

## 7. Identificatie complexe gevallen

### Doel

Definieren van criteria op grond waarvan een schadeafhandeling complex is en daardoor buiten de standaard werkwijzen valt.

### Overleg fora

CVW

### Dilemma's/stand van zaken

- Momenteel worden complexe gevallen behandeld door de NAM Task Force.
- Het aantal gevallen ligt rond de 1% van het totaal aantal schademeldingen.
- De complexe gevallen worden voornamelijk niet afgehandeld door CVW, maar door NAM.
- Snelle escalatie vanuit de schademelding is nodig, waarbij uitvoerende taken terug komen bij het CVW.
- Enkele kenmerken van complexe gevallen zijn:
  - Multi-causale oorzaak van de schade
  - Bijzondere situatie van de eigenaar
  - Gevallen die niet in voorziene protocollen en regelingen vallen
  - Economische overwegingen (kosten schadeherstel en bouwkundig versterken vs waarde woning)