijn aangedragen;
- Het intern afstemmen over desbetreffende garantie(s) met de stakeholders en het PPO-team alsmede de landelijk coördinator garanties;
- Het inroepen van de garantie bij de garantiegever, op basis van de onderliggende, verzamelde documentatie van de claim en de garantievoorwaarden;

- Het inplannen en voeren van overleg met betrokken garantiegevers over openstaande claims;
- Het bewaken van de aflooptermijn van garanties en het laten uitvoeren van een schouw;
- Het bieden van inzicht in de status van de openstaande garantieclaims en het bewaken van de tijdige afhandeling ervan;
- Het zo nodig opstellen van formele juridische aanspraken richting garantiegevers in afstemming met de landelijk coördinator garanties, de juridische experts vanuit RWS, de contractadviseur en of Contractmanager en ondertekend door de portfoliomanager RWS;
- Het initiëren van verbeteringen in het garantieproces.

De Opdrachtnemer dient de opdracht op zodanige wijze te managen dat de werkzaamheden transparant, overzichtelijk en eenvoudig toe te lichten zijn aan de stakeholders.

2. Productomschrijving:

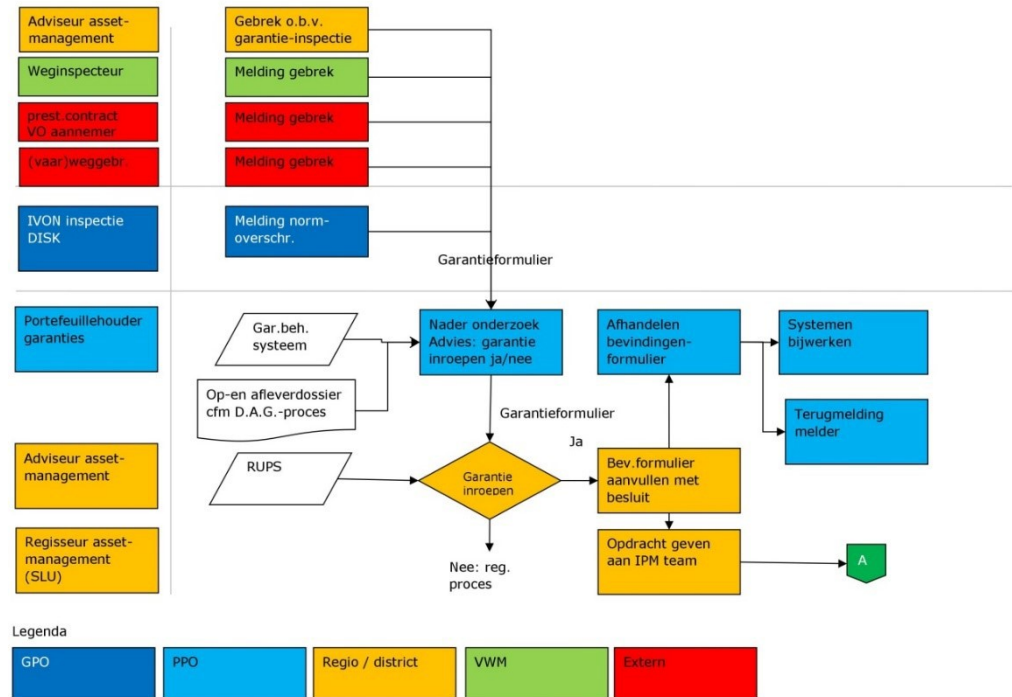
De onderstaande op te stellen producten vallen ten minste onder het garantieproces

- Rapportage garanties ten behoeve van informeren (droge) Districten en stakeholders (6 x per jaar);
- Aansprakelijkheidsstellingen per garantiezaak (per zaak);
- Actueel overzicht garantie-aanspraken (wekelijks actueel).

