

PROCESBESCHRIJVING COMPLEXE SCHADE

Rol NCG

De NCG heeft in het proces van complexe schade een regierol. De NCG bepaalt hierbij wat een complex geval is en wat niet en koppelt dit terug naar CVW. Dit oordeel vindt plaats op basis van een eerstelijns rapport, daarnaast moet een van de criteria van toepassing zijn. Indien vaststaat dat het een complex geval betreft, heeft de NCG een bemiddelende rol. Het doel is te komen tot een succesvolle oplossing voor de burger, waarbij efficiency en een eenvoudiger proces voorop staan.

Definitie complexe schade

Bij complexe gevallen gaat het om een samenloop van factoren van schade of een combinatie van materiele en immateriële schade. Vaak kan de schade-expert van het CVW na de eerste inspectie vaststellen of het om een reguliere of complexe schade gaat. Indien een schademelding aan een of meerdere van de volgende criteria voldoet, dan gaat de melding het proces van complexe schade in:

- Meerdere oorzaken van schade (niet enkel aardbevingsgerelateerd) zoals bouwkundige problemen, zettingsschades;
- Meerdere problemen (bijv. sociaal, psychisch, schrijnende situaties) die van invloed zijn op herstel van schade en/of communicatie;
- Meerder partijen moeten bijdragen aan een oplossing (eigenaren, overheden, NAM);
- Geen financiële draagkracht of bereidheid bij één van de partijen (exclusief NAM) om niet aardbeving gerelateerde schade of problemen aan te pakken.
- Monumenten met vergunningsplicht;
- Asbest sanering (woningen, boerderijen);
- Er is sprake van een redelijk vermoeden van een samenloop van aardbevingschade en bodemdaling.

Behandeling van complexe schade bij de NCG is vastgelegd in dit protocol en bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Aanmelding van complexe schadegevallen.
2. Beoordeling --> behandelvoorstel
3. Behandeling --> bemiddelingsvoorstel
4. Besluitvorming.

De te zetten stappen zijn op termijnen gezet. Eveneens wordt aangegeven hoe het proces er uit ziet.

1. Aanmelding complexe schadegevallen

Complexe schadegevallen kunnen op de volgende wijze worden gemeld bij de NCG:

1. Via CVW
2. Rechtstreeks bij NCG
3. Overig, via:
 - a. Onafhankelijk raadsman
 - b. Gemeenten

Hieronder is kort uitgewerkt hoe de route er per situatie uit ziet.

1. CVW.
 - a. In het wekelijks overleg van de teamleider met CVW worden cases besproken en voortgang besproken. Het gaat dan om:
 - i. Kwartaal- en maandrapportages van het CVW
 - ii. Alle cases waarbij mogelijk sprake is van complexiteit
 Beide informatiestromen kunnen leiden tot detectie van complexe cases. Wanneer NCG (teamleider) vaststelt dat een case inderdaad complex is kan overdracht plaatsvinden. De besproken cases en het besluit daarover worden vastgelegd, inclusief

de overwegingen die daarbij leidend zijn (projectondersteuner). De kwartaal- en maandrapportages en de verslagen van het overleg worden besproken in het RO schade en periodiek in het schadeoverleg op maandag.
 CVW geeft dit door aan de schademelder. Bij akkoord schademelder volgt overdracht.
 De case blijft bij CVW 'on hold' staan, omdat zeer waarschijnlijk is dat de toekenning van een schadebedrag onderdeel is van het bemiddelingsvoorstel.
 CVW --> teamleider schade --> projectondersteuner schade.

Richting CVW is nader gespecificeerd welke cases overgedragen zouden kunnen worden aan NCG. Hier zijn de volgende criteria benoemd (brief NCG 5-2-2016):

