

A-100 Kwaliteitshandboek ACSG

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Beleid en doelstellingen	2
2.1 Commissieverklaring	2
2.2 Strategisch plan	3
2.3 Inhoud strategisch plan	3
2.4 Deskundigheid	3
2.5 Uniformiteit en transparantie	3
2.6 Onafhankelijkheid, neutraliteit en integriteit	3
2.7 Vertrouwelijkheid van gegevens	4
3. Organisatiebeschrijving	4
3.1 Beschrijving activiteiten	4
3.2 Relaties	5
3.3 Organisatie	5
3.4 Adviesbeslissing	8
3.5 Aansprakelijkheid en Financiën	8
3.6 Communicatie	9
4. Processen	10
4.1 Procesanalyse	10
4.2 Procesmanagement	10
5. Structuur	13

1. Inleiding

De AdviesCommissie Schade Grondwater (ACSG) brengt op verzoek van Gedeputeerde Staten van Provincies op basis van de Omgevingswet schadeadviezen uit aan schadeveroorzakende en schadelijgende partijen, aan Gedeputeerde Staten en aan andere belanghebbenden.

De ACSG werkt zoveel mogelijk volgens de procedures en regels die zijn vastgelegd in haar kwaliteitsmanagementsysteem¹. In dit systeem is vastgelegd op welke wijze de adviesactiviteiten met betrekking tot schade onderzoeken worden beheerst. Het werken aan voortdurende verbetering van de dienstverlening neemt een belangrijke plaats in.

Alle aanvragen om onderzoek, voor zover deze ontvankelijk zijn, worden in behandeling genomen.

Dit handboek en de onderliggende documenten zijn van toepassing op alle activiteiten van de leden en de secretariaatsmedewerkers van de ACSG.

2. Beleid en doelstellingen

2.1 Commissieverklaring

2.1.1 Werkgebied

De ACSG is het onafhankelijke adviesorgaan voor Gedeputeerde Staten van Provincies. De werkzaamheden richten zich op behandeling van verzoeken als bedoeld in artikel 15.16 van de Omgevingswet. Het gaat hierbij om verzoeken om onderzoek naar schade door het onttrekken van grondwater of door het infiltreren van water in de bodem krachtens een watervergunning/omgevingsvergunning. Hierbij is het niet relevant of de provincie of de waterbeheerder in de rol van bevoegd gezag de vergunning voor de onttrekking die schade zou hebben veroorzaakt, heeft afgegeven. Dergelijke verzoeken dienen altijd te worden gericht aan Gedeputeerde Staten.

2.1.2 Missie

De ACSG wil zich ten opzichte van de Gedeputeerde Staten van Provincies, als ook de schadelijgende partijen, de schadeveroorzakende partij en andere belanghebbenden, opstellen als een onafhankelijke vakbekwame partij waarbij zij deskundigheid, onpartijdigheid en betrouwbaarheid hoog in het vaandel heeft staan en die haar verantwoordelijkheid ten aanzien van haar activiteiten draagt.

2.1.3 Doelstellingen

Uit de missie vloeien de volgende doelstellingen voort:

- Klantgericht handelen en communiceren;
- Kwaliteit, uniformiteit en transparantie als kenmerken van de adviezen;
- Pragmatische, oplossingsgerichte en efficiënte aanpak van de onderzoeken;
- Integreren van nieuwe kennis en kunde.

2.1.4 Kwaliteitsmanagementsysteem

Om de vereiste kwaliteit van het product/advies of dienst te handhaven en om voor de borging hiervan een doelmatig instrument te hebben, is een kwaliteitsmanagementsysteem opgezet.

Het actuele karakter van het kwaliteitsmanagementsysteem wordt jaarlijks beoordeeld door de voorzitter.

De verantwoordelijkheid voor en de bijdrage aan het realiseren van de doelstellingen ligt bij alle leden en secretariaatsmedewerkers van ACSG. De voorzitter draagt de eindverantwoordelijkheid voor het functioneren van de commissie. De uitvoerende taken betreffende het in stand houden en

¹ Dit wil zeggen dat de ACSG er niet voor heeft gekozen zich officieel te laten certificeren volgens ISO 9001-2015.

het constant verbeteren en actualiseren van het kwaliteitsmanagementsysteem, worden uitgevoerd door de (plv.) secretaris. Alle medewerkers van ACSG zijn en blijven betrokken bij het uitvoeren van het kwaliteitsmanagementsysteem. BIJ12, als organisatie die het secretariaat van de ACSG huisvest, dient de voor het actueel houden en verbeteren van het kwaliteitsmanagementsysteem noodzakelijke middelen te faciliteren.

De voorzitter verbindt zich ertoe zich in te spannen de noodzakelijke voorwaarden te scheppen en de middelen ter beschikking te stellen om het kwaliteitsmanagementsysteem te onderhouden en te verbeteren. Tevens zal de voorzitter een voortrekkersrol vervullen bij het naleven van de afgesproken werkwijzen en het voortdurend zoeken naar mogelijke verbeteringen.