Proces garantie-aanspraken

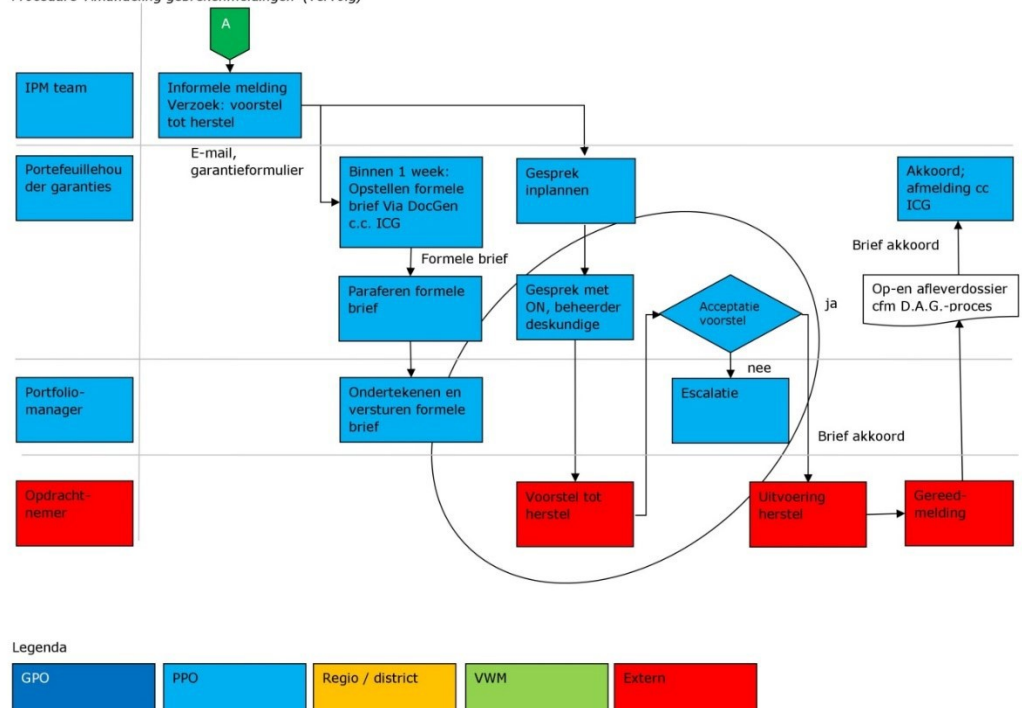
Proces Beroep op garanties – versie 1.6

Procedure 'Afhandeling gebrekenmeldingen'



Proces Beroep op garanties – versie 1.6

Procedure 'Afhandeling gebrekenmeldingen' (vervolg)



Toelichting	
Analyseren en inroepen garanties (stappen 2, 3, 4 en 5) Dit valt onder te verdelen in: a. Het signaleren van verleende garanties; b. het bewaken van de aflooptermijn van garanties en het laten uitvoeren van een schouw; c. Inroepen garanties; d. Het bewaken van de afhandeling.	
Omschrijving: a. Aannemen en analyseren van de garantieaanspraak vanuit het door de regio dan wel PPO aangedragen schadebeeld. Contractbepalingen opvragen en analyseren. Zo nodig onderzoek laten verrichten door PPO/GPO dan wel district. Afstemmen of de zaak voldoet aan de garantievoorwaarden met interne stakeholders waaronder de landelijke coördinator. b. De garanties van de aannemers lopen af op verschillende termijnen. Nadat deze termijnen verstreken zijn kan er geen beroep worden gedaan op de garanties. Het is van belang dat ruim voor het verstrijken van deze termijnen een analyse wordt gedaan op de huidige staat van het object en indien nodig het inroepen van deze garantie. c. Aanspreken van de garantiegever, via e-mail en zo nodig via een officiële claim. Het opstellen van een garantieclaim dient plaats te vinden conform format RWS en in samenspraak met de coördinator landelijk. Aansprakelijkheidsstelling waarin de schade vallend binnen de garantie bij de betreffende Opdrachtnemer wordt verhaald. Opgesteld volgens het proces zoals hieronder beschreven. Overleg initiëren, voorbereiden en voeren met garantiegever en betrokken collega's RWS. Toelichting: Op basis van maatregellijsten vanuit stroefheidsmetingen en gesignaleerde rafeling van asfalt, dan wel vanuit inspecties (toestandsinspecties en eigen RWS-inspecties dan wel klachten) komen locaties in beeld waar mogelijk garantie van toepassing is. De regio zal dit signaleren, waarna PPO dit verder moet beoordelen en afhandelen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat dit proces wordt bewaakt en actief stappen worden ondernomen om de garanties te effectueren. Opdrachtnemer dient contact op te nemen met de partij bij wie de schade op basis van de garantie verhaald kan worden. Hiertoe: Aanspreken Opdrachtnemers per mail en zo nodig via opstellen formele aansprakelijkstelling ter ondertekening door portfoliodirecteur PPO. Zorg dragen voor TRIM-nummer (Tower Records InformatieOpdrachtnemerSystem) en de verzending van de aanspraak. Bewaken van de correspondentie en vastleggen in op te stellen overzicht garantiezaken. d. Volgen van de toegezegde herstelacties. Tijdigheid bewaken alsmede de ingediende voorstellen/werkplannen uitzetten richting Technisch Management collega's.	
Product Voortgangsrapport garanties en overzicht garantiezaken	

