

## Invoeren van kwaliteitseisen voor schade-experts en rapportages

10 juni 2016

### *Aanleiding tot treffen van maatregelen*

CVW en NAM hebben signalen uit de regio gekregen over de kwaliteit van de eerstelijns- en contra-expertises. Meer concreet betreft dit klachten over:

- De communicatie met bewoners;
- De duidelijkheid en overzichtelijkheid van de expertise rapporten;
- Het ontbreken van een toelichting wat andere oorzaken kunnen zijn indien er geen sprake is van aardbevingsschade;
- De technische bekwaamheid van enkele contra-expertisebureaus; en
- De onduidelijkheid die er zou zijn voor experts en contra-experts bij de uitvoering van hun werk.

Ook de onderzoeken van adviesbureaus Lysias en APE over het schade-afhandelingsproces van CVW bieden concrete suggesties voor verbeteringen. Een aantal van deze aanbevelingen ziet op het verbeteren van de kwaliteit van de de experts die de inspecties uitvoeren en hun schaderapportages. Concreet zijn de volgende aanbevelingen gedaan:

- Schadetaxateurs moeten deskundig zijn en op dezelfde manier schade beoordelen.
- In het schaderapport moet uitgelegd worden wat de oorzaak van de schade is.
- De set van spelregels rond eerstelijns- en contra-expertise moet extern worden gevalideerd bij NIVRE (Nederlands Instituut Van Register Experts, het certificeringsbureau voor schade-experts) en juristen van de Rijksuniversiteit Groningen.
- Richt, als onderdeel van dit nieuwe proces, een kwaliteitscyclus in.

Tevens dient er opgemerkt te worden dat de eerste ervaringen opgedaan door de Arbitrer Aardbevingsschade (gestart vanaf 1 mei 2016) aangeven dat de kwaliteit van de experts (zeker) voor verbetering vatbaar is. Dat betreft met name de 3 eerste punten die genoemd zijn onder de klachten hiervoor.

Op basis van bovenstaande input uit de regio en directe feedback van bewoners/schademelders menen CVW en NAM dat er maatregelen nodig zijn die erop gericht zijn om het schadeproces en de kwaliteit van experts te verbeteren. Sinds de start van het CVW in januari 2015 is er al een aantal (kwaliteits)maatregelen genomen, met name ten aanzien van de eerstelijns-expertises. Er vinden bijvoorbeeld kwaliteitscontroles plaats. Om de kwaliteit van experts verder te verbeteren stellen NAM en CVW verbetering op drie vlakken voor.

1. Eerstelijns en Contra-experts: aanscherpen van de eisen, verbetering communicatie, kenniscursussen.
2. Standaardisering van rapportages: dit geldt voor zowel eerstelijns- als contra-rapportages zodat ook onderlinge verschillen duidelijker worden en de experts op transparante wijze in overleg kunnen gaan.
3. Verbetertraject voor experts: om experts die het gewenste kwaliteitsniveau niet halen te ondersteunen, zal CVW door middel van externe deskundige een verbetertraject aanbieden.

Onafhankelijke toetsing en borging van de kwaliteitseisen wordt verder uitgewerkt. Ook zullen in het kader van de kwaliteitscyclus externe deskundigen worden betrokken om experts te ondersteunen en op te leiden. NAM en CVW verwachten dat deze kwaliteitsverbetering (en

## MEMO VAN CVW/NAM DAT OP HUN VERZOEK DOOR DE NCG WORDT BESPROKEN MET DE STUURGROEPEN

betere opname en duidelijke beschrijving van de schades) uiteindelijk zal leiden tot snellere afhandeling en naar verwachting hogere acceptatie.

### 1. *Kwaliteitseisen schade-experts (eerstelijns en contra)*

CVW heeft advies- en ingenieursbureau Witteveen + Bos en organisatieadviesbureau Berenschot opdracht gegeven om kwaliteitseisen voor experts op te stellen. Hierbij is aansluiting gezocht bij de kwaliteitseisen die gelden voor de expertisewereld (NIVRE), makelaars (NVM) en ingenieurs (KIVI). De kwaliteitseisen zijn onderverdeeld in eisen die zien op beroepsethiek c.q. gedrag van de expert, bouwkundige kennis en kennis van aardbevingen. Dat betekent bijvoorbeeld eisen aan de opleiding en ervaring van experts en wijze van informeren van schademelders.

