



Aan
leden van de maatschappelijke en bestuurlijke stuurgroepen

**Nationaal Coördinator
Groningen**

Behandeld door

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e @nationaalcoördinatorgroningen.nl

Datum

20 juli 2017

Kenmerk

NCG / 17115151

Kopie aan

Bijlage(n)

memo

Opname protocol

Bespreekpunten

Start opnames schades van na 31/03/17 12 uur

Inleiding

Sinds 31 maart 2017 12.00 uur worden schademeldingen alleen nog geregistreerd. Sinds die datum wordt er intensief gewerkt aan een nieuw schadeprotocol. De technische invulling van het schadeprotocol is de beoordelingsmethodiek. Het nieuwe schadeprotocol en de beoordelingsmethodiek zijn nog niet vastgesteld. Het aantal schademeldingen is sinds 31 maart 2017 12.00 opgelopen tot circa 1.800. Om de bewoners niet langer te laten wachten, stelt de NCG voor om voor de zomer te starten met de opname van schades. In deze memo beschrijft NCG het opnameprotocol, waarmee invulling wordt gegeven aan het starten van opnames van schade voor de zomer en wat dat inhoudt, met name voor de bewoners.

Uitgangspunten

Een aantal denklijnen maakt deel uit van dit voorstel:

- Opname van schades is een 'no regret' optie
- Er is nog geen protocol en nog geen Instituut Mijnbouwschade, hierna IM
- NCG verzoekt CVW te starten met het plannen en laten opnemen van schades binnen de kaders die de NCG mee geeft
- De mensen, systemen en expertise van CVW zijn nodig om dit proces uit te kunnen voeren. Hierover zullen we transparant zijn.
- NCG zal er op toezien dat de kaders worden gehanteerd
- NCG zal dit aankondigen in een brief aan bewoners
- Binnen NCG zal zo spoedig mogelijk een vaste vertegenwoordiger worden aangewezen die zal toezien op de opname en de rapporten in ontvangst neemt.
- De NCG is de ontvanger van de opname verslagen, totdat het IM is ingesteld
- Beoordeling door IM is pas mogelijk als deze er daadwerkelijk is en tot dat moment niet mogelijk
- Doorlooptijd van het opnemen van de tot nu toe gemelde schades is circa 9 maanden
- Hierbij wordt gewerkt met schade-inspecteurs die voldoen aan de kwaliteitscriteria. Het aantal moet verder worden opgebouwd.

De opname van schades is een feitelijk proces. Het gaat om het registreren van alle in de woning aanwezige schades, zonder dat daarbij een oordeel wordt gevormd over de oorzaak van de schade. Indien nodig om de schade goed in beeld te brengen kan nader onderzoek, bijvoorbeeld aan de fundamenteën, onderdeel uitmaken van de opname. Ook wordt met de bewoner een aantal feitelijke vragen doorgenomen. Dit alles leidt tot een schadeverslag. Deze wordt daarna teruggelegd aan de bewoner met de vraag of de geregistreeerde schade juist en volledig is. Daar stopt het proces tot nader orde.

De schadeverslagen blijven na de reactie van de bewoner bij de kwartiermaker liggen totdat het nieuwe schadeprotocol is vastgesteld en het formeel is gestart. Het is het IM die vervolgens besluit over de verdere afwikkeling van de schademelding.

NCG stelt kaders beschikbaar aan CVW over de volgorde van afhandeling van de schademeldingen. De volgorde van afhandeling is volgens het principe van de oudste meldingen eerst, hierbij wordt prioriteit gelegd bij meldingen binnen de provincie Groningen. De bewonersbegeleiders nemen contact op met de bewoners en werken in de geest van de pijlers zoals beschreven in de brief van de NCG aan de stuurgroepen. NCG voert regie, totdat het IM dit kan overnemen.

