

PROTOCOL SCHADEAFHANDELING

Beschrijving van de afhandeling van schade aan gebouwen als
gevolg van aardbevingen door gaswinning uit Groningen-gasveld

Dit protocol is een aanpassing van het protocol van augustus 2014 op basis van afspraken die tussen NCG, het ministerie van EZ en NAM zijn gemaakt, zoals ook vastgelegd in het Meerjarenprogramma 'Aardbevingsbestendig en Kansrijk Groningen' van de Nationaal Coördinator Groningen (NCG). Ook is er inbreng op basis van evaluatierapporten van Lysias en APE meegenomen. Het concept is tevens voorgelegd aan de Onafhankelijk Raadsman en de Technische Commissie Bodembeweging (Tcbb).

1 november 2016

Versie 2.

Schadeprotocol

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Inleiding

Hoofdstuk 2: Toepassing van het schadeprotocol?

- 2.1 Welke Schade?
- 2.2 Voor wie is dit protocol bedoeld?
- 2.3 In welk gebied?

Hoofdstuk 3: Schade melden en procedure

- 3.1 Schade melden: een overzicht
- 3.2 Beschrijving van de schadeprocedure in 9 stappen
- 3.3 Online schadedossier

Hoofdstuk 4: Onderzoek van de schade

- 4.1 Eerstelijnsexpertise
- 4.2 Contra-expertise

Hoofdstuk 5: Schades en herstel

- 5.1 Wat wordt vergoed?
- 5.2 Verschillende types schades
- 5.3 Herstel en schadevergoeding
- 5.4 Bepalen causaliteit
- 5.5 Berekening van het schadebedrag
- 5.6 Bijkomende Kosten

Hoofdstuk 6: Arbitr Aardbevingsschade

- 6.1 Arbitr Aardbevingsschade
- 6.2 Procedure

Hoofdstuk 7: Complexe gevallen en rol Nationaal Coördinator Groningen

- 7.1 Complexe Gevallen
- 7.2 Procedure

Hoofdstuk 8: Schade bij monumenten

- 8.1 Algemeen
- 8.2 Wettelijke status
- 8.3 Specifieke aanpak monumenten

Hoofdstuk 9: Overig

- 9.1 Veiligheidsrisico's
- 9.2 Eigenaar verricht geen medewerking of verleent geen toegang tot het gebouw
- 9.3 Gebouw heeft achterstallig onderhoud en/of eigen gebrek
- 9.4 Commissie Bijzondere Situaties
- 9.5 Technische Commissie Bodembeweging (Tcbb)
- 9.6 Commissie Bodemdaling

Hoofdstuk 10: Klachtenprocedure

Hoofdstuk 11: Klanttevredenheid en privacy

- 11.1 CVW werkt aan verbetering van de processen
- 11.2 Klanttevredenheidsonderzoek
- 11.3 Wet Bescherming Persoonsgegevens

Hoofdstuk 1: Inleiding

In het gaswinningsgebied in Groningen vinden aardbevingen plaats door de gaswinning. Deze bevingen veroorzaken fysieke schade aan woningen en tasten de veiligheid van de Groningse bewoners aan. Hiermee hebben de gevolgen van deze bevingen invloed op het dagelijks leven van Groningers. NAM is als gasproducent wettelijk aansprakelijk voor deze schade en het herstel daarvan. Uitgangspunt is om dit zo snel, zorgvuldig en toegankelijk mogelijk te doen.

Met dit protocol wil NAM u een overzichtelijk stappenplan bieden om schademeldingen te behandelen en om de nadelen van een gang naar de rechter te ondervangen. Op elk moment kunt u daarentegen alsnog besluiten uw zaak voor te leggen aan de rechter. Daarmee eindigt de procedure van dit schadeprotocol.

Dit protocol beschrijft zo helder mogelijk op welke wijze een schademelding door Centrum Veilig Wonen (CVW) wordt afgehandeld. Het protocol informeert u over de stappen in de schadeafhandelingsprocedure, zoals hoe u schade kunt melden, hoe schade wordt opgenomen, hoe doorverwijzing verloopt als blijkt dat uw schade complex is, wat de rol is van de Arbiter Aardbevingsschade, enz. .

Het protocol is van toepassing op schades die vanaf 1 november worden gemeld.

Dit protocol is een aanpassing van het protocol van augustus 2014 op basis van afspraken die tussen NCG, het ministerie van EZ en NAM zijn gemaakt, zoals ook vastgelegd in het Meerjarenprogramma 'Aardbevingsbestendig en Kansrijk Groningen' van de Nationaal Coördinator Groningen (NCG). Ook is er inbreng op basis van evaluatierapporten van Lysias en APE meegenomen. Het concept is tevens voorgelegd aan de Onafhankelijk Raadsman en de Technische Commissie Bodembeweging (Tcbb).

Het protocol is te vinden op de website van CVW (www.centrumveiligwonen.nl) en NCG (www.nationaalcoordinatorgroningen.nl).

Hoofdstuk 2: Toepassing van het schadeprotocol

2.1 Welke schade?

In het Burgerlijk Wetboek (art. 6:177 BW) wordt gesproken over schade die ontstaat door beweging van de bodem als gevolg van de aanleg of exploitatie van een mijnbouwwerk. Dit omvat zowel schade door aardbevingen als gevolg van gaswinning als schade door bodemdaling als gevolg van gaswinning. De schadeafhandelingsprocedure, zoals in dit protocol uitgewerkt, voorziet in een vergoeding van 'schade aan gebouwen' als gevolg van aardbevingen, veroorzaakt door de exploitatie van het Groningengasveld. Andere oorzaken vallen buiten dit protocol, wat geen afbreuk doet aan alle overige rechten van de schademelder.

2.2 Voor wie is dit protocol bedoeld?

Zoals ook is beschreven in de samenwerkingsafspraken tussen NAM en NCG, is dit schadeprotocol bestemd voor eigenaren van gebouwen en wordt het toegepast door CVW bij fysieke schade aan deze gebouwen, inclusief opstallen (dus ook monumenten). Schade aan huizen van woningcorporaties valt eveneens onder dit protocol. Als u in een huurhuis woont en u constateert schade, kan de verhuurder voor u de schademelding doen. In bijzondere gevallen en bijvoorbeeld in het geval van bijkomende kosten, kan een bewoner-niet-eigenaar (zoals een huurder) aanspraak maken op compensatie van eventuele bijkomende kosten, zoals beschreven in paragraaf 4.6.

Panden van ondernemers en (kleinere) gebouwen met een publieke functie (bijvoorbeeld een gemeentehuis, dorpshuis, enz.) vallen ook binnen dit protocol.

Voor ondernemers is binnen dit protocol voorzien in een vergoeding voor kosten die direct samenhangen met het herstel van schade die wordt veroorzaakt door aardbevingen en het herstel daarvan (denk bijvoorbeeld aan de tijdelijke sluiting van een winkel in verband met herstelwerkzaamheden). Wanneer er sprake lijkt van andere, structurele omzetschade die wordt veroorzaakt door aardbevingen kan dit worden gemeld bij het NAM bedrijvenloket: bedrijvenloket@nam.nl.

Schade aan een boerderij en/of mestkelder kan ook worden gemeld bij CVW. Wanneer op de boerderij agrarische bedrijfsvoering plaatsvindt, wordt de melding doorverwezen naar het Agro-team van NAM. Indien er geen agrarische bedrijfsvoering (meer) is, behandelt CVW de reguliere agrarische schademeldingen. Dat geldt ook voor meldingen van woonboerderijen en voormalige agrarische bedrijven die nog worden bewoond.

