



1^e Nota van Inlichtingen

Vragen en antwoorden met betrekking tot de aanbesteding: Inspecties gebouwen ten behoeve van mogelijk acuut onveilige situaties (AOS) 202104108		
Datum: 13-09-2021		
Vraag nr.	Vraag	Herkomst in document
Vraag 1	Er wordt gesteld dat een geldige AOS uiterlijk 48 uur na ontvangst van de melding uitgevoerd dient te zijn. Wat is de definitie van een geldige AOS? Betreft dit een inspectie of de daarop volgende veiligstelling? Suggestie is om in het laatste geval te spreken van de veiligstelling van een geldige AOS die uitgevoerd dient te zijn.	Aanbestedingsdocument, paragraaf 2.1, 4e alinea (pagina 8)
Antwoord	Een geldige AOS betekent dat er een veiligstelling uitgevoerd moet worden. Deze veiligstelling moet afgerond zijn binnen 48 uur na binnenkomst van de melding bij IMG. Om aan deze termijn te kunnen voldoen wordt er soms gekozen voor een tussenoplossing (bijv. door middel van een lint te spannen).	
Vraag 2	Heeft de bouwkundig inspecteur, naast het AOS Plan van Aanpak Veiligstelling en de oplevering, nog een andere rol of andere werkzaamheden in de richting van de aannemer?	Aanbestedingsdocument, paragraaf 2.1, pagina 9 en 10
Antwoord	Bij een complexe veiligstelling kan het zijn dat de bouwkundig Inspecteur toetst hoe de werkzaamheden verlopen?	
Vraag 3	Beoordelaars kunnen een individuele beoordeling geven die resulteert in een score van 100%, 80%, 60%, 40%, 20% en 0%. Vervolgens vindt een consensusoverleg plaats. Een dergelijk overleg kan op meerdere wijzen plaats vinden; een gemiddelde score kan ook een resultaat van een consensus zijn. Worden de punten dus absoluut (dus in stappen van 20%) verdeeld, of kan ook sprake zijn van gemiddelden die worden vastgesteld na overleg? Wat gebeurt wanneer leden niet tot een consensus kunnen komen?	5.4.1 Beoordeling van kwalitatieve wensen
Antwoord	Inschrijver krijgt per wens een percentage van het maximum te behalen punten. Dit percentage is altijd 0%, 20%, 40%, 60%, 80% of 100%. De individuele scores worden niet omgezet naar gemiddelde scores. Tijdens de consensusbijeenkomst worden de scores van de beoordelaars besproken en gemotiveerd en wordt er per wens per inschrijver een percentage vastgesteld van het maximum te behalen punten. In de praktijk is de kans op het niet slagen van een consensusoverleg minimaal. De beoordelingscommissie gaan net zolang door tot dat er wel consensus wordt bereikt.	
Vraag 4	U geeft aan voor de beoordeling van de kwalitatieve wensen gebruik te maken van een beoordelingsteam. Het beoordelen van inschrijvingen is voor leden van de	5.4.1 Beoordeling van kwalitatieve wensen

	meeste beoordelingscommissies geen dagelijkse kost. Persoonlijke voorkeur, stemming/gevoel, ervaring en mate van aandacht /focus kunnen onbewust van grote invloed zijn op het beoordelingsresultaat. Kunt u aangeven hoe het beoordelingsteam vooraf wordt geïnstrueerd in het objectief beoordelen van de inschrijvingen? En hoe de begeleiding tijdens het consensus overleg plaats vindt? Indien opdrachtgever beschikt over een instructie daartoe, kan deze dan bij de stukken worden gevoegd?	
Antwoord	Aanbestedende dienst is van mening dat het objectief beoordelen in de onderhavige aanbesteding voldoende is geborgd door de gestelde objectieve wensen en beoordelingsaspecten. De beoordeling zal uitgevoerd worden door materiedeskundigen. Het beoordelingsprotocol en het beoordelingsformulier zijn interne stukken die niet gedeeld worden.	
