

Kwaliteitsmanagementplan

Programma BOI 2023

Beoordeling- en Ontwerpinstrumentarium voor de primaire waterkeringen in Nederland

Veiligheid van onderzochte primaire waterkeringen, 2013

Dijken en duinen



- Voldoet aan de norm
- Voldoet niet aan de norm
- Nader onderzoek nodig
- Dijkringgebied
- Hoge gronden en buitendijks gebied

Bron: Inspectie Leefomgeving en Transport, 2013

PBL/jun14
www.clo.nl/nl204305

Versiebeheer

Versie nr.	Datum	Omschrijving wijziging
0.1	28-04-2020	-
0.2	29-04-2020	Redactieslag MPB
0.3	29-04-2020	Verwerken wijzigingen door adviseur
0.4	11-05-2020	Feedback PM
0.5	18-05-2020	Verwerken wijzigingen door adviseur
0.6	20-05-2020	Verwerken opmerkingen door MPB
0.7 – 0.8	20-05-2020	Revisie door Adviseur
0.90	24-06-2020	Borgen Integraliteit KMS door MPB
0.95	15-07-2020	Verwerken opmerkingen CIO
1.0	30-07-2020	Definitief gemaakt
1.1	23-10-2020	Verwerken commentaren DGWB
1.2	9-6-2021	Definitieve versie

Vaststelling

Naam, rol	Paraaf
Lex van Grieken, Manager Programmabeheersing	
Alex Roos, Programmamanager	

Colofon

Uitgegeven door	Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat Rijkswaterstaat
Informatie	
Telefoon	06 53 88 69 03
Uitgevoerd door	Lex van Grieken
Datum	9-6-2021
Status	Definitief
Versienummer	1.2

1 Introductie

1.1 Inleiding

In dit kwaliteitsplan staat beschreven hoe de 'handreiking Kwaliteitsmanagement RWS 201810041' [<https://werkwijzer.apps.cf-am2.intranet.rws.nl/index.html>] en '200410 handreiking kwaliteitsmanagement WVL', én het 'kwaliteitsraamwerk IV-projecten' [<https://werkwijzer.apps.cf-am2.intranet.rws.nl/index.html>] worden geïmplementeerd in de programmaorganisatie en welke kwaliteitsdoelen en –doelstellingen we willen bereiken. [beide documenten worden tevens als bijlage toegevoegd, met de nadrukkelijke opmerking dat lezer dezes zelf verantwoordelijk is om de meest actuele versie te hanteren] Er zal worden ingegaan op procedures, handreikingen en kaders ('harde kant') die van toepassing zijn op het programma, de toetsinstrumenten voor interne kwaliteitsborging en op houding en gedrag ('zachte kant'). Er is bewust gekozen om te verwijzen naar locaties van documenten of interactieve omgevingen om te borgen dat steeds de meest actuele versies van toepassing zijn.

Het kwaliteitsplan is onderverdeeld in:

- Hoe kwaliteitsmanagement in het programma is ingericht (PLAN)
- Welke ondersteuning bij het uitvoeren en borgen van de kwaliteit van het programma conform de afspraken wordt geleverd (DO)
- Hoe gestructureerd verbeteringen worden gesignaleerd (CHECK)
- Hoe gezorgd wordt voor daadwerkelijke invoering van verbeteringen (ACT)

1.2 Doel

Het doel van het kwaliteitsmanagement binnen het programma BOI is:

- Zorgen dat producten, processen en diensten voldoen aan de gestelde eisen;
- Zorgen dat risicovolle processen worden beheerst;
- Bijdragen aan het op een zo efficiënt en effectief mogelijke wijze behalen van de programmadoelstellingen binnen de kaders en het beleid van RWS;

1.3 Scope kwaliteitsmanagement

Binnen het programma BOI 2023 gaan we uit van onderstaande uitgangspunten:

