

Plan van aanpak schade 2017

4 april 2017

In dit plan van aanpak wordt geschetst hoe het proces eruit ziet naar een nieuw schadeprotocol. Op basis van de afspraak die is gemaakt dat NAM uit het schadeafhandelingsproces verdwijnt en behandeling volgens het huidige protocol is stopgezet, is het van belang om versnel tot een nieuw schadeprotocol te komen. Hierbij vormen de elementen die zijn benoemd in het Meerjarenprogramma belangrijke elementen. In het MJP is benoemd dat we twee zaken willen bereiken, namelijk vereenvoudigen en versnellen. Daarnaast is benoemd dat de proef buitengebied input zal bieden voor een nieuwe werkwijze en dan met name de evaluatie van de begeleidingscommissie. Tenslotte is benoemd dat het werken met een 'impactgebied' van een beving een rol zou kunnen spelen.

In deel I van de notitie wordt geschetst wat over de schadeafhandeling is opgenomen in het MJP. In deel II is benoemd hoe deze elementen in een samenhangende aanpak in 2017 worden opgepakt. Een belangrijk element dat is toegevoegd is de instelling van een Onafhankelijke Commissie Schade. Deze commissie zal op basis van het nieuwe schadeprotocol en de daarbij behorende elementen gaan besluiten over schade, aansprakelijkheid van NAM en het daarmee gemoeide bedrag. Hiermee beogen we de onafhankelijkheid van het proces te borgen.

Alle meldingen die zijn gedaan na 31 maart 12 uur worden beoordeeld volgens het nieuwe protocol.

I: Schadeherstel: Vereenvoudigen en Versnellen

De tekst zoals hieronder opgenomen komt uit het MJP en geeft daarmee de kaders voor de aanpak weer. Het afgelopen jaar zijn stappen gezet om het schadeproces te versnellen en te komen tot een aanpak waarin de bewoner centraal staat. Het bestaande protocol wordt aangepast aan de hand van tal van adviezen en rapporten die daarover zijn uitgebracht. Aan de hand van het eerder genoemde onderzoek naar het beleid en de werkprocessen van CVW moet helder worden of procedures en de inrichting van de processen bij CVW daaraan bijdragen en waar verdere verbetering kan worden gerealiseerd. Daarnaast heeft NCG het voornemen om in samenspraak met de bestuurlijke en maatschappelijke stuurgroep op korte termijn contact te leggen met de onafhankelijke deskundigen die het schadeprotocol, het handboek en de kwaliteitscriteria gaan opstellen. NCG zal hen vragen om met voorstellen te komen voor het versnellen en vereenvoudigen van het schadeafhandelingsproces.

Vereenvoudiging proces kleine schades

De discussie over de aantallen C-schades (niet-aardbeving gerelateerde schade) werpen een schaduw over de verbeteringen in het schadeproces. Dat geldt ook voor de strijd die vaak ontstaat over kleine schades. Betrokken bewoners ergeren zich aan de situatie waarin over schades onder de € 1.000 disputen ontstaan, waarvoor een contra-expert moet worden ingeschakeld en de Arbitrer moet worden ingeroepen om tot een oplossing te komen. De kosten daarvan overschrijden regelmatig in ruime mate het bedrag dat gemoeid zou zijn met schadeherstel.

Een vereenvoudiging van het schadeproces voor kleine schades is daarom gewenst. Schades kunnen met een mobiele telefoon op de foto worden gezet en per e-mail worden verzonden aan CVW. Deze meldingen worden vervolgens deskundig beoordeeld en bij toekenning wordt de bewoner daarover geïnformeerd. De bewoner krijgt dan ook meteen een overzicht met plaatselijke aannemers waaruit hij of zij kan kiezen om de schade te laten herstellen. Uiteraard geldt ook hier de procedure met de mogelijkheid tot een deskundige contra-expertise en het inschakelen van de Arbitrer Bodembeweging¹. Het zal voor CVW een uitdaging zijn om hier snel, laagdrempelig en betrouwbaar invulling aan te geven. De precieze invulling zal onderwerp zijn van overleg. Dat betreft zowel de hoogte van het drempelbedrag – de € 1.000,- grens wordt ook gehanteerd in de waardevermeerderingsregeling – als de vormgeving.

¹ De bewoner heeft de mogelijkheid om op ieder gewenst moment in het proces naar de rechter te gaan.

