



PROVINCIE  UTRECHT

Bijlage 1

Werkomschrijving behorende bij Raamovereenkomst 1535

Onderdeel 1 : Onderzoek naar bestaande verhardingen

en

**Onderdeel 2 : Kwaliteitszorg voor groot onderhoud en
reconstructies asfaltverhardingen**

2025 – 2029

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	3
2	Werkzaamheden.....	3
2.1	Onderdeel 1 : Het onderzoek naar de bestaande verhardingen.....	3
2.1.1	Algemeen.....	3
2.1.2	Onderzoek asfalt conform Publicatie 210	3
2.1.3	Onderzoek fundatielagen.....	3
2.1.4	Rapportage	4
2.2	Onderdeel 2: Kwaliteitszorg voor groot onderhoud en reconstructies asfaltverhardingen	4
2.2.1	Algemeen.....	4
2.2.2	Beoordelen kwaliteitsplan	4
2.2.3	Beoordelen CE certificaten	4
2.2.4	Visueel beoordelen oppervlak	54
2.2.5	Bepalen samenstelling zand.....	5
2.2.6	Bepalen verdichting zandbed	5
2.2.7	Bepalen samenstelling fundering.....	5
2.2.8	Bepalen verdichting fundering	5
2.2.9	Begeleiding monstername asfaltonderzoek	5
2.2.10	Bepalen kwaliteit asfalt.....	5
2.2.11	Rapportage	65
2.2.12	Advies verhardingsconstructies.....	6
3	Omvang van de werkzaamheden.....	7
4	Kwaliteits- en Klanttevredenheidsmeting	98
4.1.1	Procedure Kwaliteits- en Klanttevredenheidsmeting	98
4.1.2	Meting kwaliteit	98
4.1.3	Frequentie metingen.....	9
4.1.4	Overdracht meting aan Contractmanager van de Opdrachtgever	9
4.1.5	Key Performance Indicatoren	9
4.1.6	Verbetering kwaliteitsmeting	109

1 Inleiding

De provincie Utrecht brengt jaarlijks diverse RAW-bestekken op de markt voor groot onderhoud en reconstructie van asfaltwegen die in beheer zijn van de provincie. Van de bestaande verhardingen moeten onderzoeken conform CROW Publicatie 210 worden uitgevoerd. Tevens wordt het funderingsmateriaal onderzocht ten behoeve van de afvoer naar een inrichting met een daarvoor door het bevoegd gezag verleende omgevingsvergunning.

Op de uitvoering van deze bestekken moet door of namens de provincie civieltechnische kwaliteitszorg uitgevoerd worden. Hierbij worden verhardingsmaterialen (zand, fundering, asfalt, e.d.) bemonsterd en onderzocht op de van belang zijnde eigenschappen. Hiernaast wordt, tijdens de realisatie van het project, specialistisch toezicht uitgevoerd op de werkzaamheden van de aannemer, om de kwaliteit van de verhardingsmaterialen voor en na verwerking te bepalen. Door middel van verificatieonderzoek wordt de kwaliteit van de door de aannemer vrijgegeven verhardingslaag bepaald door het toetsen van de onderzoeksresultaten van de aannemer aan de eisen uit het bestek. Deze toetsing dient uitgevoerd te worden voordat de bovenliggende (volgende) laag wordt aangebracht.

2 Werkzaamheden

2.1 Onderdeel 1 : Het onderzoek naar de bestaande verhardingen

2.1.1 Algemeen

In dit hoofdstuk worden de werkzaamheden voor het onderzoek naar de bestaande verhardingen die de Raamcontractpartner per Nadere Opdracht dient uit te voeren, nader beschreven. Binnen de overeenkomst wordt aan de Raamcontractpartner gevraagd onderzoeken te verrichten van projecten in voorbereiding.

