

Plan van aanpak schade 2017

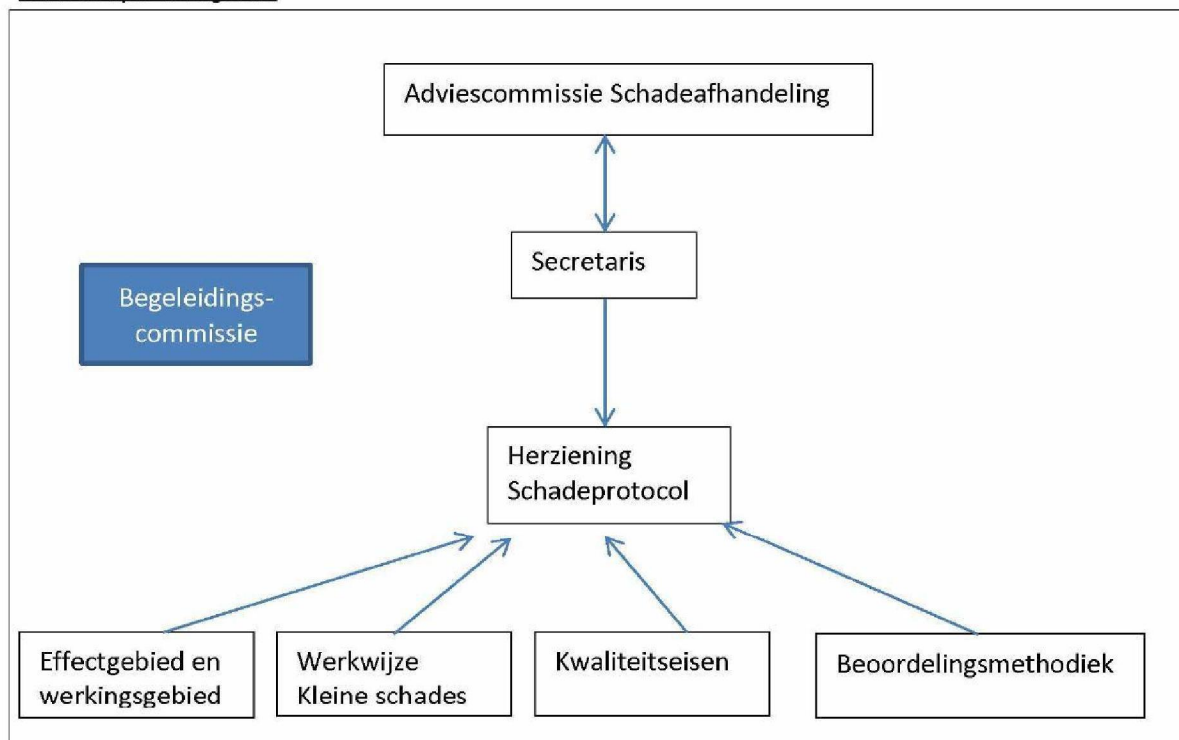
16 februari 2017

Afhandeling reguliere schade:

In het MJP 2017-2021 is aangegeven dat het uitgangspunt van de schadeafhandeling is dat NAM nog verder op afstand komt te staan, de NCG regie voert op de schadeafhandeling, toezicht houdt op CVW en bemiddelt in het geval van complexe schades. In dit kader heeft de NCG een plan van aanpak voor 2017 opgesteld voor het onderwerp schade aan de hand waarvan de NCG dit geheel wil vormgeven.

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. Deze commissie wordt ondersteund door een secretaris. De NCG is opdrachtgever van de Commissie en de secretaris, maar deze hebben een eigenstandige taak.

NCG is opdrachtgever



Adviescommissie

De adviescommissie heeft als taak:

- Advies uitbrengen over het schadeprotocol 'van melding tot herstel of compensatie'
 - o Werkwijze opname en onafhankelijke beoordeling schade (lessen buitengebied)
 - o Proces en inrichting van second opinion (o.a. in relatie tot arbitrage)
 - o Werkwijze monumenten

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

- Advies uitbrengen over de te hanteren kwaliteitseisen en borging daarvan

- Opname
- Beoordeling
- Second opinion
- Advies uitbrengen over werkwijze kleine schades
- Advies uitbrengen over te hanteren beoordelingsmethodiek en periodieke validatie
- Advies uitbrengen over definiëring effectgebied en werkingsgebied verschillende werkwijzen:
 - Te hanteren effectgebied bij beving en pro-actieve werkwijze
 - Werkingsgebied reguliere werkwijze (en werkwijze daarbuiten)
- Advies uitbrengen over de transitie: inwerkingtreding nieuwe protocol en relatie tot lopende dossiers en/of niet eerder gemelde 'oude' schades.

