

# Gedragcode voor zaakbegeleiders Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen (TCMG)

## Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen



Eigenaar: 5.1.2.e

Datum : 2 januari 2024

Versie : 1.0

### Revisie lijst

Versie	Wijzigingen t.o.v. vorige versie	Author	Date
1.0	Eerste definitieve versie	5.1.2.e	04-07-2018



# 1. Inleiding

## 1.1 Documentatie

Verwijzing naar bijvoorbeeld handboek en verklarende woordenlijst

# 2. Acties

### Definitie:

- 1.1 De gedragscode is van toepassing op de zaakbegeleider.
- 1.2 Onder zaakbegeleider wordt verstaan: een medewerker werkzaam bij TCMG, belast met het begeleiden van bewoners.
- 1.3 Onder bewoner wordt verstaan: eigenaar van een pand/huis/zaak/bedrijf/monument/gebouw.

### Algemeen:

- 2.1 De zaakbegeleider toont respect voor de persoon en de privacy van de bewoner.
- 2.2 De zaakbegeleider is gericht op een warme begeleiding van de bewoner.
- 2.3 De zaakbegeleider laat het proces rondom aanvraag van schadevergoeding goed verlopen door als neutraal contactpersoon op te treden in het breedste zin van het woord.
- 2.4 De zaakbegeleider streeft naar integriteit in zijn beroepsuitoefening.
- 2.5 De zaakbegeleider streeft naar het verwerven en handhaven van een hoog niveau van deskundigheid in zijn beroepsuitoefening.
- 2.6 De zaakbegeleider streeft er naar om verantwoorde keuzes te maken in overeenstemming met de rol van begeleider.
- 2.7 De zaakbegeleider onthoudt zich van gedragingen die het vertrouwen in de professionele begeleiding kunnen schaden.
- 2.8 De zaakbegeleider onthoudt zich van gedragingen die geïnterpreteerd kunnen worden als het aangaan van vriendschappelijk of intiem contact met de bewoner.



### **Opdracht:**

- 3.1 De zaakbegeleider draagt er zorg voor dat hij tegenover de bewoner een juist beeld geeft van de begeleiding die hij aanbiedt en van de mate van zijn deskundigheid en ervaring.
- 3.2 De zaakbegeleider neemt geen opdrachten aan die buiten zijn deskundigheid en/of zijn ervaring liggen, en informeert de bewoner in dat geval om zich tot een persoon of instelling te wenden die deze deskundigheid beheerst.

### **Vertrouwelijkheid:**

- 4.1 De zaakbegeleider draagt er zorg voor dat hij te allen tijde de vertrouwelijkheid jegens de bewoner in acht neemt, dat het dossier van de cliënt zorgvuldig en op een veilige plaats wordt bewaard.
- 4.2 De zaakbegeleider toont uiterste zorgvuldigheid in zijn omgang met vertrouwelijke informatie en brengt niets naar buiten, mondeling noch schriftelijk, tenzij de bewoner daar tevoren de expliciete toestemming voor heeft verleend.

### **Integriteit:**

- 5.1 De zaakbegeleider is te allen tijde integer en handelt daar ook naar.
- 5.2 De zaakbegeleider zal zijn handelen niet laten beïnvloeden door zijn zakelijke, persoonlijke, religieuze, politieke of ideologische belangen.

# Werkinstructie Inzet en werkwijze van Zaakbegeleiders

Instituut  
Mijnbouwschade  
Groningen



**Eigenaar:** 5.1.2.e

Datum : 2 januari 2024

Versie : D 1.2

## Revisie lijst

Versie	Wijzigingen t.o.v. vorige versie	Author	Date
D1.0	1 <sup>e</sup> opzet	5.1.2.e	25-11-2019
D.1.1	Herschrijving hoofdstuk 1, tekstuele aanpassingen hst 2, verwijdering invullen kaartenbak BAS, nieuwe werkafpraak opgenomen in geval van ingediend akkoord, aanpassing hst 3; aanmaak BZV in geval van opname zonder zb.	5.1.2.e	13-07-2020
<b>D1.2</b>	<b>Aanpassing naar Mira</b>	<b>5.1.2.e</b>	<b>12-03-2021</b>

