

Nota van Inlichtingen — Clarificaties

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

Datum: 11/3/2025

Vraag 1 – Definitie en meting responstijd storingsdienst (≤ 2 uur)

- Vraag: Wat is de starttrigger voor de responstijd ($t=0$: moment melding bij meldkamer gemeente, moment automatische ticketregistratie of moment telefonische escalatie)? Gaat het KPI “Responstijd ≤ 2 uur” over aankomst op locatie of start van remote triage/afzetting? Graag ook storingscategorieën (A: acuut gevaar, B: hinder, C: cosmetisch) met bijbehorende responstijd- en hersteltijd-eisen per categorie.
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Direct op SLA-sturing, inzet 24/7-piket, en boeterisico's.
- Afhankelijkheden: Meldproces/kanalen (GIS-portaal, telefoon, e-mail), escalatieroutes, meetprotocol KPI's.
- PDCA-focus: P=procesdefinitie; C=meetpunten en logging; A=escalatie bij overschrijding.
- W-02 Storingsdienst \leftrightarrow KPI: Responstijd ≤ 2 uur \leftrightarrow Risico R-01: Onduidelijke $t=0$ leidt tot schijnbare KPI-overschrijding \leftrightarrow Bewijs: Meldprotocol + meetprotocol + voorbeeld logbestanden.

Vraag 2 – Contractvorm, volume en indexering (raamovereenkomst)

- Vraag: Bevestig contractvorm (raamovereenkomst met nadere opdrachten) en looptijd 2025–2029. Graag maximum waarde/volume (bijv. €-plafond of km²/tonnage), call-off-proces, prijsvorming (eenheidsprijzen), indexeringsmethodiek (bijv. CROW/GWW-index per kwartaal) en minimaal afnamevolume (indien van toepassing).
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Kostprijsbepaling, capaciteit en leveringszekerheid.
- Afhankelijkheden: EMVI-prijsblad, RAW/Besteksystematiek, betalingsschema.
- PDCA-focus: P=contractparameters; D=afroep; C=volume- en budgetbewaking; A=herijking index.
- W-09 Contractbeheer \leftrightarrow KPI: Opleveringen binnen planning $\geq 95\%$ \leftrightarrow Risico R-02: Over/onderbenutting volume verstoort planning \leftrightarrow Bewijs: Concept-raamovereenkomst + prijs-/indexatiebijlage.

Vraag 3 – Digitale weekrapportages en GIS-integratie

- Vraag: Specificaties GIS-portaal: dataformaten (GeoJSON/WFS/GML), coördinatenstelsel (bevestig EPSG:28992), verplichte velden (asset-ID, locatie, datum/tijd, uitgevoerde maatregel, hoeveelheden, foto's), API-toegang (OAuth2/SSO), maximale fotogrootte/resolutie, validatieregels en acceptatiecriteria. Is push via API of upload via web verplicht? Template voor weekrapport en naming-conventies graag aanleveren.
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Automatisering rapportage, datakwaliteit, acceptatie.
- Afhankelijkheden: ICT-beveiliging, AVG, datamigratie nulmeting.
- PDCA-focus: P=datamodel; C=datavalidatie; A=correctierondes bij afkeur.
- W-05 Data & GIS \leftrightarrow KPI: Opleveringen binnen planning $\geq 95\%$ \leftrightarrow Risico R-03: Datamismatch leidt tot afkeur en vertraging \leftrightarrow Bewijs: API/handboek GIS-portaal + rapportagetemplate + velddefinities.

Vraag 4 – Verkeersmaatregelen en veiligheid (CROW 96a/96b)

- Vraag: Bevestig toe te passen normkaders voor tijdelijke verkeersmaatregelen (CROW 96a/96b of gemeentelijke nadere eisen). Zijn nachtafzettingen verplicht bij hoofdwegen? Minimumeisen voor

verkeersregelaars, omleidingsroutes, werkvensters en geluidsrestricties. Vereist u V&G-plan UAV-GC of RAW-veiligheidsplan per locatie? Incidentmeldingsprotocol gewenst.