Vraag 5	U geeft aan voor de beoordeling van de kwalitatieve wensen gebruik te maken van een beoordelingsteam. Kunt u aangeven wie (functie, aandachtsgebied, jaren ervaring in de materie) er in het beoordelingsteam zitting nemen?	5.4 Beoordelingsmethodiek kwalitatieve wensen
Antwoord	-teammanager -2 x een bouwkundig adviseur Het beoordelingsteam beoordeeld alle wensen. Er is geen verdeling in bepaalde aandachtsgebieden. Het beoordelingsteam beschikt over voldoende kennis en ervaring om inschrijvingen objectief te beoordelen. Daarnaast zal een inkoper het beoordelingsproces begeleiden en de aanbestedingskaders bewaken.	
Vraag 6	Voor de beantwoording van deze wens verzoekt u om "Een beschrijving van de wijze waarop Inschrijver de inzet van bouwkundig inspecteurs en constructeurs (senior en junior/medior) kan opschalen in het geval van meer dan 25 meldingen per dag." Het is voor inschrijver zeer lastig om in dit scenario op te schalen wanneer deze verder geen enkele opdracht in de regio heeft. Heeft inschrijver echter de opdracht "Schade advies, nader onderzoek en advisering inzake zienswijze en bezwaar en beroep ten behoeve van het Instituut Mijnbouwschade Groningen" gegund gekregen, dan past dit binnen de reguliere werkzaamheden en kan inschrijver een aantrekkelijk voorstel indienen. Opdrachtgever stelt daarmee een onmogelijke vraag omdat deze inschrijver dwingt om te anticiperen op een toekomstige opdracht. Inschrijver is van mening dat hier sprake is van diensten die bij elkaar horen (homogene leveringen), en verzoekt opdrachtgever dringend om de huidige aanbesteding van de AOV meldingen onder te brengen bij de aanbesteding voor de overige schade expertise dienstverlening.	5.2.1 Wens 'Waarborging beschikbaarheid en aanrijtijd' (maximaal 600 punten)
Antwoord	Hierbij wordt verwezen naar het antwoord op vraag 14.	
Vraag 7	Inschrijver is van mening dat de kwaliteit van de afhandeling van een AOS melding de resultante is van de	4.3.3 Personeel (technische

	inspanningen van opdrachtgever en opdrachtnemer. Inschrijver verwacht van opdrachtgever een vergelijkbare kwaliteit als hijzelf inbrengt. Bij de uitvoering van de opdracht speelt de Bouwkundig adviseur een belangrijke rol. Kan opdrachtgever aangeven aan welke minimale criteria deze Bouwkundig Adviseurs moeten voldoen?	bekwaamheid)
Antwoord	De bouwkundig adviseur van IMG voldoet aan deze functie-eisen: Senior Bouwkundig adviseur: - Minimaal hbo+ werk- en denkniveau. - Een afgeronde studie Bouwkunde. - Minimaal 5 jaar werkervaring binnen aardbevingsproblematiek en/of bouwinspecties. - Minimaal 2 jaar ervaring met AOS. - In staat om snel te kunnen schakelen in stressvolle en emotionele situaties. - In staat om te werken in complexe situaties. - Beschikbaar in de avonden en weekenden (piket dienst in overleg). - In het bezit van geldig B rijbewijs. - Ervaring in coachen van medewerkers Bouwkundig adviseur: - Minimaal hbo+ werk- en denkniveau; - Een afgeronde studie Bouwkunde; - Minimaal 3 jaar werkervaring binnen aardbevingsproblematiek en/of bouwinspecties; - In staat om snel te kunnen schakelen in stressvolle en emotionele situaties; - In staat om te werken in complexe situaties; - Beschikbaar in de avonden en weekenden (piket dienst in overleg); - In het bezit van geldig B rijbewijs.	
