

PROGRAMMA VAN EISEN



Voor de aanbesteding van:

Werkcoördinatie Beheer & Realisatie OV-assets

Projectnummer: PU22870

Datum: 17-01-2025

Status: Definitief

Versie: 1.0

INHOUD

INHOUD	2
1. ACHTERGROND	3
2. DE VRAAG	4
2.1 OMSCHRIJVING WERKZAAMHEDEN WERKCOÖRDINATIE	4
2.2 OMSCHRIJVING WERKPAKKET "WERKPLEKBEVEILIGING EN PLANNING"	4
2.3 OMSCHRIJVING WERKPAKKET "BEWIJS VAN TOEGANG"	6
2.4 OMSCHRIJVING WERKPAKKET "TOEZICHT"	7
3 RANDVOORWAARDEN	8
3.1 PROTOCOLLEN/VOORSCHRIJVENDE DOCUMENTEN	8
3.2 SYSTEMEN	8
3.3 KWALITEIT VAN PRODUCTEN	9
3.4 CERTIFICERINGEN	10
4. BESCHIKBAARHEID	10
5. PROCESSEN	11
6. RAPPORTAGE	12
7. PERFORMANCE MANAGEMENT	13
8. BIJLAGEN	15

1. ACHTERGROND

De Provincie Utrecht, Domein Mobiliteit (hierna: Provincie) is verantwoordelijk voor al het tramvervoer in de regio Utrecht. De Provincie heeft een concessie verleend aan een vervoerder (momenteel Qbuzz) die de trams rijdt onder de merknaam U-OV. Beheer & Realisatie OV-assets (BRO) beheert en onderhoud namens de Provincie het totale tramsysteem: van remise tot en met rails en van trams tot en met de ICT.

Het tramsysteem bestaat uit één railinfrastructuur, namelijk de USP-lijn. Dit is de (snel)tramverbinding tussen P+R Science Park Utrecht en Nieuwegein Zuid / IJsselstein Zuid (voorheen SUNIJ- en Uithoflijn). In de onderstaande plattegrond (figuur 1) is een overzicht van het complete tracé weergegeven.



Figuur 1 USP-lijn

Onderhoud aan de railinfrastructuur en de haltevoorzieningen

De Provincie is integraal eindverantwoordelijk voor de veiligheid van het tramsysteem. Onder de verantwoordelijkheid van BRO vindt het beheer en onderhoud plaats van haltes, telematica, rollend materieel en de railinfrastructuur.

Deze werkzaamheden vallen onder de huidige veiligheidsregels, zoals beschreven in het Kader Werkzaamheden Tramweg (KWT) (<https://regiotramutrecht.provincie-utrecht.nl/veiligheid-en-vergunningen/veilig-werken-en-vergunningen#aanvraag>).

Afhankelijk van de ontworpen Werkplekbeveiliging wordt voor de uit te voeren werkzaamheden een Buitendienststelling of een Werk Aanmeld Formulier (WAF) uitgegeven.

Daarnaast heeft de Provincie een eigen toegangstoets, te weten het Bewijs Van Toegang (BVT), opgezet (<https://vctu.provincie-utrecht.nl/>) om uitvoerend personeel op de hoogte te stellen van de risico's aanrijdgevaar door tramverkeer, elektrocutiegevaar en de veiligheids- en huisregels van de Provincie.

2. DE VRAAG

De Provincie is op zoek naar een dienstverlener Werkcoördinatie die op contractbasis de werkzaamheden uitvoert in het kader van de werkplekbeveiliging en capaciteitsverdeling rond het onderhoud aan de tramassets van de Provincie.

Opdrachtnemers, derden en evenementen voor de Werkplekbeveiliging (hierna: Opdrachtnemers) die werkzaamheden op of nabij de railinfrastructuur van de Provincie gaan verrichten, dienen de werkplekcapaciteit en de te treffen veiligheidsmaatregelen met de Werkcoördinator (hierna: WCO) af te stemmen.

Randvoorwaarde is dat de WCO onafhankelijk, zonder belangenverstrengeling, zal opereren van de verschillende aannemers die voor de Provincie of derden op of nabij de railinfrastructuur werken. Ook dient de WCO de uitleg (instructies) voor uitvoerend personeel te borgen in de webapplicatie Veiligheid en Coördinatie Trambaan Utrecht (hierna: VCTU), resulterend in een toegangsbewijs, het zogeheten Bewijs Van Toegang (BVT).

De onderstaande werkzaamheden beschouwt de Provincie als een operationele beheertaak die zal worden uitbesteed aan de WCO. Het huidige contract loopt binnenkort af. De doelstelling is om de opvolgende partij vanaf 1 april 2025 te laten starten in verband met de overdracht van alle processen en systemen.

