



Bijlage J: Vraagspecificatie Veiligheidsonderzoek vanuit veiligheidsmanagement Rijkswaterstaat

Project: Veiligheidsonderzoek vanuit veiligheidsmanagement Rijkswaterstaat
Zaaknummer: 31205779

Datum: 16-12-2024

*Iedereen elke dag
veilig thuis*

Colofon

Uitgegeven door	Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat Rijkswaterstaat Water, Verkeer en Leefomgeving
Datum	16-12-2024
Status	Definitief
Versienummer	1.0

Deze vraagspecificatie is gebaseerd op het standaardformat vraagspecificatie WVL versie 2.5 (dd. 31-07-2023)

Inhoud

1.	Inleiding	5
1.1	Identificatie	5
1.2	Het programma: Veiligheidsmanagement	5
1.2.1	Beschrijving veiligheidsmanagement bij RWS	5
1.3	De opdracht Veiligheidsonderzoek vanuit veiligheidsmanagement	7
1.3.1	Achtergrond van de opdracht	7
1.3.2	Opdrachtbeschrijving op hoofdlijnen	9
1.3.3	Doel van de opdracht	9
1.3.4	Inrichting kwalitatieve offerte	9
2.	Leeswijzer	10
3.	Opdrachtomschrijving	11
3.1	Beschrijving van de opdracht	11
3.2	Beschrijving resultaat van de opdracht	13
3.3	Opties	14
	Optionele producten A en B	14
	Optie tot verlenging van contractperiode	14
4.	Te leveren diensten en/of producten	16
4.1	Per veiligheidsonderzoek (Product A en B)	16
4.1.1	Plan van aanpak	16
4.1.2	Eindproduct	17
4.1.3	Factsheet	18
4.1.4	Presentatie eindresultaten aan directie	18
4.1.5	Deelname aan 2 verbeter sessies	19
4.2	Procesmatige Ondersteuning en samenwerking	19
4.2.1	Maandelijkse voortgangsoverleggen o.b.v. maandrapportages	19
4.2.2	Deelname aan jaarlijkse Terug- en Vooruitblik met opdrachtgevend directeur	20
4.2.3	Rode Draden Analyse	20
4.2.4	Jaarlijkse training Onderzoeksbegeleiders (als mede organisator)	20
4.2.5	Evaluatiesessie Proces en Samenwerking	20
4.2.5		21
4.2.6	Deelname aan jaarlijkse evaluatie "leerproces RWS"	21
4.2.7	Aanpassingen procedure	21
4.2.8	Jaarplan voor Procesmatige Ondersteuning en Samenwerking	21
4.2.9	Onboarding (incl. Startbespreking)	21
5.	Programma van Eisen	23
5.1	Geschiktheidseisen	23
5.2	Algemene eisen	24
5.3	Eisen aan de producten	24
	Becommentariëring van de producten	24
5.4	Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	25
6.	Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	26
6.1	Social Return	26

7.	Projectmanagement	28
7.1	Interactie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer	28
7.2	Geplande overlegmomenten	28
7.3	Verslaglegging	28
8.	Kwaliteitsmanagement	29
8.1	Toepassen kwaliteitsmanagement	29
8.2	Het identificeren en registreren van afwijkingen	29
9.	Projectbeheersing	30
9.1	Planning	30
9.2	Prijzen en Betaling	30
9.3	Indexering	31
9.3	Risicomanagement	31
10.	Veiligheid	33
Bijlage 1: Overzicht gevraagde producten		34
Bijlage 2 Verstreckte en te verstrekken Informatie		35

1. Inleiding

1.1 Identificatie

Deze vraagspecificatie beschrijft de opdracht tot het uitvoeren van veiligheidsonderzoeken vanuit veiligheidsmanagement bij Rijkswaterstaat (RWS).

Deze vraagspecificatie is als bijlage J opgenomen bij de Aanbestedingsleidraad. De overeenkomst die wordt afgesloten betreft een dienstverleningsovereenkomst.

1.2 Het programma: Veiligheidsmanagement

1.2.1 Beschrijving veiligheidsmanagement bij RWS

De veiligheidsonderzoeken vanuit veiligheidsmanagement maken onderdeel uit van de PDCA-cyclus van het veiligheidsmanagementsysteem van RWS. In deze paragraaf wordt veiligheidsmanagement binnen RWS beschreven.

Veiligheidsmanagement is bij het Ministerie van Verkeer en Waterstaat in 2005 ontstaan als gevolg van de vuurwerkramp in Enschede (13 mei 2000) en de brand in café De Hemel in Volendam (1 januari 2001).

In 2007 ondertekende de toenmalige DG-RWS de eerste beleidsverklaring veiligheid Rijkswaterstaat en vervolgens is binnen RWS een start gemaakt met veiligheidsmanagement. De vigerende beleidsverklaring is in oktober 2024 ondertekend door de huidige DG-RWS (zie bijlage 4).

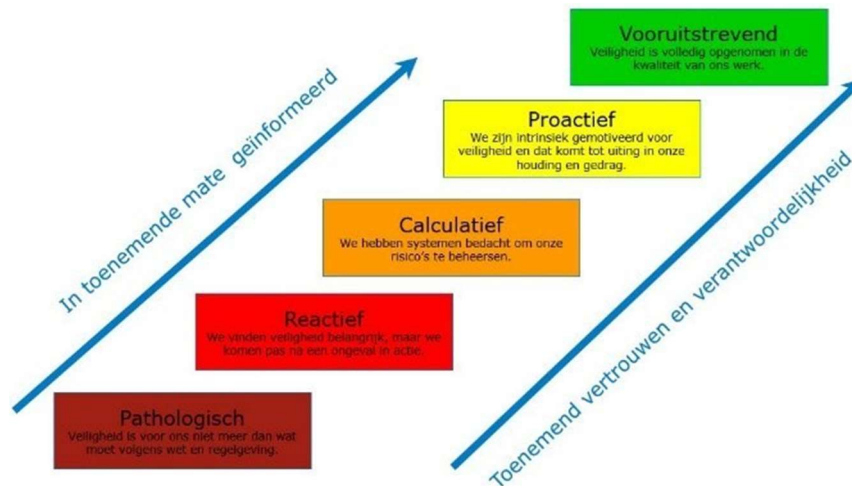
Twee pijlers: cultuur en structuur

Het Kader Veiligheidsmanagement 2017 (Bijlage 6) beschrijft op hoofdlijnen de manier waarop RWS integrale veiligheid verankert in haar werkwijze, welke hoofdveiligheidsdoelstellingen worden nagestreefd, hoe de verantwoordelijkheden zijn belegd, de wijze waarop de PDCA wordt beheerst en welk veiligheidscultuurniveau RWS nastreeft. Het Kader Veiligheidsmanagement omvat 2 pijlers:

- Pijler 1: Veiligheidscultuurladder (cultuur): Een proactieve veiligheidscultuur met continue aandacht voor het onderkennen en beheersen van veiligheidsrisico's en een voortdurende drang naar het verbeteren van de beheersing van risico's;
- Pijler 2: Veiligheidsmanagement (structuur), gericht op een systematische beheersing van de veiligheidsrisico's.

Pijler 1: veiligheidscultuurladder (cultuur)

De veiligheidscultuur van een organisatie is aan de hand van de veiligheidscultuurladder in te delen. Deze veiligheidscultuurladder kent vijf niveaus, zie Figuur 1. Elk niveau beschrijft in welke mate veiligheid een rol speelt voor de wijze van werken.



Figuur 1: Veiligheidscultuurladder volgens Hearts & Minds (aangepast aan de RWS-organisatie)

In de beleidsverklaring veiligheid is vastgelegd dat RWS ernaar streeft om het proactieve veiligheidsniveau te bereiken op de veiligheidscultuurladder. Dit betekent dat we binnen RWS continu gericht zijn op het voorkomen van veiligheidsrisico's en incidenten.

Begin 2024 is RWS gecertificeerd op niveau 3 (calculatief) van de veiligheidscultuurladder en heeft vervolgens een besluit genomen over de koers op veiligheidscultuur voor de komende periode: Bestendigen van het bereikte niveau 3. Daarnaast wil RWS in kleine (realistische) stapjes blijven werken aan de ambitie om niveau 4 te bereiken.

Pijler 2: veiligheidsmanagementsysteem (structuur)

In de beleidsverklaring veiligheid is tevens vastgelegd dat RWS werkt volgens een veiligheidsmanagementsysteem dat erop is gericht de veiligheidssituatie van onze objecten en infrastructuur continu te verbeteren.

Veiligheidsmanagement wordt integraal toegepast binnen RWS. Dat betekent dat het zich uitstrekt tot in alle veiligheidsdomeinen waarvoor RWS verantwoordelijk is, zie Figuur 2.



Figuur 2: Kader veiligheidsmanagement beziet de veiligheidsdomeinen op integrale wijze

Via veiligheidsmanagement zorgt RWS voor een systematische aanpak van veiligheid, zodat alle belangrijke veiligheidsrisico's bekend zijn en op passende wijze beheerst worden. Daarvoor wordt de cyclus 'plan-do-check-act' (PDCA-cyclus) gehanteerd, zie Figuur 3.