Vraag 8	Inschrijver is van mening dat de kwaliteit van de afhandeling van een AOS melding de resultante is van de inspanningen van opdrachtgever en opdrachtnemer. Inschrijver verwacht van opdrachtgever een vergelijkbare kwaliteit als hijzelf inbrengt. Kan opdrachtgever aangeven of deze beschikt over een kwaliteitssysteem dat minimaal gelijkwaardig is aan een gecertificeerd kwaliteitssysteem en zo niet hoe het kwaliteitssysteem van opdrachtnemer zich verhoudt tot de werkprocessen van opdrachtnemer?	4.3.4 Kwaliteitszorg (technische bekwaamheid)
Antwoord	Opdrachtgever heeft geen kwaliteitssysteem. Voorgang op KPI's wordt bijgehouden en twee keer per jaar wordt er een evaluatie gehouden om gezamenlijk de voortgang en kwaliteit te bespreken.	
Vraag 9	In het Aanbestedingsdocument stelt u het volgende: "3.2.3 Indien er voor de uit te voeren werkzaamheden vergunningen benodigd zijn, dan is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het verkrijgen van de juiste vergunningen bij de betreffende instantie/gemeente." In geval van een acute situatie zal direct gehandeld moeten worden; als een bouwwerk door een calamiteit	3.2.3 Vergunningen

	teniet gaat, mag het op basis van het overgangsrecht in een bestemmingsplan worden vernieuwd of veranderd. Dat geldt ook als het bouwwerk in strijd is met dat bestemmingsplan. Inschrijver is nooit de opdrachtgever voor of opdrachtnemer van vergunningsplichtige werkzaamheden en kan dus ook niet aansprakelijk worden gesteld voor het aanwezig zijn of verkrijgen van de vereiste vergunningen. In het uitzonderlijke geval dat werkzaamheden benodigd zijn die vergunningplichtig zijn dan zal de opdrachtgever voor de werkzaamheden verantwoordelijk zijn voor de benodigde vergunningen. Inschrijver stelt dat deze nooit verantwoordelijk gesteld kan worden voor het verkrijgen van de juiste vergunningen en acht deze eis disproportioneel.	
Antwoord	Bij een gegronde AOS neemt de Bouwkundig adviseur van IMG (BA) altijd contact op met de desbetreffende Gemeente voordat de aannemer begint met de werkzaamheden. Hiervoor hebben de BA een vast aanspreekpunt bij de gemeente. Bij een relatief simpele ingreep zal de gemeente dit ter kennisgeving aannemen. Het kan voorkomen dat er bij een veiligstelling een vergunning noodzakelijk is, denk hierbij aan werkzaamheden aan een Rijksmonument, het verwijderen van een schoorsteen of het plaatsen van een Woonunit. Het reguliere vergunningsproces duurt te lang om hier op te wachten. Hiervoor vragen we in dit gesprek met de gemeente om een gedoogvergunning zodat de werkzaamheden wel direct uitgevoerd kunnen worden. Tijdens deze gesprekken krijgen we een mondeling akkoord wat vervolgens per e-mail wordt bevestigd. Wij kunnen vanaf dat moment de werkzaamheden uitvoeren. De gemeente eist wel van dat er nog een vergunning wordt aangevraagd via de reguliere manier en dat is wat wij willen onderbrengen bij het inspectiebureau. De eindverantwoordelijke voor de werkzaamheden blijft IMG.	
Vraag 10	U stelt in het Aanbestedingsdocument op pagina 12 het volgende: "Na de telefonische melding door de bouwkundig adviseur van IMG dient de inspecteur binnen één (1) uur op locatie aanwezig te zijn." Bij het beschrijven van de processtappen op pagina 8 en verder is nergens beschreven dat een telefonische melding door de bouwkundig adviseur plaats vind. In stap 2 wordt beschreven dat de bouwkundig adviseur een melding doet aan de hand van een formulier dat per email aan de bouwkundig inspecteur wordt verstuurd. Inschrijver vind dit verwarrend en verzoekt om uitleg van de juiste procedure.	3.2 Eisen met betrekking tot de inspectie
Antwoord	Bij het eerste telefonisch contact wordt de inschrijver geïnformeerd over de ingeplande AOS-inspectie. Zo weet de inschrijver waar hij ter plaatse moet zijn. Het kan zijn	

	dat dit binnen 1 uur is maar het kan ook voorkomen dat de afspraak over bijv. 4 uren is of de volgende dag. Dit is mede afhankelijk van wat er bij de eigenaren mogelijk is. Na dit telefonisch contact volgt er nog een e-mail met daarin de officiële opdracht.	
