



INFORMATIEBIJENKOMST

Omschrijving	Aanbesteding Schade-expertise
Vergaderdatum en -tijd	16 september 2021; 15:00 uur – 17:00 uur
Vergaderplaats	Best Western Plus Plaza Groningen
Aanwezig	IMG: Bas Schultze (vz), Hans Houdijk, Ruud Maalderink, Rogier Brink, Reinier Meints, Harold van Steeg en Ingrid Stienstra (notulist)
Aanwezig	Meerdere externe partijen

Cascadeplein 10
9726 AD Groningen

Antwoordnummer 3061
8000 WB Zwolle

0800 44 44 111
contact@schadedoormijnbouw.nl

ALGEMEEN

Bas Schultze opent de bijeenkomst en heet een ieder welkom.

Opening (Bas) sheet 1 – 3

Het doel van vandaag is om informatie te geven aan geïnteresseerde marktpartijen, zodat zij een beeld krijgen van de komende aanbesteding.

Introductie (Hans) sheet 4 – 9

Dit is niet gewóón maar een aanbesteding voor IMG. Elke aanbesteding is belangrijk, maar dit is het hart en het motorblok van de hele operatie. Zonder deskundigen kan IMG niets. Het Bestuur, wat uiteindelijk het besluit neemt over schadeafhandeling, kan zich alleen maar baseren op een deskundig oordeel. Deze aanbesteding is dan ook voor IMG van cruciaal belang.

Gaswinning en aardbevingen (sheet 4)

In de loop van de tijd wordt zichtbaar dat aan de bergen met goud die uit de grond zijn gehaald, ook nadelen verbonden zijn.

Het aantal aardbevingen dat het Noorden te verduren heeft gehad, zijn tot nu toe een kleine 1400 aardbevingen. De kans is groot dat dit aantal in werkelijkheid hoger ligt omdat het meetnetwerk vanaf 2014 preciezer geworden is. Mogelijk zijn er dus voor 2014 meer aardbevingen en wat kleinere aardbevingen geweest. Hoe donkerder de kleur hoe zwaarder de aardbeving is geweest. Er zijn ook een aantal grote aardbevingen geweest bv. Westeremden (2006) nog voor de aardbeving in Huizinge.

Op 8 jan 2018 vindt de aardbeving van Zeerijp plaats. Eén van de grotere aardbevingen. Tot dat moment was de NAM verantwoordelijk voor schade die als exploitant was toegebracht. Op 8 januari 2018 was minister Wiebes op werkbezoek bij RVO en werd teruggeroepen naar zijn crisisstaf. Minister Wiebes wilde de afhandeling van schade weghalen bij NAM en in het publieke domein plaatsen. RVO werd toen ingeschakeld. Op 31 januari 2018 maakte minister Wiebes tijdens een persconferentie bekend de schadeafhandeling weg te halen bij de NAM en over te brengen naar het publieke domein. Op 1 maart 2018 start de TCMG (Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen)

De afhandeling van schade was gebaseerd op Besluit Mijnbouwschade Groningen en het bijbehorende Protocol, de Tijdelijke Wet Groningen bestond nog niet. De opdracht van de toenmalige TCMG had alleen betrekking op afhandeling van fysieke schade aan gebouwen en werken. . Ander soorten mijnbouwschade zoals immateriële schade behoorde niet tot de opdracht.

Het IMG (sheet 5)

In de periode tussen maart 2018 en juli 2020 heeft het TCMG gefunctioneerd. Bij de TCMG fase werden besluiten getekend door minister van EZK, voor deze Bas Kortman als voorzitter TCMG. Het



was de bedoeling om TCMG onafhankelijk te maken niet alleen van de NAM, maar ook van de minister en de regio. De minister wilde een zelfstandig bestuursorgaan en de onafhankelijkheid sterker neerzetten. Dat is per 1 juli 2020 gebeurd. Personeel van IMG (circa 700 medewerkers) staan volledig onder gezag van het bestuur van IMG. Den Haag, de minister, heeft daar niets over te zeggen en het mandaat ligt bij de voorzitter van het bestuur. De minister kan ook geen aanwijzingen geven maar is wel uiteindelijk politiek verantwoordelijk en systeemverantwoordelijke. IMG kan zijn eigen werkwijze bepalen en heeft dat ook gedaan. (zie website www.schadedoormijnbouw.nl).

Alle mijnbouwschade, niet alleen fysieke schade aan gebouwen en werken, maar ook waardedaling en immateriële schade (smartengeld) behoort nu bij de opdracht van IMG. Deze aanbesteding ziet alleen maar op de advisering op de afhandeling van de fysieke schade.

Bouwen aan vertrouwen. Er is door het verleden en alles wat er gebeurd is een diepgeworteld wantrouwen ontstaan. Mensen vinden dat hen onrecht is aangedaan. Uit een doorlopende enquête (inmiddels 23000 respondenten) blijkt gemiddeld 7,9 voor tevredenheid.

Een belangrijke bijdrage aan het vertrouwen is de omkering van de bewijslast. De bewijslast is weggehaald bij de burger in het effectgebied.