- Alle schademeldingen die in het multidisciplinaire team van het CVW als complex schadegeval zijn aangemerkt. Het gaat dan om:
 - Zaken waarvan het CVW voorstelt dat deze door de NCG in behandeling worden genomen.
 - Zaken waarvan het CVW een voorstel voor de afwikkeling van aardbevingsschade heeft gedaan maar voor de overige problematiek heeft doorverwezen naar andere instanties (zoals Bouw- en Woningtoezicht van een gemeente). Daarmee is de totale schadeproblematiek voor de eigenaar/bewoner dus nog niet afgerond.
 - Zaken die het CVW zelf met extra aandacht heeft afgerond. Vanuit de eigen verantwoordelijkheid van de NCG, houdt de NCG graag toezicht op deze categorie.
- Schademeldingen waar sprake is van tijdelijke noodmaatregelen om een onveilige situatie weg te nemen, zonder dat er zicht is op een structurele oplossing van de onveilige situatie door het CVW.
- Schademeldingen waar sprake is van een zogeheten 'acuut onveilige situatie (AOS)' en de directe veiligheid van een bewoner in het geding kan zijn.
- Schademeldingen waar de samenloop met bouwkundig versterken of het uitvoeren van maatregelen met betrekking tot een zogeheten 'High Risk Building Element' tot uitvoeringsproblemen leidt. Dit vraagt van het CVW een kritische interne beoordeling. Het risico van escalatie richting NCG of andere instanties moet worden voorkomen.
- Schademeldingen waar de trage voortgang in het dossier, communicatieproblemen tussen CVW en schademelder of een gebrek aan medewerking van de schademelder tot een vertrouwensbreuk dreigen te leiden. Dit vraagt van het CVW een kritische interne beoordeling. Het risico van escalatie richting NCG of andere instanties moet worden voorkomen.
- Schademeldingen waar de bevoegdheden van de NCG verder reiken dan het mandaat van het CVW in het afhandelen van een dossier. Dit betreft bijvoorbeeld het doorverwijzen naar de commissie Bijzonder Situaties door de NCG of de regelingen voor eigengebrek en opkoop. Wanneer deze regelingen zijn vastgesteld kunnen ook zaken worden besproken waar een schademelding kan worden opgelost door toepassing van deze regelingen.

Het doel van deze specificatie is om sneller (ruimer) tot signalering te komen.

De eerstelijns expert en zijn rapport heeft hier een signalerende functie. Op basis van het rapport van de eerstelijns expert, wordt de case naar voren gebracht in het overleg tussen CVW en NCG. Uitgangspunt is dat er een eerstelijnsrapport ligt. Een enkele case zal urgenter zijn en eerder worden aangedragen.

2. Intern NCG

Veel complexe schades komen rechtstreeks binnen bij de NCG. De manier waarop dat kan gebeuren en de route die wordt gevolgd staan hieronder kort aangegeven.

- a. Telefoon
Afd. Communicatie --> projectondersteuner(s) schade/front-office.
- b. Brieven
Afd. Communicatie --> projectondersteuner(s) schade/front-office.
- c. E-mail
Afd. Communicatie --> projectondersteuner(s) schade/front-office.

- d. Versterkingspunten
Medewerkers Versterkingspunten --> projectondersteuner(s) schade/front-office
- e. Uit versterkingsprogramma:
 - Inspecties waar niet wordt versterkt, maar wel complexe schade wordt geconstateerd --> projectondersteuner schade
 - Te versterken panden met complexe schade. Dit wordt primair binnen versterking opgepakt. Zo nodig wordt een casemanager betrokken.
Versterking --> projectondersteuner schade

Voor deze cases gelden dezelfde criteria om te bepalen of ze complex zijn, evenals de voorwaarde van een aanwezig eerstelijnsrapport. De projectondersteuner schade heeft hierbij een front-office functie, evenals de versterkingspunten als daar vragen binnen komen. Hij/zij bepaalt of volstaan kan worden met het verstrekken van informatie en/of het doorverwijzen of verbinden naar de juiste persoon. Soms is een case-manager nodig om dat te bepalen. De case-managers fungeren wisseld als achterwacht van de front-office. Lang niet alle cases die zich melden zijn inhoudelijk complex van aard, wel is vaak sprake van communicatieproblemen of gebrek aan vertrouwen. De inzet is er in dat geval op gericht om cases te ondersteunen om in het reguliere proces verder te komen. Indien er sprake is van huisbezoek, moet dat worden gedaan door een case-manager.

De projectondersteuner zorgt er voor dat als een case-manager de case moet behandelen, binnen een week de schade wordt toebedeeld aan een case-manager. Dat gebeurt in wederzijds overleg op basis van workload en expertise.

Binnen twee weken nadat een case bij de NCG is binnengekomen wordt contact opgenomen met de schademelder door de case-manager.

3. Overig

Ook via andere kanalen kunnen complexe schades binnen komen. De manier waarop dat kan gebeuren en de route die wordt gevolgd staan hieronder kort aangegeven. De criteria zijn dezelfde als bij de andere toegangswegen.

a. Onafhankelijke Raadsman (OR).