Figuur 3: Structuur veiligheidsmanagementsysteem RWS

Veiligheidsonderzoek als onderdeel van veiligheidsmanagement

De grondslag voor de veiligheidsonderzoeken bij RWS ligt eveneens in de beleidsverklaring veiligheid, waarin is vastgelegd dat RWS incidenten analyseert om daarvan te leren. Opdat RWS maatregelen kan nemen om die incidenten in het vervolg te voorkomen. Het onderzoeken van incidenten is ondergebracht onder de procedure veiligheidsonderzoeken vanuit veiligheidsmanagement (Bijlage 3).

De veiligheidsonderzoeken vanuit veiligheidsmanagement maken onderdeel uit van de PDCA-cyclus van het veiligheidsmanagement systeem van RWS. In de Check-fase wordt beoordeeld of het veiligheidsniveau voldoende overeenstemt met het veiligheidsniveau dat in de Plan-fase is opgesteld. Dat doet RWS door te monitoren en gebruik te maken van melding, registratie en analyse van bijna-incidenten en ongevallen. Zo wordt de veiligheid gemeten en inzicht verkregen in de mate waarin de veiligheidsrisico's beheerst worden en waar eventueel extra inspanning nodig is.

1.3 De opdracht Veiligheidsonderzoek vanuit veiligheidsmanagement

1.3.1 Achtergrond van de opdracht

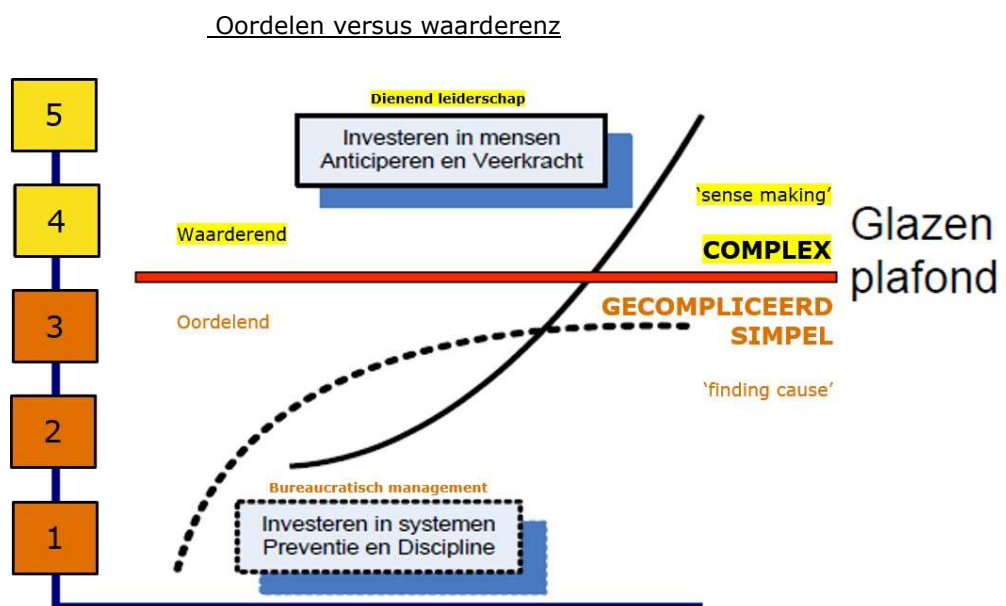
Tot 2007 werden grote ongevallen binnen RWS niet systematisch onderzocht. De bestaande incidentregistraties, bijvoorbeeld de verkeersongevallenregistratie, voldeden niet om achterliggende factoren op te sporen. Hierdoor was het

moelijk om concrete verbetermaatregelen te benoemen. Om deze reden heeft RWS vanaf 2007 sterk ingezet op incidentonderzoek als onderdeel van veiligheidsmanagement. RWS voert sindsdien, vanuit de rol van werkgever, opdrachtgever of beheerder, verdiepend onderzoek uit naar aanleiding van incidenten (ongevallen, bijna-ongevallen, gevaarlijke situaties of situaties in relatie tot agressie, geweld of informatiebeveiliging), of geconstateerde risico's, die RWS vanuit de leerwaarde onderzoekswaardig vindt. Hierdoor komt waardevolle informatie beschikbaar voor RWS als organisatie en voor de processen waar RWS voor staat. Het uitvoeren van veiligheidsonderzoeken draagt bij aan eigenaarschap in relatie tot het incident of veiligheidssituatie en zorgt voor een beter beeld van de bestaande veiligheidsrisico's waar RWS verantwoordelijk voor is.

Verbreding incidentonderzoek naar veiligheidsonderzoek

Sinds 2021 bewandelt RWS een nieuwe koers aangezien alleen het instrument incidentonderzoek onvoldoende nieuwe inzichten gaf en niet meer passend is bij de groei op de veiligheidscultuurladder die RWS nastreeft.

RWS heeft sindsdien ervaring opgedaan met proactief waarderend onderzoek. De ervaring is dat dit type onderzoeken aanvullende inzichten leveren, die niet middels incidentonderzoeken verkregen worden. Onder **proactief onderzoek** verstaat RWS dat op een waarderende manier onderzoek wordt gedaan. Met oog voor de complexe vraagstukken waar RWS mee te maken heeft, is meer begrip nodig van het werk zoals het gedaan wordt (*work-as-done*), waarom het zo gebeurt en hoe veiligheid daarin opgenomen is. En hoe dat zich verhoudt tot het werk zoals het bedacht is (*work-as-imagined*).



Figuur 4 de veiligheidscultuurladder en het glazen plafond

Ten aanzien van de veiligheidscultuurladder veronderstelt RWS de aanwezigheid van een zogenaamd 'glazen plafond'. Onder het glazen plafond wordt gezocht naar oorzaken van incidenten, wat kan leiden tot oordelen over betrokkenen. Boven het glazen plafond wordt op een waarderende manier gekeken naar hoe mensen hun dagelijkse werk uitvoeren. De complexe vraagstukken worden onderzocht om te begrijpen wat er gebeurt (figuur 4).

Veiligheidsonderzoeken worden sinds 2021 opgestart vanuit verschillende triggers:

- Incidenten;
- Trends van bijna-incidenten of kleinere incidenten (thematische benadering);
- Veiligheidsvraagstukken: Vraagstelling vanuit b.v. de dagelijkse processen of een politiek-bestuurlijke context.

In 2024 heeft RWS een procesevaluatie uitgevoerd onder betrokkenen bij de veiligheidsonderzoeken. Naar aanleiding van deze evaluatie heeft RWS de ambitie om de komende jaren binnen de PDCA-cyclus van veiligheidsonderzoeken te groeien op de volgende punten:

1. *Behoeftte aan een sterkere focus op de lerende organisatie;*
2. *Verder versterken van waarderend onderzoek met oog voor de context en complexiteit van de RWS-organisatie*
3. *Focus op onderzoek op tactisch/strategisch niveau;*
4. *Versterken link en bijdrage vanuit onderzoeken aan opgave veiligheidsmanagement: veiligheidscultuur & structuur;*
5. *Aanbevelingen en verbetermaatregelen die (nog) beter aansluiten bij de RWS organisatieonderdelen.*

1.3.2 Opdrachtbeschrijving op hoofdlijnen

De opdracht voor het uitvoeren van veiligheidsonderzoeken vanuit veiligheidsmanagement bestaat uit:

- Product A: Standaard veiligheidsonderzoek,
- Product B: Uitgebreid veiligheidsonderzoek, waarin de mogelijkheid wordt geboden om diepgaander onderzoek uit te voeren.
- Product C: procesmatige ondersteuning en samenwerking, betreft een vaste scope per jaar.

1.3.3 Doel van de opdracht

Het beschikken over capaciteit voor het uitvoeren van veiligheidsonderzoeken vanuit veiligheidsmanagement, als onderdeel van het veiligheidsmanagementsysteem van RWS én als onderdeel van de organisatiebrede transformatie naar een proactieve veiligheidscultuur. Wij hebben daarbij een warme samenwerkingsrelatie voor ogen. Hiermee leveren RWS en de Opdrachtnemer een bijdrage aan het hogere doel dat iedereen elke dag veilig thuis komt.

1.3.4 Inrichting kwalitatieve offerte

De Opdrachtnemer dient als onderdeel van de inschrijving een plan van aanpak op te stellen voor de uitvoering van de opdracht volgend uit deze vraagspecificatie, waarin minimaal de criteria in de EMVI-BKPV-tabel (zie bijlage G) vanuit de daarin benoemde doelstelling en aandachtspunten zijn beschreven.

2. Leeswijzer

In hoofdstuk 1 is de opdracht alsmede het resultaat hiervan omschreven, inclusief randwaarwaarden op basis waarvan deze tot stand dient te komen. Aansluitend is in hoofdstuk 3 aangegeven wat in relatie tot de opdracht en met betrekking tot de te leveren producten en/of diensten tot stand dient te worden gebracht.