De Adviescommissie adviseert op de plannen van aanpak van de diverse onderdelen, begeleidt de uitvoering, evalueert de uitkomsten en adviseert vervolgens. De commissie kan eventuele omissies signaleren en vragen om extra opdrachten of kennis die nodig is om tot een schadeprotocol te komen. De commissie laat zich bij de start van hun werkzaamheden in een door de NCG georganiseerde informatiesessie informeren door de verschillende stakeholders. Deze informatie vormt input voor het nader invullen van de kaders. Er zal afstemming met CVW zijn om de uitvoerbaarheid van het protocol vroegtijdig te toetsen.

Mogelijke samenstelling commissie:

- Voorzitter (bestuurlijk/maatschappelijk)
- Juridische expertise (aansprakelijkheid)
- Verzekeringsexpertise
- Technische expertise (ondergrond)
- Technische expertise (gebouwschade)
- Maatschappelijke expertise/achtergrond

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

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 de meegegeven input te wegen.

Secretaris:

De Adviescommissie wordt ondersteund door een secretaris. De secretaris heeft als taak:

1. Ondersteuning van de commissie bij het opstellen van de adviezen.
2. Procesbegeleiding van de herziening van het schadeprotocol (input ophalen voor herziening van het schadeprotocol bij diverse partijen),
3. Begeleidingstrajecten managen van de trajecten effectgebied en werkingsgebied, werkwijze kleine schades, kwaliteitseisen en beoordelingsmethodiek.
4. Voorzitter/cie ondersteunen bij het informeren over voortgang aan de NCG en stuurgroepen.

Inrichting diverse onderdelen uit het MJP

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

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 stelt bureau aan om de secretariële taken uit te voeren, begeleid door de commissie, op basis van consultatie van stuurgroepen, betrokken partijen (o.a. ook CVW) en bewoners uitgangspunten voor een nieuw schadeprotocol op te stellen. Hierbij worden opgedane ervaringen en kennis zoals de proef buitengebied, pilot kleine schades, onderzoek uitwerking schadeprotocol, kwaliteitseisen en audit CVW meegenomen. De commissie brengt op basis hiervan een advies voor een schadeprotocol uit aan de NCG. Het voornemen tot besluit van de NCG wordt voorgelegd aan de stuurgroepen. Het protocol wordt vervolgens vastgesteld door de NCG, gehoord alle partijen.

- Aanbesteding
- Uitvoeren project
- Resultaten samenbrengen in een advies voor een tekst van het protocol
- Begeleiding

Verwacht tijdspad: start offertetraject eind februari (na advisering PvA schade in stuurgroepen februari). Doorlooptijd afhankelijk van andere trajecten, waardoor traject doorloopt tot en met derde kwartaal 2017.

2. Werkwijze kleine schades

Gelijkende op de werkwijze met de pilot buitengebied voert CVW de pilot uit, in opdracht van NCG en onder begeleiding van de adviescommissie.

- Opzetten pilot
- Uitvoeren pilot
- Evaluatie pilot
- Resultaten en bevindingen beschrijven
- Advies opstellen
- begeleidingscommissie

Verwacht tijdspad: start opzetten pilotplan (na advisering PvA schade in stuurgroepen februari/maart). Start pilot q2, afronding juli. Evaluatie en opstellen definitieve werkwijze q3. Borging in schadeprotocol. Na afronding van de pilot zal worden bezien of de aanpak kleine schades versneld ingevoerd kan worden.

3. Onafhankelijk vastgestelde kwaliteitseisen

De Adviescommissie adviseert, op basis van een inventarisatie van de secretaris, welke set van bestaande kwaliteitseisen voor technisch personeel het best is, of het best geschikt gemaakt kan worden voor de opname-experts van CVW, deskundigen in het beoordelingspanel en deskundigen die second opinions uitvoeren. NCG stelt organisatie aan die kwaliteitseisen opstelt. NCG en CVW nemen deel aan projectgroep.

