

Documentnr.	A100
Naam	Kwaliteitshandboek ACSG
Revisie	11.0
Datum	07 oktober 2019
Pagina	1 van 17



AdviesCommissie Schade Grondwater

A-100 Kwaliteitshandboek ACSG

Inhoudsopgave	pag.
1 INLEIDING	2
2 BELEID EN DOELSTELLINGEN	3
2.1 Commissieverklaring	3
2.1.1 Werkgebied	3
2.1.2 Missie	3
2.1.3 Doelstellingen	3
2.1.4 Kwaliteitsmanagementsysteem	3
2.2 Strategisch plan	4
2.3 Inhoud strategisch plan	4
2.4 Deskundigheid	4
2.5 Uniformiteit en transparantie	4
2.6 Onafhankelijkheid, neutraliteit en integriteit	4
2.7 Vertrouwelijkheid van gegevens	5
3 ORGANISATIEBESCHRIJVING	6
3.1 Beschrijving activiteiten	6
3.2 Relaties	6
3.2.1 IPO (Interprovinciaal Overleg)	6
3.2.2 Coördinerende provincie	6
3.2.3 BIJ12	6
3.3 Organisatie	7
3.3.1 Relaties commissie, provincies en secretariaat	7
3.3.2 Commissie	8
3.3.3 Secretariaat	8
3.4 Adviesbeslissing	10
3.5 Aansprakelijkheid en Financiën	10
3.6 Communicatie	11
3.6.1 Algemeen	11
3.6.2 Commissieoverleg	11
3.6.3 Werkoverleg	11
3.6.4 Bestuur	11
3.6.5 Logogebruik en huisstijl	12
4 PROCESSEN	13
4.1 Procesanalyse	13
4.2 Procesmanagement	13
4.2.1 Management	13
4.2.2 Middelen	14
4.2.3 Realisatie	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.2.4 Meten en verbeteren	15
5 STRUCTUUR	17

Documentnr.	A100
Naam	Kwaliteitshandboek ACSG
Revisie	11.0
Datum	07 oktober 2019
Pagina	2 van 17



AdviesCommissie Schade Grondwater

A-100 Kwaliteitshandboek ACSG

1 INLEIDING

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

“Het systeem van de Waterwet is erop gericht dat partijen er onderling uitkomen. De vergunninghouder, kennisgenomen hebbende van het advies van de ACSG, kan aan de benadeelde een voorstel doen tot vergoeding van de geleden schade. De wetgever heeft er, blijkbaar, voor gekozen om een voor de burgers overzichtelijk systeem in het leven te roepen waarbij zij door middel van verplichte advisering inzicht krijgen in hun juridische positie. Indien partijen er vervolgens niet uitkomen, rest de weg naar de burgerlijke rechter. Het rapport van de ACSG is dan ook meer vergelijkbaar met een deskundigenrapport dat is opgesteld in opdracht van de rechtbank.”¹

De ACSG werkt zoveel mogelijk volgens de procedures en regels die zijn vastgelegd in haar kwaliteitsmanagementsysteem. Dit systeem is opgezet in de geest van ISO 9001-2015². 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.

¹ Ontleend aan: Op het grensvlak; opstellen aangeboden aan prof. mr. drs. B.P.M. van Ravels. Bijdrage van mr.dr. B.J.P.G. Roozendaal: Schadevergoeding bij droogteschade. ISBN 978-90-78066-93-4. Instituut voor Bouwrecht. 2014

² Dit wil zeggen dat de ACSG er niet voor heeft gekozen zich officieel te laten certificeren volgens ISO 9001-2015.

Documentnr.	A100
Naam	Kwaliteitshandboek ACSG
Revisie	11.0
Datum	07 oktober 2019
Pagina	3 van 17

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 7.19, 1^e lid van de Waterwet. 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. 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 schadelijkende partijen, de schadeveroorzakende partij en andere belanghebbenden, opstellen als een 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;
- Integreeren 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 zoals dat wordt gehanteerd bij het werken volgens ISO 9001-2015. Het volume van de werkzaamheden van de ACSG is beperkt; tevens vormen ACSG en haar ondersteunend secretariaat een organisatie van beperkte omvang. Dit, afgezet tegen de hoge kosten van accreditatie, heeft de ACSG doen besluiten haar systeem niet laten accrediteren.