Vraag 11	In het Aanbestedingsdocument meld u het volgende: "In de afgelopen jaren waren er gemiddeld 600-800 AOS meldingen per jaar, waar een inspecteur van voor werd ingezet. Dit aantal hangt nauw samen met het aantal aardbevingen. Voor de komende vier jaar wordt uitgegaan van dezelfde aantallen." Kunt u zo nauwkeurig mogelijk aangeven bij hoeveel van deze meldingen (procentueel) sprake is van een gegronde melding en dito in hoeveel gevallen (percentage) er sprake is van een ongegronde melding? Inschrijver verzoekt om een zo nauwkeurig mogelijke opgave van deze aantallen omdat de prijsstelling daar sterk van zal afhangen. Inschrijver gaat ervan uit dat de opdrachtgever en de huidige contractant beschikken over deze exacte getallen. De huidige opgegeven schatting van 600-800 maakt dat andere inschrijvers nu een "educated guess" moeten doen, terwijl deze data gewoon beschikbaar zijn. Op dit moment is daarmee sprake van een ongelijk speelveld en worden inschrijvers gedwongen een te positieve of juist te negatieve schatting van de daadwerkelijke omvang van de werkzaamheden te doen.	2.4 Omvang van de opdracht
Antwoord	Overzicht AOS-inspecties: In 2018 829 AOS-inspecties / 91st. gegrond In 2019 755 AOS-inspecties / 127 st. gegrond In 2020 622 AOS-inspecties / 109 st. gegrond In 2021 t/m 30-08-2021 337 AOS-inspecties / 70 st. gegrond. Het aantal AOS-inspecties is mede afhankelijk van het aantal aardbevingen en de zwaarte hiervan.	
Vraag 12	In geval sprake is van een zware beving waarbij er veel AOS meldingen zullen zijn kan het voorkomen dat het budget van €1.924.000 (geraamde opdrachtwaarde + 30%) wordt overschreden. Stel dat er op dat moment nog 200 AOS meldingen te gaan zijn, hoe gaat opdrachtgever daar dan mee om? Gezien het acute karakter kan inschrijver zich niet voorstellen dat u een uitgebreide aanbestedingsprocedure gaat organiseren en tijdelijk het inspectiewerk stil legt. Tegelijkertijd wil de gecontracteerde leverancier zich verzekerd weten dat er een opdracht onder de werkzaamheden ligt. Kan opdrachtgever aangeven hoe in dergelijke situaties gehandeld wordt en wat de rechtspositie van de gecontracteerde leverancier dan zal zijn?	Herzieningsclausule
Antwoord	Opdrachtgever zal bij een dreigende overschrijding van de opdrachtwaarde tijdig de opdracht opnieuw aanbesteden. In een situatie die niet kan worden voorzien vindt beoordeling plaats langs de artikelen 2.163a e.v. van de Aanbestedingswet. De uitgangssituatie is dat de AOS meldingen afgehandeld blijven worden. De opdrachtgever maakt de uiteindelijke keuze op het	

	moment bij een voorkomende situatie.	
