

10. Protocol Schadeafhandeling

Doel

Vastleggen van procedures voor de melding en afhandeling van zaakschades veroorzaakt door aardbevingen ten gevolge van gaswinning in het Groninger gasveld.

Overleg fora

Dialogotafel

Dilemma's/stand van zaken

- Protocol is gepubliceerd op www.namplatform.nl in augustus 2014. In deze versie zijn de suggesties van de Technische Commissie Bodembeweging (TCBB) en de Onafhankelijke Raadsman verwerkt.
- In opdracht van de Dialogotafel heeft Lysias het Protocol doorgelicht. Daarnaast heeft de Vereniging Eigen Huis opmerkingen geplaatst over het Protocol.
- Belangrijke opmerkingen van Lysias en VEH zijn:
 - Meer informatie nodig opgesteld vanuit perspectief schademelder (proceskaart per type klant)
 - Segmentering van de werkstromen (o.a. monumenten, agrarische objecten, bedrijfspanden)
 - Betere ontzorging van de schademelder
 - Betere borging van de doorlooptijden
 - Procesbeschrijving voor schadeafhandelingsorganisatie waarin aandacht besteed wordt aan segmentering, ontzorging, doorlooptijden, lerende organisatie/kwaliteitsysteem, klachtenafhandeling
 - Uitgangspunten uit de Handreiking van SOGK meenemen bij herziening Protocol Schadeafhandeling
 - Omgaan met multicausale oorzaken en schades buiten "rode contour"
- Herziening Protocol wordt besproken door Dialogotafel Werkgroep Herziening Schadeprotocol onder leiding van (10)(2e) (GBB). Werkgroep zal de hoofdlijnen van de herziening rapporteren aan subgroep Drieslag en Dialogotafel begin december 2014.