2.1 OMSCHRIJVING WERKZAAMHEDEN WERKCOÖRDINATIE

De WCO is verantwoordelijk voor 4 hoofdprocessen die in dit hoofdstuk verduidelijkt worden:

1. Managen proces Werkplekbeveiliging en planning;
2. Managen proces Bewijs van Toegang in VCTU;
3. Toezicht en inspecties;
4. Rapportages.

2.2 OMSCHRIJVING WERKPAKKET "WERKPLEKBEVEILIGING EN PLANNING"

Opdrachtnemers die werkzaamheden op of nabij de railinfrastructuur gaan verrichten, dienen de werkplekcapaciteit en de te treffen veiligheidsmaatregelen met de WCO af te stemmen.

Tot het werkpakket van "Werkplekbeveiliging en planning" behoren:

1. Intake van de aanvraag

- a. Intake van aanvragen van opdrachtnemers;
- b. De Provincie verwacht 40 tot 60 aanvragen per week te krijgen. Dit aantal is ter indicatie vermeld, de werkelijke aantallen kunnen fluctueren.

2. Beoordelen

- a. Beoordeling van de inkomende Werkplekbeveiligingsaanvragen op juistheid en compleetheid, hiertoe behoren de mitigerende beheersmaatregelen ten aanzien van aanrijd- en elektrocutiegevaar en het daarmee benodigde veiligheidsregime volgens het vigerende KWT;
- b. Beoordelen of een Werkplekbeveiligingsaanvraag niet conflicteert met de exploitatie en andere, reeds geplande, werkzaamheden;
- c. Objectief, en zelfstandig beoordelen van aanvragen en afgeven van de Werkplekbeveiliging (Buitendienststelling en/of Werk Aanmeld Formulier);
- d. Afstemmen en beoordelen wie, waar en wanneer mag gaan werken. Hierbij dient u objectief te zijn en de railinfrastructuur optimaal in te delen. Indien nodig, kunt u opschalen naar de Procesbeheerder Infra van BRO;
- e. Verstrekken van informatie over de werkplekken aan de aanvrager en andere belanghebbenden (bijvoorbeeld de Verkeersleiding en BRO).

3. Beheren

- a. Beheren en actualiseren van een planning met waarin alle werkzaamheden aan de USP-lijn zijn opgenomen waarvoor Werkplekbeveiliging benodigd is;
 - I. De planning dient te bestaan uit een integraal verband van een dagplanning, weekplanning, maandplanning en jaarplanning, binnen de randvoorwaarden van de exploitatie en grote projecten als grootschalige vervangingen van de railinfrastructuur;
 - II. De actuele planning moet door BRO en de Verkeersleiding 24/7 te raadplegen zijn;
- b. Verzorgen van periodieke aanlevermomenten van geactualiseerde week-, maand- en jaarplanning (momenteel wordt deze via de website VCTU real time gepubliceerd);
- c. Verzorgen dat in het dashboard van VCTU de map "bestanden" en de bijbehorende onderliggende mappen up-to-date zijn met de laatst vigerende tekeningen en documenten.

4. Beheer website

Zie paragraaf 3.2. voor een nadere omschrijving.

5. Communicatie

- a. Communicatie met beheerders van BRO (op vaste momenten) betreffende de geplande uit te voeren werkzaamheden (en eventuele wijzigingen daarop), waarvoor Werkplekbeveiliging wordt/is uitgegeven (dagplanning, weekplanning);
- b. Aanspreken van de V&G Coördinator Uitvoeringsfase (VCGU) bij werkplekbeveiligingsaanvragen die binnen het (onterechte) indientermijn voor een spoedaanvraag worden ingediend;
- c. Aanspreken van de V&G Coördinator Uitvoeringsfase (VCGU) bij het indienen van incorrecte en onveilige werkplekbeveiligingsaanvragen.

6. Bereikbaarheid

- a. Telefonisch bereikbaar zijn van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 en 17:00 uur voor reguliere aanvragen, afstemming, enzovoorts;
- b. Dient (i) buiten bovenstaande kantooruren inclusief (ii) het weekend een wachtdienstfunctie te organiseren. Deze wachtdienst dient noodaanvragen, spoedaanvragen voor avond/nacht en/of weekend op een eenvoudige manier te verwerken. Ook vragen n.a.v. afgegeven Werkplekbeveiliging en eventuele geschilpunten daaromtrent dienen dan beantwoord te worden.

7. Rapporteren

Verzorgen van een maandelijkse managementrapportage aan de V&G Coördinator beheer, zoals benoemd in hoofdstuk 6.

8. Registreren

Registreren van de afwikkeling van de aangevraagde Werkplekbeveiliging (aantal afkeur, reden afkeur, aantal vervallen, reden vervallen, binnen indientermijn, buiten indientermijn, aantal spoedaanvragen, reden spoedaanvragen, probleempunten VCTU enzovoorts).