De OR behandelt klachten. Wanneer de OR van oordeel is dat de zaak inhoudelijke behandeling door de NCG behoeft, dan kan overdracht plaats vinden. Dit wordt besproken in het maandelijks overleg tussen de NCG en de OR. Indien NCG en OR het eens zijn over de overdracht dan benadert de OR de schademelder met het voorstel tot overdracht. Indien de schademelder akkoord is, draagt de OR de schade over aan de NCG --> projectondersteuner schade.

b. Gemeenten.

Handhaving door gemeenten kan leiden tot constatering van complexe schade. Ook kunnen inwoners zich rechtstreeks wenden tot de gemeente. De gemeente kan in het periodiek overleg tussen burgemeester en teamleider cases aandragen. Indien de NCG het eens is met overdracht naar de NCG, wordt de case ter beoordeling aangenomen. --> teamleider schade --> projectondersteuner schade.

De projectondersteuner zorgt er voor dat binnen een week de schade wordt toebedeeld aan een case-manager. Dat gebeurt in wederzijds overleg op basis van workload en expertise.

Binnen twee weken nadat een case bij de NCG is binnengekomen wordt contact opgenomen met de schademelder door de case-manager.

NB. Indien een case wordt aangedragen door een organisatie, maar er is nog niet in wederzijds overleg vastgesteld of de case ter beoordeling kan worden aangenomen door de NCG, dan neemt een case-manager contact op met de aandragerende organisatie. In wederzijds overleg wordt vastgesteld of

de case aangenomen kan worden ter beoordeling. In dit stadium wordt nog geen contact gezocht met de schademelder om geen verwachtingen te wekken. Indien de case niet in aanmerking komt voor behandeling door de NCG, blijft de case in het reguliere proces.

2. Beoordeling aanmeldingen

Indien een melding wordt gedaan door een schademelder rechtstreeks bij de NCG, dan volgen de volgende stappen:

- Persoonlijk contact met schademelder voor achtergrondinformatie.
 - Invullen van het format 'Inventarisatie-formulier'.
 - Privacy-verklaring
- Akkoordverklaring om informatie bij derden op te vragen (bijv. CVW, gemeente)
 - Format 'verklaring informatie derden'.
- Optioneel: bij derden informatie opvragen.

Deze stappen leiden tot een beeld van de case. In enkele gevallen is de intake voldoende om de case verder te laten behandelen in het reguliere schade proces. Dit kan zijn doordat de case verder is geholpen, danwel omdat wordt geconstateerd dat het geen complexe schade betreft. De case-manager bespreekt dit met de schademelder.

--> case wordt teruggekoppeld in het RO, overgedragen aan CVW en afgerond.

3. Behandelvoorstel

In veel gevallen zal het nodig zijn een behandelvoorstel op te stellen. Er is op dit moment (nog) geen sprake van overname door de NCG. Dat is alleen het geval indien de NCG gaat bemiddelen (d).

Het opstellen van een behandelvoorstel doet de case-manager in het daartoe bedoelde format. Er zijn verschillende behandelingsstromen te onderscheiden in het format. De doorlooptijd is maximaal 1 maand tot afronding bij de NCG en/of overdracht aan andere partijen. In het geval een plan van aanpak nodig is (b) is de termijn maximaal 3 maanden.

- a. De zaak kan worden afgerond met een brief aan betrokken partijen, waarna verdere afhandeling in het reguliere schadeproces plaats vindt.
 - > bespreking voorstel en brief in RO en daarna ter besluitvorming --> versturen brief aan schademelder en in afschrift aan betrokken partijen --> overdracht case aan CVW en afronding.
- b. De zaak kan worden afgerond met een plan van aanpak, waarna verdere afhandeling plaats vindt in het reguliere schadeproces.
 - Opstellen plan van aanpak door CVW (regie NCG)-->bespreking voorstel plan van aanpak en brief aan schademelder in RO en daarna ter besluitvorming --> monitoring door case-managers --> afronding.
 - Bij problemen in de uitvoering of bij afronding wordt de case geagendeerd voor het RO. Dan volgt een nieuwe afweging voor de behandeling, of afronding van de case.
- c. De case behoeft behandeling door de arbiter.
 - >bespreking voorstel en brief in RO en daarna ter besluitvorming --> versturen brief aan schademelder en in afschrift aan arbiter --> afronding
- d. De case vereist een bemiddelingsvoorstel op te stellen door de NCG (zie paragraaf 4).
 - >bespreking voorstel en brief in RO en daarna ter besluitvorming --> versturen brief aan schademelder --> zie 4. Bemiddelingsvoorstel.