Samenvattend:

- Fase 1: Aansturing door NCG. NCG wijst hiertoe een vaste vertegenwoordiger aan.
- Fase 2: Na instemming over de methodiek en/of het protocol worden de daarvoor benodigde acties voorbereid en uitgevoerd.
- Fase 3: Na instelling van het IM neemt het IM de aansturing van de NCG over en start het IM het zoeken naar een secretaris-directeur.
- Fase 4: Na de instelling van het IM zal de secretaris-directeur zorgdragen voor de invulling van de door het IM gewenste richting. In deze fase kunnen de processtappen worden ingezet op instigatie van het IM. Op het moment van het instellen van het IM is er sprake van een telefoonnummer/website van het IM. Op dat moment wordt ook gewerkt onder het label IM. Tot die tijd is het CVW op verzoek en onder regie van de NCG.

Er zal gecommuniceerd worden dat het even kan duren voordat er contact wordt opgenomen met bewoners, vanwege de doorlooptijd. Een nadere uitwerking van de communicatie richting de melders wordt uitgewerkt, waarbij onderzocht of het mogelijk is een indicatie te geven van wanneer de melder wordt benaderd.

Nieuwe meldingen worden totdat het nieuwe schadeprotocol is vastgesteld op dezelfde wijze geregistreerd als de meldingen sinds 31 maart 2017 12.00. Deze meldingen worden toegevoegd aan de werkvoorraad van de opnames.

De schade-inspecteurs moeten voldoen aan de kwaliteitscriteria die de NCG heeft opgesteld voor de schadeopname. De kwaliteitscriteria staan opgenomen in bijlage 1. CVW zal de schade-inspecteurs contracteren, maar de schade-inspecteurs zullen moeten voldoen aan de kwaliteitscriteria en werken volgens de door NCG vastgestelde werkwijze. NCG zal daar ook op sturen, tot het moment dat het IM de sturing daarop overneemt. CVW richt zich enkel en alleen op het leveren van de gevraagde diensten.

Opnameprotocol juli 2017

- U heeft schade gemeld aan het CVW na 31 maart 2017 12.00.
- De NCG informeert u over deze stap met een brief.
- De NCG heeft het CVW verzocht het opnemen van schades uit te voeren.
- De NCG heeft de kaders van het opnameprotocol meegegeven en ziet toe op de naleving ervan.
- De bewonersbegeleider van het CVW neemt contact op met u om een afspraak te maken voor de opname van de schade. In dit gesprek zal de bewonersbegeleider de procedure nogmaals aan u toelichten. De bewonersbegeleider zal u vragen op welke manier u in het vervolg het liefste wil communiceren met de bewonersbegeleider: telefonisch, per email of per post. Bovendien zal de bewonersbegeleider u een paar vragen stellen over uw situatie en wat bij de opname van uw schade voor u van belang is. Ten aanzien van de opname van de schade heeft u een aantal keuzes:
 - Wilt u dat de bewonersbegeleider aanwezig is tijdens de schadeopname?
 - Wilt u liever niet dat uw schade voorafgaand aan de vaststelling van het nieuwe schadeprotocol en de formele instelling van het IM wordt opgenomen, dan kunt u dat aangeven. Het is goed om te beseffen dat dit betekent dat uw melding dan naar de achterkant van de werkvoorraad schuift. De bewonersbegeleider zal dit vastleggen in uw dossier.
- U krijgt een bevestiging van de datum waarop de opname van de schade zal plaatsvinden.
- De bewonersbegeleider maakt een dossier aan, waarin onder andere de contactmomenten en bijbehorende afspraken worden vastgelegd.
- De werkdag voorafgaand aan de schadeopname zal de bewonersbegeleider van het CVW contact met u opnemen en nagaan of de procedure duidelijk voor u is.
- De schade-inspecteur komt bij u langs en zal kort toelichten wat hij/zij gaat doen, namelijk het opnemen van alle schades (dit kan meer zijn dan wat uzelf geconstateerd is). De schade-inspecteur inventariseert de schade en legt details vast op foto en in een verslag. De schade-inspecteur stelt u een aantal vragen die van belang zijn voor de schademelding, bijvoorbeeld over de historie van uw woning, wanneer u

de schade heeft ontdekt. Deze informatie wordt toegevoegd aan het verslag.

