

Inleiding

Achtergrond

De schadeafhandeling als gevolg van aardbevingen gaat over van de NAM naar een meer onafhankelijke, gespecialiseerde, op afstand geplaatste uitvoeringsorganisatie, het CVW (Centrum Veilig Wonen). Per 5 januari 2015 gaat het CVW nieuwe schademeldingen in behandeling nemen en in de loop van het jaar zal het CVW uitgroeien tot dé instantie die alle schadeherstel, bouwkundige versterkingen en waardemeerderingsactiviteiten in het gebied zal coördineren en (laten) uitvoeren.

De Dialoogtafel heeft de overgang van het schadeherstelproces naar een nieuwe organisatie steeds gezien als een natuurlijk moment om ook een nieuw schadeherstelproces in te zetten. Het simpele feit dat een ander het gaat doen betekent niet per definitie dat het ook anders gáát. Voor de Dialoogtafel was het van belang dat niet alleen een ander uitvoeringsorgaan de schadeafhandeling gaat doen, maar óók dat het schadeherstelproces in essentie beter en zorgvuldiger zal gaan verlopen.

Bij die constatering alleen heeft de Dialoogtafel het niet gelaten. In afwachting van de komst van die onafhankelijke uitvoeringsorganisatie heeft een werkgroep van de Dialoogtafel het afgelopen halfjaar alvast nagedacht over hoe dat 'anders' eruit zou moeten zien. Ze hebben onderzoek laten doen naar het functioneren van huidige schadeprotocol van de NAM, deskundigen om advies gevraagd en veel geluisterd naar de bewoners in het aardbevingsgebied. Op basis van al deze informatie is een concept Programma van Eisen gemaakt voor een nieuw, ander proces van schadeafhandeling.

Co-Creatie tussen Dialoogtafel en CVW

Vanaf het moment dat bekend werd welk consortium de rol van onafhankelijke uitvoeringsorganisatie zou krijgen heeft de Dialoogtafel gesprekken gevoerd met deze organisatie in oprichting. In co-creatie met het CVW is vervolgens de eindversie van het Programma van Eisen geformuleerd. Het Programma van Eisen is bedoeld om richting te geven aan de (door)ontwikkeling die het CVW gaat maken. Uiteindelijk zal het CVW de organisatie zijn die de uitvoering van de volledige drieslag op zich zal nemen: schadeherstel, bouwkundig versterken en waardevermeerdering. Op 5 januari 2015 zal het CVW met haar werkzaamheden aanvangen. Vooralsnog gaat alleen nog om schadeherstel van de nieuwe gevallen gemeld na 5 januari. Het implementeren van de drieslag is een ontwikkeltraject van het CVW gebaseerd op het hier volgend Programma van Eisen.

Winsum, 19-12-2014

5.1.2e

Susan Top

PROGRAMMA VAN EISEN NIEUW PROTOCOL DRIESLAG

Het programma van eisen is een geschreven verzameling van eisen ten aanzien van het nieuwe schadeprotocol. De bedoeling van het programma van eisen is van tevoren de randvoorwaarden en limieten te definiëren aan het afhandelingsproces met een focus op het burgerperspectief. De "eisen" zijn de criteria waaraan -gefaseerd- voldaan moet worden. Het programma van eisen zal daarom ook als levend werkdocument gebruikt worden en daar waar nodig aangevuld of aangepast worden om de kwaliteit van het proces te verbeteren.

Het programma van eisen:

- **definieert een basis voor monitoring;** de Dialoogtafel en het CVW zijn overeengekomen om frequent (maandelijks) met elkaar samen te zitten om op basis van daadwerkelijke resultaten van de realisatie te evalueren en bij te sturen
- **geeft richting aan een oplossing voor de claimant;** door de resultaten gezamenlijk als Dialoogtafel & CVW te bespreken wordt gewerkt aan een schadeproces waarbij de claimant centraal staat, ontzorgd wordt en tevreden is met de wijze waarop de schade afhandeling wordt uitgevoerd
- **bevordert Co-Creatie;** door gezamenlijk als Dialoogtafel & CVW de wensen en eisen te bespreken ontstaat er een schadeproces die door (indirect via de DT) en voor de claimanten is gemaakt (co-creatie)