- RWS is verantwoordelijk voor het strategisch en tactisch kwaliteitsmanagement;
- Het programma is verantwoordelijk voor de interne kwaliteitsborging (IKB), externe kwaliteitsborging (SCB – EKB) en Monitoring (Omgeving);
 - o IKB: kwaliteitsborging gericht op de kwaliteit van de processen en producten van het programma zelf.
 - Dit kwaliteitsmanagementplan betreft alleen de Interne kwaliteit, dat wil zeggen het functioneren van het programmateam en de processen die gevoerd worden om het programma uit te voeren conform de wensen van de opdrachtgever

- o EKB: kwaliteitsborging bij de Opdrachtnemer (ON), o.a. door het toepassen van Systeemgerichte Contract Beheersing (SCB) op de contracten.
 - Met SCB toetst het programmateam of de producten die door leveranciers worden geleverd voldoen aan de in de opdracht(en) gestelde kwaliteit.
 - De Contractmanager (CM) is hiervoor verantwoordelijk en heeft dit voor BOI 20-23 beschreven in het document “Strategie contractbeheersing BOI 20–23.
 - Voor de geleverde software en data producten en diensten is een separaat document opgesteld; “ kwaliteitsplan Software en Datamanagement”.
- o Monitoring: Naast de eigen kwaliteit en de kwaliteit van door leveranciers geleverde producten, worden ook de stakeholders bevraagd over de door hen ervaren kwaliteit.
 - Vanuit omgevingsmanagement wordt jaarlijks door een onafhankelijk bureau een meting verricht bij alle stakeholders. Halfjaarlijks zal daar middels een enquête of vragenlijst een tussenmeting aan worden toegevoegd.
 - Een en ander is beschreven in het document “communicatieplan BOI 20-23 v. 1.0”.
- ON heeft zelf een kwaliteitsmanagementsysteem en borgt zo de eigen interne kwaliteit (IKB-ON);
- Naast het planmatig/procesmatig bewaken van de kwaliteit – vanuit het raamwerk IKB – SCB – EKB – vormt ook het proces Risicomanagement een belangrijke voorwaarde voor het kwaliteitsmanagement (PLAN en DO)
- Op basis van een gedegen en robuust ingestoken proces risicomanagement wordt gericht gekeken naar de kwaliteit van ‘risicovolle processen en/of producten binnen zowel de eigen organisatie als die van de opdrachtnemer(s) (CHECK)
- Daar waar van toepassing of gewenst kunnen processen worden bijgesteld (ACT)

Alle genoemde documenten worden minimaal jaarlijks geactualiseerd als onderdeel van het Jaarplan. (zie hiervoor ook hoofdstuk 3.2 ‘beheren PKS’) Alle genoemde documenten zijn opgeslagen op het documentmanagementsysteem Connect onder Projectbeheersing / kwaliteit (<http://connect.intranet.rijkswaterstaat.nl/project/M200222203/Projectbeheersing/Documenten/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fproject%2FM200222203%2FProjectbeheersing%2FDocumenten%2FKwaliteit&FolderCTID=0x012000863ED97FA4A54A0C8F835A86C12AAC9E0063BDFD77E50E0E4391B9CA8B9ADDC166&View=%7B971E38CE%2DA7E1%2D4A28%2DBCFE%2D611E91793992%7D>)

2 Uitgangspunten kwaliteitsmanagement

2.1 Kwaliteitsambities

De in het programmaplan benoemde ambities zijn leidend voor het bepalen van de kwaliteitsambities. Op basis van de programma ambities zijn de volgende kwaliteitsambities geformuleerd:

- Het realiseren van een instrumentarium waarmee een primaire waterkering op basis van een realistische overstromingskans kan worden beoordeeld of ontworpen
 1. Beter gebruik van het instrumentarium
 2. Toekomstbestendiger instrumentarium
 3. Doelgerichter afstemming en meer draagvlak
 4. Verhaal van de kering staat meer centraal
 5. Scherpere bepaling overstromingskans