9. Verbeteren proces management (PDCA)

- a. Doorvoeren van verbeteringen bij continue knelpunten voor efficiënter werkproces; Denk hierbij aan een meer effectieve planning, het proactief combineren van Werkplekbeveiligingsaanvragen, een doordachte prioritering, een betere regie over aanvragers/werk, de escalatie bij uitzonderingen naar BRO;
- b. Indienen van verbeteringen in de maandelijkse management rapportage aan de BRO;
- c. Zoeken, indien mogelijk, naar oplossingen voor conflicterende werkzaamheden. Hierbij kan de WCO het voorstel doen tot meeliften in een buitendienststelling met een hogere prioriteit. Waar nodig dient de WCO in overleg te treden met de verantwoordelijke beheerders van BRO, de betrokken Opdrachtnemer, Derde(n) en/of Evenement.

10. V&G plannen Uitvoeringsfase

De WCO is gemachtigd om V&G Uitvoeringsplannen op te vragen van Opdrachtnemers.

2.3 OMSCHRIJVING WERKPAKKET "BEWIJS VAN TOEGANG"

Een andere belangrijke taak van de WCO is het bieden van hulp bij het aanvragen en het controleren van Bewijzen Van Toegang aan uitvoerend personeel. Het Bewijs Van Toegang (BVT) heeft als doel uitvoerend personeel aantoonbaar te instrueren over de veiligheid op de werkplek en -situatie ter plaatse. Hierbij ligt de focus op het aanrijdgevaar en elektrocutiegevaar, de herkenning van gevaren, beveiligingsmaatregelen in de verschillende veiligheidsregimes en overige regels op of nabij de railinfrastructuur.

Deze procedure maakt deel uit van de officiële regelgeving van Provincie zoals die in de provinciale bladen worden gepubliceerd. Informatie over het veilig werken op of nabij de railinfrastructuur is door de Provincie gepubliceerd op de website <https://regiotramutrecht.provincie-utrecht.nl/veiligheid-en-vergunningen/veilig-werken-en-vergunningen>.

Voordat werknemers werkzaamheden gaan verrichten dienen zij eerst een toets met goed gevolg af te leggen om een Bewijs Van Toegang tot de railinfrastructuur te verkrijgen. Deze dient men altijd in bezit te hebben bij het uitvoeren van werkzaamheden op of nabij de railinfrastructuur. Op afroep worden controles op de naleving uitgevoerd - zie ook het werkpakket "toezicht".

In het werkpakket van Bewijs Van Toegang dient de WCO de volgende activiteiten uit te voeren:

1. Controleren

Steekproefsgewijs controleren of de toetsen individueel zijn gemaakt en of de stof daadwerkelijk door de kandidaat wordt begrepen (door controlevragen te stellen).

2. Communicatie

Verwerken en afhandelen van vragen door kandidaten (feedback).

3. Beheren

- a. Beheren en up-to-date houden van de (door BRO aangeleverde) instructie- en toetsvragen op basis van relevante veiligheidsdocumentatie, veranderende regelgeving en veiligheidsrelevante ontwikkelingen of gebeurtenissen;
- b. Blokkeren van het BVT in VCTU op basis van wangedrag (uitsluiting) – zie ook het werkpakket "toezicht";
- c. Beheren van geblokkeerde BVT's in een register (met reden van blokkering).

4. Beheer website voor het Bewijs van Toegang

Zie paragraaf 3.2. voor een nadere omschrijving.

5. Rapporteren

Verzorgen van een maandelijkse management rapportage aan de V&G Coördinator beheer van BRO op de in paragraaf 6 aangegeven wijze.

2.4 OMSCHRIJVING WERKPAKKET "TOEZICHT"

BRO wil op afroep over "toezicht" personeel kunnen beschikken om controles op de naleving te verrichten. Bij uitoefening van deze functie acteert de handhaver als toezichthouder onder het KWT.

Tot de rol van "Toezichthouder" dient de WCO de volgende taken uit te voeren:

1. Controleren op:

- a. Het in bezit zijn van de juiste documenten (WBI, WAF, V&G plan Uitvoeringsfase, RI&E, werkinstructie, Bewijs Van Toegang) van de werkploeg;
- b. De toepassing van het afgegeven veiligheidsregime;
- c. De geldigheid van de omgevingsvergunning of toestemming tot werkplekbeveiliging (verlopen ja of nee);
- d. Afwijkingen in relatie tot de afgegeven werkplekbeveiliging.

2. Controles

- a. Proactief 2 x per maand een werkplekinspectie op A en B regime;
- b. Proactief 4 x per maand een werkplekinspectie op C regime;
- c. Proactief 1 x per kwartaal controle op Omgevingsvergunning, Toestemming tot Werkplekbeveiliging en Wet Lokaal spoor;
- d. Proactief 1 x per kwartaal bedrijven op nalevingsgedrag evalueren;
- e. Reactief: altijd uitvoeren zodra signalen van niet-naleving of incidenten binnenkomen;
- f. Reactief: op verzoek van BRO.