Op basis van een ontwerptekening wordt binnen een afgekaderd werkgebied gevraagd het asfalt en/of de fundatielagen te onderzoeken. Per jaar worden deze onderzoeken 1-10 keer uitgevraagd. De rapportage van het onderzoek wordt gebruikt als bijlage bij later door derden op te stellen contracten (RAW-bestekken en UAV-GC contracten).

In bepaalde gevallen kan de Opdrachtgever besluiten om het onderzoek door een andere partij te laten uitvoeren, bijv. een Bouwteam-aannemer.

Nadere Opdrachten worden uitgevraagd volgens een voorgeschreven format. Zie bijlage 6A.

2.1.2 Onderzoek asfalt conform Publicatie 210

Het asfaltonderzoek heeft tot doel het bepalen van de dikte, de gelaagdheid en de teerhoudendheid van de op te breken asfaltverhardingen van provinciale wegen.

De locatie van de gemaakte boorkernen dienen vastgelegd te worden op tekening en te worden ingemeten in de hectometrering van de weg. Veelal zijn er geen gegevens voorhanden van de huidige verhardingen. Ook zijn verhardingen doorgaans niet homogeen.

Het veldwerk, de bemonstering en het asfaltonderzoek uitvoeren conform de CROW publicatie 210 "Richtlijn omgaan met vrijkomend asfalt", inclusief het invullen en aanleveren van compleet ingevulde checklist vooronderzoek CROW publicatie 210.

De analyseresultaten van het asfalt moeten getoetst worden aan de samenstellingswaarden voor bouwstoffen (Regeling bodemkwaliteit (bijlage A, tabel 2), inclusief een voorstel voor het uitvoeren van de PAK-analyses volgens de DLC methode c.q. GC-MS methode.

Conform de CROW publicatie 210 dient de bepaling van de constructieopbouw, de kwalitatieve PAK-markertest en de DLC-bepaling c.q. GC-MS methode uitgevoerd te worden door een laboratorium geaccrediteerd conform NEN-EN-ISO/IEC-17025.

Alle te analyseren mengmonsters aanbieden aan een laboratorium dat voor de betreffende verrichtingen, erkend is door de Raad voor Accreditatie.

2.1.3 Onderzoek fundatielagen

Van de aanwezige fundatielagen dient de dikte, de fysische samenstelling en milieu-hygiënische kwaliteit bepaald te worden. Op een tekening moeten de locaties van de te nemen boorkernen aangegeven worden. Bij de indeling van de funderingsmaterialen moet de Richtlijn herstel en beheer

(water)bodemkwaliteit worden aangehouden, inclusief een voorstel voor de milieuanalyses op het funderingsmateriaal.

Het veldwerk en de bemonstering moeten uitgevoerd worden in combinatie met het asfaltonderzoek zoals beschreven in hoofdstuk 2.1.2. Van de monsters moeten per te onderscheiden funderingsmateriaal per werkvak minimaal één mengmonsters worden gemaakt.

Alle te analyseren mengmonsters aanbieden aan een laboratorium dat voor de betreffende verrichtingen, erkend is door de Raad voor Accreditatie.

2.1.4 Rapportage

Tussentijdse resultaten en bevindingen worden zo spoedig mogelijk aan de Opdrachtgever per e-mail gemeld. Indien nodig wordt het onderzoek aangepast dan wel uitgebreid.

Na afronding van de onderzoeken buiten op locatie wordt er een voorstel gedaan voor de verdere onderzoeken. Alle tekeningen en rapportages moeten aangeleverd worden als pdf-bestand.

2.2 Onderdeel 2: Kwaliteitszorg voor groot onderhoud en reconstructies asfaltverhardingen

2.2.1 Algemeen

In dit hoofdstuk worden de werkzaamheden voor de kwaliteitszorg die de Raamcontractpartner per RAW-bestek uit dient te voeren, nader beschreven.

