

Concept

Schadeprotocol

Concept 14 juni 2016

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Inleiding

Hoofdstuk 2: schade melden en procedure

- 2.1 Schade melden: een overzicht
- 2.2 Beschrijving van de schadeprocedure in 9 stappen
- 2.3 Online schadedossier

Hoofdstuk 3: Toepassing van het schadeprotocol?

- 3.1 Welke Schade?
- 3.2 Voor wie is dit protocol bedoeld?
- 3.3 In welk gebied?

Hoofdstuk 4: Onderzoek van de schade

- 4.1 Eerstelijnsexpertise
- 4.2 Contra-expertise
- 4.3 Kwaliteitseisen experts en rapportages

Hoofdstuk 5: Schades en herstel

- 5.1 Wat wordt vergoed?
- 5.2 Verschillende types schades
- 5.3 Herstel en schadevergoeding
- 5.4 Bepalen causaliteit
- 5.5 Berekening van het schadebedrag
- 5.6 Bijkomende Kosten

Hoofdstuk 6 Arbitreren Aardbevingsschade

- 6.1 Arbitreren Aardbevingsschade
- 6.2 Procedure

Hoofdstuk 7 Complexe gevallen en rol Nationaal Coördinator Groningen

- 7.1 Complexe Gevallen
- 7.2 Procedure

Hoofdstuk 8 Schade bij monumenten

- 8.1 Algemeen
- 8.2 Wettelijke status
- 8.3 Specifieke aanpak monumenten

Hoofdstuk 9 Overig

- 9.1 Veiligheidsrisico's
- 9.2 Eigenaar verricht geen medewerking of verleent geen toegang tot het gebouw
- 9.3 Gebouw heeft achterstallig onderhoud en/of eigen gebrek
- 9.4 Commissie Bijzondere Situaties
- 9.5 Commissie Bodemdaling Groningen/Tcbb

Hoofdstuk 10 Klachtenprocedure

Hoofdstuk 11 Klanttevredenheid en privacy

Concept

11.1 CVW werkt aan verbetering van de processen

11.2 Klanttevredenheidsonderzoek

11.3 Wet Bescherming Persoonsgegevens

Hoofdstuk 1: Inleiding

In het gaswinningsgebied in Groningen vinden aardbevingen plaats, die veroorzaakt worden door de gaswinning. Deze bevingen veroorzaken fysieke schade aan woningen en tasten het veiligheidsgevoel van de Groningse bewoners aan. Hiermee hebben de gevolgen van deze bevingen impact op het dagelijks leven van Groningers. NAM, als gasproducent, is aansprakelijk voor deze schade en het herstel. Uitgangspunt is om dit zo zorgvuldig mogelijk te doen. Dit protocol beschrijft zo helder mogelijk op welke wijze de afhandeling van schades, veroorzaakt door de gaswinning in Groningen, door Centrum Veilig Wonen (CVW) plaatsvindt.

Dit protocol is een aanpassing aan de hand van afspraken die tussen NAM, NCG en EZ zijn gemaakt, zoals ook vastgelegd in het Meerjarenprogramma Aardbevingsbestendig en Kansrijk Groningen van de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) en input vanuit stakeholders uit de regio op basis van evaluatierapporten. Het protocol is van toepassing op schades die vanaf **PM datum** worden gemeld.

Het protocol informeert eigenaars over de stappen in de schadeafhandelingsprocedure, zoals hoe u schade kunt melden, hoe schade wordt opgenomen, hoe doorverwijzing verloopt als blijkt dat uw schade complex is, wat de rol is van de Arbitrer Aardbevingschade. Het protocol is te vinden op de website van CVW (www.centrumveiligwonen.nl) en NCG (www.nationaalcoordinatorgroningen.nl).

Naast dit protocol is er een Handboek Aardbevingschade. Dit is een praktische handleiding voor het identificeren en herstellen van aardbevingschade door de verschillende experts. Dit handboek wordt aangepast met ondersteuning van de TU Eindhoven. Het protocol vormt samen met het Handboek Aardbevingschade een 'twee-eenheid'.

Hoofdstuk 2 Schade melden en procedure

2.1 Schade melden: een overzicht

PM: schematische samenvatting proces

2.2 Beschrijving van de schadeprocedure in 9 stappen

In deze paragraaf wordt stapsgewijs de procedure voor de afhandeling van fysieke schade aan uw huis en andere gebouwen uitgelegd. Dit protocol is bestemd voor eigenaren van gebouwen waar aardbevingsschade is opgetreden. In hoofdstuk 4 van dit protocol zijn deze stappen nader uitgewerkt.

Stap 1: U constateert schade aan uw huis. De aanleiding hiertoe kan zijn dat er recent een beving is geweest.

Stap 2: U meldt de schade aan uw huis bij het CVW. Dit kan op de volgende manieren:

1 Via het online schadeformulier op de CVW website:
<https://www.mijnvzw.nl/claim/submitclaim>

2 Per brief gericht aan CVW Centrum Veilig Wonen
Postbus 45
9900 AA Appingedam

3 Per telefoon bij het CVW via het gratis telefoonnummer 0800 – 2896636 (elke dag, ook in het weekeinde, van 08.00 tot 20.00)

4. Op het kantoor van CVW, Buxzijlweg, 19902 SB Appingedam, op werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur.

Op het moment dat de schade is gemeld bij het CVW begint de schadeafhandelingsprocedure. Hieraan zijn vaste termijnen verbonden.

Stap 3: Eerste contact met CVW

Nadat de schade is gemeld bij CVW neemt CVW zo spoedig mogelijk contact met u op om een afspraak voor onderzoek door een eerstelijns-expert te maken. U krijgt een vaste contactpersoon toegewezen.

Tijdsduur: CVW streeft ernaar binnen twee weken contact op te nemen met de schademelder.