Proef beoordeling schade

Er wordt gewerkt aan de verbetering van het huidige schadeafhandelingproces door te experimenteren met nieuwe werkwijzen. Zo vindt er momenteel een proef plaats aan de randen van het aardbevingsgebied. In de proef worden schades opgenomen en vervolgens beoordeeld door een panel van deskundigen. Daarbij bestaat ook nog steeds de mogelijkheid voor een contra-expertise door een tweede panel van deskundigen en het inschakelen van de Arbiter. De begeleidingscommissie van de proef is uitdrukkelijk gevraagd om deze aanpak af te zetten tegen de standaardprocedure die in de rest van het gebied door CVW wordt gehanteerd. De uitkomsten daarvan zijn vanzelfsprekend ook relevant voor een voorstel om tot vereenvoudiging te komen van afhandeling van kleine schades.

Effectgebied beving

De metingen die in het Groningenveld plaatsvinden, maken het mogelijk om bij een beving het effectgebied ervan te bepalen. Op basis hiervan zouden bewoners van het effectgebied kunnen worden gewezen op de plaatsgevonden beving en de mogelijkheid dat daardoor schade is ontstaan. Op die manier kunnen bewoners schade direct melden. Het is gewenst om een dergelijke aanpak zo spoedig mogelijk door externe deskundigen te laten uitwerken en valideren. Cruciaal voor een succesvolle aanpak, waarbij meteen door de schademelder en CVW kan worden ingespeeld op mogelijke schade in de effectgebieden na een aardbeving, is dat dit ook leidt tot een eenvoudiger en snellere schadeafhandeling. Het is bekend dat schades lang niet altijd direct zichtbaar zijn, waardoor deze aanpak niet in alle gevallen sluitend is. In de uitwerking moet daaraan expliciet aandacht worden besteed. Laagdrempelig, deskundig, snel en betrouwbaar vormen ook hier sleutelwoorden.

Als uitgangspunten bij dit alles zijn in het MJP geformuleerd:

- Aansprakelijkheid voor schade blijft bij NAM.
- CVW is uitvoeringsorganisatie voor de afhandeling van reguliere schades.
- NCG draagt voor onderstaande punten zorg voor een transparant en objectief proces voor de vaststelling van de instructies voor CVW:
 - NCG houdt toezicht op de schadeafhandeling door CVW.
 - NCG initieert het opstellen van een schadeprotocol, een handboek en kwaliteitscriteria voor schade-experts en contra-experts door onafhankelijk deskundigen.
 - Eventuele aanvullende activiteiten en toezicht van NCG op CVW zijn mede afhankelijk van het onderzoek naar beleid en werkprocessen dat bij CVW moet worden uitgevoerd en de wijze waarop invulling gegeven wordt aan de motie Van Veldhoven (Tweede Kamer, 33529-288).

II: Plan van aanpak

Aanvullend op hetgeen hierboven is weergegeven is het uitgangspunt van de schadeafhandeling dat NAM op afstand staat.

Het op afstand plaatsen van NAM gebeurt onder andere door het vaststellen van het schadeprotocol niet meer door NAM te laten doen, maar door de NCG. In het MJP zijn verder een aantal voorstellen tot wijziging van de schadeafhandeling gedaan. Over deze wijzigingen in de schadeafhandeling, die uiteindelijk landen in een gewijzigd schadeprotocol, laat de NCG zich adviseren door een commissie, samengesteld uit leden die verschillende disciplines vertegenwoordigen. Op een aantal momenten zal deze commissie reflecteren op de voorstellen zoals door NCG ontwikkeld.

Aanvullend hierop is voorzien dat er een Onafhankelijke Commissie Schade (OCS) komt, die besluiten neemt over schade en de bijbehorende vergoeding. Het schadeprotocol biedt hierbij het kader.

Eindbeeld

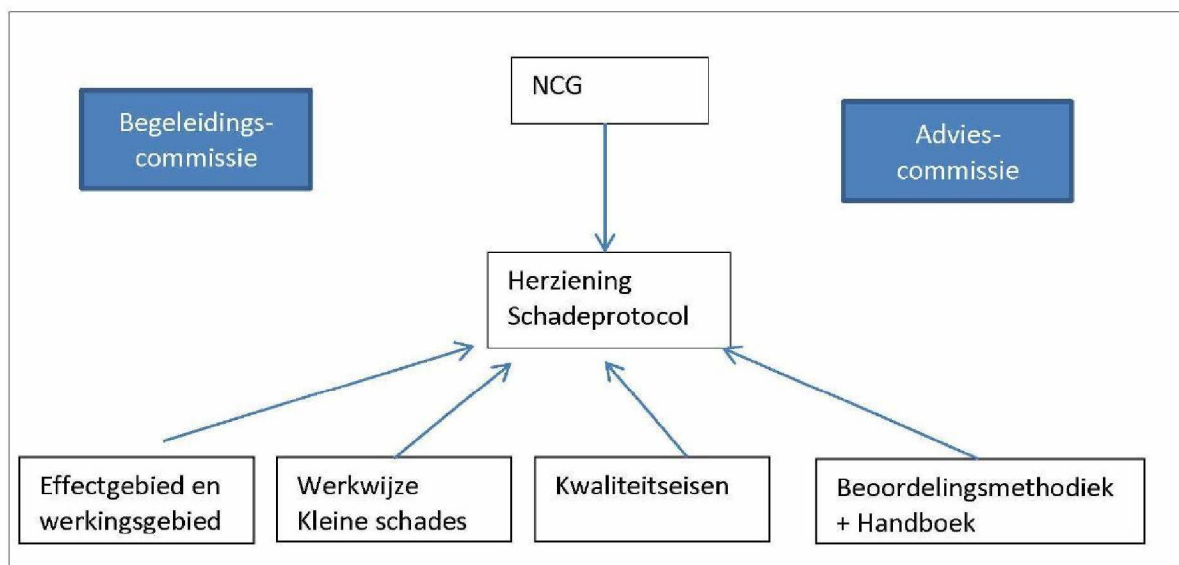
Er kan een aantal elementen worden geïnventariseerd die horen bij het gewenste eindbeeld van een nieuw schadeprotocol:

- Bewoner en oplossing centraal
- Snelle, adequate en pro-actieve schadeafhandeling (zowel vanuit het perspectief van dienstverlening als vanuit herstel bezien) met korte doorlooptijden.
- Onafhankelijke, objectieve beoordeling en toetsing van schade door middel van kwaliteitseisen aan processen, protocollen, handboek en betrokken medewerkers.
- Transparante werkwijze
- Redelijke en billijke oplossingen
- Omkering van bewijslast heeft een plek in de beslissingen van de OCS

De veronderstelling is dat dit bijdraagt aan de maatschappelijke acceptatie van de werkwijze van vaststelling van schade. In de informatiesessie aan de start van het traject kunnen bovenstaande elementen besproken worden en beelden hierover worden uitgewisseld. De rol van adviescommissie is te reflecteren op de voorstellen van de NCG en de meegegeven input te wegen.

Het resultaat moet leiden tot een schadeprotocol en werkwijze waarbij de onderdelen in samenhang met elkaar zijn gebracht en een logisch geheel vormen.

Proces



Voor proces in de tijd zie bijlage 'planning'.

NCG

De NCG heeft als taak om op basis van consultatie van betrokken partijen en beschikbaar materiaal een tekst voor het schadeprotocol 'van melding tot herstel of compensatie' op te stellen. Onderdeel hierbij zijn:

- Werkwijze opname en onafhankelijke beoordeling schade (lessen buitengebied)
- Werkwijze monumenten

Om de wettelijke aansprakelijkheid van NAM te kunnen behouden in de schadeafhandelingsprocedure en tegelijkertijd NAM zo veel mogelijk op afstand te kunnen plaatsen, zal er sprake zijn van een onafhankelijke commissie die besluiten neemt over schade en de bijbehorende vergoeding op basis van het schadeprotocol.

Ten behoeve van het opstellen van het schadeprotocol zijn op onderliggende onderwerpen deelvormingen nodig:

- Te hanteren kwaliteitseisen en borging daarvan
 - Opname
 - Beoordeling

- Werkwijze kleine schades
- Te hanteren beoordelingsmethodiek en periodieke validatie
- Definiëring effectgebied en werkingsgebied verschillende werkwijzen:
 - o Te hanteren effectgebied bij beving en pro-actieve werkwijze
 - o Werkingsgebied reguliere werkwijze (en werkwijze daarbuiten)

De Adviescommissie adviseert op de uitwerkingen van diverse onderdelen. Hierbij is voorzien dat een deel van de commissie zich zal richten op de technische aspecten van dit plan van aanpak (de methodiek, werkwijze kleine schades, impactgebied) en een deel van de commissie zich meer richt op het protocol als geheel. Waar nodig wordt een overleg voor de gehele commissie georganiseerd. Ook bestaat de mogelijkheid om op onderdelen een sessie tussen (een deel van) de adviescommissie en (leden van) de stuurgroepen te organiseren.