Vraag 13	In het Aanbestedingsdocument is een herzieningsclausule opgenomen. Wanneer de grens van 30% boven de geraamde opdrachtwaarde van €1.480.000 wordt overschreden zal opnieuw worden aanbesteed. Inschrijver stelt dat op dit moment niet vast staat wat de inschrijfprijs van de te contracteren gegadigde zal zijn. Daarnaast is op dit moment niet duidelijk welk deel van de AOS meldingen gegrond zijn en welk deel niet. Mogelijk wijken de aantallen AOS meldingen in de praktijk niet eens af van de bandbreedte van de 600-800 die u in de documentatie vermeld. In theorie kan dus zelfs een overschrijving al voorkomen terwijl het aantal meldingen nog binnen de bandbreedte valt. Inschrijver kan zich een situatie voorstellen waarbij een zware beving relatief veel AOS meldingen oplevert die bovengemiddeld vaak gegrond zullen zijn en dus relatief veel tijd gaan kosten. Daarmee is het budget dan snel uitgeput; mogelijk zelfs al bij 500 meldingen. In dat geval zou dus opnieuw aanbesteed moeten worden? Kunt u aangeven hoe inschrijver die moet zien?	Herzieningsclausule (pag. 10)
Antwoord	Opdrachtgever heeft een nauwkeurige inschatting gemaakt van de te verwachte opdrachtwaarde. Daardoor wordt er niet verwacht dat deze situatie zich voor gaat doen. Opdrachtgever zal bij een dreigende overschrijding van de opdrachtwaarde tijdig de opdracht opnieuw aanbesteden.	
Vraag 14	De aanbesteding is niet gesplitst in percelen. Echter naast deze aanbesteding is ook de aanbesteding "Schade advies, nader onderzoek en advisering inzake zienswijze en bezwaar en beroep ten behoeve van het Instituut Mijnbouwschade Groningen" in voorbereiding. U geeft in de documentatie van de vooraankondiging aan dat deze rond 15 oktober gepubliceerd zal worden. De in deze aanbesteding genoemde activiteiten passen prima binnen de dienstverlening die in de nog te publiceren aanbesteding. Conform artikel 2.14 van de Aanbestedingswet 2012 mag een aanbestedende dienst niet splitsen indien sprake is van producten en diensten die bij elkaar horen (homogene leveringen). Inschrijver is van mening dat de gevraagde dienstverlening past binnen de voorgenomen nog te publiceren aanbesteding en stelt dat sprake is van homogene levering van diensten. Inschrijver verzoekt opdrachtgever om de gevraagde dienstverlening onder te brengen in de aankomende aanbesteding "Schade advies, nader onderzoek en advisering inzake zienswijze en bezwaar en beroep ten behoeve van het Instituut Mijnbouwschade Groningen."	2.2 Percelen
Antwoord	Uw stellingname is onvolledig en daarmee incorrect. De betreffende artikel bepaalt dat er niet gesplitst mag worden om onder een bepaalde aanbesteding uit te komen. Aangezien de dienstverlening, verspreid over twee aanbestedingen, Europees wordt aanbesteed, voldoet Opdrachtgever aan de betreffende bepaling van de AW 2012. Opdrachtgever wenst vast te houden aan de	

	aangegeven scope per aanbesteding. De aanbesteding die naar alle waarschijnlijkheid 15 oktober gepubliceerd wordt betreft de selectie van opdrachtnemers voor het leveren van Deskundigen om de schade op te nemen, vast te stellen, te calculeren en te rapporteren over de aarde van deze schade in het licht van de door IMG te maken beoordeling over de toekenning van een schadevergoeding op grond van het Besluit mijnbouwschade Groningen. Het doel van onderhavige openbare Europese aanbesteding is het contracteren van één marktpartij die kan voorzien in de uitvoering van inspecties ten behoeve van de vaststelling van een AOS conform eisen en wensen van Instituut Mijnbouwschade Groningen.	
Vraag 15	De Bouwkundig Adviseur stelt het document AOS prestatieverklaring veiligstelling op en de Bouwkundig Inspecteur moet deze ondertekenen. Wat gebeurt er wanneer de Inspecteur zich niet kan vinden in hetgeen door de Adviseur is beschreven? Wat gebeurt er wanneer beide er onderling niet uitkomen; hoe is dan de escalatie ingevuld?	Stap 9 Goedkeuring Veiligstellen
Antwoord	Het is in het verleden nog nooit voorgekomen dat er geen onderlinge overeenstemming was. Er vindt altijd gezamenlijk overleg plaats indien Bouwkundig adviseur het niet eens is met hetgeen door inspecteur is beschreven. Indien beide er niet onderling uitkomen, dan is de bouwkundig adviseur van IMG uiteindelijk de persoon die de knoop doorhakt en leidend is.	
