

Scope Programma Uniformeren en kwalitatief verbeteren

Overzicht met lopende en geïdentificeerde verbeterinitiatieven

Datum: 30 januari 2020 (v2)

Opstellers: Art. 5.1 lid 2 sub e (input check door: Art. 5.1 lid 2 sub e, Art. 5.1 lid 2 sub e, Art. 5.1 lid 2 sub e en Art. 5.1 lid 2 sub e). De inhoudelijke opmerkingen Art. 5.1 lid 2 sub e zijn separaat vastgelegd (mee te nemen bij de verdere uitwerking van de individuele initiatieven).

Lijnverantwoordelijke is Teammanager of Afdelingshoofd.

Bijdrage	Naam en omschrijving	Betrokken
Opname	<p>Opnames uniformeren</p> <p>Actie die voor de kerst is gestart; splitst zich in twee delen; 1 opnamedeel en 2 toetsingsdeel.</p> <p>Eerste resultaat is een opnameprotocol afgestemd met 4P en implementatieplan, inclusief toetsplan</p> <p>In overleg 20 januari afgesproken dat Art. 5.1 lid 2 sub e dit tijdelijk trekt en dat een projectleider gezocht wordt.</p> <p>Toevoegen plattegronden (wordt separaat project, voorstel ATB volgt)</p>	<p><u>Lijnverantw:</u> Art. 5.1 lid 2 sub e</p> <p><u>Projectleider:</u> Art. 5.1 lid 2 sub e (tijdelijk). Daarna vacant</p>

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

2a

Programma uniformeren en kwalitatief verbeteren

Bestuursvergadering

1 september 2021

5.1 lid 2 sub e

Instituut
Mijnbouwschade
Groningen





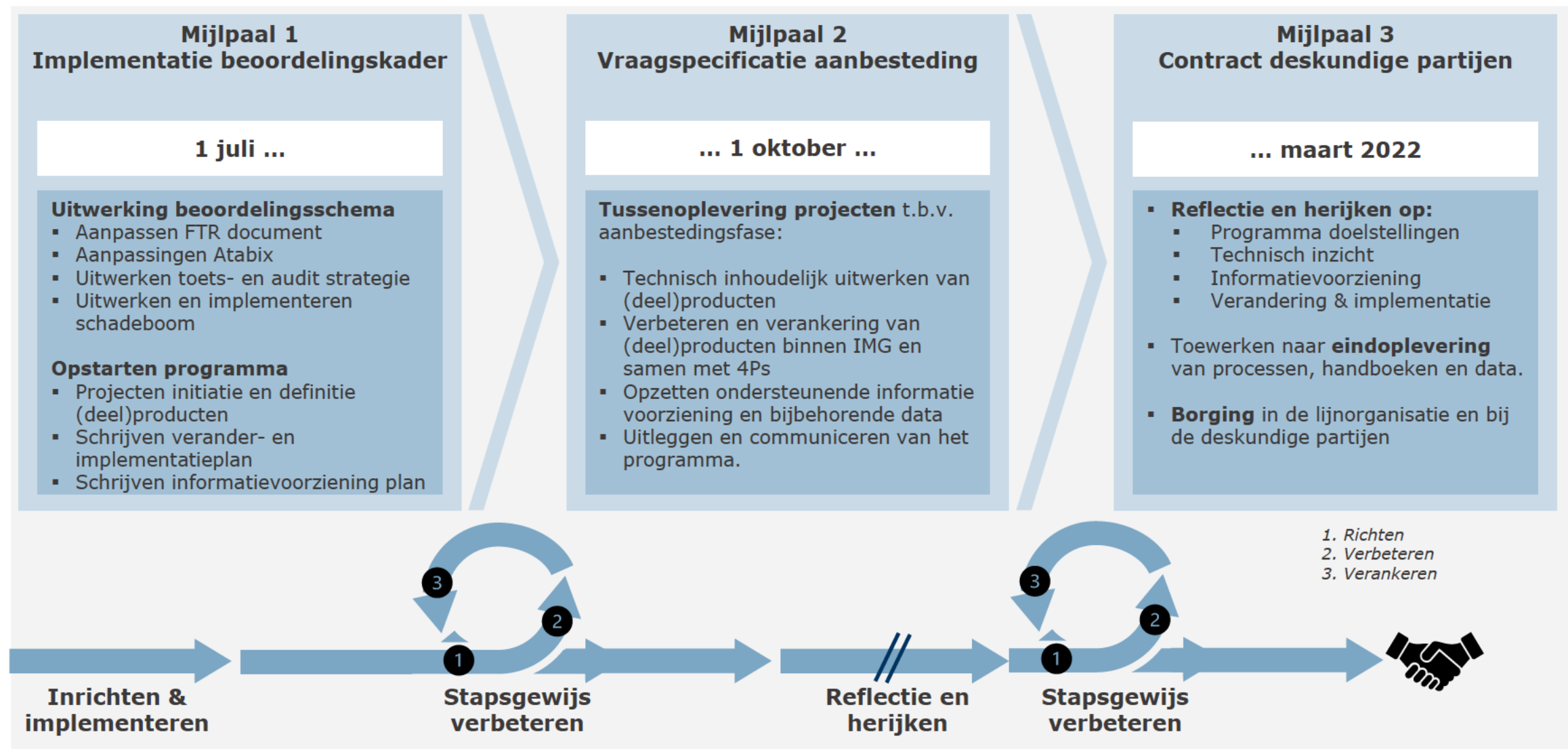
Programma status update

Voortgangsrapportage per Cluster



Cluster	Status			Toelichting behaalde resultaten (august 2021)
	Tijd	Geld	Kwal	
Kaders en doelstellingen	■	■	■	<ul style="list-style-type: none"> • Uitgewerkt beoordelingsschema, praktische uitwerking en aangepast first time right document • Adviesrapporten aangepast. Aandachtspunt voor volgende update is de interne afstemming KCDV
Programma Management	■	■	■	<ul style="list-style-type: none"> • Financiële planning en budgettering besproken lastig te monitoren door traag administratief inkoopproces. • Gezamenlijk verdiepen van de risico management processen met Interne Controle.
Opname	■	■	■	<ul style="list-style-type: none"> • Opgestelde procesbeschrijving, analyse op impact huidige processen en te maken. • Verduidelijken van doelstellingen, budgettering en implementatie Digitale Beeldherkenning.
Analyse en Beoordeling	■	■	■	<ul style="list-style-type: none"> • Uitgewerkte gebouw- en schadekenmerken en geïmplementeerde schadeboom bij 4Ps • Aandachtspunt is beschikbare capaciteit schadebibliotheek/ voortgang planning.
Herstel en Calculatie	■	■	■	<ul style="list-style-type: none"> • Herstelfasering en herijking in tijd combineren. Duurzaam herstel meenemen maar nog niet vast opnemen in matrix totdat er een formeel besluit is genomen. Trage opstart herstelmatrix.
Toetsing en adviesrapport	■	■	■	<ul style="list-style-type: none"> • Opgestelde auditstrategie, focus op toetsen op afwijkingen geïmplementeerd, nu uitwerking strategie fase II (risico-gericht). Contractbeheersplan in concept gereed.
Aanbesteding	■	■	■	<ul style="list-style-type: none"> • Vooraankondiging op 23 augustus gepubliceerd. Informatiebijeenkomst op 16 september. • Gewijzigde processen geïnventariseerd t.b.v de vraagspecificatie.
Informatievoorziening	■	■	■	<ul style="list-style-type: none"> • Overzicht gemaakt van benodigde capaciteit en prioritering van Atabix ontwikkelingen. Procesmatig goed ingericht. Risico is tijdigheid en kwaliteit van de vastlegging en ontsluiting informatie ten behoeve van BI.
Verandering- en Implementatie	■	■	■	<ul style="list-style-type: none"> • stakeholder- en impactanalyse afgerond, project specifieke impact analyses geïnventariseerd. • Benoemde vaste aanspreekpunten en aantal ambassadeurs vanuit de lijn betrokken. • Gereedheidsanalyses verstuurd en geanalyseerd. Focus nu op afstemming impact per project.

Fasering en stapsgewijs verbeteren



Buiten reikwijdte



	<p>Buiten scope</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p>	5.1 lid 2 b
6	<p>Stuurgroep uniformiteit</p> <p><i>De MT-vergadering wordt geschorst en de stuurgroep uniformiteit geopend.</i></p> <p>De eerste rapportage van het programma uniformiteit ligt voor. De planning is op hoofdlijnen weergegeven. Daarnaast wordt een besluit gevraagd over de project initiatie documenten (PID's) zodat met deze projecten gestart kan worden.</p> <p><i>Acties</i></p> <p>Het MT heeft een aantal acties aan de programmagroep meegegeven. De stand van zaken van deze acties wordt doorgenomen. De acties zijn grotendeels afgerond, de overig acties lopen. Zo zijn er wekelijks gesprekken met financiën over de budgetuitputting, de data-analyse loopt. Ook er is contact met 5.1 lid 2 sub e over de uitkomsten van de evaluatie van het project Mira, zodat daarvan geleerd kan worden. En er is een goedkeuringsmatrix opgesteld om te zorgen dat de verschillende onderdelen van de organisatie in de verschillende momenten in het project aangehaakt zijn.</p> <p><i>Programma-update</i></p> <p>Richtpunt voor het programma is de aanbesteding voor de deskundigen partijen. Er is een mijlpalenplanning opgesteld. En er zijn acties benoemd om te zorgen dat de juiste zaken in het aanbestedingsdocument kunnen worden opgenomen. De bouwstenen hiervoor zijn de opname, de analyse & motivatie voor de beoordeling van de schade, het herstel, data-analyse & KPI-sturing, toetsing & overig en aanbesteding & vraagspecificatie. Verder is er een risico-log aangemaakt met daarin benoemd de risico's, een weging daarvan en maatregelen om dit risico te mitigeren. De belangrijkste risico's zijn de inrichting van de mapping tussen Mira en Atabix, de kans op reputatieschade en het hebben van onvoldoende resources in de verbeterprojecten.</p> <p><i>Project initiatie documenten</i></p> <p>Doelen en planning van de projecten worden kort doorgenomen. Het MT heeft behoefte aan het langslopen van de inhoud van de PID's. Afgesproken wordt hiervoor een apart overleg te plannen. Ook de portefeuillehouder hierbij uitnodigen.</p> <p>Vervolg</p> <ul style="list-style-type: none">- Starten/doorgaan met de voorgestelde projecten	5.1 lid 2 b



	<p>- Op onderdelen heeft het MT nog opmerkingen. Deze schriftelijk met elkaar delen. En deze meenemen in de projecten. 5.1 lid 2 sub e zorgt voor bundeling van de opmerkingen.</p>	allen
7	<p>Vervolg besluiten 22/4 – i.a.v. 5.1 lid 2 sub e <i>Het MT-IMG wordt hervat.</i> Buiten scope</p> <p>[Redacted text]</p>	
8	<p>Mededelingen en rondvraag Buiten scope</p> <p>[Redacted text]</p>	

3a

MT 18-05-2021

Programma uniformeren en kwalitatief verbeteren

Status voortgang

5.1 lid 2 sub e

Instituut
Mijnbouwschade
Groningen



Inhoud

	Onderwerp	Door	Documentatie	Doel
1	Acties vorige vergadering	5.1.2.e	Actielijst	Bespreken
2	Programma update		Programma rapportage	Ter informatie
3	Opstart verbeterprojecten		Project initiatie documenten	Ter goedkeuring



Acties vorige vergadering

Bespreken

Actielijst



Actie	Actiehouder	Deadline	Status	Toelichting
Opnemen van projectbeheersing en capaciteit. Het programmateam is verantwoordelijk voor de sturing hierop. We hebben voor dit jaar een waiver gekregen voor de inkoop. Deze geldt niet voor 2022.	5.1 lid 2 sub e		Afgerond	Capaciteitenoverzicht
Daar waar aanpassingen leiden tot impact op de dienstverlening, is het belangrijk dat de organisatie daarin meegenomen wordt.	5.1 lid 2 sub e		Afgerond	Onderdeel van verander- en implementatie plan.
Risico's opnemen, zoals verschuivende kaders, externe risico's, financiële en personele risico's en de effecten op de keten (meer bezwaar/zienswijzen?).	5.1 lid 2 sub e		Afgerond	Risico logboek
Kijken naar het gehele ICT-speelveld; er is samenhang tussen Atabix en Mira.	5.1 lid 2 sub e		In behandeling	
Naast de structuur is het ook belangrijk dat we het waarom, wat en hoe kunnen uitleggen	5.1 lid 2 sub e		In behandeling	
Denk goed na over de volgorde waarin veranderingen worden aangepakt.	5.1 lid 2 sub e		Open	
Leer van de evaluatie die is uitgevoerd op het project Mira.	5.1 lid 2 sub e		Afgerond	Opzetten van een evaluatie sessie met project Mira.
Maak gebruik van bestaande formats voor voortgangsrapportage, daar is iedereen aan gewend.	5.1 lid 2 sub e		Afgerond	Afgesproken wordt voor de rapportage de formats van Mira te gebruiken (5.1.2.e deze zullen op toepasbaarheid beoordeeld worden en indien toepasbaar gebruikt worden).
Neem in de risicoparagraaf beheersmaatregel op, zodat bij ieder verandervoorstel de afweging wordt gemaakt over de haalbaarheid van de verandering. Wat is de impact op de organisatie, hoe verhoudt zich dit tot andere trajecten die lopen? Welke inzet is benodigd en is dat haalbaar?	5.1 lid 2 sub e		Open	
Zorg dat er bewuste keuzes gemaakt kunnen worden.	5.1 lid 2 sub e		Afgerond	Het maken van bewuste keuzes wordt meegenomen in de opzet van stuurgroep rapportages richting MT IMG.
Haak tijdig het Regiebureau aan, ruim voordat veranderingen vanuit het project in de lijnorganisatie worden ondergebracht.	5.1 lid 2 sub e		Afgerond	Regiebureau wordt op gerichte momenten om goedkeuring gevraagd als onderdeel van de beheersmatrix.