3. Handhavend optreden

- a. Namens BRO het werk stil leggen van overtredende werkploeg (artikel 12 Wet lokaal spoor);
- b. Gele/rode kaarten nominaties doorgeven aan V&G Coördinator beheer van BRO;
- c. Intrekken/Blokkeren van het Bewijs Van Toegang bij geconstateerde overtredingen in overleg met- en na toestemming van de V&G Coördinator beheer van BRO;
- d. Rapport van de controle binnen 24 uur toezenden aan de V&G Coördinator beheer van BRO.

4. Rapporteren:

Op het werkpakket "toezicht" dient gerapporteerd te worden zoals in paragraaf 6 benoemd.

5. Evalueren

Opstellen evaluatierapport "toezicht", aan te leveren aan de V&G Coördinator beheer van BRO.

3 RANDVOORWAARDEN

De volgende randvoorwaarden worden gesteld ten aanzien van:

- Protocollen/voorschrijvende documenten;
- Systemen;
- Kwaliteit van producten.

3.1 PROTOCOLLEN/VOORSCHRIJVENDE DOCUMENTEN

BRO hanteert de volgende protocollen/voorschrijvende documenten:

- Kader Werkzaamheden Tramweg (KWT);
- Elektrotechnisch Veiligheids Handboek (EVH);
- Veiligheidsbeheersysteem (VBS) in het E-Handboek;
- Veiligheidsbeleid Provincie Utrecht;
- Beheervisie Provincie Utrecht;
- Dagpasprocedure;
- Meeliftregeling.

Op deze documenten is versiebeheer van toepassing, BRO zal te allen tijde de vigerende versie van deze documenten als uitgangspunt nemen. De WCO zal deze dynamiek in versies van de documenten moeten volgen. De Provincie zal eventuele vernieuwde versies aanleveren - zoals bijvoorbeeld na het aanpassen aan vernieuwde wetgeving.

Uitgangspunt van de Provincie is om zoveel mogelijk van digitale technologie gebruik te maken waardoor processen en documenten bij voorkeur papierloos en op een klantvriendelijke manier toegankelijk zijn. De Provincie verwacht dat de WCO de processen en systemen zodanig inricht en faciliteert dat aan deze wens pragmatisch tegemoet wordt gekomen, passend bij de organisatie en gebruikers.

Graag hoort de Provincie in uw aanbieding hoe u hier mee om zal gaan – mogelijk in relatie tot de in paragraaf 3.2 genoemde systemen.

3.2 SYSTEMEN

BRO hanteert het volgende systeem:

Website applicatie "Veiligheid en Coördinatie Trambaan Utrecht" - <https://vctu.provincie-utrecht.nl/>

In VCTU is het mogelijk om zowel het BVT te behalen als het aanvragen van de werkplekbeveiliging. Afhankelijk van de toegekende rol binnen VCTU zijn er meerdere mogelijkheden, zie hiervoor bijlage A werkinstructie VCTU v2.0 definitief. De WCO beheert en onderhoudt VCTU.

In VCTU staat o.a. het volgende weergegeven:

- Persoonlijk dashboard;
- Veiligheidsinstructies voor het behalen van het BVT;
- Oefenexamen (3 pogingen);
- Examen (3 pogingen);
- Map "bestanden" met daarin diverse "sub mappen" (beschikbaar voor de rol WCO, VGCU, WV);
- Documentatie en tekeningen voor het creëren van een veilige werkplek;
- Exploitatie vrije tijden;
- Status Werkplekbeveiliging;
- Status Schakelopdrachten;
- Enzovoorts.

De doelgroepen van deze website zijn primair:

- Werkcoördinatie;
- Opdrachtnemers;
- Verkeersleiding (Qbuzz);
- Schakelbedieningsdeskundige (DLET RET);
- BRO.

Via bijvoorbeeld de Opdrachtnemers worden onder meer de volgende achterliggende doelgroepen bereikt:

- V&G coördinatoren Uitvoeringsfase (RailAlert gecertificeerd);
- Werkverantwoordelijken HS/LS (RailAlert gecertificeerd);
- Planners;
- Werkvoorbereiders;
- Beheerders.

Websites en bijbehorend beheer

VCTU dient door de WCO te worden beheerd. De WCO dient hiertoe de volgende activiteiten uit te voeren:

- a. Website & applicatie beheer inclusief operationeel beheer, functioneel beheer, technisch beheer, toegangsbeheer;
- b. Actueel houden van VCTU en het redelijkerwijs aanleveren van aanpassingen;
 - i. Content proactief bijhouden en;
 - ii. Op aanvraag van BRO, uiterlijk 2 werkdagen na aanleveren van nieuwe of gewijzigde content door BRO;
- c. Functionaliteit van de webapplicatie monitoren;
- d. Proactief te controleren van het gebruik van de toegangsrechten;
- e. Het onderhoud te verrichten op de toegangsrechten (wijzigingen in gebruikers bij de VL, BRO, de aannemers, enzovoorts).

