# Bijlage 09
# Kwaliteitsborging en auditing

## IWR2026|SMS-Gateway

## ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 1.0
Referentie: IUC 202510087

# Inhoudsopgave

1 Inleiding ..... 3
2 Aantonen kwaliteitsborging van de dienstverlening ..... 3
3 Auditing ..... 3
3.1 Wanneer toepassen ..... 3
3.2 Onafhankelijke derde partij ..... 4
3.3 Opvolging ..... 4
3.4 Kosten ..... 4
4 Audit op algehele kwaliteitsborging ..... 5
4.1 Management ..... 5
4.2 Documentatie ..... 6
4.3 Bekwaamheid ..... 6

# 1 Inleiding

Voor de Hoofdopdrachtgever en de Deelnemers is de kwaliteit van de Prestatie van groot belang. Om deze reden worden eisen gesteld aan de Opdrachtnemer om een hoge kwaliteit te borgen. Kennis, ervaring en certificering dan wel het gebruik van een relevante standaardaanpak en een kwaliteitsmanagementsysteem zijn hierbij essentieel. Het uitvoeren van een audit is een instrument waarmee de Hoofdopdrachtgever en de Deelnemers nader inzicht kunnen krijgen in de kwaliteit van de Prestatie van de Opdrachtnemer.

# 2 Aantonen kwaliteitsborging van de dienstverlening

De Opdrachtnemer dient op verzoek van de Hoofdopdrachtgever of de Deelnemer op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan te kunnen tonen dat de kwaliteit van de dienstverlening adequaat en aantoonbaar is geborgd. De kwaliteitsborging kan worden aangetoond door het overleggen van:

1. **Een geldig en relevant kwaliteitscertificaat**
   Het betreft een geldig en relevant kwaliteitscertificaat waarmee alle voor de Prestatie verantwoordelijke organisatieonderdelen van de Opdrachtnemer en eventuele Onderaannemers van de Opdrachtnemer worden afgedekt. De Opdrachtgever en de Deelnemers hebben recht op inzage in het dossier van de certificerende partij.

óf

2. **Een standaardaanpak en kwaliteitsmanagementsysteem**
   Het betreft een op papier vastgelegde standaardaanpak en kwaliteitsmanagementsysteem die relevant zijn voor de gevraagde Prestatie. Hieruit moet blijken op welke wijze de aansturing en beheersing van activiteiten wordt gerealiseerd.

Een en ander dient in overeenstemming te zijn met de gestelde geschiktheidseisen, zoals vermeld in het Beschrijvend document par. 4.3.2 en de Inschrijving van Opdrachtnemer.
Bij wijziging in de status van de kwaliteitsborging, bijvoorbeeld bij het aflopen van een certificaat, dient de Opdrachtnemer dit onmiddellijk en voorzien van motivatie te melden aan Centraal Contractmanagement (CCM).

# 3 Auditing

## 3.1 Wanneer toepassen

In de volgende gevallen kan de Hoofdopdrachtgever een audit doen uitvoeren:

1. Bij gerede twijfel over de juistheid en/ of volledigheid van een offerte, factuur of rapportage. De scope van de audit blijft beperkt tot het betreffende object.

2. Indien de Prestatie één of meer (kritieke) grenzen overschrijdt. Scope en object van de audit zijn beperkt tot de betreffende parameter(s), inclusief de vaststelling van de eraan ten grondslag liggende omstandigheden.

3. Indien sprake is van een verplichting om een audit in te zetten wanneer dat voor de interne verantwoording van de Hoofdopdrachtgever c.q. Deelnemer noodzakelijk is of dit door de Algemene Rekenkamer wordt vereist. Scope en object is niet breder dan noodzakelijk voor het vaststellen van de interne verantwoording.

4. Indien het vermoeden bestaat dat de Opdrachtnemer niet voldoet aan een (andere dan onder punt 1, 2, 3 en 5 genoemde) voorwaarde uit de Raamovereenkomst. Scope en object zijn beperkt tot de betreffende voorwaarde, inclusief de vaststelling van de eraan ten grondslag liggende omstandigheden.

5. Indien twijfel bestaat of de Opdrachtnemer voldoet aan het gestelde in hoofdstuk 2 van deze Bijlage 09 – Kwaliteitsborging en auditing. Scope en object van de audit zijn zoals vastgelegd in hoofdstuk 4 van deze Bijlage Kwaliteitsborging en auditing.

6. In alle overige gevallen, wanneer Hoofdopdrachtgever hiertoe aanleiding ziet om de Prestatie, waaronder mede begrepen de nakoming van eisen, uit de Raamovereenkomst te (willen laten) toetsen. Hoofdopdrachtgever kan op alle onderdelen van de Raamovereenkomst inclusief bij gerede twijfel over de kwaliteit van de te leveren Producten en/of Diensten bij Opdrachtnemer dit laten toetsen.

Voor alle audits geldt als normering de voorwaarden zoals gesteld en overeengekomen in de Raamovereenkomst.

### 3.2 Onafhankelijke derde partij

Een audit wordt altijd door een onafhankelijke derde partij (onafhankelijke auditor) uitgevoerd. De Hoofdopdrachtgever bepaalt welke derde partij ingeschakeld wordt. De opdracht wordt verstrekt door de Hoofdopdrachtgever.