Een SMART uitwerking van de subdoelen is opgenomen in het programmaplan (2.2)

Meting vindt plaats middels de jaarlijkse thermometer (2.2.6) die daarmee de basis vormt van de monitoring

2.2

Kaders en handreikingen

Uitgangspunt is dat wordt aangesloten op de procedures en kaders die volgens de Werkwijzer RWS (WW RWS) van toepassing zijn. Daarnaast zijn de 'Handreiking Kwaliteitsmanagement 201810041' en het kwaliteitsraamwerk IV-projecten leidend voor de inrichting van kwaliteitsmanagement binnen het programma BOI 2023.

Daar waar het programma afwijkt van de WW RWS wordt dat gemotiveerd. Paragraaf 7.2.6 van het programmaplan (*De kwaliteit van elk product wordt geborgd door de interne kwaliteitsborging van de uitvoerder (opdrachtnemer) en de acceptatie door opdrachtgever (RWS). Een nieuw of verbeterd instrument wordt niet automatisch beschikbaar gesteld, daartoe is een expliciet besluit nodig van het IPM team. Voor dat besluit is de toets van kwaliteit en toepasbaarheid uitgevoerd, en het effect van de verbetering in een impactanalyse in kaart gebracht.*) beschrijft kwaliteitsborging binnen BOI2023 en in bijlage 8 van het programmaplan wordt specifiek ingegaan op de borging van de kwaliteit van de te leveren producten (papier, software, hydraulische belastingen). Daarmee vormen programmaplan én bijlage(n) het kader voor de kwaliteitsborging en daarmee voor dit kwaliteitsmanagementplan.

Kwaliteitsplannen voor specifieke onderdelen (bijvoorbeeld software) of deelprojecten vallen onder dit kwaliteitsmanagementplan en vormen daarmee een aanvulling op dit plan. Indien onderliggende plannen conflicteren met het kwaliteitsmanagementplan, dan wel met de kaders en handreikingen, geldt dit kwaliteitsmanagementplan.

Kwaliteitseisen voor software dan wel andere producten worden benoemd in bovengenoemde 'onderliggende plannen'.

3 Uitwerking Programma Kwaliteitssysteem (PKS)

3.1

Opzet PKS

Het kwaliteitssysteem is een dynamisch geheel aan documenten. Onderdeel daarvan is dit document, welke de beschrijving vormt van het kwaliteitssysteem en waarin gemaakte afspraken en principes op het gebied van kwaliteitsmanagement worden toegelicht.

De volgende documenten/ processen vormen het PKS van het programma BOI 2023 (<http://connect.intranet.rijkswaterstaat.nl/project/M200222203/Projectbeheersing/Documenten/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fproject%2FM200222203%2FProjectbeheersing%2FDocumenten%2FKwaliteit&FolderCTID=0x012000863ED97FA4A54A0C8F835A86C12AAC9E0063BDFD77E50E0E4391B9CA8B9ADDC166&View=%7B971E38CE%2DA7E1%2D4A28%2DBCFE%2D611E91793992%7D>:)

PLAN

- Programmaplan Programma BOI 20-23
- Kwaliteitsmanagementplan BOI 20-23
- Kwaliteitsplan Software en Datamanagement BOI 20-23
- Strategie contractbeheersing BOI 20-23

DO

- Uitvoering van het programma, samenwerking binnen het programmateam en met opdrachtnemers en omgeving. (RACI tabel)

CHECK

- Auditplanning BOI 2023
- Halfjaarlijks monitoren Programmadoelen (omgevingsmanager)
- Jaarlijkse thermometer Programmadoelen (Bureau Graauw)