IMG is geen compensatieorgaan, maar handelt de aansprakelijkheid van de NAM af. IMG moet onafhankelijk vaststellen dat de NAM aansprakelijk is voor de schade. Dat doet IMG op ruimhartige wijze.

IMG in cijfers (sheet 7)

De cijfers hebben betrekking op de periode vanaf maart 2018 tot 7 september 2021. Het betreft dus de cijfers van TCMG en IMG gezamenlijk.

Ruim 125.000 fysieke schademeldingen zijn ontvangen. De NAM behandelde begin 2018 ongeveer 100 schademeldingen per week. Het IMG heeft lange tijd boven de 1000 meldingen per week ontvangen. Totaal andere aantallen dan zich begin 2018 liet aanzien. Inmiddels zijn ruim 94000 afgehandeld door TCMG/IMG.

Met waardedaling is gestart in september 2020. Ook ruim 98.000 aanvragen waarvan ruim 94.000 inmiddels afgehandeld. Smartengeld (immateriële schade) is net voor de zomer 2021 gestart met een pilot op 100 adressen. Bijna alle aanvragen zijn tot een besluit gebracht. Half november 2021 wordt de afhandeling van smartengeld verder uitgerold en wordt mogelijk 50 tot- 70.000 aanvragen verwacht.

Doelstellingen IMG (sheet 8)

Voortvarendheid en rechtvaardigheid zijn twee begrippen die soms best moeilijk te rijmen zijn. Continuïteit van de schadeafhandeling is zeer belangrijk voor het IMG, zowel op kwaliteit en kwantiteit.

Uniformiteit is belangrijk als je ziet dat je ruim 100.000 schaderapporten zijn gemaakt. Gelijke gevallen moeten namelijk gelijk behandeld worden. Het IMG wil met haar opdrachtnemers, naast het sturen op de doelstellingen ook de bandbreedte in uniformiteit terugbrengen en de kosten verlagen van de afhandeling van de schade. De afhandeling fysieke schade is een arbeidsintensief proces in vergelijking tot bijvoorbeeld de afhandeling van waardedaling.

Vragen: geen

Visie (Bas) sheet 10 – 13

Visie op de opdracht (sheet 10)

In een periode van 3 jaar is er veel gebeurd. Ontwikkeling van het proces van schadeafhandeling is nog in volle gang. Kort geleden is er bijvoorbeeld een rapport gepubliceerd over indirecte effecten van diepe bodemdaling, het is "work in progress". Met name de inzichten van wat de effecten zijn en het toepassen van die inzichten bij het proces van schadeafhandeling is belangrijk. Daarnaast is een actueel aandachtspunt de verschillen in de beoordelingen van schades door deskundigen en hoe je er voor zorgt dat je in zelfde soort gevallen dezelfde beoordeling krijgt. Dit vraagt kennis en kunde van IMG en haar opdrachtnemers, dit vraagt het samen ontwikkelen van instrumentarium



en de manier waarop je het proces van schadeafhandeling invult. Dat is belangrijk. Dat komt ook terug in de aanbestedingsstukken. Verwacht wordt als je meedoet aan de inschrijving, dat je daar voor openstaat.

In technische zin moet je als opdrachtnemer een aanspreekpunt zijn voor IMG. Dat je de kennis en kunde in huis hebt en dat je deze kennis en kunde kunt toepassen bij het samen met IMG verder ontwikkelen van het instrumentarium en het proces.

Kwaliteitsborging

De deskundigen zijn onafhankelijk en verantwoordelijk voor het advies dat wordt gegeven. IMG verstrekt hiervoor het instrumentarium, en wil dit verder ontwikkelen met de opdrachtnemers. Afwijken van het instrumentarium mag en is een belangrijke input voor het verder ontwikkelen van dit instrumentarium. Een opdrachtnemer zet meerdere deskundigen in. Het is daarom belangrijk dat de opdrachtnemer de kwaliteit van de deskundigen die zij inzet borgt en dat zij borgt dat de deskundigen het instrumentarium volgen (of daar expliciet van afwijken). Taak van het IMG is dat als er verschillen zijn tussen de verschillende opdrachtnemers om dit naar voren te brengen. Het IMG verwacht daarbij dat opdrachtnemers open staan om van elkaar te leren. Ruimhartigheid werkt alleen als je hetzelfde geval op dezelfde behandelt. Dit kan niet door dezelfde deskundige naar dit geval te sturen. Dit vraagt kwaliteitsborging van opdrachtnemer.

Huidig proces (sheet 11)

Het team Werkvoorbereiding en Planning van het IMG beoordeelt of een schademelder in aanmerking komt voor een beoordeling. Als deze vraag positief wordt beantwoord, wordt vervolgens gekeken naar de aard van het gebouw / woning. Op basis van de aard van het gebouw / woning en een aantal andere aspecten wordt bepaald welke deskundigheid nodig is om een beoordeling te doen. Ook plant het IMG een afspraak in met de schademelder voor het opnemen van de schade. Vervolgens is het aan de opdrachtnemer om aan het dossier van deze schademelding een individuele deskundige te koppelen.