Productomschrijving:

Achtergrond: Opdrachtnemer dient te beschikken over een actueel, betrouwbaar en compleet (ABC) 'garantiezakenoverzicht', welke door Opdrachtgever op ieder moment in te zien is. In dit overzicht dient ten minste de volgende variabelen over de garantie(s) opgenomen te worden: Locatie, constateringsdatum, aanlegdatum, garantielooptijd, datum aanspraak, contactpersoon Opdrachtnemer garantiegever, contactpersoon Opdrachtnemer district, status.

Product: Over de stand van zaken betreft garantiezaken geeft Opdrachtnemer tweemaandelijks terugkoppeling aan het A-wegenteam en de belanghebbende assetmanagers en specialisten vanuit de regio (max 2 uur per 2 maanden). Desbetreffende, beknopte voortgangsrapport Garanties (max 4 pagina's) bevat de volgende elementen:

- Uitstaande aanspraken;
- Afgehandelde zaken en te nemen acties;
- Voorstellen én besluiten om het garantieproces te verbeteren.

Doel: Inzicht in de voortgang en effectiviteit van het garantieproces, afhandeling van garantiezaken en afspraken ter verbetering van het proces.

5 Wijzigingenproces (VtW-coördinatie en uitvoering Groene Kamer-proces)

Omschrijving: Invulling geven aan de rol van VTW-coördinator en bewaken van de voortgang van het VTW-proces.

Doelstelling: het proces rondom wijzigingen verloopt efficiënt en beheerst, waardoor wijzigingen snel kunnen worden opgedragen, gerealiseerd en betaald.

Achtergrondinformatie: In het kader van de onderhoudscontracten Droog worden er door de Opdrachtnemers van de onderhoudscontracten naast de benoemde en voorgeschreven activiteiten voorstellen gedaan voor werkzaamheden die separaat worden opgedragen. Ook scopewijzigingen vanuit de beheerder kunnen tot VtW's (wijzigingen) leiden. Dit kunnen derhalve extra bijkomende werkzaamheden zijn, verbetervoorstellen vanuit de Opdrachtnemer maar daarnaast ook raamactiviteiten waarvoor al eenheidsprijzen zijn gecontracteerd met de opdrachtnemers van de onderhoudscontracten. Het bepalen van de scope van de VTW is een proces wat door techniek en projectbeheersing wordt getrokken. Het bewaken van de juiste inhoud van de VTW op contractueel gebied is belegd bij Contractmanagement. Daarnaast bewaakt Contractmanagement de voortgang en administratieve afhandeling van de VtW's en werkpakketten uit de raamactiviteiten. Daartoe worden in overleg met Technisch Management offerteverzoeken opgesteld. Deze worden gecontroleerd op inkoop- en contractuele aspecten en uitgestuurd voor raming. Vervolgens wordt dit naar de Opdrachtnemer verzonden voor het doen van een aanbieding. De ontvangen aanbiedingen worden ter toetsing uitgezet, beoordeeld en bewaakt op doorlooptijd. Het uitvragen en laten toetsen van de aanbieding en de bewaking van dit gehele proces alsmede het archiveren van de gegevens in archiefapplicatie Connect is onderdeel van deze uitvraag. Het vastleggen van de inkoopopdracht in SAP (ATB) en het vastleggen van de bestelling in SAP is geen onderdeel van deze uitvraag.