Adviescommissie

Mogelijke samenstelling commissie:

Schadeprotocol:

- Juridische expertise (aansprakelijkheid)
- Verzekeringsexpertise
- Maatschappelijke achtergrond

Techniek:

- Technische expertise (ondergrond)
- Technische expertise (gebouwschade)

Begeleidingscommissie

Voor de herziening van het schadeprotocol inclusief alle onderdelen is een begeleidingscommissie voorzien. Deze begeleidingscommissie zal in beginsel wekelijks bijeen komen. Daarnaast wordt de commissie gevraagd beschikbaar te zijn voor reactie/toetsing wanneer nodig. De leden van de commissie moeten met mandaat kunnen handelen en hebben een verantwoordelijkheid voor de terugkoppeling naar de BS en MS als geheel en/of het halen van input bij de MS/BS.

NAM en CVW

NCG zal tweewekelijks met NAM spreken om af te stemmen of de aansprakelijkheid van de NAM binnen de voorstellen van NCG vormgegeven kan worden.

Met CVW vindt wekelijks overleg plaats over de uitvoerbaarheid van voorstellen.

Bijlage 1. Schadeprotocol en de diverse onderdelen

Met de activiteiten die de Adviescommissie, met ondersteuning van de secretaris, gaan uitvoeren, wordt invulling gegeven aan de onderdelen zoals benoemd in het MJJ:

1. Onafhankelijk opgesteld schadeprotocol
2. Werkwijze kleine schades
3. Onafhankelijk vastgestelde kwaliteitseisen
4. Onafhankelijk gevalideerd schadevaststellingsmethodiek (handboek/kennisbank)
5. Onafhankelijke bepaling effectgebied schadegebied

Hieronder wordt per onderdeel toegelicht hoe de mogelijke werkwijze eruit kan zien.

1. Onafhankelijk opgesteld schadeprotocol

NCG formuleert voorstellen voor een nieuw schadeprotocol. Hierbij worden opgedane ervaringen en kennis zoals de proef buitengebied, pilot kleine schades, onderzoek uitwerking schadeprotocol, kwaliteitseisen en audit CVW meegenomen. Ook de omkering van de bewijslast dient een plek te krijgen.

2. Werkwijze kleine schades

Een werkwijze kleine schades kan worden ingevoerd gekoppeld aan het impactgebied van een beving. Het betreft hier een aanpak waarbij schade wordt verondersteld en waarbij schadeherstel het uitgangspunt is. Van belang is vast te stellen welke definitie kan gelden voor kleine schades, waarbij als minimum wordt gehanteerd het bedrag zoals gehanteerd in de aanpak schone lei (namelijk €1500). Hierbij moet ook worden uitgewerkt wie op welke wijze vaststelt dat het een kleine schade betreft.

3. Onafhankelijk gevalideerd schadevaststellingsmethodiek (en handboek/kennisbank)

Het nieuwe schadeprotocol gaat uit van een wetenschappelijke basis voor het vaststellen van oorzaken van schade. Dit zal zich moeten baseren op de meest recente kennis over schades en oorzaken de meest geaccepteerde methodiek. Daarbij is het van belang dat steeds wordt geborgd dat kennis zich ontwikkeld en nieuwe inzichten worden meegenomen. Resultaten van de proef buitengebied en de evaluatie van de begeleidingscommissie daarover bieden hiervoor input.

4. Onafhankelijk vastgestelde kwaliteitseisen

De NCG maakt een voorstel dat verwoord welke set van bestaande kwaliteitseisen voor technisch personeel het best is, of het best geschikt gemaakt kan worden voor de opname-experts van CVW en deskundigen in het beoordelingspanel.

5. Onafhankelijke bepaling effectgebied schadegebied en werkingsgebied protocol

Uitgangspunt hierbij is dat bewoners van het effectgebied kunnen worden gewezen op de plaatsgevonden beving en de mogelijkheid dat daardoor schade is ontstaan. Hiermee kan meteen ingespeeld worden op mogelijk ontstane schade in de effectgebieden na een aardbeving, wat leidt tot een eenvoudiger en snellere schadeafhandeling. De werkwijze kleine schades wordt hieraan gekoppeld.

Rekening houden met het feit dat schades niet altijd direct zichtbaar zijn, waardoor deze aanpak niet in alle gevallen sluitend is, of grotere schades en/of schades buiten hebt impactgebied blijft beoordeling van de schade wenselijk.

Communicatie

Voor dit gehele traject zal een communicatieplan worden opgesteld door de NCG.