De perceelindeling geeft aan dat er verschil is in complexiteit.

Als deskundigenbureau geef je periodiek aan hoeveel personeel je beschikbaar hebt en dat dit voldoende is om invulling te geven aan de te verwachten productie. Daarna volgt opname en vastleggen van de schade. Op basis van de opname wordt de schade geanalyseerd. Vragen die hierbij gesteld worden zijn: Hoe ziet het schadepatroon er uit? Wat is het oorzakelijke verband? Etc. Bij alle schade in het effectgebied wordt vermoed dat het mijnbouwschade is tot het tegendeel bewezen is. Als er sprake is van een andere oorzaak (bijv. bij een krimpscheur) zal de deskundige vervolgens ook moeten vaststellen of deze schade kan zijn verergerd door trillingen. De analyse leidt tot een beoordeling of de schade gerelateerd is aan mijnbouw of niet (causaal verband). Als een schade niet causaal is wordt dit in het rapport opgenomen en is het afgehandeld indien goed gemotiveerd. Is het niet goed gemotiveerd dan bestaat de kans dat de schademelder/aanvrager een zienswijze indient. Is wel sprake van een causaal verband dan moet de deskundige de goede herstelmethode koppelen aan de schade koppelen en de kosten die er bij horen bepalen. De conclusie wordt vastgelegd in een rapport, dat naar de aanvrager gaat. Als er geen zienswijze en geen vragen zijn gaat het rapport naar het bestuur van het IMG om een besluit te nemen. Eventueel kan daarna nog bezwaar gemaakt worden door de schademelder/aanvrager.

IMG toetst het adviesrapport voor het naar de schademelder/aanvrager wordt verstuurd. Niet om inhoudelijk het vangnet te zijn. De kwaliteit van het rapport is immers de verantwoordelijkheid van deskundige en zal door opdrachtnemer geborgd moeten worden. IMG toetst het rapport op vorm vereisten. Daarnaast toetst IMG een deel van de rapporten ook inhoudelijk, met name vanuit het perspectief van uniformiteit. Op basis van deze inhoudelijke toetsen kan opdrachtnemer besluiten om betreffend rapport aan te passen, maar is daar niet toe verplicht. Het advies dat gegeven wordt, is het advies van de deskundige.



Technisch hart (sheet 12)

Deze sheet geeft iets meer duiding in het proces van opname van de schade tot het adviesrapport. Er is een aantal instrumenten ontwikkeld dat als handvat dient om te beoordelen.

Beoordelingskader (zie website www.schadedoormijnbouw.nl). Ook andere tools staan tot de beschikking van de deskundigen, waarvan geacht wordt dat die gebruikt worden. In de tools is de kennis die er nu is, vastgelegd. Indien men hier van afwijkt op basis van de deskundigheid, dan zal de deskundige dit motiveren. Dit doet recht aan individuele situatie van een schade en biedt mogelijkheid om tooling te verbeteren.

Vragen: geen

Aanbesteding (Reinier) sheet 14 – 18

Communicatie tijdens aanbesteding (sheet 15)

Het aanbestedingsteam van IMG bestaat uit: Reinier Meints, is werkzaam bij het Inkoop uitvoeringscentrum (IUC). Het IUC levert inkoopdiensten aan diverse overheidsinstanties, departementen en ministeries binnen de rijksoverheid en verzorgt ook alle aanbestedingen voor het IMG. Suzanne van de Ploeg is ook werkzaam bij het IUC. Boudewijn Solen, Ruud Maalderink en Harold van Steeg zijn werkzaam voor het IMG.

Op dit moment is het team bezig alle bestanden en documenten te formaliseren die gepubliceerd gaan worden bij de aankondiging van de aanbesteding (verwachting medio oktober).

Alle informatie (bijlagen, vragen etc.) wordt gepubliceerd op TenderNed.

De kernelementen van de aanbesteding zijn weergegeven in de vooraankondiging om een beeld te krijgen wat de opdracht inhoudt. Het kan zijn dat bij de aankondiging hier nog wijzigingen op plaatsvinden.

Uitgangspunten van de aanbesteding zijn: transparant, non discriminatoir, objectief en proportioneel.

Vooraankondiging (sheet 16)

Op 23 augustus 2021 heeft het IMG een vooraankondiging geplaatst. Doel van deze vooraankondiging is het aandacht vestigen voor deze opdracht in de markt. Daarnaast is de intentie van het IMG om gebruik te maken van de verkorte aanbestedingsprocedure. Tenslotte is de vooraankondiging en deze informatiebijeenkomst bedoeld om feedback van mogelijk geïnteresseerden te ontvangen zodat dit meegenomen kan worden in de aankondiging.

Het IMG kan nog afwijken in de aankondiging ten opzichte van de informatie van de vooraankondiging. De geformuleerde minimum eisen waar partijen aan moeten voldoen om in te kunnen schrijven gaan zeer waarschijnlijk niet meer wijzigen.