Stap 4: Bezoek van de eerstelijns-expert

De eerstelijns-expert komt bij u langs en onderzoekt de gemelde schade. De expert kijkt of er sprake is van A-, B- of C-schade. Van een A-schade is sprake wanneer de schade in zijn geheel door een aardbeving komt. Van een B-schade is sprake wanneer een bestaande schade is verergerd door een aardbeving en er wordt gesproken van een C-schade wanneer de schade niet door een aardbeving is veroorzaakt. Vervolgens bespreekt de eerstelijns-expert met de schademelder hoe hij tot zijn oordeel is gekomen en op welke wijze eventueel herstel kan worden uitgevoerd. Als de expert funderingsschade vermoedt, gerelateerd aan aardbevingen, wordt in overleg met CVW een nader onderzoek verricht door een deskundige.

Tijdsduur: CVW streeft ernaar in overleg met de eigenaar binnen twee weken na de melding een bezoek met de eerstelijns-expert in te plannen.

Concept

Stap 5: U ontvangt het expertiserapport

Op basis van het onderzoek maakt de eerstelijns-expert een schaderapport op. Dit rapport ontvangt u binnen 8 weken van CVW, tenzij er aanleiding bestaat voor nader en/of aanvullend onderzoek. In het schaderapport staat aangegeven wat de omvang van de schade is voor zover die is veroorzaakt door aardbevingen. Zoveel mogelijk worden ook andere schade-oorzaken door de expert benoemd.

Daarnaast wordt er een herstelplan opgesteld om de aardbevingsgerelateerde schade te herstellen. Indien geen sprake is van aardbevingschade, zal de vaste contactpersoon van CVW contact opnemen met de schademelder.

Tijdsduur: CVW streeft ernaar om binnen 8 weken een expertise-rapport met herstelplan aan de eigenaar ter beschikking te stellen.

Stap 6: Invullen van het keuzeformulier

Indien aardbevingschade is vastgesteld in het schaderapport, zal bij het rapport een keuzeformulier worden meegestuurd. U kunt op dit formulier aan geven voor welke optie voor schadeherstel of schadevergoeding u kiest. Om dit proces zo goed mogelijk te laten verlopen, zal uw vaste contactpersoon van CVW contact met u opnemen om te bespreken of u kiest voor het herstel van de schade, zoals opgenomen in het herstelplan, of voor berekening van de schadevergoeding.

Tijdsduur: CVW streeft ernaar om binnen twee weken na het toezenden van het expertise-rapport contact op te nemen met de eigenaar om herstel te bespreken.

Stap 7: Schadeherstel of uitbetaling

Zodra CVW het keuzeformulier ingevuld en getekend heeft ontvangen, kan CVW overgaan tot schadeherstel ofwel uitbetaling nadat de calculatie voor de schadevergoeding is gemaakt.

Tijdsduur: Indien de eigenaar kiest voor herstel via CVW zal zo spoedig mogelijk het herstel organiseren (dit hangt onder meer af van complexiteit schade, beschikbaarheid eigenaar en aannemer etc.).

Stap 8: Contra-expertise

Indien u het niet eens bent met de bevindingen van de eerstelijns-expert, dan kan u onder voorwaarden een contra-expertise aanvragen. De contra-expert zal de opname van de eerstelijns-expert beoordelen, voor zover u het daarmee niet eens bent. Dit kan over alle onderdelen van het schaderapport gaan.

Nadat de contra-expertise beschikbaar is, bespreken de eerstelijns-expert en de contra-expert de uitkomsten. Indien de experts tot overeenstemming komen, dan zal aan u een nieuwe aanbieding voor schadeherstel worden gedaan door de eerstelijns-expert. Indien er geen overeenstemming wordt bereikt, zal er een akte van dis-akkoord worden opgesteld.

Tijdsduur: Na het toezenden van het eerstelijns-expertiserapport heeft de eigenaar 6 weken de tijd om een contra-expertise aan te vragen. Na goedkeuring van CVW heeft de eigenaar 6 weken de tijd om een contra-expert uit te kiezen.

Stap 9: Arbitr Aardbevingschade

Indien u het niet eens bent met het aangeboden schadeherstel na contra-expertise, bijvoorbeeld als de eerstelijns-expert en de contra-expert het niet eens worden, kunt u of CVW, voor zover dit met uw instemming gebeurt, beslissen de zaak voor te leggen aan de Arbitr Aardbevingschade.

Tijdsduur: De eigenaar heeft zes weken de tijd na de akte van akkoord/dis-akkoord om de zaak voor te leggen aan de Arbitr Aardbevingschade. De Arbitr doet in beginsel binnen zes weken uitspraak.

Rechter

Als u het niet eens bent met het oordeel van de arbiter kunt u uw melding altijd nog voor de rechter brengen. Hiervoor heeft de rechtbank Noord-Nederland een 'Aardbevingskamer' ingericht.

Als u tijdens dit proces de hulp van deskundigen wilt inschakelen, omdat u vermoedt dat uw schade door bodemdaling wordt veroorzaakt, kunt u hierover meer informatie vinden in hoofdstuk 7.

Concept

2.3 Online schadedossier

Elke schademelder krijgt een persoonlijke toegangscode tot een online schadedossier, waarmee de schademelder de voortgang van de afhandeling van de schademelding kan volgen. Het online schadedossier is beschikbaar via de website <https://www.mijnclvw.nl/account/login>.

PM: Invragen: printscreen online schadedossier

Hoofdstuk 3: Toepassing van het schadeprotocol

3.1 Welke schade?

De schadeafhandelingsprocedure, zoals in dit protocol uitgewerkt, voorziet in een vergoeding van 'schade aan gebouwen' als gevolg van aardbevingen, veroorzaakt door de exploitatie van het Groningengasveld. Overige oorzaken vallen buiten dit protocol, wat geen afbreuk doet aan alle overige rechten van de schademelder.

3.2 Voor wie is dit protocol bedoeld?

Zoals ook is beschreven in de samenwerkingsafspraken tussen NAM en NCG, is dit schadeprotocol bestemd voor eigenaren van gebouwen en wordt toegepast door CVW bij fysieke schade aan deze gebouwen (dus ook monumenten). Hetzelfde geldt voor panden van kleinere ondernemers en kleinere gebouwen met een publieke functie (bijv. gemeentehuis, dorps huis, etc.). Schade aan huizen van woningcorporaties valt ook onder dit protocol. In bijzondere gevallen en bijvoorbeeld in het geval van bijkomende kosten, kan een bewoner-niet-eigenaar, zoals een huurder, aanspraak maken op compensatie van evt. bijkomende kosten, zoals beschreven in paragraaf 4.6. Als u in een huurhuis woont en u constateert schade, kan de verhuurder voor u de schademelding doen.