Indien bij een case wordt geconstateerd dat een case (ook) behandeld dient te worden door de CBS dan wordt in de brief aan de schademelder dat advies opgenomen. Met de CBS wordt informeel vooraf afgestemd of CBS begeleiding toegevoegde waarde kan hebben.

4. Bemiddelingsvoorstel: inhoudelijke behandeling

Als de NCG op basis van het behandelvoorstel beslist dat inhoudelijke behandeling door de NCG aan de orde is, wordt gewerkt aan een bemiddelingsvoorstel. Hierbij wordt een format gehanteerd. De

onderdelen zoals hieronder geduid, maken onderdeel uit van het format. Het doel van deze stap is te komen tot een redelijke oplossing.

Analyse

Een bemiddelingsvoorstel kent een uitgebreidere analyse, waarbij zowel de huidige situatie als mogelijke oplossingsrichtingen onderdeel van de analyse zijn. Indien nodig kan gebruik worden gemaakt van externe deskundigen. Hiervoor is budget beschikbaar. Het kan gaan om:

- Constructeurs, kostenrekening, taxateurs, schade-experts, en/of
- Geïstitutioniseerd: Tcbb, 'cie Bodemdaling

Proces

Het proces zal er per case verschillend uitzien, afhankelijk van de situatie, maar kent dezelfde onderdelen. In ieder geval zal er sprake zijn van regelmatig contact met de gedupeerde in het proces van analyse naar definitief bemiddelingsvoorstel.

Daarnaast is sprake van afstemming met derden die een rol kunnen spelen in de oplossing en indien nodig met NCG adviseurs, danwel de gebiedscoördinator/versterking.

Het bemiddelingsvoorstel moet juridisch en financieel houdbaar zijn. Het zal na definitieve goedkeuring van de betrokken partijen (zie Rollen derden) worden uitgewerkt in een vaststellingsovereenkomst. De case-manager coördineert de uitvoering door de betrokken partijen. Uitgangspunt is dat er geen contante uitbetalingen plaatsvinden.

In het RO complexe schade wordt het conceptbemiddelingsvoorstel voor advies besproken. Daarna wordt het bemiddelingsvoorstel ter besluitvorming aan Hans Alders voorgelegd. Onderdeel van het bemiddelingsvoorstel zijn afspraken over de uitvoering en monitoring van de uitvoering. Daarnaast zijn de volgende stappen (mogelijk) aan de orde:

- Betrokkenheid gedupeerde: inventarisatie van belangen, haalbaarheid oplossingsrichtingen.
- Overleg met andere partijen.
- Adviseur voor gedupeerde / vertrouwenspersoon
- Toetsing in het teamoverleg
- Afstemming met adviseurs en/of gebiedsgericht
- Check juridisch, financieel en communicatie
- RO-cs.
- Besluit communiceren met gedupeerde.

Rollen derden

Afhankelijk van de situatie en mogelijke oplossingsrichtingen kunnen naast de eigenaar-bewoner derden een rol spelen in het bemiddelingsvoorstel. Het gaat dan om:

- NAM/CVW
 - Schadeherstel
- NCG
 - Inspectie
 - Bouwkundig versterken
 - Opkopen
- Commissie Bodemdaling/Waterschappen
 - Vergoeding schade door bodemdaling

De NCG heeft aanvullend verschillende instrumenten tot haar beschikking. Het gaat dan om:

- Woonfonds achterstallig onderhoud (garantiefonds)
- Waarderegeling
- Pilot koop
- Verduurzamingsmiddelen
- Regeling waardevermeerdering

- Leefbaarheidsmiddelen
- Kennis en netwerken van de adviseurs per sector (agro, energie, monumenten, zorg, etc)
- Discretionaire bevoegdheid (extra financiële middelen/doorzettingskracht)

Aanvullend zijn diverse instrumenten van derden mogelijk te combineren, zoals:

- Fonds voorfinanciering energiemaatregelen (provincie Groningen)
- Subsidie verwijderen asbestdaken (Rijk)
- Asbest eraf, zonnepanelen erop (Rijk/provincie, momenteel uitgeput)
- Fonds energie (Economic Board, nog in ontwikkeling)
- Ondernemersimpuls, Groeifonds (Economic Board)
- ISDE regeling (Rijk)
- Subsidieregeling energiebesparing (Rijk)
- Leningfaciliteit voor energiemaatregelen (Rijk)
- Eventuele gemeentelijke regelingen, zoals blijverslening (Gemeente X)
- Banken
- Verzekeraars
- Kredietunies

De NCG kan faciliteren bij het aanvragen van dergelijke subsidies. De verantwoordelijkheid ligt echter bij de aanvrager, ofwel de eigenaar-bewoner. De NCG kan niet garantstaan voor het beschikbaar komen van de middelen.