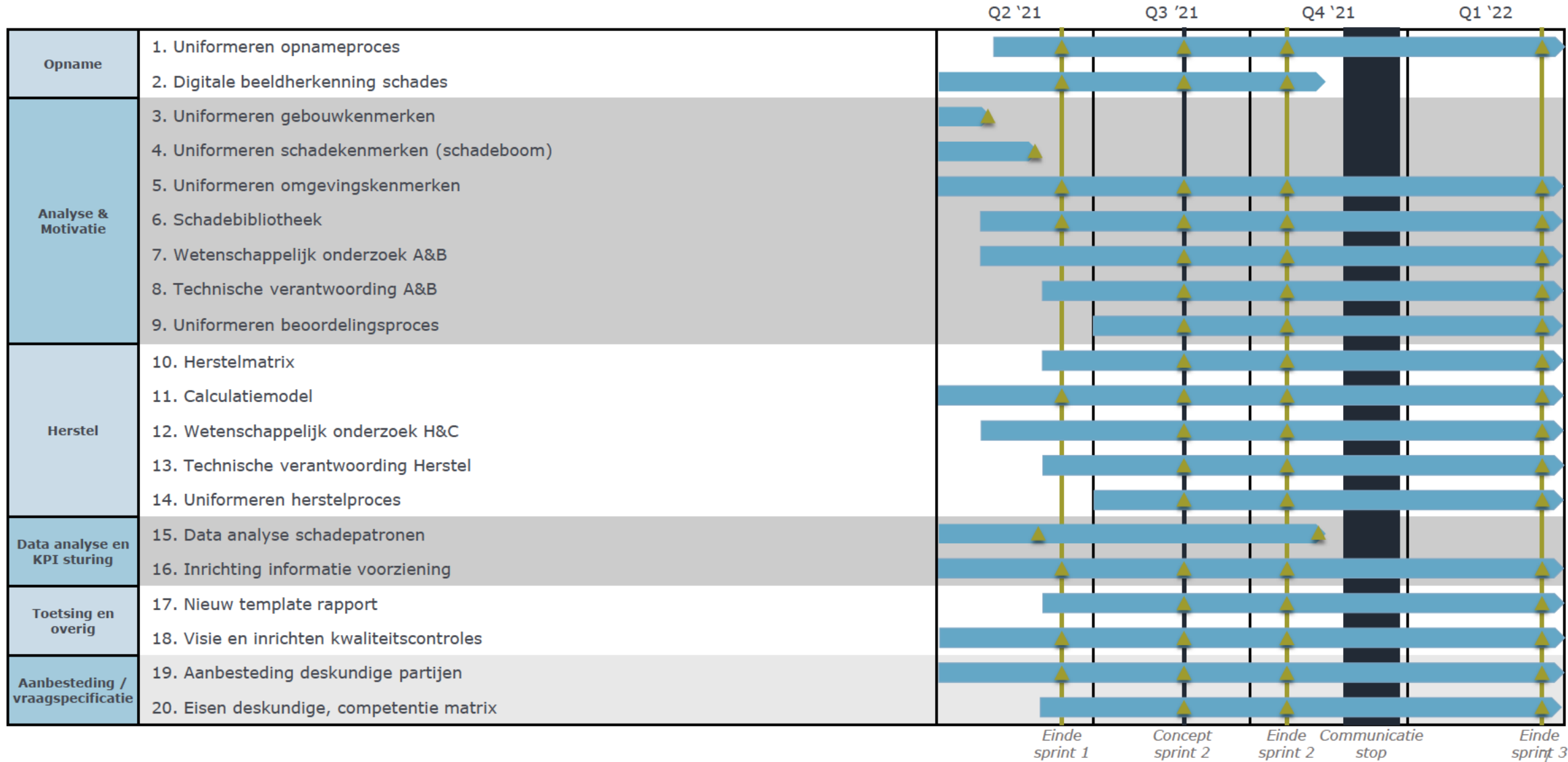
Programma update

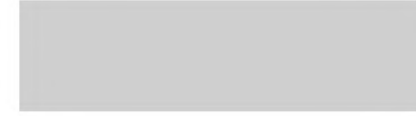
Informereren

Belangrijke data en mijlpalen

Mijlpaal	Deadline	Actie
Aanleveren stukken MT change	11-mei-21	PID's en implementatieplan uniform schadekenm. & calculatiemodel
Datum MT Change (met 4P)	18-mei-21	Alle PID's ter informatie
Aanleveren stukken voor inkoopplan vanuit projecten	20-mei-21	Eerste opzet van deliverables
Inkoopplan aanleveren voor stukken MT	23-mei-21	Aanleveren V1 van inkoopplan
Inkoopplan in MT bespreken	25-mei-21	Bespreken V1 van inkoopplan
Inkoopplan in Bestuur bespreken	03-jun-21	Bespreken V1 van inkoopplan
Besluit aanbesteding	17-jul-21	Keuze type en vorm aanbesteding
Programma stukken uitgewerkt voor aanbesteding	01-okt-21	N.t.b.
Start inschrijfdatum, start communicatiestop	15-nov-21	N.t.b.
Einde inschrijfdatum, stop communicatiestop	21-jan-22	N.t.b.
Uitvoering nieuwe contracten	17-mrt-22	N.t.b.

Integrale planning





Opstart verbeterprojecten

Ter besluitvorming



Programmahuis

Programma doelstellingen en kader

Integrale programma- en projectensturing

Verbeterprojecten

Opname

Uniformeren opname proces

Digitale toepassing
beeldherkenning

Analyse en beoordeling

Uniformeren
gebouwenkenmerken

Uniformeren
schadekenmerken

Uniformeren
omgevingskenmerken

Schadebibliotheek

Wetenschappelijk onderzoek
analyse & beoordeling

Technische verantwoording
analyse & beoordeling

Uniformeren analyse &
beoordelingsproces

Herstel

Herstelmatrix

Calculatiemodel

Wetenschappelijk onderzoek
herstel

Technische verantwoording
herstel

Uniformeren herstelproces

Toetsing & Overig

Nieuw template rapport

Visie en inrichten
kwaliteitscontroles

Aanbesteding

Aanbesteding deskundige
partijen

Eisen deskundige,
competentiematrix

Data-analyse en KPI sturing

Verandering en implementatie

Projectbesturing: goedkeuringsmatrix

Documentatie en goedkeuringen per project ten behoeve van een beheersbare realisatie van de project doelstellingen

Legenda:

1. Advies
2. **Review**
3. **Goedkeuring**

Instituut
Mijnbouwschade
Groningen



Document		Gebruiker	Techniek en kwaliteit	Verandering en implementatie	Programma Mgt	MT	Regie Bureau (ontwikkeling en beheer)	Lijn Organisatie (gebruiker)
		Per project	5.1 lid 2 sub e	5.1 lid 2 sub e	5.1 lid 2 sub e / 5.1 lid 2 sub e		5.1 lid 2 sub e / 5.1 lid 2 sub e	Per project
PID	Project Initiatie Document		Review	Review	Review	Goedkeuring		Review
PVA	Plan van Aanpak	Review	Review	Advies	Goedkeuring	Goedkeuring		
	Requirements	Review	Goedkeuring	Advies	Review			Goedkeuring
	Verander- en implementatie Paragraaf	Review		Goedkeuring	Review		Goedkeuring	Goedkeuring
GR	Goedkeuring Realisatie (go-live)	Advies	Advies	Review	Review			Goedkeuring
ONB	Overdracht naar beheer	Advies		Goedkeuring	Review		Goedkeuring	Advies
RED	Realisatie & Decharge	Advies	Review	Advies	Review	Goedkeuring	Advies	Advies



Overzicht alle PID's en benodigde acties

1	Opname	Status PID
1.1	Uniformeren opname proces	5. Ter goedkeuring
1.2	Fotoherkenning schades	5. Ter goedkeuring
2	Analyse en beoordeling	
2.1	Uniformeren gebouwkenmerken	5. Ter goedkeuring
2.2	Uniformeren schadekenmerken	5. Ter goedkeuring
2.3	Uniformeren omgevingskenmerken	5. Ter goedkeuring
2.4	Schadebibliotheek	5. Ter goedkeuring
2.5	Wetenschappelijk onderzoek A&B	5. Ter goedkeuring
2.6	Technische vernatwoording A&B	5. Ter goedkeuring
2.7	Uniformeren A&B proces	5. Ter goedkeuring
3	Herstel	
3.1	Herstelmatix	2. Concept
3.2	Calculatiemodel	2. Concept
3.3	Wetenschappelijk onderzoek Herstel	3. In review
3.4	Technische verantwoording Herstel	3. In review
3.5	Uniformeren Herstel proces	3. In review
4	Data analyse en KPI sturing	
4.1	Data analyse schadepatronen	5. Ter goedkeuring
4.2	Inrichting IT raad	3. In review
4.3	Inrichting team informatievoorziening	3. In review
5	Toetsing en Overig	
5.1	Nieuw template adviesrapport	3. In review
5.2	Visie & inrichten kwaliteitscontrolers	3. In review
6	Aanbesteding	
6.1	Aanbestedingsproces deskundige partijen	5. Ter goedkeuring
6.2	Vaststellen eisen deskundige	5. Ter goedkeuring

Legenda Status:

1. Niet gestart
2. Concept
3. In review
4. Finaliseren
5. Ter goedkeuring
6. Goedgekeurd

Inhoudsopgave

- Cluster aanbesteding 14
- Cluster opname 19
- Cluster analyse en beoordeling 24
- Cluster data analyse en KPI sturing 39



Cluster aanbesteding



Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Cluster opname



Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Uniformeren opnameproces

Integratie van herzien opnameprotocol met opleiding van de opname- en schade-experts.



Achtergrond & context

- Het schade-opnameproces is vastgelegd in de Praktische Uitwerking Tijdelijke wet Groningen. De kaders in dit document laten in de huidige situatie ruimte open voor interpretatie. In combinatie met mensenwerk leidt dit tot variatie in de opnamerapportage binnen de deskundigenbureaus en tussen de deskundigenbureaus.
- Nieuwe werkinstructies in de vorm van een uniform opnameprotocol zorgen voor een vermindering van variatie in het schade-opnameproces tot een bepaalde bandbreedte waarbij de onafhankelijkheid van de deskundigen bij de beoordeling behouden blijft.
- Het vaststellen van juiste en praktische werkbare kaders is het resultaat van samenwerking tussen het IMG, deskundigenbureaus, wetenschap en overige betrokkenen.
- Middels een uniforme opname is het IMG in de basis beter in staat het schade-afhandelingsproces en de variatie inzichtelijk te krijgen. De mogelijkheid specifieke sturing aan te brengen op de variatie leidt tot rechtvaardige en ruimhartige besluiten.



Bijdrage aan doelstellingen

- **Uniformeren van de beoordeling:** Middels een nieuwe werkinstructie moeten er volledige, uniforme, navolgbare, wetenschappelijk en technisch juiste opnamerapportages komen. Deze rapportages dienen als basis voor de beoordeling.
- **Rechtvaardiging van schadebeoordeling verhogen:** Door een uniforme schadeopname beperk je de variatie en kun je deze duiden. Hierdoor kan het verschil in schadevergoeding verklaard worden aan de bewoners, bureaus en het bestuur.



Risico

Omschrijving	Impact*	ROAM*
Praktische werkbaarheid ontwikkeling beoordelingskaders van schadekenmerken.	M	R
Snelheid waarmee implementatie doorgevoerd en getest kan worden.	H	O
Conformiteit met Atabix en beschikbare capaciteit en prioriteit.	H	A
Draagvlak uniformering bij IMG en bureaus.	M	M
Stabiliteit vervolgstappen opnameproces.	M	A

*Impact: Laag - Middel - Hoog | ROAM: Resolved, Owned, Accepted, M tigated



Toelichting op project (scope)

1. Opzetten raamwerk project.
2. Opstellen van verbeterd opnameprotocol op basis van wetenschap en best practice.
3. Opstellen van implementatieprotocol op basis van praktische mogelijkheden en wensen IMG en 4P.
4. Opzetten van toetsbaar systeem van kwaliteitsborging binnen de deskundigenbureaus.
5. Opzetten publiek-privaat samenwerkingsverband tussen IMG, bureaus en wetenschap.
6. Organiseren van ontwikkeling, opleiding en examinering schade-opnemers.
7. Ontwikkelen bewonersvriendelijk opnamesystematiek en -protocol.
8. Repeterend onderzoek naar validatie van variatie binnen de opnamerapportages.
9. Onderzoek naar de kansen van digitalisering waaronder inzet beeldherkenning en deze opnemen in verbetering opnameproces.
10. Opstellen verander- en implementatieparagraaf (4P en interne organisatie).
11. Uitvoeren verandering en implementatie activiteiten, officiële overdracht en borging in de organisatie (4P en interne organisatie).
12. Verifiëren bijdrage aan doelstellingen door kwaliteitstoetsing 4P (nul- en eindmeting).
13. Buiten scope:
 - a) Wijzigen analyse en beoordeling. In het verbeterinitiatief Schadebibliotheek.
 - b) Uitvoeren data-analyse van schadepatronen. Bij data-analyse en schadepatronen.
 - c) Aanpassen van de herstelmatrix. Dit wordt belegd in het verbeterinitiatief herstelmatrix.
 - d) Vaststellen kaders



Impact op proces, systeem en organisatie

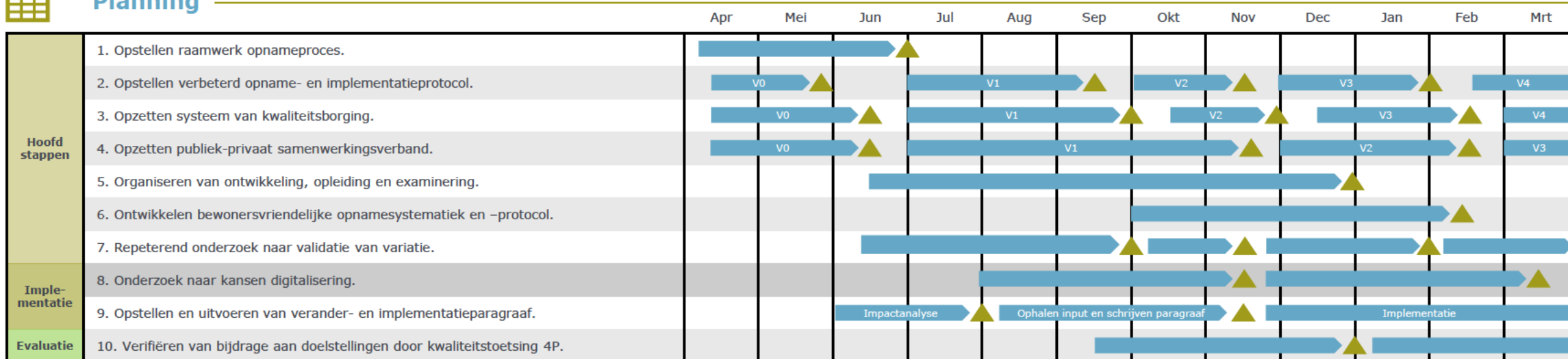
- **Proces:** Impact op het opnameproces en de beoordelingsprocedure door de 4P. Impact op de toewijzing van schademelding aan deskundige door Team Werkvoorbereiding en Planning. Impact op de inhoud van de rapporten voor Team Toetsing en Prestatiesturing.
- **Systeem:** Aanpassingen nodig in Atabix indien opnameproces wordt gewijzigd.
- **Organisatie:** Impact op de wijze van opname door 4P. Samenstelling Team Werkvoorbereiding, Planning, Toetsing en Prestatiesturing. Impact op de uitvraag van de aanbesteding.

Uniformeren opnameproces

Integratie van herzien opnameprotocol met opleiding van de opname- en schade-experts.



Planning



Besturing

- MT eigenaar: 5.1 lid 2 sub e
- Programmteam verantwoordelijke: 5.1 lid 2 sub e
- Clusterlead: 5.1 lid 2 sub e
- Projectleider opnameproces: 5.1 lid 2 sub e
- Afstemming & verantwoordelijke 4P: 5.1 lid 2 sub e (10BE), 5.1 lid 2 sub e (DOG), 5.1 lid 2 sub e (CED), 5.1 lid 2 sub e (NIVRE)
- Afstemming & verantwoordelijke ATABIX: 5.1 lid 2 sub e & 5.1 lid 2 sub e
- Overige stakeholders worden meegenomen middels periodieke overleggen.



Inzet (4,6 FTE)

- Projectleider – 5.1 lid 2 sub e 1,0 FTE
- Clusterlead – 5.1 lid 2 sub e 0,5 FTE
- Methodisch specialist – 5.1 lid 2 sub e 0,5 FTE
- Vastgoeddata analist – 5.1 lid 2 sub e 1,0 FTE
- Senior bouwkundige – 5.1 lid 2 sub e 1,0 FTE
- Kwaliteitsmanager – 5.1 lid 2 sub e Op afroep
- Procesondersteuner – 5.1 lid 2 sub e 0,5 FTE
- Verander- en implementatie ondersteuning - N.t.b. 0,1 FTE
- Excl. producten



Randvoorwaarden

- Betrokkenheid, welwillendheid en afstemming met deskundigenbureaus.
- Tijdige oplevering producten programmteams (V&I toolkit, schadeboom).
- Soort aanbesteding in verband met communicatie stop en aanlevermomenten.
- Voorgestelde verbetering zijn systeemtechnisch haalbaar, praktisch en efficiënt.



