Inkoop voor het leveren van schadeadvies, het uitvoeren van nader onderzoek en voor het leveren van advies inzake zienswijze en bezwaar en beroep ten behoeve van

het

Instituut Mijnbouwschade Groningen

Vraagspecificatie

Referentienummer: 202105039

Opdrachtgever: Instituut Mijnbouwschade Groningen

Versie: 1.0

Status: Definitief

Datum:13 oktober 2021

Instituut Mijnbouwschade Groningen

Inhoud

1. Inleiding 4
1.1 Contractfilosofie 4
1.2 Leeswijzer 5
2. Beschrijving van de Opdracht 6
2.1 Achtergrond 6
2.2 Doelstellingen 6
2.3 De Werkzaamheden 6
2.3.1 Aanvrager centraal 7
2.3.2 Type schadedossiers 8
2.3.3 Proces Toewijzen Deskundige aan dossier 8
2.3.4 Proces Opnemen van schades 8
2.3.5 Proces Analyse en beoordeling van schades 9
2.3.6 Proces Calculeren van schades 10
2.3.7 Adviesrapport 11
2.3.8 Nader onderzoek (op verzoek Deskundige) 11
2.3.9 Nader advies (op verzoek van het IMG) 11
2.3.10 Advisering t.b.v. bezwaar en beroep 11
2.3.11 Prestatienormen en KPI's 12
2.3.12 Borging op uniformiteit 12
2.3.13 Gesprekspartner voor het IMG 12
2.3.14 Coördinatie 13
2.3.15 Verandering Werkzaamheden 13
2.3.16 Nulmeting vaste vergoeding voor eerste schademelding (VES) 13
2.3.17 Duurzaam herstel 14
2.3.18 Acuut onveilige situatie (AOS) 14
2.4 Start van de Werkzaamheden en mobilisatiefase 14
3. Management en kwaliteitsborging 15
3.1 Management Plan 15
3.2 Beschikbaarheid personeel 16
3.3 Flexibiliteit en volume 17
3.4 Kern Prestatie Indicatoren (KPI's) en Prestatie Indicatoren (PI's) 17
3.5 Continu verbeteren gerelateerd aan KPI's en PI's 19
3.6 Gevolgen van significant afwijken van doelstellingen i.r.t. KPI's en PI's 20
3.7 Kwaliteitsmanagement 21
3.8 Organisatie 23
3.8.1 Organisatieplan 24
3.9 Continu verbeteren / KPI's 25
3.10 Overlegstructuur 26
3.11 Rapportages en plannen 26
3.12 Verdelen van Nadere Opdrachten over raamcontractanten 27
3.13 Duurzame mobiliteit 27
3.14 Social return 27

4. Richtlijnen 29
4.1 Proces Toewijzen Deskundige aan dossier 29
4.2 Proces Opnemen van schades 30
4.3 Proces Analyse en beoordeling van schades 30
4.4 Proces Herstel en Calculatie schades 30
4.5 Adviesrapport 31
4.5.1 Toetsen 31
4.5.2 Keuren 31
4.6 Nader advies 31
4.7 Nader onderzoek 32
4.8 Advisering t.b.v. bezwaar en beroep 33
4.9 Dossiers met prioriteit 35
5. Eisen aan ondersteunende processen 36
5.1 Nadere Overeenkomsten en Nadere Opdrachten 36
5.2 Wijzigen 36
5.2.1 Wijziging van de Raamovereenkomst, Vraagspecificatie of Nadere Overeenkomsten 36
5.2.2 Wijziging van of in documenten 36
5.2.3 Applicaties (Atabix) en Wijzigingen applicaties 37
5.3 Opleiden en trainen 38
5.4 MIRA 39
5.5 Beoordeling kwalificaties Deskundigen 39
5.6 Eisen met betrekking tot de tarieven 39
5.7 Facturatie/administratieve eisen 41
5.7.1 Facturen voor Nadere Opdrachten 41
5.7.2 Facturen voor Nadere Overeenkomsten 42
5.7.3 Factuurcontrole 42
5.7.4 Uren categorieën 42
5.7.5 Factuurvereisten 44
5.8 Belastingen 44
5.9 Einde van de Raamovereenkomst 45
6. Bijlagen 46
Bijlage 1: Begrippen- en definitielijst 46
Bijlage 2: Documentenlijst 46
Bijlage 3: Minimale Kwaliteitseisen Deskundigen en andere Functionarissen 46

1. Inleiding

Voor u ligt de Vraagspecificatie ten behoeve van de Europese aanbesteding voor het leveren van schadeadvies, het uitvoeren van nader onderzoek en voor het leveren van advies inzake zienswijze en bezwaar en beroep, ten behoeve van het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG), inclusief aanverwante dienstverlening. Het doel van dit document is naast een omschrijving van de opdracht en de uit te voeren Werkzaamheden, het omschrijven van Richtlijnen en van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de Raamovereenkomst.

De vraagspecificatie bevat naast eisen ook Richtlijnen. Het onderscheid tussen eisen en Richtlijnen komt voort uit de onafhankelijke positie van de Deskundige. Richtlijnen zien toe op de wijze waarop de schade moet worden opgenomen, geanalyseerd, beoordeeld en gecalculeerd. Op deze manier wordt mede gewaarborgd dat de opname, analyse en beoordeling en calculatie op een zorgvuldige en uniforme wijze plaatsvindt binnen de beperkingen van de bevoegdheid van het IMG. Een Deskundige dient vanuit zijn onafhankelijke positie gemotiveerd en zonder voorafgaande toestemming van het IMG te kunnen afwijken van de Richtlijnen.

In deze Vraagspecificatie zijn een aantal begrippen met een beginhoofdletter geschreven. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in de definitielijst als opgenomen in artikel 1 van de Raamovereenkomst en Bijlage 1: Begrippen- en definitielijst (documentnummer 2.1).

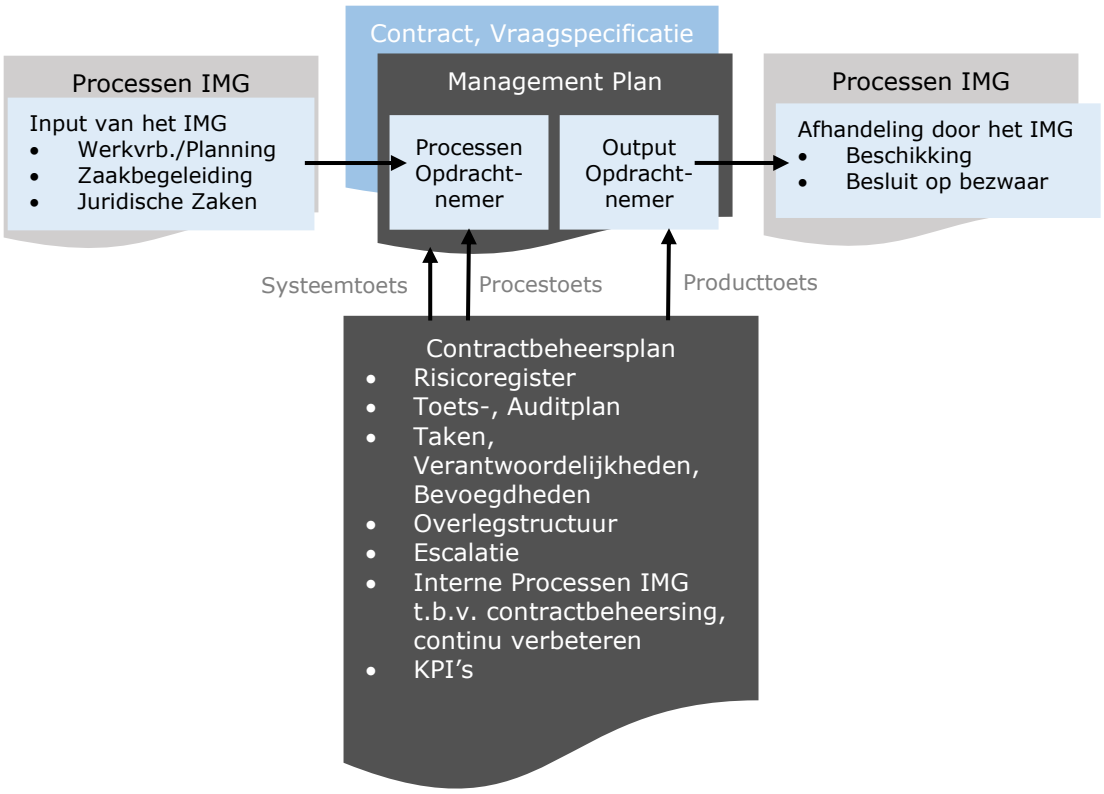
1.1 Contractfilosofie

In de Vraagspecificatie zijn de eisen vastgelegd die door het IMG gesteld worden bij het uitvoeren van de Raamovereenkomst door de Opdrachtnemer. Hiermee vormen de Raamovereenkomst en de Vraagspecificatie het kader waarbinnen de Raamovereenkomst uitgevoerd moet worden. Binnen dit kader is de Opdrachtnemer vrij de Raamovereenkomst in te vullen. De wijze waarop de Opdrachtnemer dit doet legt hij vast in zijn Management Plan. Een beschrijving van de organisatie en de processen waarmee de Raamovereenkomst wordt uitgevoerd en de wijze waarop geborgd wordt dat deze processen leiden tot de vereiste kwaliteit van de Diensten zijn belangrijke onderdelen van het Management Plan. Daarnaast geeft het Management Plan ook invulling aan de wijze waarop de Opdrachtnemer werkt aan continue verbetering in termen van tijd, geld en kwaliteit.

De Werkzaamheden (ook wel diensten) die Opdrachtnemer en zijn Deskundigen verrichten zijn onderdeel van de gehele keten van schademelding tot vaststelling van het schade- en/of adviesrapport, al dan niet na een nader onderzoek, zienswijze of bezwaar en beroep, en indien van toepassing uitkering van het schadebedrag. Ook het IMG heeft een organisatie en processen ingericht op deelname in de keten. De kwaliteit van de dienstverlening aan de Groninger is dus niet alleen afhankelijk van de kwaliteit van dienstverlening door Opdrachtnemer, maar ook afhankelijk van het IMG. Het continu verbeteren van de dienstverlening vraagt om kwalitatieve goede en efficiënte inzet van Deskundigen door Opdrachtnemer en een goede samenwerking tussen het IMG en Opdrachtnemer.

Het IMG zal toezien op het presteren van de Opdrachtnemer. Hiertoe zal zij systeem, proces- en producttoetsen uitvoeren op de processen die leiden tot de Diensten en de output (zoals adviesrapporten) van deze Diensten. Het doel van deze toetsen en audits is om te bepalen of de kwaliteitsborging van Opdrachtnemer functioneert. Daar waar dit niet het geval is zal Opdrachtnemer haar kwaliteitsborging op orde moeten brengen. Naast deze toetsing op het functioneren van de kwaliteitsborging is er een stelsel van KPI's geformuleerd. Deze KPI's monitoren de prestaties van Opdrachtnemer en geven input voor het proces van continu verbeteren, maar kunnen ook leiden tot (positieve en negatieve) incentives richting Opdrachtnemer.

De hierboven beschreven contractfilosofie is weergegeven in figuur 1: contractfilosofie.



Figuur 1: contractfilosofie

De Vraagspecificatie is voor alle Opdrachtnemers in basis dezelfde, maar de scope van de Raamovereenkomst wordt bepaald door het perceel waarop is ingeschreven. Daar waar voor bepaalde percelen afwijkende eisen gelden, is dit expliciet in de Vraagspecificatie opgenomen.

Tijdens de aanbestedingsprocedure is gebruik gemaakt van een Aanbestedingsdocument waarin het aanbestedingsproces en de gunningscriteria zijn verwoord. Tijdens de aanbestedingsprocedure verstrekte nota's van inlichtingen zijn waar van toepassing verwerkt in de Vraagspecificatie.

1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 van de Vraagspecificatie vindt u een beschrijving van de opdracht evenals een nadere definiëring van de Werkzaamheden. Hoofdstuk 3 gaat in op de specifieke eisen met betrekking tot kwaliteitsborging tijdens de uitvoering van de Werkzaamheden, personeel en management. In hoofdstuk 4 vindt u de nadere eisen aan de primaire processen en werkinstructies. Hoofdstuk 5 beschrijft de nadere eisen die gesteld worden aan de ondersteunende processen.
De inhoud van de Vraagspecificatie, inclusief bijlagen, is bindend en dient door de Opdrachtnemer te worden gerealiseerd.

2. Beschrijving van de opdracht

2.1 Achtergrond

Het IMG schakelt onafhankelijke en onpartijdige Deskundigen in om haar te adviseren over het besluit dat het dient te nemen op de ingediende verzoeken om schadevergoeding. De Deskundige dient hiervoor een adviesrapport aan het IMG op te leveren. Het adviesrapport dient antwoord te geven op de vraag of, en zo ja voor welk bedrag, de Aanvrager aanspraak heeft op een vergoeding voor de schade die is ontstaan ten gevolge van bodembeweging die is veroorzaakt door de exploitatie van een mijnbouwwerk voor het Groningenveld of de gasopslag Norg.

De Deskundige is, gelet op zijn onafhankelijke en onpartijdige positie, vrij in de inhoud van het advies dat hij het IMG geeft. Wel geeft het IMG in deze Vraagspecificatie Richtlijnen voor de wijze waarop de Werkzaamheden moeten worden uitgevoerd om een uniforme uitvoering van de Werkzaamheden te waarborgen. De Deskundige mag gemotiveerd afwijken van de Richtlijnen. Mede op basis van deze afwijkingen wenst het IMG in samenwerking met Opdrachtnemers tot verbetering van de Richtlijnen te komen om daarmee continu te verbeteren in het licht van onderstaande doelstellingen.

2.2 Doelstellingen

De Raamovereenkomst draagt bij aan de doelstellingen van het IMG:

- Onafhankelijke afhandeling van schade.
- Rechtvaardige afhandeling van schade.
- Ruimhartige afhandeling van schade.
- Voortvarende afhandeling van schade.
- Met menselijke maat. Dit betekent dat wij ons werk doen met gevoel, open en duidelijk. We gebruiken eenvoudige taal.
- Schadevaststelling in lijn met de Tijdelijke Wet Groningen.

De Raamovereenkomst draagt ook bij aan de volgende specifiek voor de Raamovereenkomst afgeleide doelstellingen:

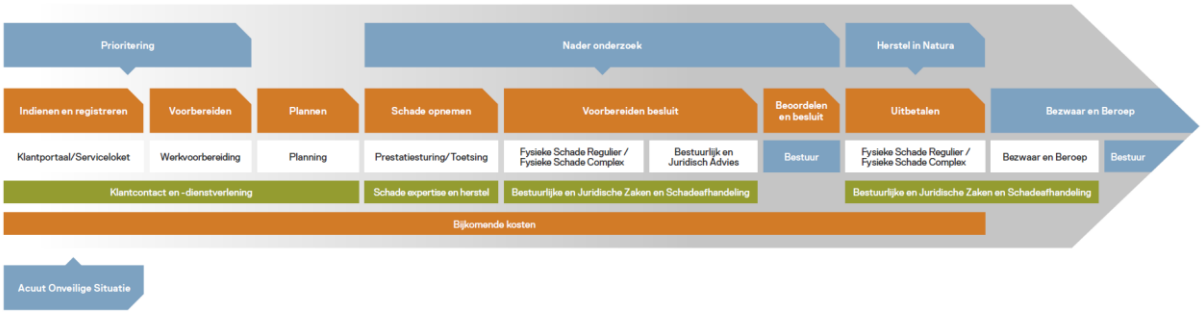
- Verbeteren tevredenheid Aanvrager.
- Verbeteren kwaliteit adviesrapport. Met name op het aspect uniformiteit. Dus gelijke gevallen moeten gelijk behandeld worden, binnen de partijen en tussen de partijen.
- Verhouding “Kosten van vaststelling schade” versus “Hoogte vastgestelde schade” verbeteren.
- Snelheid van afhandelen schade vergroten, met andere woorden de doorlooptijd en hiermee de wachttijd voor Aanvragers, verminderen.

Het is onzeker hoe het aantal schademeldingen zich in de toekomst gaat ontwikkelen. Het is belangrijk dat Opdrachtnemer flexibel is om zowel groei als krimp van het aantal schademeldingen op een beheerste wijze op te vangen zonder dat dit ten koste gaat van de hierboven benoemde doelstellingen.

2.3 De Werkzaamheden

In deze paragraaf zijn de Werkzaamheden in algemene zin beschreven. De specifieke eisen zijn opgenomen in hoofdstuk 3 en verder.

Vanaf 19 maart 2018 handelt de overheid de mijnbouwschade door bodembeweging als gevolg van gaswinning uit het Groningenveld en gasopslag in Norg af. Bij de Tijdelijke wet Groningen is hiervoor het IMG ingesteld. Op grond van die wet is het IMG bevoegd om aanvragen tot vergoeding van schade als gevolg van de gaswinning in Groningen en gasopslag te Norg af te handelen. Het gaat hierbij onder meer om fysieke schade aan gebouwen en werken die is ontstaan door beweging van de bodem als gevolg van de aanleg of de exploitatie van een mijnbouwwerk ten behoeve van het winnen van gas uit het Groningenveld of als gevolg van de gasopslag in Norg, en de materiële schade die het gevolg is van deze fysieke schade. Naast de afhandeling van fysieke schade heeft het IMG ook de bevoegdheid om immateriële schade en waardedaling af te handelen. Het gehele proces fysieke schade van het IMG is te zien in figuur 2.



Figuur 2: Proces fysieke schade

De scope van deze Raamovereenkomst beperkt zich tot het adviseren van het IMG met betrekking tot de afhandeling van de fysieke schade. Advisering met betrekking tot de afhandeling van immateriële schade en waardedaling behoort niet tot de scope van deze Raamovereenkomst.

De Deskundigen die adviseren moeten onafhankelijk en onpartijdig zijn. Zij leveren het IMG advies over het besluit dat het IMG dient te nemen op verzoeken om schadevergoeding. Dit betekent dat de Deskundige in het adviesrapport het IMG antwoord dient te geven op de vraag of de schade in causaal verband staat met bodembeweging die is veroorzaakt door de exploitatie van een mijnbouwwerk voor het Groningenveld of de gasopslag Norg, en zo ja, welke schadevergoeding passend is.

De Deskundige is, gelet op zijn onafhankelijke en onpartijdige positie, vrij in de inhoud van het advies dat hij het IMG geeft. Het IMG geeft door middel van de Vraagspecificatie behorend bij de Raamovereenkomsten Richtlijnen voor de wijze waarop de schade moet worden opgenomen, geanalyseerd, beoordeeld en gecalculeerd. Op deze manier wordt mede gewaarborgd dat de opname, analyse en beoordeling en calculatie op een zorgvuldige en uniforme wijze plaatsvindt binnen de beperkingen van de bevoegdheid van het IMG. De Deskundige mag indien daar aanleiding toe bestaat gemotiveerd afwijken van deze Richtlijnen voor de analyse, beoordeling en calculatie. Echter de Deskundige mag, in afwijking van de hoofdregel dat zonder voorafgaande toestemming van het IMG mag worden afgeweken van Richtlijnen, niet afwijken van de Richtlijnen voor opname en het gebruik van Atabix.

De scope van de Raamovereenkomst bestaat onder andere uit het uitvoeren van opnames, het analyseren en beoordelen van de schade, het calculeren van de kosten van herstel van de schade en het resultaat daarvan opnemen in een adviesrapportage. Dit adviesrapport dient het IMG in staat te stellen om met inachtneming van het gelijkheidsbeginsel te beslissen op een aanvraag om schadevergoeding. De Aanvrager kan een zienswijze indienen op het concept adviesrapport. Uit deze zienswijzen kunnen aanvullende advieswerkzaamheden voortvloeien. Deze maken ook onderdeel uit van de Werkzaamheden vallend onder de Raamovereenkomst.

Het gaat om het opstellen van adviezen over schade aan reguliere woningen tot meer specifieke schade zoals ontstaan aan agrarische bedrijfsobjecten, Rijks- of gemeentelijke monumenten en aan de panden die in gebruik zijn bij het MKB. Omdat de schadeafhandeling publiekrechtelijk is vormgegeven, neemt het IMG naar aanleiding van het opgeleverde advies een besluit waartegen vervolgens bezwaar bij het IMG open staat en daarnaast (hoger) beroep bij de bestuursrechter. Uit deze procedures kunnen aanvullende advieswerkzaamheden voortvloeien.

Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst bestaat de mogelijkheid dat de rolverdeling met betrekking tot de schadeafhandeling tussen het IMG en de op grond van deze aanbesteding gecontracteerde Opdrachtnemers wijzigt. Een voorbeeld in dit kader is dat mogelijk de uitvoering van de werkvoorbereiding (voorbereidend dossieronderzoek) en de planning van afspraken met Aanvragers onderdeel van de Raamovereenkomst wordt.

2.3.1 Aanvrager centraal

Bij de taak van het IMG staat de Aanvrager centraal. De gewenste aanpak dient gericht te zijn op het zoveel mogelijk ontzorgen van de Aanvrager, conform zijn behoefte. Het is dan ook uitermate belangrijk dat er ruimte is voor het verhaal van de Aanvrager tijdens de opname.

