

Overzichtslijst wijzigingen schadeprotocol

	Onderwerp	Bron	Reactie NCG
1	3 ^e expert vervangen door Arbiters Aardbevingsschade.	MJP	Zie hoofdstuk 6 schadeprotocol.
2	Als er sprake is van funderingsschade veroorzaakt door aardbevingen, kan dit meegenomen worden in het onderzoek. Als de schade-expert funderingsschade vermoedt gerelateerd aan aardbevingsschade, wordt een specialist ingeschakeld. De specialist stelt vast of hier al dan niet sprake van is voordat er een contraexpertise aan de orde is.	MJP	Dit betreft de expliciete benoeming van deze mogelijkheid in het protocol, zoals al is aangekondigd in het meerjarenprogramma pag. 78, eerste paragraaf. Zie hoofdstuk 3, paragraaf 2, stap 4.
3	Nadat CVW een schademelding heeft ontvangen, maakt een onafhankelijke schade-expert in opdracht van CVW een schaderapport waarin de vastgestelde schade, het verband met aardbevingen (causaliteit) en de geadviseerde herstelmethode zijn beschreven.	Samenwerkingsafspraken	De samenwerkingsafspraken zijn ter informatie voorgelegd aan de stuurgroepen. De hoofdlijnen van de samenwerkingsafspraken zijn opgenomen in het MJP. Dit punt staat beschreven op pagina 78, tweede paragraaf in het MJP. Zie hoofdstuk 3, paragraaf 2, stap 5.
4	Als er sprake is van een redelijk vermoeden van samenloop van aardbevingsschade met bodemdaling, zal de melding worden aangemerkt als complex geval en worden behandeld door de NCG. De NCG zal de Commissie Bodemdaling verzoeken om een (voorlopige) uitspraak.	Samenwerkingsafspraken	De samenwerkingsafspraken zijn ter informatie voorgelegd aan de stuurgroepen. De hoofdlijnen van de samenwerkingsafspraken zijn echter opgenomen in het MJP. In het MJP is opgenomen op pagina 80 dat er sprake is van complexe schades als er samenloop van aardbevingsschade met andere schadefactoren plaatsvindt. schademeldingen worden behandeld door de NCG. Bewoners krijgen in dat geval een casemanager toegewezen. In de

			<p>samenwerkingsafspraken is dit verder uitgewerkt: In geval van een combinatie van bodemdaling en aardbevingsschade kan de casemanager een verzoek doen bij de Commissie Bodemdaling.</p> <p>Zoals in het huidig tekstvoorstel staat beschreven (H9), kan dit echter alleen op verzoek van de bewoner zelf.</p>
5	Indien een eigenaar het niet eens is met de inhoud van het rapport van de expert, kan hij een contra expertise laten uitvoeren. Deze contra-expertise kan alle onderdelen van het rapport van de eerstelijns-expert betreffen.	MJP	<p>Onder het oorspronkelijke protocol had de contra-expert nog niet de mogelijkheid om alle schades uit het eerstelijnsrapport te bekijken. Ook had de contra-expert niet de mogelijkheid om nieuwe schades te constateren en mee te nemen in zijn rapportage. Dit is nu beiden wel mogelijk en daarmee een aanvulling van het protocol.</p> <p>Zie hoofdstuk 3, paragraaf 2, stap 8.</p>
6	Voor zover er geen overeenstemming bestaat tussen de eerstelijns-expert en contra-expert, wordt dit in een akte van akkoord/disakkoord inzichtelijk gemaakt voor de eigenaar. Het CVW doet op basis van het akkoord/disakkoord opnieuw een aanbod om de schade te herstellen.	MJP	<p>Dit betreft geen aanpassing van de werkwijze van CVW op dit punt, maar benoemt wel expliciet dat bewoner een akkoord of dis-akkoord ontvangt, zodat er op dit punt verduidelijking optreedt.</p> <p>Zie hoofdstuk 3, paragraaf 2, stap 8.</p>
7	Indien de eigenaar het niet eens is met het aanbod van CVW, kan deze de zaak binnen zes weken voorleggen aan de Arbiter Aardbevingsschade. Dit is een laagdrempelige vorm van geschilbeslechting zonder aanvangskosten. Het CVW kan dit alsnog gedurende twee weken doen met instemming van de eigenaar.	MJP	<p>Met de komst van de arbiter wordt meer transparantie, onafhankelijkheid en kennis van geschilbeslechting in het proces gebracht. De rol van de Arbiter Aardbevingsschade is anders ingericht dan die van de derde deskundige. De Arbiter heeft de mogelijkheid om een schouw te doen, kan nieuwe expertise inroepen en bij zijn oordeel betrekken, en kan nieuw geconstateerde schade betrekken bij zijn oordeel. Dit is een significante verandering</p>