2.2 Strategisch plan

Het middellange termijnbeleid van de ACSG, voor een periode van 4 jaar, is verwoord in een Strategisch Plan (zie A-101). In dit plan is op beknopte, heldere wijze het beleid voor deze periode weergegeven, evenals de wijze waarop dit beleid wordt gerealiseerd. Dit wordt uitgedrukt in de vorm van strategische doelstellingen. Tweejaarlijks wordt het Strategisch Plan geactualiseerd, zodat er in feite sprake is van een voortschrijdend plan.

De strategische doelstellingen worden vertaald naar operationele doelstellingen; hieraan kan een begroting gekoppeld worden.

2.3 Inhoud Strategisch Plan

In het Strategisch Plan is aandacht besteed aan:

- sterkte/zwakteanalyse van de ACSG;
- politiek bestuurlijke ontwikkelingen;
- maatschappelijke ontwikkelingen, zoals jurisprudentie en techniek (instrumentarium);
- bepalen strategische doelstellingen incl. prioriteiten en voorwaardenscheppende factoren;
- effecten van strategische doelstellingen op functioneren van ACSG.

Communicatie van de strategie, beleid en doelstellingen naar de medewerkers en de opdrachtgever (bestuurlijk en ambtelijk) geschiedt via de reguliere overlegstructuur.

2.4 Deskundigheid

De samenstelling van de commissie en het secretariaat is erop gericht dat deskundigheid op het gebied van hydrologie, bodemkunde, landbouw, geotechniek, bouw- en funderingstechniek, natuur- en bosbeheer en bouw- en bestuursrecht aanwezig zijn. Een commissielid dient zijn/haar sporen te hebben verdiend op zijn/haar vakgebied.

2.5 Uniformiteit en transparantie

De commissie brengt probleem- en locatiegerichte adviezen uit, die zoveel mogelijk landelijk uniform, consequent, herleidbaar en transparant zijn. In lijn met artikel 7 van het Instellingsbesluit ACSG (zie A-200) is hiertoe een werkwijze ontwikkeld, die is vastgelegd in dit kwaliteitshandboek en bijbehorende documenten die samen het kwaliteitsmanagementsysteem van de ACSG vormen.

2.6 Onafhankelijkheid, neutraliteit en integriteit

De commissieleden zijn onafhankelijk. De provincie die fungeert als opdrachtgever voor de ACSG is niet inhoudelijk betrokken bij onderzoek en advies, Indien een commissielid actief is in het betreffende werkveld dan is dit op een zodanige wijze dat er geen belangenverstremming aanwezig is en zelfs de schijn van belangenverstremming wordt vermeden. Hieraan is ook voldaan als een commissielid niet meer actief is in het betreffende werkveld.

Het handelen van de ACSG wordt door deskundigheid, onkreukbaarheid en betrouwbaarheid gekenmerkt. Het gedrag van de leden van de ACSG is in overeenstemming met de in de samenleving geaccepteerde waarden en normen. Hierbij wordt gedacht aan wettelijke en niet-wettelijke normen. Deze laatste betreffen onder andere gedrags- en fatsoensregels. Voor de commissieleden is een gedragscode opgesteld (zie A203). De ACSG is integer; dit houdt in dat commissieleden en medewerkers van het secretariaat erop aanspreekbaar zijn als in strijd wordt gehandeld volgens algemeen aanvaarde sociale en ethische normen in woord en gedrag.

Indien commissieleden of medewerkers van het secretariaat geconfronteerd worden met of het vermoeden hebben van (zowel interne als externe) pogingen tot oneigenlijke beïnvloeding van (of het uitoefenen van druk op) het adviesproces of van de onderzoeksresultaten, zijn zij verplicht de voorzitter van de commissie hiervan onmiddellijk in kennis te stellen. Deze neemt contact op met de betrokken persoon, instantie of bedrijf en geeft voorlichting over de geldende procedures ter waarborging van de neutraliteit en integriteit van de ACSG.

2.7 Vertrouwelijkheid van gegevens

Leden van de commissie en de hieraan gelieerde organen, zoals het secretariaat, zijn verplicht tot geheimhouding over wat hen in het kader van hun functie ter kennis is gekomen, voor zover die verplichting uit de aard der zaak volgt.

De wijze van bewaring en beveiliging van rapporten, onderzoeksgegevens en computerbestanden valt onder de verantwoordelijkheid van BIJ12.

Voor de beveiliging van gegevens en eigendomsrechten volgt de ACSG de richtlijnen van BIJ12.

3. Organisatiebeschrijving

3.1 Beschrijving activiteiten

Op basis van de op 30 maart 2010 vastgestelde Overeenkomst AdviesCommissie Schade Grondwater is eind november 2011 door de toen coördinerende provincie Noord-Brabant de ACSG formeel ingesteld als opvolger van de Commissie van Deskundigen Grondwaterwet (CDG). Deze laatste was sinds 1994 verankerd in de Grondwaterwet, die eind 2009 is opgegaan in de Waterwet. Met het instellen van de ACSG is de CDG opgeheven. Omdat de ACSG geen wettelijke verankering had in de Waterwet, vindt deze haar grondslag in de Provinciewet. In verband met de overgang van het secretariaat van de ACSG naar BIJ12 zijn Overeenkomst (zie A-200) en Instellingsbesluit (documentnr. A-201) in mei 2015 herzien. De overeenkomst gold voor de periode tot 1 januari 2018. Op 15 juni 2017 stelde de Kring van Provinciesecretarissen een (herijkte) governance voor BIJ12 vast. Deze herijking had mede tot doel de aansturing van het secretariaat van de ACSG gelijk te trekken met de aansturing van de andere onderdelen van BIJ12. Hiermee is het ambtelijk opdrachtgeverschap aan het secretariaat van de ACSG bij de AAC-RROW komen te liggen. Met het gewijzigde instellingsbesluit is er vanaf 2018 geen aparte overeenkomst en coördinerende provincie meer nodig. De naam en samenstelling van de BAC RROW is in juni 2023 gewijzigd in BAC Ruimte en Leefomgeving (RenL).