Elke Aanvrager krijgt door het IMG een Zaakbegeleider toegewezen. De Zaakbegeleider fungeert als contactpersoon van de Aanvrager binnen de afhandelingsprocedure. De Zaakbegeleider dient de "spil" in de ondersteuning van de Aanvrager te zijn. Het behoort tot de taak van de Zaakbegeleider dat hij/zij ervan overtuigd is dat voorafgaande aan de opname de werkwijze, het doel en de procedure bij de Aanvrager helder zijn. De Deskundige heeft een nauwe afstemming met de Zaakbegeleider. De datum en het tijdstip van de schadeopname wordt gepland door het IMG met de Zaakbegeleider. De Deskundige wordt toegewezen door de Opdrachtnemer. De Zaakbegeleider en de Deskundige leggen gezamenlijk het bezoek af.

2.3.2 Type schadedossiers

De volgende type schadedossiers worden onderscheiden:

1. *Reguliere dossiers*
   Dit betreft dossiers waarbij schade gemeld is aan gebouwen met een woonbestemming en bij deze gebouwen behorende bijgebouwen, voor zover dit geen Monumenten betreft. Ook schades aan private infrastructuur zoals opritten, parkeerplaatsen en riolering behorende bij een van de hierboven genoemde gebouwen behoren onder de Reguliere Dossiers.
2. *Specials Monumenten*
   Dit betreft dossiers waarin schade gemeld is aan gebouwen die een monumentenstatus hebben. Ook schades aan private infrastructuur zoals opritten, parkeerplaatsen en riolering behorende bij de Specials Monumenten vallen hieronder.
3. *Specials gebouwen met een andere dan alleen een woonbestemming en geen monument betreffen.*
   Dit betreft dossiers met schademeldingen aan gebouwen met een agrarische bestemming, een bedrijfsbestemming of een maatschappelijke bestemming. Ook schades aan private infrastructuur behorende bij bovengenoemde gebouwen behoren tot deze specials. Schades aan publieke infrastructuur behoren ook in het bijzonder tot deze specials.

Naast het komen tot adviesrapporten voor schadedossiers, behoort ook het uitvoeren van nadere onderzoeken en het adviseren in het kader van zienswijzen en bezwaar en beroep tot de scope van de Raamovereenkomsten, inclusief aanvullende dienstverlening zoals het toewijzen van een deskundige aan een dossier, het bijwonen van overleggen en het opstellen van rapportages (e.e.a. zoals nader beschreven in deze Vraagspecificatie).

2.3.3 Proces Toewijzen Deskundige aan dossier

Het IMG heeft een Competentiematrix opgesteld op basis waarvan bepaald kan worden voor elke binnenkomende schademelding wat het competentieprofiel moet zijn van de Deskundige/Opnemer die het dossier gaat afhandelen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op basis van het aan het dossier gekoppelde competentieprofiel de Deskundige/Opnemer toe te wijzen met de juiste competenties. In hoofdstuk 4.1 heeft het IMG de bepalingen beschreven met betrekking tot het proces toewijzen Deskundigen aan dossier.

2.3.4 Proces Opnemen van schades

Nadat het IMG met de Aanvrager een afspraak heeft gepland voor het opnemen van de schade voert de door de Opdrachtnemer aan het dossier toegewezen Deskundige/Opnemer de opname van de schade uit. Het is belangrijk dat de opname objectief en volledig is. Het IMG biedt alleen voor perceel 1 de mogelijkheid dat de Deskundige die de opname doet niet dezelfde hoeft te zijn als de Deskundige die de analyse en beoordeling van de schade uitvoert en het adviesrapport opstelt. In het geval van de inzet van een Opnemer, mag dit niet ten koste gaan van de kwaliteit en de kwantiteit van de Werkzaamheden. Om deze reden wordt doorlopend gemonitord op de effecten in relatie tot de doelstellingen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de borging van de integraliteit tussen de processtappen. De resultaten van deze opname worden door de Deskundige/Opnemer vastgelegd in de door het IMG aan Opdrachtnemer beschikbaar gestelde digitale applicatie (Atabix[1]). Voor het gebruik tijdens de opname is een speciale App draaiend op iOS beschikbaar. Opdrachtnemer dient te zorgen voor apparatuur (tablets), geschikt voor deze applicatie. Daarnaast dient Opdrachtnemer te zorgen voor alle apparatuur om de schade op te kunnen nemen. In hoofdstuk 4.2 heeft het IMG Richtlijnen beschreven voor de wijze van opnemen van de schade.

[1] Deze applicatie draait in een online omgeving. De te gebruiken hardware wordt niet ter beschikking gesteld en is verantwoordelijkheid Opdrachtnemer.

2.3.5 Proces Analyse en beoordeling van schades

De volgende stap is het op grond van de opnameresultaten analyseren en beoordelen van de schade. Deze analyse voert de door de Opdrachtnemer aan het dossier toegewezen Deskundige uit. De Deskundige die de Analyse en Beoordeling van de schade uitvoert is altijd de verantwoordelijk Deskundige voor het dossier. Deze Deskundige is ook verantwoordelijk voor de werkzaamheden van de Opnemer. De verantwoordelijk Deskundige is daarmee ook verantwoordelijk voor de borging van de integraliteit tussen de processtappen. De resultaten van deze Analyse en Beoordeling worden door de Deskundige vastgelegd in de door het IMG beschikbaar gestelde digitale applicatie (Atabix).

Het IMG dient schade te vergoeden met overeenkomstige toepassing van het burgerrechtelijke aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht. In dit verband moet ook worden beoordeeld of de door de Aanvrager gemelde schade in causaal verband staat met bodembeweging als gevolg van de exploitatie van een mijnbouwwerk voor het Groningenveld en/of de Gasopslag Norg.
Het IMG gaat ervan uit dat de geografische locatie van het gebouw waaraan schade is ontstaan, wél bepalend is voor het antwoord op de vraag of de schade redelijkerwijs door mijnbouwactiviteiten zou kunnen zijn ontstaan en hanteert als uitgangspunt dat het bewijsvermoeden van toepassing is indien een trillingssnelheid is opgetreden van meer dan 2 mm/s met een overschrijdingskans van 1%.

De gaswinning in het Groningenveld en de gasopslag in Norg zorgen voor diepe bodemdaling en -stijging die invloed heeft op het grond- en oppervlaktewatersysteem. En dat kan weer leiden tot zetting- en verzakkingschade. Het IMG heeft besloten dat in de gebieden waar de effecten van diepe bodemdaling en -stijging indirect tot schade kunnen leiden het wettelijk bewijsvermoeden van toepassing is, ook al kunnen aardbevingen op die plekken geen invloed meer hebben gehad. Voorwaarde is daarbij dat het om zettings- en verzakkingsschade gaat die door de betreffende indirecte effecten zou kunnen worden veroorzaakt. Deze gebieden en de gebieden waar er een trillingssnelheid is opgetreden van meer dan 2 mm/s met een overschrijdingskans van 1% worden tezamen het effectgebied genoemd.

Schade die naar zijn aard redelijkerwijs een gevolg is van mijnbouwactiviteiten
Indien het gaat om een fysieke schade aan een gebouw of werk, moet vervolgens worden bekeken of sprake is van schade die naar zijn aard redelijkerwijs een gevolg van mijnbouwactiviteiten van het Groningenveld en/of Gasopslag Norg zou kunnen zijn. Alleen als het gaat om één van de volgende typen schade, is naar haar aard géén sprake van mijnbouwschade en is het bewijsvermoeden dus niet van toepassing:

Houtconstructies	Metselwerk	Afwerking	Afbouwconstructies	Glasschade
- Doorbuigen van vloerbalken en dakbalken; - Kromtrekken houten balken, balken met barsten/scheuren	- Afgesprongen schilfers (vorstschade) - Verweerd voegwerk - Bakscheur - Schade door corrosie van metalen	- Verkleuring, vlekvorming - Afbladderen van verfwerk - Onthechting van kitwerk - Veroudering / verwering - Krimpscheuren ín materialen - Craquelé in stuc-of tegelwerk - Naadvorming, aftekenen van oneffenheden, blaasvorming e.d. in schilderwerk, stucwerk of behang - Schade aan zachte vloerafwerking - Loslatend behang	- Scheuren in tegels op houten ondervloer - Lekkage van met pannen gedekte daken - Lekkage van met bitumen gedekte daken - Lekkage van goten en loodslabben - Craquelé in geglazuurde keramische tegels of 1 gescheurde tegel in vlak	- Thermische scheurvorming (breuk) - Lekkage dubbele beglazing - Mechanische schade

Voor alle overige vormen van fysieke schade kan in dit stadium niet op voorhand worden uitgesloten dat sprake is van mijnbouwschade en kan het bewijsvermoeden dus wel van toepassing zijn. De Deskundige dient vervolgens te bezien of er een Autonome Schadeoorzaak vastgesteld is die het bewijsvermoeden weerlegt. Het IMG stelt hoge eisen aan het weerleggen van het bewijsvermoeden.

Autonome Schadeoorzaak
Het komt er hierbij in de eerste plaats op aan of voor de geconstateerde schade een andere Autonome Schadeoorzaak bestaat. Het IMG wil dat voor die Autonome Schadeoorzaak een voldoende hoge mate van zekerheid bestaat (evident en aantoonbaar).

Het bepalen van de Autonome Schadeoorzaak vergt een specialistische bouwkundige beoordeling van de Deskundige. De Deskundige moet hierbij beoordelen of er een schademechanisme is waardoor de schade is veroorzaakt en of dit schademechanisme ook de volledige schade verklaart. Het is ook mogelijk dat er meerdere samenhangende schademechanismen zijn opgetreden.
De Deskundige dient bij de specialistische beoordeling of er een Autonome Schadeoorzaak bestaat, in eerste instantie nog niet de berekende trillingssnelheden te betrekken die ter plaatse kunnen zijn opgetreden. Dat moet plaatsvinden in de volgende stap.

Invloed van trillingen
Als de Deskundige van oordeel is dat er een Autonome Schadeoorzaak voor de schade bestaat, dient hij vervolgens te bezien of het aannemelijk is dat trillingen door aardbevingen de schade toch hebben veroorzaakt (bijv. getriggerd) of hebben verergerd. De Deskundige dient hierbij toepassing te geven aan de meest actuele wetenschappelijke inzichten en de Richtlijnen van het IMG.
Hierbij dient onderscheid gemaakt te worden tussen zettingsschades en niet-zettingsschades.
Indien het gaat om schade die zijn oorzaak vindt in een zetting van de ondiepe bodem waarop het gebouw is gefundeerd, moet deze schade worden beoordeeld in overeenstemming met het advies van ir. Van Staalduinen en ing. Everts van 16 december 2020 met betrekking tot zettingsschade.
Als een zettingsschade een andere Autonome Schadeoorzaak heeft en trillingen niet van invloed zijn geweest op de zetting, moet daarna nog bekeken worden of de scheurvorming die door de zetting is veroorzaakt mogelijk wel is verergerd door trillingen door aardbevingen.

Voor zover de Deskundige een schade beoordeelt die geen relatie heeft met zettingen (of voor wat betreft de Verergering van de scheur van een autonome zettingsschade) kan gebruik gemaakt worden van het advies van de TU Delft uit 2018 en de SBR Trillingsrichtlijn A: schade aan gebouwen.

De SBR Trillingsrichtlijn gaat ervan uit dat eerst beoordeeld moet worden aan wat voor bouwelement schade is ontstaan. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen:

- metselwerk / brosse steenachtige materialen / niet-gewapend beton / overige, en;
- gewapend beton / hout

Vervolgens moet bepaald worden of sprake is van een bijzonder kwetsbaar object. Hierbij dient toepassing gegeven te worden aan bijlage 5 van de SBR.
Vervolgens zijn – afhankelijk van de gevoeligheid van gebouw en het type materiaal – grenswaarden genoemd waaronder de kans op schade door trillingen kleiner is dan 1%. Voor metselwerk is deze grenswaarde 8.5 mm/s en voor metselwerk aan een gevoelig gebouw is deze 5 mm/s. Voor gewapend beton en hout is deze grenswaarde 34 mm/s en voor een gevoelig gebouw 20 mm/s.

Als de grenswaarden *niet* zijn overschreden, is de kans op schade *ruimschoots* kleiner dan 1%. In dat geval is het volgens het IMG niet aannemelijk dat de schade waar volgens de Deskundige een Autonome Schadeoorzaak voor bestaat tóch is ontstaan of is verergerd door trillingen door aardbevingen. In dat geval is het bewijsvermoeden weerlegd.

In hoofdstuk 4.3 heeft het IMG Richtlijnen beschreven voor de wijze van het uitvoeren van analyse en beoordeling van schades.

2.3.6 Proces Calculeren van schades

De laatste stap is het bepalen van de herstelmaatregelen voor de betreffende schades en op basis daarvan komen tot een calculatie van de kosten van het herstel van de schade. Deze calculatie voert de door de Opdrachtnemer aan het dossier toegewezen Deskundige uit. Het IMG biedt de

mogelijkheid dat de Deskundige niet dezelfde hoeft te zijn als de persoon die de opname en/of de calculatie van de schade uitvoert. Bij de inzet van een andere persoon voor de calculatie (alleen bij perceel 1) zal de Deskundige die het proces Analyse & Beoordeling heeft uitgevoerd verantwoordelijk zijn voor het adviesrapport. In het geval van een dergelijke splitsing zal dit niet ten koste mogen gaan van de kwaliteit en de kwantiteit van de Werkzaamheden en zal doorlopend gemonitord moeten worden op de effecten in relatie tot de doelstellingen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de borging van de integraliteit tussen de processtappen. De resultaten van deze calculatie worden door de Deskundige vastgelegd in de door het IMG beschikbaar gestelde digitale applicatie (Atabix). In de Vraagspecificatie heeft het IMG Richtlijnen beschreven voor de wijze van het calculeren van de schade.

Deze Richtlijnen zijn vastgelegd in het Calculatiemodel en herstelmatrix welke onderdeel zijn van de applicatie. De applicatie zorgt op basis van de gekozen herstelwerkzaamheden voor een kostenberekening. De toepassing van dit Calculatiemodel is beschreven in hoofdstuk 4.4.

2.3.7 Adviesrapport

Het resultaat van het proces van opname, analyse & beoordeling en calculatie als geheel leidt tot een adviesrapport. Dit adviesrapport dient te worden opgeleverd aan het IMG. In hoofdstuk 4.5 worden eisen gesteld aan de vorm en inhoud van het adviesrapport.

De werkzaamheden van de Deskundigen bestaan niet alleen uit de hierboven beschreven standaard Werkzaamheden om te komen tot een adviesrapport. Tijdens de Werkzaamheden kan bijvoorbeeld Nader onderzoek nodig zijn of is advisering noodzakelijk in het kader van een zienswijze op een adviesrapport of bezwaar en beroep tegen een door het IMG genomen besluit. Een deel van de schademelding doorloopt niet het standaard proces tot een adviesrapport. Het kan zijn dat alleen het resultaat van een opname gerapporteerd dient te worden. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij de toekomstige VES-regeling (vaste vergoeding voor eerste schademelding). Ook kan het zijn dat de Opdrachtnemer niet zelf de opname uitvoert, maar op basis van een opname van een derde tot een adviesrapport moet komen. Voorbeelden hiervan zijn de opname door woningcorporaties of een zelfopname. Het IMG streeft er naar deze opname van derden ook tot stand te laten komen volgens de Richtlijnen in hoofdstuk 4. Het IMG streeft er ook naar om dossiers waar de opname door een derde wordt verricht zoveel mogelijk gelijk te verdelen over de Opdrachtnemers van een perceel, met inachtneming van de actuele volumeverdeling tussen de opdrachtnemers.

2.3.8 Nader onderzoek (op verzoek Deskundige)

Tijdens het opnemen, analyseren & beoordelen en het calculeren van de schade kan de Deskundige tot de conclusie komen dat er aanvullende kennis/expertise nodig is om tot een goed oordeel te komen. Het Nader onderzoek kan dan worden ingezet om extra informatie in te winnen zodat de Deskundige tot een goed oordeel kan komen. Voor het verzamelen van de aanvullende kennis/expertise kan inzet van materieel (anders dan handgereedschap) nodig zijn. De inzet van materieel (anders dan handgereedschap) uitsluitend t.b.v. graafwerkzaamheden, boringen en sonderingen wordt verzorgd door de Opdrachtnemers van perceel 1, ook ten behoeve van de Opdrachtnemers van perceel 2 en 3. Het resultaat van het Nader onderzoek wordt direct meegenomen in het adviesrapport. In hoofdstuk 4.7 heeft het IMG bepalingen opgenomen voor de wijze van het uitvoeren van het Nader Onderzoek.

2.3.9 Nader advies (op verzoek van het IMG)

Nadat het adviesrapport is opgeleverd kan bij het IMG de noodzaak ontstaan voor nader advies. Bijvoorbeeld als gevolg van een door de Aanvrager ingediende zienswijze. In dat geval ontvangt de Opdrachtnemer een verzoek van het IMG om dit nader advies op te stellen. Voor de uitvoering van dit nader advies koppelt de Opdrachtnemer op basis van het door het IMG bepaalde competentieprofiel een Deskundige aan dit nader advies.

Het resultaat van het nader advies wordt vastgelegd in een addendum op of herziene versie van het adviesrapport. In hoofdstuk 4.6 heeft het IMG bepalingen opgenomen voor de wijze van het uitvoeren van het nader advies.

2.3.10 Advisering t.b.v. bezwaar en beroep

Aanvragers hebben de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen het besluit van het IMG over de toegekende schadevergoeding. Ook bestaat de mogelijkheid tot het instellen van beroep nadat een besluit op het bezwaar is genomen. De advisering voor beroep is in belangrijke mate gelijk aan de advisering voor bezwaar.

In deze gevallen kan de Opdrachtnemer een verzoek van het IMG ontvangen om te adviseren in het kader van dit bezwaar en beroep. Dit advies kan gevraagd worden in de vorm van het uitvoeren van een Second Opinion, het geven van een nader advies of een nadere toelichting, het deelnemen aan een (hoor)zitting (van de onafhankelijke bezwaaradviescommissie of rechtbank) en/of het deelnemen aan een schouw. Voor de uitvoering van dit advies koppelt de Opdrachtnemer op basis van het door het IMG bepaalde competentieprofiel een Deskundige aan dit verzoek tot advies. In hoofdstuk 4.8 heeft het IMG bepalingen opgenomen voor de wijze van het uitvoeren van het advies in het kader van bezwaar en beroep.

De hierboven beschreven werkzaamheden worden uitgevoerd door de Deskundigen die door Opdrachtnemer aan een dossier zijn toegewezen. Daarnaast wordt van Opdrachtnemer verwacht dat zij Werkzaamheden uitvoert gericht op het organiseren en beheersen van de juiste uitvoering van de Werkzaamheden van Deskundigen. Hierbij is het belangrijk dat in lijn met de doelstellingen gestuurd wordt op continue verbetering van de prestaties en het samen met het IMG verbeteren van de Richtlijnen die gehanteerd worden bij het uitvoeren van de Werkzaamheden door Deskundigen.

2.3.11 Prestatienormen en KPI's

In hoofdstuk 2.2 is beschreven dat de Raamovereenkomst en daarmee de dienstverlening door Opdrachtnemers bij moeten dragen aan het behalen van de doelstellingen. Een belangrijke doelstelling van de Raamovereenkomst voor het IMG is het voortvarend afhandelen van de schade. Daarnaast verwacht het IMG het opleveren van kwalitatief goede adviesrapporten binnen gestelde termijnen. Ook is de kwaliteit en snelheid van afhandeling van Nader onderzoek, nader advies en advisering in het kader van bezwaar en beroep van belang. Bij dit alles mogen ook de kosten om tot schadeafhandeling te komen niet vergeten worden. Om dit te monitoren en bij te sturen is de doelstelling vertaald naar een set van Kern Prestatie Indicatoren (KPI's) en Prestatie Indicatoren (PI's). In het kader van continu verbeteren dient Opdrachtnemer maandelijks een update van het Verbeterplan op te stellen. Bij onderpresteren op (K)PI's zullen door Opdrachtnemer herstelplannen opgesteld en geïmplementeerd moeten worden. Ook kan onderpresteren leiden tot toewijzing van minder dossiers. Bij overprestatie zal Opdrachtnemer positieve incentives ontvangen in de vorm van toewijzing van meer dossiers. De uitwerking van KPI's en PI's is terug te vinden in hoofdstuk 3.4.

2.3.12 Borging op uniformiteit

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het komen tot kwalitatief goede adviesrapporten, nader advies, Nader onderzoek en advisering in het kader van bezwaar en beroep. Hiertoe zal Opdrachtnemer een systeem van kwaliteitsborging ontwikkelen. Dit systeem van kwaliteitsborging dient ook een belangrijk hulpmiddel te zijn bij het continu verbeteren in het algemeen en in het bijzonder op (K)PI's. De kwaliteitsborging is in ieder geval gericht op de volgende aspecten:

1. Het toewijzen van de juiste Deskundige aan een dossier.
2. Het verhogen van de kwaliteit van individuele Deskundigen.
3. Het bewaken van de integraliteit tussen de processtappen (opname, analyse & beoordeling en calculatie).
4. Het toepassen van de Richtlijnen van IMG maar vanuit de onafhankelijke rol van de Deskundige blijven nadenken of afwijken nodig is en zo ja afwijken motiveren De kwaliteitsborging middels het toepassen van het vier-ogenprincipe op de rapportages.
5. De kwaliteitsborging gericht op het verhogen van de uniformiteit en de kwaliteit van de adviezen.

