



BIJLAGE 13, Kwaliteitsborging

1 Kwaliteitsborging algemeen

De Opdrachtnemer zorgt voor de kwaliteitsborging, dit houdt o.a. in:

- a. de Opdrachtnemer voert het werk en alle processen die nodig zijn voor de werkzaamheden uit onder een kwaliteitsmanagementsysteem.
- b. de Opdrachtnemer dient het kwaliteitsmanagementsysteem ten aanzien van het werk te omschrijven in een contractspecifiek kwaliteitsplan. (conform NEN-EN ISO 9000-serie). Het kwaliteitsplan moet uitgaan van het door de Opdrachtnemer ingediende plan van aanpak en bij zijn eigen werkprocessen. Ook het ingediende (en bijgewerkte) risico dossier maakt onderdeel uit van het kwaliteitsplan.
- c. de Opdrachtnemer dient zijn processen zodanig op te zetten, te documenteren, in te voeren, te onderhouden en bij te sturen dat deze beheerst verlopen en de resultaten worden gerealiseerd en aantoonbaar en terugvindbaar worden vastgelegd binnen de kaders van de overeenkomst.
- d. de Opdrachtnemer legt zijn gedateerde en ondertekende kwaliteitsplan uiterlijk 30 kalenderdagen na ondertekening en het 'startgesprek*' voor aan de Opdrachtgever ter acceptatie,
In het kwaliteitsplan moeten alle opmerkingen van de Opdrachtgever, vanuit de gunning en het startbespreking zijn verwerkt.
(* Startbespreking: is het gesprek dat op initiatief van de Opdrachtgever na ondertekening van de overeenkomst met de Opdrachtnemer zal worden gehouden. In het startbespreking vindt nadere kennismaking plaats, wordt besproken hoe de verschillende processen lopen (bijv. communicatieproces) en wordt de werking van het contract, in relatie tot kwaliteitsborging, verder toegelicht. Ook zullen eventuele bevindingen van de Opdrachtgever besproken worden.)
- e. de werking van het kwaliteitsmanagementsysteem van de Opdrachtnemer wordt door de Opdrachtgever getoetst via audits als bedoeld in NEN-EN ISO 9000. De Opdrachtnemer moet aantonen dat conform de NEN-EN ISO 9001:
 - de dienstverlening dusdanig wordt beschreven, in de vorm van procesbeschrijvingen vastgelegd in het kwaliteitsplan, zodanig dat voldaan wordt aan de eisen uit de overeenkomst;
 - de dienstverlening wordt uitgevoerd cf. het kwaliteitsplan;
 - de Opdrachtnemer de kwaliteit van de dienstverlening (preventief) meet, analyseert, afstemt met de Opdrachtgever/gebruiker (klanttevredenheid) en verbetert.
 - middelen afdoende worden gemanaged;
- f. tot de verplichtingen van de Opdrachtnemer behoort het onverkort volgen van het geaccepteerde kwaliteitsplan en het desgewenst aanpassen van het kwaliteitsplan.

2 Inhoud kwaliteitsplan

Het kwaliteitsplan dat betrekking heeft op de uitvoering van de overeenkomst bevat naast het overeenkomstnummer, de datering en de ondertekening door de Opdrachtnemer, ten minste de volgende onderdelen:

- a. beschrijving van de contract specifieke management processen;
- b. de methoden en de wijze waarop met de onderaannemers, Opdrachtgever en gebruiker(s) wordt gecommuniceerd en overlegstructuren worden vormgegeven;
- c. beschrijving van de inrichting van het risicomanagement ten aanzien van risico's voor de Opdrachtgever, gebruikers van het gebouw (of land) en eigen dan wel ingehuurd personeel;
- d. beschrijving van alle contractspecifieke werkprocessen en interacties tussen werkprocessen en alle bijbehorende activiteiten
- e. beschrijving van de wijze hoe de Opdrachtnemer zijn onderaannemers toetst op het borgen van veiligheid (risicobeheersing).
- f. inzicht geven in:
 - de projectorganisatie (organogram),
 - de competenties, taken, (proces)verantwoordelijkheden, bevoegdheden en mandaat regeling (inclusief achtervang)

3 Acceptatie kwaliteitsplan

- a. De Opdrachtgever beslist zo spoedig mogelijk over de acceptatie van het kwaliteitsplan en deelt haar beslissing schriftelijk aan de Opdrachtnemer mee.