Het CVW heeft op basis van de wensen en eisen aangegeven wanneer en hoe de implementatie verloopt:

- **Per 5 januari 2015**
- **Transitie 2015**
- **Geschil**

Status per 19 december 2014 is:

Status wensen en eisen	Aantal	%
Per 5 januari 2015	25	70
Transitie 2015	10	30
Geschil	0	0
Totaal	35	100

Het PvE wordt gefaseerd geïmplementeerd. Van de 35 punten zijn er 10 die later in het jaar worden geïmplementeerd. Voor een aantal geldt dat er dan wel aan randvoorwaarden moet worden voldaan die buiten de macht van het CVW liggen (o.a. arbitrageorgaan).

Wensen en eisen	Implementatie door het CVW	Toelichting
<p>1. De individuele claimant is vertrek- en uitgangspunt van het drieslagproces, inclusief het schade afhandelingsproces, niet de organisatie, niet de gebouwen, niet andere doelstellingen die niet direct de claimant dienen. (aanbevelingen Lysias en VEH)</p>	<p>Per 5 januari 2015</p>	
<p>2. Het schade afhandelingsproces is erop gericht om de individuele claimant zoveel mogelijk te 'ontzorgen'. Dat betekent een adequate en snelle afhandeling van de schade. Ontzorgen betekent hier concreet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een minimum aan vereist eigen initiatief van de claimant - Een minimum aan eigen verantwoordelijkheid in administratieve processen - Een minimum aan eigen tijdsbesteding door afspraken, administratie, enz. - Een minimum aan technische informatie die de claimant moet verwerken - Een minimum aan aantal contactpersonen waar de claimant mee te maken krijgt en in ieder geval geen coördinatie vraagstukken bij de claimant - Een maximaal pro-actieve houding van NAM en overheden - Een maximale mate van maatwerk leveren richting claimant - Maximale duidelijkheid voor de claimant over het proces en de inhoud ('waar ben ik aan toe') - Doorlooptijden en afhandelingstermijnen worden expliciet gemaakt in de (individuele) proceskaarten (zie onder punt 11) en zijn niet vrijblijvend. 	<p>Per 5 januari 2015</p>	<p>CVW stuurt op doorlooptijden en KTV metingen, waarbij het ontzorgen van de claimant centraal staat.</p>

<p>3. De claimant krijgt een 'ontzorgert' toegewezen vanuit de uitvoeringsorganisatie die garant staat voor de punten 3 t/m 9 en zoveel mogelijk andere, in die punten niet genoemde sores uit handen te nemen (zie ook aanbeveling VEH). In dit PvE is dit de figuur van de <i>zaakbegeleider</i>.</p>	<p>Per 5 januari 2015</p>	<p>CVW start met case managers, een andere benaming voor zaakbegeleider. Rol van de case manager is gelijk aan de zaakbegeleider.</p>
<p>4. De eigenaar moet zelf, op eigen initiatief, een melding kunnen doen.</p>	<p>Per 5 januari 2015</p>	
<p>5. De eerste intake is via een digitaal vragen formulier of telefonisch (met de zelfde vragenlijst). Hierin worden een aantal belangrijke kenmerken van het schadegeval bepaald (urgentie, type gebouw, behoefte persoon, gebied, ..). Het invullen duurt maximaal vijftien minuten en geeft voldoende basis voor de uitvoeringsorganisatie om een <i>op dit geval toegesneden</i> 'zaakbegeleider' te selecteren.</p>	<p>Per 5 januari 2015</p>	
<p>6. Bij de intake moet in ieder geval vastgesteld worden of sprake is van (of een vermoeden van) acute veiligheidsrisico's. In dat geval gaat een andere procedure in werking.</p>	<p>Per 5 januari 2015</p>	
<p>7. Binnen 2 werkdagen krijgt de melder te horen wie zijn zaakbegeleider is, inclusief de contactgegevens. Maar in principe hoeft de schademelder nu niks te doen, er wordt door zijn zaakbegeleider binnen een week contact opgenomen om in goed overleg een afspraak in te plannen.</p>	<p>Per 5 januari 2015</p>	
<p>8. Het uitgangspunt is dat de zaakbegeleider tenminste één keer aan het begin van het proces persoonlijk contact heeft met de claimant. Dus op bezoek gaat. Dat maakt ook verder telefonisch of mailcontact</p>	<p>Transitie 2015</p>	<p>Toets op persoonlijk contact en fysiek bezoek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CVW zal per 5 januari in haar script de vraag stellen of de claimant behoefte heeft aan een

