

Instituut
Mijnbouwschade
Groningen



Handboek Immateriële Schade (JZ & WVB)

Eigenaar: 5.1.2.e
Versie : D3.0

Buiten reikwijdte

4.10 *Maatwerk – het maatwerkgesprek*

i. Achtergrond maatwerk – het maatwerkgesprek

4.10.1 Het kan zijn dat in individuele gevallen bijzondere persoonlijke omstandigheden aan de orde zijn, die het nodig maken om maatwerk toe te passen bij het vaststellen van een passende vergoeding. Het gaat dan dus om andere, bijzondere persoonlijke omstandigheden die van belang kunnen zijn bij de beoordeling van iemands persoonsaantasting. Dit laatste is een juridische beoordeling, zodat een dergelijk gesprek ook zal worden gevoerd door een jurist die het betreffende dossier in behandeling heeft. Als de aanvrager daar prijs op stelt, kan ook een zaakbegeleider (of een derde) aansluiten bij het gesprek.

ii. Hoe wordt een maatwerkgesprek geïnitieerd?

4.10.2 Als sprake is van uitzonderlijke omstandigheden, zal de aanvrager dat (in de regel) zelf aan het IMG kenbaar moeten maken door contact met het IMG op te nemen. Bij het doorlopen van de aanvraagprocedure wordt de aanvrager erop gewezen dat hij telefonisch contact kan opnemen als in zijn situatie uitzonderlijke omstandigheden spelen.

4.10.3 Op dat contactmoment met het IMG zal door een triagemedewerker marginaal worden beoordeeld of inderdaad sprake is van potentieel juridisch relevante omstandigheden die het nodig maken om maatwerk toe te passen bij het vaststellen van een passende vergoeding, of dat de burger anderszins, bijvoorbeeld in emotionele zin moet worden opgevangen. Dit laatste kan variëren van het bieden van een luisterend oor ('stoom afblazen'), het verwijzen naar het verhalenplatform of het verder helpen in het proces, tot het doorverwijzen naar professionele hulpverlening.

4.10.4 Meer informatie over het proces rondom triage vind je terug in § 5.2.7 e.v. en § 5.12. Over het voeren van het maatwerkgesprek lees je meer in § 5.2.10 e.v. en § 5.13.

iii. Hoe vindt de beoordeling in maatwerksituaties plaats?

4.10.5 In geval van maatwerk wordt de aanvraag tot vergoeding van immateriële schade, in afwijking van de gestandaardiseerde methode, beoordeeld aan de hand van de individuele omstandigheden van het geval. Gelet op het uitgangspunt dat aanvragen in beginsel aan de hand van de gestandaardiseerde methode worden beoordeeld, gaan wij ervan uit dat daarvoor slechts bij uitzondering aanleiding zal bestaan. Dit zal aan de orde kunnen zijn indien sprake is van *bijzonder ernstige persoonlijke omstandigheden* die evident niet verdisconteerd zijn in de gestandaardiseerde methode, en die maken dat de vergoeding die op basis van de gestandaardiseerde methode zou worden toegekend, gelet op uitspraken van rechters in vergelijkbare gevallen, niet passend zou zijn.

4.10.6 Daarbij kan met name worden gedacht aan situaties waarin de aanvrager stelt dat sprake is van geestelijk letsel, zoals een posttraumatische stressstoornis (PTSS). In dergelijke gevallen ligt het voor de hand maatwerk toe te passen, nu geestelijk letsel een andere grondslag betreft voor de toekenning van een immateriële schadevergoeding, die andere bedragen en bandbreedtes kent, terwijl geestelijk letsel

bovendien (naast immateriële schade) kan leiden tot vermogensschade die voor vergoeding in aanmerking komt.

- 4.10.7 Als een aanvrager meent dat een correcte toepassing van de gestandaardiseerde methode naar zijn oordeel tot onvoldoende schadevergoeding zal leiden, is het – anders dan in het kader van de gestandaardiseerde methode – aan de aanvrager om de feiten en omstandigheden te stellen en aannemelijk te maken die maken dat hij recht heeft op (een hogere) immateriële schadevergoeding. Waar de aanvrager in het kader van de gestandaardiseerde methode sterk wordt ontlast bij het onderbouwen van een persoonsaantasting, wordt bij een beroep op maatwerk dus meer van de aanvrager verwacht. Het Instituut stelt de aanvrager in een dergelijk geval in de gelegenheid om zijn aanvraag (nader) te onderbouwen. Daarnaast kan het Instituut besluiten de aanvrager in dat kader uit te nodigen voor een maatwerkgesprek. Het Instituut zal deze aanvragen of bezwaren vervolgens individueel beoordelen.
- 4.10.8 Om de juridische beoordeling in maatwerksituaties goed en gestructureerd te laten verlopen, is een handleiding voor de afdeling Juridische Zaken (JZ) in ontwikkeling. In deze handleiding worden feiten en omstandigheden beschreven die kunnen leiden tot een bijstelling (naar boven) van de beoordeling van de persoonsaantasting. Deze handleiding is een levend document: zodra we van start zijn gegaan, creëren we jurisprudentie, en creëren we dus ook handvatten voor volgende gevallen.

Een voorbeeld van een bijzondere omstandigheid die kan leiden tot een bijstelling (naar boven) van de beoordeling van de persoonsaantasting, betreft de omstandigheid dat een bewoner wél geestelijk letsel heeft opgelopen als gevolg van bodembeweging door gaswinning. Stel bijvoorbeeld dat een aanvrager stelt een posttraumatische stressstoornis (PTSS) te hebben opgelopen, dan vormt dit een omstandigheid die door het IMG dient te worden onderzocht. Indien de PTSS kan worden vastgesteld en (na het inwinnen van medisch advies) blijkt dat een causaal verband kan worden aangenomen met bodembeweging door gaswinning, dan dient in het kader van het bepalen van de omvang van de vergoeding aansluiting te worden gezocht bij zaken (jurisprudentie) waarin zich vergelijkbare omstandigheden voordeden, als gevolg waarvan de vergoeding hoger kan uitvallen.

Buiten reikwijdte

iv. Stap 4: triage uitvoeren

- 5.2.7 Zoals hiervoor in § 4.10 aan de orde kwam, kan het zijn dat in individuele gevallen bijzondere persoonlijke omstandigheden aan de orde zijn, die het nodig maken om maatwerk toe te passen bij het vaststellen van een passende vergoeding. Dit zal de aanvrager (in de regel) zelf aan het IMG kenbaar moeten maken door contact met het Serviceloket van het IMG op te nemen. Bij het doorlopen van de aanvraagprocedure wordt de aanvrager de mogelijkheid geboden om telefonisch contact op te nemen als in zijn situatie uitzonderlijke omstandigheden spelen.
- 5.2.8 Als het Serviceloket of een zaakbegeleider een aanvraag voor een maatwerkgesprek krijgt, wordt door hen een summiere eerste controle uitgevoerd of aanvrager daadwerkelijk belt met het oog op een triage/maatwerkgesprek (en eventueel ook of de situatie van aanvrager zich daarvoor leent). In het bevestigende geval schakelt Serviceloket door met triage. Als dat niet lukt wordt een terugbelverzoek achtergelaten via **5.1.2.i (contactgegevens)**
- 5.2.9 Tijdens het triagegesprek wordt door een triagemedewerker marginaal beoordeeld of inderdaad sprake is van potentieel juridisch relevante omstandigheden die het nodig maken om maatwerk toe te passen bij het vaststellen van een passende vergoeding, of dat de burger anderszins, bijvoorbeeld in emotionele zin moet worden opgevangen. Dit laatste kan variëren van het bieden van een luisterend oor ('stoom afblazen'), het verwijzen naar het verhalenplatform of het verder helpen in het proces, tot het doorverwijzen naar professionele hulpverlening. Als inderdaad sprake is van potentieel juridisch relevante omstandigheden die het nodig maken om maatwerk toe te passen, wordt een afspraak ingepland voor een maatwerkgesprek. In § 5.12 lees je meer over het proces rondom triage.

Voor het proces rondom triage en het inhoudelijk voeren van een triagegesprek is een werkinstructie opgesteld. Deze is hier terug te vinden:

Interne vindplaats

v. Stap 5: gesprek inplannen

- 5.2.10 Het inplannen van het maatwerkgesprek gebeurt (in eerste instantie) door de triagemedewerker zelf. Er wordt een afspraak ingepland met de aanvrager en in ieder geval de behandelend jurist van het IMG. Afhankelijk van de communicatievorm en voorkeur van de aanvrager kunnen hier ook nog andere personen bij aanwezig zijn (Zie hierna in 5.13.6 e.v.). Nadat het gesprek is gepland, dient afdeling Planning hiervan op de hoogte te worden gesteld door middel van een e-mailadres aan planningIMS@schadedoormijnbouw.nl. Planning zorgt vervolgens dat het geplande maatwerkgesprek wordt ingevoerd in de planningstool in Atabix en dat een afspraakbevestiging naar aanvrager wordt verstuurd. Eventuele wijzigingen in de planning lopen vervolgens via afdeling Planning.

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

5.12 *Triage*

i. **Achtergrond triage**

- 5.12.1 Triage vindt plaats om in te schatten of mogelijk sprake is van zeer uitzonderlijke omstandigheden en er daarom een maatwerkgesprek nodig is. Het is naast het bieden van een luisterend oor dus vooral een voorselectie op het maatwerkgesprek. Om die

reden dienen onderstaande stappen in ieder geval, maar niet per se in onderstaande volgorde, te worden doorlopen om deze inschatting te kunnen maken:

1. Opvangen emotie aanvrager;
2. Luisteren, samenvatten en doorvragen met specifieke aandacht voor de mogelijke uitzonderlijke omstandigheid;
3. Doornemen van het dossier;
4. Analyse en voorzichtige beoordeling op basis van het verhaal van aanvrager, de inhoud van het dossier én eventueel de JZ-handleiding/gids en bestaande jurisprudentie. Richtlijnen voor de triagemedewerker zijn hetzelfde als die voor een maatwerkgesprek;
5. Oordeel delen met aanvrager (en vastleggen in het dossier in MIRA).

5.12.2 Het oordeel kan zijn dat een maatwerkgesprek noodzakelijk is, maar de triagemedewerker kan ook tot een andere uitkomst komen:

- Een aanvraag doen (als er nog geen dossier is);
- Doorverbinden met, doorverwijzen naar of een terugbelverzoek aanmaken voor de Zaakbegeleider;
- Verwijzen naar eigen zorgverlener (zoals de huisarts);
- Terugzetten of doorzetten naar het Serviceloket;
- Doorzetten naar de Helpdesk IMS ingeval van complexe vragen over de regeling;
- Geen verdere actie – de aanvrager is voldoende geholpen met het triagegesprek.

ii. Proces rondom triage

5.12.3 Als sprake is van uitzonderlijke omstandigheden, zal de aanvrager dat (in de regel) zelf aan het IMG kenbaar moeten maken door (telefonisch) contact met het Serviceloket op te nemen. Het Serviceloket informeert de aanvrager wat triage inhoudt en maakt vervolgens een (marginale) inschatting of aanvrager ook daadwerkelijk belt met het oog op een maatwerkgesprek (en eventueel of het dossier geschikt is voor triage).

5.12.4 In het bevestigende geval laat het Serviceloket bij de afdeling triage van het IMG per e-mail (5.1.2.i (contactgegevens)) een terugbelverzoek achter. Het is ook mogelijk dat WVB of de zaakbegeleider met aanvrager spreekt over de mogelijkheid van triage en een terugbelverzoek aanmaken voor de afdeling triage.

5.12.5 Het Serviceloket (of WVB/zaakbegeleider) vermeldt het dossiernummer (indien beschikbaar), het telefoonnummer van de aanvrager, een korte beschrijving van de reden van het triageverzoek en (bij voorkeur) van de gemoedstoestand van aanvrager. Deze informatie stelt de triagemedewerker in staat om zich zo goed als zorgvuldig mogelijk voor te bereiden op het triagegesprek.

5.12.6 Het is van belang dat aanvrager eerst de aanvraag heeft afgerond voordat hij door triage kan worden teruggebeld. Serviceloket (of WVB/zaakbegeleider) dient de aanvrager daarop vooraf te wijzen. Het triagegesprek vindt vervolgens telefonisch plaats en zal gemiddeld circa een halfuur duren.

iii. Na afronding triagegesprek

- 5.12.7 Na het voeren van het triagegesprek stelt de behandelend triagemedewerker in alle gevallen in MIRA een gespreksverslag op. Het format voor het gespreksverslag vind je [hier](#). Daarin wordt beknopt en op hoofdlijnen beschreven waarover is gesproken en waarom een maatwerkgesprek wel of niet noodzakelijk is geacht. Het gespreksverslag dat in MIRA wordt ge-upload, is uitsluitend voor intern gebruik **en vanwege de privacy alleen toegankelijk voor de afdeling JZ**; voor de aanvrager is het verslag (in beginsel) niet zichtbaar. Het gespreksverslag moet daarom onder de code "intern-jz" worden opgeslagen. Na afloop van de triage dien je in de beschikking van de desbetreffende aanvraag de volgende zin op te nemen: "Op ***** (datum triage) heeft u telefonisch contact gehad met een medewerker van het Instituut." Dit doe je in Mira via de knop Acties > Work > Vastleggen triagegesprek. Een actuele versie van de werkinstructie inzake triage kun je hier vinden:

Interne vindplaats

5.13 *Maatwerk: het maatwerkgesprek*

iv. Achtergrond maatwerkgesprek

- 5.13.1 Het maatwerkgesprek dient ertoe om meer te weten te komen over de bijzondere persoonlijke omstandigheden die aan de orde kunnen zijn, zoals de omstandigheid dat de aanvrager geestelijk letsel heeft opgelopen in relatie tot bodembeweging door de gaswinning. Door in dergelijke gevallen een maatwerkgesprek te voeren, kan maatwerk worden toegepast bij het vaststellen van een passende immateriële schadevergoeding.
- 5.13.2 Nu dit in de kern een juridische beoordeling betreft, wordt het maatwerkgesprek in alle gevallen gevoerd door de behandelend senior jurist. Vanzelfsprekend is het daarbij van groot belang dat de behandelend jurist oog en begrip heeft voor de emoties van de aanvrager, en dient hij/zij zich daar te allen tijde van bewust te zijn bij het voeren van het gesprek. Zie hierover ook § 4.10 hiervoor.

v. Plannen maatwerkgesprek

- 5.13.3 Het maatwerkgesprek wordt in beginsel ingepland door de triagemedewerker tijdens het triagegesprek (met behulp van de agendatool in Outlook). De triagemedewerker maakt daarbij een afspraak met aanvrager over de wijze waarop het maatwerkgesprek zal plaatsvinden.
- 5.13.4 Er kunnen drie typen afspraken worden gemaakt:
1. Telefonisch maatwerkgesprek
In dit geval stuurt de triagemedewerker de afspraak aan de betrokken medewerkers toe, inclusief het telefoonnummer waarop de aanvrager gebeld kan worden. Het gesprek zal gemiddeld circa 45 minuten duren.
 2. Digitaal maatwerkgesprek (via beeldbellen)
In dit geval stuurt de triagemedewerker de afspraak aan de betrokken medewerkers toe, inclusief de inbellink (Microsoft Teams) waarop de

aanwezigen kunnen inbellen. Het gesprek zal gemiddeld circa 45 minuten duren.

3. Fysiek maatwerkgesprek (overleg met jouw senior of fysieke maatwerkgesprekken mogelijk zijn)

- Op locatie bij het IMG
- Bij de aanvrager thuis
- Op een externe locatie

Het gesprek zelf zal gemiddeld circa 1 uur duren, exclusief eventuele reistijd.

Het geniet de voorkeur om het maatwerkgesprek telefonisch of digitaal (via beeldbellen) te laten plaatsvinden. Tegelijkertijd is het wel van belang dat de aanvrager de ruimte krijgt om aan te geven dat zijn voorkeur uitgaat naar een fysiek maatwerkgesprek, mits het mogelijk is om fysieke maatgesprekken te voeren.

5.13.5 Indien er sprake is van een fysiek maatwerkgesprek op locatie bij het IMG dient er een ruimte te worden gereserveerd. Je kunt hiervoor een e-mailbericht aan de Managementondersteuner.

5.1.2.e

Om een ruimte te reserveren dien je de navolgende gegevens door te geven: Aantal personen (in ieder geval: de senior jurist (voorzitter), de triagemedewerker (notulist) en de aanvrager), aanvang tijdstip, verwachte duur van het gesprek (minimaal één uur) en het telefoonnummer van de triagemedewerker/notulist. Daarnaast is mogelijk om één parkeerplaats te reserveren voor de aanvrager.

vi. **Wie is bij het maatwerkgesprek aanwezig?**

- 5.13.6 Bij het gesprek is in ieder geval de behandelend senior jurist aanwezig. In het geval van een telefonisch of digitaal maatwerkgesprek kan naast de behandelend jurist eventueel ook een zaakbegeleider bij het gesprek worden gepland, als de aanvrager daar prijs op stelt.
- 5.13.7 In het geval van een fysiek maatwerkgesprek zijn er altijd twee personen vanuit het IMG bij het gesprek aanwezig. Naast de behandelend senior jurist is dit de triagemedewerker, een tweede jurist of (op verzoek van de aanvrager) een zaakbegeleider.

Vorm gesprek	IMG-medewerker 1	IMG-medewerker 2
Telefonisch maatwerkgesprek	Behandelend jurist	Zaakbegeleider (op verzoek van de aanvrager) → <i>optioneel</i>
Digitaal maatwerkgesprek (via beeldbellen)	Behandelend jurist	Zaakbegeleider (op verzoek van de aanvrager) → <i>optioneel</i>
Fysiek maatwerkgesprek	Behandelend jurist	Triagemedewerker, tweede jurist of zaakbegeleider

- 5.13.8 Als de aanvrager daar prijs op stelt, is het ook voor de aanvrager altijd mogelijk om iemand mee te nemen naar het maatwerkgesprek. Denk bijvoorbeeld aan een partner, een familielid, een vriend(in) of eventueel een belangenbehartiger.

vii. Het voeren van het maatwerkgesprek

- 5.13.9 Het maatwerkgesprek wordt in alle gevallen gevoerd door de behandelend senior jurist. Tijdens dit gesprek staan de eventuele bijzondere persoonlijke omstandigheden centraal, maar dient de jurist uiteraard ook oog en begrip te hebben voor de emoties van de aanvrager.

Voor het voeren van een maatwerkgesprek is een concept leidraad gemaakt, met daarin handvatten voor het voeren van een gestructureerd maatwerkgesprek. De laatste versie van deze conceptleidraad vind je hier:

Interne vindplaats

- 5.13.10 Bij het maatwerkgesprek heeft de triagemedewerker als tweede medewerker geen inhoudelijke rol. Wel wordt in dat geval van de tweede medewerker verwacht dat hij/zij tijdens het gesprek notuleert/aantekeningen maakt, aan de hand waarvan de hij/zij het gespreksverslag kan opstellen. Op die manier wordt ervoor gezorgd dat de behandelend senior jurist de volledige focus en aandacht bij het gesprek met de aanvrager kan hebben.

viii. Het opstellen van het gespreksverslag

- 5.13.11 Na het voeren van het maatwerkgesprek stelt de triagemedewerker een gespreksverslag op. Daarin wordt beknopt en op hoofdlijnen beschreven waarover tijdens het gesprek met de aanvrager is gesproken.
- Denk hierbij in ieder geval aan:
- o de datum en locatie van het maatwerkgesprek;
 - o de aanwezigen bij het maatwerkgesprek;
 - o beschrijving van de eventuele bijzondere omstandigheden;
 - o eventuele acties.
- 5.13.12 Het gespreksverslag moet worden gecontroleerd door de behandelend senior jurist. Het gespreksverslag dient vervolgens zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk twee weken na het voeren van het maatwerkgesprek in MijnDossier van de aanvrager te worden geüpload. Afhankelijk van de door de aanvrager aangegeven communicatievoorkeur, wordt het gespreksverslag ook per post toegezonden.

ix. Beoordelen

- 5.13.13 De maatwerkbeoordeling vindt plaats aan de hand van reeds bestaande jurisprudentie, en aan de hand van een handleiding/gids voor JZ die in ontwikkeling is. In deze handleiding worden feiten en omstandigheden beschreven die kunnen leiden tot een bijstelling (naar boven) van de beoordeling van de persoonsaantasting. Deze handleiding is een levend document: zodra we van start zijn gegaan, creëren we jurisprudentie, en creëren we dus ook handvatten voor volgende gevallen.

De laatste versie van de JZ-handleiding/gids voor de beoordeling van maatwerkgevallen zal te zijner tijd op de t-schijf worden geplaatst.

x. Maatwerk beschikken

- 5.13.14 Het resultaat van deze maatwerkbeoordeling is een maatwerkbeschikking. Daarin wordt beschreven of en waarom de omstandigheden van de aanvrager wel of niet leiden tot het toekennen van een vergoeding die afwijkt van de standaardbedragen.
- 5.13.15 Als het voornemen bestaat om met de maatwerkbeschikking een vergoeding toe te kennen die hoger is dan € 5.000, dan is toestemming van het bestuur van het IMG noodzakelijk. In dat geval dient een namens het bestuur ondertekend document te worden toegevoegd aan het dossier in MIRA, alvorens de beschikking kan worden klaargezet om te versturen.

Buiten reikwijdte