

# Projectreferenties

InfraTech Solutions B.V. — Onderhoud en verduurzaming gemeentelijke wegen  
2025–2029

Datum: 11/3/2025

Doel en scope Deze referentie-bundel borgt dat onze ervaring aantoonbaar aansluit op de scope "Onderhoud en verduurzaming gemeentelijke wegen 2025–2029" van Gemeente Utrecht (preventief/correctief onderhoud asfalt en klinkers, inspectie, herstel, herprofilering, voegvulling, markering, winterdienst, CO2-reductie, emissiearm materieel, verkeersveiligheid, digitale GIS-oplevering). Wij leveren 3–5 referentieprojecten met meetbare resultaten, KPI's, risico- en bewijskoppeling. Conform ISO 9001/14001 en CO2-Prestatieladder niveau 4 tonen we uitsluitend verifieerbare feiten en contactpersonen met toestemmingsverklaring.

#### Integriteits- en verificatiekaders

- Feitelijkheid: geen fictieve projecten, cijfers of contactpersonen. Alleen door opdrachtgever verifieerbare resultaten.
- Toestemming: schriftelijke toestemming van de referent (AVG-conform) voor naam, functie, e-mailadres en telefoonnummer.
- Bewijs: voor elke KPI minimaal één objectieve bron (weegsbonnen, GPS/telematica, auditrapporten, GIS-export, keuringsrapport, enquête-uitslag).
- Herleidbaarheid: cijfers zijn herleidbaar tot bronbestanden en steekproefsgewijs te delen in een dataroom.

#### PDCA-proces voor referentieselectie en -borging

- Plan (week 1):
  - Selecteer 5 projecten die inhoudelijk aansluiten op: asfalt/klinkeronderhoud, winterdienst, verkeersmaatregelen, GIS-oplevering, emissiearm materieel.
  - Definieer per project 5–8 KPI's die matchen met de Utrechtse SLA's (Responstijd  $\leq 2u$ , Opleveringen  $\geq 95\%$ , Klanttevredenheid  $\geq 8,0$ ) en met duurzaamheid/veiligheid.
- Do (week 1–2):
  - Verzamel brondata (planning vs. realisatie, meldingslog, brandstof-/energieverbruik, weegbonnen, keuringsrapporten, GIS-exports, VCA-/VGM-registraties).
  - Leg referenttoestemming vast. Controleer dat contactgegevens actueel zijn.
- Check (week 2):
  - Kwaliteitscontrole door QA-manager: steekproef op 20% van KPI's; check dat alle W-xx  $\leftrightarrow$  KPI  $\leftrightarrow$  Risico  $\leftrightarrow$  Bewijs zijn gevuld.
  - Documenteer eventuele afwijkingen en corrigerende maatregelen.
- Act (week 3):
  - Finaliseer uniforme mini-tabellen per project.
  - Borg leerpunten in het KAM-handboek (ISO 9001/14001) en onze CO2-Ladder emissieboekhouding.

#### Kruisverbinding W-xx $\leftrightarrow$ KPI $\leftrightarrow$ Risico $\leftrightarrow$ Bewijs (toepasbaar op alle referenties)

- W-01 24/7 storingsdienst (SLA  $\leq 2$  uur)
  - KPI: Gemiddelde responstijd (minuten), P95 responstijd.
  - Risico: Piekbelasting (winterdienst), simultane calamiteiten.
  - Bewijs: Meldings- en dispatchlogs, GPS/telematica-tijdstempels.
- W-02 Opleveringen binnen planning (SLA  $\geq 95\%$ )
  - KPI: % tijdig afgeronde werkorders, % herbezoeken.
  - Risico: Leveringsketen en weersgevoeligheid.
  - Bewijs: Weekrapportage planning vs. realisatie, dagrapporten.
- W-03 Klanttevredenheid (SLA  $\geq 8,0$ )

- KPI: Gem. tevredenheidsscore, % respons.
- Risico: Hindercommunicatie en omgevingsmanagement.
- Bewijs: Enquête-resultaten, klachtenlog, omgevingsverslagen.
- W-04 Emissiearm materieel en CO<sub>2</sub>-reductie
  - KPI: tCO<sub>2</sub>e per draaiuur/ton asfalt; % draaiuren elektrisch/HVO; NO<sub>x</sub>-reductie t.o.v. baseline.
  - Risico: Beschikbaarheid emissiearm materieel en laadinfrastructuur.
  - Bewijs: Brandstof-/energieregistraties, PSL-4 emissieboekhouding.
- W-05 Digitale weekrapportages via GIS
  - KPI: % dossiers volledig en tijdig in GIS; foutscore datakwaliteit.
  - Risico: Datakwaliteit en systeemkoppelingen.
  - Bewijs: GIS-exportlogs, metadata, screenshots van lagen/velden.
- W-06 Kwaliteit herstel asfalt/klinkers
  - KPI: % afkeur (eindkeuring), NEN 2767-conditiescore, IRI/spoorvorming.
  - Risico: Onverwachte ondergrond/verkanting, weertype.
  - Bewijs: Keuringsrapporten, boringen, DVO's, foto's voor/na.
- W-07 Circulariteit/hergebruik
  - KPI: % RAP in dek-/tussenlaag; % hergebruik klinkers; % hoogwaardig hergebruik.
  - Risico: Materiaalverontreiniging en beschikbaarheid fracties.
  - Bewijs: Weegbonnen, productcertificaten, partijkeuringen.
- W-08 Veiligheid en verkeersmanagement
  - KPI: LTIF, # V&G-afwijkingen, % vakbekwaam ingerichte werkvakken.
  - Risico: Werkzone-incidenten, ongevallen met derden.
  - Bewijs: VCA\*\*-audits, TRA/LMRA-registraties, verkeersplannen en audits.