			waarmee een brede maatschappelijke wens wordt ingevuld. Zie hoofdstuk 6 schadeprotocol.
8	Ook indien de Arbitrer Aardbevingsschade ter plekke komt kijken en nieuwe schades constateert kan hij deze in zijn uitspraak meenemen door middel van het betrekken van de uitkomsten van een onderzoek van een door hem ingeschakelde deskundige.	MJP	Zie hoofdstuk 6 schadeprotocol.
9	Indien een schademelding al voor advies aan de Technische commissie bodembeweging (Tcbb) is voorgelegd, kan de Arbitrer Aardbevingsschade het bestaande advies van de Tcbb betrekken. Mocht de uitspraak van de Arbitrer Aardbevingsschade in strijd zijn met de uitspraak van de Tcbb, dan is de uitspraak van de Arbitrer Aardbevingsschade leidend.	MJP	Het tekstvoorstel verduidelijkt op dit punt hoe het advies van de Tcbb betrokken kan worden inde uitspraak van de arbiters. Zie hoofdstuk 6 schadeprotocol.
10	De arbiter zal de (voorlopige) uitspraak van de Commissie Bodemdaling betrekken in haar overwegingen.		Het tekstvoorstel verduidelijkt op dit punt hoe de uitspraak van de Commissie Bodemdaling betrokken kan worden inde uitspraak van de arbiters. Zie hoofdstuk 6 schadeprotocol
11	De eerstelijns-expert signaleert dat er sprake is van complexe problematiek volgens de vastgestelde criteria. Het schaderapport wordt, na goedkeuring van de bewoner, doorgestuurd naar de NCG. NCG casemanagers behandelen complexe zaken.	MJP	Zie hoofdstuk 4, paragraaf 1 en hoofdstuk 7.
12	Als er sprake is van schade aan een monument waarbij voor het herstel een vergunning nodig is, hevelt CVW deze meldingen over naar de NCG. Bij niet-vergunningplichtig herstel, blijft de melding in behandeling van CVW.	MJP	Zie hoofdstuk 7, paragraaf 1
13	Voor kwaliteitsverbetering van de eerstelijns- en contra-expertise komt een erkenningsregeling voor schade-experts, waarbij de experts gaan voldoen aan onafhankelijk gecontroleerde eisen. Daarnaast wordt een standaardformat voor een schaderapport	NAM/MJP	Het onderwerp kwaliteitsverbetering van eerstelijns- en contra-experts en schaderapportage komt terug in fase 2 van herziening van het schadeprotocol.