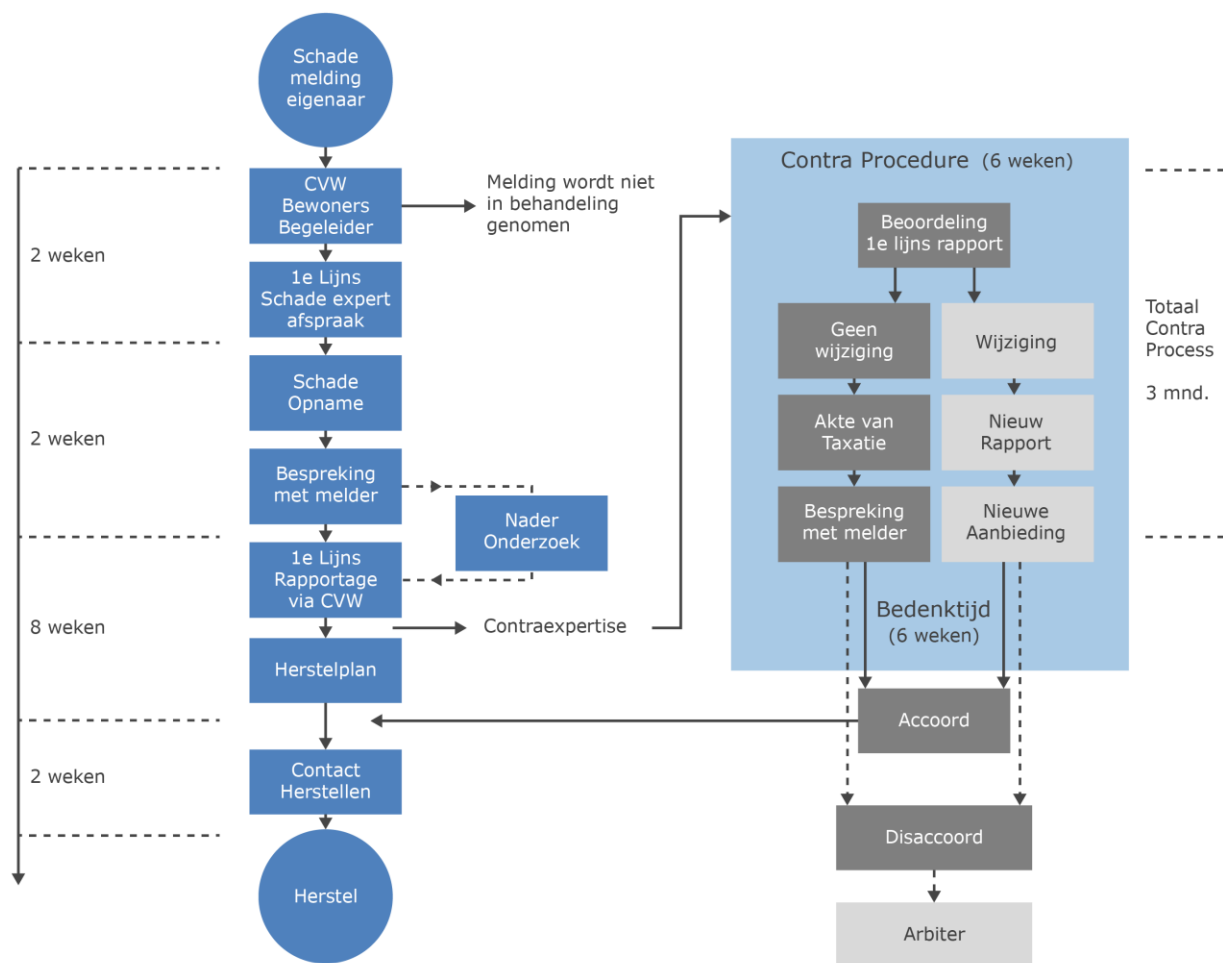
Het protocol is niet van toepassing op infrastructuur, werken, (zware) industrie en daarbij behorende opstallen en ook niet op grote gebouwen met een publieke functie, zoals bijvoorbeeld een stationsgebouw, stadion of ziekenhuis. Eigenaren van gebouwen/infrastructuur waarop dit protocol niet van toepassing is, kunnen zich rechtstreeks wenden tot NAM. U kunt contact opnemen met NAM via bedrijvenloket@nam.nl.

2.3 In welk gebied?

Dit protocol is van toepassing op schadegevallen binnen het gebied dat mogelijk getroffen kan worden door aardbevingsschade als gevolg van de exploitatie van het Groningengasveld.

Hoofdstuk 3: Schade melden en procedure

3.1 Schade melden: een overzicht



3.2 Beschrijving van de schadeprocedure in 9 stappen

In deze paragraaf wordt stapsgewijs de procedure voor de afhandeling van fysieke schade aan uw huis en andere gebouwen uitgelegd. Dit protocol is bestemd voor eigenaren van gebouwen waar aardbevingsschade is opgetreden. In hoofdstuk 4 van dit protocol zijn deze stappen nader uitgewerkt.

Stap 1: U constateert schade aan uw huis.

Stap 2: U meldt de schade aan uw huis bij CVW. Dit kan op de volgende manieren:

1. Via het online schadeformulier op de CVW website:
<https://www.mijnvcw.nl/claim/submitclaim>
2. Per brief gericht aan CVW Centrum Veilig Wonen, Postbus 45, 9900 AA Appingedam
3. Telefonisch bij CVW via het gratis telefoonnummer 0800 – 2896636 (elke dag, ook in het weekend, van 08.00 tot 20.00 uur)
4. Op het kantoor van CVW, Buxzijlweg 1, 19902 SB Appingedam, op werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur.

Op het moment dat de schade is gemeld bij CVW begint de schadeafhandelingsprocedure. Hieraan zijn vaste termijnen voor u en voor CVW verbonden. Afwijken van deze termijnen is mogelijk als er sprake is van aanvullend onderzoek en/of overmacht, bijvoorbeeld in geval van ziekte of familieomstandigheden. CVW of uzelf geven dit zo spoedig mogelijk aan richting de andere partij.

Stap 3: Eerste contact met CVW

Nadat de schade is gemeld bij CVW neemt CVW zo spoedig mogelijk contact met u op om een afspraak voor onderzoek door een eerstelijnsexpert te maken. U krijgt een vaste contactpersoon toegewezen.

Tijdsduur: CVW neemt binnen twee weken contact met u op

Stap 4: Bezoek van de eerstelijnsexpert

De eerstelijnsexpert van CVW komt bij u langs en onderzoekt de gemelde schade. De expert kijkt of er sprake is van A-, B- of C-schade. Van een A-schade is sprake wanneer de schade in zijn geheel door een aardbeving komt. Van een B-schade is sprake wanneer een bestaande schade is verergerd door een aardbeving en er wordt gesproken van een C-schade wanneer de schade niet door een aardbeving is veroorzaakt. Vervolgens bespreekt de eerstelijnsexpert met u hoe hij tot zijn oordeel is gekomen en op welke wijze eventueel herstel kan worden uitgevoerd. Indien u dit wenst kunt u zich bij dit gesprek laten bijstaan door een eigen externe deskundige. Als de expert schade aan de fundering vermoedt, die door een aardbeving kan zijn veroorzaakt, wordt in overleg met CVW een nader onderzoek verricht door een deskundige.

Tijdsduur: CVW plant in overleg met u binnen twee weken na de melding een bezoek met de eerstelijnsexpert in. In overleg met u kan hiervan worden afgeweken.

