



Nationaal Coördinator Groningen

Aan
Stuurgroepen NCG

**Nationaal Coördinator
Groningen**

Behandeld door
[redacted] (10)(2e)

T 065 [redacted] (10)(2e)
[redacted] (10)(2e) @nationaalcoordinatorgroningen.nl

Datum
16 oktober 2017

Kenmerk
NCG / 17162398

Kopie aan

Bijlage(n)

memo 'maatwerk' schone lei

De stuurgroep heeft gevraagd om aanvullende informatie over de categorie 'maatwerk' als onderdeel van de schone lei.

In navolging van de informatie over de vouchers die in de stuurgroepvergadering dd 14-09-2017 is besproken, is gevraagd om nadere informatie over de werkwijze die wordt toegepast wanneer maatwerk aan de orde is.

Bij het tot stand komen van de voucheraanpak is besproken dat bij schade van een grotere omvang een voucher wellicht niet de oplossing biedt en dat in dat geval maatwerk aan de orde is. Om te bepalen om welke zaken het gaat, is een financiële grens gehanteerd. Wanneer schade op een adres een omvang heeft van €5500,- of meer, dan wordt maatwerk toegepast. Het gaat dus om de opgetelde op 31/03/17 openstaande dossiers op een adres.

In geval van maatwerk wordt de bewoner door CVW benaderd en wordt besproken wat voor de bewoner van belang is om tot een oplossing en afronding van de lopende dossiers te kunnen komen. Op basis van dit gesprek werkt CVW een voorstel uit. De voucher gaat alleen over herstel van c- schade. Bij maatwerk kan de oplossing velerlei zijn. Dat kan herstel van c-schade betreffen, maar ook bijvoorbeeld een andere wijze van herstel of financiële compensatie. De bedragen die daarmee gemoeid zijn variëren.

Het voorstel wordt met de bewoner besproken en er wordt geprobeerd tot een oplossing en afronding van de dossiers op het adres te komen.

Het aantal adressen en dossiers in de maatwerkcategory fluctueert. Er gaan adressen uit als er akkoorden zijn, maar er komen adressen bij als er bijvoorbeeld nog geen rapport was bij een melding en op basis van een schaderapport blijkt dat het opgetelde schadebedrag op een adres boven de 5500,- uitkomt. Op 31/03/17 ging het om 1454 adressen waar (1984) dossiers speelden die nog niet waren afgerond. Soms was wel al een akkoord bereikt, maar waren dossiers financieel nog niet afgerond. Op 832 van deze adressen waren op 31/03/2017 nog openstaande dossiers zonder akkoord. Op 16/10/17 was het aantal adressen met openstaande maatwerkdossiers teruggebracht naar 1048 (1379 dossiers), waarvan op 656 adressen nog dossiers spelen zonder akkoord. Het aantal loopt dus terug. De aanpak kost, vanzelfsprekend, wel tijd.

**Nationaal Coördinator
Groningen**

Kenmerk
NCG / 17162398

Rollen

De NAM is de partij die de vouchers en maatwerk financiert en de partij die het CVW opdracht geeft tot uitvoering hiervan. De NCG heeft kaders (zie bijlage) meegegeven en houdt op hoofdlijnen zicht op de vraag of de uitvoering in lijn is met de gemaakte afspraken. Dit betekent dat de NCG meegekeken heeft bij het formuleren van de brieven en zo nu en dan een dossier in ziet om een indruk te krijgen van de uitvoering.