Tenslotte geldt dat:

- De ontwikkeling van verder benodigde ICT onderdelen, die niet in bovenstaande scope vallen vormen geen onderdeel van het takenpakket van de WCO;
- Het intellectueel eigendom van de content en de applicatie VCTU ligt bij Provincie Utrecht.

3.3 KWALITEIT VAN PRODUCTEN

BRO verwacht dat de aangeboden diensten en producten (o.a. werkplekbeveiliging) die beheerd worden door de WCO dienen te voldoen aan minimaal de volgende eisen ten aanzien van:

1. Dienstverlening

- a. Beschikbaarheid: maximaal 1 uur uitval per maand (website, bereikbaarheid van diensten);
- b. Volledigheid: de producten dienen de organisatie te ontlasten en het aantal vragen te minimaliseren;
- c. Efficiëntie: de producten dienen meerwaarde te leveren op de processen van de Werkcoördinatie;
- d. Gebruiksvriendelijkheid: gebruikers dienen gemakkelijk gebruik te kunnen maken van de producten.

2. Werkplekbeveiliging

- a. Efficiënt en duidelijk indelen/plannen, zodat optimaal van buitendienststellingstijden gebruik gemaakt kan worden;
- b. Alleen in uitzonderlijke gevallen opschaling naar de V&G Coördinator van BRO.

3. Werkplekinspectieformulier

- a. Format werkplekinspectieformulier vast laten stellen door de V&G Coördinator Beheer;
- b. Situaties goed vastleggen d.m.v. duidelijke foto's inclusief opmerkingen;
- c. Zowel negatieve bevindingen als positieve bevindingen opschrijven;
- d. Binnen 24 uur na de uitgevoerde werkplekinspectie aanleveren bij de V&G Coördinator Beheer.

4. Eigen werken Werkplekbeveiligingsbedrijf

- a. Veiligheidsdocumenten en Werkplekbeveiligingsaanvragen van eigen werken moeten altijd conform het 4-ogenprincipe gecontroleerd en goedgekeurd worden;
- b. De V&G Coördinator Uitvoeringsfase van een eigen werk mag niet voor datzelfde werk de Werkplekbeveiligingsaanvragen toetsen en goedkeuren in de rol van WCO.

3.4 CERTIFICERINGEN

WCO dient gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst te beschikken over de volgende geldende certificeringen:

- a. VGM Checklist Aannemers (VCA): de onderneming van de Opdrachtnemer is gecertificeerd op VCA** niveau;
- b. De operationele medewerkers zijn minimaal VCA vol gecertificeerd;
- c. De toezichthouders zijn minimaal VCA-VOL gecertificeerd;
- d. De Werkcoördinatie dient een erkend Werkplekbeveiligingsbedrijf te zijn conform de RailAlert certificeringsregeling en geregistreerd te staan op de lijst van erkende ondernemers van ProRail: Branche Werkplekbeveiligingsbedrijven:
<https://www.prorail.nl/samenwerken/leveranciers/regelingen/erkenningregeling>;
- e. V&G Coördinator Uitvoeringsfase (VGCU): de Werkcoördinatie beschikt minimaal over twee gecertificeerde V&G Coördinatoren Uitvoeringsfase conform de RailAlert certificeringsregeling;
- f. Werkplekbeveiliging ontwerpende/voorbereidende/uitvoerende taken (WBO/V/U): de Werkcoördinatie beschikt minimaal over een gecertificeerde Werkplekbeveiliging ontwerpende-, voorbereidende- en uitvoerende taken conform de RailAlert certificeringsregeling.

De WCO dient in de maandrapportage aan te tonen dat wordt voldaan aan de bovenstaande vereisten.

4. BESCHIKBAARHEID

De WCO dient te voldoen aan de volgende eisen rond beschikbaarheid:

4.1 Werktijden

- a. Gewenste inzet: maandag t/m vrijdag 09:00 – 17:00 uur; wachtdienst voor spoedgevallen buiten kantooruren en tijdens feestdagen en in weekenden;
- b. Gedurende de gewenste inzet dient de continuïteit altijd te worden geborgd door een vast team van gekwalificeerde medewerkers, ook tijdens feestdagen en vakanties.

4.2 Aanrijdtijd

De WCO moet binnen 30 minuten op locatie kunnen zijn voor "toezicht" (werkplekinspectie) in opdracht vanuit BRO.