Uniforme opmaak mini-tabel per referentie (toelichting)

- Wij hanteren per project één compacte tabel met: kerngegevens (opdrachtgever, periode, scope, contractvorm, omvang), KPI-resultaten (minimaal 5), risico's en mitigerende maatregelen, bewijsmiddelen (bestandslijst met versiedatum), en contactpersoon (naam, functie, e-mail, telefoon) met toestemmingsverklaring. Hiermee wordt de herleidbaarheid geborgd en de vergelijkbaarheid verhoogd.

KPI-bibliotheek voor referenties (indicatief, NIET project-specifiek)

- Responstijd storingen: doel ≤120 min; rapportage P50/P95.
- Oplevering binnen planning: doel ≥95%.
- Klanttevredenheid: doel ≥8,0.
- Emissie/Klimaat: tCO<sub>2</sub>e/ton asfalt; % elektrisch/HVO; NO<sub>x</sub>-reductie.
- Circulariteit: % RAP; % hergebruik klinkers; % secundaire grondstoffen.
- Kwaliteit: % afkeur eindkeuring; NEN 2767; IRI/spoorvorming.
- Veiligheid: LTIF; # meldingen verkeersveiligheid; 0 zware ongevallen.
- Datakwaliteit: % GIS-dossiers compleet; % weekrapportages op tijd.

Bewijsbronnen die wij standaard kunnen aanleveren

- ISO 9001/14001 certificaten (actuele geldigheid), VCA\*\* en CO<sub>2</sub>-Prestatieladder niveau 4.
- Dispatch-/storingslogs uit meldsysteem; GPS-/telematica-uitdraaien.
- Weegbonnen, verwerkingsverklaringen, partijkeuringen (RAP/klinkers).
- Keurings- en meetrapporten (NEN 2767, IRI), foto's en DVO's.
- GIS-portaalexports met metadata en datadekking.
- Enquête-rapportages klanttevredenheid; klachten- en incidentenlog.

- Veiligheidsaudits, TRA/LMRA-registraties, verkeersmaatregelen-audits.

#### Planning oplevering referenties (vóór indiening 01-12-2025)

- Week 1: selectie 5 projecten, contacttoestemmingen, KPI-set per project.
- Week 2: dataverzameling en bewijsstukken; QA-steekproef; juridische check AVG.
- Week 3: finaliseren 3–5 mini-tabellen, interne audit en vrijgave.

#### Toelichting bij EMVI-criteria

- Kwaliteit: tonen van lage afkeur, hoge NEN 2767-waardes, hoge tijdigheid en datakwaliteit.
- Duurzaamheid: aantoonbare emissiereductie, hoog % hergebruik, inzet zero-emissie materieel.
- Risicobeheersing: onderbouwde maatregelen bij piekbelasting (winterdienst), verkeersveiligheid, leveringsketen.
- Prijs: referenties geven context; prijsopbouw volgt separaat.

Let op Op dit moment zijn nog geen projectreferenties opgenomen, omdat er (bewust) geen niet-geverifieerde gegevens of fictieve contactpersonen worden gebruikt. Na aanlevering van de onderstaande gegevens vullen wij per project een uniforme mini-tabel met KPI's, risico's en bewijs.

#### Benodigde input:

- Voor 3–5 projecten (elk):
  - Projectnaam en korte omschrijving van de scope (asfalt/klinkers, inspectie, herstel, markering, winterdienst, GIS-oplevering).
  - Opdrachtgever (organisatie), locatie, uitvoeringsperiode (mm/jjjj–mm/jjjj), contractvorm (RAW/raamovereenkomst/EMVI), orde van grootte (€-bandbreedte).
  - Contactpersoon opdrachtgever: naam, functie, e-mailadres, telefoonnummer + expliciete toestemming om als referent te worden benaderd (AVG-proof).
  - KPI-resultaten met periode en eenheid:
    - Responstijd storingen (gemiddeld, P95) vs. SLA  $\leq 2u$ .
    - % opleveringen binnen planning (doel  $\geq 95\%$ ).
    - Klanttevredenheidsscore (doel  $\geq 8,0$ ), responsrate.
    - Emissie/kilmaat: tCO<sub>2</sub>e per ton asfalt of per draaiuur; % elektrisch/HVO; NO<sub>x</sub>-reductie.
    - Circulariteit: % RAP, % hergebruik klinkers/grondstoffen.
    - Kwaliteit: % afkeur, NEN 2767-score, IRI/spoorvorming.
    - Veiligheid: LTIF, # V&G-afwijkingen, 0 zware ongevallen.
    - Datakwaliteit: % weekrapportages tijdig; % GIS-dossiers compleet.
  - Risico's en getroffen maatregelen (bijv. winterpiek, verkeersveiligheid, materiaalbeschikbaarheid, datakwaliteit).
  - Bewijsstukken: bestandsnamen + datum/bron (dispatchlog, GPS-exports, weegbonnen, keuringsrapporten, GIS-snapshots, enquêtrapporten, VCA-/KAM-audits).
- Interne contact bij InfraTech voor verificatie en datadeling (naam + e-mail).

#### Benodigde input: