



Intern gebruik

Cascadeplein 10
9726 AD Groningen

Antwoordnummer 3061
8000 WB Zwolle

0800 44 44 111
contact@schadedoormijnbouw.nl

Verslag

Aan	:
Onderwerp	: Verslag Marktconsultatie
Datum	: 20-6-2024
Contactpersoon (auteur)	:
Doel (ter besluit/ter bespreking/ter kennisname)	: Ter kennisname

Intern gebruik



Inleiding

Jaarlijks doen vele burgers in het effectgebied melding bij IMG van aardbevingsschade. IMG laat zich met betrekking tot de afhandeling van fysieke schade adviseren door meerdere gecontracteerde partijen. Door het uitvoeren van opnames, het analyseren en beoordelen van schades, deze voorzien van een hersteladvies en calculatie en het eventueel uitvoeren van nader onderzoek en advies te leveren inzake zienswijze, bezwaar en beroep, wordt invulling gegeven aan de afhandeling van fysieke aardbevingsschade. Voor deze werkzaamheden werkt IMG momenteel met meerdere deskundige partijen. De contracten met deze partijen lopen in januari 2025 af, waarbij nog één maal de mogelijkheid bestaat tot een verlenging van maximaal een jaar, tot 17 januari 2026.

Een aantal belangrijke interne en externe ontwikkelingen zorgen ervoor dat noodzakelijke aanpassingen doorgevoerd worden in het fysieke schadeproces. Deze ontwikkelingen hebben de komende jaren impact op de werkwijze van de schade-expertise. Eén van de belangrijkste ontwikkelingen betreft de resultaten van de Parlementaire Enquêtecommissie Aardgaswinning Groningen (PEAG). De commissie heeft op 24 februari 2023 het onderzoeksrapport Groningers boven Gas gepubliceerd, waarna in april 2023 het kabinet hierop heeft gereageerd met Nij Begun. Hierin zijn 50 maatregelen aangekondigd, waarvan een deel ook impact heeft op het IMG.

IMG heeft vanwege bovengenoemde redenen een marktconsultatie voor marktpartijen gehouden ter voorbereiding op een komende aanbesteding die ziet op het proces van afhandeling van fysieke schade middels opnames, het analyseren en beoordelen van schades, deze voorzien van een hersteladvies en calculatie en het eventueel uitvoeren van nader onderzoek en advies te leveren inzake zienswijze, bezwaar en beroep.

In het marktconsultatiedocument (202312036), inclusief bijlagen is, voorafgaande aan de marktconsultatie, informatie gegeven over het proces en de beoogde aanbesteding. Daarnaast is tijdens de marktconsultatie een presentatie gegeven (Bijlage D.2) met een verdere toelichting van het programma door het IMG.

Doel en opzet marktconsultatie

Het doel van de consultatie was het ophalen van actuele informatie en perspectieven vanuit de markt ten behoeve van de voorbereiding van de bovengenoemde aanbesteding. Deze marktconsultatie betrof een informatieve en interactieve bijeenkomst, waar het projectteam in interactie met de marktpartijen wil komen tot genoemde informatie uitwisseling. Dit was het primaire doel van de bijeenkomst. Secundair was de bijeenkomst gericht op het informeren en enthousiasmeren van mogelijk geïnteresseerde partijen

De marktconsultatie gaf marktpartijen de kans hun visie te geven op de strategie die IMG voor ogen heeft met de beoogde aanbesteding in het kader van schade-expertise werkzaamheden.

De marktconsultatie is aangekondigd via TenderNED, en vond plaats op 20 juni 2024 in Groningen.



De marktconsultatie had een informeel karakter en bestond uit een plenair deel en een deel waarin middels interactieve sessies meerdere thema's aan bod kwamen.

In het plenaire deel van de marktconsultatie is middels presentaties door Bas Schultze (Afdelingshoofd SEH), Alwin Hoven (Teammanager Prestatiesturing), Henri van der Veen (Coördinator SEH) en Olaf Estoppeij (Inkoper IUC EZK) een toelichting gegeven op de aanbesteding Modulaire Schade-Expertise (MoSE) en zijn vraagstukken vanuit IMG gedeeld. De presentatie is beschikbaar op TenderNed.

