

Vraagspecificatie overeenkomst Omgevingsmanagement

Voor de uitvoering van de Opdracht Omgevingsmanagement bij gevelisolatieonderzoek en -uitvoering, ten behoeve van het Landelijk project gevelisolatie van PPO, met zaaknummer 31213327.

Datum: 22 januari 2026

Colofon

Model 2.0

Uitgegeven door	Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat Rijkswaterstaat Programma's Projecten en Onderhoud (PPO)
Datum	15 december 2025
Status	Definitief
Versienummer	1.0

Deze vraagspecificatie maakt onderdeel uit van de Dienstverleningsovereenkomst en bevat de inhoudelijke beschrijving inclusief project specifieke eisen ten aanzien van de uit te voeren Opdracht.

Inhoud

1	Beschrijving van het landelijk Project Gevelisolatie—5
1.1	Algemene beschrijving—5
1.2	Projectscope—5
1.3	Beoogd projectresultaat—5
1.4	Specifieke kenmerken—6
1.5	Fase van het project—7
1.5.1	Pre-voorbereidingsfase—7
1.5.2	Vorbereidingsfase—7
1.5.3	Onderzoek- en ontwerpfase—7
1.5.4	Uitvoeringsfase—8
1.5.5	Bezwaar of beroep—8
1.6	Planning en belangrijke mijlpalen van het project—8
1.7	Locatie(s) waar het project uitgevoerd wordt—8
1.8	Contractvorm(en)—8
1.9	Samenwerking met andere partijen—8
1.10	Projectorganisatie—9
2	Beschrijving van de Opdracht—10
2.1	Inleiding—10
2.2	De Opdracht in het kort—10
2.3	Toe te passen standaarden algemeen—11
2.4	Werkpakket 01 Besluit 17dB, besluit 20dB, en vervallen object—11
2.4.1	Doelstelling—11
2.4.2	Planning—11
2.4.3	Werkzaamheden—11
2.4.4	Input—12
2.4.5	Toe te passen standaarden—12
2.4.6	Output—12
2.5	Werkpakket 02 Deelnameverzoek—13
2.5.1	Doelstelling—13
2.5.2	Planning—13
2.5.3	Werkzaamheden—13
2.5.4	Input—13
2.5.5	Toe te passen standaarden—13
2.5.6	Output—14
2.6	Werkpakket 03: Besluit geen aanbod—15
2.6.1	Doelstelling—15
2.6.2	Planning—15
2.6.3	Werkzaamheden—15
2.6.4	Input—15
2.6.5	Toe te passen standaarden—15
2.6.6	Output—16
2.7	Werkpakket 04: Isolatiebesluit—16
2.7.1	Doelstelling—16
2.7.2	Planning—16
2.7.3	Werkzaamheden—16
2.7.4	Input—16
2.7.5	Toe te passen standaarden—17
2.7.6	Output—17
2.8	Werkpakket 05: Besluit uitval ontwerpfase—18
2.8.1	Doelstelling—18
2.8.2	Planning—19
2.8.3	Werkzaamheden—19
2.8.4	Input—19

2.8.5	Toe te passen standaarden—19
2.8.6	Output—19
2.9	Werkpakket 07: Behandeling bezwaar—19
2.9.1	Doelstelling—19
2.9.2	Planning—20
2.9.3	Werkzaamheden—20
2.9.4	Input—20
2.9.5	Toe te passen standaarden—20
2.9.6	Output—20
2.10	Werkpakket 08 Eigen Beheer—21
2.10.1	Doelstelling—21
2.10.2	Planning—21
2.10.3	Werkzaamheden—21
2.10.4	Input—21
2.10.5	Toe te passen standaarden—22
2.10.6	Output—22
2.11	Werkpakket 09 Beheer telefoon en e-mail Omgevingsmanagement—22
2.11.1	Doelstelling—22
2.11.2	Planning—22
2.11.3	Werkzaamheden—22
2.11.4	Input—22
2.11.5	Toe te passen standaarden—22
2.11.6	Output—23

3 Aanvullende eisen aan de levering van de Diensten—24

Bijlage 1 Overzicht gevraagde Producten—25

Bijlage 2 Door Opdrachtgever verstrekte en te verstrekken informatie—26

1 Beschrijving van het landelijk Project Gevelisolatie

1.1 Algemene beschrijving

Langdurige blootstelling aan verkeersgeluid kan leiden tot gezondheidsproblemen. Om bewoners hiertegen te beschermen, is er wetgeving die in bepaalde situaties recht geeft op gevelisolatieonderzoek en isolatiemaatregelen. Om deze wettelijke taken effectief en efficiënt uit te voeren, is er één centraal project: het Project Gevelisolatie van Rijkswaterstaat.

Dit project voert, namens Rijkswaterstaat, ProRail, het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, het ministerie van Defensie en soms ook provincies, gevelisolatieonderzoeken uit en isoleert woningen. Door deze werkzaamheden centraal te organiseren, blijft kennis en ervaring geborgd. Het project richt zich op geluidhinder afkomstig van wegverkeer, spoorverkeer en luchtvaart – zowel burgerluchtvaart als militaire luchtvaart.

Het traject bij gevelisolatie bestaat uit vier fasen:

1. Voorbereiding – verzamelen van gegevens, contact met bewoners;
2. Onderzoek – akoestisch en bouwtechnisch onderzoek naar de geluidwering van gevels;
3. Ontwerp – bepalen van de benodigde maatregelen per woning. Denk hierbij aan kierdichting, het plaatsen van dikker glas, geluiddempende ventilatievoorzieningen of het aanbrengen van dakisolatie aan de binnenzijde;
4. Uitvoering – aanbrengen van deze voorzieningen door een aannemer onder toezicht van Rijkswaterstaat.

Binnen het project Gevelisolatie doorlopen gelijktijdig tientallen projecten van onze opdrachtgevers dit volledige (of gedeeltelijke) traject. Elk van deze projecten bevindt zich in een andere fase, wat vraagt om zorgvuldige planning, afstemming en coördinatie.

Het project Gevelisolatie werkt op basis van raamovereenkomsten met gespecialiseerde ingenieursbureaus voor het onderzoek en ontwerp, en met aannemers voor de uitvoering. Voor alle woningen die in behandeling worden genomen, stelt Rijkswaterstaat een individueel besluit vast waartegen bezwaar en beroep mogelijk is. Het projectteam werkt integraal volgens het IPM-model. Het project werkt landelijk en heeft inmiddels meer dan 23.000 woningen in behandeling genomen.

1.2 Projectscope

Medio 2025 zijn er ca 40-50 projecten met daar in ca. 1.500 objecten in behandeling in diverse projectfasen.

Voor de jaren 2026 en 2027 is de verwachting dat binnen het programma Gevelisolatie circa 1.900 producten in 2026 en 900 producten in 2027 zullen worden opgeleverd. Deze producten bestaan uit besluiten, deelnameverzoeken, bezwaarafhandelingen en overige omgevingsmanagementtaken op woningniveau.

Deze aantallen zijn gebaseerd op de huidige planningen en vormen een **prognose**. De daadwerkelijke productie kan afwijken, afhankelijk van onder meer de doorlooptijd van onderzoeken, besluitvorming door opdrachtgevers en externe factoren zoals bezwaarprocedures of uitvoeringscapaciteit.

1.3 Beoogd projectresultaat

Het project Gevelisolatie (GI) heeft als doel om in opdracht van weg- spoor en luchtvaartprojecten op basis van gevelisolatieonderzoek, conform wet- en regelgeving, geluidwerende voorzieningen bij geluidgevoelige objecten aan te brengen teneinde bewoners/gebruikers te beschermen tegen geluid.

Het beoogd projectresultaat is het doel van het project veilig, snel en transparant te behalen voor alle objecten in Nederland die hier in aanmerking voor komen.

1.4 Specifieke kenmerken

Omgevingsmanagement

Het team Omgevingsmanagement is verantwoordelijk voor het uitvoering geven aan informatieverstrekking aan bewoners/eigenaren waarvan hun woning/woningen recht hebben op gevelisolatieonderzoek. Het gaat om het verkrijgen van medewerking van eigenaren en bewoners aan het gevelisolatieonderzoek en medewerking voor het -indien nodig- treffen van maatregelen aan de gevel. In dit kader informeert het team Omgevingsmanagement de eigenaren/bewoners van de objecten die voor onderzoek in aanmerking komen, zorgt dat vragen worden beantwoord en maakt voor ieder object een formeel besluit. De stappen in dit proces zijn afgeleid van het oude Hoofdstuk 6 van het Besluit geluidhinder.