Binnen de overeenkomst moet civieltechnische kwaliteitszorg uitgevoerd worden tijdens de realisatie van civieltechnische projecten. Hierbij worden verhardingsmaterialen (zand, fundering, asfalt, e.d.) - bemonsterd en onderzocht op de kritische eigenschappen. Hiernaast wordt, tijdens de realisatie van het project, specialistisch toezicht uitgevoerd om de kwaliteit van de verhardingsmaterialen voor en na verwerking te bepalen. Per jaar heeft Provincie Utrecht gemiddeld 5 bestekken, waarop de kwaliteitszorg uitgevoerd moet worden. De omvang van de bestekken en dus de omvang van de kwaliteitszorg verschilt per bestek. Het kan ook voor komen dat de werkzaamheden in de nachtelijke uren of weekenden uitgevoerd moeten worden.

De kwaliteit van de geleverde en verwerkte materialen wordt door de aannemer bepaald. Door middel van verificatieonderzoek in combinatie met een visuele beoordeling ter plaatse moet de betrouwbaarheid van de bedrijfscontrole bepaald worden. Hierbij worden de resultaten en conclusies van de bedrijfscontrole getoetst aan de eisen in het RAW-bestek. Ook worden de resultaten van de bedrijfscontrole vergeleken met de resultaten uit het verificatieonderzoek.

De verificatieonderzoeken dienen door een voor de betreffende verrichtingen door de Raad voor de Accreditatie erkend laboratorium te worden uitgevoerd.

De onderzoeken en toetsing dienen uitgevoerd te worden voordat de bovenliggende (volgende) laag wordt aangebracht. Uitgangspunt is dat de aannemer de bedrijfscontrole inricht volgens het vooraf ingediende en door de Opdrachtgever goedgekeurde keuringsplan¹ inclusief boorplan, waarbij steekproefsgewijs met een bepaalde frequentie moeten worden geverifieerd door middel van laboratoriumonderzoek. De werkzaamheden in deze Overeenkomst moeten afgestemd worden op de planning van het werk.

Nadere Opdrachten worden uitgevraagd volgens een voorgeschreven format. Zie bijlage 6B.

2.2.2 Beoordelen kwaliteitsplan

Het door de aannemer ingediende kwaliteitsplan inclusief boorplan dient getoetst te worden op volledigheid en juistheid, conform het bestek. Hierbij wordt alleen het gedeelte dat betrekking heeft op de keuringen getoetst.

2.2.3 Beoordelen CE certificaten

De door de aannemer geleverde certificaten van de voorgestelde asfaltmengsels dienen te worden beoordeeld op juistheid en volledigheid.

¹ De aannemer voert een bedrijfscontrole uit conform zijn eigen keuringsplan. Dit keuringsplan is onderdeel van het kwaliteitsplan en moet voorafgaand aan de werkzaamheden ter goedkeuring aan de Opdrachtgever worden overhandigd. De Opdrachtgever overhandigt de Raamcontractpartner vervolgens het plan ter beoordeling zoals beschreven in 2.2.2. Hierbij kan uiteraard wel worden bekeken in hoeverre de methodiek en frequentie die de aannemer wil hanteren aansluit op de Standaard RAW Bepalingen.

2.2.4 Visueel beoordelen oppervlak

Na verwerking van de materialen zoals zand, fundering en asfalt wordt het oppervlak visueel beoordeeld op verontreinigingen, homogeniteit en schade zoals te natte plekken en scheuren. Hiervoor moet een werknemer ingeschakeld worden met minimaal 3 jaar aantoonbare ervaring op het gebied van dit soort werkzaamheden.

2.2.5 Bepalen samenstelling zand

Van het geleverde zand moet de Raamcontractpartner een monster te nemen om de civieltechnische samenstelling te bepalen. Hiertoe moet het gloeiverlies en de korrelverdeling worden bepaald. Indien noodzakelijk moet het onderzoek worden uitgebreid met de bepaling van het gehalte 20 µm. Het onderzoek naar de civieltechnische samenstelling moet één keer per circa 5.000 m³ geleverd zand worden gedaan. De resultaten worden getoetst aan de eisen uit het bestek en gerapporteerd aan de directie voordat de fundering wordt aangebracht.