Planning van aanbesteding (sheet 17)

Medio oktober wordt opdracht gepubliceerd op TenderNed met alle uitgangspunten, alle documenten en bijlagen.

Het voornemen is om tenminste wekelijks een update op TenderNed te geven met antwoorden op de gestelde vragen. Het tijdig en juist inleveren van de aanbiedingen op TenderNed is belangrijk. Het indienen van de inschrijving gebeurt via TenderNed. Zorg ervoor dat dit vroegtijdig gebeurt en wacht niet tot de laatste uren. Het IMG is strikt bij het niet tijdig indienen van de inschrijving of het ontbreken van gegevens bij de inschrijving. Als dit niet op orde is volgt uitsluiting.

Tijdens de beoordelingsfase beoordeelt een beoordelingsteam de inschrijvingen op de gunningscriteria. Het beoordelingsteam bestaat uit andere mensen dan het aanbestedingsteam. Ze zijn materiedeskundigen. Het aanbestedingsteam borgt dat het beoordelingsproces zorgvuldig verloopt. De gunningscriteria zijn globaal beschreven in de vooraankondiging en worden uitgewerkt in het aanbestedingsdocument dat bij de aankondiging volgt. Een presentatie/interview van partijen is waarschijnlijk onderdeel van de beoordeling.



Vraag:

- 16 oktober is eerste dag van de herfstvakantie Noord en de publicatiedatum is 15 oktober. Is IMG in staat om hier rekening mee te houden om iedereen in de verkorte procedure voldoende tijd te gunnen.

Antwoord:

- Het is correct dat het IMG stuurt op het aankondigen van de aanbesteding op 15 oktober. Het IMG heeft een strakke planning en om met elke vakantie rekening te houden is lastig. Met de vooraankondiging en deze informatiebijeenkomst wil het IMG juist marktpartijen in staat stellen om zich voor te bereiden op de korte doorlooptijd. Het IMG gaat niet op basis van 1 verzoek de planning aanpassen. Wat helpt is als de signalen vanuit meerdere marktpartijen komen. Als de wens breed leeft kan het IMG eerder een afweging maken en tijd gaan zoeken om de doorlooptijd van de aanbesteding te verlengen.

Vraag:

- In de vooraankondiging wordt gesproken over de applicatie Atabix. Op de website van Atabix staat niet zo heel veel informatie wat het precies is en hoe het werkt. Ik neem aan dat dit in de definitieve stukken wel veel uitgebreider aan bod komt.

Antwoord:

- Ja, in de definitieve stukken wordt meer informatie verstrekt over Atabix. Omdat sprake is van een vergoeding van de inzet van opdrachtnemers op basis van nacalculatie is het niet relevant om veel van Atabix te weten. Het belangrijkste is dat deze applicatie door het IMG beschikbaar wordt gesteld en dat deze door opdrachtnemer gebruikt wordt voor hun werkzaamheden. Alle resultaten van de werkzaamheden worden vastgelegd in Atabix en Atabix genereert ook het adviesrapport. Na gunning zullen de deskundigen ook getraind worden in het gebruik van Atabix.

Vraag:

- Zijn we ook verplicht om van Atabix gebruik te maken en hun systeem of zou je ook naar een situatie toe kunnen gaan dat IMG specificeert wat IMG aan informatie nodig heeft en dat we dat ook op die momenten aanreiken en dat we niet van Atabix gebruiken.

Antwoord:

- Opdrachtnemers zijn verplicht de applicatie Atabix, die door IMG beschikbaar wordt gesteld te gebruiken.

Vraag:

- Er werd net gesproken over minimale eisen en daar wordt niet aan getornd, maar als jullie (lees: partijen) opmerkingen hebben, nemen wij (lees: IMG) ze mee. Hoe zit dat?

Antwoord:

- Ja, IMG kan besluiten de minimum eisen aan te passen. Zij zal dit dan doen in de aankondiging. Dit doet het IMG op basis van argumenten als het toch anders zou moeten. Dat heeft te maken met de proportioneel van de eisen. Als er twijfels over bestaan in de markt dan hoort IMG dat ook graag en gaan we dat ook nader wegen of er een wijziging in aangebracht moet worden.

Vraag:

- Dan communiceer je (lees: IMG) dat (aanpassing minimum eisen) wel

Antwoord:

- Jazeker wel. Dat is het IMG zelfs verplicht. Als IMG in de minimale eisen een wijziging gaat aanbrengen, zal dit zeker worden gecommuniceerd met de aankondiging.

Vraag:

- We hebben nu een voorlichtingsbijeenkomst. Zo dadelijk wordt de Tender gepubliceerd, 15 oktober waarschijnlijk. Als partijen voor die tijd suggesties zouden kunnen hebben, beschouw ik dat als een markt consultatie. Is daar überhaupt ruimte voor of niet en hoe gaat het IMG daar mee om. Ik kan dit niet helemaal duiden in relatie tot partijen die mogelijk nog wat in willen brengen in het traject.