In hoofdstuk 4 worden de te leveren diensten en/of producten beschreven en de daaraan gestelde eisen. In hoofdstuk 5 wordt het programma van eisen verder geëxpliciteerd.

Aansluitend is aangegeven wat in relatie tot de opdracht en met betrekking tot maatschappelijk verantwoord inkopen (hoofdstuk 6) het projectmanagement (hoofdstuk 7), kwaliteitsmanagement (hoofdstuk 8), projectbeheersing (hoofdstuk 9) en veiligheidsmanagement (hoofdstuk 10) tot stand dient te worden gebracht.

In dit document moet de term veiligheidsonderzoek worden gelezen als veiligheidsonderzoek vanuit veiligheidsmanagement.

3. Opdrachtomschrijving

3.1 Beschrijving van de opdracht

De Dienstverleningsovereenkomst bestaat uit:

- Product A: Standaard veiligheidsonderzoek
De af te nemen aantallen bestaan uit een vast en een optioneel deel.
Over de looptijd van 4 jaar is de vaste afname 8 standaard veiligheidsonderzoeken en optioneel maximaal 6.
- Product B: Uitgebreid veiligheidsonderzoek
De af te nemen aantallen bestaan uit een vast en een optioneel deel.
Over de looptijd van 4 jaar is de vaste afname 12 uitgebreide veiligheidsonderzoeken en optioneel maximaal 8.
- Product C: procesmatige ondersteuning en samenwerking.
Dit betreft een vaste afname van 1 Product C per jaar en 4 over de looptijd van 4 jaar.

Het onderscheid tussen Product A: Standaard veiligheidsonderzoek en Product B: Uitgebreid veiligheidsonderzoek wordt beschreven in paragraaf 4.1.2.

Veiligheidsonderzoeken vanuit veiligheidsmanagement

Er is een duidelijk onderscheid tussen:

1. de meer technische incidentonderzoeken op het gebied van de veiligheidsdomeinen en
2. veiligheidsonderzoeken vanuit veiligheidsmanagement.

Waar de eerste categorie onderzoeken zich richt op technische en/of operationele aspecten zoals bijvoorbeeld het (vaar)wegbeeld of wegontwerp richt de 2e categorie zich op de achterliggende oorzaken zoals organisatorische, culturele of systeemgerelateerde factoren op tactisch en strategische niveau. Deze dienstverleningsovereenkomst richt zich nadrukkelijk op de 2e categorie en niet op de 1^e categorie.

De kennis van en bekendheid met de onderzoeken van de 2^e categorie is bij veel RWS-ers onbekend. Dit kan leiden tot andere verwachtingen bij medewerkers die betrokken worden bij een onderzoek uit de 2^{de} categorie.

Om deze 'gap' te verminderen vragen wij van het bureau om hier actief op te anticiperen door de medewerkers aan de voorkant van een onderzoek actief mee te nemen in het doel van dit type onderzoek. Daarnaast vraagt RWS aan opdrachtnemer, vanuit een kwaliteitsimpuls, om betrokken medewerkers tijdens het onderzoek mee te nemen in de groei op de veiligheidscultuurladder van RWS.

Aanleidingen van een veiligheidsonderzoek vanuit veiligheidsmanagement

RWS wil de in 2021 ingezette koers doorzetten in de aan te besteden nieuwe dienstverleningsovereenkomst en de komende jaren naast incidenten vooral ook weer trends en veiligheidsvraagstukken laten onderzoeken. Ook wil zij onderzoek kunnen doen naar aanleiding van risico's en toegroeien naar meer risico-gestuurd veiligheidsonderzoek op basis van data en analyses. RWS wil zo breder leren dan alleen van een individueel incident of project.

De aanleiding van een veiligheidsonderzoek kan daarom verschillen:

- (Bijna)incident. Na een incident kan er behoefte zijn om te onderzoeken wat de achterliggende oorzaken waren en welke conclusies hieruit worden getrokken.
- Trend of thema. Dit kunnen een aantal soortgelijke kleinere incidenten zijn, of bijna- incidenten, waarbij de behoefte bestaat om de context en overzicht te krijgen;
- Veiligheidsrisico: Dit kan een opdracht zijn naar de kans dat een potentieel gevaar resulteert in een daadwerkelijk incident (of schadelijk effect) en de ernst van het letsel of schade die dit tot gevolg heeft. Of een onderzoek naar aanleiding van (top)risico's binnen RWS.
- Onderzoeksvraag. Los van incidenten kan besloten worden tot veiligheidsonderzoek als het bijvoorbeeld veiligheidskritische activiteiten betreffen, waarbij behoefte is aan inzicht in de context. Ook kan onderzoek gedaan worden naar hoe teams functioneren en hoe veiligheid daarbij een rol heeft. Het kan ook voorkomen dat vragen worden gesteld vanuit een politiek-bestuurlijke context.

Meerdere onderzoeksmethodieken

RWS wil de opdracht gunnen aan een partij die meerdere onderzoeksmethodieken en –strategieën kan inzetten, afhankelijk van de aanleiding en de scope van het uit te voeren veiligheidsonderzoek. Door verschillende onderzoeksmethoden of strategieën ter beschikking te hebben, ontstaat de mogelijkheid om door verschillende lenzen naar een bepaalde problematiek te kijken. Hierdoor ontstaat een meer compleet beeld van het geheel, via verschillende invalshoeken. De verschillende onderzoeksmethoden of -strategieën dienen aan te sluiten bij:

- verschillende niveaus op de veiligheidscultuurladder (niveau 2: reactief, niveau 3: calculatief en niveau 4: pro-actief).
- leren en verbeteren en het leveren van een bijdrage aan de lerende organisatie op tactisch en strategisch en organisatorisch niveau
- Onderzoek naar achterliggende oorzaken zoals organisatorische, culturele of systeemgerelateerde factoren
- Waarderend onderzoek, dus geen veroordelend onderzoek met oog voor de complexiteit van RWS als organisatie.
- Behoeft aan begrip van het werk zoals het gedaan wordt (*work-as-done*), waarom het zo gebeurt en hoe veiligheid daarin opgenomen is. En hoe dat zich verhoudt tot het werk zoals het bedacht is (*work-as-imagined*).
- Incidentonderzoek, trend/thema onderzoeken, onderzoek veiligheidsrisico's én veiligheidsvraagstukken

Leren in een (sociaal) veilige omgeving

Hoewel directe oorzaken op menselijk niveau worden geïdentificeerd, wordt een veiligheidsonderzoek vanuit veiligheidsmanagement altijd geïnitieerd vanuit een positief mensbeeld en wordt gesteld dat mensen niet bewust met kwade bedoelingen handelen. Hierbij wordt een incident altijd bekeken als een dieperliggend probleem en niet als individueel falen. Het doel van de veiligheidsonderzoeken is voor RWS om te leren, zodat beheersmaatregelen kunnen worden genomen en de kans op (vergelijkbare) veiligheidsincidenten wordt beperkt.

Om te kunnen leren door middel van veiligheidsonderzoeken is het van belang dat betrokkenen vrijuit kunnen spreken. RWS doet er alles aan om een veilige omgeving te creëren voor betrokkenen en verwacht dit ook van de Opdrachtnemer. Toch kan RWS niet garanderen dat een veiligheidsonderzoek door het Openbaar Ministerie (OM) of de Inspectie Sociale Zaken en

Werkgelegenheid (I-SZW) wordt gevorderd en mogelijk in een strafzaak wordt gebruikt. De consequentie daarvan is dat betrokkenen niet altijd hun medewerking aan veiligheidsonderzoeken willen verlenen. Als dit het geval is zal Opdrachtnemer RWS tijdig dienen te informeren.

De schrijfwijze van rapporten en verslaglegging tijdens de veiligheidsonderzoeken dragen in hoge mate bij aan de bruikbaarheid van het rapport door het OM.

Bij het schrijven van rapporten moet gebruik worden gemaakt van het document 'Schrijven voor de openbaarheid' (bijlage 8) en de toolkit 09: aandachtspunten veiligheidsonderzoek, bijlage 3. Waarin ook WOO benoemd wordt.

De veiligheidsonderzoeken vanuit veiligheidsmanagement kenmerken zich door een hoge gevoeligheid, zowel journalistiek, juridisch als politiek-bestuurlijk.

Procesmatige ondersteuning

De coördinator veiligheidsonderzoeken heeft de taak om het proces rondom de veiligheidsonderzoeken bij RWS te stroomlijnen. RWS vraagt een proactieve houding van de Opdrachtnemer om de coördinator te ondersteunen.