Budget (april t/m december)

- 5.1 lid 2 sub b

Cluster analyse en beoordeling



Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Cluster Data-analyse en KPI sturing



Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte



Rondvraag

Project initiatie documenten

Woensdag 12-5-2021

5.1 lid 2 sub e



Programmahuis



Programma doelstellingen en kader

Integrale programma- en projectensturing

Verbeterprojecten

Opname

Uniformeren opname proces

Digitale toepassing
beeldherkenning

Analyse en beoordeling

Uniformeren
gebouwkenmerken

Uniformeren
schadekenmerken

Uniformeren
omgevingskenmerken

Schadebibliotheek

Wetenschappelijk onderzoek
analyse & beoordeling

Technische verantwoording
analyse & beoordeling

Uniformeren analyse &
beoordelingsproces

Herstel

Herstelmatrix

Calculatiemodel

Wetenschappelijk onderzoek
herstel

Technische verantwoording
herstel

Uniformeren herstelproces

Toetsing & Overig

Nieuw template rapport

Visie en inrichten
kwaliteitscontroles

Aanbesteding

Aanbesteding deskundige
partijen

Eisen deskundige,
competentiematrix

Data-analyse en KPI sturing

Verandering en implementatie

Overzicht alle PID's en benodigde acties

1	Opname	Status PID
1.1	Uniformeren opname proces	5. Ter goedkeuring
1.2	Fotoherkenning schades	5. Ter goedkeuring
2	Analyse en beoordeling	
2.1	Uniformeren gebouwkenmerken	5. Ter goedkeuring
2.2	Uniformeren schadekenmerken	5. Ter goedkeuring
2.3	Uniformeren omgevingskenmerken	5. Ter goedkeuring
2.4	Schadebibliotheek	5. Ter goedkeuring
2.5	Wetenschappelijk onderzoek A&B	5. Ter goedkeuring
2.6	Technische verantwoording A&B	5. Ter goedkeuring
2.7	Uniformeren A&B proces	5. Ter goedkeuring
3	Herstel	
3.1	Herstelmatix	2. Concept
3.2	Calculatiemodel	2. Concept
3.3	Wetenschappelijk onderzoek Herstel	3. In review
3.4	Technische verantwoording Herstel	3. In review
3.5	Uniformeren Herstel proces	3. In review
4	Data analyse en KPI sturing	
4.1	Data analyse schadepatronen	5. Ter goedkeuring
4.2	Inrichting IT raad	3. In review
4.3	Inrichting team informatievoorziening	3. In review
5	Toetsing en Overig	
5.1	Nieuw template adviesrapport	3. In review
5.2	Visie & inrichten kwaliteitscontrolers	3. In review
6	Aanbesteding	
6.1	Aanbestedingsproces deskundige partijen	5. Ter goedkeuring
6.2	Vaststellen eisen deskundige	5. Ter goedkeuring

Legenda Status:

1. Niet gestart
2. Concept
3. In review
4. Finaliseren
5. Ter goedkeuring
6. Goedgekeurd

Inhoudsopgave

- Cluster opname 5
- Cluster analyse en beoordeling 10
- Cluster data analyse en KPI sturing 23
- Cluster Herstel 26



Cluster opname



Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Uniformeren opnameproces

Integratie van herzien opnameprotocol met opleiding van de opname- en schade-experts.



Achtergrond & context

- Het schade-opnameproces is vastgelegd in de Praktische Uitwerking Tijdelijke wet Groningen. De kaders in dit document laten in de huidige situatie ruimte open voor interpretatie. In combinatie met mensenwerk leidt dit tot variatie in de opnamerapportage binnen de deskundigenbureaus en tussen de deskundigenbureaus.
- Nieuwe werkinstructies in de vorm van een uniform opnameprotocol zorgen voor een vermindering van variatie in het schade-opnameproces tot een bepaalde bandbreedte waarbij de onafhankelijkheid van de deskundigen bij de beoordeling behouden blijft.
- Het vaststellen van juiste en praktische werkbare kaders is het resultaat van samenwerking tussen het IMG, deskundigenbureaus, wetenschap en overige betrokkenen.
- Middels een uniforme opname is het IMG in de basis beter in staat het schade-afhandelingproces en de variatie inzichtelijk te krijgen. De mogelijkheid specifieke sturing aan te brengen op de variatie leidt tot rechtvaardige en ruimhartige besluiten.



Bijdrage aan doelstellingen

- **Uniformeren van de beoordeling:** Middels een nieuwe werkinstructie moeten er volledige, uniforme, navolgbare, wetenschappelijk en technisch juiste opnamerapportages komen. Deze rapportages dienen als basis voor de beoordeling.
- **Rechtvaardiging van schadebeoordeling verhogen:** Door een uniforme schadeopname beperk je de variatie en kun je deze duiden. Hierdoor kan het verschil in schadevergoeding verklaard worden aan de bewoners, bureaus en het bestuur.



Risico

Omschrijving	Impact*	ROAM*
Praktische werkbaarheid ontwikkeling beoordelingskaders van schadekenmerken.	M	R
Snelheid waarmee implementatie doorgevoerd en getest kan worden.	H	O
Conformiteit met Atabix en beschikbare capaciteit en prioriteit.	H	A
Draagvlak uniformering bij IMG en bureaus.	M	M
Stabiliteit vervolgstappen opnameproces.	M	A

*Impact: Laag - Middel - Hoog | ROAM: Resolved, Owned, Accepted, Mitigated



Toelichting op project (scope)

1. Opzetten raamwerk project.
2. Opstellen van verbeterd opnameprotocol op basis van wetenschap en best practice.
3. Opstellen van implementatieprotocol op basis van praktische mogelijkheden en wensen IMG en 4P.
4. Opzetten van toetsbaar systeem van kwaliteitsborging binnen de deskundigenbureaus.
5. Opzetten publiek-privaat samenwerkingsverband tussen IMG, bureaus en wetenschap.
6. Organiseren van ontwikkeling, opleiding en examinering schade-opnemers.
7. Ontwikkelen bewonersvriendelijk opnamesystematiek en -protocol.
8. Repeterend onderzoek naar validatie van variatie binnen de opnamerapportages.
9. Onderzoek naar de kansen van digitalisering waaronder inzet beeldherkenning en deze opnemen in verbetering opnameproces.
10. Opstellen verander- en implementatieparagraaf (4P en interne organisatie).
11. Uitvoeren verandering en implementatie activiteiten, officiële overdracht en borging in de organisatie (4P en interne organisatie).
12. Verifiëren bijdrage aan doelstellingen door kwaliteitstoetsing 4P (nul- en eindmeting).
13. Buiten scope:
 - a) Wijzigen analyse en beoordeling. In het verbeterinitiatief Schadebibliotheek.
 - b) Uitvoeren data-analyse van schadepatronen. Bij data-analyse en schadepatronen.
 - c) Aanpassen van de herstelmatrix. Dit wordt belegd in het verbeterinitiatief herstelmatrix.
 - d) Vaststellen kaders



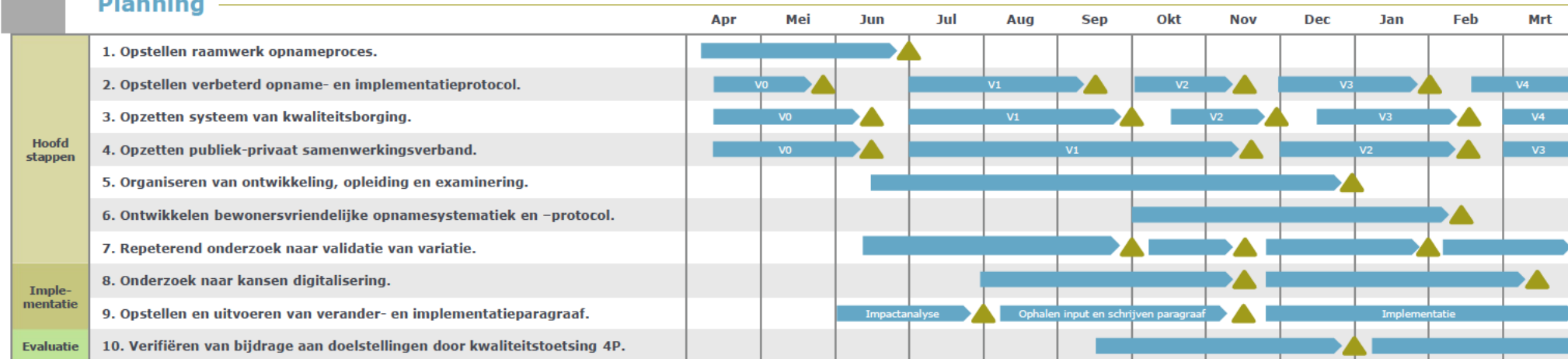
Impact op proces, systeem en organisatie

- **Proces:** Impact op het opnameproces en de beoordelingsprocedure door de 4P. Impact op de toewijzing van schademelding aan deskundige door Team Werkvoorbereiding en Planning. Impact op de inhoud van de rapporten voor Team Toetsing en Prestatiesturing.
- **Systeem:** Aanpassingen nodig in Atabix indien opnameproces wordt gewijzigd.
- **Organisatie:** Impact op de wijze van opname door 4P. Samenstelling Team Werkvoorbereiding, Planning, Toetsing en Prestatiesturing. Impact op de uitvraag van de aanbesteding.

Uniformeren opnameproces

Integratie van herzien opnameprotocol met opleiding van de opname- en schade-experts.

Planning



Besturing

- Clusterlead: 5.1 lid 2 sub e
- Projectleider opnameproces: 5.1 lid 2 sub e



Randvoorwaarden

- Betrokkenheid, welwillendheid en afstemming met deskundigenbureaus.
- Tijdige oplevering producten programmateams (V&I toolkit, schadeboom).
- Soort aanbesteding in verband met communicatie stop en aanlevermomenten.
- Voorgestelde verbetering zijn systeemtechnisch haalbaar, praktisch en efficiënt.

Cluster analyse en beoordeling



Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Cluster Data- analyse en KPI sturing



Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Cluster herstel



Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte

Agenda

<i>Omschrijving</i>	Stuurgroep Change
<i>Vergaderdatum</i>	17 mei 2021
<i>Vergaderplaats & tijd</i>	Via Teams 09.00-11.00 uur
<i>Genodigden</i>	10BE: 5.1 lid 2 sub e CED: 5.1 lid 2 sub e DOG: 5.1 lid 2 sub e NIVRE: 5.1 lid 2 sub e IMG: 5.1 lid 2 sub e, 5.1 lid 2 sub e, 5.1 lid 2 sub e, 5.1 lid 2 sub e, 5.1 lid 2 sub e

1. Opening

Door 5.1 lid 2 sub e
Bijlage 1.1: Agenda

2. Actie- & Afsprakenlijst overleg 20210414

Bijlage 2.1: Actie- en Afsprakenlijst 20210414
Bijlage 2.2: Actie-en Afsprakenlijst Extra 5P overleg 20210512

3. Mededelingen

4. Verbeterprojecten en initiatieven

a) Overzicht lopende initiatieven
Bijlage 4.1: Overzicht projecten en operationele initiatieven (Change & Run)
Bijlage 4.2: Toelichting Project Initiatie Documenten

Inhoudelijke toelichting:

- b) Implementatie beoordelingskader (5.1 lid 2 sub e) (bijlage 2.2)
- c) Uniformeren Schadekenmerken (5.1 lid 2 sub e) (bijlage 4.2)
- d) Calculatiemodel 5.1 lid 2 sub e, 5.1 lid 2 sub e (bijlage 4.2)
 - o Herijking
 - o Herstelfasering van het schadebedrag
- e) Opname (5.1 lid 2 sub e) (bijlage 4.2)
- f) Opstellen van een integrale implementatie planning 5.1 lid 2 sub e)

5. Rondvraag

Nummer	Cluster	Werkgroepen/ initiatieven 4p	Run/ Change	Inbreng 4p	Status PID	Verwachting datum gereed
1	Opname					
1.1	Uniformeren opname proces	Eenduidigheid Opname	Change		5. Ter goedkeuring	Reeds gereed
1.2	Fotoherkenning schades	Beeldherkenning	Change		5. Ter goedkeuring	Reeds gereed
2	Analyse en beoordeling					
2.1	Uniformeren gebouwenmerken	Gebouwenmerken	Change		5. Ter goedkeuring	Reeds gereed
2.2	Uniformeren schadekenmerken	Schadekenmerken	Change		5. Ter goedkeuring	Reeds gereed
2.3	Uniformeren omgevingsmerken				5. Ter goedkeuring	Reeds gereed
2	Schadebibliotheek				5. Ter goedkeuring	Reeds gereed
		Motiveringen - korte termijn	Run			
		Motiveringen - Lange termijn	Change			
		Eenduidigheid causaliteit	Change			
2.5	Wetenschappelijk onderzoek A&B	TNO/ TUD	Change		5. Ter goedkeuring	Reeds gereed
2.6	Technische verantwoord A&B				5. Ter goedkeuring	Reeds gereed
2.7	Uniformeren A&B proces				5. Ter goedkeuring	Reeds gereed
2.8 (NEW)	Beslissschema	Beslissschema	Change			
		Nul dossier gebruik trillingstoos (2-3 mm dossiers)	Run			
		Bodemdaling	Change			
		Forfortaire regeling	Run			
		Zetting/ zakking	Run			
3	Herstel					
3.1	Herstelmatrix	Funderingen/ duurzaamherstel	Change		2. Concept	25 mei
		Herstelmatrix	Change			
3.2	Calculatiemodel	Herijken	Change		2. Concept	18 mei
		Herstelfasering	Change		2. Concept	18 mei
		Noodzakelijk onderhoud	Run			
3.3	Wetenschappelijk onderzoek Herstel				3. In review	25 mei
3	Technische verantwoording Herstel				3. In review	25 mei
3.5	Uniformeren Herstel proces				3. In review	25 mei
4	Data analyse en KPI sturing					
1	Data analyse schadepatronen				5. Ter goedkeuring	Reeds gereed
2	Inrichting IT raad				3. In review	21 mei
3	Inrichting team Informatievoorziening				3. In review	21 mei
5	Toetsing en Overig					
5.1	Nieuw template adviesrapport	Rapporttype/ sjabloon	Change		3. In review	21 mei
5.2	Visie & Inrichten kwaliteitscontrollers				3. In review	21 mei
6	Aanbesteding					
6.1	Aanbestedingsproces deskundige partijen	Onafhankelijkheid deskundigen	Change		5. Ter goedkeuring	Reeds gereed
6.2	Vaststellen eisen deskundige	Opleiding - korte termijn - vervanging EPI	Run		5. Ter goedkeuring	Reeds gereed
		Opleiding - lange termijn	Change			
7	RUN					
		Opname op afstand	Run			
		Zelfopname	Run			
		Opname op afstand	Run			
		Aftrek nieuw voor oud	?			
		Toerekenbaarheid	?			
		Eigen gebruik	?			
		Atabix	?			
		Gebiedsgericht plannen	Run			
		Ambtelijk bezwaar	Run			
		Ontwikkeling hoorzittingen	Run			
		Strategische communicatie IMG	?			

SG Change *13-7-2021*

Programma uniformeren en kwalitatief verbeteren

Toelichting Praktijkproef
Uniformeren Opnameproces

5.1 lid 2 sub e

Instituut
Mijnbouwschade
Groningen





Instituut
Mijnbouwschade
Groningen



Toelichting Praktijkproef Uniformeren Opnameproces

*Verbetering inzichtelijk
Resultaat vertrekpunt Programma
Verbeterslagen uniformiteit meetbaar*

Praktijkproef 4 + 2 opnames 1 adres



Aanleiding

- Opname/visuele schouw/inspectie is de hoofdbron van informatievergaring
- Opname van schade formeel vastgelegd in de Praktische Uitwerking
- Opname van schade materieel uitgewerkt door de 4P
- Resultaat: ongestuurde variatie
- Bevestigd in experiment najaar 2020
- Vervolgstap: Standaardisering opname 4P
- Resultaat: ongestuurde variatie bij de reguliere dossiers als gevolg van: mensenwerk, praktische omstandigheden en technische omstandigheden
- Start Programma Uniformeren en Kwalitatief Verbeteren

Doel van het experiment

- Inzicht in resultaat van gemaakte verbeterlagen
- Het opnameproces per 1 juli koppelen aan praktijkresultaat
- Vaststellen vertrekpunt Programma Uniformeren en Kwalitatief Verbeteren
- Vergelijking en gesprek deskundigen en deelnemers vanuit Uniformeren Opnameproces

Kernidee

- ✓ 1 deskundige per bureau
- ✓ Opname
- ✓ Analyse & Beoordeling
- ✓ Adviesrapport
- ✓ Vanuit Uniformeren
Opnameproces doen twee senior bouwkundige mee aan het experiment
- ✓ Analyse verschillen in de opname
- ✓ Vergelijking praktijkproef Utrecht
- ✓ Prioriteren aspecten werkinstructie t.a.v. programmadoelstellingen

Wat als we ... zou dan ...?



