

## Schade

Uitwerking NAM/EZ schadeafhandeling 21-8-15 en 25-8-15

### Eenvoudige schade

<b>Fase</b>	<b>Gemaakte afspraken</b>
0. Afspraken vooraf	<p>Het proces voor eenvoudige schade wordt bijgesteld waar nodig.</p> <p>Er komt een onafhankelijk orgaan dat op laagdrempelige wijze knopen doorhakt over de vraag of er sprake is van aardbevingsschade en wat de hoogte van de schadevergoeding moet zijn. Ook in niet-complexe schadegevallen kan er behoefte bestaan bij bewoners om hun zaak door een onafhankelijke partij te laten oplossen /toetsen. In de periode van augustus 2012 tot mei 2015 zijn 42000 schademeldingen gedaan bij NAM. In 63% van de gevallen had NAM in mei 2015 een aanbod tot schadeherstel gedaan. 85% daarvan is door de eigenaren geaccepteerd. In ca. 800 gevallen is het tot een contra-expertise gekomen. Tot mei 2015 is het in 50 gevallen gekomen tot inschakeling van een derde deskundige. Voorstel is om volgens 'rijdende rechter' model tot snelle, eenvoudige en onafhankelijke geschillenbeslechting te komen. Succes van deze regeling valt of staat met de wil van partijen om eruit te komen. Indien de eigenaar gedurende het proces niet meer wil meewerken staat voor hem altijd de gang naar de burgerlijke rechter open.</p> <p>Indien voor het herstel van schade aan monumenten geen vergunning nodig is valt dit onder het proces voor eenvoudige schade, tenzij andere factoren maken dat sprake is van complexe schade.</p> <p>Schade aan woningen van woningcorporaties valt tevens onder het proces voor eenvoudige schade.</p> <p>NAM geeft kaderopdracht aan CVW met prestatie-indicatoren, NAM en NCG maken vooraf afspraken over prestatie-indicatoren. NCG houdt vinger aan de pols op functioneren CVW, NCG ontvangt afschrift van de maandelijkse rapportage van CVW aan NAM. NCG evalueert met NAM per kwartaal functioneren CVW en schadeafhandeling (NAM rapporteert aan NCG in kwartaalgesprekken). Rapportage CVW aan commissie van toezicht op CWV blijft in stand. NCG kan informatie over schadeafhandeling benodigd voor uitvoering van zijn taak opvragen bij NAM.</p>
1. Opstellen schadeprotocol	<p>CVW handelt schade aan gebouwen als gevolg van aardbevingen door gaswinning af volgens het schadeprotocol, dat door NAM wordt aangepast op de nieuwe situatie na consultatie van de Nationaal Coördinator Groningen, de Technische Commissie Bodembeweging ("TCBB") en de Onafhankelijke Raadsman.</p> <p>NCG organiseert periodiek een brede evaluatie van schadeprotocollen en van het schadeafhandelingproces van CVW. Huidige protocol is bekeken door dialogetafel. Jaarlijks evalueren protocollen m.b.t. afhandeling schade (breder dan alleen schadeprotocol) door NCG met maatschappelijke en publieke</p>

	afstemming (incl. dialoogtafel).
2. Schademelding	
3. Eerstelijns expertise	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.
4. Aanbod	Herstel van de schade zal worden aangeboden aan eigenaar, in beginsel op basis van het rapport van de eerstelijns expert.
5. Contra-expertise	Indien een eigenaar het niet eens is met de inhoud van het schaderapport, kan hij een contra-expertise laten uitvoeren, die door NAM onder voorwaarden wordt vergoed. Nadat de contra-expertise beschikbaar is, bespreken de schade-expert en de contra-expert de uitkomsten van de contra-expertise. Aanpassingen waarover tussen de deskundigen overeenstemming bestaat, worden doorgevoerd in het rapport van de eerstelijns expert.
6. Aanbod	Herstel van de schade zal (in beginsel) worden aangeboden aan eigenaar op basis van het aangepaste rapport van de eerstelijns expert.
7. Geschilbeslechting	<p>Indien de eigenaar het niet eens is met het aangeboden schadeherstel bij stap 6 of indien de schade-expert en de contra-expert het niet eens worden, kan de eigenaar of CVW, met instemming van de eigenaar, beslissen de zaak voor te leggen aan de Arbitrer Aardbevingsschade. Eigenaar kan zaak voorleggen aan Arbitrer Aardbevingsschade, indien eigenaar dat niet binnen 6 weken na akkoord/disakkoord tussen eerstelijns expert en contra-expert doet kan CVW dat alsnog gedurende 2 weken doen met instemming van de eigenaar.</p> <p>Eigenaar of CVW (met instemming eigenaar) meldt zaak bij de arbiter (formulier) met expertrapporten (eerstelijns en contra) en kan extra stukken bijvoegen. Burger gaat daarmee ook akkoord met schouw (waarbij alle partijen aanwezig zullen zijn) en eventueel bezoek van door geschillenbeslechter benoemde expert. Op het formulier wordt de omvang van het geschil aangegeven. Indien het geschil niet, of niet alleen, de twistpunten tussen eerstelijns expert en contra-expert betreft, moet op/bij het formulier worden aangegeven wat de (overige) geschilpunten zijn.</p> <p>De oorspronkelijke schademelding is leidend voor het geschil. Voor elke schade is eerste- en tweedelijns expertise nodig voordat naar de Arbitrer kan worden gegaan.</p> <p>Indien een schademelding al voor advies aan Tcbb is voorgelegd,</p>