Het protocol is niet van toepassing op infrastructuur, werken, (zware) industrie en daarbij behorende opstallen en ook niet op grote gebouwen met publieke functie (bijv. stationsgebouw, stadion, ziekenhuis). Eigenaars van gebouwen/infrastructuur waarop dit protocol niet van toepassing is, kunnen zich buiten dit protocol rechtstreeks wenden tot de NAM. U kunt contact opnemen met NAM via het volgende telefoonnummer (PM) of emailadres (PM).

3.3 In welk gebied?

Dit protocol is van toepassing op schadegevallen binnen het gebied dat mogelijk getroffen kan worden door aardbevingsschade als gevolg van de exploitatie van het Groningengasveld. De afbakening van dit gebied wordt regelmatig herzien, en zodra nieuwe informatie (een nieuwe aardbeving) eerdere aanpassingen noodzakelijk maakt. Als **bijlage *** wordt het toepassingsgebied aangegeven, evenals een toelichting over de manier waarop dit tot stand is gekomen.

Hoofdstuk 4: Onderzoek van de schade

4.1 Eerstelijnsexpertise

Nadat CVW een schademelding heeft ontvangen, neemt CVW contact met u op en maakt een afspraak voor een bezoek van de eerstelijnsexpert. De schade wordt opgenomen door een objectieve expert, werkzaam bij een extern bureau die wordt aangesteld door CVW en die voldoet aan de eisen zoals opgenomen in **bijlage *** en die zich houdt aan de voorschriften en termijnen van dit protocol.

Deze eerstelijnsexpert brengt een bezoek aan uw huis/gebouw en inspecteert de schade. Tijdens het bezoek wordt geluisterd naar uw toelichting en wordt gekeken naar de gemelde schade en eventuele veiligheidsrisico's. In opdracht van CVW maakt de onafhankelijk eerstelijnsexpert een schaderapport, waarin de vastgestelde schade, het verband met de aardbevingen (causaliteit) en de geadviseerde herstmethode (het herstelplan) zijn beschreven.

Als de eerstelijnsexpert funderingsschade vermoedt, gerelateerd aan aardbevingen, wordt in overleg met CVW een nader onderzoek ingesteld door een deskundige. Deze deskundige stelt vast of er sprake is van funderingsschade en wat de oorzaak daarvan is, voordat een contra-expertise aan de orde is.

Het schaderapport wordt aan u toegestuurd en er wordt in alle gevallen (telefonisch) contact met u opgenomen om het rapport te bespreken. De eerstelijnsexpert kan tijdens of na de eerste inspectie vaststellen of er indicaties zijn dat het om complexe schade gaat. U kunt indien u vermoedt dat er sprake is van complexe schade, dit aangeven bij de eerstelijnsexpert. In dit geval wordt de zaak door CVW, met uw toestemming voorgelegd aan de NCG voor behandeling door een casemanager van de NCG. Zie hoofdstuk 7 voor meer informatie. De bespreking kan aanleiding geven voor de eerstelijnsexpert om het rapport aan te passen. Vervolgens informeert de eerstelijnsexpert CVW over het resultaat van de bespreking en geeft daarbij aan of u zich wel/niet kan vinden in de inhoud van het (eventueel aangepaste) rapport.

Als er aardbevingsschade is vastgesteld in het schaderapport, wordt bij het rapport een keuzeformulier meegestuurd. Op dit formulier geeft u aan voor welke optie voor schadeherstel u kiest: herstel van de schade, zoals opgenomen in het herstelplan, of berekening van de schadevergoeding. De bespreking vindt plaats (indien mogelijk) via een telefoongesprek. Indien u het aanbod accepteert dan stuurt u het bijgevoegde keuzeformulier terug waaruit blijkt dat u akkoord bent met het aanbod tot herstel. U heeft 6 weken om dit formulier terug te sturen. Wacht u langer? Dan ligt de procedure tijdelijk stil.

Indien u niet akkoord gaat met het aanbod, dan kunt u een contra expertise laten uitvoeren. Als dit het geval is, neemt de contactpersoon van CVW contact op om u te informeren over de mogelijkheid van contra-expertise en de voorwaarden waaronder dat mogelijk is.

4.2 Contra-expertise

De contra-expert zal de opname van de eerstelijnsexpert beoordelen, voor zover u het daarmee niet eens bent. Dit kan over alle onderdelen van het schaderapport gaan. Nadat het rapport van de contra-expertise beschikbaar is, bespreken de eerstelijnsexpert en de contra-expert de uitkomsten van de contra-expertise. Indien de contra-expert nieuwe schades heeft geconstateerd, worden die in de bespreking met de eerstelijnsexpert meegenomen. Als de contra-expert nog niet door de eerstelijnsexpert geïdentificeerde funderingsschade vermoedt, gerelateerd aan aardbevingen, kan in overleg met de eerstelijnsexpert en CVW een nader onderzoek worden verricht in opdracht van CVW. Het resultaat van de bespreking tussen de eerstelijnsexpert en contra-expert, wordt in een akte van akkoord/dis-akkoord inzichtelijk gemaakt. Aanpassingen waarover eerstelijnsexpert en contra-expert het eens zijn, worden doorgevoerd in het rapport van de eerstelijnsexpert. Zodra het rapport van de eerstelijnsexpert in overeenstemming tussen de eerstelijnsexpert en de contra-expert is aangepast, zal een aangepast aanbod aan u worden gedaan. Het aanbod dat is gedaan op basis van de eerstelijnsexpertise wordt gevolgd door CVW.