### 3.3 Opvolging

De door de auditor geconstateerde Gebreken als resultaat van een audit dienen door de Opdrachtnemer op de kortst mogelijke termijn te worden opgelost. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever direct na de audit over de hersteltermijn en onmiddellijk, zodra de Gebreken zijn hersteld.

### 3.4 Kosten

De kosten voor het uitvoeren van een audit zijn in beginsel (zie ook onderstaande regeling) voor rekening van de Hoofdopdrachtgever. De kosten die de Opdrachtnemer maakt door mee te werken aan een audit zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
Indien uit de audit blijkt dat de Opdrachtnemer niet heeft voldaan aan alle

gestelde eisen, dan zijn de volgende kosten voor rekening van de Opdrachtnemer:
a) Kosten van de initiële audit;
b) De kosten van de herstelmaatregelen als gevolg van de gehouden audit;
c) De kosten van de opvolgende audit die na het herstel wordt georganiseerd.
Kosten van de opvolging die de Opdrachtnemer moet maken om de geconstateerde Gebreken en/ of verbeterpunten uit de rapportage die verbandhouden met de Prestatie, waaronder mede begrepen de nakoming van eisen, van de onafhankelijke derde partij te implementeren zijn altijd voor rekening van de Opdrachtnemer.

# 4 Audit op algehele kwaliteitsborging

Als de omstandigheid zich voordoet zoals weergegeven in paragraaf 3.1 punt 5 geldt in ieder geval dat een audit uitgevoerd wordt op de algehele kwaliteitsborging conform de in dit hoofdstuk weergegeven aanpak. Voor de weergegeven paragraaf 3.1 punt 6 kan de in dit hoofdstuk genoemde aanpak vereist worden als hier aanleiding voor is.

De Opdrachtnemer geeft inzicht in de methoden, technieken en kwaliteitssystemen die voor managen van de Prestatie, waaronder mede begrepen de nakoming van eisen, worden toegepast. Een onafhankelijke derde partij toetst deze methoden, technieken en kwaliteitssystemen op opzet, bestaan en werking. Hierbij kan ook getoetst worden op de volgende garanties die de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever en Deelnemers biedt op de genoemde gebieden in de volgende paragrafen.

## 4.1 Management

De Opdrachtnemer heeft:
a) een up-to-date (maximaal één jaar oud) kwaliteitshandboek;
b) beleid, doestellingen en plannen vastgesteld voor Prestatie management;
c) het belang kenbaar gemaakt van het halen van de doelstellingen voor Prestatie management en de noodzaak van continue verbetering;
d) bewerkstelligd dat de eisen van klanten worden vastgelegd en dat aantoonbaar daaraan wordt voldaan teneinde de klanttevredenheid te verbeteren;
e) benodigde middelen vastgesteld en beschikbaar gesteld voor het plannen, implementeren, bewaken, beoordelen en verbeteren van dienstverlening en beheer, bijvoorbeeld door werving van geschikt personeel en beheer van personeelsverloop;
f) geborgd dat de risico's beheerd worden voor het servicemanagement;
g) geborgd dat het servicemanagement met geplande tussenpozen beoordeeld wordt om voortdurende geschiktheid, toereikendheid en doeltreffendheid te bewerkstelligen;
h) geborgd dat zijn medewerkers zich bewust zijn van het kwaliteitssysteem en volgens de PDCA cyclus (Plan-Do-Check-Act, of een vergelijkbare methode) werken, zowel inhoudelijk als qua gedrag;
i) geborgd dat het kwaliteitssysteem periodiek intern wordt getoetst.

### 4.2 Documentatie

De Opdrachtnemer moet inzicht in documenten en administraties kunnen geven die een doeltreffende planning, uitvoering en besturing van servicemanagement ondersteunen. Dit omvat in ieder geval:

a) gedocumenteerd beleid en gedocumenteerde plannen voor servicemanagement;
b) gedocumenteerde SLA's;
c) beschrijving van vereiste processen en procedures;
d) administraties zoals opgenomen in de Raamovereenkomst.

Er moeten procedures en verantwoordelijkheden zijn vastgesteld voor het aanmaken, beoordelen, goedkeuren, bijhouden, verwijderen en besturen van de diverse typen documenten en administraties.

### 4.3 Bekwaamheid

Alle functies en verantwoordelijkheden binnen de organisatie van de Opdrachtnemer moeten vastgesteld en bijgehouden worden, samen met de vereiste bekwaamheden om ze doeltreffend uit te voeren. Bekwaamheden van personeel en de behoefte aan training moeten worden beoordeeld en beheerd, om het personeel in staat te stellen hun functie doeltreffend te vervullen. Het hogere management moet bewerkstelligen dat het personeel zich bewust is van de relevantie en het belang van hun activiteiten en hoe zij bijdragen aan het halen van de doelstellingen van servicemanagement.

Tot slot dient de Opdrachtnemer ook aan te kunnen tonen dat een adequaat cost management systeem is geïmplementeerd, teneinde aan de verplichtingen ten aanzien van kostenberekening en kostenbeheersing te kunnen voldoen.