Samenwerking

De Opdrachtnemer en RWS onderhouden naast en tijdens het uitvoeren van de onderzoeken een warme en intensieve samenwerkingsrelatie. De samenwerkingsdriehoek Opdrachtnemer, onderzoeksbegeleider RWS en coördinator veiligheidsonderzoeken RWS onderhoudt onderling korte lijntjes tijdens de looptijd van de onderzoeken. Ieder levert binnen de samenwerking vanuit zijn/haar eigen rol een bijdrage aan de voortgang van de onderzoeken. Tijdens de looptijd van het onderzoek werken RWS en de Opdrachtnemer continu samen om het proces en de inhoud van de veiligheidsonderzoeken verder te verbeteren. RWS vraagt een flexibele opstelling van de Opdrachtnemer tijdens de looptijd van de dienstverleningsovereenkomst om samen met RWS mee te bewegen.

3.2 Beschrijving resultaat van de opdracht

Procedure veiligheidsonderzoek vanuit veiligheidsmanagement

De wijze waarop de veiligheidsonderzoeken (Product A én Product B) worden opgestart en worden uitgevoerd staat beschreven in de 'Procedure veiligheidsonderzoek vanuit veiligheidsmanagement' waarbij de bijhorende toolkits moeten worden toegepast (zie bijlage 3). Indien tijdens de looptijd van de dienstverleningsovereenkomst van 4 jaar of de optionele verlenging van 2 jaar de procedure veiligheidsonderzoek en bijbehorende toolkits/bijlagen worden aangepast, is Opdrachtnemer gehouden om conform deze vernieuwde versie te werken.

De procedure is gebaseerd op het proces 'leren van incidenten',. De taken en rolhouders in deze procedure zijn geborgd in de RASCI (zie Bijlage 3: procedure en toolkit 1: Rollen en verantwoordelijkheden, toolkit 03:RASCI-legenda) en zijn in lijn met het model veiligheidsorganisatie van RWS. Ook de rollen en verantwoordelijkheden van het externe onderzoeksbureau zijn hierin opgenomen.

Producten en deelproducten

Op basis van de procedure Veiligheidsonderzoek vanuit veiligheidsmanagement wordt onder de dienstverleningsovereenkomst voor elk veiligheidsonderzoek

(Product A én Product B) de volgende deelproducten door Opdrachtnemer opgeleverd:

- Plan van aanpak
- Eindproduct (onderzoeksrapportage)
- Factsheet
- Deelname aan 2 verbetersessies.

Het onderscheid tussen Product A: Standaard veiligheidsonderzoek en Product B: Uitgebreid veiligheidsonderzoek wordt beschreven in paragraaf 4.1.2.

Voor het jaarlijkse product C: procesmatige ondersteuning en samenwerking worden de volgende deelproducten opgeleverd door Opdrachtnemer:

- Maandelijks voortgangsoverleggen o.b.v. maandrapportages, 12x per jaar (zie bijlage 7 als voorbeelddocument)
- Deelname aan jaarlijkse terug- en vooruitblik met opdrachtgevend directeur
- Rode draden analyse
- Jaarlijkse training onderzoeksbegeleiders als mede organisator
- Evaluatie sessie proces en samenwerking, 2x in jaar 1, daarna 1x per jaar"
- Aanpassingen procedure
- Deelname aan jaarlijkse evaluatie "leerproces RWS" van 1 dagdeel
- Jaarplan maken voor procesmatige ondersteuning en samenwerking

In het eerste jaar maakt een onboarding inclusief startbespreking onderdeel uit van Product C (2 dagen)

In hoofdstuk 4 worden alle deelproducten en -diensten - met eisen - beschreven, die onder deze dienstverleningsovereenkomst door ON dienen te worden opgeleverd.

3.3 Opties

Optionele producten A en B

Incidenten en de vraag naar veiligheidsvraagstukken naar veiligheidsonderzoeken zijn niet planbaar en het aantal fluctueert per jaar. Daarom bestaat de dienstverleningsovereenkomst uit een vaste en optionele aantallen voor producten A en B. De aantallen zijn gebaseerd op gemiddelde aantallen onderzoeken in de afgelopen 5 jaar, dat betrof per jaar 7. De vaste aantallen vertegenwoordigen een gegarandeerde afname. De Opdrachtnemer is verplicht de opties op eerste verzoek van de Opdrachtgever uit te voeren. Opdrachtgever is niet verplicht gebruik te maken van de opties.

Optie tot verlenging van contractperiode

De looptijd van de dienstverleningsovereenkomst betreft 4 jaar met optie tot verlenging van de contractperiode van 2 jaar.

De Opdrachtnemer is verplicht de verlenging op eerste verzoek van de Opdrachtgever uit te voeren. Opdrachtgever is niet verplicht gebruik te maken van de optie tot verlenging.

De Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer minimaal 4 maanden voor einde van de vaste looptijd als de optie uitgeoefend wordt. De contractverlening wordt bevestigd middels een opdrachtbrief.

De wijze van indexering van de prijzen wordt beschreven in paragraaf 9.2.

	Gemiddeld aantal per jaar		Aantallen vaste contractperiode 4 jaar		Aantallen optie tot verlenging 2 jaar	
	Vast	Optie	Vast	Optie	Vast	Optie
Producten						
Product A	2	1,5	8	6	4	3
Product B	3	2	12	8	6	4
Product C	1		4		2	

Voor de vaste afname zijn de aantallen per 4 jaar de referentie. De aantallen per jaar zijn een indicatie, omdat dit type onderzoeken niet planbaar zijn.

4. Te leveren diensten en/of producten

- PR001 De Opdrachtnemer dient zijn opdracht uit te voeren, zodanig dat hieruit voortvloeiende diensten en/of producten, aantoonbaar en traceerbaar voldoen aan de eisen voortvloeiende uit de Overeenkomst.

4.1 Per veiligheidsonderzoek (Product A en B)

- PR002 Bij veiligheidsonderzoeken naar aanleiding van incident(en) dient het onderzoek binnen 5 werkdagen te worden gestart. Bij overige veiligheidsonderzoeken gebeurt dit in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarna de Opdrachtgever de starttermijn vaststelt.

4.1.1 Plan van aanpak

- PR003 De Opdrachtnemer dient een Plan van aanpak voor elk uit te voeren veiligheidsonderzoek op te stellen.
- PR004 Om te komen tot een plan van aanpak dient Opdrachtnemer de volgende stappen uit te voeren conform procedure veiligheidsonderzoek vanuit veiligheidsmanagement (Bijlage 3):
- Deelname aan het voorverkenningsoverleg, waarin concept onderzoeksvraag en concept scope van het onderzoek worden opgesteld. Zie toolkit 7: 'Deelnemers van bijeenkomsten' (bijlage 3).
 - Uitwerken concept plan van aanpak
 - Samen met onderzoeksbegeleider RWS plannen van het startgesprek + afstemmen deelnemers startgesprek en klankbordgroep.
 - Deelnemen aan het startgesprek en hierin een toelichting geven op het plan van aanpak van het uit te voeren veiligheidsonderzoek. Zie toolkit 7: 'Deelnemers van bijeenkomsten' (bijlage 3)
 - Definitief plan van aanpak opstellen
- PR005 Het (concept) plan van aanpak dient te voldoen aan de volgende eisen:
- Opgesteld conform toolkit 10: 'Template plan van aanpak' (Bijlage K), met inachtnaam van toolkit 9: 'Aandachtspunten veiligheidsonderzoek' (bijlage 3).
 - Opnemen van een veiligheidsparagraaf bij locatiebezoeken met een beschrijving van proces en toepassing van benodigde veiligheidsmaatregelen.
 - Opnemen van een gedetailleerde planning conform doorlooptijden genoemd in de procedure veiligheidsonderzoeken (Bijlage 3)

4.1.2 Eindproduct

- PR006 De Opdrachtnemer dient een Eindproduct na afloop van een veiligheidsonderzoek op te stellen in de vorm van een onderzoeksrapport.
- PR007 Om te komen tot het eindproduct dient Opdrachtnemer de volgende stappen uit te voeren conform procedure veiligheidsonderzoek vanuit veiligheidsmanagement (bijlage 3):
- Plannen van afspraken met medewerkers
 - Opvragen van documentatie
 - Deelname voortgangsoverleggen
 - Opstellen van overzicht van de feiten
 - Organisatie en deelname verificatiesessie. Presenteren en corrigeren verzamelde feiten. Zie toolkit 7: 'Deelnemers van bijeenkomsten' (Bijlage 3)
 - Analyse uitvoeren. Gezien de verschillen in complexiteit en de verschillende onderwerpen, aanleidingen en onderzoeksmethoden binnen de veiligheidsonderzoeken variëren de onderzoeken binnen deze stap: Analyse uitvoeren. Bij product B: Uitgebreid veiligheidsonderzoek wordt een diepgaandere analyse uitgevoerd dan bij product A: Standaard veiligheidsonderzoek. Het onderscheid tussen product A en B wordt beschreven in PR008.
 - Organiseren tussentijdse bijeenkomst klankbordgroep en presenteren conceptresultaten analyse, zie toolkit 7: 'Deelnemers van bijeenkomsten' (Bijlage 3) Aanpassen analyse n.a.v. de bijeenkomst met klankbordgroep.
 - Concept eindproduct opstellen.
 - Op het concept eindproduct toetsen uit laten voeren door RWS: Inhoudelijke toets, kwaliteitstoets en juridische toets.
 - Na verwerken feedback uit toetsen definitief eindproduct opleveren.
- PR008 Gezien de variatie in de veiligheidsonderzoeken wordt op basis van de tijdens de Analyse verwachte hoeveelheid interviews, documentatie, fysieke werkbezoeken en complexiteit van het onderzoek bepaald of opdracht wordt verleend voor een Product A: Standaard veiligheidsonderzoek (onderdeel A) of Product B: Uitgebreid veiligheidsonderzoek (onderdeel B). Uitgangspunt hierbij is dat opdrachtnemer een voorstel doet waarin zij de scope toeschrijft naar het gevraagde product vanuit RWS. Het besluit voor opdrachtverlening voor product A of Product B wordt genomen door RWS.
- Voor Product A: Standaard veiligheidsonderzoek geldt de volgende indicatie voor inzet analysevormen:
- Gemiddeld 10-15 stukken documentstudie
 - Gemiddeld 1 tot 2 werkbezoeken
 - Gemiddeld 10 interviews
- Een voorbeeld van een Product A wordt op aanvraag vertrouwelijk verstrekt. De aanvraag moet gedaan worden via TenderNed Berichten.
- Voor Product B: Uitgebreid veiligheidsonderzoek geldt de volgende indicatie voor inzet analysevormen:
- Gemiddeld 25-30 stukken documentstudie
 - Gemiddeld >2 werkbezoeken
 - Gemiddeld 20 interviews