De taak van de ACSG is het opstellen van een advies aan partijen over ondervanging of vergoeding van de schade of eventueel de overneming van de onroerende zaak in het geval zij een causaliteit heeft vastgesteld tussen de onttrekking van grondwater en de schade.

Voor het indienen van een verzoek om onderzoek naar schade op grond van artikel 15.16, 1^e lid van de Omgevingswet, is het niet relevant wie de watervergunning heeft afgegeven voor de onttrekking of infiltratie die tot de vermeende schade heeft geleid: de Omgevingswet merkt het Waterschap in veel gevallen aan als voor de watervergunning verantwoordelijke instantie. Alleen bij onttrekkingen ten behoeve van de drinkwatervoorziening, industriële onttrekkingen groter dan 150.000 m³/jr en onttrekkingen als onderdeel van bodemenergiesystemen, is de Provincie bevoegd gezag gebleven. Dit betekent dat de Waterschappen thans de vergunningen afgeven voor in principe alle bronbemalingen.

De verzoeken om onderzoek naar schade hebben uitsluitend betrekking op één of meer van de volgende gebieden:

- landbouw;
- bos, natuur en landschap;
- gebouwen en infrastructuur.
- tuinen en erven

De ACSG baseert haar onderzoek zoveel mogelijk op normen en algemeen geaccepteerde richtlijnen, aanbevelingen en rekenmodellen, alsmede op eigen ontwikkelde methoden. Ook wordt de relevante jurisprudentie in acht genomen. Uitgangspunt is dat het eindproduct, het advies, de technische en juridische toets moet kunnen doorstaan.

3.2 Relaties

3.2.1 IPO (Interprovinciaal Overleg)

De commissie bestaat uit een voorzitter en vier tot zes leden. Zij worden op voordracht van de BAC Ruimte en Leefomgeving (RenL) benoemd door gedeputeerde staten. Gedeputeerde Staten benoemen uit de andere leden tevens een plaatsvervangend voorzitter. Portefeuillehouder ACSG in de BAC RenL is uit dien hoofde bestuurlijk opdrachtgever van de ACSG.

3.2.2 BIJ12

BIJ12 is een uitvoeringsorganisatie van de gemeenschappelijke provincies. In 2015 is besloten in de BAC DROW (tegenwoordig BAC RenL) het secretariaat van de ACSG onder te brengen in de BIJ12. De directeur BIJ12 benoemt een secretaris en een plaatsvervangend secretaris. De AAC ROWW, nu RenL, is ambtelijk opdrachtgever aan het secretariaat van de ACSG. Via de kwartaalrapportages, jaarverslag en jaarrekening informeert BIJ12 de provincies over de activiteiten van de ACSG die niet gebonden zijn aan het individuele schadeadvies.

3.3 Organisatie

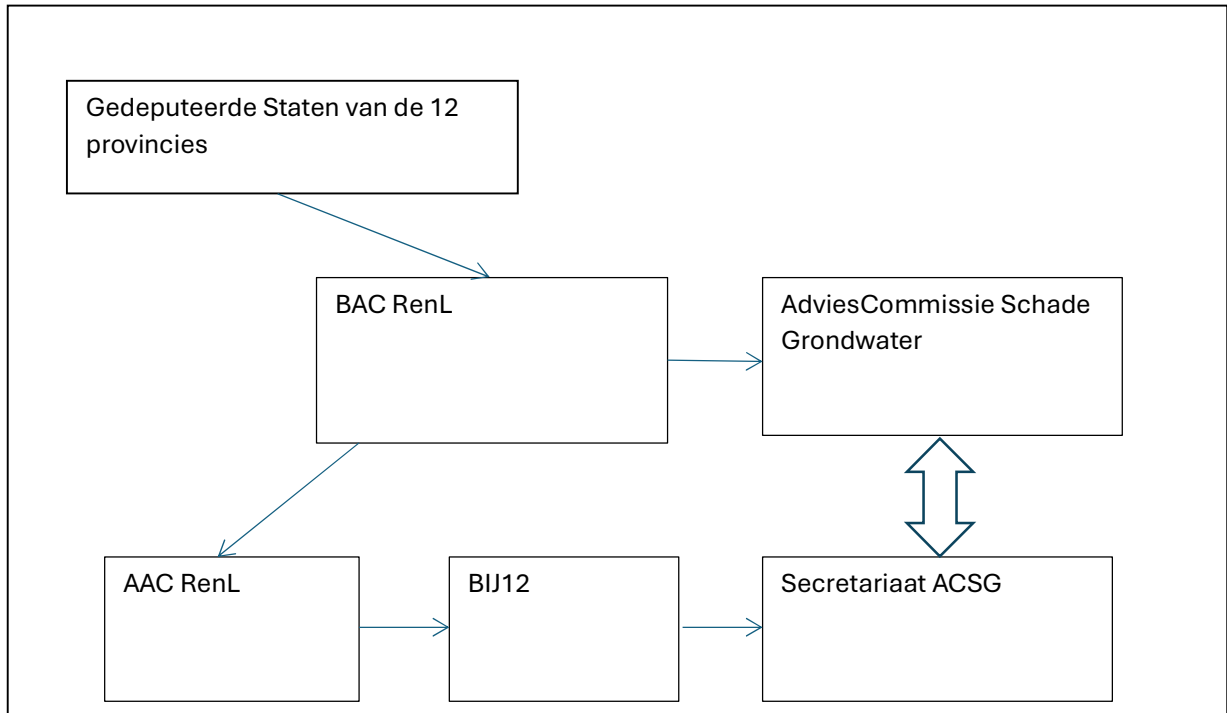
3.3.1 Relaties commissie, provincies en secretariaat