Antwoord:

- Het IMG beschouwt de vooraankondiging en deze informatiebijeenkomst primair als een bijeenkomst om geïnteresseerde marktpartijen om kennis te nemen van de komende aanbesteding en zich daarop voor te kunnen bereiden. Daarnaast staat het IMG open voor



feedback van marktpartijen, vooral tijdens deze bijeenkomst. Er zijn meer partijen die de vooraankondiging zien, maar niet aanwezig zijn tijdens de informatiebijeenkomst. Daar kunnen ook reacties uit komen. Die nemen we inderdaad wel mee richting onze uitvraag op 15 oktober 2021. De ontvangen feedback gaan we wegen op waarde.

Daarnaast hebben we vanaf 15 oktober de start van de aanbesteding waar volgens de te publiceren spelregels vragen gesteld kunnen worden over het complete aanbestedingsdossier door alle geïnteresseerde marktpartijen.

Vraag:

- Na publicatie?

Antwoord:

- Ja. En vooral vandaag

Contract en VS (Harold) sheet 19 - 28

Percelenregeling (sheet 19)

Aanbesteding gaat over totale scope van fysieke schade afhandeling, geen immateriële schade of acuut onveilige situatie. Vorig jaar circa 50.000 schademeldingen. Tot de scope behoort niet alleen het doen van een opname en na analyse, beoordeling, bepalen herstelmaatregel en kosten komen tot een adviesrapport. Aan opdrachtnemer wordt ook gevraagd om advisering in het kader van zienswijzen, bezwaar en beroep alsmede het uitvoeren van nader onderzoek. Met de keuze voor het aanbesteden in percelen sturen we niet op 3 of 4 partijen die alle dossiers afhandelen, maar willen we de ruimte in de markt geven om meer specifieke deskundigheid op bepaalde gebieden aan te bieden. Met aandacht voor groepen specifieke dossiers wil het IMG meer ruimte bieden voor partijen die over specifiek kennis beschikken. Daarom zijn de specifieke dossiers afgescheiden van de grote hoeveelheid reguliere dossiers.

Percelenregeling (sheet 20)

Perceel 1: reguliere schade aanvragen (woonbestemmingen = grote aantallen)

Perceel 2: specifieke schade aanvragen (monumenten). Specials brengt andere deskundigheid met zich mee. Bij dit perceel vooral kennis van monumenten.

Perceel 3: specifieke schade aanvragen (agrarische panden, mestsilo's, bedrijfsgebouwen, bijzondere constructies). Dit vraagt ook bijzondere deskundigheid.

De grote aantallen dossiers bevinden zich in perceel 1. De opdrachtnemers van perceel 1 dienen ook een vaste partner aan zich te binden die veldwerk (zoals bijvoorbeeld het bloot leggen van een fundering of het doen van een sondering) uitvoert en snel kan doorschakelen en service bieden. Zowel aan zijn eigen deskundigen als aan deskundigen van perceel 2 en 3 als daar veldwerk nodig is.

Percelenregeling (sheet 21)

Perceel 1: volume 2020 ca. 44.000 dossiers

Perceel 2: volume 2020 ca. 1.000 dossiers (specials)

Perceel 3: volume 2020 ca. 3.000 dossiers (specials)

Het IMG is voornemens om met 3 opdrachtnemers voor perceel 1 een raamovereenkomst te sluiten, met 2 opdrachtnemers voor perceel 2 en met 2 opdrachtnemers voor perceel 3. In theorie 7 partijen die opdracht krijgen, maar het is ook mogelijk om als partij op 2 of 3 percelen in te schrijven.

Percelenregeling (sheet 22)

Vraag over voorgenomen percelenregeling

Vraag:

- Het is goed om de monumenten apart te zetten in een apart perceel (perceel 2) . Hoe verhoudt dit zich tot perceel 3 met agrarische ondernemingen omdat daar ook wel monumenten onder vallen.



Antwoord:

- Bij het IMG is de definitie van de percelen gebaseerd op het uitgangspunt "monumenten gaan voor". Dus als een gebouw de status een monument heeft valt deze in perceel 2 ook al is het een agrarisch object. Dat is het uitgangspunt. De intentie van het IMG is, omdat niemand als individu de wijsheid in pacht of als organisatie, met elkaar in de praktijk te ervaren of dit uitgangspunt goed werkt. Als dit niet het geval is of anders beter kan dan moeten we hier met elkaar het gesprek over voeren. Wat het IMG betreft zijn er altijd verkennende routes om dit met elkaar te onderzoeken als het contract gesloten is. Wedervraag: Vindt u het ook logisch dat een agrarisch monument boven agrarische bestemming? Antwoord: Ja.

Vraag:

- Wat verstaat IMG onder monumenten? Vallen daar ook de karakteristieke en beeld bepalende gebouwen onder? Of is het echt afgebakend en gemeentelijk.