Stap 5: U ontvangt het schaderapport

Op basis van het onderzoek maakt de eerstelijnsexpert een schaderapport op. U ontvangt na bezoek van de eerstelijnsexpert altijd een schaderapport. Dit rapport ontvangt u binnen acht weken na de opname door de eerstelijnsexpert, tenzij er aanleiding bestaat voor nader en/of aanvullend onderzoek. Indien hier sprake van is, zult u daarover voor het verstrijken van de termijn worden ingelicht. In het schaderapport staat de vastgestelde schade, het verband met de aardbevingen (de causaliteit) en de geadviseerde herstelmethode. De rapportage is voorzien van een calculatie indien er sprake is van aardbevingsschade. Zoveel mogelijk worden ook andere schade-oorzaken door de expert benoemd. Daarnaast wordt een herstelplan opgesteld om de aardbevingsgerelateerde schade te herstellen. Indien geen sprake is van aardbevingsschade, zal de vaste contactpersoon van CVW telefonisch contact met u opnemen.

Tijdsduur: CVW stelt binnen acht weken een expertise-rapport met herstelplan aan u ter beschikking.

Stap 6: Invullen van het keuzeformulier

Indien aardbevingsschade is vastgesteld in het schaderapport, zal bij het rapport een keuzeformulier worden meegestuurd. U kunt op dit formulier aangeven voor welke optie voor schadeherstel of schadevergoeding u kiest. Om dit proces zo goed mogelijk te laten verlopen, zal uw vaste contactpersoon van CVW contact met u opnemen om te bespreken of u kiest voor het herstel van de schade, zoals opgenomen in het herstelplan, of voor een schadevergoeding.

Tijdsduur: CVW neemt binnen twee weken na het toezenden van het expertise-rapport contact op met u om herstel te bespreken.

Stap 7: Schadeherstel of uitbetaling

U heeft drie keuzes. Deze keuzes staan nader beschreven in paragraaf 5.3. Ten eerste kan er gekozen worden voor herstel door CVW. Daarnaast kunt u een eigen aannemer kiezen en de factuur van het herstel naar CVW sturen. De derde mogelijkheid is dat u het schadebedrag laat uitbetalen. Zodra CVW het keuzeformulier ingevuld en getekend heeft ontvangen, kan CVW overgaan tot schadeherstel of uitbetaling.

Tijdsduur: Indien u kiest voor herstel via CVW zal zo spoedig mogelijk het herstel georganiseerd worden (dit hangt onder meer af van de complexiteit van de schade, uw beschikbaarheid en de beschikbaarheid van de aannemer, enz.).

Stap 8: Contra-expertise

Indien u het niet eens bent met de inhoud van de eerstelijnsrapportage, kunt u onder voorwaarden een contra-expertise aanvragen. De voorwaarden hiervoor staan in 4.2 uitgebreider beschreven. De contra-expert zal de opname van de eerstelijnsexpert beoordelen, voor zover u het daarmee niet eens bent. Dit kan over alle onderdelen van het schaderapport gaan. Indien de contra-expert nieuwe schades constateert, worden die in de bespreking met de eerstelijnsexpert meegenomen. Nadat de contra-expertise beschikbaar is, bespreken de eerstelijnsexpert en de contra-expert de uitkomsten. Indien de experts tot overeenstemming komen, zal de eerstelijnsexpert u een nieuw voorstel doen. Indien er geen overeenstemming wordt bereikt, zal een akte van dis-akkoord worden opgesteld.

Tijdsduur: Na het toezenden van het eerstelijnsexpertiserapport hebt u zes weken de tijd om een contra-expertise aan te vragen. U heeft zes weken de tijd om een contra-expert uit te kiezen. CVW geeft binnen vier weken goedkeuring aan de vergoeding van de gekozen contra-expert. Binnen zes weken na oplevering van de contra-expertise vindt er een gesprek tussen eerstelijns- en contra-expert plaats.

Stap 9: Arbitr Aardbevingsschade

Indien u het niet eens bent met het voorstel tot schadeherstel na contra-expertise, bijvoorbeeld als de eerstelijnsexpert en de contra-expert het niet eens worden, kunt u of CVW, voor zover dit met uw instemming gebeurt, beslissen de zaak voor te leggen aan de Arbitr Aardbevingsschade.

Tijdsduur: U heeft zes weken de tijd na de akte van akkoord/dis-akkoord om de zaak voor te leggen aan de Arbitr Aardbevingsschade. Als u besluit uw zaak niet voor te leggen aan de Arbitr heeft CVW twee weken de tijd om aan te geven dat het de zaak aan de Arbitr voor wil leggen. De Arbitr doet in beginsel binnen zes weken uitspraak.

Rechter

Dit protocol is bedoeld om aan eigenaren een toegankelijke mogelijkheid te bieden om de schademelding af te handelen. Te allen tijde kunt u daarentegen alsnog besluiten uw zaak voor te leggen aan de rechter. Daarmee eindigt de procedure van dit schadeprotocol. Ook als u het niet eens bent met het oordeel van de Arbitr kunt u uw melding voor de rechter brengen. De rechtbank Noord-Nederland heeft een 'Aardbevingskamer' ingericht. Wanneer u besluit om uw zaak aan de rechter voor te leggen, dient u zelf de kosten voor vaststelling van de schadeoorzaak voor te schieten. Na uitspraak en (eventuele) vaststelling van de schade door de rechter, kan deze in geval van aansprakelijkheid van NAM de kosten voor vaststelling schade aan NAM toewijzen.

Technische Commissie Bodembeweging en de Commissie Bodemdaling

Als u inlichtingen of een advies wilt over het verband tussen aardbevingen en de schade aan uw woning kunt u inlichtingen inwinnen of een advies aanvragen bij de Technische Commissie Bodembeweging (Tcbb). U kunt ook besluiten om aanvullende technische kennis in te schakelen als u denkt dat schade aan uw woning door bodemdaling wordt veroorzaakt. Dit kan bij de Commissie Bodemdaling.

Meer informatie over de Tcbb en de Commissie Bodemdaling vindt u respectievelijk in paragraaf 9.6. en 9.7.

3.3 Online schadedossier

U krijgt een persoonlijke toegangscode tot een online schadedossier, waarmee u de voortgang van de afhandeling van de schademelding kan volgen. Het online schadedossier is beschikbaar via de website <https://www.mijncvw.nl/account/login>.

Deze website gebruikt cookies. Wanneer u doorgaat met browsen op deze website gaat u akkoord met het gebruik van cookies zoals staat beschreven in ons privacybeleid. U kunt ons privacybeleid hier lezen.

Online Schadedossier

Welkom bij MijnCVW: uw online schadedossier

Heeft u al eerder schade bij ons gemeld en heeft u al inloggegevens ontvangen, dan kunt u hiernaast inloggen voor het melden van een nieuwe schade of om de status van uw schademelding te volgen.

Nog geen inloggegevens maar wilt u wel een nieuwe klacht melden, **klik hier**.

LOG IN

[Wachtwoord vergeten?](#)

Meld schade

Wanneer u vermoedt dat u schade heeft als gevolg van een aardbeving, dan kunt u uw schade bij ons melden. Wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact met u op zodat een schade-expert kan langskomen om de door u gemelde schade te onderzoeken. Uw vaste contactpersoon bij CVW

Meld een klacht

Bij Centrum Veilig Wonen nemen we klachten serieus. Daarom vinden we het belangrijk dat uw klacht goed en snel behandeld wordt. U mag er dan ook van uit gaan dat u binnen twee werkdagen een reactie van ons krijgt. Door onderstaand formulier zo volledig mogelijk in te vullen,

Hoofdstuk 4: Onderzoek van de schade

4.1 Eerstelijnsexpertise

Nadat CVW een schademelding heeft ontvangen, neemt CVW contact met u op en maakt een afspraak voor een bezoek van de eerstelijnsexpert. De schade wordt opgenomen door een objectieve expert, werkzaam bij een extern bureau. De expert wordt aangesteld door CVW en houdt zich aan de voorschriften en termijnen van dit protocol.