De ACSG is op grond van artikel 15.16, van de Omgevingswet ingesteld door de colleges van Gedeputeerde Staten van de 12 provincies. De commissie bestaat uit maximaal zes leden en een voorzitter. De coördinerende provincie benoemt een voorzitter en de andere leden. De Coördinerende Provincie benoemt tevens één van de andere leden als plaatsvervangend voorzitter. De commissie verkrijgt rechtspersoonlijkheid door de instelling door Gedeputeerde Staten.

Sinds 2018 treedt de BAC ROWW, sinds 2023 de BAC RenL, op als vertegenwoordiger van de 12 provincies. De commissieleden worden door Gedeputeerde Staten van elke provincie op voordracht van de BAC RenL benoemd. Dit is vastgelegd in het Instellingsbesluit ACSG (zie A-200). De periode van benoeming is 4 jaar; herbenoeming is mogelijk. De AAC RenL neemt het initiatief bij de (her)benoeming van de leden van de commissie. Hierbij beschouwt de AAC RenL de samenstelling van de commissie (o.a. vertegenwoordigde disciplines en leeftijd commissieleden).

Het secretariaat van de commissie is ondergebracht bij BIJ12, een uitvoeringsorganisatie van de gemeenschappelijke provincies te Utrecht.

De relaties tussen de commissie, provincies en secretariaat zijn weergegeven in figuur 1.



Figuur 1. Relaties tussen commissie, provincies en secretariaat

3.2.2 Commissie

De commissie heeft tot taak het adviseren over verzoeken als bedoeld in artikel 15.16 van de Omgevingswet. Zij houdt zich in hoofdzaak bezig met het behandelen van schadezaken die het gevolg zijn van grondwateronttrekkingen of infiltratiewerken. Daarnaast adviseert zij desgevraagd provincies bij overige met het grondwater samenhangende onderwerpen.

De commissie is verantwoordelijk voor het op deskundige, onafhankelijke, betrouwbare en zoveel mogelijk uniforme wijze uitbrengen van adviezen. De eindverantwoordelijkheid met betrekking tot de inhoudelijke kwaliteit van de schadeadviezen ligt bij de commissie.

De samenstelling van de commissie, bestaande uit een voorzitter en vier tot zes leden, is zodanig dat er deskundigheid aanwezig is op het gebied van hydrologie, bodemkunde, landbouw, geotechniek, bouw- en funderingstechniek, natuur- en bosbeheer en bouw- en bestuursrecht. De commissie heeft zelf uit haar midden per melding een portefeuillehouder aangewezen om de laatste inhoudelijke kwaliteitstoets ten aanzien van de uit te brengen offertes en (ontwerp)adviezen uit te voeren.

De commissie beschikt over een secretariaat dat de noodzakelijk geachte technische en administratieve ondersteuning verzorgt.

De voorzitter van de commissie is belast met de leiding van de commissie. Eén van de leden van de commissie is benoemd tot plaatsvervangend voorzitter, en vervangt de voorzitter bij afwezigheid. Bij kwesties betreffende de ondersteunende rol van het secretariaat neemt de voorzitter contact op met de directie van BIJ12.

In artikel 10 van het Instellingsbesluit (zie A-201) staat: "de commissie stelt per ingediend verzoek een beschrijving op van de behandeling ervan, inclusief een tijdsplanning en kostenberekening. Bij uitbesteding van onderzoek worden de aanbestedingsregels in acht genomen die gelden voor BIJ12. De commissie zendt de beschrijving ter accordering aan gedeputeerde staten van de desbetreffende provincie". Het secretariaat voert deze werkzaamheden uit, de commissie is hier eindverantwoordelijk voor.