Vraag 16	Op pagina 9 van het Aanbestedingsdocument bij stap 8 wordt de goedkeuring van de veiligstelling behandeld. Daarin is een nadrukkelijke rol voor de bouwkundig adviseur en de aannemer vermeld, maar wordt ook de bouwkundig inspecteur -en daarmee de opdrachtnemer- beschreven. "Bij goedkeuring wordt het document AOS prestatieverklaring veiligstelling versie 1.0 (na contractering beschikbaar te stellen) opgesteld door de bouwkundig adviseur, die het formulier samen met de bouwkundig inspecteur ondertekent en naar de uitvoerder mailt. Indien de veiligstelling naar het oordeel van de bouwkundig inspecteur niet conform het plan van aanpak is uitgevoerd en dus niet het juiste resultaat heeft opgeleverd, kan de uitvoerder door de bouwkundig adviseur worden verzocht de veiligstelling als nog volgens het plan van aanpak goed uit te voeren waarbij de geconstateerde gebreken worden gemeld. " Inschrijver is niet duidelijk welk formulier ondertekend wordt en of dit "voor gezien", "voor akkoord" of anderszins is. Het ondertekenen veronderstelt een (mede) verantwoordelijkheid voor iets. Omdat dit document nu nog niet beschikbaar is weet inschrijver niet	Proces stap 9: goedkeuring veiligstelling

	waar in dat geval voor getekend wordt. Graag ziet inschrijver dat het document AOS prestatieverklaring veiligstelling versie 1.0 alsnog wordt verstrekt, desgewenst onder verklaring van geheimhouding. Indien dit niet wordt verstrekt zal inschrijver veronderstellen dat de huidige contractant wel over deze informatie beschikt en er sprake is van een ongelijk speelveld voor inschrijver en zal deze juridische stappen ondernemen.	
Antwoord	Het document is toegevoegd, zie bijlage.	
Vraag 17	U geeft in stap 5 op pagina 9 van het Aanbestedingsdocument aan dat het plan van aanpak goedgekeurd moet worden door de bouwkundig adviseur en de melder. U geeft niet aan wat er gebeurt wanneer het plan door een van beide of beide niet wordt goedgekeurd en wat gebeurt in geval van een impasse. Inschrijver stelt dat de bouwkundig adviseur ter zake deskundig zal zijn en de melder in de regel beschouwd moet worden als een leek. Kunt u aangeven aan welke objectieve criteria de bouwkundig adviseur dit plan van aanpak toetst? Kunt u aangeven op welke objectieve criteria de melder dit plan kan af- of goedkeuren? Kunt u aangeven welke procesmatige criteria worden gehanteerd in geval bouwkundig adviseur, melder en/of opdrachtnemer van mening verschillen over de inhoud en de kwaliteit van het rapport?	Proces Stap 5 (goedkeuring aanpak)
Antwoord	We proberen mee te werken aan de wensen/eisen van de bewoner/eigenaar. Indien een eigenaar weigert mee te werken kunnen wij geen veiligstelling uitvoeren en wordt het dossier overgedragen aan de Gemeente. Wij zijn niet gemachtigd de eigenaar te dwingen mee te werken. Het IMG is eindverantwoordelijk voor de afhandeling van de AOS-inspectie.	