### Behorend bij:

Procesbeschrijving:	<i>Plannen; Schade opnemen; Voorbereiden besluit, Beoordelen en besluit</i>
Wetgeving/Regeling	Tijdelijke Wet Groningen Fysieke schade
Afdeling:	Klantcommunicatie en -dienstverlening Team: Zaakbegeleiding
Handleidingen:	N.v.t.
Systemen:	Mira
Overige documenten:	N.v.t.
Informatie bronnen:	N.v.t.
Bijlagen:	N.v.t.
Activiteitnaam:	N.v.t.
Roepnaam functie:	Zaakbegeleider
Uit te voeren handelingen:	De zaakbegeleider is het centrale aanspreekpunt voor de aanvrager gedurende het proces van schadeafhandeling. Op verschillende momenten neemt de zaakbegeleider contact op met aanvrager, waarin de zaakbegeleider de aanvragen van informatie voorziet en eventuele vragen beantwoord. Vanuit de kernwaarde 'persoonlijk' heeft de zaakbegeleider persoonlijk contact met aanvrager. Het algemene uitgangspunt is dat de zaakbegeleider naar de schade-opname gaat. Veelal wordt de zaakbegeleider ingepland om een uur aanwezig te zijn bij de schade-opname. Het komt ook voor dat de zaakbegeleider de hele opname aanwezig is en ook zijn er scenario's waarbij de zaakbegeleider niet bij de schade-opname aanwezig is.

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	4
2.	Gedeeltelijke aanwezigheid (Max 1 uur).....	4
3.	Volledige aanwezigheid.....	6
4.	Volledige afwezigheid .....	7

## 1. Inleiding

Als zaakbegeleider ben je het centrale aanspreekpunt voor de aanvrager gedurende het proces van schadeafhandeling. Op verschillende momenten heb je contact met de aanvrager waarin je deze van informatie voorziet en eventuele vragen beantwoordt.

Vanuit de kernwaarde 'persoonlijk' heb je als zaakbegeleider warm en persoonlijk contact met de aanvrager. Het algemene uitgangspunt is dat een zaakbegeleider aanwezig is bij een schade-opname. Wanneer de situatie er om vraagt, kan je er als zaakbegeleider daarnaast voor kiezen om bijvoorbeeld voorafgaand aan de opname of voor de bespreking van het adviesrapport bij de aanvrager langs te gaan.

Er zijn echter ook scenario's waarbij je als zaakbegeleider niet aanwezig zult zijn tijdens de opname. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer er meer deskundigen beschikbaar zijn dan zaakbegeleiders.

In deze werkinstructie worden een drietal verschillende vormen besproken waarop zaakbegeleiders ingezet kunnen worden. Bij elke vorm worden specifieke aandachtspunten wat betreft de werkwijze van de zaakbegeleider weergegeven.

## 2. Gedeeltelijke aanwezigheid (Max 1 uur)

Als zaakbegeleider ben je bij de start van de opname aanwezig en ben je voor 1 uur ingepland. De opname zelf zal langer duren. Met deze variant wordt doorgaans binnen de organisatie gewerkt. In Atabix staat vermeld voor hoeveel uren de deskundige staat ingepland. Als zaakbegeleider kun je zelf besluiten om eerder weg te gaan als jij voorziet dat dit verder geen problemen op zal leveren. De volgende aandachtspunten komen hierbij kijken:

### Voorafgaand aan de opname

- Planning informeert de zaakbegeleider over de opname via de planningstool en bevestigt de afspraak per e-mail;
- De zaakbegeleider registreert afspraak in Outlook;
- Eventueel wordt er telefonisch contact met de deskundige en/of aanvrager gezocht om bepaalde aandachtspunten door te nemen; **Wanneer er telefonisch contact plaatsvindt met de aanvrager maak je een telefoonnotitie aan in Mira;**
- Mocht de situatie er om vragen (bijvoorbeeld hoge emotie) dan kun je met instemming van de aanvrager voorafgaand aan de opname een afspraak laten inplannen door de planning om zo al het een en ander te kunnen bespreken. **In Mira maak je een bezoekverslag aan – bezoek bij aanvrager.**

### Tijdens de opname

- De zaakbegeleider en de deskundige starten de opname gezamenlijk;
- De rol van de zaakbegeleider en de deskundige wordt voorafgaand aan de opname uitgelegd door de zaakbegeleider en de deskundige;
- Na deze uitleg gaat de deskundige met de opname van start;
- Zaakbegeleider neemt afscheid van aanvrager/deskundige;
- Zaakbegeleider meldt aan de aanvrager dat hij/zij in principe pas weer contact met de aanvrager zoekt op het moment dat het adviesrapport is opgeleverd;