Antwoord:

- Het IMG heeft de strakke definitie dat een monument echt een monument op de monumentenlijst moet zijn. Dit moet eenduidig vast te stellen zijn omdat anders de schademelding bij een opdrachtnemer van het verkeerde perceel terecht kan komen. De karakteristieke panden en de beschermde dorpsgezichten behoren tot perceel 1 omdat als er geen monumenten status is er over het algemeen weinig extra complexiteit in een dergelijk dossier aanwezig is. Daar zit een grijs gebied in. Ook dit kunnen we gaandeweg met elkaar ontdekken.

Vraag:

- Hoe ziet IMG de verdeling in de percelen met betrekking tot mogelijkheid van 7 verschillende aanbieders in relatie tot uniformiteit. Hoe gaat IMG dat doen?

Antwoord:

- De analyse van het IMG is dat de grootste uitdaging van uniformiteit zit in perceel 1. Daar heb je het grote volume. Daar speelt de situatie "mijn huis en schade is hetzelfde als de burens, waarom krijg ik minder schade vergoed" het meest. Agrarische panden of bedrijfspanden zijn over het algemeen al zodanig verschillend dat heel snel sprake is van het feit dat het ongelijke gevallen zijn. In perceel 2 en 3 zie je dat de uitdaging vooral is de beste deskundigheid op dat specifieke object te hebben wat een monument is of bedrijfsgebouw met een bijzondere constructie.

Contract (sheet 23)

ARVODI = De Algemene rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten

Er wordt gestuurd op een planning waarbij in november 2021 de biedingen worden ingediend, en in december 2021 de beoordeling en het voornemen tot gunning bekend worden gemaakt. Daarna volgt nog een eventuele bezwaarperiode. Het doel is om begin januari definitief te gunnen en de overeenkomsten te ondertekenen. Vanaf begin januari 2022 tot 19 maart 2022 is sprake van een mobilisatiefase. Op 19 maart 2022 gaan de nieuwe opdrachtnemers van start met het daadwerkelijk behandelen van schademeldingen en worden de eerste schade opnames uitgevoerd door de nieuwe partijen. Tot die tijd zullen de bestaande partijen de opnames blijven uitvoeren. De bestaande partijen zullen ook hun lopende dossiers afhandelen na 19 maart 2022. Er worden geen lopende dossiers overgenomen door de nieuwe partijen.

Het IMG overweegt om de mobilisatieperiode / overgangsperiode langer te maken door niet alle nieuwe opnames direct volledig bij de nieuwe partijen neer te leggen, maar dit in een aantal maanden op te bouwen.

De looptijd van de overeenkomst is 2 jaar met de optie om 2 maal met een jaar te verlengen. Het kan zijn dat het IMG met de verlenging afscheid neemt van één of meerdere partijen en dat het IMG alleen met de best presterende partij(en) doorgaat.

Er wordt gewerkt op basis van nacalculatie. Tarievenlijst wordt gevraagd. Deel van de uren zit in dossierafhandeling (directe uren). De indirecte uren (niet gekoppeld aan een individueel dossier) mogen ook in rekening gebracht worden en geven ruimte om met elkaar verder te komen met



kennisontwikkeling, kwaliteit te borgen etc. Over de te declareren indirecte uren worden vooraf afspraken over gemaakt.

Vraagspecificatie (sheet 24)

Eisen aan het uitvoeren van de opdracht worden beschreven in de vraagspecificatie. De vraagspecificatie is een bijlage bij de raamovereenkomst.

Vraagspecificatie – Bijzondere onderwerpen (sheet 25)

De verwachting van het IMG is dat het volume uiteindelijk zal dalen. Er is geen stabiel volume te prognosticeren, dit is aan verandering onderhevig. Flexibiliteit wordt gevraagd, maar niet ongelimiteerd. Het is belangrijk om met elkaar hier goed op te sturen.

De mobilisatieperiode is heel belangrijk. De opdrachtnemers zullen richting 19 maart 2022 moeten mobiliseren op het juiste aantal deskundigen dat nodig is. Vanaf januari 2022 zal het IMG starten met de volume prognose beschikbaar te stellen en omzetten naar taakstelling.

Tijdens de uitvoering van de overeenkomst gaan we met elkaar prestaties volgen met KPI's. De KPI's zijn gedefinieerd op de volgende aspecten Tijd (is doorlooptijd), geld (nacalculatie) en kwaliteit. Hierbij is ook de samenhang van deze aspecten van belang. De KPI's zijn de basis voor het continue verbeteren. Elke maand terugkijken op de KPI's. Ook onderlinge benchmarking. Leren van elkaar.

Aan het presteren op de KPI's worden ook incentives gekoppeld. De incentives zijn in basis gericht op volume. Best presterende partij wordt beloond met meer volume. Daarnaast zijn er enkele financiële incentives in de vorm van bijv. kleine kortingen indien rapport niet voldoende of veel te laat is.

Indien een partij te veel afwijkt van de totale benchmark kan een herstelplan ingezet worden waarbij de partijen de gelegenheid krijgt om bijsturing, als dat niet lukt dan volgt volumekorting.