De eisen met betrekking tot de uitwerking van KPI's is terug te vinden in hoofdstuk 3.4.

2.3.13 Gesprekspartner voor het IMG

Het IMG wil met de Raamovereenkomst sturen op continue verbetering van de kwaliteit van de adviezen, het verkorten van de doorlooptijd van de adviezen en het verlagen van de kosten om tot een advies te komen. Dit continu verbeteren wenst het IMG samen met de Opdrachtnemers te doen. Een belangrijke bijdrage die het IMG hierin doet is het verder ontwikkelen en aanpassen van de Richtlijnen. Van Opdrachtnemers worden ook initiatieven verwacht op dit gebied. Zie ook aspect 6 van de kwaliteitsborging in paragraaf 2.3.12. Continue verbetering vraagt samenwerking en transparantie. Het IMG wenst daarom dat Opdrachtnemer een volwaardige gesprekspartner is op dit gebied.

Opdrachtnemer dient daarom over meer deskundigheid te beschikken dan alleen voor het

opnemen, analyseren & beoordelen, calculeren en rapporteren van schades in individuele dossiers. Naast deskundigheid inzake het organiseren van deze Raamovereenkomst en de kwaliteitsborging daarvan zal de Opdrachtnemer ook over deskundigheid moeten beschikken op de volgende gebieden:

- het door het IMG opgestelde beoordelingsschema[2] (zoals vastgelegd in de Vraagspecificatie) kunnen begrijpen en het IMG hierop van hoogwaardige inhoudelijke feedback voorzien.
- Gesprekspartner voor het IMG (en de door haar ingeschakelde wetenschappelijke onderzoeksbureaus) zijn.
- De door het IMG opgestelde Richtlijnen vertalen naar (de werkwijze van) een individuele Deskundige. Het kunnen implementeren van gewijzigde Richtlijnen.
- Het trainen van individuele Deskundigen.
- Het beantwoorden van vragen van individuele Deskundigen en/of dit kunnen vertalen naar verbetervoorstellen voor de Richtlijnen van het IMG.
- Het formuleren van gewenste aanpassingen in de door het IMG beschikbaar gestelde applicatie (Atabix).

2.3.14 Coördinatie

Vanwege de verwachte grote omvang van de Werkzaamheden is het van belang dat Opdrachtnemer de Werkzaamheden coördineert en voorziet in een Projectcoördinator en – bij diens afwezigheid – een vervangende Projectcoördinator.

De Projectcoördinator:

1. Is het eerste aanspreekpunt voor het IMG voor de planning voor de inzet van de Deskundigen. Het IMG levert de planning en koppelt een Zaakbegeleider aan een dossier
2. Is verantwoordelijk voor de aansturing van de Deskundigen in het schadegebied conform de Richtlijnen van het IMG
3. Draagt er zorg voor dat de adviesrapporten binnen de vastgestelde termijnen worden opgeleverd aan het IMG
4. Levert rapportages aan het IMG en voert het overleg namens Opdrachtnemer met de vertegenwoordiger van het IMG

Daarnaast levert Opdrachtnemer een of meerdere Technisch Coördinator(en), deze:

5. Ziet er op toe dat de adviesrapporten aan de gestelde kwaliteitseisen voldoen
6. Past het vier-ogenprincipe toe op de opname, beoordeling, calculatie en de rapportage van de schade en corrigeert proactief waar noodzakelijk. Het vier-ogenprincipe houdt in dat een Technisch Coördinator op ieder advies een kwaliteitscontrole doet

2.3.15 Verandering Werkzaamheden

Het IMG streeft naar continue verbetering van haar dienstverlening aan de Aanvragers. Dit kan leiden tot Wijzigingen die ook consequenties hebben voor de Werkzaamheden van de Opdrachtnemer. De nu voorziene Wijzigingen in de periode tot sluiten Raamovereenkomst, hebben betrekking op de voorgenomen regeling vaste vergoeding voor eerste schademelding (VES) en Duurzaam herstel. Indien deze wijzigingen doorgang vinden wordt de Vraagspecificatie hier, na gunning, op aangepast. Zie ook de herzieningsclausule in het Aanbestedingsdocument.

2.3.16 Nulmeting vaste vergoeding voor eerste schademelding (VES)

Het IMG biedt alle huiseigenaren van woningen waar nog nooit schade is gemeld, de mogelijkheid de schade af te doen met een keuze voor een vaste vergoeding van 5.000 euro. Daarmee is dan de fysieke schade en de eventuele gevolgschade vergoed zonder dat beoordeling van de schade nodig is. De VES regeling wordt naar verwachting in het vierde kwartaal van 2021 van kracht. Bij het ontwerp van de vaste vergoeding voor eerste schademelding (VES) is om, in een nog nader te bepalen gebied, proactief een opname (een zogenaamde 'nulmeting') te laten uitvoeren. Deze nulmeting is vooral bedoeld om ervoor te zorgen dat, bij een eventuele nieuwe aanvraag, de situatie ten tijde van de VES-uitkering bekend is en dat daarmee de schade die is afgedaan met de VES-uitkering niet nogmaals wordt vergoed. En andersom: dat nieuwe mijnbouwschade ook ruimhartig vergoed kan worden. De nulmeting is enkel een opname: de schade wordt opgenomen, maar er worden geen conclusies aan verbonden met betrekking tot eventuele causaliteit of

[2] Het beoordelingsschema van het IMG zijn mede opgesteld in samenwerking met wetenschappelijke onderzoeksbureaus en/of gebaseerd op actuele wetenschappelijke kennis.

schadeomvang. De nulmeting wordt, indien de regeling wordt geïmplementeerd, onderdeel van de Werkzaamheden.

2.3.17 Duurzaam herstel

Een deel van de woningen met mijnbouwschade heeft daarnaast niet-mijnbouw gerelateerde constructieve problemen, zoals defecte funderingen. Voor sommige woningen is in dit geval het herstel niet duurzaam en dus nauwelijks zinvol als bij een nieuwe beving de schade weer terugkomt. Om dat te voorkomen moet de constructie eerst hersteld of verbeterd worden. Mogelijk wordt in de toekomst de herstelmatrix uitgebreid met maatregelen voor duurzaam herstel. De beoordeling of schade in aanmerking komt voor duurzaam herstel wordt mogelijk onderdeel van de Werkzaamheden. Deskundigen zullen dan herstelmaatregelen voor duurzaam herstel voorstellen.

2.3.18 Acuut onveilige situatie (AOS)

Mocht de situatie zich voordoen dat de Deskundige zich zorgen maakt over de veiligheid van de bewoners, of zichzelf dan kan de Deskundige hiervan een melding doen.

De melding moet altijd worden gedaan via het webformulier:
https://schadedoormijnbouw.nl/acuut-onveilig#formulierAOS

In de omschrijving van de melding is het belangrijk om aan te geven dat de melding is gedaan door de Deskundige onder vermelding van zijn/haar naam en de naam van Opdrachtnemer. Deze melding moet altijd in overleg met de aanvrager worden gedaan.

2.4 Start van de Werkzaamheden en mobilisatiefase

De uitvoering van de Raamovereenkomst start direct na definitieve gunning met de mobilisatiefase. De mobilisatiefase geeft Opdrachtnemers de gelegenheid om zich gereed te maken voor het moment dat de daadwerkelijke afhandeling van schademeldingen start. De start van de afhandeling van schademeldingen door Opdrachtnemers op 19 maart 2022. Vanaf dat moment worden de opnames van schade ingepland bij Opdrachtnemers.

De opdrachtnemers van de aflopende Raamovereenkomsten nemen schades op tot en met 18 maart 2022. Deze opdrachtnemers ronden in principe hun onderhanden werk af. Mocht dit wijzigen dan zal IMG hier tijdig melding van maken en zal hierover een Nadere Overeenkomst gesloten worden.

Indien het IMG onvoldoende vertrouwen heeft in de mobilisatie van Opdrachtnemer en verwacht dat Opdrachtnemer niet op 19 maart 2022 gesteld staat om zijn volume aandeel van de taakstelling per perceel in te vullen, heeft het IMG het recht tijdelijk een deel van de dossiers bij andere Opdrachtnemers of de opdrachtnemers van de aflopende raamovereenkomsten onder te brengen. Deze periode duurt uiterlijk tot 1 juli 2022.

De minimale eisen die gesteld worden aan de mobilisatiefase en minimaal dienen terug te komen in het Organisatieplan zijn:

- Het eenmalig trainen van alle medewerkers na gunning (trainingsprogramma rekening te houden met 10 werkdagen, programma is verplicht en heeft toetsmomenten die succesvol moeten worden afgerond, voorafgaand aan de start van de eerste opname).
- Het testen van functionaliteit in Atabix en indien noodzakelijke andere systemen.
- Het nader trainen van medewerkers intern voor de start van de Werkzaamheden.
- Afstemming met IMG t.b.v. de start van Werkzaamheden o.b.v. de gunning.

3. Management en kwaliteitsborging

3.1 Management Plan

De Opdrachtnemer dient de Werkzaamheden zodanig in te richten en bij te sturen dat de Werkzaamheden beheerst verlopen en resultaten worden gerealiseerd binnen de kaders van de Raamovereenkomst. Zie ook hoofdstuk 3.7 met betrekking tot kwaliteitsmanagementsysteem. Inschrijver is in staat om de Werkzaamheden en de bijbehorende randvoorwaarden zoals die in hoofdstuk 2 zijn beschreven op een professionele wijze en conform de eisen uit deze Vraagspecificatie uit te voeren. Hiertoe dient de Opdrachtnemer een Management Plan op te stellen en na te leven. Het Management Plan vormt het centrale document waarin de Opdrachtnemer de wijze beschrijft waarop de Werkzaamheden worden gerealiseerd.

De opzet voor het Management Plan is door Opdrachtnemer tijdens de aanbestedingsprocedure gelegd in een bijlage bij het ingediende Plan van Aanpak. Het volledige Management Plan dient uiterlijk 4 weken na ondertekening van de Raamovereenkomst ter beoordeling en acceptatie ingediend te worden bij het IMG. Ook elke revisie van het Management Plan dient ter beoordeling en acceptatie ingediend te worden bij het IMG.

Indien het Management Plan niet uiterlijk 1 maart 2022 geaccepteerd is door het IMG kan Opdrachtnemer per 19 maart 2022 geen dossiers in behandeling nemen.

Management Plan
In het Management Plan dient het kwaliteitsmanagementsysteem van de Opdrachtnemer te worden beschreven (of dient gebaseerd te zijn op het kwaliteitsmanagementsysteem van Opdrachtnemer). In het Management Plan dienen ten minste de volgende onderwerpen specifiek voor dienstverlening in het kader van de Raamovereenkomst te zijn uitgewerkt:

- Het Management Plan dient te voorzien in een beschrijving van het kwaliteitsmanagementsysteem, waarbij beleid en alle processen/procedures in het kader van de realisatie van de Werkzaamheden worden beschreven (of een verwijzing naar het kwaliteitsmanagementsysteem);
- In het Management Plan moet worden aangegeven hoe de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden (inclusief aanduiding van sleutelfunctionaris en vervangingsregeling) binnen de organisatie van de Opdrachtnemer, inclusief zijn zelfstandige hulppersonen zijn/worden toebedeeld. Het toepassingsgebied van het Management Plan heeft betrekking op de gehele scope van de Raamovereenkomst. De Werkzaamheden dienen als één organisatie met één Management Plan en met één werkwijze te worden uitgevoerd. Zelfstandige hulppersonen van Opdrachtnemer dienen ook conform deze werkwijze te werken;
- Indien het Management Plan nader wordt uitgewerkt in deelplannen en/of onderliggende plannen, geldt dat in het Management Plan een overzicht moet worden opgenomen van de door Opdrachtnemer op te stellen deelplannen en/of onderliggende plannen. Per deelplan dient in het overzicht de inhoud van het deelplan te worden aangegeven;
- De Opdrachtnemer dient in het Management Plan de onderstaande onderwerpen te beschrijven, specifiek voor de Raamovereenkomst en zoveel mogelijk in processchema's en bijbehorende procesbeschrijvingen:
    a) hoe invulling wordt gegeven aan de implementatie van het kwaliteitsmanagementproces, inclusief een beschrijving van de op de Raamovereenkomst van toepassing zijnde procedures en werkinstructies die deel uitmaken van het kwaliteitsmanagementsysteem van de Opdrachtnemer.
    b) hoe de Opdrachtnemer de benodigde kwaliteit en kwantiteit van de Deskundigen binnen de organisatie van de Opdrachtnemer, inclusief zijn zelfstandige hulppersonen, zal borgen gedurende de duur van deze Raamovereenkomst.
    c) hoe de Opdrachtnemer de Deskundige toewijst aan een dossier.
    d) hoe de Deskundige stuurt op de doelstellingen van de verschillende (K)PI's
    e) hoe de Werkzaamheden ingepland worden.
    f) hoe Opdrachtnemer de integraliteit bewaakt tussen de processtappen (opname, analyse & beoordeling en calculatie).
    g) hoe Opdrachtnemer het toepassen van de Richtlijnen van het IMG door de Deskundigen borgt alsmede het motiveren van afwijkingen daarvan
    h) hoe Opdrachtnemer de kwaliteitsborging middels het toepassen van het vier-ogenprincipe op de rapportages invult.

i) hoe Opdrachtnemer de kwaliteitsborging gericht op het verhogen van de uniformiteit van de adviezen inricht.
j) hoe Opdrachtnemer de implementatie van wijzigingen van de Raamovereenkomst, wijzigingen in documenten en wijzigingen van applicaties invult.
k) alle andere processen die nodig zijn voor het beheerst uitvoeren van de Raamovereenkomst.

- Het Management Plan, inclusief eventueel onderliggende deelplannen moet zodanig Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden (SMART) zijn dat de Werkzaamheden en de resultaten daarvan op basis van deze criteria objectief verifieerbaar zijn.
- Onderdeel van het Management Plan is het werken volgens de Plan-Do-Check-Act methode.
- Opdrachtnemer beschrijft eigen aanvullende PI's of doet een voorstel voor aanpassing van (K)PI's ter verbetering.
- De Opdrachtnemer dient ten minste eenmaal per jaar de actualiteit, doeltreffendheid en geschiktheid van het kwaliteitsmanagementsysteem/plan te evalueren. Het resultaat van deze evaluatie dient op eerste verzoek aan het IMG ter beschikking te worden gesteld.
- De Opdrachtnemer dient in het Management Plan een procedure op te nemen die beschrijft hoe eventuele aanpassingen in het kwaliteitsmanagementsysteem en Management Plan tot stand moeten komen en door wie deze aanpassingen zullen worden vrijgegeven.

3.2 Beschikbaarheid personeel

Opdrachtnemer heeft in haar Inschrijving verklaard dat hij voor enkele functieprofielen beschikt over het minimum aantal vereiste personeelsleden dat voldoet aan het betreffende functieprofiel en de daarbij behorende kwalificatievereisten.

Voor het uitvoeren van de Werkzaamheden is niet per definitie het minimum aantal vereiste personeelsleden benodigd. Opdrachtnemer dient op elk moment tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst te beschikken over voldoende en juist gekwalificeerd personeel om de Raamovereenkomst uit te voeren. Indien een Opdrachtnemer een Raamovereenkomst heeft voor meerdere percelen dan geldt deze eis per perceel.

De eisen aan de Deskundigen (competentieprofielen) en andere functionarissen waarover de Opdrachtnemer dient te beschikken gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zijn in Bijlage 3 Minimum eisen aan Deskundigen en andere functionarissen" (documentnummer 2.3) beschreven. Dit betreft de volgende functies:

- Senior Deskundige
- Medior Deskundige
- Junior Deskundige
- Opnemer
- Specialist geotechniek
- Technisch coördinator
- Technisch manager
- Kwaliteitsmanager
- Jurist
- Projectcoördinator
- Senior Kostendeskundige

Het personeel dat Opdrachtnemer inzet hoeft niet per definitie 'personeel in vaste dienst' te zijn, maar mag ook personeel met een andere dienstbetrekking zijn of personeel van een zelfstandig hulppersoon zijn waarover Opdrachtnemer (aantoonbaar) kan beschikken bij de uitvoering van de Raamovereenkomst.

Elk kwartaal dient Opdrachtnemer een overzicht van het beschikbare personeel in de vorm van een Organisatieplan te verstrekken ter beoordeling en acceptatie door het IMG. Zie ook artikel 9 lid 8 van de Raamovereenkomst. Voor de eisen aan het Organisatieplan zie hoofdstuk 3.8.1.

Het IMG verstrekt elke maand een prognose van de gevraagde adviesdiensten. Indien de prognose wijzigt dient Opdrachtnemer de beschikbare hoeveelheid en kwaliteit Deskundigen binnen 3 maanden in lijn te brengen met de prognose.

Bij gunning van meerdere percelen treden het IMG en Opdrachtnemer in gesprek voor mogelijke optimalisatie en/of logische combinatie van de benodigde hoeveelheid personeel.

3.3 Flexibiliteit en volume

Het aantal schademeldingen fluctueert per week. Het is niet redelijk om van Opdrachtnemers te eisen dat zij deze fluctuaties zondermeer opvangen. In deze paragraaf zijn de spelregels opgenomen met betrekking tot wijziging van het volume adviesdiensten en de mate van flexibiliteit die van Opdrachtnemers wordt gevraagd.

Het IMG verstrekt elke maand een prognose per perceel van het aantal te verwachten nieuwe dossiers.

Deze prognose kijkt 1 jaar vooruit en laat ook de gerealiseerde hoeveelheden zien van het afgelopen jaar. Tevens wordt de trend aangegeven.

Op basis van deze prognose en trend geeft het IMG aan wat de taakstellende volumes zijn waar de Opdrachtnemers van een perceel rekening mee moeten houden wat betreft nieuwe dossiers. De taakstellende volumes voor de komende 3 maanden na het verstrekken van de prognose mogen niet aangepast worden door het IMG. Het IMG mag alleen de taakstelling voor maand 4, 5 en 6 aanpassen. De taakstellingen gelden per perceel. Binnen een perceel worden initieel de volumes nieuwe dossiers gelijk verdeeld over Opdrachtnemers. De verdeling van het volume over de Opdrachtnemers van een perceel kan maandelijks wijzigen als gevolg van de prestaties van Opdrachtnemers. De volumeverdeling binnen het perceel wordt ook gecommuniceerd bij de prognose.

Opdrachtnemer dient invulling te geven aan zijn volume aandeel van de taakstelling. Opdrachtnemer moet op basis van zijn volume aandeel van de taakstelling nieuwe dossiers en zijn eigen prognose over het verloop van de onderhanden dossiers zijn Organisatieplan actualiseren. Daarbij dient te worden aangegeven hoe Opdrachtnemer invulling geeft aan de (veranderende) hoeveelheid Werkzaamheden m.b.t. de afhandeling van dossiers met ten minste behoud van de prestaties op de KPI's. Dit geldt zowel in geval van toenemen of afnemen van de hoeveelheid Werkzaamheden. Het Organisatieplan (zie hoofdstuk 3.8.1) moet ter beoordeling en acceptatie bij het IMG worden ingediend.

In uitzonderlijke gevallen, waarbij sprake is van een significante verhoging van het aantal nieuwe aanvragen voor schadevergoeding, kan het IMG aan Opdrachtnemers verzoeken om zich maximaal in te spannen om meer dossiers in behandeling te nemen dan haar volume aandelen van de taakstelling. Van een significante verhoging is sprake als er gedurende een periode van ten minste 2 weken een verdubbeling van het aantal nieuwe aanvragen voor schadevergoeding. Indien nodig worden in voorkomende gevallen afspraken hierover vastgelegd in een Nadere Overeenkomst.

Het IMG stuurt op het conform taakstelling beschikbaar stellen van nieuwe dossiers. Indien het IMG meer dossiers aanbiedt dan het volume aandeel van de taakstelling, hoeft Opdrachtnemer de extra dossiers niet in behandeling te nemen. Indien het IMG 10% (4 weeks gemiddelde) minder nieuwe dossiers aanlevert dan het volume aandeel van de taakstelling treden partijen in overleg om afspraken te maken over de consequenties.

3.4 Kern Prestatie Indicatoren (KPI's) en Prestatie Indicatoren (PI's)

Om te kunnen monitoren en te kunnen bijsturen of de prestaties van Opdrachtnemer voldoende bijdragen aan de doelstellingen (zie hoofdstuk 2.2) zijn Kern Prestatie Indicatoren (KPI's) en Prestatie Indicatoren (PI's) gedefinieerd. Indien tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomsten blijkt dat deze KPI's niet voldoende effectief zijn is het IMG bevoegd de KPI's en PI's aan te passen en of uit te breiden.