Praktijkproef 4 + 2 opnames 1 adres



Wat houdt het experiment in?

- Kwalitatief onderzoek
- Opzet experiment 42 vanuit Team Prestatiesturing
- 4 dezelfde fictieve dossiers op 1 adres
- Bureaus zijn op de hoogte, deskundigen niet
- Het adviesrapport wordt door de deskundige opgemaakt en door de Technisch Coördinator gecontroleerd en verstuurd naar IMG.
- Aanvullend 2 fictieve opnames vanuit Programma Uniformeren
- Bouwkundigen vanuit programma zijn op de hoogte van het experiment
- Vergelijken resultaten opname bureaus onderling
- Vergelijken resultaten bureaus/programma
- Vergelijking resultaten bureaus/programma/praktijkproef Utrecht



Wie zitten er in het team vanuit Uniformeren Opnameproces?

- 5.1 lid 2 sub e (Senior bouwkundige)
- 5.1 lid 2 sub e (Vastgoedproces-specialist)
- 5.1 lid 2 sub e (Data-analist)

Welke effecten en lessen verwachten we?

- Afname spreiding aantal schades
- Afname spreiding aantal causale schades
- Afname afwijkende nummering
- Verbetering vastleggen schade
- Verbetering tekstuele toelichting schade
- Verbetering uniforme toepassing werkinstructie

- Gesprek tussen deskundigen en deelnemers vanuit programmateam zal leiden tot eenduidigere werkinstructie
- Evaluatie implementatie schadeboom/gebouwkenmerken

- Vergelijking met praktijkproef Utrecht zou beperkte verschillen moeten laten zien

5.1 lid 2 sub e



Welke hypothese hebben we?



Hypothese

Hypothese vanuit de bureaus: Zij verwachten dat er veel minder verschil zit in de beoordeling van de schades op eenzelfde adres en dat hierdoor minder verschil is in de uit te betalen schade.

Hypothese vanuit IMG: We verwachten dat er nog steeds veel verschillen zijn in de beoordeling van schades op 1 adres. Daarnaast verwachten we dat hierdoor nog steeds verschil ontstaat in de uit te betalen schadevergoeding.

Hypothese vanuit Uniformeren Opnameproces: Opname van schade is significant verbeterd en meer uniform. Werkinstructie wordt/kan niet altijd worden gevolgd door praktische omstandigheden en gebruikte apparatuur/techniek. Deskundige passen work-around toe met variatie in de opname als gevolg.

Hoe gaan we de hypothese staven?

Er worden **6 fictieve rapporten** gemaakt van het zelfde object met dezelfde calculatie input. 4 door de deskundige en 2 door de bouwkundige van Uniformeren Opnameproces.

De aanvrager laat dezelfde schades bij alle deelnemers zien, zonder daarbij ervaringen van een eerdere opname mee te nemen. Voor alle opgenomen schades wordt getekend, zodat er achteraf geen discussie ontstaat. De bouwkundigen vanuit het Programma maken naast het adviesrapport ook een **3D-model** van het object.

De adviesrapporten worden met elkaar vergeleken, afhankelijk van Atabix wordt het **opnamedossier** ook los vergeleken.

De resultaten worden met het IMG, deskundigenbureaus en het programma Uniformeren en Kwalitatief Verbeteren gedeeld en besproken. De resultaten worden vergeleken en besproken met de deelnemers van de **praktijkproef in Utrecht**.





Wat gaan wij meten?:

- Aantal schades
- Aantal causale schades
- De schets van het object/plattegrond
- De nummering: (bij)gebouw(en), werk(en), exterieur en interieur
- Foto vooraanzicht
- Wijze van vastleggen van de schade
- **Opnamedossier**
- Gebruik applicatie
- Resultaat beoordelingskader/schadeboom/gebouwkenmerken
- Ervaring deskundigen
- Ervaring Zaakbegeleider

Randafspraken:

- Deelname aan het experiment vanuit het programma komt niet ten laste van de 4P;
- De rapporten zijn alleen beschikbaar voor projectleden (IMG/4P/Programma);
- De resultaten zijn alleen beschikbaar voor projectleden (IMG/4P/Programma);
- De resultaten worden gebruikt om het vertrekpunt van het programma te bepalen;
- De resultaten worden gebruikt om een prioritering aan te kunnen brengen in de voorgenomen verbeterinitiatieven vanuit het programma;
- De resultaten worden gebruikt om de wensen van de 4P en verwachtingen van het IMG af te kunnen stemmen;
- De resultaten worden gebruikt ter verfijning van de huidige werkinstructie.





Instituut
Mijnbouwschade
Groningen



Rondvraag

Evaluatie schade opname IMG

Op dinsdag 13 juli 2021 is er een bezoek gebracht aan de 5.1.2.e te 5.1.2.e . Deze woning is door de eigenaar beschikbaar gesteld als test object. Dit houdt in dat deze woning opgenomen gaat worden door de verschillende bureaus. Met als doel ondervinden wat het opname proces in de praktijk inhoudt.

De woning betreft een twee-ondereen kap woning waarbij al eerder schades zijn opgenomen. Het type opname was een zogenaamde opname op aanwijzing. Dit houdt in dat de eigenaar van de woning de schades aanwijst welke opgenomen dienen te worden.

Bij aanvang van de opname is er afgeweken van de voorgeschreven routing. Dit omdat wege thuiswerken een ruimte in de woning maar beperkt beschikbaar was. Op verzoek de eigenaar is de opname begonnen in deze ruimte.

Opname en beoordeling vermengd in Atabix:

Tijdens de opname is geconstateerd dat door de vraagstelling, in de app Atabix, de opnemer gedwongen wordt om een oordeel te vormen.

Wijze van vastlegging is tijdrovend:

Bij het invoeren van nieuwe schades dient bij elke schade de (hoofd)constructie ingevoerd te worden. In vele gevallen is één (hoofd)constructie in een object aanwezig. Tijdswinst zou zijn om eenmalig de contractie te registeren en alleen wanneer er afwijkingen zijn deze separaat te benoemen.

Vastleggen van de essentie:

Het is van belang voor beoordeling en analyse dat de opnemer zoveel mogelijk beeldmateriaal vastlegt. Daarnaast dient de kwaliteit van het beeldmateriaal voldoende te zijn om te kunnen beoordelen.

Bewoners centraal tijdens de opname:

Tijdens de opname is er duidelijk geworden waar de belangen van de eigenaar liggen met betrekking tot het melden van schades. Een eigenaar dient bij verkoop alle aanwezig schades te hebben gemeld bij het IMG. Het is dus van belang dat de opnemer alle schades op neemt die de eigenaar aanwijst.

Belangen bewoners:

Tijdens de opname is duidelijk geworden dat eigenaren een meldingsplicht hebben met betrekking tot de schades. Het is daarom dan ook van belang dat een opnemer daadwerkelijk alle aanwezig schades opneemt. Bij analyse en beoordeling zullen zij dan moeten beoordelen of deze schade afkomstig is van mijn bouw. Bij verkoop dienen eigenaren aan te tonen dat alle aanwezige schades gemeld zijn bij het IMG.

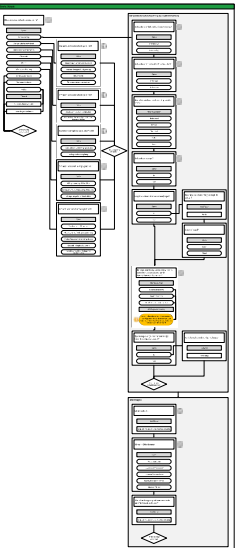
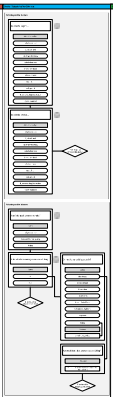
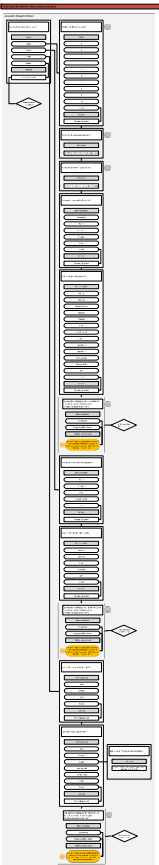
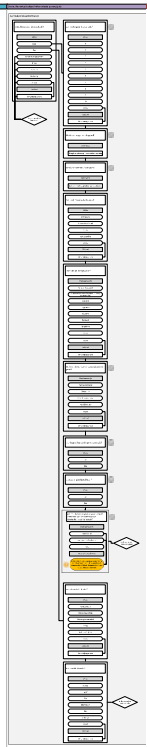
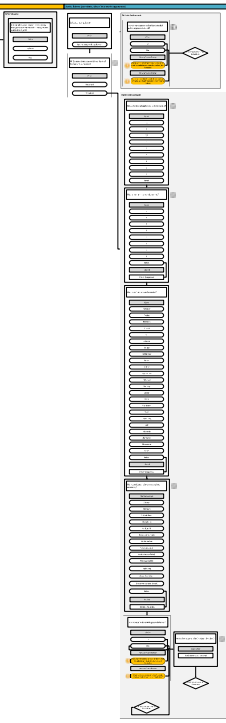
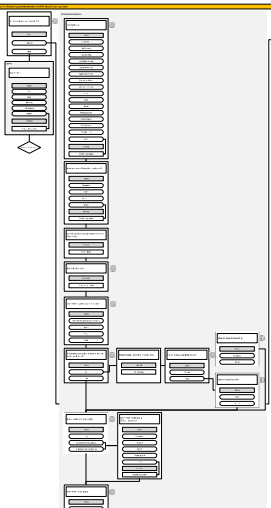
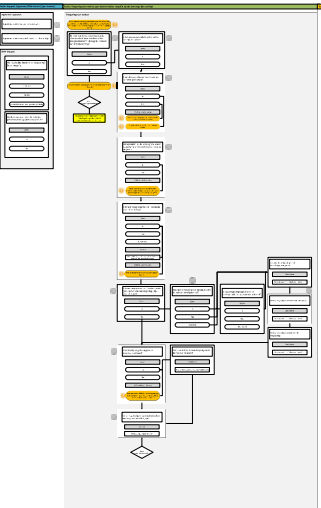
- Desk op
- Woensdag 10 minuten bevindingen van inspectie
- Opname en beoordeling te veel vermengd
- Te veel administratie (wijze van vastlegging tijdrovend)
- Essentie, zoveel mogelijk info en later goede
- Bewoners serieus genomen laten voelen

Agenda

<i>Omschrijving</i>	Stuurgroep 5P
<i>Vergaderdatum</i>	21-09-2022
<i>Vergaderplaats & tijd</i>	Van der Valk Hoogkerk, Borchsingel 53 09:00 – 11:00
<i>Genodigden</i>	10BE: 5.1 lid 2 sub e CED: 5.1 lid 2 sub e , 5.1 lid 2 sub e , 5.1 lid 2 sub e DOG: 5.1 lid 2 sub e , 5.1 lid 2 sub e NIVRE: 5.1 lid 2 sub e , 5.1 lid 2 sub e IMG: 5.1 lid 2 sub e , 5.1 lid 2 sub e , 5.1 lid 2 sub e , 5.1 lid 2 sub e 5.1 lid 2 sub e , 5.1 lid 2 sub e 5.1 lid 2 sub e , 5.1 lid 2 sub e , 5.1 lid 2 sub e , 5.1 lid 2 sub e 5.1 lid 2 sub e 5.1 lid 2 sub e Aansluiten IMG: 5.1 lid 2 sub e , 5.1 lid 2 sub e Afwezig IMG: 5.1 lid 2 sub e Partijen: 5.1 lid 2 sub e , 5.1 lid 2 sub e

1. Opening <i>Vaststellen agenda (bijlage 1.1)</i>	09:00 – 09:05
2. Mededelingen <ul style="list-style-type: none"> - <i>Livegang planning 19-9</i> Wat moet er nog ingebouwd worden zodat de work-around er af kan? Aantal VES, aantal agro's, taakstelling per dag, etc. - <i>Basisoplossing: Virtuele agenda's gaan eruit. Worden anonieme agenda's van deskundigen, aan de kant van partijen moet nog worden gekeken welke verdere inzichten hiervoor nodig zijn.</i> - <i>Welke werkafspraken moet nog een oplossing in Atabix voor gebouwd?</i> - <i>Termijn van Bas Kortmann loopt af medio februari 2023 (5 jaar verbonden aan IMG).</i> 	09:05 – 09:15
3. Testplan programma Uniformeren <i>Door 5.1 lid 2 sub e</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Bijlage 3.1: Testplan programma Uniformeren</i> Waar zit hier een kritiek punt / bottleneck, waar zou het mis kunnen gaan? <i>Risico: capaciteit 4P's testen/opleiden/reviewen etc. irt productie (dezelfde specifieke capaciteit).</i> <i>Voor IMG belangrijk: als het impact heeft op productie, doorgeven aan PS. Maar, ook vrij ad hoc.</i> <i>Nog wel behoefte: beroep/bezwaar/zienswijzen nog weinig van gezien (systeem), maar ook: procesafspraken. Bijv. arbitrage waar een bedrag is toegekend, nog toevoegen aan het dossier (is later niet te zien).</i> 	09.15 – 09.30
4. Buiten scope [Redacted content]	09.30 – 09.50

	Buiten scope	
5. Formaliseren planningsoplossing	Buiten scope	09.50 – 10.00
6. Interne dossiercommunicatie	Buiten scope	10.00 – 10.15
7. Formaliseren Opnameprotocol en handleiding Atabix Opname Door 5.1 lid 2 sub e		10.15 – 10.30
- Bijlage 7.1: Werkinstructie vastleggen schade (opnameprotocol)		
- Bijlage 7.2: Handleiding Atabix Opname		
8. Actie- en besluitenlijst		10:30 – 10:45
- Bijlage 8.1: Actie- en besluitenlijst		
9. Uitloop en rondvraag		10:45 - einde



Unformeren Opnameproces

Stuurgroep Change

Dinsdag 30 november 2021

5.1 lid 2 sub e

[Redacted text]

Instituut
Mijnbouwschade
Groningen



Agenda

1. Proefwoning
2. Pilot plattegronden tekenen
3. Beeldherkenning
4. Herstel, herstelmatrix en herstelfasering





Opname – Proefwoning

Proefwoning algemeen

- Must have t.b.v. testen werkbaarheid en resultaat opnameprotol
- Must have t.b.v. achterhalen en vaststellen outliers volledige opname
- Must have t.b.v. opleiding schade-opnemers en deskundigen

Status proefwoning

- In samenwerking met het NCG en het Woonbedrijf wordt naar geschikte locaties gezocht
- Ten minste twee gebouwen: 1 voor de test t.b.v. programma uniformeren en 1 voor de opleiding
- Testgebouw kan in woonwijk, opleidingsgebouw niet

Vervolgactie

- Ophalen requirements vanuit de 4P



Opname – Pilot plattegronden tekenen

Plattegrond algemeen

- Must have opname: herleidbaarheid schades en vaststellen volledigheid
- Must have A&B: inzicht relatie tussen schades en schadepatroon
- Must have C&H: eenvoudiger bepalen herstelmaatregel + toevoeging voorzieningen + calculatie
- Must have IV: valideerbaarheid van data