2.2.6 Bepalen verdichting zandbed

De verdichtingsgraad van het zandbed wordt door de aannemer bepaald. Steekproefsgewijs moet 1 op de 3 resultaten van de aannemer worden geverifieerd. Het aantal onderzoeken is afhankelijk van de oppervlakte van het vak en dient overeen te komen met de bedrijfscontrole en de Standaard RAW Bepalingen.

De resultaten van de bedrijfscontrole en het uitgevoerde verificatieonderzoek moeten worden getoetst aan de eisen uit het bestek en worden gerapporteerd aan de directie U.A.V. voordat de fundering wordt aangebracht.

2.2.7 Bepalen samenstelling fundering

Van het geleverde funderingsmateriaal moet de Raamcontractpartner een monster nemen om de civieltechnische samenstelling te bepalen. Hiertoe moet de korrelverdeling de samenstelling worden bepaald. Het onderzoek naar de civieltechnische samenstelling moet één keer per 5.000 ton geleverd funderingsmateriaal worden gedaan, met een minimum van 1 keer per project. De resultaten worden getoetst aan de eisen uit het bestek en gerapporteerd aan de directie U.A.V. voordat het asfalt wordt aangebracht.

2.2.8 Bepalen verdichting fundering

De verdichtingsgraad van de fundering wordt door de aannemer bepaald. Steekproefsgewijs wordt 1 op de 3 resultaten van de aannemer geverifieerd. Het aantal onderzoeken is afhankelijk van de oppervlakte van het vak en dient overeen te komen met de bedrijfscontrole en de Standaard RAW Bepalingen.

De resultaten van de bedrijfscontrole en het verificatieonderzoek moeten worden getoetst aan de eisen uit het bestek en worden gerapporteerd aan de directie U.A.V. voordat de fundering wordt aangebracht.

2.2.9 Begeleiding monsternamen asfaltonderzoek

Door de aannemer worden de kernen geboord conform het vooraf ingediende en door de Opdrachtgever goedgekeurde keuringsplan. Op iedere locatie wordt een extra boorkern genomen, waarover de Raamcontractpartner kan beschikken. Deze monsternamen zal per laag geschieden en wordt door de Raamcontractpartner begeleidt. Hierbij moet de Raamcontractpartner de locaties vastleggen met behulp van GPS-coördinaten.

2.2.10 Bepalen kwaliteit asfalt

Door de aannemer wordt de kwaliteit van het asfalt bepaald van elke kern. Het verificatieonderzoek bestaat uit het van iedere kern bepalen van de laagdikte.

Voor de mengsels moet de verdichtingsgraad of het gehalte holle ruimte worden bepaald. De verdichtingsgraad of holle ruimte moet per 4.500 m² worden bepaald, dus 1 op de drie kernen. Per 7.500 m² zal het bindmiddelgehalte en de korrelverdeling worden bepaald, dus 1 op de vijf kernen, met een minimum van één bepaling per toegepast asfalmengsel.

Met behulp van de resultaten van het verificatieonderzoek wordt de betrouwbaarheid van de bedrijfscontrole vastgesteld. Hierbij worden de eisen uit het bestek en de afwijkingen tussen de resultaten van de bedrijfscontrole en het verificatieonderzoek beoordeeld. De resultaten van de

bedrijfscontrole en het verificatieonderzoek met betrekking tot de laagdikte en verdichtingsgraad worden gerapporteerd aan de directie U.A.V. voordat de bovenliggende laag asfalt wordt aangebracht.

2.2.11 Rapportage

Tijdens de realisatie van het project worden de tussentijdse resultaten en bevindingen zo spoedig mogelijk aan de directie U.A.V. van het werk per e-mail gerapporteerd. Hierbij worden de eventueel, volgens bestek, noodzakelijke correcties of sancties aangegeven.