Indien het IMG voornemens is om de KPI's en/of PI's aan te passen en of uit te breiden dan legt zij een voorstel daartoe voor aan Opdrachtnemers. Opdrachtnemers kunnen daarop hun eventuele verbetervoorstellen en bezwaren indienen met betrekking tot deze voorgenomen aanpassing. Bij haar definitief besluit over aanpassing van de KPI's en PI's zal het IMG gemotiveerd aangeven wat

zij met de reactie van Opdrachtnemers heeft gedaan. Een wijziging van een KPI en/of PI gaat niet eerder in dan op de eerste dag van de maand nadat het besluit kenbaar is gemaakt aan Opdrachtnemers.

KPI 1: Totale doorlooptijd
Betreft de gewogen som van de scores op de onderliggende PI's doorlooptijd per processtap. (Som van PI's 1.1. t/m 1.5, waarbij PI 1.1. driemaal zo zwaar weegt als de andere PI's). Initieel gewogen doel is 90%.
De PI's hebben betrekking op afgelopen maand. Hierbij worden alleen dossiers beschouwd waarvan de betreffende processtap is afgerond.

PI 1.1: Doorlooptijd van opname tot en met opleveren adviesrapport
Betreft % van dossiers dat binnen 3 weken is opgeleverd. Initieel doel 90%.
PI 1.2: Doorlooptijd tussen vaststelling "niet-First Time Right (FTR)" tot aangepast rapport
Betreft % van dossiers dat binnen 1 week is opgeleverd. Initieel doel 90%.
PI 1.3: Doorlooptijd van verzoek nader advies (bijv. als gevolg van zienswijze) tot opleveren herzien adviesrapport
Betreft % van dossiers dat binnen 3 weken is opgeleverd. Initieel doel 90%.
PI 1.4: Doorlooptijd van verzoek advies naar aanleiding van Schouw of Hoorzitting of in kader van Second Opinion (zonder opname) tot opleveren advies in het kader van zowel bezwaar als beroep.
Betreft % van dossiers dat binnen 2 weken is opgeleverd. Initieel doel 90%.
PI 1.5: Doorlooptijd van verzoek Second Opinion (inclusief opname) tot opleveren advies
Betreft % van dossiers dat binnen 6 weken is opgeleverd. Initieel doel 90%.

KPI 2 Totale kosten
Betreft de gewogen som van de scores op de onderliggende PI's kosten per processtap. (Som van PI's 2.1. t/m 2.6, waarbij PI 2.1. driemaal zo zwaar weegt als de andere PI's). De PI's hebben betrekking op afgelopen maand. Hierbij worden alleen dossiers beschouwd waarvan de betreffende processtap is afgerond.

PI 2.1: Gemiddeld gefactureerd bedrag voor de processtap van opname tot en met opleveren adviesrapport
PI 2.2: Gemiddeld gefactureerd bedrag voor de processtap tussen vaststelling "niet-FTR" tot aangepast rapport
PI 2.3: Gemiddeld gefactureerd bedrag voor de processtap van verzoek nader advies (bijvoorbeeld als gevolg van zienswijze) tot opleveren herzien adviesrapport
PI 2.4: Gemiddeld gefactureerd bedrag voor de processtap van verzoek advies naar aanleiding van Schouw of Hoorzitting of in kader van Second Opinion (zonder opname) tot opleveren advies in het kader van zowel bezwaar als beroep.
PI 2.5: Gemiddeld gefactureerd bedrag voor de processtap van verzoek Second Opinion (inclusief opname) tot opleveren advies
PI 2.6: Gemiddeld gefactureerde hoeveelheid indirecte kosten per opgeleverd adviesproduct.

KPI 3 Kwaliteit
Betreft de ongewogen som van de scores op de onderliggende PI's kwaliteit per processtap, waarbij PI 3.1. driemaal zo zwaar weegt als de andere PI's. Deze som is: PI3.1. + PI3.2.+(100%- PI3.3.)+(100%- PI3.4). Initieel gewogen doel is 81,7%. De PI's hebben betrekking op het presteren in de afgelopen maand tenzij anders vermeld.

PI 3.1 First Time Right (FTR).
Betreft % van het aantal opgeleverde dossiers dat FTR is. Initiële doel 90%.
PI 3.2: Tevredenheidsmeting Aanvragers
Betreft het aantal responsformulieren met een tevredenheidscijfer van 8 of hoger. Initieel doel is 85%.
PI 3.3: Zienswijzen afgelopen maand met nader advies
Betreft het % zienswijze waarvoor afgelopen maand nader advies van Deskundige gevraagd is (aantal gevraagd nader advies van het totaal aantal zienswijzen dat afgelopen maand in behandeling is genomen). Initieel doel is minder dan 50%.
PI 3.4: Zienswijzen waar een bezwaar op volgt
Betreft het % zienswijzen waar een bezwaar op volgt. Initieel doel is minder dan 15%.

Als context voor de PI's 3.3 en 3.4 worden maandelijks ook de volgende indicatoren beschouwd. Deze indicatoren tellen niet mee bij het bepalen van de score op de KPI kwaliteit.

Indicator Zienswijze afgelopen maand
Betreft het % zienswijze afgelopen maand (aantal afgelopen maand ingediende zienswijzen van het aantal dossiers waar de zienswijzetermijn afgelopen periode is afgelopen). Initieel doel is minder dan 10%.
Indicator Bezwaar totaal
Betreft het % bezwaar totaal (aantal totaal ingediende bezwaren op het totale volume). Initieel doel is minder dan 5 %.

De PI's met betrekking tot kwaliteit meten niet de kwaliteit in termen van rechtvaardigheid en uniformiteit. Het IMG zoekt naar mogelijke PI's voor het meten van uniformiteit. Indien deze gevonden zijn zal het IMG een voorstel doen voor aanpassing van de (K)PI's in dit kader. Dit zoekproces wil het IMG doorlopen met Opdrachtnemers. Het is daarbij van belang dat kennis en informatie met elkaar gedeeld wordt in dit kader.

Bij afwezigheid van PI's voor het meten van uniformiteit zal sprake zijn van benchmarking tussen de Opdrachtnemers op het gebied van uniformiteit. Deze benchmarking op uniformiteit is gericht op het verkleinen van de bandbreedte bij vergelijkbare gevallen met betrekking tot de volgende punten: (1) het aantal schades geconstateerd bij opname, (2) percentage causaliteit, (3) keuze motivering, (4) schade bedrag per (groep) schades. Het IMG zal de informatie ten behoeve van de benchmarking verstrekken. Deze benchmarking kan niet leiden tot volumekortingen als bedoeld in paragraaf 3.5. en 3.6.

Naast de (K)PI's op het gebied van tijd, geld en kwaliteit overweegt het IMG (K)PI's te ontwikkelen die de samenwerking tussen het IMG en de Opdrachtnemers meten.

Uitgangspunt is dat het presteren op alle KPI's (met uitzondering van KPI 3.2 tevredenheid) kan worden vastgesteld met data uit Atabix. Na ondertekening van de Raamovereenkomst zal het IMG de exacte definities verstrekken op basis waarvan de (K)PI's gemeten gaan worden. Indien Opdrachtnemers niet zelf met behulp van door het IMG verstrekte applicaties de rapportage met betrekking tot de prestaties op de verschillende (K)PI's kunnen genereren, zal het IMG op de eerste van de maand de rapportages aan Opdrachtnemer verstrekken.

Indien in de praktijk discussies ontstaan tussen Opdrachtnemer en het IMG over de definities van de KPI's en PI's en situaties die eventueel onredelijk zijn, worden deze als volgt gevoerd:

- Opdrachtnemer maakt een melding bij het IMG over een situatie die zij onredelijk acht. Hierbij geeft zij aan wat de onredelijkheid is en welke gevolgen deze onredelijkheid heeft. Tevens doet zij een voorstel voor een wijziging van de definitie van de (K)PI, of de eisen in het FTR document, of een uitzondering voor soorten dossiers/situaties die uitgesloten worden van de (K)PI meting.
- Het heeft de voorkeur van het IMG dat betreffende Opdrachtnemer het voorstel eerst afstemt met de andere Opdrachtnemers en waar mogelijk komt tot consensus over het voorstel.
- Het IMG beoordeelt het voorstel en geeft een gemotiveerde terugkoppeling aan alle Opdrachtnemers met haar voorgenomen beslissing.
- Alle Opdrachtnemers zijn vervolgens in de gelegenheid om op het voorgenomen besluit hun bezwaren in te dienen.
- Het IMG neemt vervolgens haar definitieve beslissing.
- De genomen beslissingen worden met ingang van het eerstvolgende kwartaal geïmplementeerd. Tot die tijd blijft de regeling onverkort van toepassing. Het IMG kan wel in bijzondere gevallen beslissen, in het kader van volume verandering, en beperkte vergoeding van kosten, als bedoeld in hoofdstuk 3.3 en 3.12, niet te nemen. Dit geschiedt in overleg.

3.5 Continu verbeteren gerelateerd aan KPI's en PI's

Het IMG wil samen met haar Opdrachtnemers sturen op het bereiken van de doelstellingen. In dat kader vraagt het IMG van Opdrachtnemers om een cultuur en structuur van continu verbeteren te implementeren.

Maandelijks dienen Opdrachtnemers een update van het Verbeterplan in te dienen. In dit Verbeterplan rapporteren Opdrachtnemers onder andere over de scores op de (K)PI's, het effect van de lopende verbetermaatregelen en voorgestelde nieuwe/gewijzigde verbetermaatregelen. In het Verbeterplan kan Opdrachtnemer verzoeken om hulp van het IMG.

Bij gelijkblijvend of dalende taakstelling krijgt de best presterende Opdrachtnemer van een perceel een groter volume dossiers toebedeeld en de slechtst presterende Opdrachtnemer van een perceel een kleiner volume nieuwe dossiers.

De verandering van de verdeling binnen een perceel wordt bepaald op basis van de prestaties op alle KPI's gedurende de 3 volledige maanden voorafgaand aan het moment dat vastgesteld wordt dat de taakstelling gelijk blijft of daalt. Hierbij wordt per KPI de ranking bepaald van de verschillende Opdrachtnemers. De best scorende Opdrachtnemer op een KPI ontvangt 1 punt, de 2e 2 punten etc. De Opdrachtnemer met de laagste totaal score krijgt structureel 2,5%-punt meer van het totaalvolume per perceel, de slechtst scorende Opdrachtnemer verliest 2,5%-punt. In geval er drie partijen zijn dan ondervindt de middelste geen volumeverandering. Dus bij 2 partijen verandert de verdeling van 50-50 naar 52,5 – 47,5. En dus bij 3 partijen verandert de verdeling van 33,33 – 33,33 – 33,33 naar 35,83 – 33,33 – 30,83.

De volumekortingen kunnen voor het eerst opgelegd worden vanaf 1 juli 2022. De volume veranderingen worden tegelijk met de prognose als bedoeld in paragraaf 3.3. verstrekt.

Een volume korting kan niet worden opgelegd als de slechtst scorende Opdrachtnemer alle doelstellingen voor de KPI's en PI's heeft behaald.

Indien een volume korting als bedoeld in deze paragraaf twee aansluitende maanden aan dezelfde Opdrachtnemer is opgelegd, is het IMG bevoegd een volgende volumekorting niet op te leggen. Een Opdrachtnemer mag in 12 aaneengesloten kalendermaanden niet meer dan 10%-punt van zijn volumeaandeel verliezen in het kader van volume kortingen als bedoeld in deze paragraaf.

Als het volume na een daling weer stijgt leidt dit niet tot aanpassing van de volumeverdeling.

Het IMG is bevoegd dit mechanisme te veranderen. In dat geval zal zij haar voorgenomen wijziging eerst voorleggen aan Opdrachtnemers welke daarop hun eventuele verbetervoorstellen en bezwaren kunnen indienen. Bij haar definitieve beslissing over aanpassing van het mechanisme zal het IMG gemotiveerd aangeven wat zij met de reactie van Opdrachtnemers heeft gedaan. Bij een wijziging van het mechanisme mag de 2,5%-punt verandering niet hoger worden dan 5%-punt tenzij alle Opdrachtnemers van het betreffende perceel hier mee instemmen.

Bij het verlengen van de Raamovereenkomsten heeft het IMG de mogelijkheid om de Raamovereenkomst niet met alle partijen te verlengen. Indien zij dit beslist kan dit op het criterium gemiddelde kosten (uren maal tarief) per dossier (totaal gefactureerd bedrag gedeeld door totaal aantal dossiers) of op het criterium KPI score (conform bovenstaande methode waarbij de scores van het laatste half jaar voor 50% mee tellen en van de periode voor het laatste half jaar ook voor 50%).

Het IMG zal elke maand een update van het Verbeterplan IMG delen met Opdrachtnemers waarin zij haar (K)PI's beschouwt. Tevens geeft het IMG aan welke hulpverzoeken van Opdrachtnemers zij gaat invullen om tot verbetering te komen.

3.6 Gevolgen van significant afwijken van doelstellingen i.r.t. KPI's en PI's

Voor de situatie dat Opdrachtnemer significant afwijkt van de doelstellingen i.r.t. de KPI's en PI's en/of significant afwijkt van de prestaties van de andere Opdrachtnemers in het perceel gelden de volgende spelregels.

Voor alle PI's met betrekking tot doorlooptijd geldt dat, als een dossier niet in het dubbel aantal weken van de norm is opgeleverd, worden alleen de bestede uren vergoed die gemaakt zijn in de termijn van het dubbel aantal weken. Uren die na deze termijn gemaakt zijn worden niet vergoed.

De normtijden voor de aanwezigheid (van opname tot en met eventueel herzien rapport op basis van nader advies) van een dossier bij Opdrachtnemer is 7 weken (som van PI 1.1. t/m PI 1.3). Indien één of meerdere dossiers deze normtijd met meer dan 7 weken overschrijden kan het IMG een herstelplan vragen aan Opdrachtnemer.

Voorts kan het IMG een herstelplan vragen aan Opdrachtnemer indien de doorlooptijd van een of meer dossiers in het kader van bezwaar en beroep groter is dan 10 weken.

Indien een adviesrapport niet second time right is dan worden alleen de uren vergoed die besteed zijn tot 2e indiening van het (herzien)adviesrapport. Uren die na deze termijn gemaakt zijn worden niet vergoed.

De Deskundigen dienen alle uren die zij maken voor een dossier te registreren in Atabix. Ook als deze op grond van bovenstaande regels niet vergoed worden. Deskundigen mogen in beginsel niet meer dan 40 uur per week werken. Incidentele periodes van overwerk zijn toegestaan na overeenstemming met het IMG. De urenregistratie dient binnen een week na afloop van een week compleet te zijn. Wijzigingen in de urenregistratie na deze week zijn alleen mogelijk na akkoord van het IMG op basis van een verzoek van Opdrachtnemer daartoe.

Indien de score op de KPI kosten en/of een PI kosten meer dan 10% hoger is dan de gemiddelde score van alle Opdrachtnemers binnen en perceel, treden Opdrachtnemer en het IMG in overleg. Hierbij dient Opdrachtnemer te onderbouwen dat deze afwijking acceptabel is in het licht van de score op de KPI kosten, de andere PI's kosten, de tariefstelling en de geleverde prestaties op de (K)PI's met betrekking tot doorlooptijd en kwaliteit. Het IMG heeft het recht een herstelplan te vragen als zij van mening is dat deze afwijking en de ontvangen onderbouwing niet acceptabel is.

Indien de score op de KPI doorlooptijd en/of de PI's doorlooptijd meer dan 10%-punt afwijkt van de doelstelling, treden Opdrachtnemer en het IMG in overleg. Hierbij dient Opdrachtnemer te onderbouwen dat deze afwijking acceptabel is in het licht van de score op de KPI Doorlooptijd, de andere PI's Doorlooptijd en de geleverde prestaties op de (K)PI's met betrekking tot kosten en kwaliteit. Het IMG heeft het recht een herstelplan te vragen als zij van mening is dat deze afwijking en de ontvangen onderbouwing niet acceptabel is. Het IMG is ook gerechtigd een herstelplan te vragen als de hoeveelheid onderhanden werk naar het oordeel van het IMG te groot wordt. Voordat dit gevraagd wordt zal het IMG minstens een maand van tevoren een voorwaarschuwing geven.

Indien de score op de KPI kwaliteit en/of de PI's kwaliteit meer dan 10%-punt afwijkt van de doelstelling, treden Opdrachtnemer en het IMG in overleg. Hierbij dient Opdrachtnemer te onderbouwen dat deze afwijking acceptabel is in het licht van de score op de KPI Doorlooptijd, de andere PI's Doorlooptijd en de geleverde prestaties op de (K)PI's met betrekking tot doorlooptijd en kosten. Het IMG heeft het recht een herstelplan te vragen als zij van mening is dat deze afwijking en de ontvangen onderbouwing niet acceptabel is.

In het herstelplan dient Opdrachtnemer aan te geven hoe zij de score op de (K)PI's gaat verbeteren en hoe zij dit uiterlijk binnen een termijn van 3 maanden realiseert. Het herstelplan dient binnen twee weken nadat het IMG hiertoe heeft verzocht ter acceptatie aangeboden te worden. Indien dit niet gebeurt of indien het herstelplan niet geaccepteerd wordt, mag het IMG een tekortkoming opleggen. Indien dit niet leidt tot verbetering kan het IMG na een kwartaal de volumeverdeling in het perceel aanpassen waarbij maximaal 5%-punt van het aandeel van betreffende Opdrachtnemer wordt afgenomen en herverdeeld (in gelijke delen) over de overige Opdrachtnemers of toegekend aan de Opdrachtnemer van het betreffende perceel. Deze korting volumeverdeling wordt elk kwartaal opnieuw beschouwd. Is er geen herstel dan volgt een aanvullende volume verandering. Is er wel herstel dan wordt de volume verandering ongedaan gemaakt in het tempo waarin deze is ontstaan. Na 4 kwartalen van ontbreken van herstel of indien het volume gedaald is naar 0% is het IMG gerechtigd de Raamovereenkomst te ontbinden.

Volume kortingen in het kader van deze paragraaf worden meegenomen bij de eerstvolgende prognose als bedoeld in paragraaf 3.3. Hierbij gaat de volumeverandering in per maand 2 van de prognose.

Het IMG is bevoegd dit mechanisme te veranderen. In dat geval zal zij haar voorgenomen Wijziging eerst voorleggen aan Opdrachtnemers welke daarop hun eventuele verbetervoorstellen en bezwaren op kunnen indienen. Bij haar definitief besluit over aanpassing van het mechanisme zal het IMG gemotiveerd aangeven wat zij met de reactie van Opdrachtnemers heeft gedaan. Bij een wijziging van het mechanisme mag de 5%-punt verandering niet hoger worden dan 5% tenzij alle Opdrachtnemers van het betreffende perceel hier mee instemmen.

3.7 Kwaliteitsmanagement

Het IMG hecht grote waarde aan kwaliteitsmanagement. Het waarborgen dat geëiste product- en proceskwaliteit op beheerste, expliciete en transparante wijze wordt geleverd staat hierin centraal.

Meten, analyseren en verbeteren van de geleverde proces- en productkwaliteit zal zorgen voor continue verbetering.

Opdrachtnemer zal in dit kader de volgende activiteiten verrichten:
- Opzetten, implementeren en onderhouden van een kwaliteitsmanagementsysteem (zoals opgenomen in het Management Plan of specifiek gemaakt in het Management Plan voor deze Raamovereenkomst).
- Medewerking verlenen aan audits en toetsen van het IMG.
- Plannen, uitvoeren en registreren audits.
- Identificeren en registeren van afwijkingen en implementeren van beheersmaatregelen.
- Verbeteringen in het Management Plan doorvoeren en bewaken.

Opzetten, implementeren en onderhouden van een kwaliteitsmanagementsysteem
De Opdrachtnemer dient:
- Vanaf 19 maart 2022 tot het einde van de looptijd van de Raamovereenkomst te beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem op basis van de norm (NEN-)EN-ISO 9001 (vigerende versie) of ISAE 3402 of vergelijkbaar, dat van toepassing is op de aard van de Werkzaamheden die Opdrachtnemer moet verrichten in het kader van de Raamovereenkomst. Indien dit kwaliteitsmanagementsysteem niet gecertificeerd is door een in Nederland erkende certificerende instelling, volstaat een eigen verklaring waarin gemotiveerd wordt aangegeven dat het kwaliteitsmanagementsysteem in overeenstemming is met een van de vereiste normen.
- In geval sprake is van een combinatie, zal de combinatie moeten beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem of het Management Plan dient gebaseerd te zijn op het kwaliteitsmanagementsysteem van één van de combinanten.
- Te allen tijde ervoor zorg te dragen dat het IMG de beschikking heeft over een actuele versie van het kwaliteitsmanagementsysteem van de Opdrachtnemer.

Medewerking verlenen aan audits en toetsen van het IMG
De Opdrachtnemer dient het IMG te allen tijde medewerking te verlenen om een audit, systeem-, proces- of producttoets te (laten) verrichten en de hiervoor benodigde informatie aan te leveren. Hierbij heeft het IMG de bevoegdheid om te allen tijde de werklocatie van de Opdrachtnemer, zelfstandige hulppersonen en leveranciers, te betreden waar Werkzaamheden ten behoeve van de Raamovereenkomst worden verricht en zich daarbij te doen vergezellen door derden of deskundigen. Ook dient de Opdrachtnemer inzicht te geven in de administratie en wijze van het verwerken van informatie.