Status plattegronden

- Concept markconsultatie is overlegd aan Inkoop, gunning gepland voor juni
- Functionaliteit plattegronden tekenen in Atabix heeft beperkte toegevoegde waarde
- Uploaden plattegrond wordt verplicht veld tijdens de opname

Vervolgactie

- Het schetsen van een plattegrond komt uitgebreid aan de orde tijdens de opleidingsmodule opname



Opname – Beeldherkenning

Use case Image matching

- Test met deskundigen afgerond
- Testresultaten:
 - Deskundigen zeer enthousiast over de toepassing van deze tool
 - Implementatie vanaf eind januari 2022

Use case Schadedetectie

- Test met deskundigen afgerond
- Feedbackloop waardoor het model lerend is een risico

Vervolgstappen

- Verwerken feedback vanuit testen om een werkende versie vanaf januari 2022 te kunnen implementeren

Herstelmatrix & Herstelfasering

Herstelmatrix

- Herijking van de maatregelen
- Structuur aangebracht in de maatregelen en combinaties toegevoegd

Herstelfasering

- Opname en schadeflow Atabix ingericht zodat berekenen schade op ruimteniveau mogelijk en inzichtelijk is
- Voorzet gegeven om de opname in te richten zodat in de toekomst toegewerkt kan worden naar duurzaam herstel

Calculatiemodel

- Voorzieningen ingericht zodat deze op gebouw/ruimte/bouwkundig element/schade-niveau kunnen worden toegepast
- Aanzet tot toepassing ruimhartigheid in ontwerp

Agenda

Omschrijving	Stuurgroep change-mobilisatie
Vergaderdatum	06-04-2022
Vergaderplaats & tijd	Van der Valk Hotel, Assen
Genodigden	09:00-11:00 10BE: 5.1 lid 2 sub e CED: 5.1 lid 2 sub e DOG: 5.1 lid 2 sub e NIVRE: 5.1 lid 2 sub e IMG: 5.1 lid 2 sub e, 5.1 lid 2 sub e, 5.1 lid 2 sub e, 5.1 lid 2 sub e, 5.1 lid 2 sub e 5.1 lid 2 sub e, 5.1 lid 2 sub e, 5.1 lid 2 sub e, 5.1 lid 2 sub e
Aansluiten:	IMG: 5.1 lid 2 sub e, 5.1 lid 2 sub e

1. Opening <i>Bijlage 1.1: Agenda</i>	09:00 – 09:05
2. Terugkoppeling planning motiveringen + opleidingen A&B <i>Door 5.1 lid 2 sub e</i> <i>Bijlage 5.1: gemaakte afspraken werkgroep</i>	09:05 – 09:25
3. Toelichting adviesrapport <i>Door 5.1 lid 2 sub e</i>	09:25 – 09:55
4. Mededelingen <i>a) Validatie calculatiemodel, door 5.1 lid 2 sub e (Bijlage 2.1)</i> <i>b) Mobilisatieplanning, door 5.1 lid 2 sub e (Bijlage 2.2)</i>	09:55 – 10:05
5. Actie- en afsprakenlijst <i>Bijlage 3.1: Actie- en afsprakenlijst</i>	10:05 – 10:20
6. Overzicht lopende projecten en wijzigingen <i>Door 5.1 lid 2 sub e</i> <i>a) Lopende projecten (Bijlage 6.1)</i> <i>b) Wijzigingenregister (Bijlage 6.2)</i> <i>- Ter goedkeuring: Schades naar hun aard geen mijnbouwschade (Bijlage 6.3)</i> <i>- Ter kennisgeving: Garantieregeling deskundige partijen (Bijlage 6.4)</i>	10:20 – 10:35
7. Uitloop en rondvraag	10:35 - einde

Overzicht lopende projecten

Naar aanleiding van herplanning



Datum	01-04-2022
Overleg	Stuurgroep change en mobilisatie

Project	Projectleider	Business eigenaar	Fase	Voorspelling einddatum fase	Benodigd besluit?	Toelichting
VES	5.1 lid 2 sub e	5.1 lid 2 sub e	Afgerond		Nee	Project VES is op 01-04-2022 afgerond en is een lijnactiviteit geworden.
Duurzaam herstel	5.1 lid 2 sub e	5.1 lid 2 sub e 5.1 lid 2 sub e	Ontwerp	n.t.b. (zomer 2022)	Nee	
Meer doen in de kern	5.1 lid 2 sub e	5.1 lid 2 sub e	Ontwerp	n.t.b.	Nee	
Indirecte effecten diepe bodemdaling	5.1 lid 2 sub e	5.1 lid 2 sub e	Testen	15-04-2022	Nee	Werkinstructie wordt definitief gemaakt + bestuursbesluit wordt voorbereid voor bewijsvermoeden en toerekenbaarheid
Nieuw template advies rapport	5.1 lid 2 sub e	Partijen	Bouwen	22-04-2022	Nee	Project wordt geborgd in Atabix 2.0
Schadebibliotheek	5.1 lid 2 sub e	5.1 lid 2 sub e	Testen	04-04-2022	Nee	Project wordt geborgd in Atabix 2.0
Herstel en Calculatie 2.0	5.1 lid 2 sub e	5.1 lid 2 sub e	Testen	12-04-2022	Nee	Project wordt geborgd in Atabix 2.0
Competentiematrix	5.1 lid 2 sub e	Prestatiesturing	Implementatie	19-04-2022	Nee	Project wordt geborgd in Atabix 2.0
Uniformeren opname proces	5.1 lid 2 sub e	5.1 lid 2 sub e	Implementatie	16-05-2022	Nee	Project wordt geborgd in Atabix 2.0

Uitwerking	Betekenis
Volgens planning	
Volgens planning, maar mogelijke issues	
Buiten planning, acties vereist	

ACTIES	Volg nr.	Actiehouder	Onderwerp	Omschrijving	Deadline	StaVeZa
	2	5.1 lid 2 sub e	Projectgroep Opname	De kaders van de werkgroep dienen vastgesteld te worden. Vastleggen wie waar verantwoordelijk is (IMG/ P) 5.1 lid 2 sub e samen met afgevaardigden van de P met een voorstel van een protocol, versie 0 inclusief procesafspraken. Dit is ter bespreking van het volgende overleg van de Stuurgroep Change. Tevens zal de planning in het volgende overleg van de Stuurgroep Change besproken worden.	15-6-2021	15/6: Zie ook actie 15. Staat vandaag op de agenda.
17-5-2021				PPT Opname - wordt nagestuurd als bijlage 6. - door 5.1 lid 2 sub e		
15-6-2021	31	5.1 lid 2 sub e P afzonderlijk 5.1 lid 2 sub e	Opname - Praktijkproef	Ten behoeve van het uniformeren van het opnameproces willen we graag in kaart brengen wat de standaard serie van de opname door de P als resultaat heeft opgeleverd; er zijn nu mensen opgeleid er is aandacht besteed aan de opname wat zijn de effecten geweest en zijn deze meetbaar en inzichtelijk. Hoe meten de P de kwaliteit van hun medewerkers. Tevens is het voorstel om de praktijkproef te herhalen. Het is belangrijk om het vertrekpunt te formuleren. De P gaat onder voorbehoud akkoord met een nieuwe praktijkproef. De P stellen dat het kader dat IMG stelt heel belangrijk moet zijn om te voorkomen dat de P verweten worden geen uniforme opnames te kunnen doen. Het is belangrijk de informatie samen te brengen en naar een werkbaar evaluatieobject brengen. Vervolgacties: om een nieuwe praktijkproef op te zetten gaan we meer data verzamelen richtingelijk maken en bepalen wat dit oplevert. Een aantal schadepatronen bepalen waar de variatie in het proces zit. Bepalen waar de verschillen ontstaan. Bepalen welke meetgegevens gebruikt gaan worden. De resultaten naast elkaar metleggen. Dit zal ook meegenomen worden in de week gesprekken van Team 1 met bestuur en P's. 5.1 lid 2 sub e maakt een voorstel 5.1 lid 2 sub e De P per partij en job P. geven hun aanspreekpunt aan door. (P en 5.1 lid 2 sub e Dit komt op de agenda van het SP overleg van 30 juni. 5.1 lid 2 sub e	30-6-2021	13/7: Staat op de agenda vandaag. Kan hier afgevoerd worden.
13-7-2021	36	5.1 lid 2 sub e	Opname praktijkproef	Hiermee wordt het vertrekpunt bepaald. 5.1 lid 2 sub e Dit na af van er rekening gehouden is met verschillen in profiel van de deskundigen. Dit kan invloed hebben op de analyse en op de oplossingsrichting. Update 15/7-5.1 lid 2 sub e Voorstel 5.1 lid 2 sub e: niet een kwantitatieve analyse (zoals nu gebruikelijk) maar in kwalitatieve analyse. Reactie 5.1 lid 2 sub e Eens denk dat het waardevol is om mee te lopen met verschillende mensen die opnames doen van verschillende niveaus en partijen. Het idee lijkt op de werkgroep van deskundigen die wij graag willen samenstellen om de ervaring van best practice te combineren met bestaande geleverde opnamemethoden zoals de NTA 8800 NPR 9998 en NEN 2580 om zo tot een systematiek te komen die toepasbaar is op werkzaamheden die deskundigen en opnemers in het milieuschadedossier verrichten.	20-7-2021	Proef is niet goed verlopen omdat de WI's niet helemaal correct en uniform waren. Daarom is de proef niet representatief dus moet met de werkgroep bepalen wat er gaat gebeuren. Terugkoppeling moet gegeven worden vanuit de werkgroep
6-2022 (SG Change)	AC2 6	5.1 lid 2 sub e	Toepasbaarheid opnameprotocol	Het opnameprotocol heeft niet extern gevalideerd te worden. Wel moeten de partijen aangeven of het protocol toepasbaar is. Er wordt een dechardocument opgesteld (door 5.1 lid 2 sub e) waarin wordt verantwoord hoe het document tot stand is gekomen. In de stuurgroep change moet dit document goedgekeurd worden.		15-5: Deze actie wordt opgepakt door het productienoverzicht op te stellen. Aan de hand hiervan wordt bepaald wanneer het opnameprotocol als eindproduct wordt geformaliseerd in de stuurgroep 5p/change. 18-5: actie hier sluiten.
21-9-2022	AF.1 30	5.1 lid 2 sub e	Werkinstructie vast eggen schade en handleiding Atabix	De Stuurgroep is akkoord met: 07.1.1. Werkinstructie vastleggen schade (opnameprotocol) 07.1.2. Bijlage werkstructie - schadeopnamediagram 07.1.3. Bijlage werkstructie - informatievragen schadeopnamediagram 07.2.1. Handleiding Atabix (webversie) 07.2.2. Handleiding Atabix (appversie) Kleinere aanpassingen worden doorgevoerd op de werkstructie vastleggen schade (tekstuele wijzigingen - revisie). De nieuwe versie wordt gestuurd naar de Stuurgroep leden. Dat is de dan vigerende versie. De documenten worden tevens opgenomen in het wijzigingsregister (via 5.1 lid 2 sub e)		
9-11-2022	AC 15	5.1 lid 2 sub e	Tijdsbestek van de opname volgens nieuwe protocol	Zaakbespreking zal aan de voorhand duidelijk moeten uitleggen dat de opname lang duurt. Ras bespreekt dit met Zaakbegeleiding.	16-11-2022	16-11: Is besproken. Actie afsluiten



Cascadeplein 10
9726 AD Groningen

Antwoordnummer 3061
8000 WB Zwolle

0800 44 44 111
contact@schadedoormijnbouw.nl

Projectplan verbeterproject



Uniformeren Opnameproces

Uniformeren Opnameproces

Projectplan als onderdeel van het programma uniformeren en kwalitatief verbeteren.

Projectnaam	Uniformeren Opnameproces
Project verantwoordelijke	5.1 lid 2 sub e
Projectnummer IMG	<XX>
Datum	DD-MM-JJJJ
Versienummer projectplan	V0.1

Versiebeheer en vrijgave

Document		Gebruiker	Techniek en kwaliteit	Verandering en implementatie	Programma Mgt	MT	Regie Bureau (ontwikkeling en beheer)	Lijn Organisatie (gebruiker)
		Per project	5.1 lid 2 sub e	5.1 lid 2 sub e	5.1 lid 2 sub e 5.1 lid 2 sub e		5.1 lid 2 sub e 5.1 lid 2 sub e	Per project
PID	Project Initiatie Document		Review	Review	Review	Goedkeuring		Review
PVA	Plan van Aanpak	Review	Review	Advies	Goedkeuring	Goedkeuring		
	Requirements	Review	Goedkeuring	Advies	Review			Goedkeuring
	Veranderen implementatie Paragraaf	Review		Goedkeuring	Review		Goedkeuring	Goedkeuring
GR	Goedkeuring Realisatie (go-live)	Advies	Advies	Review	Review			Goedkeuring
ON B	Overdracht naar beheer	Advies		Goedkeuring	Review		Goedkeuring	Advies
RED	Realisatie & Decharge	Advies	Review	Advies	Review	Goedkeuring	Advies	Advies

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	4
Voorwoord	5
Management samenvatting	5
Projectopdracht	7
Introductie (aanleiding/context)	7
Doelstelling (beoogd resultaat).....	9
Verwachte impact (proces/systeem/organisatie).....	11
Scope.....	12
Randvoorwaarden	12
Eisen en Aanpak	13
Gebruikerseisen.....	13
Aanpak en producten	15
Planning en besturing	21
Detail planning	21
Governance.....	24
KPI's en informatie	26
KPI's ten behoeve van sturing	26
Informatiebehoefte	27
Impact, implementatie en communicatie	29
Wat is het doel van het verbeterproject?.....	29
Wie? Welke doelgroepen worden geraakt?	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Hoe groot is de impact van het project op de afdeling/het team?.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Waarmee worden de doelgroepen geraakt?	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Wanneer worden de doelgroepen geraakt?.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Budget en kosten	33
Variabele kosten	33
Vaste kosten	33
Budget	33
Toelichting afwijking benodigdheden uit PID.....	33
Beheersing	34
Besluitvormingsmomenten (en hoe te volgen).....	34
Batenmanagement.....	34
Proces van continue verbeteren	34
Risico's (incl. maatregelen)	35
Afhankelijkheden	36
Overzicht op te leveren producten	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlagen	38

Voorwoord

De afhandeling van fysieke schade door het IMG gaat een nieuwe fase in. Na ruim 80.000 afgehandelde schademeldingen en circa 600 miljoen euro schadevergoeding is duidelijk dat er heel veel goed is gegaan, maar dat er ook verbetering nodig en mogelijk is. Belangrijk is dat adviesrapporten en daaropvolgende besluiten vergelijkbaar zijn in vergelijkbare situaties. Tegelijk moet er rekening worden gehouden met de omvang van de effecten van bodembeweging en dus ook met de verschillen die er zijn binnen de effectgebieden van bevingen en diepe bodemdaling.

Om dit voor elkaar te krijgen is het programma Uniformeren ingericht met als doelstellingen: Het verbeteren van de uniformiteit in fysieke schadeafhandeling. Het ontwikkelen en implementeren van nieuwe kaders t.a.v. rechtvaardige toekenning van compensatie.

Het realiseren van deze doelstellingen gebeurt via circa 20 verbeterprojecten. Hierbij wordt nauw samengewerkt met de relevante afdelingen binnen het IMG en met de vier expertisebureaus. Met respect voor en met bewustzijn van ieders onafhankelijke rol en verantwoordelijkheid willen we gedupeerden op maat een juiste beoordeling van mijnbouwschade bieden. Zo dragen we bij aan het herstel van vertrouwen in de overheid.

Het project uniformeren opnameproces is een van de verbeterprojecten binnen het programma Uniformeren. Het doel is [[KoBo-projectbeschrijving opnemen](#)]. Dit plan van aanpak beschrijft wat het verbeterproject inhoudt en hoe het zal worden gerealiseerd en geïmplementeerd.