Het afhandelen van contractissues en VtW's tijdens de uitvoering van het contract wordt gedaan in het Groene Kamer-proces. Het coördineren van dit Groene Kamer-proces wordt gedaan door de VTW-coördinator. Hoewel het Groene Kamer-proces uniform is vastgelegd, wordt de uitvoering ervan in de projecten nog verschillend vormgegeven. Dit kan tot risico's lijden voor o.a. de samenwerking en/of de doorlooptijd. De gezamenlijke ambitie van de Opdrachtgever en de Opdrachtnemers van de onderhoudscontracten droog voor het Wijzigingenproces wordt als volgt gedefinieerd in de Kritieke Prestatie Indicator (KPI) nummer 3:

'De VTW-processtappen voor zowel Opdrachtnemer als OG worden binnen daarvoor gestelde termijnen doorlopen.'

Het is van belang om daarom te zorgen dat dit proces blijvend goed op orde is zodat het efficiënte en effectieve bijdrage kan leveren aan de gestelde KPI. Daarnaast is het van belang dat managementinformatie betrouwbaar is en dat het team laagdrempelig op de hoogte is van de actuele contractuele afspraken.

Om gesteld te staan voor de beheersing van het onderhoudscontract dient het VTW-proces te worden gecoördineerd en begeleid door ON. Alle door Opdrachtnemer van het onderhoudscontract en Opdrachtgever opgestelde issues en VtW's worden wekelijks besproken in de Groene Kamer en worden door Opdrachtnemer verwerkt in Connect en in de

VtW-module van GRIP. Opdrachtnemer vervult de rol van voorzitter tijdens de Groene Kamer en coördineert de hieruit voorkomende acties. Ook de werkpakketten die vanuit Raamactiviteiten worden opgesteld doorlopen een deel van het Groene kamer proces. Deze vallen procesmatig ook onder de rol van de VTW-coördinator.

Werkzaamheden:

- Administratief voorbereiden, bewaken, uitvoeren en archiveren van VtW's alsmede de voorziene raamactiviteiten op het prestatiebestek van A-wegen. Uitvoering geven aan de rol van VtW-coördinator. Organiseren van het proces rondom het opdragen van wijzigingen (of aanvullende opdrachten in het kader van raamactiviteiten);
- Afstemming zoeken met de betrokken partijen om de door deze te verrichten werkzaamheden te bewaken en zo mogelijk te faciliteren. Denk hierbij aan het bewaken van termijnen voor het indienen van offertes, het laten beoordelen van offertes door bijvoorbeeld TM, Kostenpool en CM, het verkrijgen van de benodigde budgetten en het plannen, uitvoeren en opleveren van de te verrichten werkzaamheden in het kader van de VTW of de raamactiviteiten en het laten beoordelen hiervan;
- Faciliteren van het proces rondom betaalbaarstelling van de uitgevoerde VtW's en raamactiviteiten (ondersteuning CM);
- Faciliteren van het proces rondom de inkoop en bestelling (ondersteuning Inkoper).

Output:

- Geactualiseerd (wekelijks) VTW en VTW-issueoverzicht alsmede inzicht in de raamactiviteiten, inclusief logboek en acties;
- Actueel VTW-issueformulier;
- Actueel "werkcontract", waarin de overeengekomen VtW's zijn opgenomen;
- Actueel dossier in Connect en GRIP-tool;
- Verslaglegging van afspraken en besluiten groene kamer overleggen;
- Per VTW worden alle relevante gegevens in Connect gearhiveerd.

Producteisen:

- Het VTW-issueformulier bevat de actuele input van het projectteam uit de Groene Kamer overleggen 1, 2 en 3 en de voorbereiding op de Groene Kamer;
- Werkcontract is actueel en is als Word bestand alsmede in pdf opgeslagen in Connect;
- Wijzigingen zijn gemarkeerd aangegeven in het werkcontract waarbij de oorsprong van de wijziging zichtbaar is in het werkcontract;
- Opdrachtnemer houdt het actuele dossier bij van de status van raamactiviteiten, issues en VtW's zowel in GRIP als in Connect bij, zodat het raakvlak met de GRIP-tool geborgd is (bijv. permalinks in VTW-module van GRIP).