Deze eerstelijnsexpert brengt een bezoek aan uw huis/gebouw en inspecteert de schade. Tijdens het bezoek wordt geluisterd naar uw toelichting en wordt gekeken naar de gemelde schade en eventuele veiligheidsrisico's. In opdracht van CVW maakt de onafhankelijke eerstelijnsexpert een schaderapport, waarin de vastgestelde schade, het verband met de aardbevingen (causaliteit) en de geadviseerde herstelmethode (het herstelplan) zijn beschreven. Wanneer er geen causaal verband wordt geconstateerd tussen de opgenomen schade en de aardbevingen wordt zoveel mogelijk de alternatieve oorzaak van de schade in het rapport beschreven.

Als de eerstelijnsexpert funderingsschade, gerelateerd aan aardbevingen vermoedt, wordt in overleg met CVW een nader onderzoek ingesteld door een deskundige. Deze deskundige stelt vast of er sprake is van funderingsschade en wat de oorzaak daarvan is, voordat een contra-expertise aan de orde is. Het schaderapport wordt aan u toegestuurd en er wordt in alle gevallen (telefonisch) contact met u opgenomen om het rapport te bespreken. De eerstelijnsexpert kan tijdens of na de eerste inspectie vaststellen of er indicaties zijn dat het om complexe schade gaat. U kunt dit, indien u vermoedt dat er sprake is van complexe schade, aangeven bij de eerstelijnsexpert. In dat geval wordt de zaak door CVW met uw toestemming voorgelegd aan de NCG voor behandeling door een casemanager van de NCG. Zie hoofdstuk 7 voor meer informatie.

De bespreking kan aanleiding geven voor de eerstelijnsexpert om het rapport aan te passen. Vervolgens informeert de eerstelijnsexpert CVW over het resultaat van de bespreking en geeft daarbij aan of u zich wel/niet kunt vinden in de inhoud van het (eventueel aangepaste) rapport.

Als aardbevingsschade is vastgesteld in het schaderapport, wordt bij het rapport een keuzeformulier meegestuurd. Op dit formulier geeft u aan voor welke optie voor schadeherstel u kiest. De bespreking vindt plaats (indien mogelijk) via een telefoongesprek. Indien u het aanbod accepteert stuurt u het bijgevoegde keuzeformulier terug waaruit blijkt dat u akkoord bent met het aanbod tot herstel. U heeft zes weken om dit formulier terug te sturen. Wacht u langer, dan ligt de procedure tijdelijk stil. Indien u niet akkoord gaat met het voorstel of met de inhoud van het eerste lijnsrapport, kunt u een contra-expertise laten uitvoeren. Als dit het geval is, neemt de contactpersoon van CVW contact op om u te informeren over de mogelijkheid van contra-expertise en de voorwaarden waaronder dat mogelijk is.

4.2 Contra-expertise

Na het toezenden van het eerste lijnsrapport heeft u zes weken de tijd om een contra-expertise aan te vragen. U heeft vervolgens zes weken de tijd om een contra-expert uit te kiezen. CVW geeft binnen vier weken toestemming voor de vergoeding van de contra-expert. De contra-expert zal de opname van de eerstelijnsexpert beoordelen, voor zover u het daarmee niet eens bent. Dit kan over alle onderdelen van het schaderapport gaan. U bent opdrachtgever van de contra-expertise en kan de contra-expert zelf uitkiezen. De contra-expert dient ter zake kundig te zijn en zich te houden aan de afspraken die in dit protocol zijn opgenomen ten behoeve van het aantal beschikbare uren en het uurtarief. De contra-expert declareert de gemaakte kosten bij CVW.

Nadat het rapport van de contra-expertise beschikbaar is, bespreken de eerstelijnsexpert en de contra-expert binnen twee weken na oplevering van het contrarapport de uitkomsten van de contra-expertise. Indien de contra-expert nieuwe schades heeft geconstateerd, worden die in de bespreking met de eerstelijnsexpert meegenomen. Als de contra-expert nog niet door de eerstelijnsexpert geïdentificeerde funderingsschade vermoedt, gerelateerd aan aardbevingen, kan in overleg met de eerstelijnsexpert en CVW een nader onderzoek worden verricht in opdracht van CVW. Het resultaat van de bespreking tussen de eerstelijnsexpert en de contra-expert, wordt in een akte van akkoord/dis-akkoord inzichtelijk gemaakt. De eerstelijnsexpert en de contra-expert dienen op drie onderdelen overeenstemming te bereiken voor een akte van akkoord: causaliteit van de geconstateerde schade, de herstelmethodiek en de calculatie van de kosten. Aanpassingen waarover

eerstelijnsexpert en contra-expert het eens zijn, worden doorgevoerd in het rapport van de eerstelijnsexpert. Zodra het rapport van de eerstelijnsexpert in overeenstemming tussen de eerstelijnsexpert en de contra-expert is aangepast, krijgt u een aangepast voorstel.

De voorwaarden waaronder u in aanmerking komt voor een contra-expertise die op grond van dit Schadeprotocol wordt vergoed door CVW, zijn als volgt:

- U geeft binnen zes weken na het ontvangen van het schaderapport aan CVW aan het niet eens te zijn met (delen van) het schaderapport en een contra-expertise te willen.
- De contra-expert is deskundig en verplicht dit protocol te volgen, de termijnen van dit protocol te respecteren en mee te werken aan een eventuele geschillenbeslechting door de Arbiter Aardbevingsschade.
- CVW stelt de vergoedingen voor contra-expertise vast.
- U ontvangt het rapport van de contra-expertise en CVW krijgt een kopie van het rapport van de contra-expertise.
- De contra-expert communiceert met u over de voortgang. U wordt via het online schadedossier op de hoogte gehouden van de communicatie tussen contra-expert, eerstelijnsexpert en CVW.
- De contra-expertise richt zich) op aardbevingsschade en niet op bouwkundig onderzoek.

4.3 Kwaliteit van experts en rapportages

Om op deskundige wijze de schade en de relatie met aardbevingen vast te stellen en tot een zo goed mogelijk oordeel over de geconstateerde schade te kunnen komen, is het van belang dat zowel de eerstelijnsexpert als de contra-experts kwalitatief hoogstaand werk afleveren.

Hoofdstuk 5: Schade en herstel

5.1 Wat wordt vergoed?

Bij het beoordelen of de gemelde schade verband houdt met de opgetreden aardbevingen (causaliteit) wordt gebruik gemaakt van het Handboek Aardbevingsschade, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen zogenaamde A-, B- en C-schades. Dit wordt in de onderstaande paragrafen nader toegelicht.

Schade categorie A

De aangetroffen schade is een direct gevolg van (een) aardbeving(en). Van A-schade is sprake als de aardbeving heeft geleid tot het ontstaan van de schade. Het kan ook gebeuren dat door andere oorzaken spanning in een constructie aanwezig is en dat de aardbeving net het zetje is geweest om de schade (vaak scheurvorming) te laten ontstaan. In dat geval is ook sprake van categorie A. In het Handboek Aardbevingsschade is de omschrijving van categorie A schades meer in detail uitgewerkt. Deze schade wordt altijd 100% vergoed.

Schade categorie B

De aangetroffen schade was aanwezig voor de beving én is door een aardbeving verergerd. De aangetroffen schade heeft primair een andere oorzaak dan aardbevingen en is bijvoorbeeld in de eerste plaats het gevolg van veroudering van het gebouw, verbouwingswerkzaamheden, bouwactiviteiten in de omgeving, wijzigingen in de grondwaterstand of verkeerstrillingen. In het Handboek Aardbevingsschade is de omschrijving van categorie B-schades meer in detail uitgewerkt. Deze schade wordt afhankelijk van het aandeel van de beving in de schade vergoed.

Schade categorie C

De aangetroffen schade kan niet in verband worden gebracht met een aardbeving. De schade is door een beving niet (significant) verergerd. De initiële oorzaak is duidelijk ergens anders in gelegen. In het Handboek Aardbevingsschade is de omschrijving van categorie C schades meer in detail uitgewerkt. Deze schade wordt niet vergoed.