3.3.3 Secretariaat

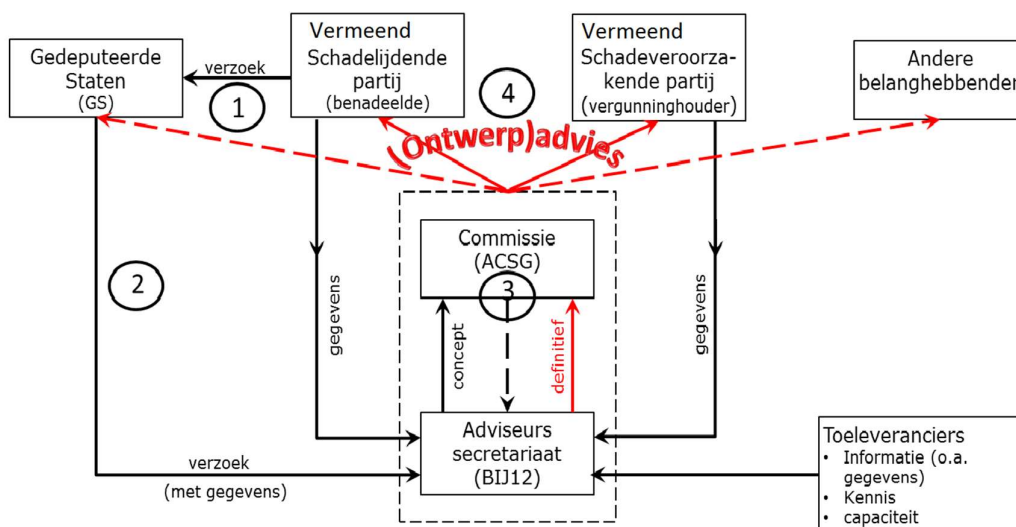
Het secretariaat verzorgt de technische en administratieve ondersteuning van de commissie. Deze bestaat uit het behandelen van verzoeken om onderzoek, de administratieve ondersteuning en ondersteuning van commissievergaderingen en hoorzittingen.

De secretaris leidt het secretariaat, is verantwoordelijk voor de capaciteit en kwaliteit van het secretariaat en de voortgang- en kostenbewaking en stuurt het secretariaat functioneel aan. Het hoofd van de unit Faunafonds en ACSG van BIJ12 zorgt voor de personele aansturing (HRM-taken) van het secretariaat en communiceert daarover met vertegenwoordigers van de provinciale opdrachtgevers. De plaatsvervangend secretaris is verantwoordelijk voor de inhoudelijke kwaliteit van de concepten van de (ontwerp)adviezen die ter toetsing worden voorgelegd aan de commissieleden. Daarnaast zorgt de plaatsvervangend secretaris voor het actueel houden van de informatiebronnen binnen de commissie met het oog op relevante ontwikkelingen op het gebied van regelgeving, beleid en kennis.

De medewerkers van het secretariaat, de adviseurs, coördineren de benodigde informatieverzameling en stellen de concepten op van de (ontwerp)adviezen conform de vastgestelde werkwijze en binnen de gestelde financiële en planningskaders. Nadat het commentaar van de commissieleden is verwerkt, draagt het secretariaat zorg voor de ondertekening en verzending van de (ontwerp)adviezen aan betrokken partijen (art. 8, Instellingsbesluit), en voor de behandeling van eventuele zienswijzen (art. 9, Instellingsbesluit). Indien gewenst door partijen, organiseert het secretariaat hiertoe een zitting met partijen.

De taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van commissie en secretariaat zijn vastgelegd in de documenten A-003 en A-004.

De relatie tussen commissie, secretariaat en partijen met betrekking tot het behandelen van verzoeken is weergegeven in figuur 2.



Figuur 2. Proces van 'verzoek' tot '(ontwerp)advies'

De interactie tussen commissie en secretariaat met betrekking tot de verzoeken om onderzoek is hieronder in tabel 1 zichtbaar gemaakt. Dit is een detaillering van wat in meer algemene zin is opgenomen in het protocol van de ACSG (zie P-100).

Tabel 1. Interactie tussen commissie en secretariaat bij verzoeken om onderzoek

	Handeling	Adviseur	Secretaris	Plv. secretaris	Commissielid /portefeuille houder	Voorzitter	GS
1	Ontvangen aanvraag van GS	x		x			
2	Beoordelen aanvraag (acceptatie)			x			
3	Opstellen startopdracht met offerte	x					
4	Verzenden startopdracht met offerte aan GS			x			
5	Opdrachtverlening startopdracht						x
6	Uitvoeren startopdracht	x					
7	Beoordelen resultaten startopdracht, evt. direct naar 14			x			
8	Opstellen PSU/ plan van aanpak en offerte	x					
9	Beoordelen plan van aanpak en offerte			x			
10	Goedkeuren plan van aanpak en offerte				x		
11	Versturen plan van aanpak en offerte aan GS			x			
12	Opdrachtverlening uitvoeren plan van aanpak						x
13	Uitvoeren onderzoek	x					
14	Opstellen concept ontwerpadvies	x					
15	1 ^e toetsing concept ontwerpadvies				x		
16	Verwerken opmerkingen 1 ^e toetsing	x					
17	Toetsen concept ontwerpadvies				x	x	
18	Verwerken opmerkingen toetsing	x					
19	Eindcontrole portefeuillehouder				x		
20	Ondertekening ontwerpadvies		x			x	
21	Versturen ontwerpadvies naar partijen en GS	x					
22	Ontvangen eventuele zienswijzen	x	x				
23	Opstellen reactienota n.a.v. zienswijzen	x					
24	Organiseren eventuele hoorzitting			x	x		
25	Opstellen proces verbaal hoorzitting	x					
26	Controle proces verbaal door voorzitter van de hoorzitting				x		
27	Versturen proces verbaal naar partijen		x				
28	Opstellen conceptadvies	x					
29	1 ^e toetsing concept advies			x			
30	Verwerken opmerkingen 1 ^e toetsing	x					
31	Toetsen concept advies				x	x	
32	Verwerken opmerkingen toetsing	x					
33	Eindcontrole portefeuillehouder				x		
34	Ondertekening advies		x		x	x	
35	Versturen advies naar partijen en GS		x				
36	Beëindiging adviestraject		x				

3.4 Adviesbeslissing

De voorzitter beslist uiteindelijk met zijn ondertekening of het (ontwerp)advies, na toetsing door resp. de commissieleden en de portefeuillehouder, naar partijen kan worden verstuurd.