	opgesteld. Deze worden als bijlage bij het protocol gevoegd. Bijlages worden voor advies aan stuurgroepen voorgelegd.		Zodra er op de punten een voorstel voor een bijlage is ontwikkeld, zal dit worden voorgelegd aan de stuurgroepen voor advies, alvorens deze onderdeel gaan uitmaken van het protocol.
14	Schade melden via verschillende kanalen bij CVW	APE	Deze aanbeveling is bij de oprichting van het CVW meegenomen en wordt opnieuw expliciet benoemd. Schade kan bij CVW gemeld worden via internet, telefoon, post en ter plekke op het kantoor van CVW. Zie hoofdstuk , paragraaf 2, stap 2.
15	Termijn waarop contact wordt opgenomen moet helder zijn	APE	Het tekstvoorstel van NCG zal op dit punt opnieuw bezien worden, waarbij gekozen zal worden voor een vaste termijn voor bewoners en CVW, waarbij afwijken van deze termijn op basis van onderling overleg, zoals in het geval van aanvullend onderzoek aan de woning, mogelijk is. Als er sprake is van overmacht (ziekte, etc.) is afwijken van de gestelde termijnen in ieder geval mogelijk. Zie hoofdstuk 3, paragraaf 2
16	Taxateurs moeten deskundig zijn en op dezelfde manier schade beoordelen	APE	Het onderwerp kwaliteitsverbetering van eerstelijns- en contra-experts en schaderapportage komt terug in fase 2 van herziening van het schadeprotocol.
17	In het schaderapport moet uitgelegd worden wat de oorzaak van de schade is	APE	Het onderwerp kwaliteitsverbetering van eerstelijns- en contra-experts en schaderapportage komt terug in fase 2 van herziening van het schadeprotocol. Zie de reactie op punt 3.
18	Arbitrageprocedure moet duidelijker en toegankelijker		Zie hoofdstuk 6.

19	Schaderapportage moet worden opgeleverd aan de claimant en niet alleen NAM/expert	APE	In stap 5 van het tekstvoorstel staat beschreven dat de bewoner de rapportage ontvangt. Zie hoofdstuk 3, paragraaf 2, stap 5.
20	Zo kort mogelijke procedure	APE	Met de komst van het CVW is de doorlooptijd aanzienlijk verkort. Daar waar NAM gemiddeld vijf maanden deed om de eerste rapportage op te leveren, heeft CVW een gemiddelde oplevertijd van 8 weken gehaald. Doordat de tijden omtrent iedere stap nu worden vastgelegd, wordt voor de bewoner duidelijker wanneer hij wat kan verwachten na het melden van de schade. Zie hoofdstuk 3, paragraaf 2.
21	Mogelijkheid bewoner om zelf aannemer te kiezen moet behouden blijven	APE	Binnen het huidige tekstvoorstel blijft de vrije keuze van de bewoner om zelf een aannemer te kiezen behouden. Zie hoofdstuk 5, paragraaf 3.
22	Bijkomende schade makkelijk aan bestaande schademelding toevoegen	APE	Zie de reactie op punt 5. Zie hoofdstuk 3, paragraaf 2, stap 8.

23	Betere uitleg van het hele proces bij start procedure	APE	<p>Hoofdstuk 2 van het concept is specifiek met dit doel opgenomen. Er zal in dit hoofdstuk tevens een stroomschema worden opgenomen, zodat gehele proces zo overzichtelijk mogelijk aan de bewoner wordt gepresenteerd. Het CVW geeft bewoners een vast contactpersoon die bij de start van de procedure, na de melding, uitleg geeft over het verloop van het proces.</p> <p>Zie hoofdstuk 3, paragraaf 2, stap 3 .</p>
24	Contactpersoon moet hele proces bereikbaar zijn		<p>Zie reactie op punt 23.</p> <p>Zie hoofdstuk x, paragraaf x</p>
25	Duidelijk moet zijn waar klachten kunnen worden ingediend	APE	<p>Deze aanbeveling is bij de oprichting van het CVW meegenomen en wordt opnieuw expliciet benoemd.</p> <p>In hoofdstuk 10 staat uitgelegd hoe klachten bij het CVW kunnen worden ingediend en hoe klachten aan de Onafhankelijk Raadsman kunnen worden voorgelegd.</p>
26	Bijzondere panden moeten snel worden gesignaleerd en doorverwezen	APE	<p>Voor bewoners van monumenten, complexe schadegevallen en zeer schrijnende gevallen is in het MJP opgenomen dat deze zo vroeg mogelijk in de schadeafhandelingsprocedure gesignaleerd moeten worden. Het tekstvoorstel gaat hierop in door de eerstelijns-expert de mogelijkheid te geven deze signalering te doen en door aan te geven waar deze gevallen dan terecht kunnen. Dit punt is ook expliciet in het MJP benoemd. Voor andere bijzondere panden, die niet onder het protocol vallen, zoals scholen, zijn ook voorzieningen benoemd in het MJP.</p>