5.2 Verschillende types schade

In het volgende schema is schematisch weergegeven hoe om gegaan wordt met A-, B- en C-schades afhankelijk van het schadebeeld dat geconstateerd wordt.

Schadebeeld	Classificering		Schadetoekenning
Scheurvorming Verzakkingen Vervormingen enz. in particuliere woningen/gebouwen en (kleine) bedrijfsmatige objecten Constructieve schade in particuliere woningen	A-schade: gebrek/schade die een direct gevolg is van de aardbeving		100 %
	B-schade: gebrek/schade reeds aanwezig voor de aardbeving maar die is verergerd door de aardbeving.	Schade zelf (scheuren, verzakkingen, vervormingen, enz.).	Percentage, afhankelijk van het aandeel van de beving aan de schade (te bepalen door schade-expert)
		Er is een onderliggende externe oorzaak (C-schade), bijvoorbeeld: ■ Fundering ■ Zetting ■ Onderhoud ■ Verbouwingen ■ Kelders / aanbouwen ■ Kapconstructies	0 %
	C-schade: gebrek/schade die niet in verband gebracht wordt met de aardbeving.	Zowel voor schade zelf als onderliggende externe oorzaak.	0 %

5.3 Herstel en schadevergoeding

Herstel

Bij A schades zal CVW de kosten van volledig herstel van de schade dragen; bij B-schades voor het percentage afhankelijk van het aandeel van de beving in de schade.

U kunt voor de uitvoering van deze werkzaamheden kiezen om:

1. De werkzaamheden te laten uitvoeren door een aannemer van CVW;
2. De werkzaamheden te laten uitvoeren door een aannemer die u heeft uitgekozen en die is erkend door CVW;
3. De werkzaamheden door een eigen gekozen aannemer te laten uitvoeren en die niet is erkend door CVW.

Als u het herstel laat uitvoeren door CVW of door een CVW erkende aannemer krijgt u een garanticertificaat. In het eerste geval zorgt CVW ervoor dat de garanticertificaten van de herstelwerkzaamheden aan u worden toegestuurd. CVW zorgt voor een directe betaling van de gekozen aannemer. In het geval u zelf een door CVW erkende aannemer kiest, zal CVW (op basis van facturen) de kosten rechtstreeks aan deze aannemer vergoeden. De aannemer stelt vervolgens het garanticertificaat aan u ter beschikking. In het geval u een aannemer kiest die niet erkend is door CVW, dient u zelf afspraken te maken met die aannemer over eventuele garanties op het herstel. De schade wordt (indien mogelijk) zodanig hersteld dat bij toekomstige aardbevingen de kans op schade op dezelfde plaats minder wordt.

Schadevergoeding

Indien u dit wilt, kunt u ervoor kiezen het bedrag dat is vastgesteld voor herstel uitgekeerd te krijgen. Het is wenselijk dat het aan u overgemaakte bedrag voor duurzaam herstel van de schade wordt gebruikt.

Kenmerkend voor C-schade is dat geen verband tussen het ontstaan of verergering van de schade en een aardbeving kan worden gelegd. C-schade komt niet in aanmerking voor herstel of vergoeding door CVW.

5.4 Bepalen causaliteit

Met betrekking tot de beoordeling van de causaliteit (het vaststellen van het verband tussen aardbevingen en schade) wordt het volgende opgemerkt:

1. De afstand tot het epicentrum en de kracht van de opgetreden aardbeving is een aspect dat meegenomen wordt in de beoordeling. Anders gezegd: de geconstateerde schade moet te verklaren zijn door opgetreden aardbeving(en). Er wordt gebruik gemaakt van de informatie die het meet- en monitoringprogramma levert over opgetreden versnellingen aan het aardoppervlak door aardbevingen.
2. Indien daar aanleiding voor is kan voor de beoordeling van de causaliteit ook gebruik worden gemaakt van informatie die via de gemeente wordt verkregen zoals bijvoorbeeld: (aanvragen voor) onbewoonbaarverklaringen of sloopvergunning en aanschrijvingen van het bevoegd gezag om gebreken die niet veroorzaakt zijn door aardbevingen aan de gebouwen te verhelpen. Daarnaast zal gebruik worden gemaakt van beschikbare omgevingsdata. Dit is informatie die niet specifiek is aan het gebouw waar de schade zich voordoet, maar heeft betrekking op onder meer de samenstelling van de ondergrond, grondwaterstanden, verkeersintensiteiten en wegenkenmerken in de omgeving.

5.5 Berekening van het schadebedrag

De kosten voor herstel worden berekend door een calculator van een onafhankelijk, extern calculatiebureau. De berekening vindt plaats op basis van het herstelplan en eventueel nadere informatie uit het schadedossier. Bij omvangrijke schade inspecteert de calculator zelf het gebouw. Het resultaat van de berekening wordt in het schaderapport opgenomen in de vorm van een bestek, waarbij per bestek onderdeel de kosten worden gespecificeerd.

5.6 Bijkomende kosten

Schadeafhandeling levert mogelijk een bepaalde mate van ongemak op. Dit zit bijvoorbeeld in de tijd voor het bijwonen van schadeopname(s), het uitvoeren van werkzaamheden en het op orde brengen van het gebouw. Bij het vaststellen van het schadebedrag kan CVW u ter compensatie een vergoeding toekennen voor dit ongemak. CVW vergoedt deze kosten conform de onderstaande tabel. De bijkomende kosten die in de tabel benoemd zijn bij punt 1 tot en met 4 en punt 8 zullen vastgesteld worden door de schade-expert. Voor de bijkomende kosten genoemd bij punt 5 tot en met 7 zal CVW een standaardbedrag vaststellen dat is gerelateerd aan de omvang van het schadebedrag.

	Te bepalen door schade-expert als onderdeel van de schadevergoeding	Bedrag ineens ter compensatie van ongemak dat optreedt door de schade.
1. Elders overnachten tijdens werkzaamheden	X	
2. Huur (tijdelijke) kantoorruimte tijdens werkzaamheden	X	
3. Omzetderving/bedrijfsschade	X	
4. Eventueel andere kosten die niet in deze tabel benoemd worden	X	
5. Gederfde uren tijdens de schadeopname		X
6. Gederfde uren tijdens de werkzaamheden		X
7. Het in ordentelijke staat brengen van het object (b.v. schoonmaakkosten)		X
8. Kosten verbonden aan het inwinnen van advies door de eigenaar	X	

Hoofdstuk 6: Arbiter Aardbevingsschade

6.1 Arbiter Aardbevingsschade

Er kan een situatie zijn waarbij sprake is van een dis-akkoord tussen eerstelijnsexpert en contra-expert, of een situatie waarbij u het niet eens bent met het akkoord dat in overleg tussen eerstelijnsexpert en contra-expert is opgesteld. Om ervoor te zorgen dat er in deze situaties een oplossing kan worden geboden, is een laagdrempelige vorm van geschilbeslechting zonder aanvangskosten ingericht in de vorm van de Arbiter Aardbevingsschade.

U heeft zes weken om uw zaak aan te dragen. Indien u deze termijn door overmacht niet haalt, kan de Arbiter beslissen hiervan af te wijken. CVW kan dit alsnog gedurende twee weken doen met instemming van u. Wanneer deze termijnen verlopen, zonder dat er sprake is van overmacht, vervalt het recht om de zaak voor te leggen aan de Arbiter Aardbevingsschade. Indien een zaak al een keer aan de Arbiter is voorgelegd, kan dit niet nogmaals worden gedaan.