<p>anders. Als een claimant geen afspraak wil zal er niet op worden aangedrongen. Maar hoofdregel is: op bezoek, tenzij ...</p>		<ul style="list-style-type: none"> • fysieke afspraak • Pilot aanpak: voor een gedeelte van de nieuwe meldingen zal het CVW in ieder geval op bezoek gaan bij het eerste contact, conform het PvE. <p>De aanpak en resultaten van de pilot worden maandelijks met de DT besproken.</p>
<p>9. Er volgt een eerste (vervolg)gesprek bij de claimant thuis. Vaak zal al bekend zijn in welk bouwsegment het schadeobject valt, dit wordt dan bevestigd. Verder komen de aard en omvang van de schade a/d orde, de wensen en/of te onderzoeken mogelijkheden voor bouwkundig versterken en waardevermeerdering, maar ook de persoonlijke situatie van de claimant. Met andere woorden; het 'zaaktype' wordt verder verfijnd.</p>	<p>Transitie 2015</p>	<p>Zie opmerking bij punt 8.</p> <p>Daarnaast wordt de drieslag pas in volledige omvang toegepast nadat het programma bouwkundig versterken en waardevermeerderingsregelingen zijn vastgesteld. De 3 elementen van de drieslag zullen niet bij elke woning van toepassing zijn.</p>
<p>10. Wanneer de zaakbegeleider twijfelt over de mate waarin de informatie van de zaakbegeleider bij de claimant binnenkomt door ouderdom, ziekte of anderszins dan stelt de zaakbegeleider voor het gesprek opnieuw te plannen in aanwezigheid van begeleiding voor de claimant (familieid? buurman? thuiszorg?). Op termijn is hier misschien een rol weggelegd voor de op te richten 'publieke kolom'. NB: Bij vrijwilligers begeleiding al-dan-niet uit eigen kring van de claimant moet de mogelijkheid voor onkostenvergoeding (bijv. reiskosten) uitgezocht worden.</p>	<p>Per 5 januari 2015</p>	
<p>11. Op basis van de intake en het eerste vervolgesprek met de zaakbegeleider krijgt de claimant vervolgens een eigen uitdraai van</p>	<p>Transitie 2015 Q-3</p>	<p>CVW werkt volgens een proceskaart. Deze is echter pas dynamisch in te richten wanneer de IT systemen volledig in beheer zijn van CVW (verwachting is Q3-</p>

<p>zijn 'proceskaart' (vrij naar aanbeveling Lysias). Deze is gebaseerd op de betreffende situatie en is dus –binnen gestandaardiseerde bandbreedtes- een maatwerk proceskaart. In eenvoudige, reguliere schadegevallen zal dit een redelijk standaard en overzichtelijke kaart zijn, maar in complexe gevallen zal de kaart specifiek en uitgebreider zijn.</p>		2015).
<p>12. In het eerste geval (eenvoudig, regulier) kan de proceskaart in de mail worden verstuurd. In wezen is de proceskaart dan niet meer dan de schriftelijke bevestiging van de in het gesprek gemaakte afspraken. In andere gevallen, wanneer de in het gesprek besproken onderwerpen vertaald zijn naar mogelijke afspraken, zal de proceskaart in een persoonlijke afspraak doorgenomen en toegelicht worden. Ook als het gaat om uitgebreide, complexe gevallen worden de afspraken nogmaals stap-voor-stap doorgenomen.</p>	Per 5 januari 2015	
<p>13. Op de proceskaart wordt ook de toegewezen 'zaakbegeleider' bevestigd. Wanneer het in de aanloop absoluut niet klikt tussen zaakbegeleider en claimant is dit het moment dat kenbaar te maken. Claimant heeft op dit moment nog 'recht op' een andere zaakbegeleider. Verder op in het proces moet dat bespreekbaar blijven maar zal er niet snel meer gewisseld worden. Geschillen van inzicht worden dan inhoudelijk beoordeeld door bv cliëntenraad of arbitrage.</p>	Per 5 januari 2015	
<p>14. Op deze proceskaart staan de in dit specifieke geval relevante processtappen en bijbehorende doorlooptermijnen. Met de claimant is besproken hoe deze bij elke processtap betrokken wenst te worden. (bv wil die aanwezig zijn bij elke inspectie of liever juist niet?)</p>	Transitie 2015 Q-3?	Zie opmerking over de drieslag bij punt 9