Nationaal Coördinator
Groningen

Kenmerk
NCG / 17162398

Bijlage 1. Meegegeven kaders 'maatwerk'

Schone Lei is bedoeld om de lopende en eenzijdige afgesloten schadedossiers onder het (tot 31 maart jl.) lopende schadeprotocol versneld en ruimhartig af te handelen. Er zijn diverse categorieën, waaronder de categorie 'Maatwerk'. Onder de categorie 'Maatwerk' wordt verstaan alle adressen op basis van dossiers bij CVW bekend, met een schadebedrag van meer dan €5.500,-. Het gaat om A en/of B schade. (C-schade wordt niet gecalculeerd, is dus onbekend)

Afhandeling van de categorie 'Maatwerk' vindt plaats onder verantwoordelijkheid van CVW. CVW zal deze dossiers in zijn CRM identificeren en in principe afhandelen. T.b.v. het afwegingskader vindt afstemming met NCG plaats. CVW zal dit kader eigenstandig toepassen. Bij twijfel/onzekerheid over de te hanteren uitgangspunten zal CVW NCG consulteren. Indien NAM akkoord moet geven omdat de oplossing buiten het mandaat van CVW valt, dan doet NAM dat op basis van de instemming die NCG al heeft gegeven.

N.B. de categorie 'Maatwerk' is anders dan de categorie 'Complexe Schadegevallen'. De uitgangspunten m.b.t. Complexe Schade, zoals verwoord in het MJP, blijven onverminderd van toepassing. Concreet betekent dit dat, als bij behandeling van 'maatwerk' dossiers blijkt dat deze voldoen aan de criteria van Complexe Schade, deze aan de NCG (Complexe Schade) worden overgedaan.

UITGANGSPUNTEN CATEGORIE 'MAATWERK'

- De wens/behoefte van de schademelder speelt een belangrijke rol in de afweging ("de bewoner centraal"). Duidelijk moet zijn wat zijn wens c.q. behoefte is. NCG heeft de voorkeur dat CVW dit actief en expliciet met de schademelder bespreekt. Let wel, dat betekent niet 'bewoner wenst -CVW draait'. Maar perspectief schademelder centraal blijven stellen;
- Bij de afweging t.b.v. een schikking het 'bewijsvermoeden' in het achterhoofd meenemen. Daarmee hoeft dit uitgangspunt niet per sé expliciet benoemd te worden, maar handelen vanuit dat perspectief;
- Oplossingen dienen betrekking te hebben op het 'object' (adres), niet op de afzonderlijke schademeldingen. Bij meerdere schademeldingen op één adres komen tot een integraal aanbod;
- Continuïteit. Eerdere toezeggingen gestand blijven doen;
- Waar mogelijk enige eenduidigheid. In vergelijkbare gevallen wordt een vergelijkbare oplossing/schikking aangeboden. Omdat het maatwerk betreft, zullen de aangeboden oplossingen veelal uniek zijn. Evenwel zijn er wel elementen die vaker in diverse cases zullen voorkomen. Mocht desondanks een andere keuze gemaakt moeten worden, dan deze zorgvuldig motiveren. Dan deze afwijking aan NCG voorleggen.

**Nationaal Coördinator
Groningen**

Kenmerk
NCG / 17162398

- De oplossing moet betrekking hebben op het probleem dat wordt ervaren. De voorgestelde optie draagt daadwerkelijk bij tot een oplossing. En is pragmatisch en bij voorkeur snel te realiseren;
- Categorie 'Maatwerk' betreft alleen 'schadeafhandeling'. Indien er in dossier sprake is van HRBE('s) en/of versterking dan gelden de criteria voor Complexe Schade, daarmee overdracht naar NCG;
- Objecten die op de stuttenlijst staan worden behandeld in de projectgroep 'Stutten'.
- In principe staat het CVW vrij om elk passende oplossing aan te reiken. Net als bij de categorieën onder de € 5.500, - kan er een passende voucher worden aangeboden, dat ligt in de rede als er sprake is van schade en/of dispuut over wijze van herstel. Het aanbod moet zich verhouden tot wat in de andere categorieën wordt aangeboden. Dat is evenwel geen verplichting. Een passende oplossing dient centraal te staan;
- Handel ruimhartig en coulant (maar wel 'uitlegbaar'). Ruimhartig is lastig uitlegbaar, bij twijfel valt de keuze uit in het voordeel schademelder. Een langdurig dossier kan aanleiding zijn tot ruimhartigheid.