De in de interactieve sessie besproken thema's zijn aan de hand van een 'wereldcafé' opstelling aan 'ronde' tafels met projectteamleden besproken:

- Thematafel I: Scopeomvang en -verdeling
- Thematafel II: Kwaliteitsmanagement
- Thematafel III: Aanbesteding
- Thematafel IV: Integraliteit en uniformiteit



Verslag

Diverse onderwerpen kwamen aan bod op meerdere, of soms op zelfs alle vier de thematafels. Er is daarom gekozen om hetgeen besproken is per onderwerp te bundelen in onderstaand totaalverslag.

Perceelverdeling

Tijdens de interactieve sessies is getoetst hoe de marktpartijen aankijken tegen de voorgestelde perceelverdeling, te weten een opnameperceel voor reguliere dossiers, een perceel voor verdere afhandeling van reguliere dossiers en een derde perceel die alle dossiers welke als specials worden gedefinieerd integraal afhandelt. Het IMG was enerzijds benieuwd naar de interesse vanuit de marktpartijen bij en in deze opzet, maar anderzijds ook wat het beeld van de markt was betreffende de logica en wenselijkheid van de gekozen opzet. Partijen gaven aan in basis geïnteresseerd te zijn in de aanbesteding, omdat het voor veel aanwezigen hun 'core business' is en continuïteit waarborgt. Tegelijkertijd wordt dit enthousiasme door sommige partijen geremd door de voorgestelde perceelverdeling.

Een aanzienlijk deel van de aanwezige marktpartijen is op dit moment onder het huidige contract betrokken en werken daarin integraal aan elk dossier. Onder andere vanwege de opgedane ervaring zien zij diverse uitdagingen ontstaan bij het loshalen van het opnamedeel. Zo vraagt een rechter bij een bezwaar- en beroepstraject of de deskundige zelf ook de opname gedaan heeft. Daarnaast werd veel aangestipt dat de opdracht voor de medewerkers minder interessant wordt door gebrek aan afwisseling. Nu waarderen ze juist de afwisseling. Partijen die met name geïnteresseerd waren in het opnameperceel zien dit risico minder, omdat hun ervaring is dat hun mensen dit voortraject juist het leukst vinden.

Een genoemde oplossingsrichting die enkele malen werd genoemd om enkele van de genoemde dilemma's weg te nemen is een apart perceel, met hoge deskundigheid, die voorziet in bezwaar en beroepszaken, maar ook wanneer er tussen de percelen onderlinge discussies ontstaan, een oordeel kan geven.

De huidige partijen gaven daarnaast mee dat het de afgelopen jaren veel tijd en energie heeft gekost om het proces efficiënt in te richten en de kwaliteit op niveau te krijgen, wat maakt dat nieuwe partijen zo een jaar bezig zijn om deze inhaalslag te maken. Daarnaast gaven ze mee dat de angst er is dat een nieuwe procesinrichting met een apart opnameperceel opnieuw zal leiden tot een lange periode van werken met niet volledig ingerichte systemen en processen. IMG heeft hierin benadrukt dat het proces sowieso al wijzigt door de introductie van een generieke intake en toevoeging van een opnamerapport, waarmee de voorgestelde perceelverdeling vooral als een uitvloeisel daarvan moet worden gezien.

Overgang percelen

Wanneer je gaat knippen, moet je ook plakken. Ditervaarde de meerderheid van partijen bij de knip tussen perceel 1 en 2. Vooral het moeten doorbouwen op een product van een ander werd als spannend ervaren. Partijen gaven hierin mee dat vooral de kwaliteit van het opnamerapport erg hoog moet zijn om te voorkomen dat er discussie tussen partijen van perceel 1 en van perceel 2 ontstaat. Daarnaast gaven de partijen mee dat perceel 2 afhankelijk is van perceel 1 als het gaat om doorstroom en continuïteit. Voor zowel de kwaliteitsbewaking als afstemming in



prognoses moet volgens sommige partijen ook een grotere rol door IMG gepakt worden in coördinatie en controle. Daarnaast gaven enkele partijen aan dat zij hiervoor ook een belangrijke rol voor zichzelf zien en het neerzetten van goede communicatielijnen tussen perceel 1 en 2 een keuze is. Zo gaven zij aan dat het zinvol kan zijn om een afstemmingsmoment in te bouwen tussen opnemer van perceel 1 en deskundige van perceel 2 bij overdracht van een dossier.