ACT

- Verbeterregister BOI 2023

3.2

Beheren PKS

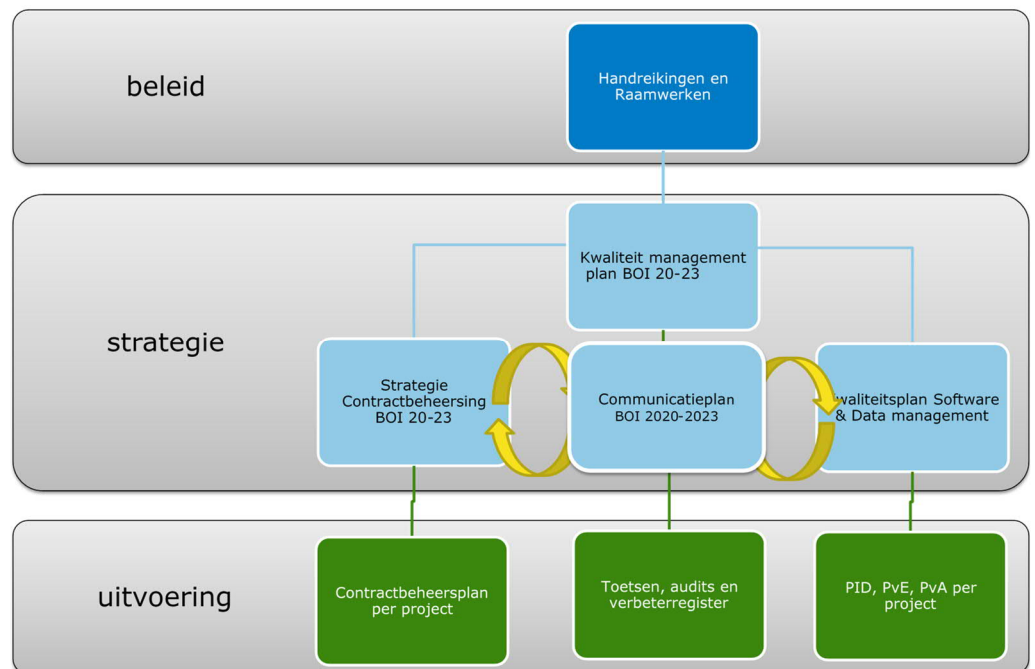
Om een actueel en bruikbaar PKS te hebben wordt deze beheerd. Dit doen we in dit programma als volgt:

Jaarlijks - Aansluitend op de jaarlijkse evaluatie (thermometer) van de voortgang op de programma ambities zal er bepaald worden of het PKS bij moet worden gewerkt.

3.3 Borging

Om kwaliteitsmanagement te borgen zijn de volgende afspraken gemaakt:

- Per Trimester – De auditplanning wordt per vier maanden bijgewerkt aan de hand van een actueel risicodossier en de laatste inzichten vanuit het programmteam.
- Per maand – Het verbeterregister wordt maandelijks beheerd door de manager programmabeheersing en zal minimaal één keer per drie maanden in worden gebracht bij het IPM-team ter vaststelling.



4 Werkwijze kwaliteitsborging

4.1 Werkwijze volgens de PCDA-cyclus

Om aan de kwaliteitsambities van het programma invulling te geven is in het kader van de PDCA-cyclus het volgende georganiseerd:

PLAN

- Programmaplan Programma BOI 20-23
- Kwaliteitsmanagementplan BOI 20-23
- Kwaliteitsplan Software en Datamanagement BOI 20-23
- Strategie contractbeheersing BOI 20-23

DO

- Uitvoering van het programma, samenwerking binnen het programmteam en met opdrachtnemers en omgeving. (RACI tabel)

CHECK

- Auditplanning BOI 2023

- o Deze planning wordt periodiek en risico-gestuurd opgesteld met een minimum van eens per jaar.
 - o Los van deze planning worden eens per 6 maanden één van de primaire processen binnen het programma getoetst. (Inkoop, Risicomanagement, etc.)
 - Halfjaarlijks monitoren Programmadoelen (omgevingsmanager)
 - Jaarlijkse thermometer Programmadoelen (Bureau Graauw)
- ACT
- Verbeterregister BOI