Technisch management

Het team techniek (technisch management) houdt zich bezig met de analyse van de akoestische gegevens uit het besluit (bv. projectbesluit, saneringsplan of GPP-wijzigingsbesluit) en de systematiek van het akoestisch en bouwtechnisch onderzoek als input voor het ingenieursbureau (IB). Het ingenieursbureau onderzoekt of een object in bestaande toestand wel/niet voldoet aan de wettelijke normen m.b.t. akoestiek (akoestisch- en bouwkundig onderzoek). Voldoet de woning niet in huidige situatie dan volgt een maatregelvoorstel. Na iedere stap volgt een rapportage. Het team technisch management beoordeelt deze rapportages.

Contractmanagement

Het team contractmanagement houdt zich bezig met de aanbesteding van uit te besteden werkzaamheden aan de ingenieursbureaus en aannemers. Na opdrachtverlening worden deze contracten beheerst.

Projectbeheersing

Het team projectbeheersing houdt zich bezig met het (financieel) informeren van onze interne en externe opdrachtgevers. Is verantwoordelijk voor de personele bezetting, verzorgt de projectondersteuning, zoals het verzorgen van de uitgaande (ook aangetekende) post vanuit Omgevingsmanagement, en het projectarchief.

Complexiteit van het project

GI heeft een overall projectenplanning met daarin opgenomen de lopende projecten en de projecten die worden verwacht in de komende jaren. Met projecten wordt bedoeld: een projectbesluit, saneringsplan, GPP-wijzigingsbesluit etc. waarin staat welke adressen recht hebben op gevelisolatieonderzoek. Voor deze projecten is een prognose bekend met betrekking tot het onherroepelijk worden van het besluit. Op het moment dat zo'n besluit onherroepelijk is geworden, kan het proces van gevelisolatieonderzoek starten. In de afgelopen jaren is nogal eens gebleken dat de planning voor start werk niet wordt gehaald door allerlei factoren waarop GI geen invloed heeft. Dit maakt dat de werkdruk door het jaar heen lastig gepland kan worden.

Vanaf de start van een project zijn er nog diverse factoren die bepalen hoe hoog de werkdruk is. Bij aanvang is enkel het adres en geluidbelastingen bekend. Eigenaar beslist zelf of hij gebruik wil maken van het recht op onderzoek. In de praktijk blijkt dit ca. 95% van het totaal aantal aangeschreven eigenaren te zijn die van het recht op een onderzoek gebruik wil maken.

Vervolgens zal onderzoek door het ingenieursbureau uitwijzen of een object in de huidige situatie al voldoet aan de geldende normen. Het deel objecten dat niet voldoet varieert per project, gemiddeld genomen is dit ca. 30%. Voor deze objecten wordt een aanbod opgesteld met daarin een maatwerkoplossing voor de maatregelen.

Dit aanbod wordt door het ingenieursbureau afgestemd met de betreffende eigenaren. In situaties waarbij er sprake is van een vereniging van eigenaren (VvE) geeft dit vaak een extra uitdaging om te komen tot overeenstemming.

Eigenaren die het niet eens zijn met de uitkomst van het onderzoek hebben de mogelijkheid om in bezwaar te gaan tegen het genomen besluit. Als project richten we ons sterk op de bewoner die de geluidsoverlast ervaart. Dit maakt dan ook dat we indien het enigszins mogelijk is de woning in het

proces houden en niet willen laten vervallen door het sturen van een uitstotingsbesluit als gevolg van geen reactie op een verzoek tot deelname of weigering medewerking tijdens onderzoek of uitvoering.

1.5 Fase van het project

Gedurende de uitvoering van de overeenkomst zullen projecten in behandeling zijn in diverse projectfasen van voorbereiding tot en met uitvoering.



Hieronder een toelichting op de fasering binnen het project in relatie tot de door Opdrachtnemer op te leveren producten.

1.5.1 Pre-voorbereidingsfase

Voordat een projectovereenkomst of deelopdracht wordt ondertekend, vindt overleg plaats met de opdrachtgever. In dit overleg worden de benodigde basisgegevens verzameld. Gegevens van eigenaren en Verenigingen van Eigenaren (VvE's) worden verzameld. Deze gegevens worden vastgelegd in de woningdatabase. Op basis hiervan wordt een eerste technische analyse uitgevoerd en de projectovereenkomst of deelopdracht opgesteld en ondertekend.

1.5.2 Voorbereidingsfase

Eigenaren worden benaderd met het verzoek toestemming te geven voor het onderzoek. Huurders en VvE's worden geïnformeerd. Eigenaren hebben recht op onderzoek, maar geen plicht om deel te nemen. Bij geen of negatieve reactie worden herinneringsbrieven en eventueel een aangetekende brief gestuurd. Na afronding worden de objecten opgenomen in een contract voor onderzoek en ontwerp. Objecten die niet in aanmerking komen, of waarvan de eigenaar niet meedoet, krijgen een formeel besluit. Deze besluiten worden ingeschreven bij het Kadaster.

1.5.3 Onderzoek- en ontwerpfase

Eigenaren en bewoners worden geïnformeerd over welk ingenieursbureau het onderzoek uitvoert. Dit bureau voert een akoestisch en bouwkundig onderzoek uit en rapporteert de huidige geluidwering. Als alle ruimten voldoen, volgt een besluit geen aanbod. Als isolatie nodig is, wordt een maatregelontwerp gemaakt en besproken met de eigenaar. Na accordering wordt een isolatiebesluit met aanbod gestuurd. Er bestaan varianten op dit besluit (partieel of beperkt), die in het Kadaster worden ingeschreven. Bij afwijzing of geen reactie volgt een besluit uitstoting.

ontwerpfase. In sommige gevallen wordt uitvoering in eigen beheer toegestaan, waarvoor een overeenkomst wordt opgesteld.

1.5.4 Uitvoeringsfase

Bij akkoord wordt het object opgenomen in een (lopend of nog aan te besteden) uitvoeringsbestek. De eigenaar of bewoner wordt geïnformeerd over de aannemer en opzichter. Als een eigenaar alsnog afziet van uitvoering, volgt een besluit uitstoting uitvoeringsfase, dat na de bezwaartermijn in het Kadaster wordt ingeschreven. Tijdens de uitvoering wordt gewerkt volgens de STABU-methodiek. Eventuele communicatieproblemen tijdens de uitvoering worden besproken met de opdrachtgever.

1.5.5 Bezwaar of beroep

Eigenaren kunnen bezwaar maken tegen besluiten uit de deelname-, ontwerp- of uitvoeringsfase. Bezwaren worden geregistreerd, waarna de vervolgstappen plaatsvinden op aangeven van de jurist. Er wordt een hoorzitting gepland, waarvan een verslag wordt gemaakt. Technisch advies wordt geleverd waar de jurist dat nodig acht. Tegen een beslissing op bezwaar kan de bezwaarmaker beroep instellen.

Intrekken en nieuw besluit nemen

Voor ieder besluit dat op woningniveau wordt genomen, kan het voorkomen dat op een later moment dit besluit wordt ingetrokken (na bezwaar of andere reden) en er een nieuw besluit wordt genomen. De verwachting is dat dit bij een klein deel van de woningen het geval zal zijn. Zolang dit niet bij meer dan 10% van de besluiten het geval is, is het onderdeel van het oorspronkelijke product.

1.6 Planning en belangrijke mijlpalen van het project

Voor de individuele projecten geldt over het algemeen dat de deze afgerond dienen te worden binnen 2 jaar na onherroepelijk worden van het besluit (tracébesluit, projectbesluit, GPP-wijzigingsbesluit etc.). Voor het project Geluidsisolatie Schiphol fase 4 (GIS-4) geldt een deadline van september 2027 (4 jaar na opdrachtverstrekking).

1.7 Locatie(s) waar het project uitgevoerd wordt

De werkzaamheden binnen de overeenkomst worden uitgevoerd vanaf het RWS-kantoor in Haarlem. Het is mogelijk om een deel van de werkzaamheden uit te voeren vanuit bijvoorbeeld thuiswerkplek. Het projectteam heeft tweewekelijks een projectdag op kantoor in Haarlem. Opdrachtnemer zal op deze dagen op dit kantoor werken. Verder zijn er vaste overleggen waaraan deelgenomen wordt tijdens de uitvoering van de opdracht. Deze overleggen worden voor een deel op locatie Haarlem en deels hybride danwel volledig op afstand gedaan.

1.8 Contractvorm(en)

Binnen het project GI wordt veel gebruik gemaakt van externe partijen. Waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van bestaande raamovereenkomsten.