- Prioriteit: Hoog
- Impact: Vergunningen, uitvoeringsplanning en omgevingshinder.
- Afhankelijkheden: Vergunningen/APV, evenementenkalender, schooltijden.
- PDCA-focus: P=TMP-ontwerp; D=uitrol; C=audits; A=verbetermaatregelen na incident.
- W-04 Verkeersveiligheid ↔ KPI: Klanttevredenheid $\geq 8,0$ ↔ Risico R-04: Onveilige situaties/klachten ↔ Bewijs: Richtlijnendocument + voorbeeld TMP-format + incidentprotocol.

Vraag 5 – Duurzaamheidskaders: emissiearm materieel en circulariteit

- Vraag: Definieer "emissiearm materieel" (minimaal NRMM Stage V? Zero-emissie voorkeursregeling? HVO100 toegestaan/vereist?). CO₂-reductieplan: gewenste indicator (kg CO₂/ton AC, kg CO₂/uur machine, of tCO₂/jaar) en referentie-baseline. Circulariteit: toegestane RAP-percentages (binder/deklaag), toepassing warm-mix asfalt (< 120 °C) en eisen aan MKI-rapportage.
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Materieelkeuze, asfaltrecepten, MKI/CO₂-score (EMVI).
- Afhankelijkheden: Gemeentelijk duurzaamheidsbeleid, PSL-waardering, milieukaders RWS/CROW.
- PDCA-focus: P=CO₂-doelen en MKI; C=monitoring per opdracht; A=bijsturing recept/materieel.
- W-06 Duurzaamheid ↔ KPI: Klanttevredenheid $\geq 8,0$ (duurzaam imago) ↔ Risico R-05: Afkeur materieel/mix ↔ Bewijs: Definitie-eis emissiearm + CO₂-meetprotocol + circulariteitskaders.

Vraag 6 – Winterdienst: scope, routes en servicelevels

- Vraag: Scope winterdienst: wegen, fietspaden, trottoirs, OV-banen, bruggen? Graag aanleveren routekaarten (prioriteit 1/2/3), starthandelingen (bijv. op basis van RWIS/Weeronline), streeftijden (bijv. P1 binnen 2 uur na start strooiactie vrij), inzet brijn/zout, en locatie(s) zoutopslag/ladingspunten. Acceptatiecriteria en KPI's per routeklasse.
- Prioriteit: Middel-hoog
- Impact: Materieelconfiguratie, piketplanning, voorraadbeheer.
- Afhankelijkheden: RWIS-toegang, calamiteitenplan, milieu-eisen uitstrooiing.
- PDCA-focus: P=routedesign; D=uitvoering; C=pre/post-actie evaluatie; A=route-optimalisatie.
- W-07 Winterdienst ↔ KPI: Opleveringen binnen planning $\geq 95\%$ ↔ Risico R-06: Onvoldoende paraatheid bij sneeuw/ijzel ↔ Bewijs: Routebestanden (GIS), servicelevel-document, RWIS-koppeling.

Vraag 7 – Kwaliteit en acceptatie-eisen per maatregel

- Vraag: Bevestig meet- en acceptatiecriteria voor: vlakheid (IRI of 3 m-lat), stroefheid (SRT/SKF/SFC), textuur, markering (RL/Qd), voegvulling (hechting/vulling), klinkerherstel (verzonken/geluidsnormen), en herprofilering (toleranties). Geef steekproefgrootte, meetfrequentie, hold/witness points en hersteltermijnen bij afkeur.
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Kwaliteitsborging (ISO 9001), planning, kosten bij herstel.
- Afhankelijkheden: RAW/Standaardbestek, gemeentelijke acceptatiekaders.
- PDCA-focus: P=ITP/kwaliteitsschema; C=metingen en audits; A=CAPA-proces.
- W-03 Uitvoering ↔ KPI: Opleveringen binnen planning $\geq 95\%$ ↔ Risico R-07: Afkeur leidt tot vertraging ↔ Bewijs: Acceptatiehandboek + meetprotocollen + ITP-format.

Vraag 8 – EMVI-criteria "wat goed eruitziet"

- Vraag: Verduidelijk "wat goed looks like" per EMVI-criterium (Kwaliteit 40%, Duurzaamheid 20%, Risicobeheersing 20%, Prijs 20%): gewenste subthema's, minimale/optimale ambities (bijv. CO₂-

reductie $\geq X\%$, klanttevredenheid $\geq 8,3$), en scoringsmethodiek (lineair/knik). Zijn bonus/malus of prestatieprikkels gekoppeld aan SLA's voorzien?