Het IMG kent twee specifieke vormen van toetsen, namelijk de toets op de First Time Right (FTR) criteria en de uniformiteitstoets. Beide toetsen vinden plaats op door Opdrachtnemers opgeleverde adviesrapporten alvorens deze adviesrapporten aan de Aanvrager worden gestuurd. Deze toetsen zijn geen vervanging van de toetsen die Opdrachtnemer in het kader van haar eigen kwaliteitsborging doet, maar een extra borging op de kwaliteit. Het is de intentie van het IMG om deze toetsen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst steeds minder uit te voeren. De invulling van deze toetsen is beschreven in hoofdstuk 4.5.1 en 4.5.2.

Plannen, uitvoeren en registreren audits
De Opdrachtnemer dient:
- een interne auditplanning op te stellen voor deze Raamovereenkomst en deze na te leven;
- alle procedures en instructies en de samenhang daartussen ten minste eenmaal per jaar te auditeren;
- zijn auditplanning te actualiseren op basis van risico’s en afwijkingen;
- de auditresultaten, inclusief de opvolging daarvan, na uitvoeren van de audit te verwerken in het auditregister;
- een vindbare verwijzing naar het auditrapport in het auditregister op te nemen. Het auditrapport wordt op eerste verzoek aan het IMG geleverd.

Identificeren en registeren van afwijkingen
In het kader van de Raamovereenkomst worden drie soorten afwijkingen onderscheiden:
a) Afwijkingen op dossier niveau (zowel door Deskundige benoemd als door het IMG geconstateerd bij een toetsing).
b) Afwijkingen van de Raamovereenkomst en het Management Plan door Opdrachtnemer gesignaleerd.
c) Afwijkingen van de Raamovereenkomst en het Management Plan door het IMG gesignaleerd.

a) Afwijkingen op dossier niveau (zowel door Deskundige benoemd als door het IMG geconstateerd bij een toetsing)

Indien een Deskundige bij de processtappen opnemen, analyse & beoordelen of herstel & calculatie wenst af te wijken van de door het IMG beschikbaar gestelde Richtlijnen dan legt de Deskundige dit gemotiveerd vast in Atabix. Het hebben van deze mogelijkheid tot afwijken is essentieel in het kader van de onafhankelijke positie van de Deskundige. Het vastleggen en motiveren van de afwijking is belangrijk omdat deze afwijkingen gebruikt worden voor het verder verbeteren van de Richtlijnen. Het is belangrijk dat Opdrachtnemer maandelijks een beschouwing doet van deze afwijkingen en deze beschouwing alsmede het resultaat opneemt in de maandelijkse update van het Verbeterplan.

b) Afwijkingen van de Vraagspecificatie en het Management Plan door Opdrachtnemer gesignaleerd

De Opdrachtnemer dient afwijkingen op de Vraagspecificatie (en alle daaruit voortvloeiende documenten) alsmede op haar Management Plan terstond te identificeren en te registreren en ten minste maandelijks te beoordelen, corrigeren, evalueren en de gewenste verbeteringen door te voeren.

De Opdrachtnemer dient maatregelen te nemen om herhaling van afwijkingen of het zich voordoen van gelijksoortige afwijkingen tot een minimum te beperken.

Afwijkingen en te nemen of genomen maatregelen dienen te worden gerapporteerd in de managementrapportage.

De Opdrachtnemer dient:

- een afwijkingenregister bij te houden;
- na het constateren van een afwijking alle relevante basisinformatie in een afwijkingenrapport en afwijkingenregister verwerkt te hebben;
- binnen 10 dagen een wijzigingsvoorstel in te dienen, indien de Opdrachtnemer meent dat een afwijking niet gecorrigeerd kan worden en van blijvende aard is.

c) Afwijkingen van de Vraagspecificatie en het Management Plan door het IMG gesignaleerd

De Opdrachtnemer dient tekortkomingen die door het IMG zijn geconstateerd en gemeld aan de Opdrachtnemer, af te handelen op gelijke wijze als afwijkingen door de Opdrachtnemer geconstateerd. Voor alle afwijkingen geldt dat het herstel van afwijkingen aantoonbaar dient te zijn.

Indien het een afwijking betreft die is opgesteld naar aanleiding van een tekortkoming die schriftelijk door het IMG is gemeld, dient de Opdrachtnemer de te treffen maatregelen en de geplande datum van herstel schriftelijk terug te melden aan het IMG.

Verbeteringen doorvoeren en bewaken

De Opdrachtnemer dient op basis van de geïdentificeerde risico's en tijdsduur van de betreffende Werkzaamheden waarop de risico's betrekking hebben ten minste eenmaal per kwartaal een beoordeling door de directie van Opdrachtnemer voor deze Raamovereenkomst uit te voeren om de effecten van de getroffen corrigerende en preventieve maatregelen te beoordelen en indien nodig maatregelen te treffen om verdere verbeteringen in het kwaliteitsmanagementsysteem door te voeren. De resultaten zijn input voor en worden besproken in een overleg tussen het IMG en Opdrachtnemer en/of Opdrachtnemers gezamenlijk.

3.8 Organisatie

Vanwege de grote omvang van de Werkzaamheden is het van belang dat Opdrachtnemer de Werkzaamheden coördineert en voorziet in een projectcoördinator en – bij diens afwezigheid – een vervangende projectcoördinator.

De projectcoördinator:

1. Is het eerste aanspreekpunt voor het IMG voor de planning voor de inzet van de Deskundigen. Het IMG levert de planning en koppelt een Zaakbegeleider aan een dossier
2. Is verantwoordelijk voor de aansturing van de Deskundigen in het schadegebied conform de Richtlijnen van het IMG
3. Draagt er zorg voor dat de adviesrapporten binnen de vastgestelde termijnen worden opgeleverd aan het IMG

4. Levert rapportages aan het IMG en voert het overleg namens Opdrachtnemer met de vertegenwoordiger van het IMG
5. Levert rapportages, zoals benoemd in hoofdstuk 3.11, aan het IMG.

Vanwege de grote omvang van de Werkzaamheden is het van belang dat Opdrachtnemer de kwaliteitsborging voldoende robuust organiseert en voorziet in de volgende functionarissen:

- Kwaliteitsmanager
  - Onderhoudt het kwaliteitsmanagementsysteem / Management Plan.
  - Heeft focus op verbeteren proceskwaliteit.
- Technisch Coördinator
  - Ziet er op toe dat de adviesrapporten aan de gestelde kwaliteitseisen voldoen.
  - Past het vier-ogenprincipe toe op de opname, beoordeling, calculatie en de rapportage van de schade en corrigeert proactief waar noodzakelijk. Het vier-ogenprincipe houdt in dat een Technisch Coördinator op ieder advies een kwaliteitscontrole uitvoert.
- Technisch manager
  - Is aanspreekpunt voor en gesprekspartner van het IMG op het gebied van de technische inhoudelijke kwaliteit en de verdere ontwikkeling van de Richtlijnen van het IMG.
  - Levert bijdrage aan ontwikkeling trainingsprogramma.
- Specialist geotechniek
  - Levert inbreng van kennis en ervaring met betrekking tot geotechniek, grond- en funderingstechniek zodat de kwaliteit van het opnemen en/of beoordelen van schade aan gebouwen waarbij zettingen en de fundering een rol hebben verbeterd wordt.
- Jurist
  - Levert bijdrage aan verbeteren van de kwaliteit van de adviesrapporten in termen van begrijpelijkheid en navolgbaarheid.
  - Borgt dat het technische rapport dusdanig is verwoord dat het als zelfstandig document voldoende houvast biedt om tot een bestuursrechtelijk besluit te kunnen overgaan.
  - De inbreng van de jurist mag niet leiden tot juridisch taalgebruik van de Deskundigen. Het adviesrapport moet technisch inhoudelijk van aard blijven.
- Senior Kostendeskundige
  - Levert bijdrage aan het verbeteren van de kwaliteit van de calculaties en het met het IMG verbeteren van de Richtlijnen van het IMG met betrekking tot calculatie.

3.8.1 Organisatieplan

Elk kwartaal dient Opdrachtnemer een Organisatieplan te verstrekken ter beoordeling en acceptatie van het IMG. Zie ook artikel 9 lid 8 van de Raamovereenkomst.

Onderdeel van dit Organisatieplan is een onderbouwing waaruit blijkt dat de hoeveelheid en kwaliteit van de beschikbare Deskundigen/Opnemers voldoende is om de geprognotiseerde hoeveelheid Werkzaamheden tijdig en met voldoende kwaliteit te leveren. Het gaat hier om alle mogelijke Werkzaamheden zoals opnames, advies rapporten, herziene adviesrapporten, adviezen in het kader van bezwaar en beroep waaronder deelname aan hoorzittingen. Uit het Organisatieplan moet blijken dat de organisatie van de Opdrachtnemer voldoende robuust is zodat bijvoorbeeld ziekte en verlof geen invloed hebben op de dienstverlening van Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer een Raamovereenkomst heeft voor meerdere percelen dan dient het Organisatieplan betrekking te hebben op het geheel van de percelen waarvoor hij een Raamovereenkomst heeft, tenzij de Raamovereenkomsten voor de verschillende percelen met volledig gescheiden organisaties worden uitgevoerd.

In het Organisatieplan wordt ook beschreven welke inzet verwacht wordt van projectcoördinator, technisch manager, Technisch Coördinator, kwaliteitsmanager, jurist en specialist geotechniek, senior kostendeskundige en andere benodigde functionarissen om de gevraagde Werkzaamheden adequaat uit te voeren. Hierbij wordt onderbouwd hoe deze inzet verandert in relatie tot de wijziging van de omvang van de Werkzaamheden. De prognose voor de indirecte uren wordt 1x per kwartaal in het Organisatieplan opgenomen. De in het Organisatieplan opgenomen indirecte uren zijn de basis voor facturering. Deze kunnen worden gefactureerd na akkoord van het IMG.

Onderdeel van het Organisatieplan is een risico analyse (inclusief beheersmaatregelen), waarbij de ongewenste top gebeurtenissen zijn:

- Opdrachtnemer is niet in staat invulling te geven aan zijn volume aandeel van de taakstelling.
- De kwaliteit van de beschikbare Deskundigen is te laag om kwalitatief voldoende adviesrapporten op te leveren.

Het Organisatieplan dient ten minste eenmaal per kwartaal te worden ingediend, of vaker als sprake is van een wijziging van de prognose van de gevraagde Werkzaamheden. Het eerste Organisatieplan dient 2 weken na definitieve gunning te worden ingediend. In dit plan dienen de relevante punten van het bij Inschrijving ingediende plan van aanpak te zijn opgenomen. Tevens dient in het eerste Organisatieplan de mobilisatie fase beschreven te worden.

Met betrekking tot mobilisatiefase dient ten minste het volgende uitgewerkt te worden:
- De relevante onderdelen van het plan van aanpak dat is ingediend bij inschrijving.
- De organisatie van de mobilisatiefase.
- Hoe de Deskundigen voorbereid worden om hun Werkzaamheden juist uit te voeren. Onderdeel hiervan is het volgen van trainingen bij het gezamenlijk trainingsbureau.
- Welke acties van het IMG verwacht worden.

De uitwerking dient het vertrouwen te geven aan het IMG dat Opdrachtnemer bij aanvang van de Werkzaamheden per 19 maart 2022 gesteld staat om de Raamovereenkomst zoals verwacht wordt in de langetermijnprognose (te verstrekken door het IMG uiterlijk op 7 januari 2022) uit te voeren binnen de minimum normen zoals verwoord in hoofdstuk 3.3.

De minimale eisen die gesteld worden aan de mobilisatiefase en minimaal dienen terug te komen in het Management Plan zijn:

- Het eenmalig trainen van alle medewerkers na gunning (trainingsprogramma rekening te houden met 10 werkdagen, programma is verplicht en heeft toetsmomenten die succesvol moeten worden afgerond, voorafgaand aan de start van de eerste opname).
- Het testen van functionaliteit in Atabix en indien noodzakelijke andere systemen.
- Het nader trainen van medewerkers intern voor de start van de Werkzaamheden.
- Afstemming met IMG t.b.v. de start van Werkzaamheden o.b.v. de gunning.

3.9 Continu verbeteren / KPI's

De Opdrachtnemer dient zijn prestaties te meten op basis van de in deze Vraagspecificatie hoofdstuk 3.4 geformuleerde Kern Prestatie Indicatoren (KPI's) en Prestatie Indicatoren (PI's) en deze gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te monitoren.

Opdrachtnemer dient elke maand een update van het Verbeterplan ter beoordeling en acceptatie in te dienen bij het IMG. In dit plan zijn minimaal de volgende onderdelen opgenomen:
- Score van de afgelopen maand op de (K)PI's.
- Analyse op de door het IMG op basis van toetsen teruggezette dossiers; analyse op de dossiers met zienswijze; analyse op dossier met het team Beroep en Bezwaar, analyse op de dossiers met prioriteit.
- Analyse op de toegewezen Deskundigen aan dossiers. Onderdeel hiervan is in ieder geval de toewijzing van overgekwalificeerde Deskundigen (bijv. senior wordt ingezet terwijl minimaal medior vereist is).
- Analyse van resultaten van intern uitgevoerde toetsen (bijv. in het kader van het 4-ogen principe) en audits.
- Analyse op de uniformiteit van de adviezen.
- Analyse van het effect van de in de vorige maand geïmplementeerde verbetermaatregelen.
- Analyse van het verbeterpotentieel op de verschillende (K)PI's en mogelijke verklarende parameters.
- Voorstel voor doelscore per KPI voor komende maand en de daarop volgende 2 maanden.
- Voorstel voor te implementeren verbetermaatregelen komende maand.
- Planning voor de komende 3 maanden van verbetermaatregelen.
- Beschouwing van de afwijkingen van de Richtlijnen in de afgelopen periode.
- Gewenste, door het IMG te implementeren verbetermaatregelen. Bijvoorbeeld het aanpassen van de Richtlijnen.

De update van het Verbeterplan dient binnen 10 werkdagen na het einde van de maand ingediend te worden. Binnen uiterlijk 15 werkdagen na het einde maand vindt overleg tussen het IMG en de

gezamenlijke Opdrachtnemers plaats om de Verbeterplannen te bespreken. In dit overleg delen partijen kennis en informatie met elkaar om te komen tot verbeteringen. In dit overleg wordt afgesproken of aanpassing van de update van een Verbeterplan nodig is. Indien aanpassing nodig is wordt uiterlijk op de 18e werkdag na het einde van de maand een aangepast Verbeterplan ingediend. Het IMG neemt uiterlijk de 20e werkdag een besluit over acceptatie.

De uren die besteed worden aan het opstellen van het Verbeterplan komen voor vergoeding in aanmerking.

3.10 Overlegstructuur

Het is belangrijk voor de onderlinge samenwerking dat er een goede overleg structuur wordt vormgegeven. Het IMG wenst deze overleg structuur gezamenlijk vorm te geven tijdens de kick off bijeenkomsten in de mobilisatiefase.

Wat betreft het IMG zijn de volgende aspecten van belang bij het vormgeven van de overlegstructuur:

- Algemene overleggen op strategisch, tactisch en operationeel niveau.
- Specialistische overleggen op het gebied van bijvoorbeeld techniek, zienswijzen/bezwaar/beroep, training, kwaliteit.
- Overleggen tussen het IMG en een individuele Opdrachtnemer alsmede overleggen tussen het IMG en de gezamenlijke Opdrachtnemers.
- Duidelijke doelstellingen van de overleggen en standaard agendapunten.
- Frequenties van de overleggen.
- Deelnemers aan de overleggen zoveel mogelijk spiegelen tussen het IMG en de Opdrachtnemers. Spiegelen in dit kader betekent vergelijkbare functionarissen, die ook buiten het overleg een werkrelatie met elkaar hebben.
- Wijze van verslaglegging.
- Voorzitters van de overleggen.

<u>Kick off bijeenkomsten</u>
Tijdens de mobilisatiefase vinden minimaal 1 en waarschijnlijk meer kick off bijeenkomsten plaats. Deze bijeenkomsten zijn bedoeld om als partijen gezamenlijk uit de startblokken te komen. Naast het komen tot operationele afspraken is ook het aspect samenwerking een belangrijk onderdeel van deze bijeenkomsten.

De uren die besteed worden aan deze kick off bijeenkomsten en overleggen voortkomend uit de vast te stellen overlegstructuur komen voor vergoeding in aanmerking als onderdeel van de Nadere Overeenkomst indirecte uren. Deze uren worden gebaseerd op de prognose indirecte uren uit het Organisatieplan.

3.11 Rapportages en plannen

Naam	Onderwerpen	Wanneer
Plan van Aanpak	Zie Aanbestedingsdocument	Tijdens Inschrijffase
Management Plan	Zie hoofdstuk 3.1	Tijdens Inschrijffase opzet. Definitieve versie na ondertekening Raamovereenkomst binnen 4 weken.
Organisatieplan	Zie hoofdstuk 3.8.1	Binnen twee weken na gunning. Daarna ten minste elk kwartaal
Plan van aanpak gezamenlijk trainingsbureau	Zie hoofdstuk 5.3	Uiterlijk 3 weken na ondertekening van de Raamovereenkomst.
Plan duurzame mobiliteit	Zie hoofdstuk 3.13	Tijdens mobilisatiefase. Daarna onderdeel van de managementrapportage, 1x per kwartaal te rapporteren
Social return rapportage	Zie hoofdstuk 3.14	Tijdens mobilisatiefase. Daarna onderdeel van de managementrapportage, 1x per kwartaal te rapporteren
Managementrapportage	Zie hoofdstuk 3.7	Per maand, uiterlijk 7 kalenderdagen na het verstrijken van de te rapporteren periode

Verbeterplan	Zie hoofdstuk 3.9	Per maand, uiterlijk 10 kalenderdagen na het verstrijken van de te rapporteren periode
Demobilisatieplan	Zie hoofdstuk 5.9	Uiterlijk 3 maanden voorafgaand aan beëindiging Raamovereenkomst

Rapportages, plannen en andere documenten dienen ingediend te worden per e-mail, tenzij de informatie uitwisseling in Atabix plaatsvindt. Het te gebruiken e-mailadres is contractmanagement@schadedoormijnbouw.nl. Het IMG overweegt om de informatie uitwisseling anders te organiseren, bijvoorbeeld via een DocumentManagementSysteem. In het geval het IMG hier toe besluit is Opdrachtnemer verplicht hier aan mee te werken.

3.12 Verdelen van Nadere Opdrachten over Raamcontractanten

Het IMG beoordeelt of een dossier behoort tot perceel 1, 2 of 3. Uitgangspunt is dat dossiers binnen een perceel gelijk verdeeld worden over de Opdrachtnemers van het betreffende perceel. Afhankelijk van het presteren op de prestatienormen/KPI's kan de verdeling tussen de verschillende Opdrachtnemers in de loop van de tijd wijzigen. Zie paragraaf 3.5 en 3.6.

Indien de Opdrachtnemers van perceel 2 en 3 het aanbod van dossiers niet binnen de gestelde maximale doorlooptijden van een advies kunnen voorzien, zal het IMG de minst complexe dossiers van het betreffende perceel laten behandelen door de Opdrachtnemers van perceel 1. Indien dit geval zich voordoet blijven de gestelde minimum eisen aan de Deskundigen (zie documentnummer 2.3) bestaan. Tevens is geen beroep te doen op een afwijking van de aangeboden tarieven.

3.13 Duurzame mobiliteit

Het IMG ondersteunt actief de CO_2 doelstellingen van het Klimaatakkoord en wil ook de emissies van NOX en fijnstof verminderen. Het uitgangspunt hierbij is primair het voorkomen van uitstoot en emissie.

Het IMG streeft naar zo min mogelijk verkeersbewegingen en een zo groot mogelijk aandeel schone voertuigen. Daarom werkt het IMG actief mee aan efficiënt vervoer en aan emissieloos transport door Zero Emissie eisen en wensen op te nemen in haar eigen inkoop en aanbesteding.

Om deze reden streeft het IMG in eerste instantie naar het beperken van het aantal gereden reiskilometers per dossier. Daarom dient Opdrachtnemer met een plan te komen voor de beperking van het aantal kilometers per dossier. Hieronder vallen zowel de opname als een eventuele schouw en/of hoorzitting. Dit plan dient tijdens de mobilisatiefase ingediend te worden. Hierna wordt in de kwartaalrapportages gerapporteerd over de voortgang.

Daarnaast dient Opdrachtnemer voor de transportbewegingen een groeipad aan te geven om binnen twee jaar minimaal 20% van alle transportbewegingen die met de auto plaatsvinden in het kader van de Raamovereenkomst met emissieloze voertuigen uit te voeren. Dit groeipad wordt eveneens in het plan duurzame mobiliteit omschreven.

De Opdrachtnemer levert periodiek, namelijk 1x per kwartaal, een overzicht aan van de voor de Raamovereenkomst ingezette voertuigen per rit, waaruit duidelijk per voertuig blijkt of deze behoort tot één van de volgende typen voertuigen:

- schone voertuigen (voertuigen met een uitstoot van maximaal 50 gram CO2/km en maximaal 80% van de RDE limietwaarden);
- zero-emissievoertuigen.

Dit overzicht is een bijlage bij de aan te leveren managementrapportage.