Na afronding van de onderzoeken moet een eindrapport worden opgesteld. Hierin moeten de tussentijdse resultaten en bevindingen worden verwerkt en een samenvatting van de bedrijfscontrole zijn opgenomen met een volledige rapportage van het verificatieonderzoek. Het rapport moet digitaal aangeleverd worden binnen zes weken na oplevering van het werk.

2.2.12 Advies verhardingsconstructies

Het kan voorkomen en zal steeds vaker voorkomen dat een aannemer aan de Opdrachtgever voorstelt andere materialen, asfaltmengsels of constructies toe te passen. De Opdrachtgever zal in voorkomende gevallen ondersteund moeten worden door een ervaren adviseur op het gebied van verhardingsconstructies.

2.2.13 Verkeersmaatregelen

Verkeersmaatregelen dienen te worden uitgevoerd volgens CROW-publicatie 96b.

Voor de te nemen verkeersmaatregelen moet een verkeersplan worden opgesteld dat ter goedkeuring aan de directie moet worden aangeboden.

De kosten van de verkeersmaatregelen moeten worden vermeld in de aanbidding via een separate post "Verkeersmaatregelen".

De Opdrachtgever kan er ook voor kiezen om in de Uitvraag de verkeersmaatregelen al op te nemen als post.

3 Omvang van de werkzaamheden

In de onderstaande tabel staat per onderdeel van de werkzaamheden aangegeven wat de minimale omvang is per bestek. De werkelijke omvang van de werkzaamheden verschilt per bestek met het aantal fasen waarin het werk (het groot onderhoud of de reconstructie) uitgevoerd wordt en de hoeveelheid asfaltverharding dat aangelegd wordt.

	Onderdeel	Verrichting	Volgens norm, proef	Hoeveelheid
Onderdeel 1 : Het onderzoek naar de bestaande verhardingen				
1a	Asfalt	Historisch onderzoek / bepalen wegvakken	CROW 210	1x per project
1b	Asfalt	Per project opstellen boorplan	CROW 210	1x per project
1c	Asfalt ¹	Boren van asfaltkernen	CROW 210	Afhankelijk uit te voeren onderzoek
1d	Asfalt	Boorkernbeschrijving en PAK-markeronderzoek	CROW210	Afhankelijk uit te voeren onderzoek
1e	Asfalt	DLC-analyse	CROW 210	Afhankelijk uit te voeren onderzoek
1f	Asfalt	GC-MS	CROW 210	Afhankelijk uit te voeren onderzoek
Onderdeel 1: Het onderzoek naar de bestaande fundatielagen				
2a	Fundering	Historisch onderzoek / bepalen wegvakken	Funderingsonderzoeken conform besluit bodemkwaliteit Richtlijn herstel en beheer (water)bodemkwaliteit	1x per project
2b	Fundering	Per project opstellen boorplan	Richtlijn herstel en beheer (water)bodemkwaliteit	1x per project
2c	Fundering ¹	Boren van funderingskernen		Afhankelijk uit te voeren onderzoek
2d	Fundering	Milieu-hygiënisch funderingsonderzoek	Richtlijn herstel en beheer (water)bodemkwaliteit NEN 5897 en NEN 5898	Afhankelijk uit te voeren onderzoek
2e	Fundering	Asbest in puin Voorbereiding van het milieu-hygiënisch onderzoek	Richtlijn herstel en beheer (water)bodemkwaliteit	Afhankelijk uit te voeren onderzoek
2f	Fundering	Milieu-hygiënisch funderingsonderzoek	Richtlijn herstel en beheer (water)bodemkwaliteit	Afhankelijk uit te voeren onderzoek
3	Algemeen	Rapportage verhardingsonderzoek	Zie voorbeeld	1x per project
Onderdeel 2: Kwaliteitszorg				
4	Keuringsplan	Beoordelen op volledigheid	RAW, art. 01.20	1x per project
5	Certificaten	Beoordeling op juistheid en volledigheid	RAW, art. 01.14 en art. 81.26	1x per mengsel
6	Zand	Monsternamen (incl. reistijd en beoordelen oppervlak)	NEN 932-1	Afhankelijk uit te voeren onderzoek
7	Zand	Gloeiverlies, Korrelverdeling (incl. 63 µm)	RAW ¹ , proef 28, 2 en 11.0	1x per 5.000 m ³ , minimaal 1x per project
8	Zand	20 µm	RAW ¹ , proef 1	nacalculatie
9	Zand	Verdichtingsgraad	RAW ¹ , proef 3 (proef 6	Volgens RAW,