De Arbiters Aardbevingsschade zijn oud-rechters. De NCG voorziet in een secretariaat dat de Arbiter Aardbevingsschade bijstaat. De procedure is laagdrempelig en partijen zijn niet verplicht gebruik te maken van juridische bijstand. De NCG stelt een poule van vertrouwenspersonen beschikbaar (geen juridische bijstand) voor schades waar de NCG dat nodig acht, waar eigenaren gebruik van kunnen maken.

6.2. Beschrijving procedure

Stap 1: aanmelding

U of CVW (met uw instemming) meldt de zaak bij de Arbiter Aardbevingsschade met de expertiserapporten (eerstelijnsrapport en contra-expertiserapport) en het (dis-)akkoord. Extra stukken kunnen worden bijgevoegd. U gaat daarmee akkoord met een schouw en een zitting, waarbij alle partijen aanwezig zijn en eventueel een bezoek van de door een Arbiter Aardbevingsschade benoemde expert. Op het aanmeldingsformulier wordt de omvang van het geschil aangegeven. Indien het geschil niet of niet alleen de verschillen van inzicht betreft tussen de eerstelijnsexpert en de contra-expert, moet bij het formulier worden aangegeven wat de (overige) geschilpunten zijn. Het secretariaat van de Arbiter Aardbevingsschade bevestigt aan u en CVW de ontvangst en de ontvangstdatum van het aanmeldingsformulier en de stukken.

Tijdsduur: U heeft zes weken de tijd om uw zaak aan te dragen. Wanneer u besluit uw zaak niet voor te leggen aan de Arbiter kan CVW dit alsnog gedurende twee weken doen met uw instemming.

Stap 2: beoordeling aanvraag

Binnen een week na de dag van ontvangst van het aanmeldingsformulier en de documenten deelt het secretariaat van de Arbiters mee of het geschil in aanmerking komt voor behandeling. De voorwaarden hiervoor zijn dat u uw zaak tijdig heeft gemeld (zie stap 1) en het dossier compleet is (d.w.z. een eerstelijnsrapport, contra-expertise en een (dis-)akkoord). Binnen twee weken krijgt u een Arbiter Aardbevingsschade uit de poule toegewezen of wordt de zaak niet ontvankelijk verklaard. Partijen kunnen eenmalig, maximaal één week na toewijzing, aangeven bezwaar te hebben tegen de aangewezen Arbiter Aardbevingsschade. Indien dit het geval is, zal binnen een week een nieuwe Arbiter Aardbevingsschade worden toegewezen.

Tijdsduur: Binnen een week na ontvangst wordt de aanvraag beoordeeld. Binnen twee weken daarna wordt een Arbiter toegewezen

Stap 3: schouw

De Arbiter Aardbevingsschade gaat ter plaatse kijken en biedt de mogelijkheid om gehoord te worden. Als de Arbiter Aardbevingsschade ter plaatse nieuwe schades constateert, kan hij een inspecteur/expert inschakelen en deze schade alsnog meenemen in zijn uitspraak.

Stap 4: zitting

Na de schouw vindt een zitting plaats, in beginsel in het gemeentehuis van de gemeente waar u woont en bij voorkeur op dezelfde dag als de schouw. Tijdens deze zitting kan de Arbiter aan u en CVW vragen stellen die nodig zijn om tot een uitspraak te komen.

Stap 5: uitspraak

Binnen zes weken nadat de zaak aan de Arbiter Aardbevingsschade is toegewezen, vindt er een schouw en zitting plaats. Verlenging van de termijn is mogelijk met uw toestemming of indien de Arbiter Aardbevingsschade een deskundige inschakelt. Daarna volgt zo spoedig mogelijk de uitspraak van de Arbiter. Uitspraken worden zoveel mogelijk gestandaardiseerd en worden geanonimiseerd op de website van de Arbiters geplaatst.

Tijdsduur: Schouw, zitting vinden plaats binnen zes weken nadat de zaak is toegewezen aan een Arbiter Aardbevingsschade. Verlenging van deze termijn is mogelijk indien de Arbiter een deskundige inschakelt. De uitspraak volgt zo spoedig mogelijk.

Zowel CVW als NAM zijn in beginsel gebonden aan de uitspraak van de Arbiter Aardbevingsschade. Dat geldt niet voor u. U kunt, als u dit wilt en/of als de partijen geen overeenkomst bereiken, het geschil voorleggen aan de Aardbevingskamer van de rechtbank Noord-Nederland. Ook wanneer uw geschil niet ontvankelijk is voor de Arbiter, kunt u uw geschil voorleggen aan de Aardbevingskamer.

CVW is verplicht deel te nemen aan de geschillenbeslechting indien u de zaak meldt bij de Arbiter Aardbevingsschade. Bij een schouw of hoorzitting zal CVW in beginsel geen advocaat meenemen. Indien een schademelding al voor advies aan de Technische commissie bodembeweging (Tcbb) of de Commissie Bodemdaling is voorgelegd, kan de Arbiter Aardbevingsschade het bestaande advies van de Tcbb en/of de Commissie Bodemdaling betrekken. Mocht de uitspraak van de Arbiter Aardbevingsschade in strijd zijn met de uitspraak van de Tcbb, dan is de uitspraak van de Arbiter Aardbevingsschade leidend.

Voor nadere informatie over de Arbiter Aardbevingsschade kunt u terecht op de site van de NCG (www.nationaalcoordinatorgroningen.nl/schade) en de site van de Arbiters Aardbevingsschade (www.arbiteraardbevingsschade.nl). Hier vindt u ook het reglement van de Arbiters.

Hoofdstuk 7: Complexe gevallen en rol Nationaal Coördinator Groningen

7.1. Complexe gevallen

Het proces zoals in dit protocol opgenomen, is niet in alle gevallen bruikbaar. In een aantal gevallen betreft het complexe schade, waarbij het gaat om een samenloop van factoren. De eerstelijnsexpert kan tijdens of na de eerste inspectie vaststellen of er indicaties zijn dat het om complexe schade gaat. U kunt indien u vermoedt dat er sprake is van complexe schade, dit aangeven bij de eerstelijnsexpert. De zaak wordt in dat geval door CVW met uw toestemming voorgelegd aan de NCG voor behandeling door een casemanager van de NCG.

Indien een schademelding aan een of meerdere van de volgende criteria voldoet, dan kan er sprake zijn van complexe schade, zoals:

- Meerdere oorzaken van schade (niet alleen aardbevingsgerelateerd), zoals bouwkundige problemen en/of zettingsschades.
- Meerdere problemen (bijvoorbeeld: sociaal, psychisch, schrijnende situaties) die van invloed zijn op het herstel van schade en/of communicatie.
- Meerdere partijen moeten bijdragen aan een oplossing (eigenaar, overheden, NAM).
- Er is niet voldoende financiële draagkracht of bereidheid bij één van de partijen (exclusief de NAM) om niet aardbevingsgerelateerde schade of problemen aan te pakken.
- Er is sprake van vergunningplichtig herstel van schade aan monumenten (voor verdere toelichting zie hoofdstuk 8).
- Asbest sanering.
- Er is sprake van een redelijk vermoeden van een samenloop van aardbevingschade en bodemdaling.

7.2. Procedure

Bij elke schademelding wordt een eerstelijnsexpert ingeschakeld. De eerstelijnsexpert signaleert en CVW stelt vast dat er sprake is van complexe problematiek volgens bovenstaande criteria. De eerstelijnsexpert maakt een schaderapport op en stuurt dit met een situatiebeschrijving naar de NCG. Het schaderapport wordt, na goedkeuring van u doorgestuurd naar de NCG. Als u niet akkoord gaat, blijft de melding in behandeling bij CVW en wordt het proces zoals hiervoor beschreven bij reguliere schade doorlopen.