3.14 Social return

Doelstelling van Social Return is het creëren van werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. De betekent concreet het realiseren van reguliere banen, leerwerkplekken, (werk)stages en leer/werkbanen bij Opdrachtnemer ten behoeve van specifieke doelgroepen.

De Opdrachtnemer verplicht zich om bij gunning 5% van de loonsom van de gefactureerde opdrachtsom aan te wenden voor Social Return activiteiten;

- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return-verplichtingen (ook indien de activiteiten bij bijvoorbeeld een toeleverancier worden uitgevoerd);

- De concrete invulling (hoeveel, welke soort mensen, waar inzetten) wordt na gunning in de prestatieafspraken tussen Opdrachtnemer en het IMG nader overeengekomen;
- Deze afspraken maken onlosmakelijk deel uit van de Raamovereenkomst tussen het IMG en de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer dient periodiek, namelijk 1x per kwartaal, te rapporteren over de uitvoer van social return op basis van een verantwoordingsformulier conform onderstaande aspecten:

- totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG);
- periode van inzet SR medewerkers;
- indicatie ingezette medewerkers (bijvoorbeeld WWB, WSW, WIA, etc.);
- wervingskanaal (bijvoorbeeld gemeente, UWV, etc.);
- over deze periode gehaalde waarde van 5%.

Dit overzicht is een bijlage bij de aan te leveren managementrapportage.

4. Richtlijnen

De Deskundige is, gelet op zijn onafhankelijke en onpartijdige positie, vrij in de inhoud van het advies dat hij het IMG geeft. Het IMG geeft door middel van de Vraagspecificatie (en in het bijzonder dit hoofdstuk) behorend bij de Raamovereenkomst Richtlijnen voor de wijze waarop de schade moet worden opgenomen, geanalyseerd, beoordeeld en gecalculeerd. Op deze manier wordt gewaarborgd dat de schadeopname op een zorgvuldige en uniforme wijze plaatsvindt binnen de beperkingen van de bevoegdheid van het IMG. De Deskundige moet indien daar aanleiding toe bestaat af kunnen wijken van deze Richtlijnen. Indien de Deskundige afwijkt dient hij dit expliciet en gemotiveerd te doen. Op deze wijze kunnen de afwijkingen gebruikt worden in het kader van het continu verbeteren van de Richtlijnen en daarmee het verbeteren van de kwaliteit van de schadeafhandeling. Zie ook hoofdstuk 3.9.

In dit hoofdstuk zijn de specifieke Richtlijnen voor de processtappen Toewijzen Deskundige, Opname, Analyse & Beoordeling en Herstel & Calculatie geformuleerd in de vorm van procesplaten en procesbeschrijvingen. Na gunning zullen ook de bijbehorende werkinstructies en andere documenten waar naar verwezen wordt, worden verstrekt. Voor de overige processtappen zijn de Richtlijnen geformuleerd in de vorm van tekstuele beschrijvingen.

4.1 Proces Toewijzen Deskundige aan dossier

Het proces van Opdrachtnemer start op het moment dat het IMG in Atabix een dossier van een schademelding overdraagt aan Opdrachtnemer. Het dossier dat wordt overgedragen door het IMG (team Werkvoorbereiding) bevat de volgende informatie (in de applicatie Atabix):

- Eigendom (kadaster en objectlijst).
- Geschiedenis (eerdere meldingen bij NAM/CVW of TCMG/IMG op hetzelfde adres).
- De inhoud van de aanvraag.
- Soort object (soort bouwwerk of special, zoals erfgoed of agrarisch).
- Of het object is aangewezen als een beeldbepalend of karakteristiek pand of als gemeentelijk/rijksmonument.
- Regulier dossier of special zoals erfgoed, agrarisch of MKB.
- Informatie met betrekking tot de topwaarde van de trillingen door aardbevingen met het epicentrum in het Groningenveld of de Gasopslag Norg, zulks mede met het oog op de toepasselijkheid van het bewijsvermoeden.
- Eerdere meldingen van een Acuut Onveilige Situatie (AOS) en in het geval van een gegronde AOS, het AOS-rapport, indien dit al is opgemaakt.

Op dat moment is de afspraak voor het uitvoeren van de opname reeds ingepland. De tijd tussen overdracht van het dossier aan Opdrachtnemer en de geplande opname is ten minste 2 weken. Het IMG heeft op basis van de Competentiematrix aangegeven welk categorie Deskundige/Opnemer aan het dossier ten minste moet worden gekoppeld. Vervolgens wijst de Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen in Atabix een verantwoordelijk Deskundige en eventueel een Opnemer toe aan een dossier. De Deskundige/Opnemer beschikt ten minste over de competenties van de categorie Deskundige/Opnemer dat het IMG voor dit dossier heeft aangegeven. Een Deskundige/Opnemer mag alleen worden toegewezen als het IMG voorafgaand heeft vastgesteld dat de Deskundige de kwalificaties bezit die vereist zijn voor de gevraagde categorie Deskundige (bijvoorbeeld senior Deskundige). Ditzelfde geldt voor een Opnemer. Zie hoofdstuk 5.5 voor het proces van beoordeling kwalificaties Deskundigen.

De bepalingen voor het toewijzen van Deskundigen voor andere processtappen zoals zienswijzen, Nader onderzoek en bezwaar en beroep is bij de betreffende processtap aangegeven.

Opdrachtnemer dient voldoende Deskundigen beschikbaar te hebben om zijn volume aandeel van de taakstelling in te kunnen vullen. Het IMG streeft er naar de opnames zo goed mogelijk gespreid door de week in te plannen.

Het afzeggen van een geplande afspraak voor het uitvoeren van een opname mag slechts incidenteel plaatsvinden. De redenen hiervoor moeten te rechtvaardigen zijn zoals ziekte van de toegewezen Deskundige of Opnemer. Indien een toegewezen Deskundige of Opnemer moet afzeggen, zal Opdrachtnemer waar mogelijk, en in afstemming met het IMG (team planning) een vervangende Deskundige of Opnemer inplannen.

Opdrachtnemer dient het effect van het toewijzen van Deskundigen aan een dossier te monitoren in relatie tot de score op de (K)PI's. Indien blijkt dat het toewijzen van Deskundigen door

Opdrachtnemers geen of onvoldoende toegevoegde waarde heeft voor de kwaliteit van de adviesrapporten, treden partijen in overleg. In het uiterste geval kan het IMG besluiten dat het IMG individuele Deskundigen/Opnemers aan een dossier gaat koppelen.

Mogelijk is de score op de (K)PI's te verbeteren als het IMG aanpassingen doorvoert in het planningsproces, de Competentiematrix en/of de minimum eisen aan Deskundigen/Opnemers. Het IMG staat open voor deze verbetervoorstellen. In geval sprake is van een dergelijk verbetervoorstel, dan kan deze meegenomen worden in de update van het Verbeterplan. Het geniet de voorkeur van het IMG dat betreffende Opdrachtnemer voorafgaand aan indienen van een dergelijk verbetervoorstel eerst afstemt met de andere Opdrachtnemers en waar mogelijk consensus bereikt met de andere Opdrachtnemers over dit verbetervoorstel.

Het is voor de Opdrachtnemer in perceel 1 toegestaan om naast een verantwoordelijk Deskundige ook een Opnemer en/of een calculator toe te wijzen aan het dossier. Indien hiervan sprake is vraagt het IMG aan Opdrachtnemer het effect hiervan te monitoren en te rapporteren in de update van het Verbeterplan. Het IMG heeft het recht om de mogelijkheid voor het inzetten van aparte Opnemers en calculatoren te verbieden als zij daar gerechtvaardigde redenen voor heeft. Indien zij dit voornemens is dan zal zij dit ten minste 3 maanden van tevoren aankondigen.

Het is voor de Opdrachtnemer in perceel 2 en 3 niet toegestaan om naast een verantwoordelijk Deskundige ook een Opnemer en/of een calculator toe te wijzen aan het dossier. Indien de Opdrachtnemer van perceel 2 of 3 de meerwaarde ziet van het inzetten van een Opnemer of calculator dan kan zij een onderbouwd verzoek indienen voor de inzet van een Opnemer en/of calculator. Het IMG zal op basis hiervan besluiten of en zo ja onder welke voorwaarden dit mogelijk is.

De Aanvrager kan een zienswijze indienen op de toegewezen Deskundige. Als dit het geval is zal Opdrachtnemer een andere Deskundige toewijzen aan het dossier (en de geplande afspraak voor opname).

De uren van de medewerker die de Deskundige toewijst aan het dossier worden vergoed. De afspraken hierover worden vastgelegd in een Nadere Overeenkomst.

4.2 Proces Opnemen van schades

Door Opdrachtnemer te doorlopen processtap conform documentnummer 3.0 Procesplaat opname. Opdrachtnemer dient zijn Werkzaamheden uit te voeren volgens het in de procesbeschrijving beschreven proces.

Zie hiervoor: Procesbeschrijving: Schade opnemen (documentnummer 3.3)

Het IMG overweegt om een apart Opnamedossier te introduceren. Dit document dient vrijgegeven te worden door de Deskundige en na controle Technisch Coördinator. Het IMG overweegt ook om dit Opnamedossier voor akkoord voor te leggen aan de Aanvrager.

4.3 Proces Analyse en beoordeling van schades

Door Opdrachtnemer te doorlopen processtap conform documentnummer 3.1 Procesplaat analyse en beoordeling. Opdrachtnemer dient zijn Werkzaamheden uit te voeren volgens het in de procesbeschrijving beschreven proces.

Zie hiervoor: Procesbeschrijving: Analyse & Beoordeling schade (documentnummer 3.4)

Het kan voorkomen dat de opname niet door een Deskundige of Opnemer van Opdrachtnemer is uitgevoerd. Opdrachtnemer wordt in deze gevallen wel gevraagd om tot een adviesrapport te komen.

4.4 Proces Herstel en Calculatie schades

Door Opdrachtnemer te doorlopen processtap conform documentnummer 3.2 Procesplaat herstel en calculatie. Opdrachtnemer dient zijn Werkzaamheden uit te voeren volgens het in de procesbeschrijving beschreven proces.

Zie hiervoor: Procesbeschrijving: Herstel & Calculatie schade (documentnummer 3.5)

4.5 Adviesrapport

Het adviesrapport (zie documentnummer 5.0) wordt door de applicatie Atabix (zie hoofdstuk 5.2.3) gegenereerd. De Opdrachtnemer levert het adviesrapport op aan het IMG. Na oplevering zal het adviesrapport (mogelijk) door het IMG worden gekeurd en getoetst.

4.5.1 Toetsen

De toetsing van het adviesrapport vindt plaats op basis van de Handleiding bepalen FTR (zie documentnummer 4.6).

Eventuele bevindingen met betrekking tot een adviesrapport worden door de toetser van het IMG in Atabix middels een terugkoppeling teruggezet naar de betreffende Opdrachtnemer.

Met deze terugkoppeling schadebepaling kan dus worden vastgesteld welke adviesrapporten kwalitatief niet voldoende waren en zijn teruggezet.

De terugkoppelingen zijn onder te verdelen in vier categorieën:

Categorie 1: Onvolledig/Onjuist
Categorie 2: Calculatie
Categorie 3: Bewijsvermoeden
Categorie 4: IMG

Opdrachtnemer dient de bevindingen te herstellen dan wel te beargumenteren in de applicatie Atabix.

4.5.2 Keuren

Het IMG zal adviesrapporten en het achterliggende dossier nader bekijken indien het beoordelingsschema niet (volledig) gevolgd is. Daarnaast zullen adviesrapporten/dossiers bekeken worden die op basis van meerdere parameters buiten de bandbreedte (zogeheten M-afstand) vallen ten opzichte van het gemiddelde.

Het doel van deze toetsen is om als IMG te begrijpen waarom de Deskundige is afgeweken van het beoordelingsschema en/of waarom de Deskundige dusdanig afwijkt dat het rapport buiten de bandbreedte valt. Dit inzicht kan leiden tot een voorstel tot aanpassing van het beoordelingsschema of tot een vraag aan de betreffende Deskundige. De Deskundige is niet verplicht het adviesrapport op basis van de feedback van het IMG aan te passen.

De parameters en invulling van de uniformiteitstoets zullen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst waarschijnlijk wijzigen.

4.6 Nader advies

Op het IMG rust de verplichting om zich te vergewissen van de juistheid en de volledigheid van het adviesrapport van de Deskundige. Deze verplichting rust op het IMG, ongeacht of de Aanvrager een zienswijze heeft ingediend naar aanleiding van het adviesrapport. Het IMG kan om deze reden, zowel ambtshalve als naar aanleiding van de zienswijze om een nader advies vragen.
Het verzoek om nader advies bevat een aantal vragen. Het verzoek wordt via Atabix naar Opdrachtnemer doorgezet. De Opdrachtnemer wijst een Deskundige toe aan dit verzoek tot nader advies. In beginsel dient dit de dezelfde Deskundige te zijn als de Deskundige die verantwoordelijk is voor het betreffende adviesrapport. Indien dit een andere Deskundige is, dan de verantwoordelijk Deskundige voor het adviesrapport, dan dient Opdrachtnemer voorafgaand toestemming te vragen aan het IMG. In dat geval zal ook opnieuw getoetst worden of de Aanvrager bezwaar heeft tegen deze nieuwe Deskundige.

De Deskundige geeft vervolgens zijn nader advies in de vorm van een herzien adviesrapport. Voordat dit aan het IMG wordt opgeleverd vindt een toetsing plaats door de Technisch Coördinator. Hierbij wordt in ieder geval getoetst op de in de volgende alinea geformuleerde eisen.

Het is cruciaal dat de Deskundige alle gestelde vragen deugdelijk gemotiveerd beantwoordt. Dit dient op transparante, controleerbare wijze te geschieden. Indien gebruik wordt gemaakt van een herzien adviesrapport in Atabix, dient het verzoek om nader advies als bijlage aan het advies te worden gehecht. Daarnaast dient in het herziene adviesrapport te worden aangegeven op welke punten nader advies is gevraagd en dient de beantwoording daarvan expliciet te worden opgenomen.

Het IMG overweegt om deze vereisten en mogelijk nog andere vereisten vast te leggen in een First Time Right Document. Hierbij kan tevens een Prestatie Indicator worden geformuleerd (vergelijkbaar met PI 1.2. en PI 2.2.).

Wanneer voor het opstellen van het nader advies een Nader onderzoek gewenst is dan kan de Deskundige dit aanvragen conform de werkwijze zoals beschreven in hoofdstuk 4.7. De resultaten van het Nader onderzoek neemt de Deskundige op in het herzien adviesrapport. Vanaf het moment van ontvangst van het verzoek tot nader advies, ambtshalve of op de zienswijze, heeft de Deskundige 3 weken[3] om te reageren.

4.7 Nader onderzoek

Een Nader onderzoek heeft als doel om, met behulp van een derde, aanvullende kennis/expertise te verzamelen zodat de onafhankelijke Deskundige een zo volledig mogelijk en goed onderbouwd oordeel en advies kan geven aan de Aanvrager. Voor het verzamelen van de aanvullende kennis/expertise kan inzet van materieel nodig zijn. De kosten kunnen aan het IMG worden doorberekend.

Indien de derde die wordt benaderd ten behoeve van het Nader onderzoek een zelfstandig oordeel velt over de aard en/of omvang van de schade, dan is voor deze deskundige een beoordeling conform het gestelde in hoofdstuk 5.5 met betrekking tot de beoordeling van de kwalificaties van de Deskundige vereist.

Het verzoek om een Nader onderzoek kan door de Deskundige bij het IMG worden aangevraagd als:
1. De Deskundige tijdens of na de opname heeft geconstateerd dat er Nader onderzoek nodig is.
2. De Deskundige van het IMG een verzoek om nader advies heeft ontvangen.

Ad.1. Wanneer de Deskundige tijdens of na de opname constateert dat een Nader onderzoek nodig is dan vult de Deskundige in overleg met de projectcoördinator (PC) in Atabix bij het betreffende dossier het digitale aanvraagformulier in. De PC zet dit aanvraagformulier in Atabix klaar ter goedkeuring door het IMG. Het IMG (team Prestatiesturing) beoordeelt de aanvraag op:

- volledigheid;
- nut en noodzaak van het onderzoek;
- redelijkheid van de begrote kosten van het Nader onderzoek;
- redelijkheid doorlooptijd
- de kwalificatie van de deskundige.

Bij accordering wordt het formulier automatisch in Atabix doorgezet naar het IMG (team Planning) waarna het IMG (team Planning) contact opneemt met het expertisebureau om een aantal data af te stemmen waarop de deskundigen gepland kunnen worden. Het team Planning legt de verschillende opties voor aan de Aanvrager en plant de afspraak voor het Nader onderzoek zoveel als mogelijk met alle betrokken.

De resultaten van het Nader onderzoek neemt de Deskundige als bijlage op in zijn adviesrapport. In zijn beoordeling van de betreffende schade(s) verwijst de Deskundige naar de bijlage.

Ad. 2. Wanneer de Deskundige naar aanleiding van een nader advies besluit om een Nader onderzoek aan te vragen dan vult hij bij het betreffende dossier het digitale aanvraagformulier in Atabix in. De werkwijze voor het aanvragen van een Nader onderzoek naar aanleiding van een verzoek voor nader advies is overeenkomstig met de werkwijze wanneer de Deskundige op eigen initiatief een Nader onderzoek aanvraagt. Het verschil bij een nader advies is dat de resultaten van het Nader onderzoek worden verwerkt in een herzien adviesrapport.

In een dossier kan het voorkomen dat er sprake is van bedrijfsschade en/of economische schade. Meestal wordt deze schade meegenomen in het expertiserapport. Het kan echter ook voorkomen dat de Aanvrager achteraf aangeeft dat er ten tijde van het herstel van de schade er toch bedrijfsschade en/of economische schade is of dat er in het opgeleverde expertiserapport onvoldoende rekening is gehouden met deze schade. In deze gevallen mag de Deskundige rechtstreeks contact opnemen met de Aanvrager aangezien het niet noodzakelijk is dat de Zaakbegeleider of deskundige bij de afspraak aanwezig zijn. Het is wel zaak dat de Opdrachtnemer

[3] Zie Prestatie Indicator PI 1.4. en 1.5

het aanvraagformulier ter goedkeuring voorlegt aan de afdeling Prestatiesturing volgens het daarvoor bestemde aanvraagformulier. Daarnaast dient het IMG (team Planning) altijd op de hoogte te worden gesteld van de geplande afspraak met de Aanvrager ten behoeve van registratie en voor het geval een afspraak onverhoopt niet door kan gaan en de Aanvrager contact opneemt met het IMG. Het aanvullende rapport met betrekking tot de bedrijfsschade zal bij voorkeur worden toegevoegd aan het schade- en/of adviesrapport en/of later worden toegevoegd in een apart besluit.

4.8 Advisering t.b.v. bezwaar en beroep

Algemeen

Het IMG streeft er in alles naar op onafhankelijke wijze rechtvaardig te beslissen over de aanvraag tot vergoeding van schade. Als een Aanvrager het niet eens is met de beslissing van het IMG, dan kan de Aanvrager binnen zes weken na verzenddatum van de beslissing bezwaar maken.

Als het bezwaar voldoet aan de eisen en tijdig is ingediend, wordt het bezwaar verder in behandeling genomen door het IMG. Het IMG maakt vervolgens bij bezwaren die gaan over fysieke schade de afweging of er sprake is van een meer eenvoudige of een complexere zaak. Als er sprake is van een complexere zaak (daar is bij circa 10 procent van de zaken sprake van), zal het IMG de Bezwaaradviescommissie (BAC) om advies vragen. De Bezwaaradviescommissie kent een eigen reglement.

Indien het IMG of de Bezwaaradviescommissie advies van Opdrachtnemer nodig hebben, doet het IMG een verzoek tot advies bij Opdrachtnemer. De volgende soorten adviezen (of combinaties daarvan) kunnen gevraagd worden:

- Second opinion.
- Hoorzitting.
- Schouw.

De subprocessen met betrekking tot de adviezen Second Opinion, Hoorzitting en Schouw zijn in de volgende paragrafen nader uitgewerkt. In uitzonderlijke gevallen kan hier van afgeweken worden door het IMG. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan schriftelijke beantwoorden van vragen voorafgaand aan een hoorzitting of bijvoorbeeld het uitvoeren van een heropname n.a.v. een hoorzitting of schouw.
Daarnaast kan het IMG in het kader van de afhandeling van bezwaar en beroep nader advies vragen (resulterend in een addendum) of Nader onderzoek vragen. Deze adviezen worden afgehandeld volgens de processen in hoofdstuk 4.6 respectievelijk 4.7.

Subproces Second Opinion

De Opdrachtnemer ontvangt via Atabix een verzoek tot uitvoeren van een Second Opinion. In het verzoek voor het uitvoeren van de Second Opinion is aangegeven of mogelijk een nieuwe opname moet worden uitgevoerd. In het algemeen behoort een nieuwe opname tot het verzoek tot uitvoeren van een Second Opinion.