3.5 Aansprakelijkheid en Financiën

De commissieleden worden met betrekking tot de onderzoeksprojecten op basis van urenverklaring betaald door BIJ12. Daarnaast ontvangen ze van BIJ12 een vaste vergoeding voor het bijwonen van commissievergaderingen en, alsmede een vergoeding voor gemaakte reis- en verblijfkosten.

De medewerkers van het secretariaat worden betaald op basis van hun arbeidsovereenkomst met BIJ12. Daarnaast kan BIJ12 werkzaamheden ten behoeve van de ACSG uitbesteden of tijdelijk personeel inhuren.

De ACSG is in termen van aansprakelijkheid geen zelfstandig rechtspersoon en heeft haar aansprakelijkheid met betrekking tot haar handelen, zoals het uitbrengen van adviezen, niet afzonderlijk afgedekt. De aansprakelijkheid van de ACSG berust bij de colleges van GS van de 12 provincies als organen die de ACSG gezamenlijk hebben ingesteld².

3.6 Communicatie

3.6.1 Algemeen

Opdrachtgevers en andere belanghebbenden worden middels de website van de ACSG, die ondergebracht is als apart onderdeel bij de website van Bij12 (www.bij12.nl/acsq), geïnformeerd over de ontwikkelingen bij de ACSG. Zo wordt er informatie gegeven over het werkveld, de procedures, de organisatie, de projecten en de inhoud van het jaarverslag.

Bij het opmaken van de offertes wordt het adviesproces voor de opdrachtgever duidelijk gemaakt.

Het is niet toegestaan inhoudelijke informatie over in behandeling zijnde adviezen naar betrokkenen te communiceren voordat de voorzitter een (ontwerp)advies formeel heeft toegezonden aan partijen. Het naar buiten brengen van alle overige informatie, waaronder publicaties, dient eerst ter goedkeuring aan de voorzitter te worden voorgelegd.

Noodzakelijke communicatie naar de media toe verloopt via de voorzitter in overleg met de (plv-) secretaris.

3.6.2 Commissieoverleg

De commissie vergadert periodiek (minimaal 2 keer per jaar); hierbij is ook het secretariaat aanwezig. Het secretariaat verzorgt de notulen van deze vergaderingen. De notulen wordt verzonden naar BIJ12. De vergadering kan ook digitaal plaatsvinden.

Het doel is het onderhouden en verbeteren van de proces- en inhoudelijke kwaliteit met betrekking tot het uitbrengen van adviezen, het anticiperen op relevante interne- en externe ontwikkelingen en formuleren van beleid inzake gewenste vernieuwing van het instrumentarium.

Agendapunten zijn:

- informatief, zoals mededelingen uit andere relevante overleggen en andere relevante externe- en interne ontwikkelingen;
- terugkoppeling 'bestuursoverleggen' (zie § 3.6.4)
- beleid en doelstellingen;
- voortgang projecten in termen van tijd, geld en techniek;
- kwaliteit van de adviezen en van de organisatie;
- klachten en bezwaren;
- vernieuwing instrumentarium;

3.6.3 Werkoverleg

Periodiek (doorgaans maandelijks) vindt overleg plaats binnen het secretariaat tussen de secretaris en de medewerkers. Doel is het onderhouden en verbeteren van de kwaliteit van de uitvoering van de secretariaatswerkzaamheden, alsmede het oplossen van knelpunten.

3.6.4 Bestuur

Periodiek vindt overleg plaats tussen:

- a) de directeur van BIJ12 en de voorzitter en de secretaris (ambtelijk overleg);

² Zie Juridisch kwaliteitsdocument J110 Aansprakelijkheid ACSG

- b) de bestuurlijk portefeuillehouder ACSG van de BAC RenL en de voorzitter (bestuurlijk overleg);

Het doel van het BIJ12-overleg is het oplossen van knelpunten van het secretariaat binnen de BIJ12 organisatie. Te denken valt aan de capaciteit en kwaliteit van medewerkers, uitbesteding, het ontwikkelen en bewaken van de kwaliteit en onpartijdigheid, planning en financiën.

In het overleg tussen de bestuurlijk portefeuillehouder ACSG en de voorzitter worden het jaarverslag van de commissie en de directiebeoordeling (zie § 4.2.1; A-600) aan de orde gesteld. Het jaarverslag van de commissie biedt aanknopingspunten voor het bespreken van diverse in- en externe ontwikkelingen die de commissie regarderen. De bestuurlijk portefeuillehouder ACSG en voorzitter zijn vrij in het agenderen van primair bestuurlijke en maatschappelijke onderwerpen.