Omgevingsmanagement: ARVODI, SROK-2, ID perceel 1

Technisch management: ARVODI, SROK-2, ID perceel 1

Onderzoek en ontwerp: ARVODI, SROK-2, ID perceel 1

Uitvoering: STABU (ivm aannemers uit het midden- en kleinbedrijf)

Toezicht uitvoering: ARVODI

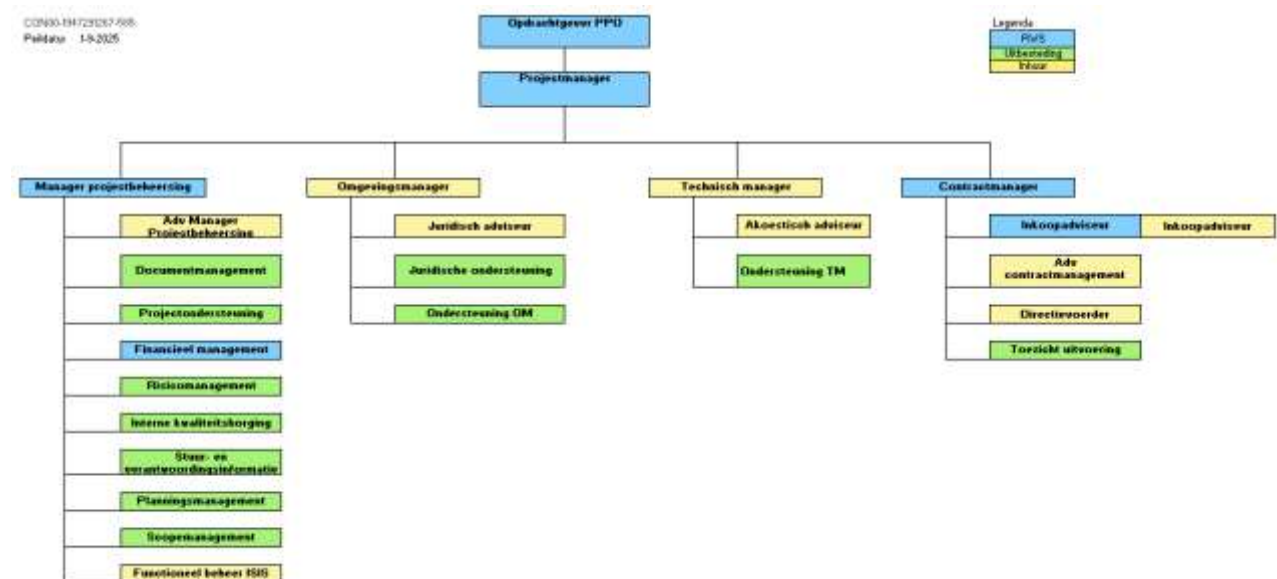
1.9 Samenwerking met andere partijen

Naast de partijen waarmee GI overeenkomsten sluit voor het uitvoeren van gevelisolatie(onderzoek) en opdrachtnemers zoals ingenieursbureaus en aannemers, werkt GI ook

samen met de Werkgroep Geluid van RWS, Bureau Sanering Verkeerslawaai en andere partijen die werken in het veld van geluid en geluidsanering.

1.10 Projectorganisatie

Het projectteam bestaat totaal uit ca. 20 fte. Vanuit RWS is er ca. 3 fte gekoppeld aan dit project, de rest wordt ingevuld met inhuur en uitbesteding van capaciteit.



2 Beschrijving van de Opdracht

2.1 Inleiding

Doel van de opdracht is: Informatieverstrekking, bewonerscontact, administratieve ondersteuning en afhandeling van bestuursrechtelijke besluiten bij gevelisolatieonderzoek en -uitvoering. Meer concreet houdt dit in:

Binnen de kaders van de wetgeving (waaronder de omgevingswet en het besluit geluidhinder) zorgt het team omgevingsmanagement voor een bijzonder klantgerichte benadering van de eigenaren en bewoners van de te onderzoeken/te isoleren objecten. Daarbij raken we nooit uit het oog dat deze bewoners en eigenaren degenen zijn die vanuit de wet bescherming krijgen tegen het verkeersgeluid, omdat blootstelling aan te veel geluid gezondheidsrisico's heeft. Met optimale communicatie en zo kort mogelijke doorlooptijden draagt het team omgevingsmanagement hieraan bij. Onder optimale communicatie verstaan we ook: het vertalen van technische en/of juridische informatie naar een begrijpelijke maatwerkboodschap voor een bewoner/eigenaar.

Onderstaande paragrafen beschrijven de scope van de overeenkomst aan de hand van werkpakketten; te bereiken doelen, werkzaamheden, resultaten en producten die geleverd moeten worden en welke eisen daaraan gesteld worden.

In bijlage 1 'Overzicht gevraagde Producten' vindt u de in de werkpakketten beschreven producten in één handig overzicht terug. Deze Producten komen overeen met de betaalposten van de Staat van Ontleding (bijlage K) behorende bij deze overeenkomst.

In bijlage 2 'Door Opdrachtgever verstrekte en te verstrekken informatie' vindt u de door Opdrachtgever te verstrekken in de werkpakketten beschreven input terug

2.2 De Opdracht in het kort

Deze overeenkomst richt zich op met name:

- Verkrijgen van eigenaarsgegevens van de te behandelen objecten;
- Opstellen en versturen van deelnameverzoeken aan eigenaren; opstellen en versturen van uitvalbesluiten als gevolg van bijvoorbeeld geen reactie op deelnameverzoek of al voldoen van het object in bestaande toestand;
- Opstellen en versturen van isolatiebesluiten in geval een object aanvullende geluidwerende maatregelen nodig heeft;
- In geval van bezwaar op een besluit het plannen van een digitale hoorzitting en het maken van een gespreksverslag van de hoorzitting en het versturen van de Beslissing op bezwaar;
- N.a.v. vragen van bewoners/eigenaren per e-mail en telefonisch: vragen registreren, in behandeling nemen, uitzetten bij andere teams, monitoren en beantwoorden in begrijpelijke taal. Deze vragen kunnen gedurende het gehele proces van gevelisolatie plaatsvinden;
- Meebewegen in de werkwijze als gevolg van het afwijken van de standaardwerkwijze, dit gebeurt vrijwel uitsluitend na een besluit in het IPM-team. Bijvoorbeeld extra tussentijdse communicatie met bewoners en het aanpassen van standaardteksten;
- De hoeveelheid werkzaamheden is niet iedere maand gelijk en hangt af van input vanuit ingenieursbureaus en de capaciteit van andere leveranciers.

Naast de reguliere werkzaamheden kan er incidenteel maatwerk nodig zijn, bijvoorbeeld wanneer een object afwijkt van de standaardwerkwijze of aanvullende communicatie met bewoners vereist is. In dat geval wordt dit vooraf afgestemd met Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient in zijn inschrijving rekening te houden met deze variatie in werkzaamheden en voldoende flexibiliteit in te bouwen in de planning en personele inzet.

Transitieperiode

Na de start van de opdracht geldt een inwerkperiode van zes (6) weken, waarin Opdrachtnemer door de huidige leverancier wordt ingewerkt. Opdrachtnemer dient gedurende deze periode twee (2) medewerkers beschikbaar te stellen – die ook daadwerkelijk de werkzaamheden van de opdracht gaan invullen - zodat de overgang tussen leveranciers efficiënt en zonder verstoring van de dienstverlening kan plaatsvinden.

De huidige Opdrachtnemer is in deze periode verantwoordelijk voor het trainen van de medewerkers van Opdrachtnemer, zodat de benodigde werkzaamheden na afloop van de inwerkperiode zelfstandig en zonder ondersteuning van de huidige leverancier kunnen worden uitgevoerd.

Opdrachtnemer wordt tevens geacht bij beëindiging van de opdracht een vergelijkbare overdracht uit te voeren richting een opvolgende leverancier, zolang dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige continuïteit van de dienstverlening.

Opdrachtgever en Opdrachtnemer organiseren gezamenlijk direct na gunning van de Overeenkomst een project start up (PSU).

Opdrachtnemer dient het plan van aanpak als genoemd in artikel 4.3 van de Dienstverleningsovereenkomst 2 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst in bij de Opdrachtgever.

Projectbegeleider Opdrachtgever organiseert, in overleg met Projectbegeleider Opdrachtnemer eenmaal per twee maanden een voortgangsoverleg.

2.3 Toe te passen standaarden algemeen

Deze documenten en standaarden zijn voor ieder werkpakket relevant. ISIS is een database waar alle relevante informatie per woning beschikbaar is. Daarnaast staan in ISIS templates voor standaardbrieven die door omgevingsmanagement opgesteld worden. De OM werkwijzer beschrijft het standaard werk wat omgevingsmanagement uitvoert.