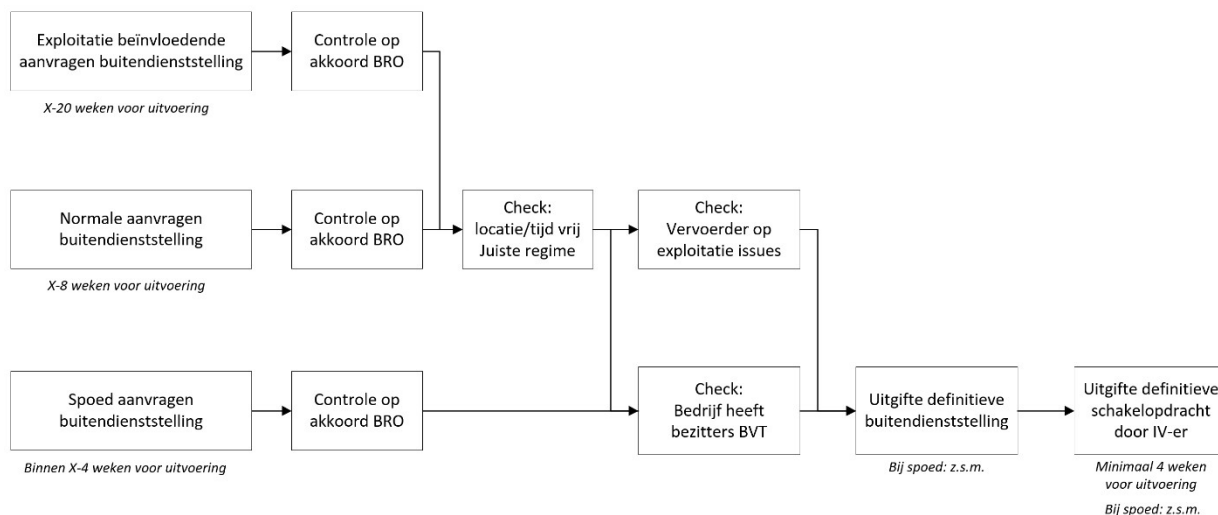
5. PROCESSEN

Er zijn 3 processen voor de WCO:

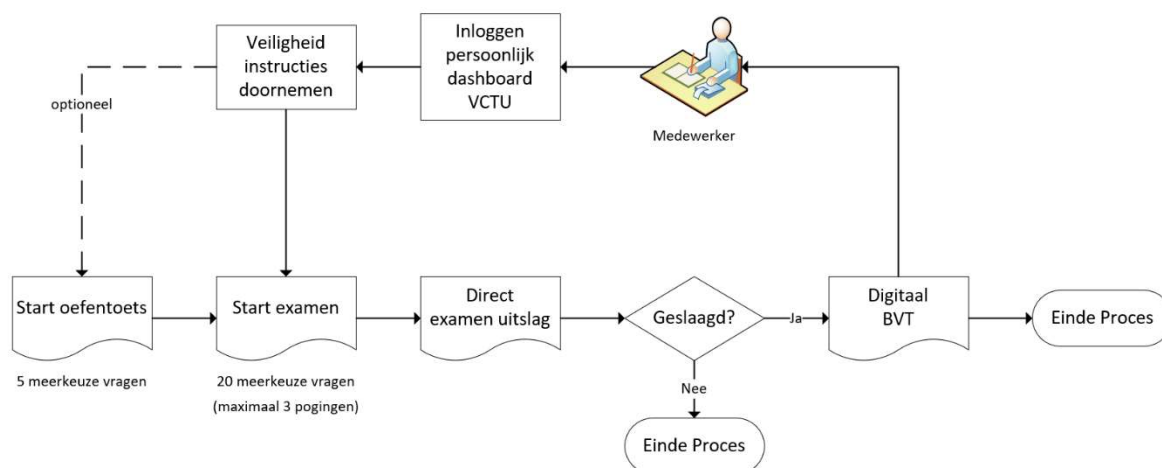
1. Exploitatie beïnvloedende werkzaamheden;
2. Normale werkaanvragen;
3. Spoed werkaanvragen.

De werkprocessen zijn hier onder *in grote lijnen, met weglating van enkele details*, gevisualiseerd.

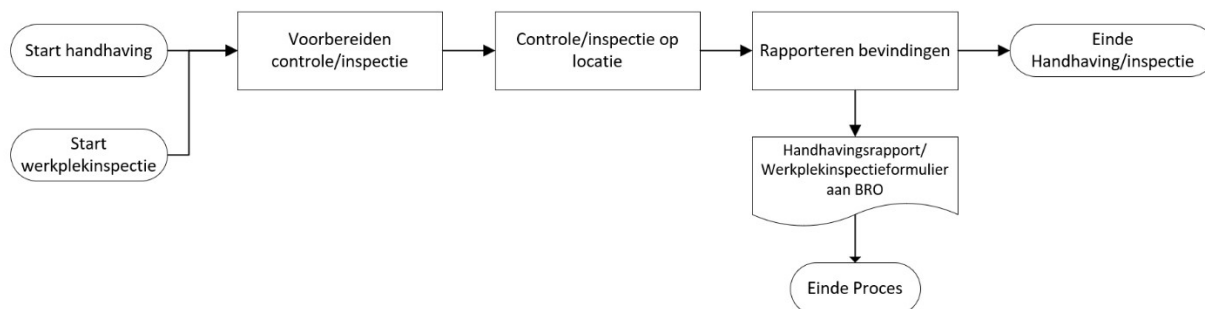
Tevens is er, indien van toepassing, de relatie aangegeven tussen de verschillende werkprocessen.