- Mocht het echter wenselijker zijn om eerder contact te hebben dan kan hier met de aanvrager een onderlinge afspraak over worden gemaakt;
- Mocht de situatie zo zijn dat het wenselijk is dat de zaakbegeleider toch langer blijft door bijvoorbeeld hoge emotie dan neemt de zaakbegeleider contact op met de afdeling Planning hierover. Planning zal voor de volgende opname een vervangend zaakbegeleider zoeken.

#### Na de opname

- **Zaakbegeleider maakt in Mira een bezoekverslag – Schadeopname op locatie aan;**
- Zaakbegeleider neemt na oplevering van het adviesrapport binnen 3 werkdagen telefonisch contact op met de aanvrager om diens bevindingen over het adviesrapport te bespreken en bespreekt de mogelijkheid om ofwel een akkoord ofwel een zienswijze in te dienen op het adviesrapport. **Van dit telefonische contactmoment maak je een telefoonnotitie aan in Mira.** Afhankelijk of er wel of geen mijnbouwschade is gecalculeerd, informeert de zaakbegeleider de aanvrager over de mogelijkheid om een vergoeding voor bijkomende kosten aan te vragen. Wanneer er meer dan €1000,- mijnbouwschade is gecalculeerd, informeert de zaakbegeleider de aanvrager over de mogelijkheid om de waardevermeerderingsregeling vanuit Samenwerkingsverband Noord-Nederland (SNN) aan te vragen.
- Zaakbegeleider neemt nadat het bestuur een besluit heeft genomen binnen 3 werkdagen telefonisch contact op met de aanvrager om diens bevindingen over het besluit te bespreken en informeert afhankelijk van de situatie over de mogelijkheid om een bezwaarprocedure te starten. **Van dit telefonische contactmoment maak je een telefoonnotitie aan in Mira;**
- Wanneer de aanvrager een akkoord heeft ingediend dan kan de onderlinge afspraak worden gemaakt dat er in principe geen verder contact meer wordt gezocht met de aanvrager. Mochten er in de tussentijd toch nog vragen ontstaan dan kan de aanvrager zich tot de zaakbegeleider wenden.



### 3. Volledige aanwezigheid

In sommige gevallen ben je als zaakbegeleider bij de volledige opname aanwezig. De volgende aandachtspunten komen hierbij kijken:

#### Voorafgaand aan de opname

- Planning informeert zaakbegeleider over de opname via de planningstool en bevestigt de afspraak per e-mail;
- Zaakbegeleider registreert afspraak in de agenda van Outlook;
- Eventueel wordt er telefonisch contact met de deskundige en/of aanvrager gezocht om bepaalde aandachtspunten door te nemen. **Wanneer er telefonisch contact plaatsvindt met de aanvrager maak je een telefoonnotitie aan in Mira;**
- Mocht de situatie er om vragen (bijvoorbeeld hoge emotie) dan kun je met instemming van de aanvrager voorafgaand aan de opname een afspraak laten inplannen door de planning om zo al het een en ander te kunnen bespreken. **. In Mira maak je een bezoekverslag aan – bezoek bij aanvrager.**
- Tijdens de opname
- Zaakbegeleider en de deskundige starten de opname gezamenlijk;
- De rol van de zaakbegeleider en de deskundige wordt voorafgaand aan de opname uitgelegd door de zaakbegeleider en de deskundige;
- Na deze uitleg gaat de deskundige met de opname van start;
- Aan het einde van de opname geeft de zaakbegeleider uitleg over het verdere verloop van de schadeafhandeling.

#### Na de opname

- **Zaakbegeleider maakt in Mira een bezoekverslag – Schadeopname op locatie aan;**
- Zaakbegeleider neemt na oplevering van het adviesrapport binnen 3 werkdagen telefonisch contact op met de aanvrager om diens bevindingen over het adviesrapport te bespreken en bespreekt de mogelijkheid om ofwel een akkoord ofwel een zienswijze in te dienen op het adviesrapport. **Van dit telefonische contactmoment maak je een telefoonnotitie aan in Mira.** Afhankelijk of er wel of geen mijnbouwschade is gecalculeerd, informeert de zaakbegeleider de aanvrager over de mogelijkheid om een vergoeding voor bijkomende kosten aan te vragen. Wanneer er meer dan €1000,- mijnbouwschade is gecalculeerd, informeert de zaakbegeleider de aanvrager over de mogelijkheid om de waardevermeerderingsregeling vanuit Samenwerkingsverband Noord-Nederland (SNN) aan te vragen.
- Zaakbegeleider neemt nadat het bestuur een besluit heeft genomen binnen 3 werkdagen telefonisch contact op met de aanvrager om diens bevindingen over het besluit te bespreken en informeert afhankelijk van de situatie over de mogelijkheid om een bezwaarprocedure te starten. **Van dit telefonische contactmoment maak je een telefoonnotitie aan in Mira;**
- Wanneer de aanvrager een akkoord heeft ingediend dan kan de onderlinge afspraak worden gemaakt dat er in principe geen verder contact meer wordt gezocht met de aanvrager. Mochten er in de tussentijd toch nog vragen ontstaan dan kan de aanvrager zich tot de zaakbegeleider wenden.

## 4. Volledige afwezigheid

Als zaakbegeleider ben je volledig afwezig tijdens de schade-opname. De volgende aandachtspunten komen hierbij kijken:

### Voorafgaand aan de opname

- De afspraak wordt als een afspraak zonder zaakbegeleider in de planningstool gepland (zwart balkje);
- Planning informeert de zaakbegeleider per e-mail over de ingeplande afspraak;
- De zaakbegeleider neemt vooraf aan de opname contact op met de aanvrager om zichzelf voor te stellen als het centrale aanspreekpunt voor de aanvrager, om nadere uitleg over het proces te geven en om eventuele vragen vanuit de aanvrager op te helderen. Dit hoeft niet op dezelfde dag te zijn maar kan ook enkele dagen van te voren. **Dit gesprek wordt in Mira als een bezoekverslag geregistreerd; Schadeopname per telefoon;**
- Zaakbegeleider meldt aan aanvrager dat wanneer hij/zij vragen heeft naar aanleiding van de schadeopname of het schadeproces in algemene zin dat hij/zij hierover contact op kan nemen met de zaakbegeleider;
- Mocht je tijdens het gesprek van mening zijn dat het toch wenselijk(er) is dat je als zaakbegeleider wel bij de opname aanwezig bent gelet op bijvoorbeeld hevige emotie, dan bespreek je dit met de aanvrager. Wanneer de aanvrager hiermee instemt breng je de Planning van de afspraak op de hoogte. Planning past de afspraak in de Planningstool vervolgens aan.

### Tijdens de opname

- n.v.t.

### Na de opname

- Zaakbegeleider neemt na oplevering van het adviesrapport binnen 3 werkdagen telefonisch contact op met de aanvrager om diens bevindingen over het adviesrapport te bespreken en bespreekt de mogelijkheid om ofwel een akkoord ofwel een zienswijze in te dienen op het adviesrapport. **Van dit telefonische contactmoment maak je een telefoonnotitie aan in Mira.** Afhankelijk of er wel of geen mijnbouwschade is gecalculeerd, informeert de zaakbegeleider de aanvrager over de mogelijkheid om een vergoeding voor bijkomende kosten aan te vragen. Wanneer er meer dan €1000,- mijnbouwschade is gecalculeerd, informeert de zaakbegeleider de aanvrager over de mogelijkheid om de waardevermeerderingsregeling vanuit Samenwerkingsverband Noord-Nederland (SNN) aan te vragen.
- Zaakbegeleider neemt nadat het bestuur een besluit heeft genomen binnen 3 werkdagen telefonisch contact op met de aanvrager om diens bevindingen over het besluit te bespreken en informeert afhankelijk van de situatie over de mogelijkheid om een bezwaarprocedure te starten. **Van dit telefonische contactmoment maak je een telefoonnotitie aan in Mira;**
- Wanneer de aanvrager een akkoord heeft ingediend dan kan de onderlinge afspraak worden gemaakt dat er in principe geen verder contact meer wordt gezocht met de aanvrager. Mochten er in de tussentijd toch nog vragen ontstaan dan kan de aanvrager zich tot de zaakbegeleider wenden.