Zo dient er bijvoorbeeld een duidelijke rolverdeling te zijn tussen eerstelijns-experts en contra-experts en kunnen experts niet tevens optreden als zaakwaarnemer voor een bewoner. Uitgangspunt van de meer technische kwaliteitseisen is dat de expert vanuit zijn technische kennis ("expertise") schades beoordeelt. De expert dient onafhankelijk tot zijn oordeel te komen. Verder is kennis van aardbevingsschade onontbeerlijk. Dat wil zeggen dat het kunnen leggen van causale verbanden tussen schadekenmerken en schadeoorzaken en het kunnen bepalen van de schadecategorie harde vereisten zijn. De kwaliteitseisen gelden in dezelfde mate voor zowel eerstelijns-experts als contra-experts. NAM en CVW willen de inhoudelijke uitwerking zoals deze door Witteveen+Bos is gedaan bespreken met (een vertegenwoordiging) van de stuurgroepen die de NCG adviseren, alvorens ze met een definitief voorstel komt.

De borging van de kwaliteitseisen zal worden belegd bij een onafhankelijke commissie die door CVW zal worden aangesteld.

### 2. *Standaardisering*

Naast de eisen die worden gesteld aan het schade-afhandelingsproces zelf (in het schadeprotocol) en in het veld werkzame personen (experts) dienen er tevens eisen te worden gesteld aan het product dat uit het proces komt rollen. Naast een format c.q. standaardindeling voor het schaderapport (zowel voor de eerstelijns als de contra-expertise) moeten er ook eisen aan de inhoud van het rapport zelf worden gesteld. Zo dient het schaderapport zorgvuldig geformuleerd en goed leesbaar te zijn. Het schaderapport dient een verificerbare inhoud te hebben. Dat wil zeggen, het onderzoek moet zo omschreven worden dat het herhaald kan worden. De conclusies in het schaderapport moeten onderbouwd zijn en het rapport voorzien van een duidelijke samenvatting.

### 3. *Verbetertrajecten*

Bovenstaande kwaliteitseisen zijn niet baanbrekend of wereldschokkend. Maar wel noodzakelijk voor een verbeterde schade-afhandeling. Het dossier aardbevingsschade (door gaswinning) is gebaat bij een kwaliteitsimpuls en blijvende aandacht voor kwaliteit in het schade-afhandelingsproces. Door het borgen van een hoog niveau van kwaliteit in CVW kan mede het vertrouwen van de inwoners van Groningen worden verbeterd. Indien nodig zal CVW door middel van externe deskundigen de experts verder helpen hun kwaliteit te verbeteren. Het toepassen van de geformuleerde kwaliteitseisen kan ertoe leiden dat bepaalde expertisebureaus zich (tijdelijk) niet langer kwalificeren. CVW zal er echter voor zorgen dat de schademelder hier geen hinderlijke gevolgen van zal ondervinden. Een verbetering van de kwaliteit is van groot belang voor een efficiëntere en effectievere afhandeling van het schadeproces.

*Proces*

**MEMO VAN CVW/NAM DAT OP HUN VERZOEK DOOR DE NCG WORDT BESPROKEN MET DE STUURGROEPEN**

Gezien het belang hiervan willen NAM en CVW deze eisen na de zomer van 2016 invoeren. NAM en CVW hebben aan NCG verzocht de kwaliteitsvoorstellen na bespreking met een (een vertegenwoordiging) van de stuurgroepen in te brengen bij de stuurgroepen voor advies. NAM wil daarnaast onder begeleiding van de Technische Universiteit Eindhoven het Handboek Aardbevingsschade actualiseren. Technische Universiteit Eindhoven zal de deskundigheid bij elkaar brengen om dit uit te voeren en daarbij ook de benodigde cursussen voor experts organiseren. Ook hiervoor zal NAM een verzoek doen aan NCG om de stuurgroepen hierover advies uit te laten brengen. Een procesvoorstel hiervoor is voorzien in de stuurgroepen na de zomer 2016.