De NCG wijst een casemanager toe die indien nodig gebruik kan maken van externe deskundigen. De casemanagers zijn in dienst van de NCG. De casemanager doet een intakegesprek met u om de problematiek en de betrokken partijen te inventariseren. Er volgen vervolgesprekken met u om de benodigde informatie te verkrijgen, zodat de betrokken partijen kunnen worden benaderd. De casemanager kan CVW vragen u te ondersteunen bij bijvoorbeeld het invullen van formulieren. De casemanager spreekt afzonderlijk met de betrokken partijen, eventueel met u erbij, over een bijdrage aan een bemiddelingsvoorstel. Bij een vermoeden van een samenloop van bevingsschade en bodemdaling kan de casemanager op uw verzoek de Commissie Bodemdaling inschakelen.

De casemanager schrijft een bemiddelingsvoorstel op basis van de bijdrages die de betrokken partijen kunnen leveren en bespreekt dit met u. Het uitgangspunt hierbij is dat er geen contante betaling plaatsvindt voor het herstel van de schade. Bij een akkoord over het bemiddelingsvoorstel coördineert en volgt de casemanager de uitvoering door de betrokken partijen.

Mocht de bemiddelingspoging niet tot een oplossing leiden, dan kunt u een oordeel vragen aan de Arbiter Aardbevingschade over de bijdrage die alle gecommitteerde partijen moeten leveren op basis van juridische verplichtingen. Ook CVW kan, met uw instemming, de zaak voorleggen aan de Arbiter Aardbevingschade. De NCG poogt het aantal partijen dat zich bindt aan het oordeel van de arbiter uit te breiden.

Meer informatie hierover is te vinden op de website van de NCG:

<http://www.nationaalcoordinatorgroningen.nl>

Hoofdstuk 8: Schade bij monumenten

8.1. Algemeen

Het schadeherstel van rijksmonumenten vraagt bijzondere aandacht vanwege de monumentale status en de wettelijke voorschriften die daaraan verbonden zijn. Herstel kan een langere tijd in beslag nemen vanwege het bestaande vergunningstraject dat meestal van toepassing is. Deze bijzondere status vraagt om een eigen aanpak van monumenten binnen de schadeafhandeling door CVW. Daarnaast dient ook de eigenaar zich bewust te zijn van de monumentale status van zijn eigendom. In deze paragraaf is een specifiek protocol voor de behandeling van monumenten opgenomen met als doel vast te leggen hoe door CVW wordt gehandeld om de bijzondere status van monumenten te behouden en op welke manier er wordt samengewerkt met de overige partijen die daar bij (kunnen) worden betrokken.

8.2 Wettelijke status

In totaal zijn er vijf categorieën waar bijzondere aandacht nodig is vanwege de wettelijke status.

1. *Rijksmonumenten*

2. *Gemeentelijke monumenten*

Bij deze twee categorieën betreft het een aanwijzing van objecten op basis van de Monumentenwet en/of gemeentelijke verordeningen. Voor vergunningsplichtige activiteiten, zoals de uitvoering van noodmaatregelen en/of herstelwerkzaamheden, inclusief eventuele sloop activiteiten, is een advies van de gemeentelijke monumentencommissie nodig en in een aantal gevallen voor wat betreft de rijksmonumenten tevens een advies van de Rijksdienst Cultureel Erfgoed (en voor zover het een object in het buitengebied betreft, ook van de provincie). Indien er sprake is van een acuut veiligheidsrisico kan er ook worden gehandeld op basis van een gedoogbeschikking van de gemeente.

3. *Karakteristieke panden*

4. *Beeldbepalende panden in het buitengebied*

Bij deze twee categorieën gaat het om een aanwijzing van objecten op basis van het bestemmingsplan. Het beschermingsregime is minder strikt dan voor de monumenten. Echter, voor wat betreft eventuele herstelmethoden is het vergelijkbaar met die van (rijks)monumenten.

5. *Beschermde stads- en dorpsgezicht*

Deze categorie betreft een aanwijzing van een gebied op basis van de Monumentenwet en het bestemmingsplan. Het beschermingsregime is minder strikt dan voor de monumenten. Echter, voor wat betreft eventuele herstelmethoden is het vergelijkbaar met die van (rijks)monumenten.

8.3 Specifieke aanpak monumenten

In relatief veel gevallen zal het herstel van aardbevingsschade vergunning plichtig zijn. In die gevallen is voor het herstel van de schade de medewerking nodig van diverse partijen. CVW draagt de behandeling van deze schadegevallen over aan de NCG. Schades waarbij geen vergunning noodzakelijk is zullen volgens de procedure voor reguliere schades worden afgehandeld.

De behandeling van een schademelding met betrekking tot een monument vereist niet alleen speciale aandacht wat betreft de vergunningverlening, maar ook speciale aandacht voor de herstelmethoden om te waarborgen dat het schadeherstel het monumentale karakter van het monument niet negatief beïnvloedt.

Het is van belang dat bij elke schademelding bij u geïnformeerd wordt of het een monument betreft en van welke soort. CVW checkt dit bij de gemeente. Indien er geen melding is gemaakt van een monument en de schade-expert vermoedt dat er sprake is van een monument, dan checkt CVW eveneens bij de gemeente of het een monument betreft.

CVW zal alle informatie die relevant is voor een monument verzamelen om een goede schadeafhandeling van het monument te bewerkstelligen. Het betreft onder meer:

- Inspectierapporten van Monumentenwacht.
- Informatie over de archeologische waarden van de ondergrond (in verband met eventuele werkzaamheden aan de ondergrond).
- Overheidsregels/vergunningseisen (die per gemeente en per soort monument kunnen verschillen).

Voor rijksmonumenten kan een beroep worden gedaan op de expertise van de Rijksdienst Cultureel Erfgoed en kan informatie worden verkregen via u als eigenaar, Monumentenwacht en gemeenten.

In die gevallen waarbij u verantwoordelijk bent voor de vergunningaanvraag, zal aan de vergoeding van de kosten van de aannemer de voorwaarde worden verbonden dat de vergunning verleend moet zijn alvorens de aannemer aanvangt met de werkzaamheden.

Monumenten zullen worden behandeld door een casemanager en een schade-expert. Dit geldt ook ten aanzien van de aannemer die de daadwerkelijke werkzaamheden uitvoert.

De eerstelijns-expert en een eventuele contra-expert zullen tenminste voldoende kennis en ervaring moeten hebben als restauratie-adviseur. Bij voorkeur wordt een erkenningsregeling voor deze experts opgesteld die de goedkeuring heeft van de cultureel erfgoed organisaties.

Hoofdstuk 9: Overig

9.1 Veiligheidsrisico's

Indien de schade veroorzaakt is door aardbevingen en een veiligheidsrisico met zich meebrengt worden naast de kosten van herstel de kosten voor het veiligstellen volledig vergoed. Indien er een andere, (oorspronkelijk) niet aardbevingsgerelateerde oorzaak ten grondslag ligt aan een veiligheidsrisico, zal CVW in overleg treden met de gemeente om te bezien of noodmaatregelen getroffen moeten worden.

9.2 Eigenaar verleent geen medewerking of toegang tot het gebouw

Indien u geen medewerking c.q. geen toegang verleent tot erf en/of gebouw, waardoor beoordeling van de schade en herstel niet mogelijk is, vervalt het recht op herstel van de schade. Ook indien deze schade in de toekomst verergert door een nieuwe aardbeving. Indien u het door CVW gecontracteerde schadeadviesbureau en de door dat bureau ingeschakelde expert niet accepteert, wordt dit ook beschouwd als het niet verlenen van medewerking. In geval er een veiligheidsrisico geïdentificeerd wordt dat niet weggenomen kan worden door het gebrek aan medewerking van de eigenaar, zal dit in beginsel gemeld worden aan de afdeling Vergunningverlening, Handhaving en Toezicht van de gemeente. De privacy wetgeving voorziet in een melding bij de gemeente indien een zwaarwegend veiligheidsbelang aan de orde is.