Management samenvatting

Het schade-opnameproces is vastgelegd in de Praktische Uitwerking Tijdelijke wet Groningen. De kaders in dit document laten in de huidige situatie ruimte open voor interpretatie. Binnen de projectgroep *Uniformeren Opnameproces* is de ambitie gericht op het ontwikkelen en verbeteren van het *Opnameprotocol*. Met dit opnameprotocol verschuift de rol van de *opname* geleidelijk van hoofdbron van informatievergaring naar meer gerichte verificatie van vooraf verzamelde data. Het opnameprotocol omvat de volgende onderwerpen:

1. Werkinstructie deskundige/opnemer
2. Opnameformat
3. Benodigde apparatuur ten behoeve van de opname
4. Opleiding/ontwikkeling/examinering van deskundige/opnemer
5. Kwaliteitsborging externe bureaus opnamedossier
6. Implementatieplan opnameprotocol externe bureaus

De planning maakt een tweedeling in de focus. De *eerste focus* ligt op de aanbesteding en de op te stellen documenten. Mogelijk worden hierbij al verbeteringen meegenomen.

Planning aanbesteding:

- 15 juli: onderwerpen voor de aanbesteding Uniformeren Opnameproces vastgesteld
- Tot 27 augustus: opstellen aanbestedingsdocumenten, werkinstructie is prioriteit
- Eerste helft september: review periode IMG + 4P's
- Tweede helft september: review verwerken en finetunen stukken
- 1 oktober: indienen stukken

De aanbestedingsdocumenten houden ruimte voor het toepassen en implementeren van verdere verbeteringen en ontwikkelingen na selectie van de partijen. In overleg met projectgroep Aanbesteding worden artikelen geformuleerd om dit te realiseren.

De *tweede focus* ziet op verbetering van het opnameproces om tot een volledige en meer uniforme opname te komen. De verbeterlagen volgen uit drie gezichtsvelden:

1. Het huidige proces met beschrijvingen zoals operationeel per 1 juli 2021. Ten eerste vindt onderzoek plaats naar wat ontbreekt en ten tweede naar wat beter kan. Voor de aanbesteding is het komen tot een werkinstructie vanuit het IMG hoofdprioriteit.
2. De ontwikkelingen vanuit Analyse & Beoordeling met betrekking tot schadekenmerken, gebouwkenmerken en omgevingskenmerken en vanuit Herstel & Calculatie met betrekking tot de benodigde meetgegevens. De verwachting is dat deze ontwikkelingen leiden tot periodieke aanpassing van de gevraagde gegevens in het opnamedossier. Primair ligt de focus op de gegevens die nodig zijn voor het vaststellen van de schade en de omvang daarvan en secundair op gegevens nodig voor het vaststellen van de aantoonbare andere causaliteit.
3. De deskundigheid van de projectgroep Uniformeren Opnameproces die op basis van ervaring binnen vastgoedopnames meerwaarde ziet in de doorwrochte bureaustudie voorafgaand aan de visuele schouw. Het vooraf bieden van structuur, *het gebouw in beeld*, geldt als basis voor de vastlegging van object specifieke informatie waarvan op basis van bureaustudie een beeld kan worden genereerd van gebouwkenmerken zoals de funderingswijze.

Planning verbeterlagen

De tweede focus heeft een langer tijdspad en wordt vormgegeven door de sprintstructuur. De sprintstructuur is afhankelijk van de prioritering van de onderwerpen die het meest bijdragen aan de doelstelling van het Programma Uniformeren en Kwalitatief Verbeteren. Tussentijdse implementatie van verbeterlagen voorafgaand aan de nieuwe contractperiode is afhankelijk van de wens van het IMG en de verhouding dus nut, noodzaak, kosten en inspanning.

Projectgroep Uniformeren Opnameproces zoekt nauw de samenwerking op met de andere projectteams, het IMG en de 4P's. Het betreft met name Beeldherkenning, deskundigen van KPMG, Informatievoorziening, Aanbesteding en Calculatie en Herstel.

Projectopdracht

Introductie

Het IMG is opgericht in 2020 met de opdracht om voor burgers vast te stellen of zij aanspraak maken op een schadevergoeding. De schadevergoeding ziet op schade die mogelijk is veroorzaakt door bodembeving als gevolg van de exploitatie van mijnbouwactiviteiten in het verleden door de NAM. Indien wordt vastgesteld dat de schade kan worden toegerekend aan bodembeving doet het IMG de schademelder een voorstel om het recht op schadevergoeding over te nemen.

Door de snelle groei van schademeldingen heeft de afgelopen jaren de focus bij het IMG gelegen in het organiseren van een proces om zo snel mogelijk zo veel mogelijk schademeldingen af te handelen. Per week wordt door IMG een beeld van de benodigde capaciteit gegenereerd naar type dossiers en de benodigde soort inspecteurs. De gecontracteerde bureaus geven hun beschikbare capaciteit op. Het IMG vult de beschikbare capaciteit af en er wordt geëxperimenteerd met gebiedsgericht werken. Gestuurd wordt op proces-KPI's als FTR, doorlooptijd en aantallen.

De schaderapporten worden nu opgemaakt door vier onafhankelijke externe expertisebureaus. In totaal zijn via die bureaus circa 450 inspecteurs actief die wekelijks rond de 1.200 schaderapporten behandelen. De kosten per adres bedragen ongeveer 2.200 euro aan expertise kosten vermeerderd met circa 40% aan kosten die zijn gemaakt door het IMG. Het huidige schade-afhandelingsproces heeft als resultaat dat in de afgelopen drie jaar 783 miljoen euro aan schade in verband is gebracht met bodembeving. Dit bedrag is verspreid over de aanvragers uitgekeerd. Per schademelding ligt de schadevergoeding tussen de 2.000 en ten hoogste 30.000 euro.

Het is de wens van het IMG om meer uniformiteit in de schadeopname en de beoordeling van de vier onafhankelijke bureaus te creëren. Het afdwingen van inhoudelijke uniformiteit kan de onafhankelijkheid aantasten waardoor er een spanningsveld ontstaat. Met behulp van de Praktische Uitwerking van de Tijdelijke wet Groningen zijn kaders geschetst waar de werkwijze van de deskundigen aan moeten voldoen. Het is aan de bureaus zelf om de kaders toe te passen in de praktijk. In januari hebben de bureaus tezamen voor zowel de opname als de beoordeling een protocol voorgesteld. Dit protocol is (nog) niet goedgekeurd door het IMG. Op basis van de kaders van het IMG dienen momenteel in het deskundigenrapport onderstaande punten behandeld te worden:

1. Het soort schade;
2. De omvang van de schade;
3. De oorzaak van de schade en de toepassing van het wettelijk bewijsvermoeden ex art. 6:177a BW;
4. De toepasselijke herstelmethode;
5. De kosten van de herstelmethode;

Het IMG toetst de rapporten zelf op:

1. Het benoemen van de schade oorzaak;
2. Mate van zekerheid;
3. Woning specifiek zijn van de rapportage;
4. Navolgbare redentatie;
5. Begrijpelijke taal.

Het valt het IMG op dat ogenschijnlijk gelijke gevallen verschillend worden opgenomen en verschillend worden beoordeeld. Ook ziet IMG tegen haar verwachting in, geen afname van gevallen, causaliteit en omvang richting de randen van het werkgebied en ziet zij het werkgebied zich vergroten. Of er een relatie bestaat tussen wel of niet verstrekte woningen (taakveld Nationaal

Coördinator Groningen) en schades is nog onbekend. Dit is, naast het door het toegenomen volume toegenomen belang, de reden dat er een accentverschuiving plaatsvindt in de aansturing. Naast de aantallen, FTR en doorlooptijd wordt meer kwaliteit en als zodanig ervaren uniformiteit tussen de rapporten verwacht. Sinds kort is IMG ook 'gatekeeper'. Rapporten die vragen oproepen gaan na toetsing "on hold". Aan het bureau worden verduidelijkende vragen gesteld. Het IMG onthoudt zich daarbij van een inhoudelijke toets van individuele gevallen.

In het schade-afhandelingsproces staan de adviesrapporten ten aanzien van individuele gevallen door onafhankelijke deskundigen centraal. De adviesrapporten vormen een bron van informatie op basis waarvan het IMG het recht op aanspraak op schadevergoeding, de omvang van de schade en eventueel de bijkomende schadevergoeding vast kan stellen. Het resultaat wordt vastgelegd en medegedeeld met de aanvrager bij besluit.

Aan de beoordeling van de schade in de adviesrapporten door de onafhankelijke deskundige gaat opname van de schade vooraf. De opname vormt daarmee het fundament van de beoordeling en dient van hoge standaard te zijn. Om de variatie in de beoordeling in te perken en binnen een bepaalde bandbreedte te houden is interne uniformiteit op het gebied van opname en beoordeling essentieel.

Zowel interne als externe uniformiteit gebiedt eenduidige werkinstructies. Het opnameproces is onder andere vastgelegd in de Praktische Uitwerking Tijdelijke wet Groningen. De kaders in dit document laten in de huidige situatie ruimte open voor interpretatie. Ruimte voor interpretatie in combinatie met mensenwerk, het ontbreken van een inhoudelijke toets en praktische en technische omstandigheden leiden in de praktijk tot variatie in de opname, zowel binnen als tussen de deskundigenbureaus. Een andere oorzaak van variatie binnen de opname is tijdsverloop en de toepassing van nieuwe kaders bij de beoordeling (diepe bodemdaling). Door het ontbreken van een datalog kan deze variatie niet geduid worden. Om die reden dient één werkinstructie vastgesteld te worden ten aanzien van de opname en de beoordeling door de verschillende bureaus. Het betreft hier enkel het vaststellen van een werkinstructie en niet het ontwikkelen van een werkinstructie. De technische en wetenschappelijke kennis van onderzoeksinstituten zoals TNO en de TU Delft gecombineerd met de praktische vaardigheden en vakkennis die deskundigen hebben kunnen tot een volledig en technisch juiste opname- en beoordelingsprotocol van de schade leiden. Op die manier wordt de kennis van publieke partijen en de best practice van marktpartijen gebundeld. Met het vaststellen van een opname- en beoordelingsprotocol dat is gebaseerd op herleidbare wetenschap en vakkennis behoudt het IMG de onafhankelijkheid in zowel relationele als inhoudelijke zin.

Het vaststellen van een hernieuwd en verbeterd protocol dient gepaard te gaan met een implementatieplan en heldere communicatie naar alle betrokken partijen. Het IMG dient de wensen ten aanzien van dit protocol duidelijk vast te stellen waarbij input van het technisch hart van onmisbaar is. Het IMG operationaliseert op deze wijze beleid ten behoeve van de uitvoering.

Het opstellen en vaststellen van het protocol is geen eenmalige exercitie maar een zich repeterend proces. Vanuit de uniformiteit zal het gezamenlijke leervermogen kunnen toenemen en het protocol permanent kunnen worden verbeterd. Dat vraagt en maakt het mogelijk dat het opstellen en vaststellen van het protocol kan geschieden vanuit een ter zake toegewijde en kundige samenwerking van alle betrokkene waarbinnen elk der partijen vanuit haar rol en positie inbreng kan leveren.

Een nieuw opnameprotocol inhoudend een intern uniform werkinstructie, lijst met benodigdheden, opnameformat, opleidingsparagraaf, systeem van interne kwaliteitsborging en een implementatieplan dragen bij aan een beperking van variatie in het schade-opnameproces tot een vooraf bepaalde bandbreedte waarbij de onafhankelijkheid van de deskundigen bij de opname en beoordeling behouden blijft. Middels een uniforme opname en data-analyse is het IMG in de basis beter in staat het schade-afhandelingsproces en de variatie inzichtelijk te krijgen. Hierdoor ontstaat de mogelijkheid om specifieke sturing aan te brengen op de variatie opdat de opname als product voldoet aan de wensen van het bestuur, bureaus en burgers.

Doelstelling (beoogd resultaat)

Een nieuw opnameprotocol leidt in de basis tot een volledige, uniforme, navolgbare, wetenschappelijke en technische juiste opname, vastgelegd in een *opnamedossier*. Een uniform opnamedossier is onmisbaar als bouwsteen voor de analyse en beoordeling door de onafhankelijke deskundige wat leidt tot een schaderapport. Het schaderapport dient als voorbereiding van het advies van de onafhankelijke deskundige en vormt de basis voor het besluit tot ruimhartige en rechtvaardige schadevergoeding. Om die reden staat de opname als proces los van de beoordeling.

Het opnameprotocol is een levend document en zal aangepast worden aan de hand van nieuwe wetenschappelijke inzichten, de politieke opdracht, de praktische werkbaarheid en resultaten uit de verbetersprints. Een implementatieplan schept duidelijkheid over de uniforme toepassing van nieuwe en bestaande inzichten en veranderingen binnen de opname en het opnameprotocol. Op deze wijze wordt inzichtelijk vanaf welk tijdstip nieuwe regimes gelden waardoor ook na verloop van tijd inzichtelijk blijft waarom een opname op een bepaalde manier is uitgevoerd en welke gegevens waren verzameld in het opnamedossier.

Uniformiteit in het opnamedossier aan de hand van eenduidige werkinstructies, een slim format en het gebruik van dezelfde apparatuur maakt data-analyse mogelijk. Op deze manier kan variatie inzichtelijk kan worden gemaakt. Variatie zal zich ook voordoen in de kwaliteit van de opname. Door een systeem van kwaliteitsborging bij de bureaus (opleiding, ontwikkeling en examinering) te koppelen aan de data-analyse kan variatie worden geduid en gestuurd. De data die hiermee verzameld wordt kan worden ingezet in het leerproces en verbetering van de opleiding, ontwikkeling en examinering waardoor een learning loop ontstaat.

De kaders waarop de beoordeling, calculatie en herstel plaatsvinden zijn onlosmakelijk verbonden met de opname. Deze kaders moeten voor alle betrokken kenbaar zijn en breed gedragen worden teneinde een intern uniforme beoordeling te realiseren. Efficiënte samenwerking tussen het IMG, deskundigenbureaus en wetenschap is essentieel in de vaststelling van deze kaders omdat op die manier in een zo vroeg mogelijk stadium van bij alle partijen eenduidigheid en draagvlak kan worden gerealiseerd.

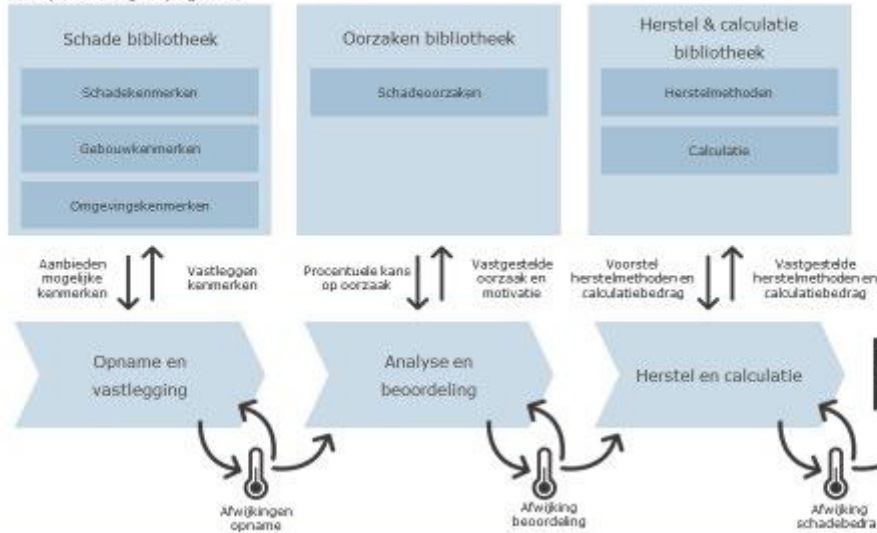
Onze visie is om bovengenoemde vast te leggen in een verbeterd en hernieuwd opnameprotocol. Het opnameprotocol omvat:

1. Werkinstructie deskundige/opnemer
2. Opnameformat
3. Benodigde apparatuur ten behoeve van de opname
4. Opleiding/ontwikkeling/examinering van deskundige/opnemer
5. Kwaliteitsborging externe bureaus opnamedossier
6. Implementatieplan opnameprotocol externe bureaus

Deze visie leidt op den duur tot een verschuiving van de rol van de opname en de opnamesystematiek. Op dit moment vormt de visuele inspectie de hoofdbron van informatievergaring. De mogelijkheid van data-analyse en het verzamelen van gegevens als schadekenmerken, gebouwkenmerken en omgevingskenmerken voorafgaand aan de opname resulteert in een meer data-gedreven opname. Dit betekent dat op locatie vooraf middels bureaustudie verzamelde informatie wordt geverifieerd en aangevuld. Deze werkwijze perkt de variatie die ontstaat naar aanleiding van menselijke interpretatie en praktische onwerkbaarheden in. De volledigheid wordt middels de voorgestelde werkwijze gewaarborgd omdat vooraf bekend is welke informatie aanwezig is en zonder de basisinformatie die Analyse & Beoordeling nodig acht ter beoordeling en calculatie van de schade vindt er geen opname plaats.