Indien bij een case wordt geconstateerd dat een case (ook) behandeld dient te worden door de CBS dan wordt in het bemiddelingsvoorstel dat advies opgenomen. Met de CBS wordt informeel vooraf afgestemd of CBS begeleiding toegevoegde waarde kan hebben.

5. Besluitvorming

In deze paragraaf wordt apart beschreven hoe het besluitvormingstraject er uit ziet en welke functie ieder overleg dient.

Vorbereiding van de behandelvoorstellen en bemiddelingsvoorstellen vindt plaats in het team-overleg complexe schade. Eveneens wordt de voortgang van cases gemonitord op case niveau en overall.

- Samenstelling: teamleider, case-managers, jurist, projectondersteuning
- Frequentie: wekelijks, dinsdagmorgen.

Advisering over het behandelvoorstel en bemiddelingsvoorstel vindt plaats in het Regulier Overleg complexe schade (RO-cs). Eveneens vormt dit overleg het voorportaal voor definitieve besluitvorming. Ook hier komt de voortgang van cases aan de orde, een voortgangsoverzicht is standaard onderdeel van de agenda. Cases waarbij de termijnen niet gehaald (dreigen te) worden en/of die intensievere behandeling vragen en/of specifiek aandacht behoeven worden hier ook gemeld.

- Samenstelling: Dir Groningen, Kabinetschef, bestuursadviseur, adviseur Versterking, adviseur Schade, teamleider CS, jurist. Verslag: projectondersteuner CS.
- Frequentie: wekelijks, woensdagmorgen.

Besluit over behandelvoorstel en bemiddelingsvoorstel door Hans Alders in wekelijks schadeoverleg.

- Samenstelling: Hans Alders, Kabinetschef, teamleider CS, betreffende casemanager.
- Frequentie: wekelijks

Correspondentie geschiedt op naam Hans Alders, hiervoor is een model-brief beschikbaar.

In alle gevallen staat het de gedupeerde vrij om indien hij het oneens is met het bemiddelingsvoorstel de arbiter in te schakelen, danwel de reguliere rechtsgang te bewandelen.

6. Periodieke overleggen met derden

Maandelijks vindt een overleg plaats tussen de NCG (kabinetschef en teamleider complexe schade) en de Onafhankelijk Raadsman. Doel van het overleg:

- o Bespreken klachten die inhoudelijk behandeling van de NCG vragen.
- o Terugkoppeling overgedragen cases.
- o Bespreken klachten over NCG.

De teamleider Complexe schade bespreekt naar behoefte van een van beide zijden op informele basis individuele gevallen met burgemeesters, opdat gemeenten op de hoogte zijn en ook hun rol kunnen spelen.

Een keer per kwartaal bespreken de Kabinetschef en de teamleider Complexe schade met de TCBB en de `cie Bodemdaling over individuele gevallen die dat behoeven.

De TCBB en de `cie Bodemdaling zijn beide zelfstandige organen met een eigen wettelijke taak. Een uitspraak van deze organen betekent afronding van het schade-traject. De schade (kan?/wordt?) niet opnieuw ter beoordeling bij NCG aangeboden. Nadeel van een beoordeling van de TCBB en `cie Bodemdaling is dat er geen integrale beoordeling plaatsvindt, slechts een sectorale. Dit kan resulteren in cases die tussen wal en schip komen. Ook kunnen dit soort cases onderdeel zijn van het inspectieprogramma en de versterking in de prioritaire gebieden. Het is dus van belang dit soort cases in beeld te hebben. De arbiter betreft de adviezen van de commissie Bodemdaling en/of TCBB in haar overwegingen.

Een korte schriftelijke terugkoppeling van de gesprekken wordt in het schadeoverleg van de maandag gebracht.

7. Overzicht van formats

De volgende formats zijn aanwezig:

- Inventarisatieformulier
- Privacyverklaring
- Verklaring informatie derden
- Behandelvoorstel
- Plan van aanpak
- Bemiddelingsvoorstel
- Vaststellingsovereenkomst
- Modelbrief

8. Evaluatie

Evaluatie van de verschillende onderdelen van het proces dient minimaal jaarlijks plaats te vinden. Dit kan leiden tot aanpassing van de procesbeschrijving en/of werkwijze. Daarnaast kunnen lopende onderzoeken en nieuwe feiten aanleiding zijn om de procesbeschrijving en/of werkwijze aan te passen.