Een second opinion betreft over het algemeen een Second Opinion op een dossier van een Deskundige van een andere Opdrachtnemer (bij perceel 1 worden deze aanvragen gelijk verdeeld onder de andere Opdrachtnemers). De Opdrachtnemer wijst een Deskundige toe aan dit verzoek tot het uitvoeren van een Second Opinion. Betreffende Deskundige beschikt over de competenties van een Senior Deskundige. Dit mag geen Deskundige zijn die eerder bij het dossier betrokken is. De bezwaarmaker krijgt de gelegenheid om op de toewijzing van de Deskundige een zienswijze op de toegewezen Deskundige te geven (zie hoofdstuk 4.1).

Bij het uitvoeren van een Second Opinion doorloopt de Deskundige in Atabix hetzelfde proces als doorlopen wordt om tot een initieel schade- en/of adviesrapport te komen.

Het is cruciaal dat de Deskundige alle gestelde vragen deugdelijk en gemotiveerd beantwoordt. Dit dient op transparante, controleerbare wijze te geschieden. Het verzoek tot uitvoering van een Second Opinion dient als bijlage aan het advies te worden gehecht. Daarnaast dient in het adviesrapport te worden aangegeven op welke punten de Second Opinion is gevraagd en dient de beantwoording daarvan expliciet te worden opgenomen.

Het IMG overweegt om deze vereisten en mogelijk nog andere vereisten vast te leggen in een First Time Right Document. Hierbij kan tevens een Prestatie Indicator worden geformuleerd (vergelijkbaar met PI 1.2. en PI 2.2. en P.3.1).

Vanaf het moment van ontvangst van het verzoek tot uitvoeren Second Opinion heeft de Deskundige 2 weken[4] om te reageren als er geen opname vereist is en 6 weken als er wel een opname vereist is.

Subproces Hoorzitting

Een hoorzitting in het kader van bezwaar wordt gehouden om hoor en wederhoor toe te passen. Het stelt onder andere de bezwaarmaker in staat om het bezwaar mondeling toe te lichten en het stelt de betreffende bezwaarjurist of commissieleden van de BAC in staat zodanige informatie te verkrijgen dat een gemotiveerd advies (in geval van BAC) of beslissing op bezwaar kan worden geschreven. De hoorzitting zal over het algemeen digitaal of middels een fysieke hoorzitting op het Cascadeplein in Groningen plaatsvinden.

Indien door het IMG of de bezwaaradviescommissie besloten wordt dat het houden van een hoorzitting gewenst is, neemt het IMG (afdeling planning) contact op met de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient aan te geven of de Deskundige die het betreffende dossier heeft behandeld over de juiste competenties beschikt om deel te nemen aan de hoorzitting (zie documentnummer 2.3). Zo niet dan dient Opdrachtnemer een Technisch Coördinator voor te stellen. Van de Deskundige (of Technisch Coördinator) welke deel gaat nemen aan de hoorzitting dient Opdrachtnemer uiterlijk op de volgende werkdag na het voornoemde contact met het IMG de beschikbaarheid voor de komende 4 weken door te geven. De minimale beschikbaarheid van Deskundige (of Technisch coördinator) dient ten minste 50% in de komende 6 weken te zijn. Het IMG deelt uiterlijk 3 werkdagen na het bovengenoemde eerste contact met Opdrachtnemer mee wat de datum en het tijdstip en de locatie van de hoorzitting is. De opgegeven beschikbaarheid dient gedurende deze periode geborgd te worden door Opdrachtnemer en Deskundige.

De bezwaarmaker krijgt de gelegenheid om op de toewijzing van de Deskundige een zienswijze op de toegewezen Deskundige te geven (zie hoofdstuk 4.1).

Naar aanleiding van een hoorzitting kan het IMG nader advies vragen aan Opdrachtnemer. Dit adviesverzoek doorloopt hetzelfde proces als het verzoek tot nader advies zienswijze (zie hoofdstuk 2.3.9.). In geval van nader advies naar aanleiding van een hoorzitting dient dit nader advies binnen 2 weken opgeleverd te worden.

Subproces Schouw

Een schouw is een onderzoek ter plekke (bij de bezwaarmaker). De Deskundige kan voor die afspraak (schouw) uitgenodigd worden om een toelichting te geven tijdens deze schouw. Als een schouw plaatsvindt, zal de hoorzitting zoveel mogelijk direct na afloop van de schouw plaatsvinden.

Indien door het IMG of de bezwaaradviescommissie besloten wordt dat het houden van een schouw nodig is, neemt het IMG (afdeling planning) contact op met de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient aan te geven of de Deskundige die het betreffende dossier heeft behandeld over de juiste competenties beschikt om deel te nemen aan de schouw. Zo niet dan dient Opdrachtnemer een Technisch Coördinator voor te stellen. Van de Deskundige (of Technisch coördinator) welke deel gaat nemen aan de schouw dient Opdrachtnemer uiterlijk op de volgende werkdag na het voornoemde contact met het IMG de beschikbaarheid voor de komende 4 weken door te geven. De minimale beschikbaarheid van Deskundige (of Technisch coördinator) dient ten minste 50% in de komende 6 weken te zijn. Het IMG deelt uiterlijk 3 werkdagen na het bovengenoemde eerste contact met Opdrachtnemer mee wat de datum en het tijdstip en de locatie van de schouw is. De opgegeven beschikbaarheid dient gedurende deze periode geborgd te worden door Opdrachtnemer en Deskundige.

Naar aanleiding van een schouw kan het IMG nader advies vragen aan Opdrachtnemer. Dit adviesverzoek doorloopt hetzelfde proces als het verzoek tot nader advies zienswijze (zie hoofdstuk 2.3.9). In geval van nader advies naar aanleiding van een schouw dient dit nader advies binnen 2 weken opgeleverd te worden.

[4] Zie Prestatie Indicator PI 1.6. en 1.7

4.9 Dossiers met prioriteit

Het IMG kan besluiten dat een dossier met prioriteit behandeld moet worden. Dit kan op elk moment in het proces van schademelding tot eventueel bezwaar en beroep. Ongeveer 1% van de dossiers krijgt prioriteit. In het geval een dossier met prioriteit moet worden behandeld gelden de volgende bepalingen:

- Indien Opdrachtnemer in staat is om het adviesrapport beschikbaar te stellen in de halve doorlooptijd (de norm van de PI doorlooptijd van betreffend advies) dan ontvangt Opdrachtnemer een toeslag van 10% op de bestede uren voor het betreffend advies. Dit betekent bijvoorbeeld dat een adviesrapport niet 3 weken, maar anderhalve week na opname opgeleverd wordt.
- Als een dossier met prioriteit niet in het aantal weken van de norm van de doorlooptijd van betreffende processtap is opgeleverd, worden alleen de bestede uren vergoed die gemaakt zijn in de termijn van het aantal weken van de norm. Uren die na deze termijn gemaakt zijn worden niet vergoed. Dit betekent bijvoorbeeld dat als het adviesrapport niet binnen 3 weken na opname opgeleverd wordt de bestede uren daarna niet meer vergoed worden.
- Dossiers met prioriteit tellen mee in de score op de (K)PI's. Dossiers met prioriteit mogen geen excuus zijn voor het (minder) presteren op de (K)PI's

5. Eisen aan ondersteunende processen

5.1 Nadere Overeenkomsten en Nadere Opdrachten

Zie voor de definities van Nadere Overeenkomsten en Nadere opdrachten de Raamovereenkomst.

5.2 Wijzigen

Tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst kan bij Opdrachtnemer of bij het IMG de wens ontstaan om de Raamovereenkomst te wijzigen. De betreffende partij neemt het initiatief om tot schriftelijke vastlegging van Wijziging te komen en de daarbij eventueel noodzakelijke afspraak over meer of minderwerk.

Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen drie soorten Wijzigingen, namelijk:

- Wijziging van de Raamovereenkomst of Vraagspecificatie of gesloten Nadere Overeenkomst.
- Wijziging van of in documenten.
- Wijziging van of in applicaties.

De werkwijze met betrekking tot deze drie soorten wijzigingen is uitgewerkt in respectievelijk hoofdstuk 5.2.1., 5.2.2. en 5.2.3.

5.2.1 Wijziging van de Raamovereenkomst, Vraagspecificatie of Nadere Overeenkomsten

Het is mogelijk dat de Raamovereenkomst, Vraagspecificatie en/of Nadere Overeenkomst(en) wijzigen. Dit betreft wijzigingen die door het IMG worden geclassificeerd als 'hoge impact'. Daarom zal het IMG een impactanalyse maken en indien noodzakelijk een pilot introduceren alvorens de Wijziging definitief wordt geïmplementeerd. Indien er sprake is van een pilot wordt verwacht dat Opdrachtnemer hieraan binnen de redelijke grenzen medewerking verleent. Ook zal een Implementatieplan van Opdrachtnemer worden verlangt.

De werkwijze ten aanzien van Wijzigingen wordt door Opdrachtnemer verder uitgewerkt in het Management Plan.

Een pilot inclusief een Implementatieplan wordt vastgelegd in een Nadere Overeenkomst (NOK). Hierin worden ook de financiële- en tijdsaspecten vastgelegd.

5.2.2 Wijziging van of in documenten

In de Vraagspecificatie wordt verwezen naar documenten. Deze documenten vormen integraal onderdeel van de Vraagspecificatie. In deze documenten wordt vervolgens ook weer doorverwezen naar andere documenten. Deze achterliggende documenten zijn ook integraal onderdeel van de Vraagspecificatie. Mochten er tegenstrijdigheden zijn tussen de Vraagspecificatie en deze documenten of achterliggende documenten, dan geldt de volgende rangorde:

- Vraagspecificatie.
- Documenten.
- Achterliggende documenten.

Alle documenten en achterliggende documenten waar naar verwezen wordt zijn opgenomen in de Documentenlijst. Zie bijlage 2 Documentenlijst (documentnummer 2.2).

De Richtlijnen worden voor een belangrijk deel aangereikt via Atabix. Het gebruik van Atabix is verplicht. In Atabix bestaat de gelegenheid om af te wijken van onderdelen van de Richtlijnen en daarbij ook de motivatie aan te geven.

Afwijken van documenten en achterliggende documenten is toegestaan. Voor zover dit niet gefaciliteerd wordt in Atabix wordt Opdrachtnemer geacht deze afwijking vast te leggen in een afwijkingenrapport.

De afwijkingen zijn een belangrijke bron voor het verder verbeteren van de Richtlijnen. De verwachting is dat de Richtlijnen regelmatig gaan wijzigen omdat daarmee de kwaliteit van de Richtlijnen en daarmee de inhoud van de adviesrapporten verbetert.

Zowel het IMG als Opdrachtnemers zijn in de gelegenheid voor het doen van voorstellen voor een Wijziging van een document of achterliggend document.

Indien een Opdrachtnemer een voorstel tot Wijziging van een document doet dan stuurt Opdrachtnemer dit naar het IMG. Het heeft de voorkeur van het IMG dat de betreffende Opdrachtnemer eerst het voorstel voorlegt aan de andere Opdrachtnemers en waar mogelijk consensus bereikt over het voorstel. Het voorstel en beoordeling van het IMG van dit voorstel wordt in een nader te bepalen gezamenlijk overleg tussen het IMG en alle Opdrachtnemers besproken. Na overleg besluit het IMG over de Wijziging van het document. Indien het document wordt gewijzigd dan verstrekt zij alle Opdrachtnemers een geactualiseerde documentenlijst en het gewijzigde document.

Indien het IMG een Wijziging van een document voorstelt, wordt hetzelfde proces doorlopen met dien verstande dat het proces start met het rondsturen van het voorstel door het IMG aan alle Opdrachtnemers.

In het genoemde gezamenlijk overleg wordt ook besproken of het gewijzigde document direct geïmplementeerd kan worden of dat eerst een pilot wordt gehouden. Tevens wordt besproken of de impact dusdanig groot is dat een Implementatieplan moet worden opgesteld door Opdrachtnemer(s) en dat voor de vergoeding van kosten van deze implementatie een Nadere Overeenkomst moet worden gesloten.

5.2.3 Applicaties (Atabix) en Wijzigingen applicaties

Voor het uitvoeren van de Werkzaamheden dienen Opdrachtnemers gebruik te maken van de door het IMG beschikbaar gestelde applicatie. Bij aanvang van de Raamovereenkomst is deze applicatie Atabix. Het IMG behoudt zich het recht voor om de beschikbaar gestelde applicatie te wijzigen of te vervangen door een andere applicatie. Alle applicaties, kaders en hulpmiddelen zijn eigendom van het IMG.

In documentnummer 4.1 is een globale beschrijving opgenomen van de applicatie Atabix. De relatie tussen de Werkzaamheden en Atabix wordt zichtbaar in de processen zoals beschreven in hoofdstuk 4.

Algemene eisen Atabix

- In de procesbeschrijvingen (zie hoofdstuk 4) zijn diverse eisen opgenomen om gegevens vast te leggen in Atabix. Bijvoorbeeld: De resultaten van de opname worden vastgelegd in de door het IMG beschikbaar gestelde digitale applicatie (Atabix).
- De basisinformatie om de prestaties te kunnen meten wordt gegenereerd uit Atabix. Het is belangrijk dat Opdrachtnemers zorgen dat de informatie die zij vastleggen in Atabix volledig en juist is.
- De gegevens die Opdrachtnemers vastleggen in Atabix worden eigendom van het IMG.
- Deze applicatie (Atabix) draait in een online omgeving. De te gebruiken hardware wordt niet ter beschikking gesteld door het IMG en is de verantwoordelijkheid vanOpdrachtnemer.
- Maandelijks wordt over de applicatie overleg gehouden tussen het IMG en gezamenlijke Opdrachtnemers. Hierin wordt het overzicht van het IMG besproken waaruit blijkt welke mogelijke wijzigingen van Atabix zich in de ideefase, totstandkomingsfase en implementatiefase bevinden. Tevens wordt de planning besproken. Dit overleg is informatief van aard en aan de planningen kunnen geen rechten worden ontleend.

Eisen met betrekking tot idee fase (voor mogelijke wijzigingen in Atabix)

- Opdrachtnemer dient te beschikken over kennis om door Opdrachtnemer gewenste aanpassingen in de door het IMG beschikbaar gestelde applicatie (Atabix) te kunnen formuleren.
- Opdrachtnemer kan voorstellen doen voor Wijzigingen in Atabix. Indien Opdrachtnemer een voorstel voor een Wijziging doet, motiveert hij wat de toegevoegde waarde voor Opdrachtnemer en/of het IMG is. De voorkeur van het IMG is dat betreffende Opdrachtnemer het voorstel eerst afstemt met de andere Opdrachtnemers en waar mogelijk consensus bereikt over het voorstel.
- Het IMG zal binnen 1 maand na het indienen van een dergelijk verzoek door Opdrachtnemer een gemotiveerd besluit nemen of zij dit voorstel al dan niet gewijzigd in behandeling neemt in de totstandkomingsfase.

- Wijzigingen welke het IMG overweegt te gaan doorvoeren legt zij ter review voor aan de Opdrachtnemers. Opdrachtnemers geven binnen 2 weken hun reactie op deze mogelijke wijzigingen.

Eisen met betrekking tot totstandkomingsfase (voor mogelijke wijzigingen in Atabix)

- Indien het IMG input of ondersteuning van Opdrachtnemer(s) nodig heeft in de totstandkomingsfase van een Wijziging van Atabix dan dient zij hiervoor een verzoek in bij betreffende Opdrachtnemer(s).
- Indien betreffende Opdrachtnemer hier invulling aan kan geven dan worden hier afspraken over gemaakt en vastgelegd in een Nadere Overeenkomst.

Eisen met betrekking tot implementatiefase(voor mogelijke wijzigingen in Atabix)

- Voorafgaand aan de implementatie van een Wijziging in Atabix informeert het IMG tijdig de Opdrachtnemers over de inhoud van deze Wijzigingen en het tijdstip van Wijziging en op welke dossiers deze moet worden toegepast (bijvoorbeeld implementatie met terugwerkende kracht of niet, of alleen voor nieuwe dossiers etc.). De voorbereidingstijd voor de Opdrachtnemers worden door de Opdrachtnemers en het IMG gezamenlijk vastgesteld tijdens de totstandkomingsfase.
- Nadat het IMG de Opdrachtnemers geïnformeerd heeft vindt overleg plaats om te bepalen of de Wijziging dusdanig groot is dat er eerst een pilot uitgevoerd moet worden of dat er andere implementatie afspraken gemaakt moeten worden. In het geval een pilot moet worden uitgevoerd of een Implementatieplan moet worden opgesteld, worden deze afspraken vastgelegd in een Nadere Overeenkomst. Een Wijziging in Atabix wordt altijd vastgelegd op een geactualiseerde versie van de documentenlijst waarbij revisienummer en datum wordt vermeld.

5.3 Opleiden en trainen

Elke Deskundige (ongeacht of deze al ingezet is op voorlopers van de Raamovereenkomst) zal getraind worden op het gebruik van de Richtlijnen van het IMG (inclusief soft skills). Ook bij Wijzigingen van de Richtlijnen van het IMG kan training nodig zijn. Deze trainingen op het gebruik van de Richtlijnen van het IMG wordt gedaan door een gezamenlijk trainingsbureau van de Opdrachtnemers. Elk training wordt afgesloten met een toets. Zolang de vereiste trainingen niet met goed gevolg zijn afgerond kan een Deskundige niet ingezet worden.

Het doel van de trainingen is om de Deskundigen continu uniform te trainen en de vakbekwaamheid te vergroten. De trainingen omvatten technische kennis, juridische kennis, het gebruik van de door het IMG aangereikte tooling (zoals Atabix, Schadebibliotheek, Calculatiemodel, etc.), intervisie en houding, gedrag en cultuur (aanleiding hiervoor zijn o.a. de resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken).

Het gezamenlijk trainingsbureau verzorgt de inhoud en uitvoering van het trainingsprogramma. Opdrachtnemers zullen waar nodig een aantal Deskundigen of andere personen beschikbaar stellen voor het verzorgen van de inhoud en uitvoering van de trainingen. Het IMG faciliteert het gezamenlijk trainingsbureau met trainingen die betrekking hebben op het toepassen van het Beoordelingskader en de door het IMG aangereikte tooling.

Elk Opdrachtnemer is verantwoordelijk om er voor te zorgen dat de Deskundige over de vereiste competenties beschikt zoals opgenomen document 2.3 (Minimum eisen aan Deskundigen en andere functionarissen). Opleiding of training om een Deskundige over de juiste competenties te laten beschikken is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer zelf en behoort niet tot de scope van het Gezamenlijk Trainingsbureau.

Uiterlijk 3 weken na ondertekening van de Raamovereenkomsten dienen de Opdrachtnemers gezamenlijk een plan van aanpak met betrekking tot het gezamenlijk trainingsbureau in ter acceptatie bij het IMG. Onderdeel van dit plan van aanpak is onder andere het voorgenomen trainingsprogramma. De start van de trainingen moet uiterlijk 21 februari 2022 aanvangen. De kosten van het ontwikkelen van het trainingsprogramma en het geven van de trainingen worden vergoed na goedkeuring van het budget (als onderdeel van het Plan van Aanpak). De kosten van het deelnemen aan de trainingen wordt geacht onderdeel te zijn van de aangeboden tarieven van Deskundigen.

Het managementteam van het gezamenlijk trainingsbureau wordt gevormd door een vertegenwoordiger van elke Opdrachtnemer van perceel 1 en een vertegenwoordiger van het IMG.

De vertegenwoordigers van Opdrachtnemers betreffen de Technisch Managers.

De Technisch Managers van de Opdrachtnemers van Perceel 2 en 3 kunnen gevraagd en ongevraagd advies geven met betrekking tot het Gezamenlijk Trainingsbureau en haar dienstverlening.

5.4 MIRA

MIRA is de applicatie waarin het IMG de voorgaande en opeenvolgende processtappen van de verwerking van dossiers coördineert. Er is een koppeling tussen de applicaties MIRA en Atabix. Het werken met MIRA is geen onderdeel van de Werkzaamheden.

5.5 Beoordeling kwalificaties Deskundigen

Voorafgaand aan het toewijzen van een Deskundige/Opnemer aan een dossier dient door het IMG vastgesteld te worden tot welke categorie een Deskundige/Opnemer behoort. Hiertoe dient Opdrachtnemer per Deskundige/Opnemer het CV (in Atabix) te verstrekken en op basis daarvan een gemotiveerd voorstel te doen voor de indeling van de desbetreffende Deskundige. Het IMG beslist uiterlijk binnen 2 werkdagen op het voorstel. Als het IMG het niet eens is met het voorstel dan motiveert zij dit. Tevens deelt het IMG de Deskundige/Opnemer in op een categorie die zij wel passend vindt en brengt Opdrachtnemer daarvan op de hoogte.

Tevens dient Opdrachtnemer voor de betreffende Deskundige/Opnemer een Disclosure Statement conform documentnummer 4.3 in te dienen alsmede een VOG verklaring. Opdrachtnemer mag Deskundige/Opnemer niet inzetten indien niet aan de eisen in het Disclosure Statement is voldaan en/of de VOG verklaring niet is ingediend. Het IMG meldt aan Opdrachtnemer of de Deskundige/Opnemer voldoet aan de eisen.