<p>Op deze 'proceskaart' staan ook de eventuele specifieke afspraken die met de claimant zijn gemaakt. Bijvoorbeeld over (onderzoek naar) bouwkundig versterken, waardevermeerderingsmaatregelen maar ook wie bij de gesprekken met de zaakbegeleider aanwezig zullen zijn of afspraken over eventuele tijdelijke huisvesting e.d.</p>		
<p>15. In een zuiver schadeherstelsituatie al dan niet met waardevermeerdering (maar zonder preventieve versterking) zal in deze fase ook met de claimant besproken worden of hij/zij al een duidelijke voorkeur heeft voor de wijze van uitvoering. Wil de claimant dat ervoor gezorgd wordt dat de schade wordt hersteld óf wil de claimant een vergoeding uitgekeerd krijgen en zelf een aannemer contracteren? In alle gevallen zal een oplevering aan het eind moeten plaatsvinden om vast te stellen dat de schade is hersteld volgens de geldende kwaliteitseisen.</p>	<p>Per 5 januari 2015</p>	<p>CVW streeft er naar om de schadeherstel middels de erkenningsregeling uit te voeren. Per postcode gebied zullen meerdere herstellende erkend worden, zodat de claimant een keuze mogelijkheid heeft voor de hersteller.</p>
<p>16. De zaakbegeleider is vervolgens degene die de eerste, directe contacten heeft met experts. Bij twijfel moet de zaakbegeleider intern kunnen opschalen (andere experts erbij halen bv.). In geval van meerdere betrokken partijen (bv bij multi-causale schade) is de zaakbegeleider contactpersoon en coördinator namens de claimant. Uiteindelijk moet de zaakbegeleider met een samenhangend, gecoördineerd voorstel naar de claimant.</p>	<p>Per 5 januari 2015</p>	
<p>17. Schade is schade! De schade die wordt beoordeeld in dit proces is niet alleen de op maaiveldniveau visuele schade maar betreft óók, zodra daar enige aanleiding voor is, schade aan fundamenteën, draagconstructies of anderszins niet direct waarneembare schade. Bouwkundig repareren/versterken is hier ook schadeherstel. (alleen</p>	<p>Per 5 januari 2015</p>	<p>Vanuit schademeldingen kunnen ook bouwkundig versterkingen worden gestart wanneer veiligheidsrisico's worden geconstateerd door de schade expert. Belangrijke rol voor de zaakbegeleider: informatievertrekking naar de bewoner toe</p>

preventief versterken zonder schade is dat niet.)		
18. Kaders voor gevallen met constructieve fouten uit het verleden, eigen gebrek of multi-causale schade moeten bekend zijn op het moment dat het nieuwe proces geïmplementeerd wordt.	Transitie 2015 Q-1	De kaders & normen die bij punt 18 zijn beschreven worden begin Q1-2015 opgeleverd door NAM. CVW zal deze verwerken tot werkinstructies.
19. De expert(s) maken een voorstel die de zaakbegeleider bespreekt met de claimant. De zaakbegeleider doet dat op het moment dat hij/zij naar eigen beoordeling een zorgvuldig proces heeft gezien en een onderbouwd en reëel voorstel heeft. De zaakbegeleider 'kan het uitleggen' maar is niet verantwoordelijk voor de inhoud. Dat is niet zijn expertise noch zijn rol.	Per 5 januari 2015	
20. Het voorstel kan een voorstel voor alléén schadeherstel zijn. Maar in alle gevallen zonder acute veiligheidsrisico's moet het streven zijn een voorstel te doen voor de volledige drieslag: schadeherstel, preventief versterken en verduurzaming. Ook hier: dit gaat in overleg. Als de claimant de schade zsm hersteld wil zien en accepteert dat er twee keer een operatie aan zijn woning zal plaatsvinden dan moet dat mogelijk zijn. NB In situaties met een (acuut) veiligheidsrisico wordt natuurlijk óók constructief versterkt, maar in termen van dit PvE is dat logisch want onderdeel van schadeherstel. Het proces zal wel anders verlopen in verband met de geboden snelheid. Door b.v. benodigde noodconstructies aan te leggen zal het streven om maar één keer bouwoverlast te organiseren niet gehaald worden in die situaties.	Transitie 2015	Zie punt 9 over de drieslag
21. De zaakbegeleider heeft niet als opdracht meegekregen dit voorstel geaccepteerd te krijgen maar heeft als opdracht mee een uitkomst te	Per 5 januari 2015	