- Prioriteit: Middel-hoog
- Impact: Focus Plan van Aanpak, investeringsniveau en risicobeperking.
- Afhankelijkheden: Beoordelingsleidraad, gunningsleidraad, SLA-bijlage.
- PDCA-focus: P=ambitieniveaus; C=periodieke prestatiereviews; A=verbeteracties.
- W-08 EMVI & KPI's \leftrightarrow KPI: Klanttevredenheid $\geq 8,0 \leftrightarrow$ Risico R-08: Suboptimale score door mismatch met beoordelingskaders \leftrightarrow Bewijs: Beoordelingsleidraad met scoretabellen.

Vraag 9 – Planning, werkvensters en omgevingsbeperkingen

- Vraag: Werkvensters per gebiedscategorie (woonwijk, centrum, hoofdinfrastructuur): dag/avond/nacht, weekend, geluids- en trillingseisen, evenementen- en marktagenda's, schoolzones en toetsing bereikbaarheid hulpdiensten. Graag ook definitie KPI "Opleveringen binnen planning $\geq 95\%$ ": wat is "binnen planning" (oorspronkelijke vs. herplande datum)?
- Prioriteit: Middel-hoog
- Impact: Faseplan, hinderbeperking, inzet nachtploegen.
- Afhankelijkheden: Vergunningen, evenementenagenda, beleidsregels geluid.
- PDCA-focus: P=jaar-/weekplanning; C=voortgangsrapportage; A=herplannen bij verstoringen.
- W-01 Assetplanning \leftrightarrow KPI: Opleveringen binnen planning $\geq 95\% \leftrightarrow$ Risico R-09: Niet-halen door omgevingsbeperkingen \leftrightarrow Bewijs: Werkvensterbeleid + definitie KPI + kalender.

Vraag 10 – Kabels/leidingen, archeologie en vergunningen

- Vraag: KLIC-proces: wie is verantwoordelijke aanmelder en termijn? Beschikbare as-built datasets kabels/leidingen en archeologische aandachtsgebieden? Vergunningroutes voor wegafsluitingen/gestuurde boring/boombescherming, doorlooptijden en toetsingscriteria. Zijn NGE-/bodem- en flora/faunarestricties relevant binnen het areaal?
- Prioriteit: Middel
- Impact: Doorlooptijden, ontwerp van maatregelen en risico op stagnatie.
- Afhankelijkheden: Beheerkaarten, vergunningenloket, ecologische kalender.
- PDCA-focus: P=vergunningplanning; C=vergunningstatus-checks; A=mitigerende maatregelen.
- W-03 Uitvoering \leftrightarrow KPI: Opleveringen binnen planning $\geq 95\% \leftrightarrow$ Risico R-10: Stilstand door late KLIC/vergunning \leftrightarrow Bewijs: Beheerkaarten, vergunningenmatrix, ecologische randvoorwaarden.

Benodigde input:

- Meld- en meetprotocol storingsdienst ($t=0$, categorieën A/B/C, responstijd- en hersteltijd-definities, escalaties).
- Concept-raamovereenkomst incl. volume-/budgetplafond, call-off proces, prijsblad en indexeringsmethodiek.
- GIS-portaalhandleiding: API-specs, velddefinities, coördinatenstelsel, validatieregels, sjabloon weekrapport.
- Richtlijn verkeersmaatregelen (CROW 96a/96b) en gemeentelijke aanvullende eisen; TMP-format en incidentprotocol.
- Definitie "emissiearm materieel", CO₂-meetprotocol/baseline, circulariteitskaders (RAP%, WMA, MKI-rapportage).
- Winterdienstdocumenten: prioriteitsroutes (GIS), servicelevels per routeklasse, RWIS-toegang, zoutlogistiek.
- Acceptatie- en meetkaders: vlakheid/stroefheid/markering/voegen/klinkers, steekproeven, hold/witness points, hersteltermijnen.

- EMVI-beoordelingsleidraad met subcriteria, scoremethodiek en eventuele bonus/malus.
- Werkvensterbeleid, evenementen-/marktagenda en definitie KPI "Opleveringen binnen planning".
- Beheerkaarten kabels/leidingen, archeologie-overzicht, vergunningenmatrix (doorlooptijden, verantwoordelijkheden), ecologische randvoorwaarden.

Benodigde input: