



Schadeprotocol Theater aan de Parade

*Gemeente 's-Hertogenbosch
Oktober 2020*

Schadeprotocol Theater aan de Parade

In dit document staat hoe de gemeente 's-Hertogenbosch omgaat met schadeclaims. Het is erop gericht om de rechten van bewoners (en daarmee de verplichtingen van de gemeente, haar assurantietussenpersoon en de CAR-verzekeraar) duidelijker te formuleren, zonder in het schadebehandelingsbeleid van de CAR-verzekeraar te treden. Wij hebben een assurantietussenpersoon (AON Risk Solutions, te Rotterdam) gevraagd het contact tussen alle betrokken partijen (gemeente, CAR-verzekeraar, en bewoners) te coördineren. Wij en onze assurantietussenpersoon houden ons aan de procedure zoals die in dit protocol wordt beschreven. Wij hopen hiermee ongerustheid weg te kunnen nemen.

Doel schadeprotocol

Waarom een schadeprotocol? De gemeente wil vanzelfsprekend schade voorkomen. Schade is echter niet voor 100% uit te sluiten. De gemeente treft - in overleg met haar CAR-verzekeraar - maatregelen om schade als gevolg van de realisatie van het project Theater aan de Parade te voorkomen, dan wel te beperken en te herstellen en de kosten van die maatregelen te dragen. Onder maatregelen verstaan wij handelingen, werken of werkzaamheden die redelijkerwijs noodzakelijk zijn ter voorkoming, beperking of herstel van schade ten gevolge van de realisatie van het project. In het geval er maatregelen nodig zijn, of schade is opgetreden, waarvan de oorzaak is te wijten aan activiteiten door of namens de gemeente en de gemeente hiervoor aansprakelijk is, verplicht de CAR-verzekeraar van de gemeente zich om zorg te dragen voor vergoeding van de schade door deze activiteiten.

Schade-expert

Er vindt voor aanvang van de werkzaamheden een vooropname plaats van de openbare ruimte en naastgelegen woningen. Een vooropname (ook wel een nulmeting geheten) is het vastleggen van een uitgangspunt (meting) waaraan latere metingen gerelateerd kunnen worden. Bij een vooropname wordt de staat van een woning/ gebouw schriftelijk en visueel vastgelegd. Zo is voor aanvang van de werkzaamheden duidelijk of aan panden wel of geen schade aanwezig is. De uitkomst van de vooropname wordt als uitgangspunt genomen voor eventueel schadeonderzoek. Schade welke tijdens de (voor- en na-)opnamen wordt geconstateerd, wordt gerapporteerd.

De na-opname vindt plaats door schade-experts van de CAR-verzekeraar. De CAR-verzekeraar benoemt vaste schade-expertisebureaus voor het project Theater aan de Parade. De assurantietussenpersoon zorgt ervoor dat binnen 48 uur na ontvangst van de schademelding een expert ter plaatse is. De schade-expert meldt de schadesoort, de gebruikelijke reparatiemethode, geeft advies over het al dan niet uitvoeren van een reparatie en maakt een schadecalculatie. Ter verduidelijking wordt op foto's zo goed mogelijk de plaats en de grootte van de schade aangegeven.

WERKWIJZE

Rol assurantiëtussenpersoon

In de behandeling van schades speelt de assurantiëtussenpersoon een belangrijke rol. Deze ziet toe op de afhandeling van de claims. De assurantiëtussenpersoon treedt in eerste instantie in overleg met de gemeente en de CAR-verzekeraar, maar heeft ook (in voorkomende gevallen) contact met de schade eisende partij. Hij streeft ernaar de schadebehandeling zo goed mogelijk te laten verlopen en de verhoudingen tussen de schade eisende partij, de gemeente en de CAR-verzekeraar gedurende de schadebehandeling goed te houden. De assurantiëtussenpersoon onderzoekt en beoordeelt de afhandeling van claims niet, maar heeft een neutrale en onafhankelijke rol in het schadebehandelingsproces.

1. Schademelding

De persoon die schade lijdt of heeft geleden kan een claim indienen bij de gemeente. Het verzoek om schadevergoeding moet digitaal bij de gemeente worden ingediend. Dit kan door het digitale schadeformulier op de website van de gemeente 's-Hertogenbosch in te vullen.

[<https://formulieren.s-hertogenbosch.nl/TripIEforms.aspx?scenario=scSB02>]

Vermeld duidelijk dat het gaat om een schade als gevolg van de realisatie van het project Theater aan de Parade. Hebt u geen internet neem dan contact op met een van onderstaande contactpersonen:

- Bertie Imminck (073) 615 31 43; of
- Elise Smulders (073) 615 54 01.

2. Bevestiging schademelding

Binnen twee weken (na ontvangst van de aansprakelijkstelling) volgt een ontvangstbevestiging. Hierin wordt de schade eisende partij door de gemeente geïnformeerd over de vervolgstappen.

3. Vermoeden geen recht op schadevergoeding

Als bij de CAR-verzekeraar na ontvangst van een schademelding al het vermoeden bestaat dat er geen recht op schadevergoeding is, informeert de assurantiëtussenpersoon de gemeente direct over dit vermoeden. De assurantiëtussenpersoon wacht hiermee niet tot nader onderzoek het vermoeden heeft bevestigd. De gemeente informeert de schade eisende partij direct en gemotiveerd over het bestaan van een dergelijk vermoeden. (Of er dan toch nog een onderzoek/ na-opname plaatsvindt, is ter beoordeling aan de CAR-verzekeraar.)

4. Schadebehandeling

De schade eisende partij dient de benodigde informatie voor de beoordeling van de (omvang) van de schade op verzoek van de CAR-verzekeraar aan hem kenbaar te maken. De door de CAR-verzekeraar ingeschakelde personen moet toegang worden verleend tot het pand en perceel om de omvang van de schade te kunnen beoordelen. De assurantietussenpersoon informeert de schade eisende partij en de gemeente steeds over de:

- Te nemen actie(s) in het schadebehandelingsproces;
- Rol en taak van de betrokken persoon/ personen;
- Termijn waarbinnen de te nemen actie tot resultaat leidt;
 - Indien de termijn wordt overschreden, informeert de assurantietussenpersoon pro-actief de schade eisende partij en de gemeente over wat de oorzaak van de overschrijding is en noemt een nieuwe (vermoedelijke) termijn, waarbinnen het resultaat mag worden verwacht.
- Standpuntbepaling door de CAR-verzekeraar.
 - De assurantietussenpersoon informeert de schade eisende partij en de gemeente binnen zes weken na ontvangst van het resultaat van het onderzoek/ de actie wat het standpunt van CAR-verzekeraar is.
 - Is de standpuntbepaling binnen deze termijn niet mogelijk, dan informeert de assurantietussenpersoon de schade eisende partij en de gemeente binnen welke (redelijke) termijn wel een standpunt wordt ingenomen.
 - Kan nog geen definitief standpunt worden ingenomen, dan informeert de assurantietussenpersoon de schade eisende partij en de gemeente gemotiveerd en in heldere bewoordingen waarom een definitief standpunt nog niet mogelijk is.
 - Indien het standpunt van de CAR-verzekeraar niet leidt tot een volledige toekenning van de claim, dan informeert de assurantietussenpersoon de schade eisende partij en de gemeente gemotiveerd en in heldere bewoordingen waarom de CAR-verzekeraar tot een gedeeltelijke toekenning of afwijzing komt.
 - Indien een schade eisende partij het resultaat van een actie (bijvoorbeeld een schaderapport) opvraagt, verstrekt de assurantietussenpersoon deze zo spoedig mogelijk.

5. Niet mee eens?

Indien de schade eisende partij gemotiveerd het standpunt van CAR-verzekeraar betwist, maar dat niet (direct) leidt tot het herzien van het ingenomen standpunt, informeert de assurantietussenpersoon de schade eisende partij en de gemeente gemotiveerd en in heldere bewoordingen waarom de CAR-verzekeraar haar standpunt handhaaft.

Contra-expertise

Als de schade eisende partij het nog steeds niet eens is met het afwijzende standpunt van de CAR-verzekeraar, kan hij een contra-expertise laten uitvoeren. De schade eisende partij dient op eigen kosten en initiatief de contra-expert in te schakelen en het contra-expertiserapport naar de gemeente te sturen. De CAR-verzekeraar beoordeelt vervolgens de contra-expertise. Indien nodig vindt er overleg plaats tussen de expert van de CAR-verzekeraar en de contra-expert.

Als de contra-expertise nieuwe essentiële zaken voor de schadebeoordeling aan het licht brengt (dit ter beoordeling aan de CAR-verzekeraar van de gemeente) en dit alsnog leidt tot een gedeeltelijke of volledige toekenning van de geclaimde schade, kan het zo zijn, dat de kosten van de contra-expertise (geheel of gedeeltelijk) door de CAR-verzekeraar aan de schade eisende partij worden vergoed.

Rechtbank

Als de schade eisende partij en de CAR-verzekeraar het niet met elkaar eens worden, kan de schade eisende partij (met of zonder contra-expertise) ook naar de rechter gaan. Zowel het standpunt van de schade eisende partij als die van de CAR-verzekeraar worden dan voorgelegd aan een onafhankelijke rechter. Aan een procedure bij de rechtbank zijn kosten verbonden. Zoals griffierecht en mogelijke kosten voor rechtsbijstand. Nadat de rechter het dossier heeft bestudeerd en zo nodig de partijen heeft gehoord, doet hij een uitspraak. De civiele rechter schrijft in een vonnis vervolgens op hoe volgens hem het conflict moet worden opgelost.

Schadeprotocol stapsgewijze weergave