Een voorbeeld van een Product B is opgenomen in bijlage 5.

Dit is een indicatie op basis waarvan de orde van grootte van Product A en Product B kan worden bepaald. Het is een gemiddelde indicatie over alle veiligheidsonderzoeken, dus het kan per individueel veiligheidsonderzoek ook wat minder of meer zijn. Afhankelijk van de onderzoeksmethode mogen de benoemde analysevormen worden uitgewisseld en ook andere analysevormen ingezet worden die qua orde van grootte ongeveer overeenkomen met deze indicatie.

- PR009 Het Eindproduct dient te voldoen aan de volgende eisen:
- Uitgevoerd conform definitieve Plan van Aanpak, zie paragraaf 4.1.1
 - Uitgevoerd conform toolkit 09 'Aandachtspunten veiligheidsonderzoek' (bijlage 3)
 - Voldoet aan de kwaliteitseisen zoals geformuleerd in Toolkit 13: 'Checklist kwaliteitstoets'(bijlage 3)
 - Voor de inhoudelijke toets maakt Opdrachtnemer gebruik van Toolkit 12: 'Reactietabel (bijlage 3)
 - Is opgesteld in de huisstijl van de opdrachtnemer
- PR010 Het Eindproduct dient te worden voorzien van een disclaimer. De veiligheidsonderzoeken vanuit veiligheidsmanagement zijn niet geschikt voor onderzoeken rondom de schuldvraag. In dit kader worden de huidige eindproducten (onderzoeksrapporten) voorzien van een disclaimer. In samenspraak met RWS wordt een dergelijke disclaimer opgenomen in de veiligheidsonderzoeken. Deze zal na gunning worden verstrekt.

4.1.3 Factsheet

- PR011 De Opdrachtnemer dient een Factsheet na afloop van een veiligheidsonderzoek op te stellen. De factsheets worden momenteel gepubliceerd op intranet en dienen als communicatiemiddel binnen RWS voor het breder leren van incidenten. Teksten t.b.v. de factsheet worden 1 op 1 uit het eindproduct overgenomen.
- PR012 De Factsheet dient te voldoen aan de volgende eisen:
- Opstellen van een factsheet conform Toolkit 14: 'Template factheet' (bijlage 3)
 - De factsheet is maximaal 1 A4
 - De doelgroep is intern RWS
 - De inhoud is een overzichtelijk gestructureerd verhaal en niet te complex

4.1.4 Presentatie eindresultaten aan directie

- PR013 De opdrachtnemer presenteert samen met de onderzoeksbegeleider vanuit RWS de eindresultaten van het onderzoek aan de directie van het opdrachtgevend organisatieonderdeel en

andere organisatieonderdelen waar de eindresultaten betrekking op hebben. Indicatie is dat dit gemiddeld per veiligheidsonderzoek 1-2 presentaties zijn van gemiddeld 1 uur.

PR014 Deze presentatie wordt in samenspraak met de betreffende onderzoeksbegeleider opgesteld.

4.1.5 Deelname aan 2 verbeter sessies

PR015 Het ontwikkelen van de verbetermaatregelen valt buiten de scope van deze dienstverleningsovereenkomst. Echter levert Opdrachtnemer wel een bijdrage aan het ontwikkelen van verbetermaatregelen door deelname aan 2 verbeter sessie, namelijk de verbeter sessie 'long list' en de verbeter sessie 'prioriteren '. De opdrachtnemer neemt actief deel aan de 2 aanbevelingensessies en licht de conclusies en aanbevelingen toe. Zie toolkit 16: 'Verbetermaatregelensessies' (Bijlage 3)

4.2 Procesmatige Ondersteuning en samenwerking

4.2.1 Maandelijks voortgangsoverleggen o.b.v. maandrapportages

PR016 De Opdrachtnemer dient 12 maal per jaar een voortgangsrapportage (maandrapportage) te verstrekken aan de Opdrachtgever. Deze voortgangsrapportage wordt besproken in het maandelijks voortgangsoverleg. Indicatie duur voortgangsoverleg is gemiddeld 1 á 2 uur per maand.

PR017 De Opdrachtnemer dient de voortgangsrapportage ten minste vijf (5) werkdagen voorafgaand aan het betreffende voortgangsoverleg beschikbaar te stellen aan de (deel)projectleider van de Opdrachtgever.

PR018 Zie bijlage 7 voor een voorbeelddocument van een voortgangsrapportage. In de voortgangsrapportage dienen minimaal de volgende onderdelen te zijn opgenomen:

- De voortgangsrapportage bevat een verantwoording van de voortgang van de betreffende activiteiten in de tijd in relatie tot de hier aan verbonden mijlpalen.
- In de voortgangsrapportages wordt beschreven welke veiligheidsonderzoeken lopen en per onderzoek de bijbehorende stand van zaken.
- In de voortgangsrapportage wordt een doorkijk gegeven naar de volgende maand (planning);
- De voortgangsrapportage bevat een actuele planning met daarin opgenomen de weergave van de activiteiten in de tijd alsmede een duiding van het kritieke pad hierin.
- De voortgangsrapportages beschrijven de voortgang alsmede eventuele afwijkingen en wijzigingen over de periode waarop de voortgangsrapportage betrekking heeft.
- De voortgangsrapportages zijn input voor de maandrapportages die RWS opstelt t.b.v. interne communicatie m.b.t. incidentonderzoeken en evaluaties en de levering sluit aan op de planning van deze RWS maandrapportages.

- In de voortgangsrapportage wordt tevens maandelijks een overzicht opgeleverd, bestaande uit:
 - geleverde producten;
 - aanvaarde producten die in de termijn kunnen worden opgenomen. Dat kan deze of de volgende maandtermijn zijn;
 - gefactureerde producten, en;
 - betaalde producten.
- risico's en passende beheersmaatregelen

4.2.2 Deelname aan jaarlijkse Terug- en Vooruitblik met opdrachtgevend directeur

- PR019 De Opdrachtnemer dient jaarlijks een Terug- en Vooruitblik Bijeenkomst Directeur WVL voor te bereiden en bij te wonen. Indicatie voor de duur van deze bijeenkomst is maximaal 1 uur. Betreft een nieuw deelproduct waarmee ervaring moet worden opgedaan.
- PR020 Tijdens de Terug- en Vooruitblik Bijeenkomst zullen de volgende onderwerpen aan de orde komen:
- Terugblik opdrachten afgelopen jaar
 - Terugblik proces afgelopen jaar
 - Vooruitblik komend jaar
 - Kwaliteitsimpulsen
 - Vooruitblik jaarcyclus komend jaar
 - Vooruitblik verwachte uitdagingen komend jaar

4.2.3 Rode Draden Analyse

- PR021 De Opdrachtnemer dient jaarlijks een Rode Draden Analyse op te stellen op basis van de uitgevoerde veiligheidsonderzoeken van het afgelopen jaar.
- PR022 De Rode draden Analyse dient te voldoen aan de volgende eisen:
- Rode draden (patronen) op procesniveau (proces veiligheidsonderzoeken)
 - Rode draden (patronen) op opdrachtniveau (achterliggende oorzaken)

4.2.4 Jaarlijkse training Onderzoeksbegeleiders (als mede organisator)

- PR023 De opdrachtnemer is samen met de coördinator en regisseur medeorganisator voor de jaarlijkse training voor onderzoeksbegeleiders en andere betrokkenen bij het veiligheidsonderzoek. Deze training duurt 2 dagdelen per jaar. Het deelnemersaantal van deze training kan wisselen. In principe vindt deze training fysiek plaats.