- Als de schade-inspecteur constateert dat er aanvullende opname nodig is om de schade in beeld te kunnen brengen dan wordt ook dat ingepland, uitgevoerd en toegevoegd aan het verslag.
- De schade-inspecteurs voldoen zo spoedig mogelijk aan de kwaliteitscriteria voor schade-inspecteurs die door NCG zijn vastgesteld en waar NCG onder meer advies over heeft gevraagd bij de TU Delft en de afvaardiging van de MS/BS. De kwaliteitseisen voor de schade-inspecteurs kunt u vinden op de website van de Nationaal Coördinator Groningen.
- De schade-inspecteur maakt een verslag met daarin een beschrijving en foto's van alle geconstateerde schades. Dit verslag wordt aan u toegestuurd (per post of per mail) en zal worden opgenomen in uw dossier. De bewonersbegeleider neemt hierover contact met u op.
- U kunt het verslag controleren op juistheid en volledigheid en opmerkingen hierover met de bewonersbegeleider bespreken. Uw opmerkingen leiden tot correcties en/of worden toegevoegd aan het verslag.
- Na akkoord van u op de juistheid en volledigheid van het schadeverslag, komt het schadeverslag ter beschikking van het IM. Tot het nader orde stopt het proces hier.

Bijlage 1. Kwaliteitscriteria schade-inspecteur

Taken schade schade-inspecteur

De taken van de opname schade-expert zijn:

- De schade-inspecteur inventariseert de met het blote oog waarneembare schade aan bouwwerken, ongeacht waar deze schade zich bevindt.
- Bij het opnemen van het bouwwerk wordt een aantal algemene schade en schadekenmerken opgenomen en een aantal algemene kenmerken van het gebouw of bouwwerk.
- De schade-inspecteur duidt expliciet de aard van de schade in termen van constructieve of niet-constructieve schade en classificeert de niet-constructieve schade in termen van de invloed op esthetica, gebruikswaarde en levensduur.
- De schade-inspecteur zorgt voor een goede documentatie van de opgenomen schade in een verslag met gebruikmaking van foto's, een kwalitatieve beschrijvingen, vastlegging op plattegrond of in schets of op basis van meting.
- De schade-inspecteur biedt een kader voor de herstel- en reparatiewerkzaamheden en voor een kostenschattning hiervan.
- Van de schade-inspecteur wordt aandacht gevraagd voor mogelijke veiligheidsissues.

Kwaliteitseisen schade-inspecteur

- Opleidingsachtergrond: bouwkundig of civieltechnisch op ten minste MBO niveau of inhoudelijk vergelijkbaar.
- Ervaring: minimaal 10 jaar recente ervaring in opname van gebouwen, opname van schades, opstellen en beoordelen van herstel en reparatieadviezen.
- Specifieke vereisten:
 - in staat zijn om constructieve veiligheidsissues te signaleren en ter beoordeling over te dragen.
 - Inzicht in bouwkostencomponenten en kosten van bouwkundig herstel- en reparatiemaatregelen.
- Kennis van het format van het opname-verslag.
- Verplichte deelname aan opleidingen Kennis aardbevingen aan EPI-kenniscentrum en het met goed gevolg afronden van:
- Training communicatie en gedrag in aardbevingsgebieden voor schade-experts
- Inleiding Aardbevingen.
- Bevingsschade en herstel.
- Cursus fotografie.
- Overleggen van een Verklaring Omtrent het Gedrag.
- Nieuwe trainingen. Afhankelijk van de ontwikkelingen kunnen er nieuwe trainingen worden vereist.
- Een schade-inspecteur kan niet in een andere rol worden ingezet voor de afhandeling van een schademelding.