De voorwaarden waaronder u in aanmerking komt voor een contra-expertise, die op grond van dit

Concept

Schadeprotocol wordt vergoed door CVW, zijn als volgt:

- U geeft binnen zes weken na het ontvangen van het schaderapport aan CVW aan het niet eens te zijn met (delen van) het schaderapport en een contra-expertise te willen.
- De contra-expert voldoet aan de kwaliteitseisen voor experts zoals opgenomen in **bijlage *** en is als zodanig door CVW erkend. Hij verplicht zich hiermee dit protocol te volgen, de termijnen van dit protocol te respecteren en mee te werken aan een eventuele geschillenbeslechting door de Arbitrer Aardbevingsschade.
- CVW stelt de vergoedingen voor contra-expertise vast.
- U ontvangt het rapport van de contra-expertise en CVW krijgt een kopie van het rapport van de contra expertise.
- De contra-expert communiceert met u over voortgang. U wordt via online schadedossier op de hoogte gehouden van communicatie tussen contra-expert, eerstelijns-expert en CVW.
- De contra-expertise ziet op aardbevingsschade en niet op bouwkundig onderzoek.

4.3 Kwaliteitseisen experts en rapportages

Om op deskundige wijze de schade en de relatie met aardbevingen vast te stellen en tot een zo goed mogelijk oordeel over de geconstateerde schade te kunnen komen, is het van belang dat zowel de eerstelijns-experts als de contra experts kwalitatief hoogstaand werk afleveren.

Om dit te verzekeren zijn in **bijlage *** kwaliteitseisen opgenomen. Uitsluitend experts die aan deze eisen voldoen kunnen worden ingeschakeld. Hetzij door CVW (eerstelijns), hetzij door u zelf (contra-expertise). Deze experts dienen zich in de uitoefening van hun taak objectief op te stellen. Daarnaast is er een standaardformat voor rapportages opgesteld (**bijlage ***).

Concept

Hoofdstuk 5: Schade en herstel

5.1 Wat wordt vergoed?

Bij het beoordelen of de gemelde schade verband houdt met de opgetreden aardbevingen (“causaliteit”) wordt gebruik gemaakt van het Handboek Aardbevingsschade, waarbij er onderscheid gemaakt wordt tussen zogenaamde A-, B- en C-schades. Dit wordt in de onderstaande paragrafen nader toegelicht.

Schade categorie A

De aangetroffen schade is een direct gevolg van (een) aardbeving(en). Van A-schade is sprake als de aardbeving heeft geleid tot het ontstaan van de schade. Het kan ook gebeuren dat door andere oorzaken spanning in een constructie aanwezig is en dat de aardbeving net het zetje is geweest om de schade (vaak scheurvorming) te laten ontstaan. In dat geval is ook sprake van categorie A. In het Handboek Aardbevingsschade is de omschrijving van categorie A schades meer in detail uitgewerkt. Deze schade wordt altijd 100% vergoed.

Schade categorie B

De aangetroffen schade was aanwezig voor de beving én is door een aardbeving verergerd. De aangetroffen schade heeft primair een andere oorzaak dan aardbevingen en is bijvoorbeeld in de eerste plaats het gevolg van veroudering van het gebouw, verbouwingswerkzaamheden, bouwactiviteiten in de omgeving, wijzigingen in de grondwaterstand of verkeerstellingen¹. In het Handboek Aardbevingsschade is de omschrijving van categorie B schades meer in detail uitgewerkt. Deze schade wordt afhankelijk van het aandeel van de beving aan de schade vergoed.

Schade categorie C

De aangetroffen schade kan niet in verband worden gebracht met een aardbeving. De schade is door een beving niet (significant) verergerd. De initiële oorzaak is duidelijk ergens anders in gelegen. In het handboek aardbevingsschade is de omschrijving van categorie C schades meer in detail uitgewerkt. Deze schade wordt niet vergoed.

5.2 Verschillende types schade

In het volgende schema is schematisch weergegeven hoe om gegaan wordt met A-, B- en C-schades afhankelijk van het schadebeeld dat geconstateerd wordt.

SCHADEBEELD	CLASSIFICERING		SCHADE-TOEKENNING
Scheurvorming Verzakkingen Vervormingen etc. in particuliere woningen/gebouwen en (kleine) bedrijfsmatige objecten Constructieve schade in particuliere woningen	A-schade: gebrek/schade die een direct gevolg is van de aardbeving		100 %

¹ Zie rapport van Bureau voor Bouwpathologie 'verkorte methodiek voor het vaststellen van de oorzaak van gebouwschade' uit 2012

Concept

B-schade: gebrek/schade reeds aanwezig voor de aardbeving maar die is verergerd door de aardbeving.	Schade zelf (scheuren, verzakkingen, vervormingen etc).	Percentage, afhankelijk van het aandeel van de beving aan de schade (te bepalen door expert)
	Er is een onderliggende externe oorzaak (C-schade), bijvoorbeeld: ■ Fundering ■ Zetting ■ Onderhoud ■ Verbouwingen ■ Kelders / aanbouwen ■ Kapconstructies	0 %
C-schade: gebrek/schade die niet in verband gebracht wordt met de aardbeving.	Zowel voor schade zelf als onderliggende externe oorzaak.	0 %

5.3 Herstel en schadevergoeding

Herstel

Bij A schades zal CVW de kosten van volledig herstel van de schade te dragen; bij B-schades voor het percentage afhankelijk van het aandeel van de beving aan de schade.

U kunt voor de uitvoering van deze werkzaamheden kiezen om:

1. de werkzaamheden te laten uitvoeren door een aannemer van CVW;
2. de werkzaamheden te laten uitvoeren door een aannemer die u heeft uitgekozen en die is erkend door CVW;
3. de werkzaamheden door een eigen gekozen aannemer te laten uitvoeren en die niet is erkend door CVW.

Als u het herstel laat uitvoeren door CVW of door een CVW erkende aannemer krijgt u een garantiecertificaat. In het eerste geval zorgt CVW ervoor dat de garantiecertificaten van de herstelwerkzaamheden aan u worden toegestuurd. CVW zorgt voor een directe betaling van de gekozen aannemer. In het geval dat u zelf een door de CVW erkende aannemer kiest, zal CVW (op basis van facturen) de kosten rechtstreeks aan deze aannemer vergoeden. De aannemer zal vervolgens aan u het garantiecertificaat ter beschikking stellen. In het geval u een aannemer kiest die niet erkend is door CVW, dient u zelf afspraken te maken met die aannemer over eventuele garanties op het herstel.

De schade wordt (indien mogelijk) zodanig hersteld dat bij toekomstige aardbevingen de kans op schade op dezelfde plaats minder wordt.

Schadevergoeding

Indien u dit wilt, kunt u ervoor kiezen het bedrag dat vastgesteld is voor herstel uitgekeerd te krijgen. In dit geval zal CVW een calculatie laten maken van de herstelkosten op basis van het expertiserapport en

Concept

het daarbij horend herstelplan. Het is wenselijk dat dit overgemaakte bedrag voor duurzaam herstel van de schade wordt gebruikt.

Kenmerkend voor C-schade is dat geen verband tussen het ontstaan of verergering van de schade en een aardbeving kan worden gelegd. C-schade komt niet in aanmerking voor herstel of vergoeding door CVW.

5.4 Bepalen causaliteit

Met betrekking tot de beoordeling van de causaliteit (het vaststellen van het verband tussen aardbevingen en schade) wordt het volgende opgemerkt:

1 De afstand tot het epicentrum en de kracht van de opgetreden aardbeving is een aspect dat meegenomen wordt in de beoordeling. Anders gezegd: de geconstateerde schade moet te verklaren zijn door opgetreden aardbeving(en). Er wordt gebruik gemaakt van de informatie die het meet- en monitoringprogramma levert met betrekking tot opgetreden versnellingen aan het aardoppervlak ten gevolge van aardbevingen.

2 Indien daar aanleiding voor is kan voor de beoordeling van de causaliteit ook gebruik gemaakt worden van informatie die via de gemeente verkregen wordt zoals bijvoorbeeld: (aanvragen voor) onbewoonbaarverklaringen of sloopvergunning en aanschrijvingen van het bevoegd gezag om gebreken (die niet veroorzaakt zijn door aardbevingen) aan de gebouwen te verhelpen. Daarnaast zal gebruik worden gemaakt van beschikbare omgevingsdata. Dit is informatie die niet specifiek is aan het gebouw waar de schade zich voordoet, maar heeft betrekking op onder meer de samenstelling van de ondergrond, grondwaterstanden, verkeersintensiteiten en wegenkenmerken in de omgeving.

5.5 Berekening van het schadebedrag

De kosten voor herstel, indien wordt gekozen voor betaling van het schadebedrag, wordt berekend door een calculator van een (onafhankelijk) extern calculatiebureau. De berekening vindt plaats op basis van het herstelplan en eventueel nadere informatie uit het schadedossier. Bij omvangrijke schade inspecteert de calculator zelf het gebouw. Het resultaat van de berekening wordt in het schaderapport opgenomen in de vorm van een bestek, waarbij per besteksonderdeel de kosten worden gespecificeerd.

5.6 Bijkomende kosten

Schadeafhandeling levert mogelijk een bepaalde mate van ongemak op. Dit zit bijvoorbeeld in de tijd voor het bijwonen van schadeopname(s), het uitvoeren van werkzaamheden en het op orde brengen van het gebouw. Bij het vaststellen van het schadebedrag kan CVW u een vergoeding toekennen voor 'ongemak' ter compensatie. Het CVW vergoedt deze kosten conform de onderstaande tabel.

PM: invoeren tabel bijkomende kosten

Concept

Hoofdstuk 6: Arbitreren Aardbevingsschade

6.1 Arbitreren Aardbevingsschade

Er kan een situatie zijn waarbij er sprake is van een dis-akkoord tussen eerstelijns-expert en contra-expert, of een situatie waarbij u het niet eens bent met het akkoord dat in overleg tussen eerstelijns-expert en contra-expert is opgesteld. Om ervoor te zorgen dat er in deze situaties een oplossing kan worden geboden, is een laagdrempelige vorm van geschilbeslechting zonder aanvangskosten ingericht in de vorm van de Arbitreren Aardbevingsschade.

U heeft 6 weken om uw zaak aan te dragen. Indien u deze termijn door overmacht niet haalt, kan de arbiter beslissen hiervan af te wijken. Het CVW kan dit alsnog gedurende twee weken doen met instemming van de eigenaar. De Arbitreren Aardbevingsschade zijn oud-rechters. De NCG voorziet in een secretariaat dat de Arbitreren Aardbevingsschade bijstaat. De procedure is laagdrempelig en partijen zijn niet verplicht gebruik te maken van juridische bijstand. De NCG stelt een poule van vertrouwenspersonen beschikbaar (geen juridische bijstand) voor schades waar de NCG dat nodig acht, waar eigenaren gebruik van kunnen maken.

6.2. Beschrijving procedure

U of het CVW (met uw instemming) meldt de zaak bij de Arbitreren Aardbevingsschade met de expertiserapporten (eerstelijnsrapport en contra-expertiserapport) en het (dis-)akkoord en kan daarnaast extra stukken bijvoegen. U gaat daarmee akkoord met een schouw en een zitting, waarbij alle partijen aanwezig zullen zijn en eventueel een bezoek van de door een Arbitreren Aardbevingsschade benoemde expert. Op het aanmeldingsformulier wordt de omvang van het geschil aangegeven. Indien het geschil niet, of niet alleen, de verschillen van inzicht tussen de eerstelijns-expert en de contra-expert betreft, moet bij het formulier worden aangegeven wat de (overige) geschilpunten zijn.

Binnen een week na de dag van ontvangst van het aanmeldingsformulier en de documenten deelt het secretariaat van de Arbitreren Aardbevingsschade mee of het geschil in aanmerking komt voor behandeling. Binnen twee weken krijgt u een Arbitreren Aardbevingsschade uit de poule toegewezen of wordt de zaak niet-ontvankelijk verklaard. Binnen een week daarna kunnen de partijen eenmalig aangeven bezwaar te hebben tegen de aangewezen Arbitreren Aardbevingsschade, waarna binnen een week toewijzing van een nieuwe Arbitreren Aardbevingsschade plaatsvindt.

De Arbitreren Aardbevingsschade gaat ter plaatse kijken en biedt de mogelijkheid om gehoord te worden. Als de Arbitreren Aardbevingsschade ter plaatse nieuwe schades constateert, kan hij een inspecteur/expert inschakelen en deze schade alsnog meenemen in zijn uitspraak. De Arbitreren Aardbevingsschade doet binnen zes weken uitspraak nadat de zaak aan hem is toegewezen. Verlenging van de termijn is mogelijk met uw toestemming of indien de Arbitreren Aardbevingsschade een deskundige inschakelt. Uitspraken worden zoveel mogelijk gestandaardiseerd en worden geanonimiseerd op de website van de Arbitreren Aardbevingsschade. Zowel het CVW als de NAM zijn in beginsel gebonden aan de uitspraak van de Arbitreren Aardbevingsschade. U niet. U kunt, als u dit wilt en/of als de partijen geen overeenkomst bereiken, het geschil voorleggen aan de aardschokkamer van de rechtbank Noord-Nederland.

Als een zaak al een keer aan de Arbitreren Aardbevingsschade is voorgelegd, kan dit niet nogmaals gedaan worden. Mochten bovengestelde termijnen verlopen dan vervalt het recht om de zaak voor te leggen aan de Arbitreren Aardbevingsschade.

CVW is verplicht deel te nemen aan de geschillenbeslechting indien de eigenaar de zaak meldt bij de Arbitreren Aardbevingsschade. Bij een schouw of hoorzitting zal CVW geen advocaat meenemen.

Indien een schademelding al voor advies aan de Technische commissie bodembeweging (Tcbb) of de Commissie Bodemdaling is voorgelegd, kan de Arbitreren Aardbevingsschade het bestaande advies van de

Concept

Tcbb en/of de Commissie Bodemdaling betrekken. Mocht de uitspraak van de Arbitr Aardbevingsschade in strijd zijn met de uitspraak van de Tcbb, dan is de uitspraak van de Arbitr Aardbevingsschade leidend.

Voor nadere informatie over de Arbitr Aardbevingsschade kunt u terecht op de site van de NCG (www.nationaalcoordinatorgroningen.nl/schade) en de site van de van de Arbiters Aardbevingsschade (www.arbiteraardbevingsschade.nl). Hier vindt u ook het reglement van de Arbiters.

Hoofdstuk 7 Complexe gevallen en rol Nationaal Coördinator Groningen

7.1. Complexe gevallen

Het proces zoals in dit protocol opgenomen, is niet in alle gevallen bruikbaar. In een aantal gevallen gaat het om complexe schade, waarbij het gaat om een samenloop van factoren. De eerstelijns-expert kan tijdens of na de eerste inspectie vaststellen of er indicaties zijn dat het om complexe schade gaat. U kunt, indien u vermoedt dat er sprake is van complexe schade, dit aangeven bij de eerstelijns-expert. De zaak wordt in dit geval door CVW, met uw toestemming voorgelegd aan de NCG voor behandeling door een casemanager van de NCG.

Indien een schademelding aan een of meerdere van de volgende criteria voldoet, dan kan er sprake zijn van complexe schade, zoals:

- Meerdere oorzaken van schade (niet alleen aardbevingsgerelateerd), zoals bouwkundige problemen en/of zettingsschades;
- Meerdere problemen (bijvoorbeeld: sociaal, psychisch, schrijnende situaties) die van invloed zijn op herstel van schade en/of communicatie;
- Meerdere partijen moeten bijdragen aan een oplossing (eigenaar, overheden, NAM);
- Er is niet voldoende financiële draagkracht of bereidheid bij één van de partijen (exclusief de NAM) om niet aardbeving gerelateerde schade of problemen aan te pakken.
- Er is sprake van vergunningplichtig herstel van schade aan monumenten (voor verdere toelichting zie hoofdstuk 8).
- Asbest sanering;
- Er is sprake van een redelijk vermoeden van een samenloop van aardbevingschade en bodemdaling.

7.2. Procedure

Bij elke schademelding wordt een eerstelijns-expert ingeschakeld. De eerstelijns-expert signaleert en CVW stelt vast dat er sprake is van complexe problematiek volgens bovenstaande criteria. De eerstelijns-expert maakt een schaderapport op en stuurt dit met een situatiebeschrijving naar NCG. Het schaderapport wordt, na goedkeuring van de eigenaar, doorgestuurd naar de NCG. Als de eigenaar niet akkoord gaat, blijft de melding in behandeling bij het CVW en wordt het proces zoals hiervoor beschreven bij reguliere schade doorlopen.

De NCG wijst een casemanager toe en kan deze indien nodig gebruik maken van externe deskundigen. De casemanagers zijn in dienst van de NCG. De casemanager doet een intakegesprek met u om de problematiek en de betrokken partijen te inventariseren. Er volgen vervolgesprekken met u om de benodigde informatie te verkrijgen, zodat de betrokken partijen kunnen worden benaderd. De casemanager kan CVW vragen u te ondersteunen bij bijvoorbeeld het invullen van formulieren. De casemanager spreekt afzonderlijk met de betrokken partijen, eventueel met u erbij, over een bijdrage aan een bemiddelingsvoorstel. Bij een vermoeden van een samenloop van bevingsschade en bodemdaling kan de casemanager op verzoek van de eigenaar de Commissie Bodemdaling inschakelen.

De casemanager schrijft een bemiddelingsvoorstel op basis van de bijdrages die de betrokken partijen kunnen leveren en bespreekt dit met de eigenaar. Het uitgangspunt hierbij is dat er geen contante betaling plaatsvindt voor het herstel van de schade. Bij een akkoord over het bemiddelingsvoorstel coördineert en volgt de casemanager de uitvoering door de betrokken partijen.

Mocht de bemiddelingspoging niet tot een oplossing leiden, dan kunt u een oordeel vragen aan de Arbitrer Aardbevingschade over de bijdrage die alle gecommitteerde partijen moeten leveren op basis van juridische verplichtingen. Ook CVW kan, met instemming van de eigenaar, de zaak voorleggen aan de Arbitrer Aardbevingschade. De NCG poogt het aantal partijen dat zich bindt aan het oordeel van de arbitrer uit te breiden.

Meer informatie hierover is te vinden op de website van de NCG:
www.nationaalcoordinatorgroningen.nl.

Hoofdstuk 8: Schade bij monumenten

8.1. Algemeen

Het schadeherstel van de rijksmonumenten vraagt bijzondere aandacht vanwege de monumentale status en de wettelijke voorschriften die daaraan verbonden zijn. Daarnaast kan herstel een langere tijd in beslag nemen vanwege het bestaande vergunningstraject dat meestal van toepassing is. Deze bijzondere status vraagt om een eigen aanpak van monumenten binnen de schadeafhandeling door CVW. Daarnaast dient ook de eigenaar zich bewust te zijn van de monumentale status van zijn eigendom. In deze paragraaf is een specifiek protocol voor de behandeling van monumenten opgenomen met als doel om vast te leggen hoe door CVW wordt gehandeld om de bijzondere status van monumenten te behouden en op welke manier er wordt samengewerkt met de overige partijen die daar bij (kunnen) worden betrokken.

8.2 Wettelijke status

In totaal zijn er vijf categorieën waar bijzondere aandacht nodig is vanwege de wettelijke status ervan.

1 Rijksmonumenten

2 Gemeentelijke monumenten

Deze twee categorieën betreft een aanwijzing van objecten op basis van de Monumentenwet en/of gemeentelijke verordeningen. Voor vergunningsplichtige activiteiten, zoals de uitvoering van noodmaatregelen e/o herstelwerkzaamheden (inclusief sloop-activiteiten) is een advies van de gemeentelijke monumentencommissie nodig en in een aantal gevallen voor wat betreft de rijksmonumenten tevens een advies van de Rijksdienst Cultureel Erfgoed (en voor zover het een object in het buitengebied betreft, ook van de provincie). Indien er sprake is van een acuut veiligheidsrisico kan er ook worden gehandeld op basis van een gedoogbeschikking van de gemeente.

3 Karakteristieke panden

4 Beeldbepalende panden in het buitengebied

Deze twee categorieën betreft een aanwijzing van objecten op basis van het bestemmingsplan. Het beschermingsregime is minder strikt dan voor de monumenten. Echter, voor wat betreft eventuele herstelmethoden vergelijkbaar aan die van (rijks)monumenten.

5 Beschermd stads- en dorpsgezicht

Deze categorie betreft een aanwijzing van een gebied op basis van de Monumentenwet en het bestemmingsplan. Het beschermingsregime is minder strikt dan voor de monumenten. Echter, voor wat betreft eventuele herstelmethoden vergelijkbaar aan die van (rijks)monumenten.

8.3 Specifieke aanpak monumenten

In relatief veel gevallen zal het herstel van aan aardbevingsschade vergunningplichtig zijn. In die gevallen is voor het herstel van de schade de medewerking nodig van diverse partijen. CVW draagt de behandeling van deze schadegevallen over aan de NCG. Schades waarbij geen vergunning noodzakelijk is zullen volgens de procedure voor reguliere schades worden afgehandeld.

De behandeling van een schademelding met betrekking tot een monument vereist niet alleen speciale aandacht wat betreft de vergunningverlening, maar ook speciale aandacht voor de herstelmethoden om te waarborgen dat het monumentale karakter van het monument niet in negatieve zin beïnvloed wordt door het schadeherstel.

Het is van belang dat bij elke schademelding bij u geïnformeerd wordt of het een monument betreft en van welke soort. CVW checkt bij de gemeente of dit klopt. Indien er geen melding is gemaakt van een monument en de schade expert heeft het vermoeden dat er sprake is van een monument dan checkt CVW eveneens bij de gemeente of er sprake is van een monument.

CVW zal alle informatie die relevant is voor een monument verzamelen om een goede

Concept

schadeafhandeling van het monument te bewerkstelligen. Het betreft onder andere:

- inspectierapporten van monumentenwacht,
- informatie over de archeologische waarden van de ondergrond (in verband met eventuele werkzaamheden aan de ondergrond),
- overheidsregels/vergunningseisen (die per gemeente en per soort monument kunnen verschillen)

Voor rijksmonumenten kan een beroep worden gedaan op de informatie en advies die beschikbaar is bij de Rijksdienst Cultureel Erfgoed, maar daarnaast kan informatie verkregen worden via eigenaar, monumentenwacht en gemeenten.

In die gevallen waarbij u verantwoordelijk bent voor de vergunningaanvraag, zal aan de vergoeding van de kosten van de aannemer de voorwaarde worden verbonden dat de vergunning verleend moet zijn alvorens de aannemer aanvangt met de werkzaamheden.

Monumenten zullen worden behandeld door een casemanager en een schade expert met verstand van zaken. Dit geldt ook ten aanzien van de aannemer die de daadwerkelijke werkzaamheden uitvoert.

De eerstelijns-expert en een eventuele contra-expert zullen tenminste voldoende kennis en ervaring moeten hebben als restauratie-adviseur. Bij voorkeur wordt er een erkenningsregeling voor deze experts opgesteld die de goedkeuring heeft van de cultureel erfgoed organisaties.

PM: invoegen tabel monumenten

Hoofdstuk 9: Overig

9.1 Veiligheidsrisico's

Indien de schade veroorzaakt is door aardbevingen en een veiligheidsrisico met zich brengt dan worden naast de kosten van herstel de kosten voor het veiligstellen volledig vergoed. Indien er een andere, (oorspronkelijk) niet aardbevingsgerelateerde oorzaak ten grondslag ligt aan een veiligheidsrisico, zal CVW in overleg treden met de gemeente om te bezien of noodmaatregelen getroffen moeten worden.

9.2 Eigenaar verleent geen medewerking of toegang tot het gebouw

Indien de eigenaar geen medewerking c.q. geen toegang verleent tot erf en/of gebouw waardoor beoordeling van de schade en herstel niet mogelijk is, dan vervalt het recht op herstel van de schade ook indien deze schade in de toekomst verergert door een nieuwe aardbeving. Indien de eigenaar het door de CVW gecontracteerde schadeadviesbureau en de door dat bureau ingeschakelde expert niet accepteert, dan wordt dit ook beschouwd als het niet verlenen van medewerking. In geval er een veiligheidsrisico geïdentificeerd wordt, dat niet weggenomen kan worden door het gebrek aan medewerking van de eigenaar, dan zal dit in beginsel gemeld worden aan de afdeling Vergunningverlening, Handhaving en Toezicht van de gemeente. De privacy wetgeving voorziet in een melding bij de gemeente indien een zwaarwegend veiligheidsbelang aan de orde is.

9.3 Gebouw heeft achterstallig onderhoud en/of eigen gebrek

In een aantal gevallen blijkt dat er niet alleen schade is als gevolg van bevingen, maar dat er ook sprake is van achterstallig onderhoud dat het schadeherstel in de weg staat. Een eigen gebrek en/of achterstallig onderhoud valt veelal onder de categorie C-schade of eventueel in categorie B. In hoofdstuk 4 is beschreven op welke wijze omgegaan wordt met de schadevaststelling en vergoeding van schade. Omdat C-schade voor rekening en risico van de eigenaar komt, moet de eigenaar er van uit gaan dat (een deel van) de schade voor zijn/haar rekening komt. In geval er een veiligheidsrisico geïdentificeerd verband houdend met dit eigen gebrek, dan zal CVW de gemeente hierover inlichten, als verantwoordelijke voor bouw- en woningtoezicht. De NCG en NAM hebben afspraken gemaakt over het herstel van achterstallig onderhoud als de eigenaar deze kosten niet (geheel) zelf kan betalen. Meer informatie hierover is te vinden op de site van de Nationaal Coördinator Groningen: <http://www.nationaalcoordinatorgroningen.nl>.

9.4 Commissie Bijzondere Situaties

Aardbevingen door gaswinning kunnen ingrijpende gevolgen hebben. Voor de bewoners in het Groninger gasveldgebied zijn daarvoor verschillende compensatieregelingen, bijvoorbeeld voor de schade die is ontstaan aan hun woning. Maar, soms kan er sprake zijn van een bijzondere situatie, waar extra problemen spelen die door de compensatieregelingen onvoldoende worden opgelost.

Het gaat dan vaak om een stapeling van problemen : medische, psychische en/of sociale problemen, soms ook economische problemen, waardoor de schadeproblemen van het huis de druppel worden die de emmer doet overlopen.

Het gaat dan om bijzondere individuele situaties, waar mensen zelf niet uit komen en waar dringend hulp nodig is. Hiervoor is de regeling Bijzondere Situaties in het leven geroepen. Een vangnet voor de meest schrijnende gevallen.

De onafhankelijke Commissie Bijzondere Situaties is verantwoordelijk voor de uitvoering van deze regeling. Deze commissie beoordeelt de aanvragen en besluit welke extra hulp kan worden geboden. Dit kan variëren van het inschakelen van praktische hulp tot het toekennen van een financiële vergoeding. Steeds is het doel samen een oplossing te vinden waarmee mensen weer verder kunnen. Meer informatie is te vinden op: www.vangnetbijzondersituaties.nl

9.5 Tcbb en Commissie Bodemdaling

Op elk moment van het proces kunt u, advies inwinnen over het verband tussen de gaswinning in Groningen en bodembeweging bij de Technische Commissie Bodembeweging (Tcbb). Als u vermoedt dat uw schade het gevolg is van bodemdaling door gaswinning, kunt u ook een advies vragen bij de

Concept

Commissie Bodemdaling. Deze adviezen worden niet gefaciliteerd door CVW en onderneemt u zelf. Als uw zaak wordt behandeld door de casemanager complexe schade van de NCG, kan de casemanager dit ook voor u doen. Meer informatie is te vinden op: www.tccb.nl of www.commissiebodemdaling.nl.

Concept

Hoofdstuk 10: Klachtenprocedure

In geval van klachten rond de schadeafhandeling (ook over eerstelijns-expert of contra-expert) wordt de schademelder verzocht contact op te nemen met de (vaste) contactpersoon bij CVW. CVW wil elke schade als gevolg van een aardbeving tijdig en zorgvuldig afhandelen en gebruikmaken van de ervaringen van schademelders om het proces continu te verbeteren. Bovendien zal er actie ondernomen om de klacht waar mogelijk op te lossen.

Indien de klacht, in de ogen van de schademelder niet wordt opgelost, dan kan de schademelder de klacht voorleggen aan onafhankelijke raadsman, de heer L. Klaassen. Deze onafhankelijke raadsman is speciaal door de minister van Economische Zaken aangesteld om klachten te behandelen over de gehele schadeherstelprocedure, van schademelding tot en met de afhandeling door CVW.

Contact kan worden opgenomen met de onafhankelijke raadsman via 088-2234455 of info@onafhankelijkeradsm.nl.

Hoofdstuk 11: Klanttevredenheid en privacy

11.1 CVW werkt aan verbetering van de werkprocessen

De door CVW in te zetten eerstelijns-experts en de door de eigenaar in te schakelen contra-experts bezitten als basis een bouwkundige opleiding/ervaring. In aanvulling daarop wordt tijdens bijeenkomsten van de eerstelijns-experts regelmatig aandacht besteedt aan de mondelinge en schriftelijke communicatie. Daarnaast wordt er een specifiek onderwijsprogramma over aardbevingsschade aan gebouwen opgezet door de Technische Universiteit Eindhoven. Eerstelijns-experts doen hun werk tijdens de inwerkperiode onder supervisie van een ervaren expert.

De factuur van de aannemer wordt pas betaald nadat de eigenaar verklaard heeft dat de werkzaamheden correct zijn uitgevoerd. In geval van twijfel (bij eigenaar/ opdrachtgever of CVW) over de uitgevoerde werkzaamheden wordt een controle uitgevoerd door een extern bouwkundig adviesbureau.

11.2 Klanttevredenheidsonderzoek

Regelmatig zal een klanttevredenheidsonderzoek worden uitgevoerd. De resultaten hiervan zullen gebruikt worden om het schadeherstelproces te verbeteren.

11.3 Wet Bescherming Persoonsgegevens

Bij het omgaan met gegevens van eigenaren, bewoners en gebouwen zullen de wettelijke bepalingen zoals vastgelegd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens gerespecteerd worden.