Proceseisen:

Het VTW-proces voldoet aan de actuele Handreiking Groene Kamer-proces en het Groene Kamer Processchema (zie ook ARIS Proceshandboek 5. Beheersen contractuitvoering). Opdrachtgever heeft dit proces reeds afgestemd en geïmplementeerd binnen de projectorganisatie (o.a. raakvlakken met risico-, financieel- en planningsmanagement).

- Opdrachtnemer draagt zorg voor een effectief en efficiënt Groene Kamer-proces binnen de gestelde kaders en randvoorwaarden;
- Opdrachtnemer begeleidt en faciliteert het projectteam in het doorlopen van het Groene Kamer-proces, door middel van voorbereiding, dossiervorming in Connect en GRIP-tool, het opstellen en actualiseren van het VTW-issueformulier;
- Opdrachtnemer haalt met behulp van de VTW-module in GRIP-tool de input van de IPM-rolhouders en betrokken adviseurs op ten behoeve van het invullen van het VTW- issueformulier of VTW-formulier Wijzigingen OG;
- Opdrachtnemer is aanwezig in de Groene Kamer overleggen en zit deze voor;
- Opdrachtnemer houdt een logboek per issue-VTW bij inclusief de actielijst en actualiseert deze binnen 1 werkdag na elk intern Groene Kamer overleg;
- Het overzicht van raamactiviteiten, issues en VtW's (inclusief acties) wordt bijgehouden in de VTW-module in de GRIP-tool;
- Binnen 3 werkdagen na opgedragen VTW is het Werkcontract actueel;
- Binnen 2 werkdagen een Actueel Connect, waarin alle relevante informatie per wijziging/issue of activiteit is terug te vinden;
- Het actuele overzicht van raamactiviteiten, issues en VtW's wordt minimaal wekelijks actief verspreid;
- Maandelijks Voortgangsrapportage VtW's.

Toelichting op de werkzaamheden

Voortgangsbewaking proces VtW's Invulling geven aan rol VtW-coördinator. Het bewaken van de tijdige afhandeling van de VtW's en raamactiviteiten in alle fase van het werk.	Maandelijks stuurinformatie
Doel: VTW-proces verloopt efficiënt en beheerst Opdrachtnemers van de onderhoudscontracten verkrijgen een afgestemde, complete en duidelijke offerteaanvraag, weten wat van hen wordt verwacht, waardoor de door de opdrachtnemer aangeboden wijziging helder is, tijdig is en bijdraagt aan een korte doorlooptijd van VtW's. Omschrijving: VTW-coördinator zorgt voor een goede voortgang in het proces, bewaakt de doorlooptijden, coördineert en controleert, spreekt betrokkenen aan op hun rol, bewaakt de administratieve afhandeling en plant overleggen in, nodigt uit, verspreid relevante informatie en bewaakt afgesproken acties proactief. Mogelijke taken die onderdeel zijn van de rol (niet limitatief): - Laten ramen van VtW's door TM en/of kostendeskundige; - Bewaken budget akkoord door onder andere afstemming met NN (district/SLU) en PB; - Verzenden offertezoek naar Opdrachtnemer PC en bewaken/najagen respons en doorlooptijd; - Het laten beoordelen van de aangeboden werkzaamheden door Technisch Management/Omgeving Management dan wel kostendeskundige; - Het adviseren van de (adviseur) CM over de te ondertekenen VtW's; - Het bewaken van op- en afleverdossiers en uitzetten binnen TM en CM; - Het voorbereiden van de prestatieverklaring op basis van geaccepteerde dossiers.	

Buiten scope van deze opdracht:

Beoordeling issue en/of VTW op juridische legitimiteit

Inkoopafwegingen volgens hoofdstuk 2.5 van de Aanbestedingswet (Wijziging van overheidsopdrachten) worden verzorgd door de adviseur inkoop- en contractmanagement van OG. Tevens wordt de feitelijke opdrachtverlening (sluiten Wijzigingsovereenkomst) verzorgd door de adviseur inkoop- en contractmanagement van OG. Het invullen van issueformulieren is belegd bij Technisch Management en Contract Management. Hierin vervult opdrachtnemer geen rol, behoudens het toetsen of het formulier volledig is en kan worden ingebracht in het Groene kamer proces.