Titel	Versie/ datum	Uitgever	Waar gepubliceerd?
OM Werkwijzer	2024	RWS-GI	Tenderned
Handleiding ISIS + brievenboek met templates	29 augustus 2022 v. 2.3	RWS-GI	Tenderned

2.4 Werkpakket 01 Besluit 17dB, besluit 20dB, en vervallen object

2.4.1 Doelstelling

Eigenaar/bewoner van woning informeren over dat de woning geen inpendig gevelisolatieonderzoek nodig heeft, omdat de woning al voldoet aan de wettelijke geluideisen.

2.4.2 Planning

Uitvoering van dit werkpakket vindt plaats nadat de omgevingsmanager van Opdrachtgever aangeeft op welke datum het project, waarin de adressen zitten, start.

2.4.3 Werkzaamheden

Werkzaamheden en eisen Opdrachtnemer

De belangrijkste werkzaamheden in dit werkpakket: het opvragen en bewerken van de eigenaarsgegevens, controleren of er woningstichtingen en/of VvE's zijn. Het selecteren van de adressen waarvoor het besluit moet worden genomen, het controleren op openstaande acties/bijzonderheden per adres en het maken, controleren en printen van de besluiten. Zie een uitgebreide beschrijving in de OM werkwijzer.

Werkzaamheden Opdrachtgever

Omgevingsmanager van Opdrachtgever verstuurt startmail van een project met instructies voor o.a. Omgevingsmanagement. Het project met de adressen, inclusief geluidbelastingen en 'bevoegd gezag' worden door Projectbeheersing ingeladen in ISIS en maakt projectnaam 'formeel' aan. Het team technisch management voert een objectenanalyse uit. De Centrale Informatievoorziening (CIV) van Opdrachtgever levert per object de beschikbare gegevens over de eigenaar en, indien van toepassing, de Vereniging van Eigenaren (VvE). Deze gegevens zijn afkomstig uit door Opdrachtgever beheerde en gevalideerde databronnen en vormen de basis voor de communicatie richting bewoners en eigenaren. Projectbeheersing verzorgt de verzending en het digitaal archiveren van de brieven.

2.4.4 Input

Het team technisch management plaatst mijlpaal in ISIS op basis waarvan het 17 of 20 dB besluit gemaakt kan worden. Daarnaast kan technisch management de mijlpaal Vervallen in ISIS plaatsen. Bijvoorbeeld omdat er geen object (meer) staat, geen woonbestemming (meer) heeft, een bedrijfspand is of dat het object zich op een andere plek bevindt in een gebouw waardoor er geen onderzoek meer nodig is. De inhoud van het besluit dat dan wordt genomen is gedeeltelijk maatwerk.

2.4.5 Toe te passen standaarden

Titel	Versie/ datum	Uitgever	Waar gepubliceerd?
ISIS brieftemplates: 17dB besluit B1, Besluit 20dB, Besluit geen onderzoek Sloop, Besluit niet geluidgevoelig Bedrijfspand, Besluit niet geluidgevoelig Woonwagen/-boot.	nvt	RWS	ISIS
OM werkwijzer 2.15 (brief maken via het brievenboek), 2.16 (Printen en verzenden van brieven en besluiten), 3.2 (Vooraf checken op bijz. m.b.v. export uit ISIS), 3.4 (Eigenaarsgegevens opvragen bij CIV), 3.8 (Opvragen contactpersoon bij grote bedrijven/woningstichtingen), 3.12 (Besluit 17dB), 3.14 (Besluit/mededeling na mijlpaal 'vervallen, geen of niet bebouwd') en 3.16 (Vereniging van Eigenaren (VvE) informeren)	2024	RWS-GI	Tenderned

2.4.6 Output

Product:	Besluit 17dB	
Productbeschrijving:	Een geprint besluit dat door het team Omgevingsmanagement wordt opgesteld wanneer zonder inpendig onderzoek is vastgesteld dat de woning voldoet aan de binnenwaarde. Op basis van de minimale geluidwering in de gevel van 17dB, de geluidbelasting en de binnenwaarde.	
Eis-ID	Eistekst	
1	4-ogencontrole volgens werkwijzer OM	
2.4.6	2	In ISIS staat bij het adres de mijlpaal 'Besluit uitstoting 17dB'

Product:	Besluit 20dB	
Productbeschrijving:	Een geprint besluit dat door OM wordt opgesteld wanneer zonder inpendig onderzoek is vastgesteld dat de woning voldoet aan de binnenwaarde. Op basis van het jaar van afgifte van de bouwvergunning met een minimale eis van 20dB aan de geluidwering in de gevel, de geluidbelasting en de binnenwaarde.	
Eis-ID	Eistekst	
3	4-ogencontrole volgens OM Werkwijzer	
2.4.6	4	In ISIS staat bij het adres de mijlpaal 'Besluit uitstoting 20dB'

Product:		Besluit object Vervallen
Productbeschrijving:		Een geprint besluit dat door OM wordt opgesteld in bijzondere situaties waarin is gebleken dat in pandig onderzoek niet (meer) nodig is. De oorzaak varieert van bedrijfspand, tot geen bebouwing of geplande sloop van het object.
Eis-ID	Eistekst	
2.4.6	5	4-ogencontrole volgens OM werkwijzer
2.4.6	6	Inhoud afgestemd met omgevingsmanager, Technisch management en/of projectjurist
2.4.6	7	In ISIS staat bij het adres de mijlpaal 'Mededeling geen behandeling'

2.5 Werkpakket 02 Deelnameverzoek

2.5.1 Doelstelling

Het doel van werkpakket 02 is om vast te stellen of een eigenaar gebruik wil maken van zijn recht om de woning door RWS te laten onderzoeken, en om dit besluit op een duidelijke en transparante manier te faciliteren. De specifieke werkzaamheden staan beschreven in de OM werkwijzer.

2.5.2 Planning

Uitvoering van dit werkpakket vindt plaats nadat de omgevingsmanager van Opdrachtgever dit aangeeft.

2.5.3 Werkzaamheden

Werkzaamheden en eisen Opdrachtnemer

De belangrijkste werkzaamheden die onder dit werkpakket vallen zijn het creëren van de producten Deelnameverzoek, Herinneringsbrief deelnameverzoek (indien nodig), en Besluit uitval voorbereidingsfase (indien nodig). Hierbij horen ook de voorbereidende en afrondende werkzaamheden die nodig zijn voor deze producten.

Zie de uitgebreide beschrijving in de OM werkwijzer en de werkwijzer Kadasterregistratie.

Werkzaamheden Opdrachtgever

Omgevingsmanager verstuurt startmail van een project met instructies voor o.a. het team Omgevingsmanagement.

Het team technisch management voert een objectenanalyse uit. Het project met de adressen, inclusief geluidbelastingen en 'bevoegd gezag' worden door Projectbeheersing ingeladen in ISIS en maakt projectnaam 'formeel' aan.

Afdeling CIV levert naam eigenaar per object, en VvE indien van toepassing, per adres. Projectbeheersing verzorgt de verzending van de brieven en het digitaal archiveren van de brieven.

2.5.4 Input

Het team technisch management zorgt ervoor dat (indien nodig) de mijlpalen voor 17dB, 20dB en/of Vervallen in ISIS staan. Op basis van deze vastlegging kan het team Omgevingsmanagement vaststellen welke adressen binnen een project nog geen dergelijke mijlpaal hebben en waarvoor daarom een deelnameverzoek aan de eigenaar of bewoner moet worden verstuurd.