4.2 Toetsinstrumenten

4.2.1 *Auditplanning*

- Opstellen per rapportagemoment
- Telkens 1 jaar vooruitkijken
- Verplicht terugkerende onderwerpen:
 - o Processen 'Programmamanagement';
 - Thermometer moment programmadoelen
 - o Processen 'Programmabeheersing';
 - Risicomanagement
 - Financieel management
 - o Processen Contractmanagement & Inkoop;
 - Aanbesteding
 - Contracteren
- Gebaseerd op kruisjeslijst aangeleverd vanuit Risicomanagement (OG/ON en OG/OG-risico's)
- Vaststelling door programma manager

4.2.2 *Interne audits, toetsen en evaluaties*

- Doelstelling is om minimaal 1 audit en 1 producttoets per jaar uit te voeren
- Het standaard proces omvat:
 - o Intake om doel en scope te bepalen
 - o Opstellen auditplan
 - o Uitvoeren audit/producttoets
 - o Opstellen auditverslag
 - o Afstemmen bevindingen en verbetermaatregelen
 - o Maatregelen opnemen en monitoren middels Verbeterregister
- Evaluaties
 - o Er zal minimaal 1x per jaar een evaluatie plaats vinden op het de voortgang van de programma ambities
 - o Aanvullend zullen er evaluaties worden ingepland wanneer hier aanleiding toe is.

4.2.3 *Externe audits en toetsen (Systeemgerichte Contract Beheersing – SCB)*

- Uitvoering van SCB ligt bij de Contractmanager
- Planning opstellen per rapportagemoment
- Telkens 1 jaar vooruitkijken
- Gebaseerd op kruisjeslijst aangeleverd vanuit Risicomanagement (ON/OG risico's)
- SCB-audits dienen bij te dragen aan het beheerst behalen van de programma doelstellingen
- Vaststelling door programma manager

4.2.4 Verbeterregister

- Input voor het verbeterregister komt uit:
 - o Audits (systeem- en/of procestoetsen)
 - o Producttoetsen
 - o Evaluaties
 - o Programmateambijeenkomsten
 - o Individuele input (o.a. challenges)
- Beheer van het register ligt bij de manager programmabeheersing
- Er zal maandelijks een update van het register plaats vinden
- Uitvoering van de maatregelen ligt bij de respectievelijke IPM-rolhouders
- Minimaal één keer per drie maanden zal het register vast worden gesteld in het teamoverleg

4.3 Houding en gedrag

Om alle programmamedewerkers – niet alleen de IPM-rolhouders - bewust te laten zijn van zijn/haar rol op het gebied van kwaliteit gebeurt in dit programma het volgende:

- Programma doelstellingen worden breed gedeeld
 - o Jaarlijkse evaluatie van de voortgang, geïnitieerd door de Manager Programmabeheersing.
 - o Activeren 'kwaliteitsdenken' opdat het team proactief zal bijdragen aan de kwaliteit;
 - Waar stuur je op om te borgen dat men vooraf nadenkt over doelstelling en methodiek?
 - Durven we kritisch naar onszelf en elkaar te kijken en kunnen we – al dan niet gevraagd - (opbouwende) feedback ontvangen?
 - Vindt besluitvorming 'onderbouwd' plaats, of besluiten we op basis van 'gevoel'?
 - Doet we wat we zeggen, en zeggen we wat we (gaan) doen?
 - Eens per maand, tijdens het zonebord overleg, zal (minstens) één van deze elementen van kwaliteitsmanagement behandeld worden.
- Inventarisatie van de relevante processen per IPM-rol
 - o Als basis zal de RACI-tabel die als bijlage is toegevoegd dienen om de (proces)verantwoordelijkheden helder te maken.
 - o Bij risicovolle of complexe processen zullen deze verder uit worden gewerkt.
- Maandelijks is er aandacht voor de het verbeterregister, dit moment dient ook als reflectiemoment voor de afgelopen maand – alle fouten, afwijkingen en verbeter suggesties landen in dit document.