De KPI's m.b.t. kwaliteit zijn voor een deel nog in ontwikkeling. Het IMG wil graag met partijen verder nadenken over KPI's in relatie tot uniformiteit en rechtvaardigheid.

Vraagspecificatie – kwaliteitsborging (sheet 26)

Essentie is dat de deskundige verantwoordelijk is voor het advies en dat de Opdrachtnemer het totaal van de kwaliteit van de dossiers borgt. Het IMG zal (risico gestuurd) toetsen of de kwaliteitsborging van opdrachtnemer functioneert. Dit doet zij met een mix van system, proces en product toetsen. Vanuit het uitgangspunt van de onafhankelijkheid van de deskundige zal het IMG nooit verplichten dat een deskundige of Opdrachtnemer het adviesrapport inhoudelijk aanpast. Het is aan de deskundige om hier een individuele afweging in te maken. Wel zal een deskundige gemotiveerd antwoord moeten geven op vragen die gesteld worden in het kader van zienswijzen, bezwaar en beroep.

Vraagspecificatie – kwaliteitsborging door opdrachtnemer (sheet 27)

Voor het leveren van kwaliteit is het belangrijk dat opdrachtnemers de juiste kennis en expertise inzetten. De kwaliteit van de deskundige en welke deskundige aan een dossier gekoppeld wordt bevindt zich in de invloedsfeer van de opdrachtnemer.

Daarnaast is de kwaliteitsborging vanuit bureau belangrijk om te zorgen dat alle verschillende deskundigen waar mogelijk op dezelfde manier handelen en daarmee bijdragen aan het verbeteren van uniformiteit.

Naast het toewijzen aan een dossier van de best passende deskundige is het belangrijk dat opdrachtnemers ook feedback aan het IMG m.b.t. het instrumentarium en het proces wat de deskundige moeten volgen. Kwaliteit van deskundigen moet op orde zijn en de opdrachtnemers wordt gevraagdom continue te verbeteren.



Product toetsen vindt nu vooral plaats op vorm vereisten van de adviesrapporten. IMG toetst heel intensief, mogelijk ook toetsen op de processen bij de partijen.

Voor perceel 1 zijn opdrachtnemers bevoegd om naast de deskundigen ook gebruik te maken van opnemers en calculators. Als 2 of 3 personen aan een dossier werken is het belangrijk dat er een verantwoordelijke is die ook de integraliteit van het advies bewaakt. De verantwoordelijke voor een dossier is altijd de deskundige die de stap analyse & beoordeling uitvoert. Het is belangrijk dat de opdrachtnemer de inzet van opnemers en calculators monitort. Als de inzet gevolgen heeft voor de kwaliteit dan heeft het IMG het recht te besluiten geen opnemers meer in te zetten.

Voor perceel 2 en 3 mogen alleen aparte opnemers en calculators ingezet worden na voorafgaande toestemming van het IMG.

Het toepassen van het vier-ogenprincipe is een harde eis. Dit betekent dat de verantwoordelijke voorafgaand aan oplevering van het adviesrapport dit moet laten toetsen.

Gunningscriteria (sheet 28)

Vraag:

- Over de perceelindeling van perceel 1. Zullen er daadwerkelijk 3 partijen gekozen worden. Op dit moment zijn dat er 4. Bij de vorige aanbesteding initieel ook de aanvraag was om aan 3 partijen te gunnen en uiteindelijk gedurende de procedure plotseling 4. Gaan we die verrassing weer krijgen?

Antwoord:

- Het is niet de bedoeling dat die verrassing er in gaat komen. IMG stuurt op maximaal 3 partijen voor perceel 1. Het is wel zo dat er bijvoorbeeld maar 1 partij inschrijft op perceel 1. Als deze partij voldoet aan de minimum eisen zal het IMG een contract met 1 partij sluiten. Uitzondering is als betreffende partij bijvoorbeeld een onvoldoende score op het plan van aanpak. Dan is dit een reden om niet te gunnen. Als er meer dan 3 partijen inschrijven zal de score op de gunningscriteria bepalend zijn of je bij laatste 3 bent op perceel 1 of niet. Dit geldt ook voor perceel 2 en 3 of je daar bij de laatste 2 bent. Die verrassing bij de vorige aanbesteding werd enorm gedreven door de volumes waar zoveel druk op stond dat het belangrijk was om zoveel mogelijk capaciteit te contracteren.

Vraag:

- Vraag m.b.t. de KPI's. De KPI's m.b.t. tijd en geld dat geloof ik, die kun je heel goed meten. De KPI's m.b.t. kwaliteit kun je helemaal niet zo goed meten. Daar maak ik mij wel zorgen over. Dit mede tot de opmerkingen over de inzet van opnemers. Hoe gaat het met die kwaliteit: waar wordt het gemeten en hoe objectief is dat?