2.5.5 Toe te passen standaarden

Titel	Versie/ datum	Uitgever	Waar gepubliceerd?
-------	------------------	----------	-----------------------

ISIS brieftemplates: Deelnameverzoek, Herinneringsbrief Deelnameverzoek, Start onderzoek Besluit uitval voorbereidingsfase	nvt	RWS	ISIS
ISIS	Nvt	RWS	ISI
OM werkwijzer, 2.15 (Brief maken via het brievenboek), 2.16 (Printen en verzenden van brieven en besluiten), 2.22 (Brochure Gevelisolatie actualiseren en/of herdruk), 3.2 (Vooraf checken op bijz. (CA's en/of specials) m.b.v. export uit ISIS), 3.4 (Eigenaarsgegevens opvragen bij CIV), 3.8 (Opvragen contactpersoon bij grote bedrijven/woningstichtingen), 3.9 (DEFO1), 3.10 (DEFO-codes generen en uploaden naar DEFO1), 3.11 (Deelnameverzoek), 3.12 (Besluit 17 dB (20 dB)), 3.16 (Vereniging van Eigenaren (VvE) informeren), 4.1 (Aanmeldingen via DEFO1 verwerken (Valideren)), 4.5 (Aangetekend Rappel deelnameverzoek), 4.6 (Rappel deelname VvE), 4.7 (Mailing Start onderzoek), 4.8 (Start onderzoek melden bij project (opdrachtgever)), 4.9 (VvE informeren start onderzoek), 5.1 (Adressen uit DEFO1 verwijderen), 5.2 (Retour aangetekende post afwachten), 5.4 (Mijlpaal Deelname geen reactie plaatsen), 5.5 (Besluit deelname geen reactie), 5.6 (Besluit deelname negatief), 5.7 (Controle mijlpaal per woning en Kadasterinschrijving), en 8.1 (Kadaster)	2024	RWS-GI	Tendermed
DEFO 1 (online aanmeldtool)	Nvt	RWS	ISIS
Informatieblad Gevelisolatieonderzoek	Nvt	RWS	Connect
Werkwijzer Kadasterregistratie			

2.5.6 Output

Product:		Deelnameverzoek
Productbeschrijving:		Een geprint deelnameverzoek om de eigenaar van het object te informeren over: het recht op gevelisolatieonderzoek, wat het onderzoek inhoudt en hoe toestemming gegeven kan worden. Indien eigenaar niet de bewoner is, krijgt de bewoner een kennisgeving.
Eis-ID		Eistekst
2.4.6	1	4-ogencontrole volgens OM werkwijzer
2.4.6	2	In ISIS staat bij het adres de mijlpaal 'Deelnameverzoek aan eigenaar'
Product:		Herinneringsbrief deelnameverzoek
Productbeschrijving:		Een geprinte herinneringsbrief – alleen als eigenaar binnen 3 weken na Deelnameverzoek niet heeft gereageerd – met het verzoek alsnog binnen 2 weken te reageren. Indien eigenaar niet de bewoner is, krijgt de bewoner een kennisgeving.
Eis-ID		Eistekst
2.4.6	3	4-ogencontrole volgens OM werkwijzer
2.4.6	4	In ISIS staat bij het adres de mijlpaal 'Rappel deelnameverzoek
Product:		Besluit uitval voorbereidingsfase
Productbeschrijving:		Een geprint besluit om de eigenaar te informeren dat – vanwege het niet geven van toestemming – de woning geen recht meer heeft op onderzoek. Het besluit aanbieden bij het kadaster 4 weken na het aflopen van de bezwaartermijn op het besluit. Indien eigenaar niet de bewoner is, krijgt de bewoner een kennisgeving.
Eis-ID		Eistekst
2.4.6	5	4-ogencontrole volgens OM werkwijzer
2.4.6	6	Uitval van woning gemeld in Kadaster

Product:		Besluit uitval voorbereidingsfase
2.4.6	7	In ISIS staat bij het adres de mijlpaal 'Besluit uitval voorbereidingsfase'
2.5.6	8	In ISIS staat bij het adres de mijlpaal Terugmelding aan Kadaster'
Product:		E-mail start onderzoek
Productbeschrijving:		Een verzonden e-mail naar de eigenaar (en bewoner als dat iemand anders is), waarin staat aangekondigd welk ingenieursbureau het gevelisolatieonderzoek gaat uitvoeren. Deze e-mail wordt grotendeels automatisch gegenereerd in ISIS/brievenboek.
Eis-ID		Eistekst
2.4.6	9	In ISIS staat bij het adres de mijlpaal 'Aankondiging start onderzoek'

2.6 Werkpakket 03: Besluit geen aanbod

2.6.1 Doelstelling

Dit werkpakket heeft als doelstelling een woningeigenaar (en bewoner) te informeren over de uitkomst van het gevelisolatieonderzoek, dat de uitkomst is dat de woning voldoet aan de wettelijke geluidseisen en geen extra isolatie nodig heeft, wat de specifieke uitkomsten per onderzochte ruimte zijn én hoe bezwaar tegen het besluit kan worden gemaakt. De specifieke werkzaamheden staan beschreven in de OM werkwijzer.

2.6.2 Planning

Uiterlijk 10 werkdagen na registratie van de mijlpaal die leidt tot het genoemde besluit wordt het besluit opgesteld en geprint.

2.6.3 Werkzaamheden

Werkzaamheden en eisen Opdrachtnemer

De belangrijkste werkzaamheid die onder dit werkpakket valt is het opstellen van het besluit waarin beschreven wordt dat woningen op wettelijke basis niet geïsoleerd hoeven te worden. Een uitgebreidere omschrijving van de werkzaamheden staan beschreven in de OM werkwijzer.

Werkzaamheden Opdrachtgever

Het ingenieursbureau voert het gevelisolatieonderzoek uit. Het rapport met bijlagen slaat projectbeheersing op in het woningdossier. Projectbeheersing uploadt het samenvattingsblad van het onderzoek van de woning in ISIS en plaatst de mijlpaal dat het rapport is ontvangen. Het onderzoeksrapport van de woning toetst technisch management. Na goedkeuring van het rapport plaatst technisch management een mijlpaal (of mijlpalen bij seriematig onderzoek) in ISIS. Projectbeheersing verzorgt de verzending van de brieven en het digitaal archiveren van de brieven.

2.6.4 Input

Het team technisch management plaatst de mijlpaal 'Product A object voldoet' in ISIS eventueel in combinatie met de mijlpaal Seriematige aanpak of het team technisch management plaatst de mijlpaal Geen geluidgevoelige ruimte(n). Deze zijn de aanleiding voor team omgevingsmanagement om 'Besluit geen aanbod' op te stellen.

2.6.5 Toe te passen standaarden

Titel	Versie/ datum	Uitgever	Waar gepubliceerd?
ISIS brieftemplates: Besluit geen aanbod Besluit geen aanbod seriematige aanpak, Besluit geen geluidgevoelige ruimte(n)	nvt	RWS	ISIS
OM werkwijzer 2.15 (Brief maken via het brievenboek), 2.16 (Printen en verzenden van brieven en besluiten), 6.1 (Besluit geen aanbod met Samenvattingsblad fase A), 6.3 (Besluit geen aanbod seriematig met	2024	RWS-GI	Tendered

Samenvattingsblad fase A) en 6.4 (Besluit geen geluidgevoelige ruimte met Samenvattingsblad fase A)			
Samenvattingsblad onderzoeksresultaten			

2.6.6 Output

Product:		Besluit geen aanbod met samenvattingsblad
Productbeschrijving:		Een geprint Besluit geen aanbod wordt opgesteld in situaties waarbij: het object in huidige situatie voldoet aan de maximaal toelaatbare binnenwaarde, of wanneer er geen geluidgevoelige ruimten zijn in het object
Eis-ID	Eistekst	
2.4.6	1	4-ogencontrole volgens OM werkwijzer
2.4.6	2	In ISIS staat bij het adres de mijlpaal 'Besluit geen aanbod'

2.7 Werkpakket 04: Isolatiebesluit

2.7.1 Doelstelling

Dit werkpakket heeft als doel om de eigenaar formeel en duidelijk te informeren over:

1. De geluidisolatie waar de woning recht op heeft en de bijbehorende wettelijke regels.
2. Hoe de eigenaar akkoord kan gaan met het voorstel.
3. Hoe de eigenaar bezwaar kan maken als hij het niet eens is met het besluit.

De specifieke werkzaamheden staan beschreven in de OM werkwijzer.

2.7.2 Planning

Uiterlijk 10 werkdagen na registratie van de mijlpaal die leidt tot het genoemde besluit wordt het besluit opgesteld en geprint. Verzending en archivering doet team projectbeheersing.

2.7.3 Werkzaamheden

Werkzaamheden en eisen Opdrachtnemer

De werkzaamheden bestaan uit het opstellen van het Isolatiebesluit met het isolatieaanbod, het versturen van een herinneringsbrief (indien nodig), het versturen van een tweede herinneringsbrief (indien nodig), het sturen van een e-mail over de start van de uitvoering. In sommige gevallen kan een isolatiebesluit ook partieel zijn (minder kamers) of beperkt (minder isolatie in kamers). Wanneer een eigenaar extra werkzaamheden wil of moet laten uitvoeren dan komt er een Meerwerkovereenkomst bij het isolatiebesluit. Ook kan het voorkomen dat een eigenaar een vergoeding krijgt uitgekeerd. Een gedetailleerde beschrijving is te vinden in de OM werkwijzer en de werkwijzer Kadasterregistratie.

Werkzaamheden Opdrachtgever

Het ingenieursbureau voert het onderzoek uit en ontwerp het isolatiepakket. Dit bespreekt het ingenieursbureau met de eigenaar en levert het onderzoeksrapport met alle bijlagen bij GI. Projectbeheersing slaat het op in het woningdossier en plaatst mijlpaal in ISIS dat het rapport is ontvangen. Technisch management toetst het rapport en controleert het aanbod, ook op de juiste instellingen van het document, en plaatst het kenmerk van het aanbod in ISIS. De geluidadviseur van technisch management geeft het aanbod vrij. Projectbeheersing verzorgt de verzending van de brieven en het digitaal archiveren van de brieven. Contractmanagement geeft aan (in ISIS) welke aannemer de isolatie gaat uitvoeren en welke opzichter toezicht gaat houden op de werkzaamheden.

2.7.4 Input

Bij vrijgave van het aanbod plaatst technisch management de mijlpaal Aanbod vrijgave omgevingsmanagement. Dit is de aanleiding voor omgevingsmanagement om het 'Isolatiebesluit' te versturen. In welke vorm – en dus met welke templates in ISIS – het isolatiebesluit wordt gemaakt hangt af van welke extra mijlpalen die in ISIS staan. Bijvoorbeeld bij meerwerk plaatst

Technisch management de mijlpaal eigen bijdrage eigenaar en bij een vergoeding plaatst technisch management de mijlpaal Vergoeding aan eigenaar.

2.7.5 Toe te passen standaarden

Titel	Versie/ datum	Uitgever	Waar gepubliceerd?
ISIS Brieftemplates Isolatiebesluit, Isolatiebesluit met vergoeding, Isolatiebesluit met meerwerkovereenkomst, Eerste Herinneringsbrief, Tweede herinneringsbrief, Isolatiebesluit partieel, Isolatiebesluit beperkt	Nvt	RWS	ISIS
OM werkwijzer: 2.15 (Brief maken via het brievenboek), 2.16 (Printen en verzenden van brieven en besluiten), 6.5 (Besluit aanbod isolatie), 6.7 (Besluit aanbod isolatie met meerwerkovereenkomst), 6.8 (Mijlpaal Meerwerkovereenkomst verzonden/ondertekend retour), 6.11 (DEFO2 & bijbehorende werkzaamheden), 6.12 (Verklaring akkoord aanbod positief), 6.13 (Verklaring akkoord aanbod met opmerkingen), 6.14 (Verklaring akkoord aanbod negatief), 6.20 (Toevoeging onder intrekking van oude besluit), 6.21 (Vergoedingen) en 7.1 (Mailing start uitvoering isolatiewerkzaamheden) en 7.5 (Uitvalbesluit tijdens 3e opname)	2024	RWS-GI	Tenderned
Werkwijzer Kadasterregistratie			
DEFO 2			

2.7.6 Output

Product:		Isolatiebesluit met isolatieaanbod
Productbeschrijving:		Een geprint isolatiebesluit met een geprint isolatieaanbod dat wordt opgesteld in de situatie waarbij: is berekend dat er 1 of meerdere ruimtes in de woning zijn waar het geluid meer is dan de maximaal toelaatbare binnenwaarde. Bij een isolatiebesluit Partieel of Beperkt volgt ook een registratie in het Kadaster.
Eis-ID	Eistekst	
2.4.6	1	4-ogencontrole volgens OM werkwijzer
2.4.6	2	In ISIS staat bij het adres de mijlpaal 'Besluit aanbod isolatie' of 'Besluit aanbod isolatie partieel' of 'Besluit aanbod isolatie beperkt'
2.4.6	3	Bij Partieel of Beperkt staat ook de mijlpaal in ISIS bij het adres 'Terugmelding aan Kadaster'

Product:		Isolatiebesluit met isolatieaanbod en meerwerkovereenkomst
Productbeschrijving:		Een geprint isolatiebesluit met een geprint isolatieaanbod dat wordt opgesteld in de situatie waarbij: is berekend dat er 1 of meerdere ruimtes in de woning zijn waar het geluid meer is dan de maximaal toelaatbare binnenwaarde. Een meerwerkovereenkomst wordt bijgevoegd voor de extra werkzaamheden die de eigenaar wil of moet laten uitvoeren. Bij een isolatiebesluit Partieel of Beperkt volgt ook een registratie in het Kadaster.
Eis-ID	Eistekst	
2.4.6	4	4-ogencontrole volgens OM werkwijzer
2.4.6	5	In ISIS staat bij het adres de mijlpaal 'Besluit aanbod isolatie' of 'Besluit aanbod isolatie partieel' of 'Besluit aanbod isolatie beperkt' en de mijlpaal 'Meerwerkovereenkomst verzonden'
2.4.6	6	Bij Partieel of Beperkt staat ook de mijlpaal in ISIS bij het adres 'Terugmelding aan Kadaster'

Product:		Isolatiebesluit met isolatieaanbod en vergoeding
Productbeschrijving:		Een geprint isolatiebesluit met een geprint isolatieaanbod dat wordt opgesteld in de situatie waarbij: is berekend dat er 1 of meerdere ruimtes in de woning zijn waar het geluid meer is dan de maximaal toelaatbare binnenwaarde. De eigenaar

Product:		Isolatiebesluit met isolatieaanbod en vergoeding
		krijgt een vergoeding die wordt uitgekeerd door RWS. Bij een isolatiebesluit Partieel of Beperkt volgt ook een registratie in het Kadaster.
Eis-ID	Eistekst	
2.4.6	7	4-ogencontrole volgens OM werkwijzer
2.4.6	8	In ISIS staat bij het adres de mijlpaal 'Besluit aanbod isolatie' of 'Besluit aanbod isolatie partieel' of Besluit aanbod isolatie beperkt'
2.4.6	9	Bij Partieel of Beperkt staat ook de mijlpaal in ISIS bij het adres 'Terugmelding aan Kadaster'

Product:		Eerste Herinneringsbrief met verzoek instemming met isolatieaanbod
Productbeschrijving:		Een geprinte herinneringsbrief met het verzoek om akkoord te gaan met het isolatieaanbod, die wordt gestuurd 2 weken voor het aflopen van de bezwaartermijn.
Eis-ID	Eistekst	
2.4.6	10	4-ogencontrole volgens OM werkwijzer
2.4.6	11	In ISIS staat bij het adres de mijlpaal 'Rappel aanbod'

Product:		Tweede Herinneringsbrief met verzoek instemming met isolatieaanbod
Productbeschrijving:		Een geprinte herinneringsbrief met het verzoek om akkoord te gaan met het isolatieaanbod, die wordt gestuurd na afloop van de bezwaartermijn en als er nog circa 2 weken over zijn om akkoord te gaan met het isolatieaanbod.
Eis-ID	Eistekst	
2.4.6	12	4-ogencontrole volgens OM werkwijzer
2.4.6	13	In ISIS staat bij het adres de mijlpaal 'Tweede rappel aanbod'

Product:		Besluit uitval uitvoeringsfase
Productbeschrijving:		Een geprint besluit om de eigenaar te informeren dat – vanwege het niet meewerken aan de isolatie – de woning geen recht meer heeft op gevelisolatie. In dit besluit wordt het eerdere isolatiebesluit ingetrokken. Het besluit aanbieden bij het kadaster 4 weken na het aflopen van de bezwaartermijn op het besluit. Indien eigenaar niet de bewoner is, krijgt de bewoner een kennisgeving.
Eis-ID	Eistekst	
2.4.6	14	4-ogencontrole volgens OM werkwijzer
2.4.6	15	In ISIS staat bij het adres de mijlpaal 'Besluit uitval uitvoeringsfase'
2.7.6	16	In ISIS zijn de mijlpalen die horen bij het ingetrokken isolatiebesluit verwijderd en geregistreerd conform de Werkwijzer.
2.4.6	17	In ISIS staat bij het adres de mijlpaal 'Terugmelding aan Kadaster'

Product:		E-mail start uitvoering
Productbeschrijving:		Een verzonden e-mail naar de eigenaar (en bewoner als dat iemand anders is), waarin staat aangekondigd welke aannemer de isolatie gaat uitvoeren en wie de opzichter vanuit RWS is. Deze e-mail wordt grotendeels automatisch gegenereerd in ISIS/brievenboek.
Eis-ID	Eistekst	
2.4.6	17	In ISIS staat bij het adres de mijlpaal 'Aankondiging aannemer geselecteerd'

2.8 Werkpakket 05: Besluit uitval ontwerpfase

2.8.1 Doelstelling

Dit werkpakket heeft als doel om de eigenaar (en bewoner):

1. Formeel te informeren dat de woning niet langer in aanmerking komt voor onderzoek, inclusief de reden (geen medewerking of weigering isolatie).
2. Uit te leggen hoe bezwaar tegen het besluit kan worden gemaakt.
3. Te informeren dat het besluit wordt ingeschreven in het Kadaster.