	<p>kan de arbiter bestaand advies Tcbb betrekken.</p> <p>NAM verplicht zich te participeren in de geschillenbeslechting indien bewoner zaak meldt bij Arbiter.</p> <p>Uitspraken van het Arbiter Aardbevingsschade zijn niet-bindend voor de eigenaar. NAM committeert zich in beginsel aan de uitspraken van het Arbiter Aardbevingsschade. Dit komt in de plaats van het commitment aan Tcbb (NAM kan niet aan beiden gecommiteerd zijn)</p> <p>De arbiter voor eenvoudige aardbevingsschade is een rechter of oud-rechter uit een poule geselecteerd door Raad voor de Rechtspraak.</p> <p>De arbiter wordt bijgestaan door een secretaris van EZ. Uitspraken worden zoveel mogelijk gestandaardiseerd. Laagdrempelige faciliteit, geen aanvangskosten.</p> <p>Binnen 2 weken wordt een arbiter uit de poule toegewezen of wordt zaak niet-ontvankelijk verklaard. Binnen 1 week daarna kunnen partijen eenmalig aangeven bezwaar te hebben tegen de aangewezen arbiter, waarna binnen een week een nieuwe arbiter wordt toegewezen.</p> <p>Arbiter gaat kijken ter plaatse (schouw) en biedt mogelijkheid om gehoord te worden.</p> <p>Geen verplichte rechtsbijstand.</p>
<p>8. Uitspraak</p>	<p>Arbiter doet uitspraak binnen 8 weken nadat de zaak aan hem is toegewezen. Verlenging van de termijn is mogelijk met toestemming van de eigenaar of indien de arbiter een deskundige inschakelt.</p> <p>De uitspraak bevat in elk geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) de naam en de woonplaats van de Arbiter;</li> <li>(b) de namen en de woonplaatsen van Partijen;</li> <li>(c) een weergave van het Geschil;</li> <li>(d) een kort overzicht van de Geschillenbeslechtigingsprocedure;</li> <li>(e) de Uitspraak;</li> <li>(f) de gronden voor de Uitspraak;</li> <li>(g) de dagtekening van de Uitspraak;</li> <li>(h) indien van toepassing: het rapport van de gebruikte rechtbankdeskundige.</li> </ul> <p>Samenvattingen van de uitspraken zullen geanonimiseerd worden</p>

gepubliceerd op website.