De uren van de Deskundige worden in beginsel vergoed op basis van het tarief dat aan de betreffende categorie behoort. Dit betekent dat als een senior Deskundige wordt ingezet op een dossier dat door een medior mag worden behandeld dan wordt voor deze Deskundige het senior tarief vergoed omdat deze persoon senior is. Dit principe kan losgelaten worden door het IMG als blijkt dat veel Werkzaamheden structureel uitgevoerd worden door hoger ingeschaalde Deskundigen en/of als dit zich niet vertaald in aantoonbare betere prestaties op de (K)PI's. Als het IMG dit principe gaat loslaten dan zal zij dit uiterlijk 3 maanden van tevoren melden.

Aanvragers kunnen conform de klachtenregeling van het IMG (zie website www.schadedoormijnbouw.nl) klachten indienen bij het IMG over het gedrag van een Deskundige/Opnemer. Daarnaast kunnen uit zienswijzen of bezwaarschriften van Aanvragers ook klachten blijken. Tot slot kan het IMG ook klachten hebben over het gedrag van Deskundigen/Opnemers of anderszins twijfelen of de Deskundige daadwerkelijk bezit over de vereiste competenties (bijvoorbeeld inzake de communicatieve vaardigheden t.b.v. hoorzittingen). In het geval van een klacht/signaal of twijfel aan de vereiste competenties zal het IMG de Opdrachtnemer hiervan op de hoogte stellen. Opdrachtnemer zal hierop schriftelijk reageren en aangeven welke maatregelen zij neemt om in de toekomst een herhaling te voorkomen of de twijfel weg te nemen. Bij herhaling van een klacht of het aanblijven van de twijfel is het IMG gerechtigd om te besluiten dat Opdrachtnemer betreffende Deskundige/Opnemer niet meer mag inzetten in het kader van deze Raamovereenkomst.

De kosten die functionarissen van Opdrachtnemer maken in het kader van de bepalingen in deze paragraaf of het meewerken aan de klachtenregeling van het IMG komen niet voor vergoeding in aanmerking.

5.6 Eisen met betrekking tot de tarieven

Opdrachtnemer dient door middel van het invullen van het documentnummer 1.2 'Bijlage 2 Prijzen/tarieven' inzicht te geven in de voor deze Raamovereenkomst te hanteren uurtarieven. Alle gevraagde tarieven moeten worden ingevuld.

Het offreren van negatieve of 0-tarieven is niet toegestaan.

In de vastgelegde tarieven (en eventuele vergoedingen) zijn alle kosten inbegrepen, zoals onder andere, dus niet beperkt tot kosten van/voor: salaris, overhead, ondersteunend werk, gebruik van

apparatuur, telefoon, databundels, VOG, reis en verblijf naar/in de standplaats(en), parkeren, opleiding/scholing/training, werving- en selectie, vervangingen, verzekeringen, sociale lasten, WAO, pensioen, secundaire arbeidsvoorwaarden, kort verzuim, ziekteverzuim, feestdagen, vakantiedagen, rapportages, management, bewijslasten, transitievergoeding (zoals bedoeld in art. 673, boek 7 BW), alsmede de (bureau)marge/winst of opslag voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.

De reistijd op een Werkdag vanaf de kantoorlocatie van Opdrachtnemer naar het eerste te bezoeken adres van een schade-opname alsmede tussen één of meerdere adressen in verband met de schade-opname alsmede de reistijd vanaf de laatste te bezoeken adres van een schade-opname naar de kantoorlocatie van Opdrachtnemer komt voor vergoeding in aanmerking, per tijdseenheid van 1 minuut en tegen het uurtarief van de Deskundige, die de betreffende schade-opname heeft verricht, met vastlegging van adres vertrek en adres aankomst. Deze vergoeding is van toepassing op de in te zetten Deskundigen, die schadeopnames verrichten, en niet op de reistijd van de overige functionarissen zoals projectcoördinator, technisch manager, Technisch Coördinator, specialist geotechniek en kwaliteitsmanager en senior kostendeskundige. De gefactureerde reistijd wordt gespecificeerd per Werkdag, inclusief vermelding van de betreffende dossiernummers. Indien meerdere opnames na elkaar plaatsvinden dan wordt de heenreis gekoppeld aan het dossier. De terugreis naar kantoor wordt gekoppeld aan het laatste dossier van de dag.

Uitdrukkelijk wordt bepaald dat indien Opdrachtnemer geen BTW in rekening brengt, maar voor (een deel van) de Diensten geen vrijstelling van BTW blijkt te bestaan, deze niet ten laste komt van het IMG.

De overeengekomen tarieven zijn vast en onveranderlijk tot 19 maart 2023 en gelden derhalve gedurende het eerste jaar van deze Raamovereenkomst en de onder deze Raamovereenkomst verstrekte Nadere opdrachten en gesloten Nadere Overeenkomsten.

Indexeringsaanvragen kunnen slechts éénmaal per jaar, uitsluitend in de maand december, worden aangevraagd. Voor en na deze maand ingediende indexeringsverzoeken voor het eerstkomende jaar hoeft het IMG niet (meer) in behandeling genomen. De indexeringsaanvragen dienen te worden gericht aan het volgende e-mailadres: contractmanagement@RVO.nl.

De prijzen en tarieven kunnen worden bijgesteld overeenkomstig het CBS CAO-lonen per uur incl. bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de meest recente gepubliceerde maand gehanteerd, waarbij het indexcijfer van de maand van de ingangsdatum van het contract op 100% wordt gesteld.

De berekening van de prijsindexering komt als volgt tot stand:

$$P_{index} = \frac{Imeest - Imaand}{Imaand} \; x \; 100\%$$

Waarbij:

P_{index} = het prijsindexcijfer waarmee de prijzen en tarieven verhoogd kunnen worden;

I_{meest} = het indexcijfer van de meest recente gepubliceerde maand;

I_{maand} = het indexcijfer van de maand van de ingangsdatum van de Raamovereenkomst.

De Opdrachtnemer dient de aanvraag gespecificeerd met een uitdraai van CBS-Statline in te dienen en in de aanvraag een verwijzing te maken naar de Raamovereenkomst r. De aanvraag omvat een opgave van de oude versus de nieuwe prijzen en tarieven.

Na ontvangst van de aanvraag bevestigt het IMG aan Opdrachtnemer als deze aanvraag is goedgekeurd.

Opdrachtnemer offreert geen 0-prijzen/tarieven of negatieve prijzen/tarieven, ook niet op onderdelen.

Het IMG onderscheidt de volgende functies voor directe uren:

1. Schadeopnemer (alleen voor perceel 1)
2. Junior Deskundige
3. Medior Deskundige
4. Senior Deskundige
5. Junior Deskundige Special (alleen voor perceel 3)
6. Medior Deskundige Special (alleen voor perceel 2 en 3)
7. Senior Deskundige Special (alleen voor perceel 2 en 3)

Het IMG onderscheidt daarnaast de volgende functies voor de indirecte uren:
1. Project Coördinator
2. Technisch Coördinator
3. Technisch Manager
4. Specialist Geotechniek
5. Kwaliteitsmanager
6. Jurist

Naast de tarieven zijn ook overige tarieven (bijvoorbeeld een hoogwerker of mangatbewaking) van toepassing op de Werkzaamheden. Deze tarieven zijn ter ondersteuning om de Werkzaamheden uit te kunnen voeren met betrekking tot Nader Onderzoek, Nader Advies en het Gezamenlijk Trainingsbureau. Deze tarieven worden, met uitzondering van de ondersteuning van het Gezamenlijk Trainingsbureau, op basis van facturen van de werkelijke kosten met een opslag van 10% gefactureerd. Verder gelden hierbij dezelfde voorwaarden als de uurtarieven. De tarieven dienen het totale inzettarief te zijn.

Overige aandachtspunten
Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de toewijzing van de Deskundige op het dossier. Indien een annulering van afspraken plaatsvinden door toedoen van Opdrachtnemer is Opdrachtnemer verantwoordelijk de mutaties door te voeren zonder kosten in rekening te brengen.

Indien het geval zich voordoet dat een dossier door het IMG on-hold wordt gezet, zullen alle gemaakte uren worden geboekt op het dossier en worden deze kosten in rekening gebracht en vergoed door het IMG. De betreffende dossiers en het aantal uren zijn onderdeel van het financieel overzicht van de maandelijkse managementrapportage (zie hoofdstuk 3.11).

5.7 Facturatie/administratieve eisen
Het uitgangspunt voor facturatie is verrekening op basis van nacalculatie. Het IMG overweegt om lopende de uitvoering van de Raamovereenkomst delen van de Werkzaamheden te gaan verrekenen op basis van een vaste prijs. Indien dit aan de orde is start het IMG een proces met de Opdrachtnemers van een perceel om tot afspraken te komen. Deze afspraken zullen worden vastgelegd in een Wijziging van de Raamovereenkomst, zijnde een Nadere Overeenkomst.

Opdrachtnemer stuurt niet vaker dan maandelijks een factuur achteraf naar Opdrachtnemer.

De bestede uren van andere functionarissen en/of tarieven zoals benoemd in hoofdstuk 5.6 komen niet voor vergoeding in aanmerking tenzij in een Nadere Overeenkomst andere afspraken zijn overeengekomen.

5.7.1 Facturen voor Nadere Opdrachten
Opdrachtnemer dient bij de factuur een overzicht te voegen van de daadwerkelijk ingezette uren en bijbehorende uurtarieven. Dit overzicht bevat de volgende informatie per dossiernummer (dus per Nadere Opdracht):
1. Het dossiernummer;
2. Type dossier;
3. Procedure: special / regulier
4. Functies behandelend Deskundige;
5. Naam behandeld Deskundige;
6. Soort tijd/urencategorie;
7. Aantal uren ingezet op dit dossier per Deskundige;
8. Uurtarief van Deskundigen conform type expert;
9. Totaalbedrag per dossier: factuurtarief maal aantal uur.

5.7.2 Facturen voor Nadere Overeenkomsten

Opdrachtnemer dient voor elke Nadere Overeenkomst een separate factuur in te dienen. Opdrachtnemer dient op basis van de in het Organisatieplan bepaalde inzet te factureren voor de indirecte uren. Het overzicht bij de factuur bevat de volgende informatie:

- Betreffende Nadere Overeenkomst.
- Factuur moet voorzien worden van de Prestatieverklaring. In het verzoek tot Prestatieverklaring geeft Opdrachtnemer een specificatie van de gemaakte uren met daarbij de functionaris, de naam, de dag waarop de uren zijn gemaakt, het aantal uren en een toelichting van verrichte activiteiten per dag, met verwijzing naar betreffend deel van de Vraagspecificatie. Dit dient in een factuurbijlage te worden opgenomen. In Nadere Overeenkomsten kunnen aanvullende eisen worden opgenomen m.b.t. de facturering.

Opdrachtnemer dient de facturen elektronisch te zenden naar:

RVO
Overheidsidentificatienummer (OIN): 0000 0004 0000 0000 6000.
t.a.v. de financiële administratie

Facturen dienen via een van onderstaande manieren te worden verzonden:

- Factuurportaal van de Rijksoverheid;
- Koppeling met Digipoort;
- E-factureren vanuit uw (boekhoud)softwarepakket via Peppol;
- E-factureren via een dienstverlener.

Indien Opdrachtnemer via het leverancierssportaal een e-factuur aanmaakt dient Opdrachtnemer in het veld "Referentie of ordernummer" alleen het ordernummer op te nemen. Het meesturen van meer informatie in het veld "Referentie of ordernummer" kan leiden tot problemen in het automatisch accepteren en verwerken van de factuur.

Voor meer informatie: https://www.helpdesk-efactureren.nl/e-facturen-versturen

Indien de factuur niet aan bovenvermelde eisen of andere eisen uit hoofdstuk 5.6 en 5.7 van de Vraagspecificatie of de Raamovereenkomst voldoet of niet via de vermelde wijze wordt verzonden, kan dit ertoe leiden dat de factuur niet in behandeling wordt genomen of dat de betalingstermijn wordt verlengd.

Voor vragen met betrekking tot e-facturatie via de portal kan Opdrachtnemer terecht bij helpdesk-efactureren@rvo.nl, tel 088-0424400, optie 2.
Voor vragen met betrekking tot e-facturatie via een boekhoudprogramma (Peppol) kan men terecht bij operations@peppolautoriteit.nl, tel 020-3697653.

5.7.3 Factuurcontrole

De factuurcontrole vindt plaats op basis van een aantal vaste controles, bepaald door het IMG.

5.7.4 Uren categorieën

In onderstaande tabel staan de verschillende uren categorieën gedefinieerd. Deze worden in de mobilisatiefase tussen Opdrachtnemer en het IMG nog definitief vastgesteld.

Uren categorieën	definitie	soort uren
voorbereidingstijd	Tijd besteed aan dossierstudie ter voorbereiding op de opname op het schade-adres (bv ook EBS) Ook eventuele voorbereidingstijdingtijd voor een extra onderzoek of een hoorzitting dient op deze urencategorie geschreven te worden	direct op dossiernummer

opnametijd	tijd besteed aan het opnemen en vastleggen van de schades op een schadeadres. Dit betreft alleen de oorspronkelijke opname. Voor een eventuele vervolgopname of een heropname dient de urencategorie "extra onderzoek" gebruikt te worden. Deze categorie dient ook gebruikt te worden voor opnames op afstand.	direct op dossiernummer
rapportagetijd	Tijd besteed aan het uitwerken van het adviesrapport inclusief calculatie, bepalen causaliteit en dossierspecifiek overleg. Tijd besteed aan zienswijzes wordt tevens onder rapportagetijd geschreven ten last van het nieuwe rapportnummer dat in Atabix gehanteerd wordt (bv ASXXXXXXXX V2)	direct op dossiernummer
rijtijd	Tijd besteed aan rijtijd van de kantoorlocatie naar de opname (of het extra onderzoek) en terug naar kantoor	direct op dossiernummer
Extra onderzoek	Alle tijd besteed aan onderzoek op locatie wat na de oorspronkelijke opname plaatsvindt. Bv een vervolgopname indien er tijdens de oorspronkelijke opname onvoldoende tijd beschikbaar was, een heropname, nader onderzoek dat plaats dient te vinden etc.	direct op dossiernummer
project coördinatie tijd	Tijd besteed aan de coördinatie van Werkzaamheden en de aansturing van Deskundigen Dit is beperkt tot de volgende activiteiten: - aanspreekpunt voor het IMG (voor overleggen met het IMG bestaat een aparte urencategorie) - verantwoordelijkheid voor planning (bv afstemmen van planning met het IMG) - bewaken van de kwaliteit van adviesrapporten (de 4-ogen controle valt niet onder deze urencategorie) - bewaken van termijnen adviesrapporten (doorlooptijden) - aansturen (coördinatie) van Deskundigen De prognose wordt 1x per kwartaal in het Organisatieplan opgenomen. De in het Organisatieplan opgenomen zijn en geaccepteerd door IMG zijn de basis voor facturering.	indirect
Overleg IMG	Tijd besteed aan overleggen met het IMG. De prognose wordt 1x per kwartaal in het Organisatieplan opgenomen. De in het Organisatieplan opgenomen en door het IMG geaccepteerde aantal uren zijn de basis voor facturering.	indirect
4-ogen tijd	Tijd besteed aan het uitvoeren van een 4-ogen controle	direct op dossiernummer

leegloop/wachttijd	Tijd die niet productief kan worden ingezet (bv door een late annulering van een opname of het niet aansluiten van opnames)	direct op dossiernummer
tooling algemeen	Op verzoek van het IMG bestede tijd aan het verbeteren en/of de ontwikkeling van tooling inclusief overleggen die hierover gevoerd worden (bv Atabix, het calculatiemodel of de trillingstool) De prognose wordt 1x per kwartaal in het Organisatieplan opgenomen. De in het Organisatieplan opgenomen zijn en geaccepteerd door het IMG zijn de basis voor facturering.	indirect
hoorzittingen	Tijd besteed aan het deelnemen aan een hoorzitting of schouw.	direct op dossiernummer

5.7.5 Factuurvereisten

De volgende factuurvereisten zijn op dit moment van toepassing. In de mobilisatiefase wordt de definitieve factuurbijlage opgesteld door het IMG en afgestemd met Opdrachtnemer.

vereisten
De uren categorieën 'project coördinatie' , 'overleg IMG' en 'tooling algemeen' kunnen indirect worden geschreven, alle overige uren categorieën dienen altijd direct ten last van een dossiernummer geschreven te worden. De indirecte uren dienen op basis van de inzet in het Organisatieplan te worden gefactureerd.
het rapportnummer (het dossiernummer met toevoegingen) zoals dit in Atabix staat dient gebruikt te worden in de factuurbijlage (zoals ASXXXXXXXX HER, SO, of het bezwaarnummer gevolgd door ASXXXXXXXX)
De naam van de Deskundige dient als volgt te worden geschreven: voornaam; tussenvoegsels; achternaam.
Indien er voor een kolom een dropdown menu in de factuurbijlage staat is de mogelijke invoer beperkt tot de opties in dit menu. Indien er voor bepaalde uren een reden wordt gezien om af te wijken van de beschikbare opties in de factuurbijlage zal het bureau contact opnemen met het IMG om te overleggen hoe deze uren geschreven dienen te worden
de Deskundigen in de factuurbijlage dienen te allen tijde te matchen met het register van Deskundigen. Dit houdt in dat alle personen waarvoor uren worden gedeclareerd vooraf voorgesteld moeten zijn bij het IMG. (dus bv ook schadeopnemers)
Het datum veld dient als volgt gevuld te worden: dd-mm-jjjj

Het IMG zal in de mobilisatiefase de factuurbijlage verstrekken waarin de urencategorieën zijn opgenomen en welke voldoet aan de factuurvereisten die betrekking hebben op dit bestand.

5.8 Belastingen

Opdrachtnemer vrijwaart het IMG voor eventuele aanspraken van een belastingdienst.

Opdrachtnemer offreert de prijzen als volgt:
• het bedrag exclusief Nederlandse btw en eventueel verschuldigde omzetbelasting buiten de EU;

- het btw-bedrag in Nederland en de eventueel verschuldigde omzetbelasting buiten de EU en;
- het bedrag inclusief Nederlandse btw/inclusief verschuldigde omzetbelasting buiten de EU.

Indien Opdrachtnemer aangeeft dat er geen btw in rekening hoeft te worden gebracht, dan gaat Opdrachtnemer ermee akkoord dat Opdrachtnemer de bewijsmiddelen ten aanzien van de reden die hieraan ten grondslag ligt, aan het IMGoverlegt, binnen vijftien kalenderdagen na diens verzoek hiertoe.

Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake de Nederlandse btw en/of buitenlandse omzetbelasting indien Opdrachtnemer deze ten onrechte niet of voor een onjuist bedrag bij het IMG in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-voldoening in Nederland en buiten de EU ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij Opdrachtnemer. Wanneer het IMG een dienst afneemt van een buitenlandse onderneming en de prestatie wordt volgens de fiscale regelgeving geacht in Nederland te zijn verricht, dan is het IMG zelf verantwoordelijk voor de voldoening van btw aan de Nederlandse belastingdienst over deze in Nederland verrichte dienst(en).

Opdrachtnemer staat ervoor in dat de door Opdrachtnemer geoffreerde bedragen inclusief alle heffingen, belastingen (incl. bedragen die gelijk te stellen zijn met heffingen of belastingen) zijn, onder welke naam dan ook en waar ook ter wereld geheven.

Opdrachtnemer vrijwaart het IMG voor eventuele aanspraken van een belastingdienst voor elke heffing, belasting en een bijdrage die gelijk te stellen is met een heffing of belasting, zowel in Nederland als buiten Nederland.

5.9 Einde van de Raamovereenkomst

De Raamovereenkomst wordt aangegaan voor twee jaar met de mogelijkheid tot verlenging van twee keer maximaal één jaar (2+1+1 jaar) of twee jaar (2+2 jaar).

Bij (tussentijdse) beëindiging van de Raamovereenkomst wordt van Opdrachtnemer verlangd dat een Demobilisatieplan wordt opgesteld voor een soepele overdracht van alle relevante informatie aan het IMG. In dit Demobilisatieplan dient minimaal het volgende te worden opgenomen:

1. Hoe Opdrachtnemer de demobilisatiefase wenst in te richten vanaf drie maanden voor het einde van de contractperiode tot het afhandelen van de volledige werkvoorraad.
2. Hoe Opdrachtnemer de afbouw van het personeelsbestand op een beheerste wijze inricht tijdens de demobilisatiefase.
3. Hoe Opdrachtnemer de instandhouding van de kwaliteit van dienstverlening tot einde dienstverlening waarborgt en coördineert.
4. Hoe Opdrachtnemer de afronding van de toegewezen dossiers na het verstrijken van de contractperiode afrondt.
5. Welke acties van het IMG worden verwacht.

Het Demobilisatieplan dient uiterlijk 3 maanden voorafgaand aan de beëindiging van de contractperiode ingediend te worden bij het IMG.

Alle dossiers binnen de werkvoorraad van Opdrachtnemer die worden toegewezen voor afloop van de Raamovereenkomst worden afgerond door Opdrachtnemer tenzij hierover andere afspraken worden overeengekomen.

6. Bijlagen

Bijlage 1: Begrippen- en definitielijst

Separaat aangeleverd

Bijlage 2: Documentenlijst

Separaat aangeleverd

Bijlage 3: Minimale Kwaliteitseisen Deskundigen en andere Functionarissen

Separaat aangeleverd