2.8.2 Planning

Uiterlijk 10 werkdagen na registratie van de mijlpaal die leidt tot het genoemde besluit wordt het besluit opgesteld en geprint. Verzending en archivering doet team projectbeheersing.

2.8.3 Werkzaamheden

Werkzaamheden en eisen Opdrachtnemer

De belangrijkste werkzaamheden die onder dit werkpakket vallen zijn het opstellen van het besluit uitval ontwerpfasen en het noteren van dit besluit in Kadaster. Deze werkzaamheden staan o.a. beschreven in de OM Werkwijzer en de Werkwijzer Kadasterregistratie.

Werkzaamheden Opdrachtgever

Dit werkpakket wordt gestart wanneer omgevingsmanagement tijdens de ontwerpfasen geïnformeerd wordt door een ingenieursbureau dat de huidige eigenaar/bewoner afziet van het isoleren van het object. Dit kan verschillende redenen hebben zoals: 'Bewoner ziet af van isolatie' of 'bewoner is niet te bereiken'.

2.8.4 Input

Dit besluit wordt gemaakt nadat in ISIS door technisch management de mijlpaal Uitval voor fase A is geplaatst of de mijlpaal Uitval tijdens fase B. Of wanneer door omgevingsmanagement de mijlpaal Verklaring akkoord negatief is geplaatst of de mijlpaal Verklaring akkoord geen reactie.

2.8.5 Toe te passen standaarden

Titel	Versie/ datum	Uitgever	Waar gepubliceerd?
ISIS brieftemplate Besluit uitval fase A, besluit uitval fase B, besluit uitval aanbod geen reactie, besluit uitval aanbod reactie negatief	nvt	RWS	ISIS
OM werkwijzer 2.15 (Brief maken via het brievenboek), 2.16 (Printen en verzenden van brieven en besluiten), 6.15 (Besluit uitval Fase A), 6.17 (Besluit uitval Fase B), 6.18 (Besluit uitval aanbod geen reactie), 6.19 (Besluit uitval aanbod reactie negatief), 6.20 (Toevoeging onder intrekking van oude besluit)	2024	RWS-GI	Tenderned
Werkwijzer Kadasterregistratie.			

2.8.6 Output

Product:		Besluit uitval ontwerpfasen
Productbeschrijving:		Een geprint besluit om de eigenaar te informeren dat – vanwege het niet meewerken aan het onderzoek of aan de isolatie – de woning geen recht meer heeft op gevelisolatie(onderzoek). Het besluit aanbieden bij het kadaster 4 weken na het aflopen van de bezwaartermijn op het besluit. Indien eigenaar niet de bewoner is, krijgt de bewoner een kennisgeving.
Eis-ID	Eistekst	
2.4.6	1	4-ogencontrole volgens OM werkwijzer
2.4.6	2	In ISIS staat bij het adres de mijlpaal 'Besluit uitval ontwerpfasen'
2.4.6	3	In ISIS staat bij het adres de mijlpaal 'Terugmelding aan Kadaster'

2.9 Werkpakket 07: Behandeling bezwaar

2.9.1 Doelstelling

Vanuit omgevingsmanagement ondersteunen bij de behandeling van bezwaar, met als doel dat de indiener van het bezwaar tijdig, volledig en begrijpelijk geïnformeerd is over het proces en de voortgang, zodat vertrouwen en voorspelbaarheid in het proces worden gewaarborgd

2.9.2 Planning

Verzending en archivering doet team projectbeheersing.

2.9.3 Werkzaamheden

Werkzaamheden en eisen Opdrachtnemer

Na ontvangst van het bezwaar stuurt omgevingsmanagement een ontvangstbevestiging, plant een hoorzitting (indien nodig), notuleert bij de digitale hoorzitting (Teams) en maakt concept verslag. Daarna maakt omgevingsmanagement het verslag definitief. Omgevingsmanagement zorgt ervoor dat de Beslissing op bezwaar wordt ondertekend. Omgevingsmanagement plaatst mijlpalen in ISIS. Indien nodig verstuurt omgevingsmanagement een verdagingsbrief. Zie de OM werkwijzer voor instructie.

Werkzaamheden Opdrachtgever

Bezwaar mag bij RWS uitsluitend per fysieke post worden ingediend. Deze scant de postkamer van RWS in en Projectbeheersing haalt de digitaal gemaakte post op uit een digitale postbus. Projectbeheersing mailt het bezwaar naar de juristen, team omgevingsmanagement, omgevingsmanager en het ingenieursbureau dat het onderzoek heeft gedaan bij die woning. Projectbeheersing plaatst in ISIS de mijlpaal Bezwaar ingediend. Projectbeheersing maakt een map Bezwaar aan in het woningdossier. Jurist geeft aan team omgevingsmanagement aan of de ontvangstbevestiging kan worden gestuurd. Jurist en team technisch management geven mogelijke data voor hoorzitting (indien nodig). Jurist is voorzitter tijdens de hoorzitting en technisch management legt (indien nodig) technische zaken uit. Omgevingsmanager van opdrachtgever is aanwezig bij het Bezwarenoverleg.

2.9.4 Input

Projectbeheersing scant de fysieke brief met bezwaar in en stuurt deze per mail naar het team omgevingsmanagement. Juristen van RWS zullen contact opnemen wanneer omgevingsmanagement een hoorzitting moet inplannen.

2.9.5 Toe te passen standaarden

Titel	Versie/ datum	Uitgever	Waar gepubliceerd?
Tekst e-mail ontvangstbevestiging, Tekst e-mail verdagingsbrief, Voorbeeld verslag hoorzitting	nvt	RWS	ISIS
OM werkwijzer 8.2 (Bezwaren), 8.3 (Verdagen Beslissing op bezwaar), 8.4 (Versturen van de Beslissing op Bezwaar) en 8.5 (Beroepen)	2024	RWS-GI	Tenderned

2.9.6 Output

Product:		Ontvangstbevestiging
Productbeschrijving:		Op aangeven van de jurist stuurt omgevingsmanagement per e-mail een ontvangstbevestiging naar de indiener van het bezwaar.
Eis-ID	Eistekst	
2.4.6	1	4-ogencontrole volgens OM werkwijzer
2.4.6	2	In ISIS staat bij het adres de mijlpaal 'Ontvangstbevestiging bezwaar'
Product:		Verslag hoorzitting
Productbeschrijving:		OM is aanwezig bij de hoorzitting en maakt een verslag van de hoorzitting, Na feedback van de jurist en technisch management (indien aanwezig) maakt

Product:		Verslag hoorzitting
		omgevingsmanagement het verslag definitief. Dit verslag wordt ook gevoegd bij de Beslissing op bezwaar.
Eis-ID	Eistekst	
2.4.6	3	4-ogencontrole volgens OM werkwijzer
2.4.6	4	In ISIS staat bij het adres de mijlpaal 'Bezwaar ontvangen'

Product:		Beslissing op bezwaar
Productbeschrijving:		De jurist stelt de Beslissing op bezwaar op. Omgevingsmanagement zorgt ervoor dat deze wordt ondertekend door de portfoliomanager van RWS.
Eis-ID	Eistekst	
2.4.6	5	4-ogencontrole volgens OM werkwijzer
2.4.6	6	In ISIS staat bij het adres de mijlpaal 'Beslissing op bezwaar'

2.10 Werkpakket 08 Eigen Beheer

2.10.1 Doelstelling

Het doel van dit werkpakket is om woningeigenaren de mogelijkheid te bieden zelf isolatie aan te brengen in het kader van een grootschalige verbouwing of renovatie. Omgevingsmanagement faciliteert hierbij:

1. De communicatie tussen project Geluidsisolatie (GI) en de eigenaar.
2. Het vastleggen van afspraken over uitvoering en verantwoordelijkheden.
3. Het monitoren van de voortgang om voorspelbaarheid en kwaliteit te waarborgen.

2.10.2 Planning

Op het moment dat team groen licht geeft voor verzenden overeenkomst Eigen Beheer stelt omgevingsmanagement binnen 5 werkdagen de overeenkomst op. Na goedkeuring omgevingsmanager verstuurt omgevingsmanagmeent binnen 5 werkdagen de overeenkomst Eigen Beheer en begeleidende brief op.