Het resultaat van beide overleggen worden bekend gemaakt in het commissieoverleg.

3.6.5 Logogebruik en huisstijl

De ACSG gebruikt haar eigen logo en huisstijl om haar onafhankelijkheid te benadrukken.

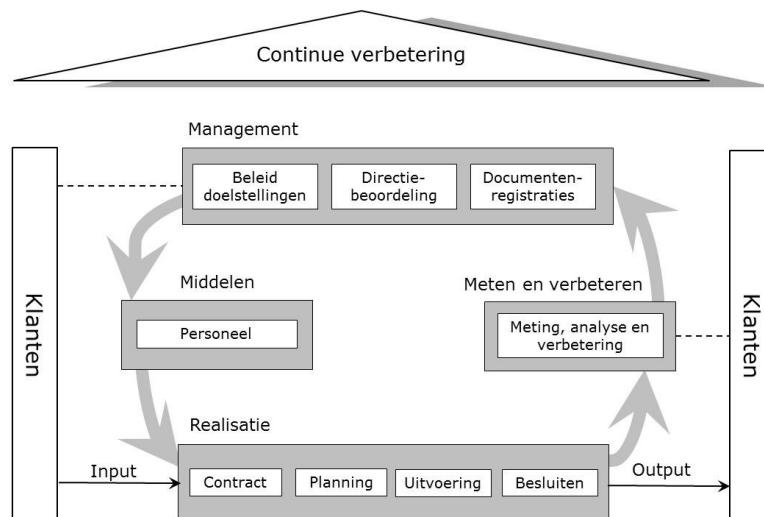
4. Processen

4.1 Procesanalyse

De processen worden onderscheiden in vier groepen:

1. management;
2. middelen;
3. realisatie;
4. meten en verbeteren.

Per groep zijn er één of meer kritische activiteiten. De processen en de kritische activiteiten zijn schematisch weergegeven in figuur 3.



Figuur 3. Processen en kritische activiteiten

4.2 Procesmanagement

4.2.1 Management

Beleid en doelstellingen

De ACSG heeft beleid opgesteld met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening op het gebied van het onafhankelijk uitbrengen van (ontwerp)adviezen. Dit beleid is vertaald in specifieke doelstellingen, die periodiek worden geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Tevens wordt aangegeven welke middelen worden toegewezen om de doelstellingen te verwezenlijken. Beleid en

doelstellingen worden gecommuniceerd naar alle medewerkers tijdens de verschillende overlegmomenten, naar BIJ12 en naar andere belanghebbenden.

De doelstellingen zijn:

- Binnen vier maanden na ontvangst van een verzoek van GS tot advies biedt de ACSG GS ter accordering een plan van aanpak (incl. kostencalculatie en planning) aan;
- In 80% van de gevallen brengt de ACSG een ontwerpadvies uit aan partijen binnen 6 maanden nadat de ACSG de beschikking heeft gekregen over alle voor het onderzoek noodzakelijke gegevens. De fase waarin voor adviezen een bodemkundig en/of hydrologisch onderzoek wordt uitgevoerd, maakt deel uit van de fase van inwinning van gegevens;
- Indien partijen op basis van het advies van de ACSG niet tot overeenstemming komen en een rechterlijke uitspraak verlangen, is in 80 procent van de gevallen het advies van de ACSG leidend voor de uitspraak;
- De advieskosten blijven in 80 procent van de projecten binnen de hiervoor uitgebrachte offerte;
- Overschrijdingen van termijnen of kosten worden vooraf gemeld aan de desbetreffende partij(en).

Directiebeoordeling

Jaarlijks wordt op basis van de beschikbare registraties en de analyse daarvan, de effectiviteit en doeltreffendheid van het procesbeheerssysteem beoordeeld door de voorzitter. Geëvalueerd wordt of het kwaliteitsmanagementsysteem, inclusief het beleid en de doelstellingen, nog voldoet, of dat aanpassingen noodzakelijk zijn. De resultaten van de directiebeoordeling worden besproken en vastgesteld in de commissie, inclusief de te nemen acties (aanpassing systeem, wijziging werkwijze, extra middelen).

Document- en gegevensbeheer

Voor het uitvoeren van de adviesactiviteiten is het heel belangrijk dat de medewerkers beschikken over de juiste documenten. Het betreft hier interne documenten, gegevens (procedures, werkinstructies, opzet rapporten, formulieren) en externe documenten (normen, richtlijnen en documentatie van derden). De interne documenten maken onderdeel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem van de ACSG.

4.2.2 Middelen

Belangrijk bij de uitvoering van de verzoeken om onderzoek is de inzet van voldoende competente medewerkers. De kwalificatie (inclusief de competentie-eisen), de beoordeling en evaluatie en andere eventueel benodigde specialisten zijn vastgelegd in diverse documenten van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Daarnaast moeten de medewerkers kunnen beschikken over een instrumentarium, zoals rekenmodellen, dat up-to-date is en zijn waarde heeft bewezen. Acceptatie en betrouwbaarheid zijn hierbij sleutelbegrippen.