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 het constant verbeteren van het kwaliteitsmanagementsysteem worden uitgevoerd door de (pv.) 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

Documentnr.	A100
Naam	Kwaliteitshandboek ACSG
Revisie	11.0
Datum	07 oktober 2019
Pagina	4 van 17

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-102). 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. Jaarlijks wordt het Strategisch Plan geactualiseerd, zodat er in feite sprake is van een voortschrijdend plan.

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

De wijze waarop de plannen tot stand komen is vastgelegd in het kwaliteitsdocument 'Procedure tot stand komen plannen ACSG' (zie A-101).

2.3 INHOUD STRATEGISCH PLAN

In het Strategisch Plan is aandacht besteed aan:

- bestuurlijke ontwikkelingen;
- externe ontwikkelingen, zoals jurisprudentie en techniek (instrumentarium);
- sterkte/Zwakteanalyse van de ACSG;
- bepalen strategische doelstellingen incl. prioriteiten en voorwaardenseppende 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 (zie P-500, P-510 en P-520).

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 belangenverstremgeling aanwezig is en zelfs de schijn van belangenverstremgeling wordt vermeden. Hieraan is ook voldaan als een commissielid niet meer actief is in het betreffende werkveld.

Het handelen van de ACSG wordt door 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

Documentnr.	A100
Naam	Kwaliteitshandboek ACSG
Revisie	11.0
Datum	07 oktober 2019
Pagina	5 van 17

betreffen onder andere gedrags- en fatsoensregels. Voor de commissieleden en de medewerkers van het secretariaat is een gedragscode opgesteld (zie A203 en A204). 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 is in het document 'Archiefstructuur' (zie A504) uitgewerkt.

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

Documentnr.	A100
Naam	Kwaliteitshandboek ACSG
Revisie	11.0
Datum	07 oktober 2019
Pagina	6 van 17

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 heeft 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-ROWW komen te liggen. Met het gewijzigde instellingsbesluit is er vanaf 2018 geen aparte overeenkomst en coördinerende provincie meer nodig.

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 7.19, 1^e lid van de Waterwet, is het niet relevant wie de watervergunning heeft afgegeven voor de onttrekking of infiltratie die tot de vermeende schade heeft geleid: de Waterwet 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.

De ACSG baseert haar onderzoek zoveel mogelijk op normen en algemeen geaccepteerde richtlijnen, aanbevelingen en rekenmodellen, alsmede op eigen ontwikkelde methoden (zie documentnr. A-001). 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 ROWW benoemd door gedeputeerde staten. Gedeputeerde staten benoemen uit de andere leden tevens een plaatsvervangend voorzitter. Portefeuillehouder ACSG in de BAC ROWW 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 ROWW) het secretariaat van de ACSG onder te brengen in de

Documentnr.	A100
Naam	Kwaliteitshandboek ACSG
Revisie	11.0
Datum	07 oktober 2019
Pagina	7 van 17

BIJ12. De directeur BIJ12 benoemt een secretaris en een plaatsvervangend secretaris. De AAC ROWW 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