		(bepaling dichtheid in-situ)	t/m 8)	afhankelijk van oppervlakte te keuren vak
10	Zand	Proctorproef	RAW ¹ , proef 9	Volgens RAW
11	Zand	Toetsing bedrijfscontrole en verificatieonderzoek	Bestek, RAW ¹	1x per verificatieonderzoek
12	Fundering	Monstername (incl. reistijd en beoordelen oppervlak)	NEN 932-1	Afhankelijk uit te voeren onderzoek
13	Fundering	Korrelverdeling (incl. 63 µm)	NEN-933-1	1x per 5.000 ton, minimaal 1x per project
14	Fundering	Samenstelling	RAW ¹ , proef 35	1x per 5.000 m ² , minimaal 1x per project
15	Fundering	Verdichtingsgraad (bepaling dichtheid in-situ)	RAW ¹ , proef 3 (proef 6 t/m 8)	Volgens RAW, afhankelijk van oppervlakte te keuren vak
16	Fundering	Éénpuntsproctorproef	RAW ¹ , proef 10	Volgens RAW
17	Fundering	Toetsing bedrijfscontrole en verificatieonderzoek	Bestek, RAW ¹	1x per verificatieonderzoek
18	Asfalt	Monstername (incl. reistijd en beoordelen oppervlak)	RAW ¹ , proef 63	Afhankelijk uit te voeren onderzoek
19	Asfalt	Laagdikte	RAW ¹ , proef 64	1x per 1.500 m ²
20	Asfalt	Holle ruimte	RAW ¹ , proef 67, NEN-12697-5, 69	1x per 7.500 m ²
21	Asfalt	Verdichtingsgraad	RAW ¹ , proef 66, 67	1x per 4.500 m ²
22	Asfalt	Gehalte bindmiddel	RAW ¹ , proef 65.1	1x per 7.500 m ²
23	Asfalt	Gehalte bindmiddel gemodificeerde mengsels	RAW ¹ , proef 65.1, voorschriften producent	1x per 7.500 m ²
24	Asfalt	Korrelverdeling	NEN-12697-2	1x per 7.500 m ²
25	Asfalt	Toetsing bedrijfscontrole en verificatieonderzoek	Bestek, RAW ¹	1x per verificatieonderzoek
26	Algemeen	Rapportage bestek RAW	Bestek, RAW ¹	1x per project
27	Algemeen	Advies over verhardingsconstructies		Nacalculatie
Uurtarieven				
28	Algemeen	Laborant voor bemonstering en		
29	Algemeen	keuring		
30	Algemeen	Beoordelaar voor verhardingsconstructie en keuringen		
		Adviseur verhardingsconstructies		

¹⁾ Bedoeld wordt de Standaard RAW Bepalingen 2020

4 Kwaliteits- en Klanttevredenheidsmeting

4.1.1 Procedure Kwaliteits- en Klanttevredenheidsmeting

Opdrachtgever streeft ernaar haar projecten met de hoogst mogelijke kwaliteit te realiseren. De kwaliteit van de ingekochte ingenieursdienst bepaalt mede dit niveau. Om dit te realiseren zal Opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde producten en diensten onder deze Raamovereenkomst gaan bewaken aan de hand van prestatiemetingen, waarbij ook de geleverde kwaliteit door Raamcontractpartner wordt beoordeeld. Opdrachtgever wil hierbij de faalkosten verminderen en miscommunicatie voorkomen. Voortgangsgesprekken zijn daarom een vast onderdeel van de kwaliteitsmetingen.