9.3 Gebouw heeft achterstallig onderhoud en/of eigen gebrek

In een aantal gevallen blijkt dat er niet alleen schade is als gevolg van bevingen, maar dat ook sprake is van achterstallig onderhoud dat het schadeherstel in de weg staat. Een eigen gebrek en/of achterstallig onderhoud valt veelal onder de categorie C-schade of eventueel in categorie B. In hoofdstuk 4 is beschreven op welke wijze wordt omgegaan met de schadevaststelling en vergoeding van schade. Omdat C-schade voor rekening en risico van u komt, moet u er van uit gaan dat (een deel van) de schade voor zijn/haar rekening komt. In geval er een veiligheidsrisico geïdentificeerd wordt, verband houdend met dit eigen gebrek, zal CVW de gemeente hierover inlichten als verantwoordelijke voor bouw- en woningtoezicht. De NCG en NAM hebben afspraken gemaakt over het herstel van achterstallig onderhoud als u deze kosten niet (geheel) zelf kan betalen. Meer informatie hierover is te vinden op de site van de Nationaal Coördinator Groningen: <http://www.nationaalcoördinatorgroningen.nl>.

9.4 Commissie Bijzondere Situaties

Aardbevingen door gaswinning kunnen ingrijpende gevolgen hebben. Voor de bewoners in het Groninger gasveldgebied zijn daarvoor verschillende compensatieregelingen. Bijvoorbeeld voor de schade die is ontstaan aan de woning. Soms kan er sprake zijn van een bijzondere situatie waarbij extra problemen spelen die, gegeven hun aard, ook moeten worden opgelost. In zulke situaties is er naast aardbevingsschade sprake van een stapeling van problemen: medische, psychische en/of sociale problemen, soms ook economische problemen. Aardbevingsschade aan het huis kan in dat geval de druppel vormen die de emmer doet overlopen.

In dit soort bijzondere individuele situaties, waar mensen zelf niet uit komen, is vaak naast het herstel van de aardbevingsschade andere dringende hulp nodig. Hiervoor is de regeling Bijzondere Situaties in het leven geroepen; een vangnet voor de meest schrijnende gevallen. CVW zal in dat geval altijd de aardbevingsschade inventariseren, maar voor de aanvullende schrijnende problemen is een aanvullende oplossing gewenst. Wanneer de eerstelijns-expert van CVW van mening is dat er mogelijk sprake is van een schrijnende situatie zal worden bekeken of in overleg met u de situatie moet worden voorgelegd aan de Commissie Bijzondere Situaties.

De onafhankelijke Commissie Bijzondere Situaties is verantwoordelijk voor de uitvoering van de regeling. Deze commissie beoordeelt de aanvragen en besluit welke extra hulp kan worden geboden. Dit kan variëren van het inschakelen van praktische hulp tot het toekennen van een financiële vergoeding. Steeds is het doel samen een oplossing te vinden waarmee mensen weer verder kunnen. Meer informatie is te vinden op: www.vangnetbijzonderesituaties.nl

9.5 Technische Commissie Bodembeweging (Tcbb)

De Tcbb is een onafhankelijke commissie die adviseert over het verband tussen opsporing/winning van delfstoffen en bodembeweging en is bij wet ingesteld. In de Mijnbouwwet staat dat:

1. Degenen bij wie schade is te verwachten door bodembeweging die redelijkerwijs het gevolg kan zijn van mijnbouwactiviteiten zich tot de Tcbb kunnen wenden met het verzoek om inlichtingen over het verband tussen de bodembeweging en de mijnbouwactiviteiten. (Art. 114, tweede lid, c)
2. Degenen bij wie schade is opgetreden door bodembeweging die redelijkerwijs het gevolg kan zijn van mijnbouwactiviteiten kunnen de Tcbb vragen om advies omtrent het verband tussen de schade en de mijnbouwactiviteiten alsmede de hoogte van het schadebedrag. (Art. 114, tweede lid, d)

U kunt uw zaak schriftelijk aan de Tcbb melden binnen een maand nadat u van CVW een antwoord hebt gehad waar u het niet mee eens bent of ten laatste binnen vier maanden nadat u uw schademelding heeft gedaan en u binnen deze termijn nog geen antwoord hebt gekregen.

Meer informatie is te vinden op www.tcbb.nl.

9.7. Commissie Bodemdaling

Indien u vermoedt dat schade aan uw woning het gevolg is van bodemdaling door gaswinning, kunt u ook een advies vragen bij de Commissie Bodemdaling. De Commissie Bodemdaling geeft echter aan dat schade aan gebouwen niet te verwachten is doordat de bodem in een groot gebied langzaam en geleidelijk daalt en de waterpeilen worden aangepast aan de bodemdaling..

Meer informatie is te vinden op www.commissiebodemdaling.nl.

De adviezen van Tcbb en Commissie Bodemdaling worden niet gefaciliteerd door CVW en dient u zelf te ondernemen. Als uw zaak echter wordt behandeld door de casemanager complexe schade van de NCG, kan de casemanager dit voor u doen.

Hoofdstuk 10: Klachtenprocedure

Het kan gebeuren dat de schadeafhandeling niet tot tevredenheid verloopt. In dat geval heeft u de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij CVW.

In geval van klachten rond de schadeafhandeling (ook over eerstelijns-expert of contra-expert) wordt de schademelder verzocht contact op te nemen met de (vaste) contactpersoon bij CVW. CVW wil elke schade als gevolg van een aardbeving tijdig en zorgvuldig afhandelen en gebruik maken van de ervaringen van schademelders om het proces continu te verbeteren. Bovendien zal actie worden ondernomen om de klacht waar mogelijk op te lossen. CVW vindt het belangrijk dat uw klacht goed en snel behandeld wordt.

Naast een klacht bij CVW kunt u te allen tijde een melding doen bij de Onafhankelijke Raadsman, de heer L. Klaassen. Deze Onafhankelijke Raadsman is speciaal door de minister van Economische Zaken aangesteld als laagdrempelige en onafhankelijke instantie om klachten te behandelen over de gehele schadeherstelprocedure, van schademelding tot en met de afhandeling door CVW. De Onafhankelijke Raadsman bekijkt individuele klachten en probeert waar mogelijk te bemiddelen.

Contact kan worden opgenomen met de onafhankelijke raadsman via 088-2234455 of info@onafhankelijkeraadsman.nl.

Hoofdstuk 11: Klanttevredenheid en privacy

11.1 CVW werkt aan verbetering van de werkprocessen

De door CVW in te zetten eerstelijns-experts en de door u in te schakelen contra-experts bezitten als basis een bouwkundige opleiding/ervaring. In aanvulling daarop wordt tijdens bijeenkomsten van de eerstelijns-experts regelmatig aandacht besteed aan de mondelinge en schriftelijke communicatie. Daarnaast wordt een specifiek onderwijsprogramma over aardbevingsschade aan gebouwen opgezet door de Technische Universiteit Eindhoven. Eerstelijns-experts doen hun werk tijdens de inwerkperiode onder supervisie van een ervaren expert.

De factuur van de aannemer wordt pas betaald nadat u heeft verklaard dat de werkzaamheden correct zijn uitgevoerd. In geval van twijfel (bij u/opdrachtgever of CVW) over de uitgevoerde werkzaamheden wordt een controle uitgevoerd door een extern bouwkundig adviesbureau.

11.2 Klanttevredenheidsonderzoek

Regelmatig zal een klanttevredenheidsonderzoek worden uitgevoerd. De resultaten hiervan zullen gebruikt worden om het schadeherstelproces te verbeteren.

11.3 Wet Bescherming Persoonsgegevens

Bij het omgaan met gegevens van eigenaren, eigenaars en gebouwen zullen de wettelijke bepalingen zoals vastgelegd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens gerespecteerd worden.