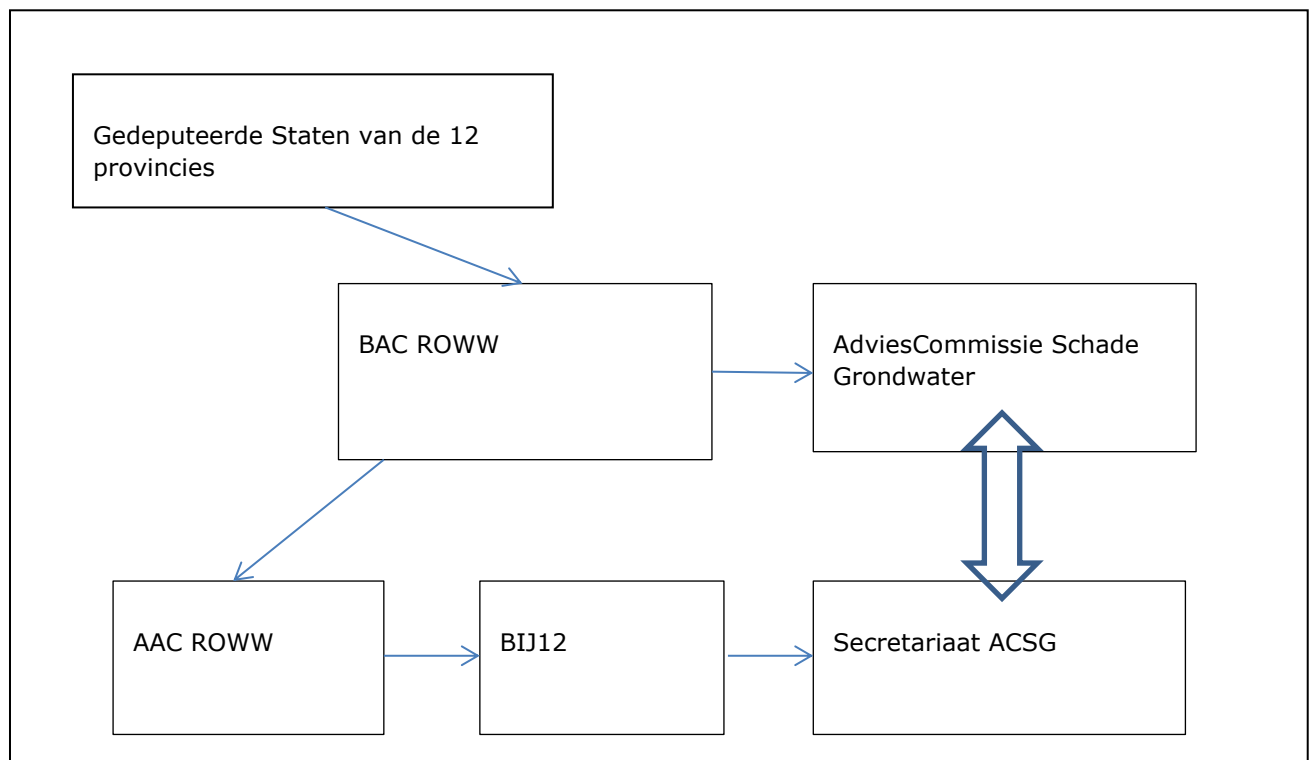
3.3.1 RELATIES COMMISSIE, PROVINCIES EN SECRETARIAAT

De ACSG is op grond van artikel 7.19, lid 1, van de Waterwet ingesteld door de colleges van Gedeputeerde Staten van de 12 provincies. De commissie bestaat uit vier leden en een voorzitter. De coördinerende provincie benoemt een voorzitter en vier andere leden. De Coördinerende Provincie benoemt tevens één van de vier andere leden als plaatsvervangend voorzitter. De commissie verkrijgt rechtspersoonlijkheid door de aanstelling door Gedeputeerde Staten.

Sinds 2018 treedt de AAC ROWW op als vertegenwoordiger van de 12 provincies. De commissieleden worden door Gedeputeerde Staten van elke provincie op voorspraak van de BAC ROWW benoemd. Dit is vastgelegd in het Instellingsbesluit ACSG (zie A-200). De periode van benoeming is 4 jaar; herbenoeming is mogelijk. De AAC ROWW neemt het initiatief bij de (her)benoeming van de leden van de commissie. Hierbij beschouwt de AAC ROWW 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

Documentnr.	A100
Naam	Kwaliteitshandboek ACSG
Revisie	11.0
Datum	07 oktober 2019
Pagina	8 van 17

3.3.2 COMMISSIE

De commissie heeft tot taak het adviseren over verzoeken als bedoeld in artikel 7.19, eerste lid, van de Waterwet. 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 een portefeuillehouder landbouwschade en een portefeuillehouder gebouwschade 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 kostencalculatie. 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, maar 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 is belast met de leiding van het secretariaat. Hij/zij 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. Hij/zij 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.

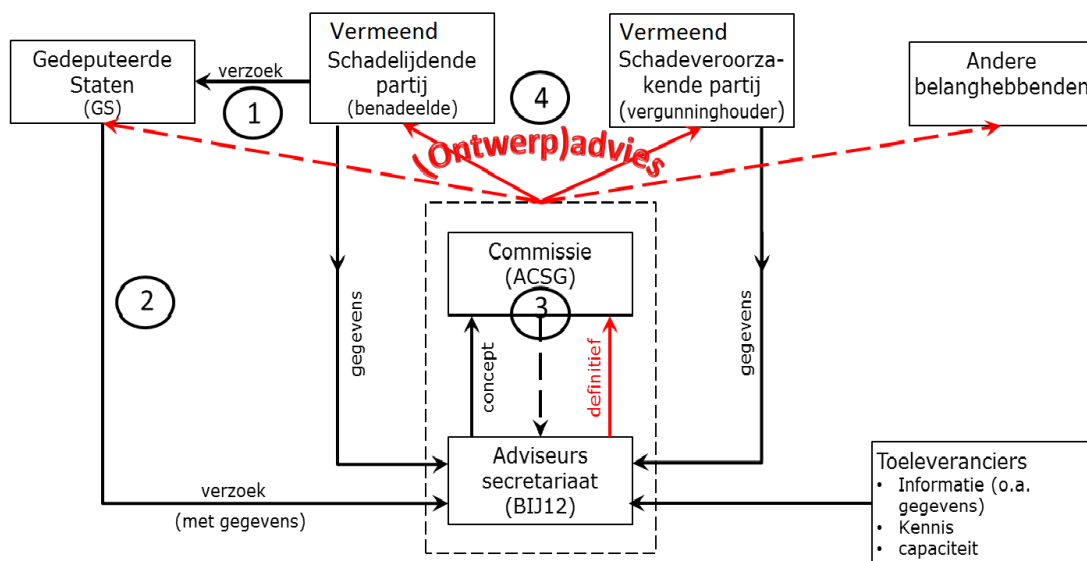
De medewerkers van het secretariaat, de adviseurs, coördineren de benodigde informatieverzameling en stellen de concepten op van de (ontwerp)adviezen conform de vastgestelde werkwijze en binnen de gestelde financiële en planningskaders. Nadat het commentaar van de commissieleden is verwerkt, draagt het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

Documentnr.	A100
Naam	Kwaliteitshandboek ACSG
Revisie	11.0
Datum	07 oktober 2019
Pagina	9 van 17

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 vast gelegd in de documenten A201 en A202.

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	Commissie-lid/portefeuillehouder	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 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					

Documentnr.	A100
Naam	Kwaliteitshandboek ACSG
Revisie	11.0
Datum	07 oktober 2019
Pagina	10 van 17

	Handeling	Adviseur	Secretaris	Plv. secretaris	Commissie- lid/ portefeuil- lehouder	Voorzitter	GS
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 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 ingesteld³.

³ Zie Juridisch kwaliteitsdocument J110 Aansprakelijkheid ACSG

Documentnr.	A100
Naam	Kwaliteitshandboek ACSG
Revisie	11.0
Datum	07 oktober 2019
Pagina	11 van 17

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/acsg), 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.

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.

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: 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);
- b) de bestuurlijk portefeuillehouder ACSG van de BAC ROWW 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.

Documentnr.	A100
Naam	Kwaliteitshandboek ACSG
Revisie	11.0
Datum	07 oktober 2019
Pagina	12 van 17

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.

Van beide overleggen worden verslagen gemaakt en bekend gesteld in het commissieoverleg.

3.6.5 LOGOGEBRUIK EN HUISSTIJL

De ACSG gebruikt haar eigen logo en huisstijl (zie A-505) om haar onafhankelijkheid te benadrukken.