## Complexe schade

Fase	Gemaakte afspraken
0. Afspraken vooraf	<p>Het proces voor complexe schade wordt heringericht met een regierol voor de NCG</p> <p>Op dit moment ontstaat er vertraging bij de afhandeling van zogenaamde complexe schades. Vaak komt de vertraging doordat er meerdere problemen spelen: schade door andere oorzaken, psychosociale problemen, asbest, monumentenstatus, financiële problemen, etc. Deze complexiteit bemoeilijkt oplossing en voortgang. Op dit moment zijn er vier of vijf 'toetsen' mogelijk in dit proces (eerste expertise, contra expertise, derde expert, tcbb en gang naar de rechter). Efficiëntie is gediend bij oplossing van zowel schade, bouwkundige problemen als andersoortige problemen in een en dezelfde procedure. Dit maakt de procedure voor de burger eenvoudiger (niet van kastje naar de muur) en geeft meer kans op een succesvolle oplossing.</p> <p>Voordeel van een grotere rol van de NCG (i.p.v. NAM) is dat dit als objectiever wordt ervaren, dat NCG meer deuren kan openen dan NAM en dat NCG extra deuren kan creëren (nieuwe regelingen --&gt; grotere toolbox). De verwachting is dat dit alles leidt tot meer acceptatie van de uitkomst van het proces voor complexe schade en dat de kans op oplossing dus wordt vergroot.</p> <p>Monumenten met vergunningplicht volgen het traject voor complexe schade, NCG kan bemiddelen m.b.t. kosten herstel en vergunningverlening/monumentenproblematiek. Arbitrator kan geen uitspraak doen over vergunning/monumentenproblematiek.</p>
1. Opstellen protocol complexe schade	<p>Door NAM en NCG tezamen wordt een protocol complexe schade (signalering en afhandeling) vastgesteld.</p> <p>Complexe schade:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Snelle oplossing niet mogelijk naar oordeel eerstelijns-expert op basis van signaleringsmethodiek.</li></ul> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Meerdere oorzaken van schade (niet enkel aardbevingsgerelateerd)/meerdere problemen (bijv. sociaal, psychisch) die van invloed zijn op herstel van schade;</li><li>- Meerdere partijen moeten bijdragen aan oplossing;</li><li>- Geen financiële draagkracht of bereidheid bij één van de partijen (excl. NAM) om niet-aardbevingsgerelateerde schade/problemen aan te pakken;</li><li>- Monument met vergunningplicht;</li><li>- Mogelijk andere indicatoren die CVW nu al gebruikt om complexe schade door te geleiden naar NAM.</li></ul> <p>Er is een transitiefase nodig om overstroom van de complexe</p>

	route bij aanvang van de nieuwe werkwijze te voorkomen.
2. Schademelding	Melding en expertise CVW op kosten NAM
3. Expertise	<p>Soepele doorverwijzing CVW aan NCG</p> <p>Indien CVW (expertise; eerste 'rapport' conform schade-protocol) constateert dat er sprake is van een complexe 'schade' neemt CVW de acuut noodzakelijke maatregelen en meldt CVW de schade bij de NCG.</p> <p>Bij schademelding wordt altijd een eerstelijns-expert ingeschakeld.</p> <p>Eerstelijns-expert signaleert dat er sprake kan zijn van complexe problematiek. (indien acuut probleem: meldt expert aan CVW, CVW neemt acute maatregelen en informeert NCG voor zover privacy dat toestaat)</p> <p>Eerstelijns-expert maakt schaderapport op en stuurt dit met een situatiebeschrijving naar de CVW.</p> <p>CVW constateert of het complex is en zo ja, stuurt door naar NCG. CVW vraagt akkoord aan bewoner/eigenaar voor doorgeleiding van de melding (en voor overdracht gegevens) aan de NCG. Als de bewoner/eigenaar hier niet mee akkoord gaat, blijft de zaak in behandeling van CVW.</p>
4. Bemiddeling	<p>Indien vaststaat dat er sprake is van een complexe schade, zal NCG met de betrokken partijen een oplossing zoeken (procesbegeleiding partijen om tot een gezamenlijk oplossing te komen).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. NCG wijst casemanager toe.</li> <li>2. Casemanager NCG toetst doorgeleiding met de criteria voor complexe gevallen (en verwijst indien nodig terug naar reguliere schadeafhandelingsprocedure van CVW).</li> <li>3. Casemanager NCG doet een intakegesprek met de eigenaar ter inventarisatie van de problematiek en de betrokken partijen.</li> <li>4. Casemanager voert vervolgesprek(ken) met eigenaar om de benodigde informatie te verkrijgen om de overige partijen te kunnen betrekken in de oplossing.</li> <li>5. Casemanager NCG spreekt met de betrokken partijen afzonderlijk, eventueel met eigenaar erbij, over een bijdrage aan een bemiddelingsvoorstel.</li> <li>6. Casemanager kan CVW vragen bewoner te begeleiden/ontzorgen bij invullen formulieren etc.</li> <li>7. Casemanager bespreekt met eigenaar een bemiddelingsoplossing op basis van de bijdrage die betrokken partijen willen leveren. (schademelder kan akkoord gaan --&gt; afronding casus).</li> </ol>