Vraag 18	U geeft in het Aanbestedingsdocument op pagina 9 bij stap 3 aan dat de opdrachtnemer de situatie beoordeelt met het toetsingskader van IMG dat vanwege de vertrouwelijkheid van het document pas na contractering wordt versterkt aan de opdrachtnemer. Inschrijver wordt hiermee gehouden aan vereisten die hij bij inschrijving niet inhoudelijk kent. Wij achten deze handelswijze ethisch niet correct omdat opdrachtgever de contractant hiermee dwingt akkoord te gaan met voor hem onbekende voorwaarden. Inschrijver veronderstelt dat het toetsingskader van IMG voor deze uitvraag niet gewijzigd of slechts minimaal is ten opzichte van de lopende overeenkomst. In dat geval beschikt de huidige contractant wel over deze informatie en wordt niet voldaan aan de vereisten van een gelijk speelveld. Inschrijver adviseert om een gelijksoortige constructie toe te passen als bijvoorbeeld is gehanteerd bij de aanbesteding Raamovereenkomst voor Ingenieursdiensten voor de Nationaal Coördinator Groningen waarbij inschrijvers na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring over de procedure konden	Proces Stap 3: vrijgave toetsingskader

	beschikken. Indien Opdrachtgever de thans aanwezige ongelijkheid niet kan wegnemen, dan zal inschrijver juridische stappen moeten ondernemen.	
Antwoord	Het Technische toetsingskader is dusdanig gevoelige informatie dat aanbestedende dient dit document niet online wil delen, ook niet na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring. Indien u wilt inschrijven op de Europese aanbesteding en het document graag wilt inzien, dan kunt u via TenderNed een bericht sturen en kunt u op locatie (IMG) het document inzien.	
Vraag 19	In het Aanbestedingsdocument wordt het proces voor het melden van een acuut onveilige situatie op pagina 8 en verder beschreven. U geeft aan dat de melder een AOS zowel telefonisch als via de website kan doen. Vervolgens neemt de Bouwkundig adviseur contact op met de melder om een afspraak voor een melding te doen, uw streven is om dat binnen een uur te doen (Stap 1). Vervolgens vult uw adviseur een formulier in dat naar de opdrachtnemer wordt gemaild, en deze moet binnen maximaal 1 uur ter plaatse zijn (Stap 2). Inschrijver heeft de indruk dat de voorgestelde procedure niet in lijn is met het acute karakter van de gevraagde dienstverlening. Als er brand is bel je de brandweer en die rukken terstond uit en zijn er binnen 8 minuten. Wanneer er mogelijk een ACUUT onveilige situatie is streeft het IMG ernaar om binnen een uur met de melder contact te zoeken, vervolgens een formulier in te vullen en dat door te sturen naar de opdrachtnemer die dan binnen een uur ter plaatse moet zijn. Inschrijver denkt dat deze procedure mogelijk efficiënt en conform is, maar minder effectief zal zijn en bovendien een bureaucratisch imago kan versterken. In het dagelijkse werk van schade-experts is het gebruikelijk dat bij acuut onveilige situaties een telefonische melding direct wordt opgevolgd door een inspecteur die in zijn auto stapt en naar de locatie rijdt, daar de situatie opneemt en dan passende maatregelen neemt. Om vervolgens te rapporteren en vervolgstappen te initiëren. "Eerst blussen en pas daarna rapporteren en repareren", om met de metafoor van de brandweer te spreken. Inschrijver stelt zich voor dat bij stap 1 en 2 telefonisch contact tussen melder, bouwkundig adviseur en opdrachtnemer geen vertraging moet opleveren in de responstijd, en dat opdrachtnemer zo snel mogelijk ter plaatse moet zijn. Na telefonisch overleg tussen bouwkundig adviseur en opdrachtnemer kan de bouwkundig adviseur dat het formulier invullen en doormailen naar de opdrachtgever, die dit ontvangt terwijl deze al onderweg of ter plaatse is. Is opdrachtgever bereid om het proces aan te passen voor de stappen 1 en 2 in de geest van het hiervoor gestelde? Staat opdrachtgever open voor voorstellen voor een	Procedure Stap 1 en 2

	verbeterd proces van de inschrijvers? Is opdrachtgever bereid om voorgestelde procesverbeteringen mee te nemen in de kwaliteitscriteria en daarop het beoordelingskader aan te passen?	