Figuur 1: Proces Werkcoördinatie op hoofdlijnen



Figuur 2: Proces verstrekken van het Bewijs van Toegang op hoofdlijnen



Figuur 3: Proces toezicht op hoofdlijnen

6. RAPPORTAGE

De WCO dient te voorzien in actuele management informatie ten behoeve van de maandrapportage. In deze maandrapportage dient over onder meer de volgende aspecten te worden gerapporteerd:

1. Werkplekbeveiliging:

- a. Aantal aanvragen, verdeeld over soort veiligheidsregime, per maand en Year To Date (YTD);
- b. Aantal aanvragen met spanningloosstellingen, per maand en YTD;
- c. Aantal toegekende aanvragen, verdeeld over soort veiligheidsregime, per maand en YTD;
- d. Overzicht probleempunten (o.a. aantal afkeur, reden afkeur, aantal vervallen, reden vervallen), per maand en YTD;
- e. Soort aanvraag (exploitatie beïnvloedend, normaal en spoedaanvragen);
- f. Spoedaanvragen, aanleiding en onderwerp (object) van werkzaamheden;
- g. Afwikkeling van de aangevraagde werkzaamheden (tijden, probleempunten enz.);
- h. De komende maandplanning;
- i. Eventuele bijzonderheden en uitzonderingen;
- j. Het aantal aanvragen door u verwerkt, met te lange doorlooptijd.

2. Bewijzen van toegang:

- a. Aantal aanvragen (deze worden op persoonlijke basis verstrekt);
- b. Vragen die vaak fout gaan;
- c. Personen per project / bedrijf;
- d. Fraude.

3. Nieuwe bedrijven:

Aantal nieuwe bedrijven op naam per maand en YTD.

4. Toezicht:

- a. Nominaties voor gele en/of rode kaarten;
- b. Verstrekte en lopende gele en rode kaarten (informatie wordt aangeleverd door BRO);
- c. In geval van niet nakomen van het KWT: rapportage inzake de mate van niet naleven inclusief bewijsstukken in de vorm van beeldmateriaal.

5. Certificering:

Status en actualisering van de vereiste certificeringen overeenkomstig met paragraaf 3.4.

Rapportages dienen minimaal in digitaal, bewerkbaar format te worden aangeleverd, zodat de informatie ook voor andere doeleinden gebruikt kan worden door de Provincie, zoals veiligheidsrapportages.

7. PERFORMANCE MANAGEMENT

7.1 Gewenste kwaliteit

BRO vraagt de WCO mee te denken in het bieden van kwaliteit en het continu verbeteren hiervan. De WCO dient toe te zien op:

1. Fouten bij werkplekbeveiliging afgifte (bijv. een A- als B-regime afgeven);
2. Werkplekbeveiliging inclusief spanningloosstelling;
3. Klachten van aannemers bij een buitendienststellingsaanvraag (bijvoorbeeld het "voor" laten gaan van andere werkzaamheden, objectiviteit, enz.);
4. Administratieve verwerking:
 - a. Werkplekbeveiligingsaanvragen binnen 2 werkdagen verwerken in VCTU;
 - b. Snelheid behandelen aanvraag account in VCTU voor bedrijven. Binnen 2 werkdagen voor nieuwe en binnen 1 werkdag voor bestaande bedrijven van de Provincie Utrecht;
 - c. Snelheid behandelen aanvraag account in VCTU voor medewerkers. Binnen 2 werkdagen voor nieuwe en binnen 1 werkdag voor bestaande medewerkers van de Provincie Utrecht;
 - d. Binnen 2 werkdagen door de Provincie Utrecht aangeleverde stukken/teksten/nieuws voor website verwerkt, kwaliteit en lay-out van management rapportage enz.

7.2 Innovatie

BRO verwacht dat de WCO jaarlijks een plan maakt om verbeteringen in het totale proces door te voeren. De WCO heeft hierbij een signalerende taak om verbeteringen op te sporen.

De belanghebbende/verantwoordelijke afdeling van BRO bepaalt tussentijds of de aangedragen procesverbeteringen relevant zijn en/of direct geïmplementeerd kunnen worden. Aan het eind van het jaar wordt geëvalueerd of deze vernieuwingen een verbetering zijn voor het totale proces.

7.3. Financiën

BRO verwacht per maand een overzicht van de kosten van de uitvoering/inspanning van de opdrachtnemer. In de maandrapportage wordt over deze financiële dimensie gerapporteerd, zodat kan worden vastgesteld of de Werkcoördinatie binnen het budget blijft en er prognoses gemaakt kunnen worden voor de komende maand. Deze maandrapportage moet aan de contractbeheerder van de Werkcoördinatie van BRO worden verzonden via de mail.