	<p>Bij akkoord over bemiddelingsoplossing zet casemanager (deel)oplossingen door naar betrokken partijen.</p> <p>Uitgangspunt geen contante uitbetaling.</p> <p>Complexe gevallen kunnen ook binnenkomen via inspecties (veiligheidsrisico i.v.m. bevingen), i.p.v. schademelding. Dit valt nu onder NAM taskforce complexe gevallen. Die gevallen stromen via CVW naar NCG voor bemiddeling.</p>
<p>5. Geschilbeslechting</p>	<p>Voor laagdrempelige geschilbeslechting met vertrouwen in de regio wordt een Arbitrator Aardbevingsschade ingesteld.</p> <p>Doorgeleiding door de eigenaar of door NCG casemanager (met instemming van de bewoner/eigenaar) naar de Arbitrator indien eigenaar niet akkoord gaat met bemiddelingsvoorstel.</p> <p>Termijn cf. eenvoudige schade.</p> <p>De bewoner is niet gebonden aan het oordeel van de Arbitrator, kan altijd nog naar de rechter voor integrale toets. NAM/CVW is (in beginsel) gebonden aan dit oordeel. Ook zoveel mogelijk andere partijen (gemeenten, provincie, waterschappen, verzekeraars, hypotheekverstrekkers) zullen zich vooraf moeten committeren aan de uitspraken van de Arbitrator.  <u>NCG gaat op zoek naar commitment overige partijen (bijv. waterschappen, gemeenten).</u></p> <p>Indien eigenaar niet tevreden is met bemiddelingsvoorstel kan deze naar arbiter voor een oordeel over de bijdrage die alle gecommitteerde partijen moeten leveren op basis van juridische verplichtingen. Aanbod niet-gecommitteerde partijen blijft liggen indien die partijen daarmee instemmen.</p> <p>[Optie (alternatief): Arbitrator kijkt of bemiddelingsvoorstel ten minste de juridisch verplichte bijdrage van partijen bevat. Voorwaarde: alleen oplossing in natura. Lijkt geen voorkeursoptie want eigenaar heeft dan niets te verliezen en uitspraak arbiter kan als basis dienen om alsnog cash te vragen bij rechter.]</p> <p>De Arbitrator hoort de eigenaar, de NCG casemanager, en, indien nodig, andere betrokken partijen en houdt een schouw ter plaatse. De Arbitrator komt tot een oordeel op basis van de juridische verplichtingen van partijen. Voor eigenaren moet vooraf helder zijn dat zwaartepunt bij bemiddeling ligt en dat arbiter alleen uitspraak kan doen over juridische verplichtingen van partijen,</p> <p>Heldere kaders en werkafspraken Arbitrator worden neergelegd in reglement. Zoveel mogelijk cf. conceptreglement eenvoudige schade.</p> <p>Kosten van de werkzaamheden van de Arbitrator worden voor 100% gedragen door EZ. Bewoner betaalt niets.</p> <p>Procedure complexe schade staat alleen open voor natuurlijke</p>

	personen.
6. Uitspraak	<p>Arbiter doet uitspraak binnen 8 weken nadat de zaak aan hem is toegewezen. Verlenging van de termijn is mogelijk met toestemming van de eigenaar of indien de arbiter een deskundige inschakelt.</p> <p>De uitspraak bevat in elk geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) de naam en de woonplaats van de Arbiter;</li> <li>(b) de namen en de woonplaatsen van Partijen;</li> <li>(c) een weergave van het Geschil;</li> <li>(d) een kort overzicht van de Geschillenbeslechtsprocedure;</li> <li>(e) de Uitspraak;</li> <li>(f) de gronden voor de Uitspraak;</li> <li>(g) de dagtekening van de Uitspraak;</li> <li>(h) indien van toepassing: het rapport van de gebruikte rechtbankdeskundige.</li> </ul> <p>Samenvattingen van de uitspraken zullen geanonimiseerd worden gepubliceerd op website.</p> <p>Indien eigenaar niet akkoord gaat, kan hij/zij naar de rechter stappen.</p>
7. Transitie en evaluatie	<p>Stapsgewijze overdracht lopende complexe gevallen aan NCG. Streven: Nieuwe complexe gevallen vanaf 1 januari naar NCG.</p> <p>In kwartaalgesprekken wordt voortgang/caseload besproken. Op 1 juli 2016 evalueren proces complexe schade (incl. protocol en arbiter).</p>