Antwoord	Ons werk heeft niet dezelfde prioriteit als de nooddiensten. Wanneer er sprake is van een noodsituatie / levensbedreigende situatie dan verwijzen we de melder door naar 112. We zijn niet voornemens hiervan af te wijken.	
Vraag 20	In het Aanbestedingsdocument wordt het proces voor het melden van een acuut onveilige situatie op pagina 8 beschreven. Daarin wordt de mogelijkheid van het telefonisch melden tijdens kantooruren en de mogelijkheid van het melden via internet 24 uur per dag beschreven. Wij kunnen ons voorstellen dat in geval van een acuut onveilige situatie het vinden en gebruiken van een computer enige stress oplevert en een telefoon wel binnen bereik is. Wanneer er sprake is van een mogelijk acuut onveilige situatie zal (een deel van) de woning verlaten moeten worden tot het sein veilig is afgegeven. De ervaring leert dat aardbevingen zich niet aan kantoor tijden houden, en wellicht zal de e-mail afhandeling niet direct na melding maar mogelijk pas in de loop van de volgende werkdag worden opgepakt. Het lijkt ons daarom verstandig om een noodnummer te hanteren dat 24 uur per dag bereikbaar is. Het snel ter plaatse zijn draagt bij aan het imago van het IMG en zijn partners. Kunt u aangeven welke maximale tijd u hanteert tussen de ontvangst van een melding en het doorgeven van de melding aan de opdrachtnemer, dus welk intern service level u hanteert?	Meldingsprocedure
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 19.	
Vraag 21	Op pagina 9 van het aanbestedingsdocument wordt bij stap 2 aangegeven dat Opdrachtnemer via e-mail de melding van een AOS ontvangt. Op pagina 12 wordt bij 3.2.1 aangegeven dat de melding telefonisch is. Zou u aan kunnen geven of de melding via e-mail/ telefonisch of beide wordt gedaan?	Melding AOS
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 10.	

Opmerkingen en vragen concept raamovereenkomst, verwerkersovereenkomst en **ARVODI-2018**

Nr.	Art. uit raamovereenkomst, verwerkersovereenkomst of ARVODI	Reden van bezwaar	Tekstsuggesties
Vraag 1	Bijlage 4b Verwerkersovereenkomst	Omdat bij de uitvoering van de werkzaamheden ook persoonsgegevens van de opdrachtnemer bij de Aanbestedende Dienst worden	

		verwerkt (onder meer naam, email adres, mobiel telefoonnummer), zal een wederzijdse verwerkersovereenkomst benodigd zijn. In geval opdrachtgever bij de verwerking van persoonsgegevens gebruik maakt van diensten binnen de VS moeten sinds het Hof van Justitie van de Europese Unie (EU) het EU-VS privacy shield (privacyschild) ongeldig verklaard heeft in de zaak Schrems II aanvullende maatregelen worden getroffen. Kan opdrachtgever aangeven of en zo ja hoe dit binnen de relevante gegevensverwerkingen is geregeld?	
Antwoord		Nee, we gaan geen wederzijdse verwerkersovereenkomst met de opdrachtnemer tekenen. Wel kunnen we een wederzijdse bepaling in de verwerkersovereenkomst opnemen. (zie nieuwe bijlage verwerkersovereenkomst) Tot slot worden er geen persoonsgegevens buiten Europa verwerkt, derhalve is de opmerking de verwerking van persoonsgegevens binnen de VS niet van toepassing is.	
Vraag 2	Bijlage 4b Verwerkersovereenkomst	Bij de werkzaamheden zal Aanbestedende Dienst ook persoonsgegevens van de Opdrachtnemer in zijn systemen opslaan. Daarmee is de wettelijke verplichting om wederzijds een dergelijke overeenkomst van toepassing te laten zijn. Is Aanbestedende Dienst ook bereid om een verwerkersovereenkomst te tekenen die wederzijds van toepassing is?	
Antwoord		Zie het antwoord op vraag 2.	