4.1.2 Meting kwaliteit

Hiertoe meet de projectleider van de Opdrachtgever de kwaliteit van elke door de Raamcontractpartner uitgevoerde opdracht zoals beschreven in de Nadere Opdracht(en). De meting is gericht op de kwaliteit van de geleverde producten en/of diensten. Bij deze kwaliteitsmetingen brengt Opdrachtgever in beeld hoe de Raamcontractpartner presteert en aan de contractuele verplichtingen voldoet. Na de meting krijgt Raamcontractpartner een score. Door tijdens de uitvoering te beoordelen, stuurt Opdrachtgever aan op kwaliteitsverbetering tijdens de realisatie van de opdracht. Bovendien is het een hulpmiddel bij het selecteren van goed presterende marktpartijen bij toekomstige opdrachten. Bij prestatiemetingen wordt een onderscheid gemaakt tussen resultaatsverplichtingen (producten) en inspanningsverplichtingen (diensten).

4.1.3 Frequentie metingen

De kwaliteitsmetingen worden per Nadere Opdracht tweemaal uitgevoerd:

Periode kwaliteitsmeting	Resultaat
1 ^e helft Nadere Opdracht	Score A
2 ^e helft eind oplevering Nadere Opdracht	Score B

Bij kleinere opdrachten kan Opdrachtgever ervoor kiezen om alleen een eindmeting uit te voeren.

De kwaliteitsmeting wordt uitgevoerd door de projectleider van de Opdrachtgever met **Bijlage 5 Formulier Kwaliteits- en Klanttevredenheidsmeting** en in eerste instantie besproken met de projectleider van de Raamcontractpartner.

4.1.4 Overdracht meting aan Contractmanager van de Opdrachtgever

Dit formulier inclusief de bijbehorende onderbouwende documentatie wordt overgedragen aan de Contractmanager van de Opdrachtgever. Deze toetst het oordeel en de onderbouwing.

Als de kwaliteit zoals genoemd in lid 4.1.1 daarvoor aanleiding geeft, geeft Raamcontractpartner inzage in zijn kwaliteitssysteem van die betreffende Nadere Opdracht.

4.1.5 Key Performance Indicatoren

Naast kwaliteitsmetingen van geleverde prestaties op het inhoudelijke vlak, worden van de Raamcontractpartner ook continu verbetering en klanttevredenheid verwacht in de dienstverlening rondom de Nadere Opdracht(en). In deze context voert Opdrachtgever hieronder in beginsel enkele Key Performance Indicatoren (KPIs) in om deze prestaties en klanttevredenheid te meten en te stimuleren.

KPI 1:

Opdrachtgever verwacht van de Raamcontractpartner dat zij aan haar gerichte uitvragen zal invullen in de vorm van een passende aanbieding.

Onder een passende aanbieding wordt verstaan: een aanbieding met volledige aansluiting op de Uitvraag voor wat betreft de gestelde eisen, opleiding, werkervaring, deskundigheid, beschikbaarheid, planning en reactie binnen de gestelde termijnen.

Onrealistische aanbiedingen of het niet-indienen van een aanbieding wordt als niet-passend beschouwd.

KPI 2:

Geleverde diensten en/of producten worden geaccepteerd binnen de afgesproken tijd - "In één keer goed" ("First time right").

4.1.6 *Verbetering kwaliteitsmeting*

Tijdens de contractperiode behoudt Opdrachtgever het recht voor in overleg met de Raamcontractpartner toe te werken naar een andere/betere manier van prestatiemeting.