Framework programma uniformeren en kwalitatief verbeteren

Conceptuele weergave programma



Bouwblokken programma



Verwachte impact (proces/systeem/organisatie)

Proces:

- Impact op de opnamesystematiek
- Impact op het opnameproces van de 4P
- Impact op het opnameproces van het IMG
- Impact op de rol van de deskundige/opnemer
- Impact op de vaststelling van de beoordelingskaders op praktische werkbaarheid
- Impact op de werkzaamheden Team Werkvoorbereiding
- Impact op de werkzaamheden Team Planning
- Impact op de toewijzing van schademelding op basis van de competentiematrix
- Impact op de inhoud van de rapporten voor Team Toetsing, Team Prestatiesturing en JZ
- Impact op de wijze van toetsing door Team Toetsing, Team Prestatiesturing en JZ
- Impact op de interne kwaliteitsborging door de 4P
- Impact op de opleiding, ontwikkeling en examinering van de deskundigen
- Impact op capaciteit IMG en 4P vanwege praktijkproeven
- Impact op communicatie Analyse & Beoordeling naar Opname
- Impact op communicatie Calculatie & Herstel

Systeem:

- Aanpassingen nodig in Atabix indien de opnamesystematiek wordt gewijzigd
- Aanpassingen nodig in MIRA indien de opnamesystematiek wordt gewijzigd
- Koppeling schadekenmerken/gebouwkenmerken/omgevingskenmerken met Atabix en MIRA
- Data-governance ten aanzien van Master data management
- Systeemintegratie externe bureaus en Atabix
- Omgeving in Atabix ten behoeve van de praktijkproeven
- Integratie 3d-tooling en automatische nummering

Organisatie:

- Impact op werkzaamheden Planning en Werkvoorbereiding
- Impact op de wijze van opname door 4P
- Impact op opleidings- en vaardigheidseisen personeel IMG en 4P
- Impact op de uitvraag van de aanbesteding
- Regierol voor het IMG ten aanzien van het vaststellen van kaders en KPI-sturing
- Verwerven testlocaties
- Impact op Klantcommunicatie

Scope

In scope:

Ontwikkelen van een *Opnameprotocol* op basis van wetenschap en best practice:

1. Werkinstructie deskundige/opnemer
2. Opnameformat
3. Benodigde apparatuur ten behoeve van de opname
4. Opleiding/ontwikkeling/examinering van deskundige/opnemer
5. Kwaliteitsborging externe bureaus opnamedossier
6. Implementatieplan opnameprotocol externe bureaus

Buiten scope:

- Uitwerken competentiematrix
- Werkwijze analyse en beoordeling
- Uitvoeren data-analyse van schadepatronen
- Verzamelen data gebouw/gebiedskenmerken/schadekenmerken
- Uitwerken calculatie- en herstelmatrix
- Uitwerken opleiding/trainingen t.b.v. ontwikkeling en examinering
- Ontwikkelen toetsingskaders

Randvoorwaarden

- Betrokkenheid, welwillendheid en afstemming met deskundigenbureaus
- Commitment van en nauwe samenwerking tussen projectteams onderling en het IMG
- Tijdige oplevering producten projectteams
- Gestructureerde test- en implementatiefasen
- Testobject praktijkproef
- Werkgroep deskundigen
- Heldere omschrijving kwaliteitseisen benodigde apparatuur
- Soort aanbesteding in verband met lock-up
- Voorgestelde verbeteringen zijn systeemtechnisch haalbaar en praktisch
- Integratie beoordelingscriteria in Atabix en MIRA
- Bereidheid van personeel om opleiding te volgen ten aanzien van nieuwe werkwijze
- Politieke opdracht
- Communicatieplan en vaste aanspreekpunten

Eisen en Aanpak

Gebruikerseisen

Het opnamedossier is de bouwsteen in het schade-afhandelingsproces omdat het techniek en wetenschap verbindt met de praktijk. Op dit moment levert de opnamesystematiek geen intern uniform opnamedossier op met ongestuurde variatie als gevolg. De oorzaak hiervan is gelegen in het feit dat het IMG beperkt kaders meegeeft aan de onafhankelijke deskundigen en geen uitleg omtrent de interpretatie van die kaders verschaft. Een nieuwe werkwijze in de opname gecombineerd met eenduidige kaders, vooraf verzamelde gegevens, vooraf ingevulde opnameformats, aansluitende opleiding en data-analyse moet het sturen op de variatie mogelijk maken. Op die manier kan zorg worden gedragen dat de variatie die ontstaat binnen een bepaalde geaccepteerde bandbreedte valt en te duiden is. Vanwege het feit dat de opname de verbindende factor is tussen wetenschap en praktijk dient het opnameprotocol gevoed te worden met zo veel mogelijk bruikbare informatie van verschillende partijen. Het betreft met name de teams Planning, Werkvoorbereiding, Analyse & Beoordeling, Toetsing, Prestatiesturing, het Technisch Hart en de gebruikerseisen van de 4P.

Functioneel Eisen:

- Het opnameprotocol omvat werkinstructies, opnameformat, benodigdheden, opleidingseisen, systeem van interne kwaliteitsborging, implementatieplan wijzigingen opnameprotocol;
- Het opnameprotocol moet de opnemer begeleiden tot intern uniforme opnamedossiers;
- Het opnameprotocol behelst dezelfde kaders als het beoordelingsprotocol;
- Het opnameprotocol is gebonden aan het implementatieplan;
- Het opnameprotocol moet niet voor interpretatie vatbaar zijn;
- Het opnameprotocol moet een begrippenlijst opnemen;
- Het opnameformat moet beschikbaar zijn in Atabix of een andere opnameapplicatie;
- Het opnameformat moet vooraf worden gevuld met gegevens die tijdens de opname geverifieerd moeten worden;
- Het opnameformat moet niet voor interpretatie vatbaar zijn;
- Het opnameformat is afhankelijk van de input die Analyse & Beoordeling nodig heeft;
- De opnemer moet middels opleiding in staat zijn te werken met het opnameformat;
- De opnemer moet middels examinering getoetst worden op kunde;
- De opnemer moet bij praktische onwerkbaarheid een "hulplijn" kunnen bereiken;
- De opnemer moet middels data-analyse gestuurd kunnen worden in de opname;
- Het opnamedossier moet parameters bevatten die data-analyse mogelijk maken;
- Het opnamedossier moet voldoen aan de eisen van Analyse & Beoordeling;
- Het opnamedossier moet intern uniform zijn;
- Het opnamedossier moet volledig zijn;
- Omgevingskenmerken, gebouwkenmerken en schadekenmerken dienen vooraf te worden ingevuld op basis van valide en valideerbare data;
- Het opnamedossier moet toetsbaar zijn;
- Atabix dient als communicatietool te kunnen worden gebruikt zodat updates en nieuwe inzichten etc. snel en efficiënt met alle deskundigen kan worden gedeeld.

Non-functioneel:

Technisch

- Het opnameformat moet beschikbaar zijn in Atabix;
- Atabix dient geïntegreerd te zijn met MIRA;
- Atabix dient ten alle tijden beschikbaar te zijn;
- Atabix moet aangepast kunnen worden n.a.v. nieuwe kaders/data;
- Atabix dient een gebruikersvriendelijke interface te hebben;
- Atabix dient fulltime technische ondersteuning te hebben;
- Beveiliging en AVG-proof;
- De applicatie dient hardware herkenning te gebruiken voor de camera;
- Er moet systeemintegratie plaatsvinden tussen gebruikers en het IMG;
- Er moet een testomgeving beschikbaar zijn;
- Integratie 3d-tooling moet mogelijk worden;
- Automatische nummering in de 3d-tooling moet mogelijk worden gemaakt.

Beheer eisen

- Data-analyse moet variatie kunnen valideren;
- De helpdesk dient inzicht te verschaffen bij speciale variatie tijdens de opname;
- Er moet een data-governanceplan opgesteld worden in afstemming met Data-analyse en KPI-sturing waarin wordt vastgelegd wie de data verzameld, wie de data beheerd, wie eigenaar is van de data, waar de data wordt verzameld, wie er wanneer toegang heeft tot welke data.

Aanpak en producten

Huidige procesflow:

De opname van de schade wordt veelal uitgevoerd door een deskundige (of opnemer) die zich als eenheid presenteert met de zaakbegeleider maar met elk hun eigen rol en takenpakket. De zaakbegeleider onthoudt zich hierbij van het beoordelen en vaststellen van schade en de deskundige heeft geen taak in het uitleggen van de werkwijze van het IMG. Uit het IMG-Besluit volgt dat het Team Prestatiesturing ook verantwoordelijk is voor de coördinatie en inzet van de onafhankelijke deskundigen. Het team levert inhoudelijke expertise in de keten over onderwerpen die de inzet van de onafhankelijke deskundigen raken. Enkele voorbeelden zijn: de trillingstool, het calculatiemodel en de praktische uitwerking.

In het kader van de onafhankelijkheid heeft het IMG geen vaste werkinstructie meegegeven aan de deskundigen, er wordt enkel verwezen naar de Praktische Uitwerking van de TwG, het Panel van Deskundigen en verschillende beleidsnotities waarvan de status vooralsnog onduidelijk is. Vanwege de wens naar uniforme schadeopname en afhandeling hebben de verschillende bureaus samen in januari 2021 een voorstel gedaan voor een opnameprotocol. Dit protocol is nog niet goedgekeurd door het IMG omdat het niet is getoetst aan de Praktische Uitwerking van de TwG. Het protocol is gebaseerd op de werkinstructie die volgt uit de Praktische uitwerking TwG en de nulmeting-light en wordt reeds toegepast in de praktijk. Het IMG heeft zich hier verder niet over uitgelaten. Om die reden wordt het protocol van de 4P's aangehouden als huidige opnamemethodiek.

Belangrijk punt hierbij is dat de schademelding wordt gekoppeld aan een deskundige door Team Werkvoorbereiding. Deze koppeling vindt plaats aan de hand van de competentiematrix. De deskundigen die werken voor de vier bureaus staan in dit systeem geregistreerd met hun genoten opleiding. De selectie vindt plaats op basis van onder andere het aantal schades, de bestemming van het gebouw en zogenoemde specials. Onder specials valt een veelvoud aan mogelijkheden: van mediagevoelige meldingen tot monumenten. Team werkvoorbereiding verzamelt vervolgens informatie voor het dossier.

De Praktische Uitwerking van de TwG omschrijft de werkwijze als volgt:

"De deskundige neemt de schade op door middel van een vaste route en legt de opgenomen schade vast in de Atabix-applicatie. De deskundige begint met het exterieur van het gebouw en loopt rond het object (met de klok mee). Bij het interieur start de expert op de hoogste verdieping die met een vaste trap (inclusief vlizotrap) bereikbaar is en werkt vervolgens naar de begane grond (of kelder, mits begaanbaar).

Van de gevel met voordeur en huisnummer wordt een overzichtsfoto gemaakt en van elke gevel/muur met schade wordt ook een overzichtsfoto gemaakt. Vervolgens wordt van de schade minimaal één detailfoto gemaakt, maar zo veel foto's als nodig zijn om de schade deugdelijk vast te leggen. De foto's worden rechtstreeks via de Atabix-applicatie gemaakt. Indien het geleverde apparaat foto's van onvoldoende kwaliteit oplevert voor een goed rapport is het gebruik van andere camera's toegestaan.

Belangrijk is dat alle door de aanvrager gemelde schade en elke door de deskundige beschreven nulmeting-light geconstateerde schade fotografisch wordt vastgelegd en voorzien van een technische toelichting op de aard en omvang van de schade. De deskundige dient dus alle schade op te nemen die de bewoner heeft bedoeld te melden en/of waarvan de bewoner van mening is dat er sprake zou kunnen zijn van mijnbouwschade. Het is de deskundige onder geen beding toegestaan om een opname van schade achterwege te laten, omdat hij van mening is dat geen sprake is van mijnbouwschade, wanneer de aanvrager meent dat die sprake wel voor vergoeding in aanmerking zou kunnen komen. Indien de deskundige van mening is dat hetgeen de aanvrager heeft bedoeld te melden geen schade is, dient de deskundige de situatie nog steeds zo goed mogelijk fotografisch vast te leggen en woordelijk te beschrijven.

De deskundige dient terughoudend te zijn met het doen van mededelingen tijdens de opname over of causaal verband bestaat tussen de schade en mijnbouwactiviteiten, en over de financiële omvang van de schade. De ervaring heeft namelijk geleerd dat achteraf regelmatig blijkt dat de deskundige (n.a.v. van opmerkingen van de projectcoördinator van het deskundigenbureau) terug moet komen op zijn initiële beoordeling. Dit leidt mogelijk tot teleurstelling bij de aanvrager. Daarnaast komt het regelmatig voor dat bewoners de gecommuniceerde beoordeling van de deskundige anders begrijpen of onthouden dan de deskundige meent te hebben gecommuniceerd.

Wanneer in een adviesrapport meerdere huisnummers tegelijk worden behandeld omdat dezelfde eigenaar ze in eigendom heeft, dan dient de deskundige per schade aan te geven op welk huisnummer de schade betrekking heeft.”

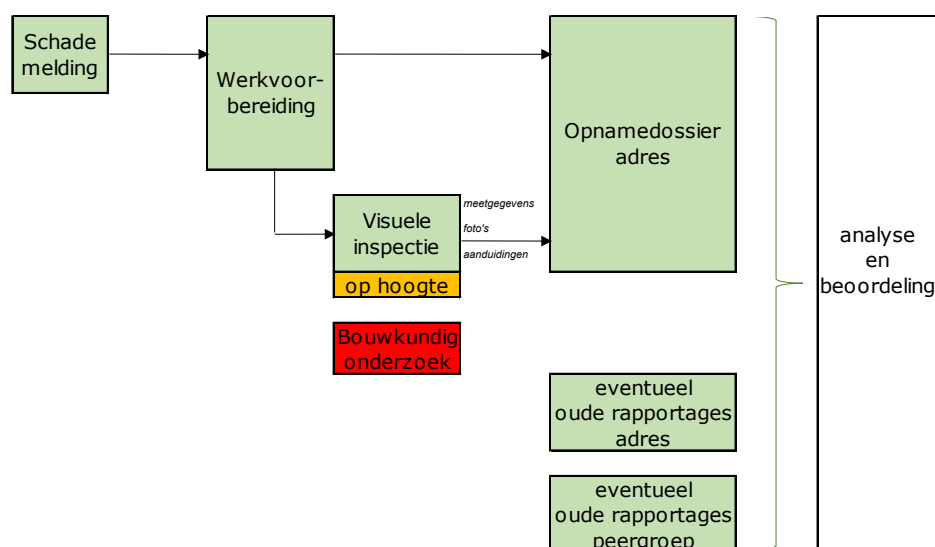
De nulmeting-light

Bij de eerste schadeopname is het uitgangspunt dat ook een nulmeting-light wordt uitgevoerd. De nulmeting-light houdt in dat alle schade aan het hoofdgebouw van enige omvang wordt vastgelegd in het adviesrapport. Het betreft een opname van alle schade en er wordt geen causaliteitstoets uitgevoerd. Op deze manier kan bij latere melding van schade de mate van verergering worden vastgesteld. Of er een nulmeting-light plaats moet vinden kan de deskundige aflezen uit de Atabix-applicatie. Vastlegging geschied door middel van een foto en woordelijke toelichting.