Antwoord:

- Dank voor deze vraag. Dit is precies de worsteling die het IMG heeft. Hoe definieer je uniformiteit. Dit is nog niet zo gedefinieerd dat je dit kunt meten en op basis daarvan een KPI kunt vaststellen op basis waarvan je kunt vaststellen dat de ene opdrachtnemer beter in staat is om uniform te werken dan de andere opdrachtnemer. Daarom is het gesprekspartnerschap van opdrachtnemer voor IMG belangrijk. Samen overleg voeren over: Wat is nu eigenlijk precies die uniformiteit? Waar zien we die bijzondere gevallen? Wat moeten we doen om de uniformiteit te verbeteren. Daar heb je analyse en gesprek voor nodig om over al die dossiers heen te kijken. Om meetbare KPI's m.b.t. kwaliteit te hebben zijn nu KPI's gedefinieerd die indirect iets zeggen over de kwaliteit zoals voldoen aan de vormvereisten, aantal zienswijzen, aantal bezwaren etc.

Vraag:

- Maar dan ben je al bezig.

Antwoord:

- Ja, dan ben je al bezig met uitvoeren van het contract.

Vraag:

- Mijn vraag is daar voor. Je gaat met KPI's werken en daar moeten alle inschrijvers aan voldoen. Al zullen mogelijk niet alle aanwezige partijen meedoen. Sommigen zijn nog aan



het denken of ze überhaupt aan deze wedstrijd mee doen. Dat is nog niet helemaal zeker. Maar dat even ter zijde.

Antwoord:

- De vraag gaat dus om de gunningscriteria. De KPI's zijn wat anders dan de gunningscriteria. Op sheet is een beeld gegeven van de gunningscriteria. In de documenten die op 15 oktober beschikbaar worden gesteld zijn zowel de KPI's als de gunningscriteria volledig uitgewerkt. Mochten daar op dat moment vragen over zijn dan kunnen deze via TenderNed gesteld worden.

Vraag:

- Vraag over uniformiteit. Jullie streven naar zo uniform mogelijke waardering van schades. Betekent dit dat de verschillende contractpartijen met elkaar in overleg moeten en ook van elkaar moeten leren? Benchmarken jullie de verschillende opdrachtnemers, is er ook een soort wedstrijdje en kan een ander dat ook zien?

Antwoord:

- Dit betekent inderdaad dat de verschillende contractpartijen met het IMG moeten samenwerken en van elkaar moeten leren. IMG benchmarkt de verschillende opdrachtnemers op basis van de KPI's. Hier zit natuurlijk een zekere spanning op. Ergens aan de achterkant zit die volume prikkel bijvoorbeeld met betrekking tot de verlenging na 2 jaar. Moet ik een andere opdrachtnemer helpen om ook te verbeteren. Dat blijft altijd lastig. Aan de andere kant willen we richting de schademelder de dienstverlening verbeteren. Dus dat is zoeken met elkaar. Daarom willen we ook met elkaar de werking van de KPI's evalueren.

Vraag:

- Je kunt ook achterover hangen en denken wij doen het beter dan de rest

Antwoord:

- Ja, dat kan, maar is niet wat we verwachten van opdrachtnemers. Je moet toch echt met elkaar proberen te blijven gaan voor verbetering. Het is echt de samenwerking die IMG zoekt met de partijen.

Vraag:

- Het tijdspad voor het maken van de inschrijving is vrij ambitieus. In 4 weken zou je de inschrijving moeten maken. De meeste tijd gaat zitten in plan van aanpak. Is het ook mogelijk om de specifieke vragen voor het plan van aanpak om die al eerder te publiceren? En misschien ook de eisen van het plan van aanpak?

Antwoord:

- Nee, dat moet echt op hetzelfde moment aan iedereen gelijk verstrekt worden. Daarnaast moeten de eisen aan het plan van aanpak gezien worden in de totale context van het aanbestedingsdossier. Indien men de eisen heeft voor het plan van aanpak, maar men weet niet de contractvoorwaarden over de KPI's of andere eisen, dan heeft het schrijven van het plan van aanpak ook niet zo heel veel zin. Het IMG heeft geprobeerd om vandaag zoveel mogelijk te zeggen over wat je kunt verwachten.

Aanvullend ontvangen vraag:

- In de vooraankondiging wordt in hoofdstuk 3 gesproken over de vermoedelijke vereisten inzake de technische bekwaamheid (personeel deskundigen) in relatie tot het hebben van voldoende personeel.

Voor perceel 1 worden minimale vereisten genoemd van 10 deskundigen HBO / 30 deskundigen MBO / 2 deskundigen HBO geotechniek / 2 WO niveau en kennis aardbevingen.

Moeten we deze vereisten zo lezen dat er in ieder geval minimaal $10 + 30 + 2 + 2 = 44$ deskundigen aanwezig moeten zijn?

Of geldt dat er minimaal 30 deskundigen moeten zijn waarvan in ieder geval 10 deskundigen HBO / 2 deskundigen HBO geotechniek / 2 WO niveau en kennis aardbevingen / 16 deskundigen MBO?



Antwoord:

- Aanbestedende Dienst kan bevestigen dat het minimum aantal deskundigen per competentieniveau moet worden opgeteld. In het voorbeeld van de vraag minimaal $10 + 30 + 2 + 2 = 44$ deskundigen