7.4 Klanttevredenheid

BRO hecht veel waarde aan de tevredenheid van de aanvragers van de diensten van de Werkcoördinatie. De WCO rapporteert hier per halfjaar over. Tevens wordt door BRO onaangekondigd een klanttevredenheidstoets uitgevoerd. De klanttevredenheid (d.m.v. periodieke klanttevredenheidstoets) is tweeledig: richting enerzijds BRO en anderzijds richting aannemers en stakeholders. KPI's zijn o.a. klantgerichtheid, meedenken, innovatie enzovoorts.

7.5 Communicatie

Een goede communicatie met belanghebbenden draagt bij aan het beheersen van de verwachtingen van deze belanghebbenden. BRO verwacht dat de WCO proactief en sensitief communiceert.

Ter illustratie enkele voorbeelden welke in het kwartaal overleg aan de orde komen:

- Communicatie (naar alle belanghebbenden) (kwaliteit, snelheid, duidelijkheid, correctheid enz.);
- Website (proactief en ondernemend beheer, foutloos in Nederlandse spelling en grammatica, toegankelijk voor gebruikers, betrouwbaar & beschikbaar, klantvriendelijk, advies naar BRO rondom mogelijke verbeteringen).

7.6 Key Performance Indicators (KPI's)

Elke KPI wordt voorzien van scores en percentages. Deze informatie wordt samen met de WCO doorgenomen en verwerkt tijdens de maandrapportage. Uitgangspunt is dat punten tot verbeteringen direct worden toegepast in het proces.

Deze KPI's worden na ondertekening van de overeenkomst in samenspraak tussen Partijen besproken en nader uitgewerkt en waar nodig aangepast.

Om de WCO een beeld te geven van de KPI's hieronder ter illustratie een overzicht.

KLANTEN: Provincie Utrecht		
Kritische succesfactor	Prestatie-indicator	Norm
Klanttevredenheid overall Opdrachtnemer	Klanttevredenheid beslisser	jaar 1: 7, opvolgende jaren: 7,5
Klachtenregistratie	Aantal gegronde klachten ter beoordeling PU per maand	Maximaal 3 per maand
Communicatie met klanten	Tevredenheid beslisser	7,5

Uitgifte Werkplekbeveiliging		
Kritische succesfactor	Prestatie-indicator	Norm
Werkplekbeveiliging leesbaar en begrijpelijk voor aanvrager en verkeersleiding/ vervoerder	Klachtenregistratie	Verbeterplan bij klachten
Informereren van stakeholders bij spoedaanvragen	Elke partij aantoonbaar is geïnformeerd	Maximaal 2x per jaar een stakeholder niet geïnformeerd
Afgifte Werkplekbeveiliging	Foutloos (geen tegenstrijdige regimes gelijktijdig)	Maximaal 10x per jaar foutief uitgegeven werkvergunning
Normale Werkplekbeveiligingsaanvraag met of zonder spanningloosstelling	Uiterlijk binnen 2 werkdagen behandelen	Maximaal 5x per jaar te laat uitgegeven werkplekbeveiliging

Werkplekinspecties		
Kritische succesfactor	Prestatie-indicator	Norm
Uitgevoerde werkplekinspecties	Aantal controles conform uitgegeven regimes	Zie par. 2.4

8. BIJLAGEN

De hieronder genoemde bijlagen gelden ter indicatie van het beleid en de gehanteerde richtlijnen. In de tijd worden deze documenten bijgesteld. Voor de uitvoering van de werkzaamheden van de Werkcoördinatie gelden telkens de meest recente versies.

Bijlage A: Werkinstructie VCTU v2.0 definitief

Dit is de gebruikershandleiding van VCTU waarin alle rollen en mogelijkheden zijn beschreven.

Bijlage B: Kader Werkzaamheden Tramweg + Bijlage B1: Memorandum KWT 6.0

Hierin staan onder andere de huisregels van de Provincie en de verwijzingen naar het Bewijs Van Toegang, hierin staat ook wat de WCO geacht wordt te doen en hoe dit gerelateerd is aan processen van de aannemer. Dit KWT maakt onderdeel uit van de officiële bekendmakingen van de Provincie, te vinden onder de provinciale bladen. Bijgevoegd is een versie die door Gedeputeerde Staten is vastgesteld op 2 juli 2019.

Bijlage C: Veiligheidsbeheersysteem Beheer & Realisatie OV-assets

Hoofdstuk 5 uit het Veiligheidsbeheersysteem BRO van de Provincie Utrecht, waarbij op pagina 14/15/26 er wordt ingegaan op werkzaamheden op en nabij de tramweg en de rol van de Werkcoördinatie daarbij.

Bijlage D: Beleidsverklaring Veiligheid

Het veiligheidsbeleid van de Provincie waar opdrachtnemers van de Provincie aan dienen te voldoen.

Bijlage E: Exploitatie vrije tijden per baanvak

Ter illustratie een overzicht van de exploitatie vrije tijden van baanvakken in een specifieke periode.