De Opdrachtgever deelt haar beslissing uiterlijk binnen dertig (30) Dagen na ontvangst van het kwaliteitsplan schriftelijk aan de Opdrachtnemer mee.

Bij een volgend kwaliteitsplan zal de beslissing binnen 10 Werkdagen meegedeeld worden.

- b. Ingeval van acceptatie wordt door de Opdrachtgever een verklaring van geen bezwaar afgegeven. De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de inrichting van zijn processen en de inhoud van het kwaliteitsplan.
- c. Acceptatie wordt slechts aan het kwaliteitsplan onthouden, indien uit de inhoud blijkt dat niet aan de uit de overeenkomst voortvloeiende eisen wordt voldaan. Indien acceptatie wordt onthouden wordt de Opdrachtnemer met redenen hiervan schriftelijk in kennis gesteld. De Opdrachtnemer legt in dat geval zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 Werkdagen, een nieuw kwaliteitsplan ter acceptatie aan de Opdrachtgever voor.

4 Toetsen door Opdrachtgever (Audits)

- a. de Opdrachtgever is, in het kader van toezicht op de uitvoering, bevoegd tot het uitvoeren van audits (=contractspecifieke kwaliteitsaudit).
Dit teneinde te beoordelen of de Opdrachtnemer overeenkomstig de inhoud van deze bijlage (Kwaliteitsborging) werkt.
- b. Audits worden ten minste 3 Werkdagen van tevoren bij de Opdrachtnemer gemeld. De resultaten worden schriftelijk aan de Opdrachtnemer overlegd.
- c. de Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk doch uiterlijk 5 Werkdagen na ontvangst van de auditresultaten schriftelijk op de hoogte van de maatregelen die zijn genomen om de eventueel bij de audits geconstateerde tekortkomingen op te heffen.
- d. Indien de audits aanpassingen aan het kwaliteitsplan vereisen, verandert daarmee de status van het kwaliteitsplan van 'geaccepteerd' naar 'niet geaccepteerd'. De Opdrachtnemer dient de aanpassingen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 Werkdagen, te verwerken en een nieuw kwaliteitsplan ter acceptatie aan de Opdrachtgever voor te leggen.
De Opdrachtgever zal haar beslissing over het al dan niet accepteren van de nieuwe versie van het kwaliteitsplan, schriftelijk, binnen 10 Werkdagen kenbaar maken.

5 Beheersing van de afwijkingen

- a. de Opdrachtnemer dient bij de Opdrachtgever, in de volgende gevallen, een afwijkingsrapportage in:
I de Opdrachtnemer constateert afwijkingen van de gevraagde kwaliteit.
II de Opdrachtnemer constateert afwijkingen op de overeenkomst die vallen onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever;
III de Opdrachtgever constateert afwijkingen op de processen uit het geaccepteerde kwaliteitsplan of het TPvE (mogelijk door het uitvoeren van een audit (zie paragraaf 4 Toetsen door de Opdrachtgever).
- b. indien de Opdrachtgever een afwijking constateert, stelt de Opdrachtgever de Opdrachtnemer hiervan binnen 5 Werkdagen schriftelijk in kennis.
Aan de hand hiervan dient de Opdrachtnemer een afwijkingsrapportage in bij de Opdrachtgever.
- c. Indien de Opdrachtnemer een afwijking als bedoeld in lid (a) sub I constateert, of indien hij door de Opdrachtgever in kennis is gesteld van een afwijking als bedoeld in lid (a) sub III, stelt hij binnen tien Werkdagen een afwijkingsrapportage op;
- d. de afwijkingsrapportage als bedoeld in lid (a) en lid (c) bevat de volgende onderdelen:
 - de geconstateerde afwijking onder verwijzing naar het TPvE of de bepalingen van het kwaliteitsplan waarop de afwijking betrekking heeft;
 - wie de afwijking heeft geconstateerd;
 - de oorzaak analyse van de afwijking;
 - de genomen correctieve maatregelen om de afwijking op te heffen en/of de gevolgen van de afwijking te compenseren;
 - de voorgestelde corrigerende maatregelen om soortgelijke afwijkingen in de toekomst te voorkomen;
 - de eventuele consequenties van deze de voorgestelde corrigerende maatregelen voor het kwaliteitsplan;
 - de datering en ondertekening van de afwijkingsrapportage door de Opdrachtnemer.
- e. Indien de corrigerende maatregelen leiden tot aanpassing van het kwaliteitsplan, dient het gewijzigde kwaliteitsplan opnieuw aan de Opdrachtgever ter acceptatie te worden aangeboden.