- Aanbesteding
- Uitvoeren project
- Advies opstellen
- Begeleidingscommissie

Verwacht tijdspad: start offertetraject eind maart (na advisering PvA schade in stuurgroepen februari/maart). Borging in schadeprotocol.

4. Onafhankelijk gevalideerd schadevaststellingsmethodiek (handboek/kennisbank)

Het nieuwe schadeprotocol gaat uit van een onafhankelijk beoordelingspanel voor de oorzaken van schade. Dit panel zal zich moeten baseren op de meest recente kennis over schades en de meest geaccepteerde methodiek. Daarbij is het van belang dat steeds wordt geborgd dat kennis zich ontwikkeld en nieuwe inzichten worden meegenomen. De commissie wordt gevraagd de NCG te adviseren over het vormgeven hiervan. Resultaten van de proef buitengebied en 'schadeoorzaken' zijn hier onderdeel van.

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. Rekening houden met het feit dat schades niet altijd direct zichtbaar zijn, waardoor deze aanpak niet in alle gevallen sluitend is. Daarnaast: laagdrempelig, deskundig, snel en betrouwbaar vormen ook hier sleutelwoorden.

Daarnaast is het van belang dat voor de verschillende werkstromen van het protocol werkingsgebieden worden bepaald: ook voor meldingen buiten effectgebieden moet een werkwijze zijn, waarbij ook helder moet zijn hoe wordt omgegaan met een melding buiten het 'schadegebied'.

- Aanbesteding
- Uitvoeren project
- Advies opstellen
- Begeleiding

Verwacht tijdspad: start offertetraject eind maart (na advisering PvA schade in stuurgroepen in maart). Borging in schadeprotocol.

Communicatie

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

Begeleidingscommissie

Voor de herziening van het schadeprotocol inclusief alle onderdelen hierbij is sprake van een begeleidingscommissie. De vormgeving en samenstelling hiervan is onderdeel van bespreking in de stuurgroepen van maart.

Een voorstel hiertoe is:

- De begeleidingscommissie bestaat uit een vertegenwoordiging van de leden van de maatschappelijke en bestuurlijke stuurgroepen.
- De leden van de begeleidingscommissie reflecteren op de projectplannen van:
 - o Herziening schadeprotocol (dit is het voorliggende stuk)
 - o Werkwijze kleine schades
 - o Onafhankelijke kwaliteitseisen
 - o Onafhankelijk opgestelde schadevaststellingsmethodiek
 - o Onafhankelijke bepaling effectgebied en werkingsgebied
- Na de startfase wordt de begeleidingscommissie op periodieke basis (bijvoorbeeld eens per maand) geïnformeerd over de voortgang van de verschillende trajecten. De commissie vormt de link naar de stuurgroepen en reflecteert naar de adviescommissie op de voortgang en uitvoering. De begeleidingscommissie geeft haar bevindingen mee aan de stuurgroepen, die dit mee kunnen wegen in hun advies aan NCG over het uiteindelijke voorstel voor een nieuw schadeprotocol.

Concept-tijdslijn:

Januari	Uitwerking plan van aanpak
Februari	Bespreking stuurgroepen Samenstelling commissie Start offertetraject secretaris
Maart	Start secretaris Start offertetrajecten (1, 3, 4, 5) Uitwerking pilot werkwijze kleine schades
April	Eerste ronde gesprekken betrokken partijen schadeafhandeling Afronding offertetrajecten (1, 3, 4, 5) Startgesprekken projecten (1, 3, 4, 5) Start pilot werkwijze kleine schades
Mei	Uitvoering projecten
Juni	Uitvoering projecten
Juli	Oplevering kwaliteitseisen Oplevering effectgebied Oplevering schadevaststellingsmethodiek Afronding pilot werkwijze kleine schades
Augustus	Tweede ronde gesprekken betrokken partijen schadeafhandeling
September	Oplevering concept-protocol
Oktober	Advisering concept-protocol stuurgroepen
November	Vaststelling protocol
December	Opmaak
Januari 2018	Start nieuw protocol