2.10.3 Werkzaamheden

Werkzaamheden en eisen Opdrachtnemer

Team omgevingsmanagmeent is binnen dit werkpakket verantwoordelijk voor een aantal werkzaamheden. Hieronder vallen:

1. Het verzorgen van het 1-op-1 contact per telefoon en mail met de eigenaar.
2. Het vastleggen van de afspraken in een Eigen Beheer overeenkomst.
3. Het opstellen van een begeleidende brief.
4. Het registreren van de juiste mijlpalen in ISIS. Via een monitoringstool in ISIS de voortgang bijhouden.
5. Daarnaast beoordeelt omgevingsmanagement of alle informatie over uitvoer in eigen beheer begrijpelijk is en waar nodig zal omgevingsmanagement meer informatie bij technisch management opvragen. De werkzaamheden worden verder beschreven in de OM werkwijzer.

Werkzaamheden Opdrachtgever

Team technisch management beoordeelt het verzoek voor Eigen Beheer. Bij afwijzing van het verzoek levert technisch management bij omgevingsmanagement input voor de afwijzingsmail aan. Bij toekenning van het verzoek plaatst technisch management in het woningdossier alle informatie die omgevingsmanagement nodig heeft om de Eigen Beheer overeenkomst op te stellen. Contractmanagement koppelt een opzichter aan de woning voor toezicht tijdens de uitvoering. Projectbeheersing verzorgt de uitbetaling van het Eigen Beheer bedrag aan de eigenaar na oplevering van de woning door de opzichter aan Contractmanagement. Omgevingsmanager (en ook projectjurist) beoordeelt (beoordelen) de overeenkomst en begeleidende brief.

2.10.4 Input

Woningeigenaar vraagt aan technisch management, ingenieursbureau en omgevingsmanagement of eigen beheer mogelijk is. Na reactie technisch management vraagt omgevingsmanagement relevante informatie (nodig voor de toets door technisch management) op bij de woningeigenaar. Technisch management plaatst alle informatie in het woningdossier en stuurt een mail naar omgevingsmanagement dat dit klaar staat.

2.10.5 Toe te passen standaarden

Titel	Versie/ datum	Uitgever	Waar gepubliceerd?
Format Eigen beheer standaard overeenkomst + begeleidende brief, Format Eigen beheer met eigen ontwerp overeenkomst + begeleidende brief Voorbeeldformat brief: Begeleidende brief, Overeenkomst Eigen Beheer, Variant uitvoeren aanbod en variant uitvoeren eigen ontwerp	Nvt	RWS	P-schijf
OM werkwijzer 6.27 (Uitvoeren isolatie in Eigen Beheer)	2024	RWS-GI	Tenderned

2.10.6 Output

Product:		Overeenkomst Eigen Beheer met begeleidende brief
Productbeschrijving:		Een geprinte overeenkomst Eigen Beheer met een Begeleidende brief. Inclusief bijlage(n) die door technisch management zijn aangeleverd.
Eis-ID	Eistekst	
2.4.6	1	4-ogencontrole volgens OM werkwijzer
2.4.6	2	In ISIS staat bij het adres de mijlpaal 'Overeenkomst eigen beheer verzonden'

2.11 Werkpakket 09 Beheer telefoon en e-mail Omgevingsmanagement

2.11.1 Doelstelling Het doel van dit werkpakket is om een betrouwbare basisdienstverlening te bieden vanuit omgevingsmanagement. Dit betekent dat omgevingsmanagement op werkdagen het vaste aanspreekpunt is voor bewoners, eigenaren en andere stakeholders, bereikbaar via e-mail en telefoon, zodat vragen tijdig en correct worden beantwoord en het proces voorspelbaar en transparant verloopt

2.11.2 Planning

Bij binnenkomende mails stuurt omgevingsmanagement binnen 1 werkdag een reactie of ontvangstbevestiging. Omgevingsmanagement is op werkdagen bereikbaar per telefoon.

2.11.3 Werkzaamheden

Werkzaamheden en eisen Opdrachtnemer

Vragen per e-mail en telefoon van bewoners of andere stakeholders in ISIS registreren en een correspondentie actie in ISIS aanmaken. Vragen in behandeling nemen, uitzetten bij andere teams, opdrachtgevers en ingenieursbureaus. Monitoren en beantwoorden van vragen in begrijpelijke taal. Werkzaamheden staan verder beschreven in de OM werkwijzer.

Werkzaamheden Opdrachtgever

RWS faciliteert het mailadres, het telefoonnummer, en de telefoons.

2.11.4 Input

Inkomende telefoongesprekken of mailtjes.

2.11.5 Toe te passen standaarden

Titel	Versie/ datum	Uitgever	Waar gepubliceerd?
Template e-mailhandtekening OM-GI-Checklist B1 communiceren	nvt	RWS	Connect
OM werkwijzer 2.6 (Frequentie van terugkerende werkzaamheden OM-team), 2.9 (Communiceren op B-1 niveau), 2.11 (Woningdossiers op de P-schijf), 2.12 (Woningdossiers in database ISIS) en 2.19 (Vragen over adressen die niet in database ISIS staan).	2024	RWS-GI	Tenderned

2.11.6 Output

Product:		Beheer telefoon GI/OM en e-mailbox GI/OM
Productbeschrijving:		Op werkdagen binnenkomende telefoonoproepen beantwoorden en binnenkomende e-mails behandelen. Het registreren, monitoren en beantwoorden van vragen.
Eis-ID	Eistekst	
2.4.6	1	In woord en schrift taalniveau B1 toepassen.
2.4.6	2	CA is bijgewerkt indien gerelateerd aan adres in ISIS.
2.4.6	3	E-mail – indien gerelateerd aan een adres in ISIS – is opgeslagen in het woningdossier op de P-schijf.

3 Aanvullende eisen aan de levering van de Diensten

Aan de levering van de Diensten worden, naast de Dienstverleningsovereenkomst en de verplichtingen volgend uit de opdrachtbeschrijving en bijbehorende output, de volgende eisen gesteld:

ID1	De Opdrachtnemer dient de raakvlakken tussen de werkpakketten, die onderdeel zijn van deze uitvraag, en bijbehorende output zorgvuldig te beheersen.
ID2	Opdrachtnemer verstrekt aan de Opdrachtgever output die gereed is en dient deze zelf te archiveren in de betreffende systemen van Opdrachtgever.
ID3	Opdrachtnemer zorgt dat personeel op locaties waar het project uitgevoerd wordt aanwezig is naar gelang het realiseren van de doelstellingen van de Werkstroom en/of output dit vereist.
ID4	De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen deel te nemen aan de werkoverleggen van het project of het cluster.
ID5	Activiteiten in het kader van samenwerking, zoals bijvoorbeeld teambuildings-activiteiten en project events: Deelname aan activiteiten in het kader van samenwerking die niet direct bijdragen aan resultaten of output, worden geacht te zijn inbegrepen in de opdrachtsom.

Bijlage 1 Overzicht gevraagde Producten

	Producten (output) Vaste scope van de opdracht	Beoordeling/acceptatie door Opdrachtgever
A	Project Management & Beheersing	
1	Plan van Aanpak	
2	Algemene kosten (eenheid = maand) * Onder algemene kosten worden de indirectie kosten verstaan waaronder: Projectmanagement, kwaliteitsmanagement, veiligheidsmanagement, organisatie, voorgangsrapportages, projectoverleg, samenwerking, risicomanagement. Etcetera.	
B	Diensten welke worden betaald op product	
3	Besluit uitval 17 of 20dB	
4	Deelnameverzoek	
5	Besluit geen aanbod	
6	Isolatiebesluit	
7	Besluit uitval ontwerpfase	
8	Afhandeling bezwaar	
10	Eigen beheer	
C	Diensten welke worden betaald op planning	
12	Beheer telefoon en functionele mailbox	

	Producten (output) Optie(s) als variabele scope van de opdracht	Beoordeling/acceptatie door Opdrachtgever
1	Algemene kosten (eenheid = maand) * Onder algemene kosten worden de indirectie kosten verstaan waaronder: Projectmanagement, kwaliteitsmanagement, veiligheidsmanagement, organisatie, voorgangsrapportages, projectoverleg, samenwerking, risicomanagement. Etcetera. De algemene kosten kunnen door OG gemaximeerd worden.	
2	Besluit uitval 17 of 20dB	
3	Deelnameverzoek	
4	Besluit geen aanbod	
5	Isolatiebesluit	
6	Besluit uitval ontwerpfase	
7	Afhandeling bezwaar	
8	Eigen beheer	
9	Beheer telefoon en functionele mailbox	

Bijlage 2 Door Opdrachtgever verstrekte en te verstrekken informatie

nr	Titel	Versie en datum	Geleverd bij uitvraag	Geleverd na gunning
01	Werkwijzer OM		x	Ja
02	ISIS brievenboek		x	Ja