Documentnr.	A100
Naam	Kwaliteitshandboek ACSG
Revisie	11.0
Datum	07 oktober 2019
Pagina	13 van 17

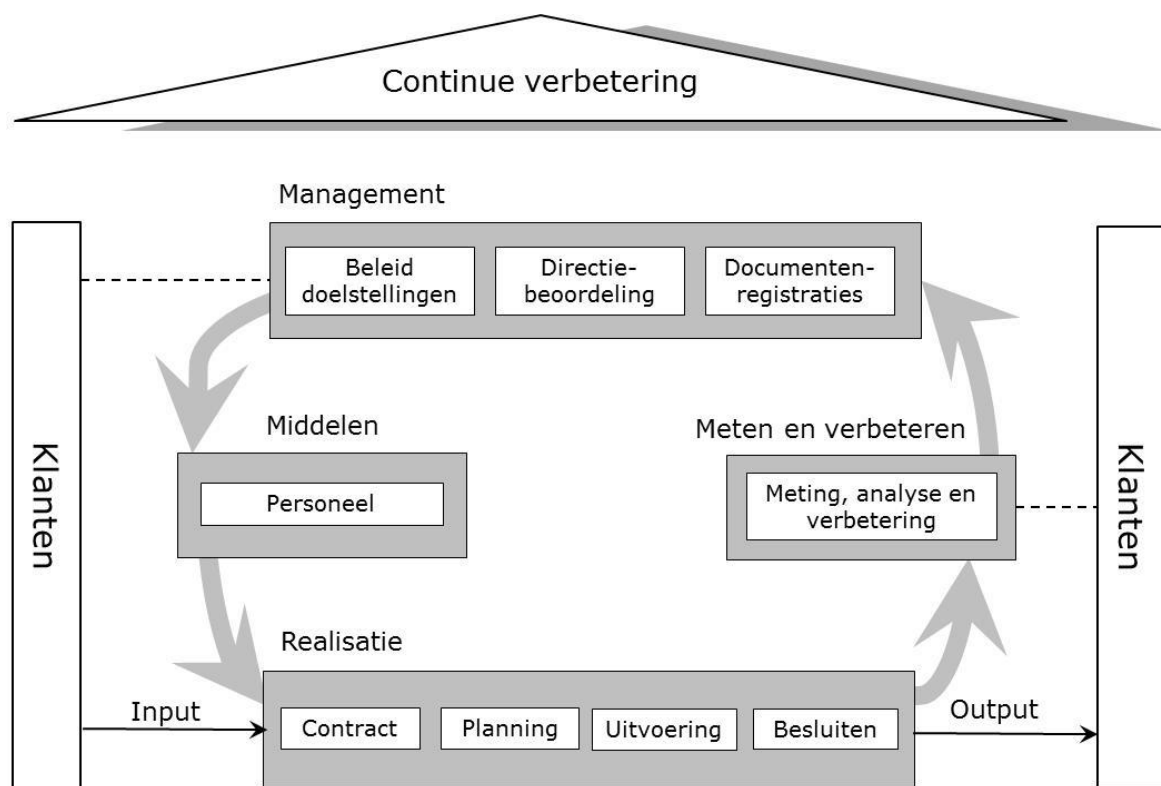
4 PROCESSEN

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 is 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.

Documentnr.	A100
Naam	Kwaliteitshandboek ACSG
Revisie	11.0
Datum	07 oktober 2019
Pagina	14 van 17

De doelstellingen zijn:

- Binnen twee 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 met betrekking tot landbouwschade 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 90 procent van de gevallen het advies van de ACSG leidend voor de uitspraak;
- De advieskosten blijven in negentig 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 directie/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 vastgelegd, 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. De beheersing van deze documenten is vastgelegd min document A-500.

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 (zie met name A-003, A-004, A-204).

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.

Documentnr.	A100
Naam	Kwaliteitshandboek ACSG
Revisie	11.0
Datum	07 oktober 2019
Pagina	15 van 17

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.

Documentnr.	A100
Naam	Kwaliteitshandboek ACSG
Revisie	11.0
Datum	07 oktober 2019
Pagina	16 van 17

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.

Documentnr.	A100
Naam	Kwaliteitshandboek ACSG
Revisie	11.0
Datum	07 oktober 2019
Pagina	17 van 17

5 STRUCTUUR

Het kwaliteitsmanagementsysteem is opgebouwd uit de volgende beheerste documenten:

- kwaliteitshandboek;
- procedures;
- overige systeemdOCUMENTEN (functie- of werksomschrijvingen, 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.