			Zie hoofdstuk 4, paragraaf 1 en hoofdstuk 7.
27	Set van spelregels rond contra expertise laten extern valideren. Bij NIVRE (het certificeringsbureau schade experts) en bij juristen van de RUG.	APE	Het onderwerp kwaliteitsverbetering van eerstelijns- en contra-experts en schaderapportage komt terug in fase 2 van herziening van het schadeprotocol. In de notitie die NAM aan de stuurgroep heeft voorgelegd is tevens opgenomen dat NAM advies- en ingenieursbureau Witteveen + Bos en organisatieadviesbureau Berenschot opdracht gegeven om kwaliteitseisen voor experts op te stellen. Hierbij wordt aansluiting gezocht bij de kwaliteitseisen die gelden voor de expertisewereld (NIVRE), makelaars (NVM) en ingenieurs (KIVI).
28	Stel het belang van de claimant centraal en investeer in communicatie en transparantie	Lysias	CVW heeft dit als belangrijke doelstelling van haar werkzaamheden. NCG onderzoekt hoe toezicht op CVW zo goed mogelijk ingericht kan worden om dit principe te borgen. Dit is een separaat traject en is niet in het schadeprotocol opgenomen.
29	Ontwikkel een nieuw proces, met ruimte voor maatwerk in de uitvoering op basis van segmentering	Lysias	Zie de reactie op punt 26.
30	Richt, als onderdeel van dit nieuwe proces, een kwaliteitscyclus in	Lysias	CVW laat voortdurend klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren door een extern bureau. In hoofdstuk 11 van het voorstel is dit benoemd. Zie ook de reactie op punt 28. Het onderwerp kwaliteitsverbetering van eerstelijns- en contra-experts en schaderapportage komt terug in fase 2 van herziening van het schadeprotocol.

31	Ontwikkel een nieuw protocol dat leidraad is voor de schadeafhandelende partijen, en waarin ook de belangen van de claimant zijn gehoord.	Lysias	Het proces van herziening van het protocol, zoals toegelicht in de stuurgroepen van mei, bestaat uit verschillende fases, waarin inbreng van de stuurgroepen ook betrokken wordt, o.a. om de belangen van de claimant duidelijk naar voren te kunnen brengen. Dit is een separaat traject en wordt niet in het schadeprotocol opgenomen.
32	Bepaal de criteria aan de hand waarvan over een jaar getoetst kan worden of het opnieuw uitgelijnde proces en de vernieuwde documenten (protocol, proceskaart) voldoen aan de verwachtingen	Lysias	Zie de reactie op punt 29.
33	Er moet duidelijk in beeld worden gebracht om hoeveel schadegevallen het in het gebied gaat die (mede) gerelateerd worden aan bodemdaling. Wat is de omvang van het probleem.	Svz brief april '15 Dialoogtafel	De kwartaalrapportages van de NCG geven zo goed mogelijk inzicht in het verloop van de schadeafhandlingsprocedure en het aantal meldingen dat zich in elke stap bevindt. Bodemdaling is hierin niet expliciet benoemd. In de tweede fase van het onderzoek naar grote aantallen schades in het gaswinningsgebied, wordt ook bekeken of bodemdaling een oorzaak kan zijn. Dit is een separaat traject en wordt niet in het schadeprotocol opgenomen.
34	Bewoner beter inzicht geven in stappen schadeafhandlingsprocedure	Svz brief april '15 Dialoogtafel	Zie de reactie op punt 23. Zie hoofdstuk 3, paragraaf 2