Uitbesteden

Werkzaamheden kunnen conform het inkoopbeleid van BIJ12 worden uitbesteed. BIJ12 heeft hiervoor een procedure vastgesteld. De adviesbeslissing kan nooit worden uitbesteed.

Inhuren

Het tijdelijk inhuren van medewerkers in het kader van de uitvoering van onderzoeken is binnen de kaders van het BIJ12-inkoopbeleid mogelijk indien binnen de vaste formatie van het secretariaat van de ACSG bij BIJ12 onvoldoende capaciteit beschikbaar is of de voor specifieke onderzoeken noodzakelijke competentie ontbreekt. Hierbij dient de onafhankelijkheid te worden gewaarborgd. Voor de ingehuurd personen gelden de bepalingen in het kwaliteitsmanagementsysteem, zoals die ook gelden voor de eigen medewerkers.

4.2.3 Realisatie

Voor de uitvoering van de onderzoekswerkzaamheden is een schema opgesteld (zie § 3.3), waarin de activiteiten van aanvraag tot en met het verzenden van het ontwerpadvies aan betrokken partijen zijn beschreven (zie ook P-100 "Beschrijving behandeling verzoeken om onderzoek naar schade").

Contract

Elke aanvraag van Gedeputeerde Staten voor de uitvoering van een onderzoek, dat ontvankelijk is en valt binnen de competentie van de ACSG, wordt in behandeling genomen. Aanvragen die niet ontvankelijk zijn en/of buiten de competentie van de ACSG vallen, worden met redenen omkleed afgewezen door de voorzitter.

Elk geaccepteerd verzoek om onderzoek wordt door het secretariaat van de ACSG voorzien van een beschrijving van de behandeling, inclusief een kostencalculatie en een tijdsplanning voor het uitvoeren van een startopdracht. De offerte wordt via de procedure die geldt bij BIJ12, waar het secretariaat van de ACSG is ondergebracht, ter accordering aan gedeputeerde staten van de desbetreffende provincie gezonden.

Indien de ACSG bij de afronding van een oriënterend onderzoek vaststelt dat er verder onderzoek nodig is, stelt de ACSG een plan van aanpak met bijbehorende offerte op met een beschrijving van de verdere behandeling, inclusief een kostencalculatie en een tijdsplanning voor het uitvoeren van het onderzoek en het opstellen van het advies. Deze wordt ook weer via de bij BIJ12 gehanteerde procedure ter accordering aan gedeputeerde staten van de desbetreffende provincie gezonden.

Planning

Nieuw geaccepteerde aanvragen worden opgenomen in een globale planning. Hierbij worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- beschikbaarheid gekwalificeerde adviseurs;
- beschikbaarheid benodigde interne informatie;
- beschikbaarheid benodigde externe informatie;
- beschikbaarheid van het gewenste instrumentarium.

Uitvoering

Voor de uitvoering van de onderzoek werkzaamheden zijn richtlijnen, instructies en formulieren opgesteld. In § 3.3 is de procesgang weergegeven. Locatiebezoeken, inspecties en interviews zijn hierin belangrijke activiteiten.

De rapportage vindt zoveel mogelijk plaats op basis van standaard documenten. Hierin zijn punten opgenomen die minimaal beoordeeld en gerapporteerd moeten worden. De rapportage dient in principe binnen 6 maanden na het beschikbaar zijn gekomen van de noodzakelijke gegevens te worden afgerond in de vorm van toezending van een ontwerpadvies aan partijen. De commissie zendt het ontwerp van haar advies toe aan degene op wiens verzoek zij een onderzoek heeft ingesteld en aan de betrokken vergunninghouder of vergunninghouders. De toezending vindt plaats nadat de commissieleden, de betreffende portefeuillehouder in het bijzonder, het opgestelde ontwerpadvies hebben getoetst. Deze kwaliteitsborging is wat betreft procedure en criteria uitgewerkt in document P-200.

Gedurende zes weken na de verzending van het ontwerpadvies kunnen de betrokkenen schriftelijk hun zienswijze over het ontwerp naar voren brengen bij de commissie, zoals aangegeven en uitgewerkt in artikel 9 (Indienen zienswijzen) van het Instellingsbesluit (documentnr. A-200).

Besluiten

Het nemen van de adviesbeslissingen wordt uitgevoerd door de voorzitter, zie artikel 3.4 van dit kwaliteitshandboek.

4.2.4 Meten en verbeteren

- Tijdens de commissievergaderingen (minimaal twee keer per jaar) worden projecten geëvalueerd waarbij afwijkingen zijn opgetreden in termen van budget, planning en inhoud (technisch en/of juridisch). Het resultaat kan zijn dat er verbetermaatregelen worden genomen en vastgelegd.
- Ter voorbereiding van de jaarlijkse directiebeoordeling wordt een analyse uitgevoerd van de relevante registraties en informatie: zie procedure directiebeoordeling.

5. Structuur

Het kwaliteitsmanagementsysteem is opgebouwd uit de volgende beheerste documenten:

- kwaliteitshandboek;
- procedures;
- overige systeemdocumenten (functie- of werkschrijvingen, richtlijnen, standaarden, werkinstructies, formulieren).

Distributie van beheerste documenten gebeurt in principe digitaal. Er wordt een overzicht bijgehouden van geldende documenten. Van vervallen documenten wordt de elektronische versie bewaard.