Fixed Fee

Tijdens de marktconsultatie is besproken hoe partijen aankijken tegen het toepassen van een Fixed Fee. Hierover werd aangegeven dat dit voor perceel 1 een mogelijk logische optie zou kunnen zijn, omdat dit perceel zich er voor leent. De meningen verschilden over de wenselijkheid ervan. Sommigen gaven aan dat er altijd een partij ongelukkig wordt; of de marktpartij, of IMG, daarnaast geeft Fixed Fee een verkeerde prikkel om zo weinig mogelijk kosten per dossier te maken. IMG gaf hier de nuance mee dat wat hun betreft Fixed Fee niet tot lagere kwaliteit mag leiden. Dit door enerzijds voldoende eisen aan kwaliteitsborging te stellen, maar anderzijds ook door minder zwaar te wegen aan een laag Fixed Fee bedrag.

Ook moet heel helder zijn wat wel en niet binnen Fixed Fee valt, om zo min mogelijk discussies te krijgen. Daarnaast moet er ook een eerlijke verdeling tussen dossiers komen (zowel qua omvang als geografisch) wanneer dit perceel aan meerdere partijen wordt gegund. Daarnaast gaf een partij aan dat bij toepassing van Fixed Fee het perceel interessanter wordt wanneer de planningsvrijheid bij de partij komt te liggen.

Voor perceel 2 en 3 zagen partijen minder ruimte voor toepassing van Fixed Fee en waren alle partijen eens dat werken op regie hier passender was.

Eisen aan product en deskundige

Het huidige contract kent zowel eisen aan het product als aan de deskundige die aan het product werkt. Er waren verschillende inzichten wat de benodigde eisen hiervoor moesten worden. Zo verschilden ze van mening over de benodigde kennis en kunde van een opnemer. Zo was voor sommigen MBO bouwkunde een harde ondergrens, waar anderen benadrukten dat MBO bouwkundigen overal aan het werk kunnen en kwaliteit wegtrekt uit Groningen. Zij zagen liever dat er meer ruimte kwam voor interne opleidingen, aangevuld met minimaal 2 jaar praktijkervaring om aantrekkelijk te zijn voor een bredere groep potentiële opnemers. Wel waren ze het eens dat een jongere doelgroep makkelijker met een tablet overweg kan en dat dit helpt.

Verder gaven de meeste partijen aan het toe te juichen wanneer de eisen aan een deskundige losgelaten zouden worden en enkel eisen aan het product zouden worden gesteld. Zo gaven de huidige partijen als voorbeeld dat het vaak genoeg gebeurt dat medewerker meer dan 5 jaar relevante werkervaring heeft en meer dan geschikt is, maar door gebrek aan een HBO opleiding bepaalde taken niet mag uitvoeren, wat zelfs tot vertrek van dit gekwalificeerde personeel kan leiden.

Het blijven toepassen van een trainingsbureau voor de borging van uniformiteit en opleiding van mensen werd door de aanwezigen als prettig en gewenst ervaren. De meeste partijen zien in de aansturing en coördinatie van dit trainingsbureau vooral de taak voor IMG, ook om hier de onafhankelijkheid te bewaken bij mogelijke dynamiek van 'oude' partijen in een volgend contract. Inhoudelijk zien ze vooral graag dat de beste opnemers en deskundigen uit de inhoud



Intern gebruik

de trainingen geven. Ook voor het opstellen en bijhouden van werkinstructies en protocollen denken de aanwezigen dat dit in goede samenwerking tussen IMG en de gecontracteerden moet. Het opstellen van goede instructies voor verhogen van uniformiteit is een vak en krijg je ook alleen samen voor elkaar.