realiseren waar claimant tevreden over is. Als dat niet lukt kan een contra expertise gewenst zijn. Alvorens daartoe opdracht te verstrekken zal de zaakbegeleider zorgvuldig formuleren waar het probleem zit voor de claimant, en waarom deze om een second opinion verzoekt. Dit is relevante informatie.		
22. De zaakbegeleider zal zelf geen uitgesproken inhoudelijke opvatting over het voorstel hebben. De schade expert bepaalt of extra onderzoek noodzakelijk wordt geacht. De zaakbegeleider moet het kunnen uitleggen, moet staan voor de zorgvuldigheid van het proces maar mag nooit verder gaan dan een “het lijkt mij geen onredelijk aanbod”. Maar ook dan bepaalt de claimant. En als deze toch een contra expertise wil dan adviseert en begeleidt de zaakbegeleider de claimant.	Per 5 januari 2015	Belangrijke functiekenmerken van de zaakbegeleider: onafhankelijkheid, gaan voor kwaliteit, goede advisering voor de bewoner, en realiseren van optimaal herstel.
23. Als de zaakbegeleider de behoefte van de claimant aan een contra-expertise echter volstrekt onvoldoende onderbouwd en onredelijk vindt ('ze willen het puur en alleen omdat het kan, om te traineren of om het onderste kan te halen') en de claimant kan daarvan niet overtuigd worden dan kan de kwestie aan (een commissie van) de cliëntenraad worden voorgelegd. Deze doet dan een uitspraak over de redelijkheid van het verzoek. Dus niet de uitvoeringsorganisatie maar de inwoners zelf. Zelfreinigend vermogen genoeg!	Transitie 2015 Q-2	De cliëntenraad is nog niet actief per 5 januari 2015. Op basis van opgedane ervaringen in het eerste kwartaal zal in het tweede kwartaal een voorstel worden geformuleerd over een in te richten cliëntenraad.
24. Als er na een contra expertise nog steeds niet binnen de gestelde termijn een overeenkomst kan worden gesloten dan gaat de zaak 'automatisch' door naar de arbitrage.	Transitie 2015 Q-2	De arbitrage is nog niet actief per 5 januari 2015. Het betreft een onafhankelijk juridisch / bouwkundig adviesorgaan waarbij een uitspraak voor beide partijen bindend is tenzij daarna door claimant een gang naar de rechter wordt verkozen.
25. Er moet een zwaar arbitrage orgaan komen, liefst met rechtsprekende	Transitie 2015	De arbitrage is nog niet actief per 5 januari 2015. Zie