Verantwoordelijkheden en taken

4.3.1 *Verantwoordelijkheidsverdeling*

Kwaliteitsmanagement is onderdeel van alle IPM-rollen en alle programmamedewerkers. De programmaorganisatie is verantwoordelijk voor het realiseren van de programmaopdracht en er is ook verantwoordelijk dat de afgesproken kwaliteit wordt waargemaakt.

De programmamanager is eindverantwoordelijk. De IPM-rolhouders zijn verantwoordelijk voor de doorvertaling naar hun eigen disciplines. De Manager Programmabeheersing faciliteert de processen van kwaliteitsmanagement.

Gezien de specifieke softwareproducten die BOI 2023 (ook) levert, is er vanuit de opdrachtgever in het bijzonder aandacht gevraagd voor Quality Assurance. Om de kwaliteit van de uitvragen vanuit het programma aan de markt en daarmee de kwaliteit van de te leveren softwareproducten te bewaken en borgen is door de Software Information Manager een onderliggend, meer specifiek "Kwaliteitsplan Softwareontwikkeling en Datamanagement BOI 2020-2023" opgesteld.

4.3.2 *Taakverdeling*

De MPB organiseert het kwaliteitsmanagement binnen het programma BOI door:

- Opstellen Kwaliteitsplan (PLAN)
- (Laten) uitvoeren van relevante processen (DO)
- Opstellen auditplanning (CHECK)
- Opstellen en bijhouden Verbeterregister (ACT)

De IPM-rolhouders zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de processen, procedures en de producten van zichzelf én hun medewerkers en daarmee voor het uitvoeren van de opgenomen verbeteracties. In een RACI-tabel die als bijlage bij dit plan is opgesteld, zullen de verschillende verantwoordelijkheden en verantwoordelijkheidsniveaus inzichtelijk gemaakt worden.

Bij hen ligt de verantwoordelijkheid om in te grijpen in product en/of proces om de kwaliteit te bewaken. Tevens is het IPM-team gezamenlijk verantwoordelijk voor het stimuleren van een goede samenwerking, het bevorderen van kwaliteitsbewustzijn en het elkaar aanspreken op houding en gedrag. De manager programmabeheersing zal als eindverantwoordelijke voor het kwaliteitsmanagement activiteiten initiëren die hiertoe zullen leiden.

- Opstellen programmaplan (PLAN)
- Uitvoeren van het programmaplan (DO)
- Leveren van input voor auditplanning en verbeterregister* (CHECK)
- Uitvoeren afgesproken verbetermaatregelen (ACT)

* Kritisch zijn op eigen werkwijze en processen

Bijlagen:

- *Programmaplan versie 3.0*
- *Kwaliteitsplan Software en Datamanagement BOI 20-23*
- *Strategie Contractbeheersing BOI 20-23*
- *Handreiking kwaliteitsmanagement RWS [2018]*
- *Handreiking Kwaliteitsmanagement WVL [2018]*

- *Kwaliteitsraamwerk IV-projecten*
- *RACI tabel BOI 20-23*
- *Format toets planning*
- *Format verbeterregister*
- *Voor de bijlagen geldt: handreikingen e.a. vanuit RWS/ CIV betreft actuele versie ten tijde van publicatie van dit kwaliteitsplan versie 1.0. voor alle andere bijlagen geldt dat de actuele versies beschikbaar zijn via Connect Programma BOI 20-23:*
- <http://connect.intranet.rijkswaterstaat.nl/project/M200222203/Projectbeheersing/Documenten/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fproject%2FM200222203%2FProjectbeheersing%2FDocumenten%2FKwaliteit&FolderCTID=0x012000863ED97FA4A54A0C8F835A86C12AAC9E0063BDFD77E50E0E4391B9CA8B9ADDC166&View=%7B971E38CE%2DA7E1%2D4A28%2DBCCE%2D611E91793992%7D>