4.2.5 Evaluatiesessie Proces en Samenwerking

- PR024 De Opdrachtnemer dient periodiek een Evaluatiesessie Proces en Samenwerking te organiseren. Het eerste jaar willen we gebruiken om te bouwen en wil RWS 2 maal samen met de opdrachtnemer evalueren hoe het proces en de samenwerking verloopt. In de volgende jaren kan het aantal evaluatiemomenten terug naar 1 maal per jaar. De opdrachtnemer maakt de verslagen van de periodieke evaluatiegesprekken. Indicatie van de duur van de deelname is gemiddeld 2 uur per evaluatiesessie.
- PR025 De vorm en inhoud van de evaluatiesessie wordt o.a. bepaald aan de hand van de evaluatieformulieren van elk veiligheidsonderzoek

4.2.6 Deelname aan jaarlijkse evaluatie "leerproces RWS"

- PR026 Opdrachtnemer dient jaarlijks deel te nemen aan de evaluatiebijeenkomst waarin het organisatorische leerproces in de procedure Veiligheidsonderzoek vanuit Veiligheidsmanagement wordt geëvalueerd. Zie paragraaf 5.2 van de procedure Veiligheidsonderzoek vanuit Veiligheidsmanagement en toolkit 15: Aandachtspunten evaluatiebijeenkomst. Deze evaluatiebijeenkomst duurt 1 dagdeel.2.5

4.2.7 Aanpassingen procedure

- PR027 De opdrachtnemer dient aanpassingen door te voeren in de procedure Veiligheidsonderzoeken vanuit veiligheidsmanagement. Hiertoe dient de Opdrachtnemer tijdens de looptijd van de overeenkomst een licentie te hebben voor Affinity Publisher II. Indicatie van de duur van deze werkzaamheden is gemiddeld 2 dagen per jaar.

4.2.8 Jaarplan voor Procesmatige Ondersteuning en Samenwerking

- PR028 De Opdrachtnemer dient jaarlijks een Jaarplan Procesmatige Ondersteuning en samenwerking op te stellen en (mede) uit te voeren. Het eerste jaar wordt nog geen jaarplan opgesteld, maar worden er wel afspraken gemaakt over de oplevering van de deelproducten voor Onderdeel C.
- PR029 Het jaarplan Procesmatige Ondersteuning en Samenwerking dient te voldoen aan de volgende eisen:
- Jaardoelen Opdrachtnemer / Opdrachtgever, o.a. op basis van de evaluaties.
 - Globale jaarplanning Procesmatige Ondersteuning en samenwerking

4.2.9 Onboarding (incl. Startbespreking)

- PR030 Onboarding:
RWS informeert na gunning de opdrachtnemer middels een onboarding programma over onderwerpen die specifiek zijn voor het werken binnen RWS en uitvoeren van veiligheidsonderzoeken binnen RWS, zoals organisatiestructuur, procedures, informatie

over en kennismaken met belangrijke rollen binnen het proces van de veiligheidsonderzoeken en het schrijven voor openbaarheid.

In dit onboardingprogramma bespreken RWS en de opdrachtnemer ook met elkaar hoe de warme samenwerking vormgegeven wordt.

Een indicatie voor de duur van de onboarding (incl. startbespreking is ongeveer 2 dagen.

- PR031 De startbespreking wordt direct na gunning door Opdrachtgever georganiseerd. De startbespreking is bedoeld om kennis te maken en de verwachtingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te bespreken.
- PR032 Tijdens de startbespreking worden minimaal de volgende onderwerpen besproken:
- Nadere toelichting door de Opdrachtgever op het project en achtergrondinformatie;
 - Offerte uitvraag en aanbieding;
 - Te leveren producten;
 - Geïdentificeerde actuele risico's en beheersmaatregelen;
 - Kwaliteitsborging door Opdrachtnemer;
 - Contractbeheersing door Opdrachtgever.

5. Programma van Eisen

5.1 Geschiktheidseisen

PVE01 Geschiktheidseisen

Met betrekking tot technische bekwaamheid worden de onderstaande 2 geschiktheidseisen gesteld.

De inschrijver wordt geschikt bevonden als hij middels referentieopdrachten aantoont over de gevraagde competenties te beschikken en uit de beschrijving van de referentieopdrachten blijkt onomstotelijk dat het daadwerkelijk de gevraagde kennis en ervaring bevat.

Elke geschiktheidseis dient te worden aangetoond met één referentieopdracht en elke geschiktheidseis wordt met een andere referentieopdracht aangetoond. In totaal worden er 2 referentieopdrachten aangeleverd.

Geschiktheidseis 1 – proactief veiligheidsonderzoek

Kennis en ervaring met het uitvoeren van proactieve veiligheidsonderzoeken naar trends, thema's, veiligheidsrisico's en veiligheidsvraagstukken bij publieke organisatie(s).

Kennis en ervaring met het uitvoeren van waarderend veiligheidsonderzoek, waarbij oorzaken gericht op achterliggende organisatorische, culturele of systeemgerelateerde factoren onderzocht worden. Hoewel directe oorzaken op menselijk niveau worden geïdentificeerd, wordt een veiligheidsonderzoek vanuit veiligheidsmanagement altijd geïnitieerd vanuit een positief mensbeeld. Hierbij wordt een incident altijd bekeken als een dieperliggend probleem en niet als individueel falen.

De inschrijver wordt geschikt bevonden als hij middels de referentieopdracht aantoont te beschikken over ervaring met de bovengenoemde competenties.

Geschiktheidseis 2 - incidentenonderzoek

Kennis en ervaring met het uitvoeren van incidentenonderzoeken opgestart naar aanleiding van een incident met (potentieel) ernstige impact bij publieke organisatie(s).

Dit vereist snelle inzet van capaciteit na het incident, stressbestendigheid en ervaring/professionaliteit in omgang met en bevraging van direct betrokkenen bij een incident. Kennis en ervaring met het uitvoeren van waarderend incidentenonderzoek, waarbij oorzaken gericht op achterliggende organisatorische, culturele of systeemgerelateerde factoren onderzocht worden. Hoewel directe oorzaken op menselijk niveau worden geïdentificeerd, wordt een veiligheidsonderzoek vanuit veiligheidsmanagement altijd geïnitieerd vanuit een positief mensbeeld. Hierbij wordt een incident altijd bekeken als een dieperliggend probleem en niet als individueel falen.

De inschrijver wordt geschikt bevonden als hij middels de referentieopdracht aantoont te beschikken over ervaring met de bovengenoemde competenties.

De referentieopdracht die de betreffende competenties aantoont:

- Heeft een minimale gefactureerde waarde van € 25.000 excl. btw, waarbij de waarde alleen de werkzaamheden betreft die een relatie hebben met de gevraagde kennis en ervaring;
- Kent een aflooptdatum van de opdracht die niet meer dan drie (3) jaar voor de sluitdatum inschrijving op deze aanbesteding ligt;
- Is zelfstandig (zelfstandige inschrijver, combinatie tezamen of hoofdaannemer) uitgevoerd;
- Elke referentieopdracht wordt aangeleverd via bijlage D van de Aanbestedingsleidraad. De volledige referentieopdracht is op te vragen door RWS.

5.2 Algemene eisen

- PVE02 De Opdrachtnemer dient zijn opdracht uit te voeren, zodanig dat hieruit voortvloeiende diensten en/of producten, aantoonbaar en traceerbaar voldoen aan de eisen voortvloeiende uit de Overeenkomst.
- PVE03 De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate uitvoering van deze opdracht.

5.3 Eisen aan de producten

- PV04 Eisen aan op te leveren producten
- De producten zijn in de Nederlandse taal opgesteld.
 - De producten plan van aanpak, eindproduct en presentaties worden in de huisstijl van Opdrachtnemer opgesteld. Overige producten in overleg.
 - De rapportage dient een beschrijving te geven van de gebruikte methode en de kwaliteit van de gebruikte data.
 - De producten zijn compleet, leesbaar, éénduidig, vrij van fouten en omissies.
 - Alle producten en/of rapportages zijn in de Nederlandse taal opgesteld, conform CEFR-taalniveau B2, zie <https://paktaal.nl/taalniveaus>.
 - De producten en/of rapportages zijn compleet, leesbaar, éénduidig, vrij van fouten en omissies.
 - Tenzij anders vermeld worden de op te leveren producten en/of rapportages digitaal verstrekt aan Opdrachtgever.
- PV05 Becomentariëring van de producten
- Alle te leveren producten dienen door de Opdrachtnemer als 'concept', ter toetsing, te worden voorgelegd aan de Opdrachtgever en eventuele andere reviewers. Er vindt per product één commentaarronde plaats, waarbij RWS zorgt voor aanlevering van gebundeld commentaar. Uitzondering hierop is het deelproduct Eindproduct, welke meerdere commentaarrondes doorloopt, zie paragraaf 4.1.2. Na verwerking het commentaar dienen de documenten door Opdrachtnemer 'definitief' te worden gemaakt.

5.4 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

PV06 Op de opdracht is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing.

In uw offerte dient te worden bevestigd dat met inachtneming van de bij de Overeenkomst gestelde eisen of specifieke omstandigheden, wordt voldaan aan de verplichtingen op het gebied van de verwerking van persoonsgegevens zoals aangegeven in de Algemene Verordening Gegevensbescherming, 2016/679 van 27 april 2016 (hierna te noemen 'AVG'). Mochten er over de gestelde eisen of specifieke omstandigheden nog vragen zijn, dan moeten die vragen voorafgaand aan de indiening van de offerte aan de Opdrachtgever worden gesteld. Bij de Overeenkomst worden persoonsgegevens verwerkt, zoals namen, emailadressen, telefoonnummers en functienamen. Daarbij zijn in deze aanvraag het doel en de middelen van de verwerking van de persoonsgegevens aangegeven, alsmede de duur van de verwerking. Graag in uw offerte aangeven welke - en welke soort persoonsgegevens precies worden verwerkt, het doel daarvan, alsmede de in de AVG bedoelde betrokkenen en ontvangers. De verwerking van persoonsgegevens dient te geschieden onder de bescherming van passende technische en organisatorische maatregelen. Dat houdt voor deze Opdracht in dat, indien gegevens over internet worden verzameld, slechts gebruik kan worden gemaakt van versleutelde verbindingen (encryptie). Daaronder wordt mede verstaan 2 factor authenticatie. De uitvoering van de werkzaamheden, waarbij op digitale wijze persoonsgegevens worden verwerkt, dient plaats te vinden op een IT-omgeving, servers of opslagstations, waarbij maatregelen zijn getroffen op het gebied van beveiliging zodanig dat inbraak in beginsel uitgesloten is. Daaronder wordt mede verstaan de versleuteling van de verbinding met opslagstations. Opdrachtgever kan niet in elk geval beoordelen of de beveiliging afdoende is geregeld, Opdrachtnemer garandeert de beveiliging, mede gelet op het doel van hetgeen de Opdrachtgever met de Overeenkomst beoogt en de risico's voor betrokkenen.

In gevolge van Artikel 28 van de AVG dient ten behoeve van de gegevensverwerking tussen Opdrachtnemer (verwerker) en Opdrachtgever (verwerkingsverantwoordelijke) voor aanvang van de opdracht een verwerkingsovereenkomst te worden gesloten. Het format verwerkingsovereenkomst is opgenomen als bijlage L van de aanbestedingsleidraad.

6. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

- MVI01 De Opdrachtnemer dient de opdracht te verrichten, zodanig dat deze en de resultaten hiervan op een duurzame wijze verricht en gerealiseerd worden.
- MVI02 De Opdrachtnemer dient het volgende aan te tonen:
- Een aantoonbaar eigen duurzaamheidsbeleid en/of visie. Beschreven in ½ - 1 A4.
 - Een uitleg hoe dit duurzaamheidsbeleid/visie doorwerkt in deze opdracht
- MVI03 Voor overige eisen/wensen voorstellen: zie [Handreiking MVI Ambitiweb](#)

6.1 Social Return

- SR01 Opdrachtnemer committeert zich aan een passende uitvoering van de social return verplichting bij de organisatie van Opdrachtgever, waarbij aansluiting wordt gezocht bij de doelstelling van de Groeituin: kandidaten begeleiden naar duurzaam, goed passend en betaald werk.
- SR02 Opdrachtnemer heeft de ruimte om eigen ambities/ideeën voor het realiseren van sociale impact te vertalen naar een concreet voorstel voor de Groeituin. Dit voorstel past binnen de social return waarde uit SR-7 en de kaders van Opdrachtgever, die Opdrachtnemer de mogelijkheid biedt deze ambities te realiseren. Deze kaders zijn te vinden in de Handreiking Groeituin Social Return, zie bijlage 11.
- Binnen uiterlijk zes maanden na gunning dient Opdrachtnemer een concept plan van aanpak in, waarin wordt aangegeven op welke wijze Opdrachtnemer aan zijn social returnverplichting gaat voldoen.

Na definitieve gunning verzorgt de Projectleider van Opdrachtgever de introductie tussen Opdrachtnemer en de Groeituin. Tijdens deze introductie wordt het concept van de Groeituin toegelicht en worden afspraken gemaakt voor het vervolg. Binnen drie maanden na het introductiegesprek, dient Opdrachtnemer een concept Plan van Aanpak in. Binnen zes maanden na het introductiegesprek dient het Plan van Aanpak definitief te zijn.

In het plan van aanpak moet in ieder geval aandacht worden besteed aan de volgende punten, al dan niet uitgedrukt in KPI's:

- De wijze waarop invulling wordt gegeven aan de verplichting uit eis SR-1, te denken valt aan: plaatsingen, begeleidingsuren, stage- en werkervaringsplekken, dienstverleningsvorm, opleidingstrajecten.
- Een voorstel voor procesafspraken en praktische invulling van het proces ten behoeve van uitvoering, waaronder periodieke rapportage aan of monitoring door Opdrachtgever, en tijdige melding en bijsturing in geval van onverwacht optredende (gedeeltelijke) onuitvoerbaarheid.

De Groeituin beoordeelt het plan van aanpak op uitwerking van de hierboven genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit van het voorstel.

Het plan van aanpak wordt opgeleverd aan de Groeituin en de Projectleider van Opdrachtgever.

- SR03 In afstemming met Projectleider keurt de Groeituin het plan goed. Indien de Groeituin akkoord gaat met het plan van aanpak, wordt dit onderdeel van de (Raam)Overeenkomst. Na goedkeuring is Opdrachtnemer verplicht om binnen twee maanden te starten met de uitvoering.
- SR04 Elk jaar worden de doelen en eventuele KPI's in het plan van aanpak in samenwerking met de Groeituin bijgesteld. Indien tijdens de looptijd van de

(Raam)Overeenkomst blijkt dat het oorspronkelijke plan van aanpak niet of niet volledig uitvoerbaar is, dan is Opdrachtnemer verplicht dit bij constatering aan de Groeituin en Projectleider te melden.

Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke *aanpassingen en/of interventies* nodig zijn om het plan van aanpak alsnog uitvoerbaar te maken. Opdrachtgever beoordeelt de voorgestelde wijzigingen op de uitwerking van de in eis SR-2 genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit.

Een *gewijzigd* plan van aanpak is onderdeel van de Overeenkomst.

Opdrachtnemer is verplicht binnen één (1) maand daaropvolgend de aangepaste zaken uit het Plan van Aanpak uit te kunnen voeren.

- SR05 Opdrachtnemer dient periodiek te rapporteren over de gerealiseerde sociale impact met social return inzet. De wijze van rapporteren en te rapporteren onderdelen worden in de dialoog met Opdrachtgever en Groeituin besproken.
- SR06 Opdrachtgever en Opdrachtnemer werken samen om de resultaten binnen het Rijk en – waar gezamenlijk overeengekomen – buiten het Rijk te delen met als doel het creëren van impact en ter stimulering van meer en breder toepassen van de aanpak Groeituin Social Return.
- SR07 Opdrachtnemer hanteert voor het aanwenden van social return 2% van de opdrachtsom van de Overeenkomst. Het uiteindelijke bedrag wordt de social return waarde genoemd.
- SR08 Indien de social return waarde meer is dan €100.000,- dan is het realiseren van minimaal één plaatsing Banenafspraken verplicht. Dit dient binnen de eigen organisatie/keten van Opdrachtnemer of ruimer gesteld binnen de keten van de Opdracht te worden vervuld.
- SR09 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat tewerkstelling van kandidaten geschiedt conform de vigerende regelgeving en normering op het gebied van veilig en gezond werken, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden. Informatie over deze verplichtingen is te verkrijgen bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (www.szw.nl).
- SR10 Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een geschikte werkomgeving, passende werkzaamheden en adequate begeleiding om een duurzame plaatsing van een kandidaat of kandidaten mogelijk te maken.

7. Projectmanagement

PM001 De Opdrachtnemer dient de Opdracht zodanig voor te bereiden en uit te voeren dat deze op beheerste en controleerbare wijze verloopt, zodat het gewenste resultaat wordt behaald.

7.1 Interactie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer

PM002 De Opdrachtnemer dient bij te dragen aan een effectieve informatie-uitwisseling met de Opdrachtgever, zodanig dat beide partijen juist en tijdig zijn geïnformeerd.

7.2 Geplande overlegmomenten

PM003 Zie hoofdstuk 4, de overlegmomenten maken onderdeel uit van de daar benoemde (deel)producten en zijn hierbinnen beschreven.

7.3 Verslaglegging

PM004 De verslaglegging van overleggen dient te worden verzorgd door Opdrachtnemer.

PM005 Verslagen van overleggen worden voor de verspreiding door de Opdrachtnemer voorgelegd aan de Opdrachtgever of visa versa.

8. Kwaliteitsmanagement

KM001 De Opdrachtnemer dient de opdracht te beheersen en optimaliseren met als doel fouten en verspillingen zichtbaar te maken en diensten en/of producten continu te verbeteren.

8.1 Toepassen kwaliteitsmanagement

KM002 De Opdrachtnemer dient te beschikken over en te werken conform een kwaliteitsmanagementsysteem, dat is gecertificeerd door een daartoe geaccrediteerde certificatie-instelling, op basis van de vigerende versie van de norm NEN-EN-ISO 9001 of vergelijkbaar.

8.2 Het identificeren en registeren van afwijkingen

KM003 De Opdrachtnemer dient afwijkingen, van hetgeen is overeengekomen in de overeenkomst dan wel het eigen kwaliteitssysteem, te identificeren en op te nemen in de voortgangsrapportage.

9. Projectbeheersing

PB001 De Opdrachtnemer dient zijn Werkzaamheden te beheersen op de onderstaande projectbeheeraspecten, zodanig dat de opdracht wordt gerealiseerd conform de uit de overeenkomst voortvloeiende eisen.

9.1 Planning

PB002 De Opdrachtnemer dient de opdracht zodanig te verrichten dat de opdracht en afstemming daarover met de Opdrachtgever in de tijd worden beheerst en dat de hieruit voortkomende diensten en/of producten uiterlijk op de gestelde opleverdatum en eventueel gestelde mijlpaaldata zijn gerealiseerd.

9.2 Prijzen en Betaling

PB003 Inschrijver geeft, door middel van het invullen van de bijlage I Staat van ontleding van de Inschrijvingsprijs overzicht in de voor deze opdracht te hanteren prijzen.

PB004 De geoffreerde prijzen dienen 'all-in' te zijn. Inbegrepen zijn alle kosten (excl. BTW en inclusief reis-, verblijf- en eventuele overige kosten).

PB005 Alle prijzen en tarieven staan vast gedurende de duur van de vaste looptijd van de Overeenkomst van 4 jaar.

PB005 Betaling van de opdrachtsom vindt plaats conform navolgend betalingsschema:

- Product A en B: na oplevering van alle deelproducten van een veiligheidsonderzoek;
- Product C: na afloop van elk contractjaar.

9.3 Indexering

PB006 Als de optie tot verlenging uitgeoefend wordt, dan kan de Opdrachtnemer éénmaal per verlengingsjaar een schriftelijk verzoek tot indexatie van de prijzen indienen.
De indexatieberekening wordt toegepast op de voorgaande overeengekomen prijzen, die contractueel zijn vastgelegd.

PB007 Indexatie vindt plaats op basis van de CBS prijsindex Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloning categorie zakelijke dienstverlening (tabel M-N) in de sector totaal Cao-sectoren.

<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table>

De index van het voorafgaande hele jaar wordt toegepast op de geldende prijzen.

Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand:

$(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$

Het betreft de jaarmutatie, geen maanden of kwartalen.

Indien de indexcijfers niet zijn vastgesteld, worden de laatste definitief gepubliceerde cijfers gehanteerd.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 juli 2029 geldt:

Indexcijfer oud = Index **2027** = 100,8

Indexcijfer nieuw = Index **2028** = 103,1

Indexeringspercentage = $(103,10 - 100,80) / 100,80 * 100 = 2,28\%$

PB008 Het schriftelijke verzoek voor indexatie wordt uiterlijk 3 maanden voor aanvang van de verlengingsperiode ingediend door opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient het voor Opdrachtgever mogelijk te maken, om de nieuwe bedragen en berekeningswijze op juistheid te controleren. Indien controle op juistheid, niet of onvoldoende mogelijk is, dan is Opdrachtgever gerechtigd verduidelijking te vragen bij Opdrachtnemer, over de totstandkoming van de nieuwe bedragen.

PB009 Opdrachtgever is gerechtigd het verzoek tot indexatie in zijn geheel af te wijzen indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de vereisten in de overige leden van dit artikel en/of onvoldoende duidelijkheid kan verschaffen over de totstandkoming van de nieuwe bedragen.

PB010 De geïndexeerde bedragen kunnen pas worden toegepast, na ontvangst van de schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever waarin de ingangsdatum staat benoemd. Tot aan het bericht van goedkeuring, factureert Opdrachtnemer het niet-geïndexeerde vaste bedrag per product.

PB011 Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt er geen indexering met terugwerkende kracht plaats

9.3 Risicomanagement

PB012 De Opdrachtnemer dient gedurende het project risico's te identificeren, analyseren en beheersen, zodanig dat de kans van optreden dan wel het gevolg van ongewenste gebeurtenissen voor

de Opdrachtnemer en waar mogelijk de Opdrachtgever wordt geminimaliseerd.

- PB013 De Opdrachtnemer en de Opdrachtgever stemmen samen, op daartoe geëigende momenten, risico's en beheersmaatregelen af, met daarbij aandacht voor het treffen van beheersmaatregelen in relatie tot elkaars risico's. Dit maakt onderdeel uit van de maandelijkse voortgangsrapportage en de voortgangsgesprekken.

10. Veiligheid

- V001 De Opdrachtnemer dient de opdracht te verrichten, zodanig dat deze en de resultaten hiervan op een veilige en gezonde wijze verricht en gerealiseerd worden.
- V002 De opdrachtnemer handelt volgens de vigerende veiligheidshuisregels van RWS, zie bijlage 9 voor de vigerende veiligheidshuisregels. Indien tijdens de looptijd van de dienstverleningsovereenkomst van 4 jaar of de optionele verlenging van 2 jaar de procedure veiligheidsonderzoek en bijbehorende toolkits/bijlagen worden aangepast, is opdrachtnemer gehouden om conform deze vernieuwde versie te werken.
- Hierin staat o.a. voorgeschreven:
- Er wordt altijd toestemming gevraagd aan Rijkswaterstaat voorafgaand aan een locatiebezoek;
 - Tijdens een locatiebezoek worden de voor de locatie persoonlijke beschermingsmiddelen gedragen.
 - Voor projectbezoek kunnen aanvullende regels gelden, die opgelegd worden door de opdrachtnemer van het betreffende project.
 - Toepassing van korte online opleidingen zoals de Generieke Poort Instructie (GPI) en E-learning Veiligheidsintroductie RWS.
- V003 De Opdrachtnemer borgt de sociale veiligheid voor betrokkenen bij het onderzoek en neemt maatregelen om de betrokkenen bij het onderzoek te beschermen.

Bijlage 1: Overzicht gevraagde producten

De opdracht voor het uitvoeren van veiligheidsonderzoeken vanuit veiligheidsmanagement bestaat uit de volgende producten:

- Product A: Standaard veiligheidsonderzoek,
- Product B: Uitgebreid veiligheidsonderzoek, waarin de mogelijkheid wordt geboden om diepgaander onderzoek uit te voeren.
- Product C: procesmatige ondersteuning en samenwerking, betreft een vaste scope per jaar.

Voor de veiligheidsonderzoeken (Product A én Product B) worden de volgende deelproducten door Opdrachtnemer opgeleverd:

- Plan van aanpak
- Eindproduct (onderzoeksrapportage)
- Factsheet
- Deelname aan 2 verbetersessies.

Voor het jaarlijkse product C: procesmatige ondersteuning en samenwerking worden de volgende deelproducten opgeleverd door Opdrachtnemer:

- Maandelijkse voortgangsoverleggen o.b.v. maandrapportages, 12x per jaar (zie bijlage 7 als voorbeelddocument)
- Deelname aan jaarlijkse terug- en vooruitblik met opdrachtgevend directeur
- Rode draden analyse
- Jaarlijkse training onderzoeksbegeleiders als mede organisator
- Evaluatie sessie proces en samenwerking, 2x in jaar 1, daarna 1x per jaar"
- Aanpassingen procedure
- Deelname aan jaarlijkse evaluatie "leerproces RWS" van 1 dagdeel
- Jaarplan maken voor procesmatige ondersteuning en samenwerking

In het eerste jaar maakt een onboarding inclusief startbespreking onderdeel uit van Product C (2 dagen)

Bijlage 2 Verstrekte en te verstrekken Informatie

Nr.	Titel	Versie en datum	Geleverd bij uitvraag	Geleverd op aanvraag	Geleverd na gunning
01	Kader veiligheidsmanagement	V2.0 5 oktober 2017	X		
02	Procedure veiligheids-vanuit veiligheidsmanagement met bijbehorende toolkits	V1.0, 07.11.2024	X		
03	Voorbeeld Product A Standaard veiligheidsonderzoek Verkeersregelaars (vertrouwelijk)			x	
04	Voorbeeld Product B Uitgebreid veiligheidsonderzoek Sluis IJmuiden	V1.0, 14-06-2024	X		
05	disclaimer				x
06	Beleidsverklaring Veiligheid Rijkswaterstaat	Oktober 2024	X		
07	Maandrapportage leeg		x		
08	Handout Schrijven voor de openbaarheid		x		
09	Veiligheidshuisregels Rijkswaterstaat	V3.0, 16-03-2023	x		
10	Handreiking_Groeituin_Social_Return_2022				