<p>bevoegdheid. Arbitragecommissie met rechter, bouwkundige en sociaal-maatschappelijk georiënteerde achtergrond. Zie ook brief van de Dialoogtafel over 'derde taxatiemogelijkheid' aan minister Kamp.</p>		<p>24. Naar verwachting zal dit in Q-2 gerealiseerd moeten zijn maar is afhankelijk van de reactie van de minister op de brief van de Tafel.</p>
<p>26. Wanneer er een overeenstemming is bereikt, wordt er door beide partijen een overeenkomst (Plan van Aanpak) getekend (dit om ook de gelijkwaardigheid van partijen te onderstrepen). Dit is de start van de daadwerkelijke uitvoeringsfase.</p>	<p>Per 5 januari 2015</p>	
<p>27. De claimant moet nu een definitieve keuze maken. Wil hij dat zijn zaakbegeleider ervoor zorgt dat de schade wordt hersteld of wil hij slechts het schadebedrag vergoed krijgen? In geval er uitsluitend sprake is van schadeherstel bestaat de mogelijkheid van vergoeding. Als de bewoner daarvoor kiest regelt hij verder alles zelf, behalve dat er ook dan een opleveringsprocedure moet plaatsvinden om het dossier te sluiten. Bij het overmaken van de vergoeding is ook vastgesteld wanneer de opleverdatum is.</p>	<p>Per 5 januari 2015</p>	<p>Naast de erkenningsregeling blijft schadebedrag vergoeding ook een mogelijkheid.</p>
<p>28. In het geval de bewoner met uitsluitend schade aangeeft dat hij het hersteld wil hebben (en dat niet zelf wil doen via een vergoeding) dan is er mogelijk nog steeds keuzeruimte binnen de erkenningsregeling aannemers. Dit zal dan in overleg moeten gaan met de zaakbegeleider.</p>	<p>Per 5 januari 2015</p>	<p>CVW streeft er naar om de schadeherstel middels de erkenningsregeling uit te voeren. Per postcode gebied zullen meerdere herstellende erkend worden, zodat de claimant een keuze mogelijkheid heeft voor de hersteller.</p>
<p>29. In geval ook versterking en/of waardevermeerdering aan de orde is, is een vergoeding niet mogelijk. In dat geval zal de zaakbegeleider de offertes aanvragen, beoordelen en een keuze voorstellen. Het is aan de bewoner hoe diep hij/zij zichzelf daar ook in wil verdiepen. Hier geldt: je mag alles zien, je mag overal over mee praten maar het hoeft</p>	<p>Per 5 januari 2015</p>	<p>Adviesrol zaakbegeleider CVW</p>

niet.		
30. In het geval dat de claimant de schade door het CVW wil laten herstellen regelt de zaakbegeleider verder alles. Hij is de schakel tussen eigenaar/bewoners en de aannemers. De inspanning van de zaakbegeleider is erop gericht dat de eigenaren/bewoners zo weinig mogelijk overlast ondervinden.	Per 5 januari 2015	CVW streeft er naar om de schadeherstel middels de erkenningsregeling uit te voeren. De claimant heeft een keuzemogelijkheid voor een hersteller.
31. Dat betekent dat de zaakbegeleider in continu overleg met de claimant, contact onderhoudt met de aannemer maar ook zorgt dat eventuele tijdelijke verhuizing, schoonmaak, enz. worden geregeld. Bedrijven en organisaties bellen met de zaakbegeleider als (gedelegeerd) opdrachtgever, niet met de claimant!	Transitie 2015	Vanaf 5 januari zal de hersteller nog wel zelf contact opnemen met de claimant. Op termijn zal door IT ondersteuning het inplannen voor de zaakbegeleider mogelijk worden, waardoor het directe contact tussen de hersteller en claimant niet meer nodig zal zijn. CVW streeft er naar om middels een pilot aanpak ook te toetsen welke aanpak het best past bij het ontzorgen van de claimant. De claimant heeft recht/ruimte om zijn eigen rol aan te geven.
32. Als de uitvoering gereed is, wordt er een opleveringsmoment gepland. Hier wordt bepaald of de werkzaamheden volgens afspraak én volgens de geldende kwaliteitseisen goed zijn uitgevoerd. Zowel de claimant als het CVW moeten tevreden zijn over de oplevering.	Per 5 januari 2015	
33. Als backoffice CVW of de claimant niet tevreden is zoekt de zaakbegeleider naar een oplossing. Wanneer dat niet binnen een paar weken lukt en/of er geen perspectief is op een voor alle partijen bevredigende oplossing dan wordt het geschil voorgelegd aan de arbitragecommissie.	Per 5 januari 2015	

<p>34. Als de oplevering ieders goedkeuring kan verdragen moeten claimant en CVW (niet zijnde de zaakbegeleider) formeel hiervoor tekenen. Hiermee is deze 'zaak' gesloten. Bij een eventuele nieuwe melding in de toekomst is het streven dat dezelfde zaakbegeleider deze nieuwe zaak weer opneemt.</p>	<p>Per 5 januari 2015</p>	
<p>35. Er volgt nog een korte zaakevaluatie vanuit het CVW met als doel input te krijgen voor de kwaliteitscyclus.</p>	<p>Per 5 januari 2015</p>	<p>De kwaliteitscyclus is bedoeld om het schadeherstelproces, alsook de andere onderdelen van de drieslag, continue te verbeteren door iedere zaak na oplevering te evalueren.</p>