

7. Onderzoek naar de uitwerking schadeprotocol in de praktijk

11 augustus 2016

Aanleiding:

Centrum Veilig Wonen (CVW) is een private organisatie die in opdracht van NAM - eveneens een private organisatie - de afhandeling van reguliere schade als gevolg van aardbevingen in Groningen en inspecties van woningen en andere gebouwen uitvoert met het oog op preventieve versterking. Voor het afwikkelen van schades als gevolg van aardbevingen, wordt gewerkt aan de hand van een schadeprotocol. In de praktische uitwerking van dit protocol, komen 3 ongewenste uitwerkingen naar voren:

- a. 70% van de bewoners laat het schadebedrag uitkeren en kiest niet voor schadeherstel door een aan CVW gelieerde aannemer;
- b. Een grote groep bewoners reageert niet op het aanbod tot schadeherstel;
- c. Het waarderingscijfer voor klanttevredenheid daalt.

In onderstaande paragrafen is dit verder uitgewerkt:

a. Uitkeren schadebedrag

Een groot aantal mensen laat het schadebedrag uitkeren. We willen graag meer inzicht in de reden waarom en de keuze die volgt op deze uitkering: wordt de schade al dan niet hersteld en op basis van welke rationale. Deze groep is bekend bij CVW (afspraken over ter beschikking stellen van contactlijst onder tekening van een geheimhoudingsverklaring nog te maken). In dit onderzoek wordt deze groep door een extern bureau bevraagd op hun keuzes en de redenen daarachter. De resultaten moeten uitsplitsbaar zijn naar 1) tijd: moment van schademelding; 2) plaats: kern en rand van bevingengebied; 3) zijn schademelders die kiezen voor uitbetaling mensen met een hoog / laag of gemiddeld schadebedrag?

Indicatie kosten: 10.000,-

b. Non reactie

Wat is de reden dat een groep schademelders, na erkenning van de schade en ontvangst van het schaderapport, niet reageert op het voorstel tot herstel van de schade en/of uitkering van de schade? Dit is een groep mensen die niet reageert, in ieder geval niet op CVW en/of schriftelijk, en daarmee lastiger te bereiken is. Ook deze groep wordt door een extern bureau bevraagd. De wijze van onderzoek verdient aandacht. De ervaringen met het (niet) bereiken van deze groep van CVW wordt hierin betrokken. De resultaten moeten uitsplitsbaar zijn naar hoogte van het toegekende schadebedrag (zijn schademelders die niet reageren mensen met een hoog / laag of gemiddeld schadebedrag?)

Indicatie kosten: 15.000,-

c. Toename van het aantal rapporten waarin alleen C-schades wordt

Het Centrum Veilig Wonen constateert dat er een steeds hoger aantal rapporten wordt opgeleverd waarin alleen C-schades worden gerapporteerd. De NCG wil de achtergrond hiervan graag nader kunnen duiden. De resultaten van het onderzoek moeten in ieder geval bevatten 1) tijd: moment van schademelding; 2) plaats: kern en rand van bevingengebied. Daarnaast graag andere duidingen opnemen (wijze van opstellen schaderapport, zoals de aanwezigheid van een motivatie van de geconstateerde schade).

d. Toename van het aantal langlopende contra-expertises

De NCG constateert dat er een procentueel groter aantal bewoners voor een contra-expertprocedure kiest en dat de contra-procedures zeer lang doorlopen. De NCG wil de achtergrond hiervan graag nader kunnen duiden. Dit betekent een onderzoek naar de motivatie van bewoners om voor een contra-expertise te kiezen (uitgesplitst naar hoogte van het schadebedrag, lokatie van de schademelding en onderliggend rapport (alleen c-schade, combinatie van a/b/c-schade) en een onderzoek naar de gemiddelde doorlooptijd van een contra-expertiseprocedure incl. de onderliggende redenen hiertoe (doorlooptijd bezoek en opstellen rapportage door de contra-expert, reactietermijn bewoner, plannen gesprek tussen eerstelijns- en contra- expert).

Indicatie van de kosten van bovenliggende punten a t/m d is €25.000,-

e. Klanttevredenheid

CVW voert regelmatig klanttevredenheidsonderzoek uit. De vragen die hier worden gesteld gaat over de verschillende onderdelen van het reguliere schadeprotocol: melding en afhandeling, contra, 3^e lijns, arbiter.

- ✓ Ervaren mensen dat ze goed worden geholpen,
- ✓ Is het helder hoe het proces er uit ziet,
- ✓ Is het helder wie welke rol vervult in het proces.

Hierbij willen we graag inzicht in de situatie bij schademelders, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen verschillende groepen:

- Schade is erkend (a /b- schade)
- Schade is niet erkend (c-schade)
- Contra proces loopt of heeft gelopen
 - Contraproces leidt tot erkende schade/hoger bedrag
 - Contraproces leidt tot c-schade

CVW laat klanttevredenheidsonderzoeken uitvoeren. Alle schademelders worden minimaal 1x bevraged op het contact tussen met de bewonersbegeleiders en de schade-expert. CVW deelt met ons de resultaten van deze onderzoeken. Op basis van dit onderzoek kan worden bepaald of en welke aanvullende actie nodig is. De kosten kunnen pas worden bepaald als dat duidelijk is. Dit kan ook betekenen dat op basis van informatie van CVW, dit onderzoeksonderdeel komt te vervallen.

Indicatie kosten: 10.000,-

Producten:

Een rapport met per deelvraag een apart hoofdstuk, waarin in ieder geval de onderzoeksresultaten worden toegelicht, suggesties tot verbetering van de werkwijze en een beschrijving is opgenomen van de werkwijze en de grootte van de steekproeven en de afgenomen vragenlijsten. Daarnaast graag opnemen welke bijzonderheden of aanvullende signalen de vragenlijsten nog meer hebben opgeroepen, naast de beantwoording van de bovenstaande vragen. Daarnaast een (mogelijkheid tot een) presentatie van de onderzoeksresultaten in een bijeenkomst van stuurgroepen en/of (werknemers van) de Nationaal Coordinator Groningen.

Tijdpad

Opdrachtverstrekking: september

Opstellen vragenlijsten: september

Uitvoering en analyse: oktober – november

Rapportage: december

Geraamde kosten: Aanbesteding: 25.000k€ excl. vraag 3, incl. inschatting maximaal 40.000€.

Financiering: aanbesteding bij een aantal onderzoeksbureaus (met een vestiging) in Groningen, vanwege de kennis van en ervaring met de doelgroep.

Mogelijke partijen:

- Bureau Lysias (op basis van ervaring met evaluatie van het schadeprotocol)
- APE Onderzoek (vanwege ervaring met klanttevredenheidsonderzoek in Groningen naar het schadeprotocol).
- Andere partijen mogelijk.

Aanvullende informatie:

- Informatie over CVW: www.centrumveiligwonen.nl
- Schadeprotocol (als bijlage toevoegen).