Het clusteren van gebreken is onder een nulmeting-light in principe niet toegestaan. Hiervoor geldt echter een uitzondering. Gebreken aan de binnenzijde die voorkomen in hetzelfde wandvlak kunnen gebundeld worden en onder één schade opgenomen worden in het adviesrapport. Dit is alleen mogelijk indien het gelijksoortige schade betreft, met eenzelfde oorzaak, eenzelfde verloop en eenzelfde omschrijving van de schade. Dezelfde scheurvorming in het midden van één wand kan dus onder één schadenummer gebundeld worden. Scheurvorming doorlopend in de hoeken dient in dat geval onder een apart schadenummer opgenomen te worden.

De nulmeting-light betreft alleen het hoofdgebouw. Dit betekent dat het moet gaan om gebouwen die bestemd zijn voor particuliere bewoning van meer permanente aard door mensen en niet om behuizing voor dieren. Waarbij als uitgangspunt moet worden genomen dat alle voor wonen bestemde ruimtes hieronder vallen. Dit zijn onder andere de slaapkamers, woonkamers, keukens en sanitair. Bijgebouwen vallen niet onder de nulmeting-light. Onder bijgebouwen vallen onder andere de schuur, opberghok, garage. Gemelde schade aan bijgebouwen dient wel opgenomen te worden in de reguliere schadeopname.

Schematisch kan de huidige situatie als volgt beknopt worden weergegeven:



Nieuwe procesflow:

De totstandkoming van volledige, uniforme, navolgbare, wetenschappelijke en technisch juiste opnamedossiers als bouwsteen voor de analyse, beoordeling en calculatie van schade in het adviesrapport door de onafhankelijke deskundige kan gerealiseerd worden door variatie waar mogelijk te beperken. De opname is daarbij volledig gericht op informatievergaring en zal als proces gesplitst moeten worden van de beoordeling. De materiële invulling van het proces is aan de onafhankelijke bureaus. Dit betekent dat de bureaus zelf kunnen kiezen of zij een deskundige of een opnemer naar het object sturen voor de opname van de schade. Concrete eisen aan en toetsing van de output van de bureaus borgen de kwaliteit van de opname en de daarmee gepaard gaande keuze voor opnemer of deskundige.

Voorafgaand aan de opname zal zo veel mogelijk data vooraf verzameld moeten worden die tijdens de opname slechts geverifieerd hoeft te worden. Het gaat daarbij om de data van schadekenmerken, gebouwkenmerken, omgevingskenmerken en andere data die Analyse en Beoordeling nodig heeft om tot een technisch juiste beoordeling te komen. Op deze manier blijft de interpretatie, kennis en kunde van de opnemer buiten beschouwing en wordt variatie voorkomen. Wanneer de opname volledig is en voldoet aan de juiste kwaliteit en uniformiteit is iedere deskundige in staat om vanaf kantoor de beoordeling te doen en tot praktisch dezelfde calculatie van de schadevergoeding te komen.

Het IMG heeft daartoe in samenwerking met wetenschappelijke instituten, het Technisch Hart en de 4P's vastgesteld welke kaders gelden voor de analyse en beoordeling van de schade. Dit betreft kaders ten aanzien van onder andere gebouwkenmerken, omgevingskenmerken, schadekenmerken, te gebruiken apparatuur, kwaliteitseisen, opleidingseisen en werkinstructies. Omdat deze kaders vast zijn gesteld kan in het geval van een schademelding vooraf specifieke data worden verzameld die nodig zijn voor een volledige opname van het individuele schadegeval. Eenduidige kaders vooraf verminderen de variatie door interpretatieverschillen.

De beschikbare data is middels deskresearch verzameld en verwerkt in het opnameformat dat beschikbaar is in de opnameapplicatie. Het is vervolgens aan de opnemer om tijdens de visuele inspectie de vooraf ingevoerde gegevens te verifiëren. Doordat deze gegevens vooraf zijn verzameld kan uniformiteit in de verwerking worden bewerkstelligd met vermindering van variatie als gevolg.

De opnemer controleert of de data die vooraf is ingevuld in de applicatie overeenkomt met de werkelijkheid. Bij onduidelijkheden staat de helpdesk/hulplijn voor de opnemer klaar om antwoord te bieden op de vragen. In het geval dat de vooraf ingevulde data volledig (voor het doen van een juiste opname is en overeenkomt met de werkelijkheid start de opnemer met het vastleggen van de schade. Indien de vooraf verzamelde informatie niet toereikend is zal deze ter plaatste of achteraf tekstueel aangevuld moeten worden door de opnemer. Er dienen kaders te worden vastgesteld welke minimumgegevens er noodzakelijk zijn voor het doen van opname. Ontbreken deze gegevens, dan vindt er geen opname plaats.

De opnemer volgt tijdens de opname een vaste werkinstructie en neemt de geconstateerde schade met een camera op. Doordat de plattegrond, gebouw- en gebiedskenmerken, technische bouwtekeningen en nummering vooraf in het format zijn ingevuld kan aan de hand van de vooraf bepaalde looproute de foto's worden gekoppeld aan de specifieke locatie met haar bouwkundige eigenschappen binnen het object. Hierdoor wordt variatie in de opnamesystematiek verminderd.

De data die gebruikt wordt om het format vooraf in vullen komen uit verschillende bronnen. Deze data wordt vergaard uit onder andere een (master)database van het IMG (basisgegevens aanvrager en object), database van de externe bureaus (bodemonderzoek), database wetenschappelijke instituten (diepe bodemdaling), gemeentearchieven (technische bouwtekeningen).

Op deze wijze wordt op drie niveaus informatie verzameld.

1. Vooraf verzamelde gebouw- en omgevingskenmerken: verifiëren
2. De visuele inspectie op locatie: constateren
3. Vergelijking EBS en rapporten peergroep achteraf: analyseren

De verschuiving van de rol van de opname, van visuele inspectie als hoofdbron voor informatievergaring naar een meer data-driven opname gericht op verificatie van specifieke data brengt data-governance aspecten met zich mee. Allereerst dient vastgesteld te worden welke data noodzakelijk is voor de opname. **Daarbij zal er een scheiding moeten worden gemaakt tussen data ten behoeve van het vastleggen van de omvang van de schade en data voor het vaststellen van een aantoonbare andere oorzaak. Daarna zal afgewogen moeten worden wie het beste in staat is welke data te verzamelen. Daarbij is het van belang om de kenmerken op korte termijn te prioriteren op nut, noodzaak en belang ten behoeve van de uniformiteit en volledigheid van het opnamedossier alsmede de verhouding van de impact van de data op de analyse en beoordeling tot de tijd, inspanning, kosten, betrouwbaarheid en beschikbaarheid.**

De data dient ook opgeslagen te worden. Hierbij is het van belang dat er een masterdatabase wordt ingericht bij het IMG. Informatie uit diverse bronnen kan op deze manier worden beheerd en beheerst. Daarbij moet afgestemd worden wie de eigenaar is van de data en wie tijdig toegang heeft tot welke data.

Niet alle data kan worden verzameld in de database van het IMG. Afhankelijk van de prioritering van de kenmerken en de daarmee gepaard gaande onderzoeken moeten dezelfde vraagstukken worden behandeld als bij de masterdatabase van het IMG.

Op dit moment is niet inzichtelijk in hoeverre de ervaren variatie binnen de opname afhankelijk is van de werkinstructie, begrippenkader, benodigdheden, format, opleiding, kwaliteitsborging, toetsing of praktische onwerkbaarheden. Om die reden wordt in de eerste versie van het verbeterde opnameprotocol wat betreft de visuele inspectie aangesloten bij de bestaande praktijk en in overleg met de wensen van de 4P's en de eisen van Analyse & Beoordeling tekst, uitleg en aanvulling aangebracht. Op die manier kan de focus worden gelegd op juiste en volledige vastlegging in het voorgestelde format. De uitkomsten van het format kunnen worden getoetst en dienen als nulmeting voor vervolgvorsies van het verbeterde opnameprotocol.

Uit deskresearch en praktijkonderzoek blijkt dat niet iedere deskundige de werkinstructie volgt, dit terwijl de adviezen wel naar de aanvrager worden gestuurd. Het niet volgen van de werkinstructie heeft verschillende oorzaken. Het gaat hierbij om praktische oorzaken, technische oorzaken en een gebrek aan toetsing op volledigheid. Enkele voorbeelden ter verduidelijking:

Praktische oorzaak: Het is niet mogelijk om vanaf de voorgevel met de klok mee om de rechterwoning van een twee-onder-een-kapwoning de schade op te nemen. Hierdoor kan onjuiste nummering optreden met variatie en non-uniformiteit als gevolg.

Praktische oorzaak: Op de erfgrans staat een muur die de achtertuin van buurvrouw X en buurman Y scheidt. Vanaf het terras is duidelijk schade op de muur zichtbaar aan de kant van X. Dit geldt niet voor de kant van Y. De muur staat op de erfgrans maar is van Y. De schade dient in dit geval niet opgenomen te worden. Voor de partijen ter plaatse is het niet duidelijk van wie de muur is waardoor de schade alsnog wordt opgenomen en hoogstwaarschijnlijk wordt vergoed. De schade kan nogmaals worden gemeld bij het IMG door Y, dit zal niet onder de eerder behandelde schades vallen aangezien de eerder behandelde schade op een ander adres staat geregistreerd.

Technische oorzaak: De iPad die gebruikt wordt is niet in staat deugdelijke foto's van schade op objecten te maken die verder weg zijn gelegen dan 5 meter zoals de schoorsteen. Indien de opnemer niet vermeldt dat de het een houten schoorsteen met steenstrips betreft, zal de beoordelaar een

stenen schoorsteen zien en op die manier betrekken in de beoordeling en calculatie van de schadevergoeding.

Technische oorzaak: Het invullen van de schadekenmerken en het maken van foto's in Atabix is een tijdrovend proces en praktisch de gehele opname bestaat uit invoeren van cijfers en het zetten van 'vinkjes'. Om deze reden wordt schade tijdens de opname geclusterd door de opnemer en later op het bureau wordt de clustering gesplitst door de beoordelaar. De factoren tijd en een verschil tussen opnemer en beoordelaar spelen variatie in de hand.

Interne borging op kwaliteit en volledigheid door de bureaus en toetsing door het IMG kan de bovengenoemde gevolgen terugdringen. Deze kwaliteitsborging moet toetsbaar zijn opdat de gevolgen van het veranderen van de werkwijze inzichtelijk worden. Daarbij is het ook belangrijk dat er een streep punt wordt vastgesteld: welke kwaliteit moet een opname hebben, wanneer is de opname volledig, wie is er verantwoordelijk voor de opname en in hoeverre moet de aanvrager betrokken worden in het proces.

In afstemming met Data-analyse & KPI-sturing en Toetsing wordt een databeheersplan en een opnameformat ontwikkeld waar de kwaliteit en volledigheid in getoetst kan worden. Dit betekent dat de kwaliteit, volledigheid, valideerbaarheid en validiteit van data vergroot moet worden. Dit geldt zowel voor de data die vooraf verzameld wordt als de data die tijdens de opname en daarna verzameld wordt.

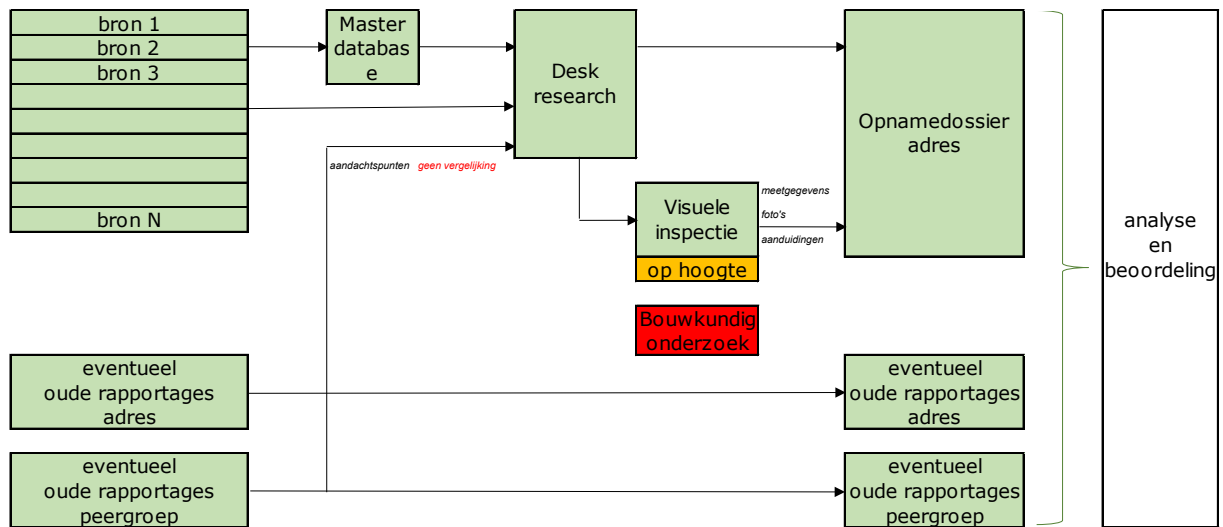
De voorgestelde procesflow stelt de opnemer in staat om een uniforme en volledige opname te verrichten omdat er:

1. Duidelijke werkinstructies zijn afgegeven;
2. De opname bestaat uit de verificatie van vooraf beschikbare data;
3. De opnemer altijd dezelfde apparatuur gebruikt die voldoet aan de vereiste minimumkwaliteit;
4. Opleiding, ontwikkeling en basiseisen voorzien in de praktische hanteerbaarheid van het opnameprotocol;
5. De kwaliteit van opname en de opnemer middels een systeem van interne kwaliteitsborging beheerst wordt;
6. Praktische onuitvoerbaarheid en speciale variatie gemeld kan worden bij de helpdesk/hulplijn opdat uniform beslist kan worden hoe om wordt gegaan met die speciale variatie;
7. Het opnamedossier toetsbare parameters bevat, zodat kwaliteit gewaarborgd kan worden;
8. Een implementatieplan tijdig voorziet in de juiste toepassing van veranderingen in het opnameproces en aanpassingen in de applicatie

In de eerste versie van het verbeterde opnameprotocol zijn wij voornemens dicht bij de bestaande praktijk te blijven en in overleg met de wensen van de 4P's en de eisen van Analyse & Beoordeling tekst, uitleg en aanvulling aan te brengen. Op die manier kan de focus worden gelegd op juiste en volledige vastlegging in het voorgestelde format. De uitkomsten van het format kunnen worden getoetst en dienen als nulmeting voor vervolgvversies van het verbeterde opnameprotocol.

Voorafgaand aan de opname zal zo veel mogelijk data vooraf verzameld moeten worden die tijdens de opname slechts geverifieerd hoeft te worden. Het gaat daarbij om de data van schadekenmerken, gebouwenkenmerken, omgevingskenmerken en andere data die Analyse en Beoordeling nodig heeft om tot een technisch juiste beoordeling te komen. Op deze manier blijft de interpretatie, kennis en kunde van de opnemer buiten beschouwing en wordt variatie voorkomen. Wanneer de opname volledig is en voldoet aan de juiste kwaliteit en uniformiteit is iedere deskundige in staat om vanaf kantoor de beoordeling te doen en tot praktisch dezelfde calculatie van de schadevergoeding te komen.

Schematisch kan het voorgestelde opnameproces als volgt worden weergegeven:



De bronnen omvatten onder andere maar niet uitsluitend onderdelen van de lijst van de gebouwenmerken, omgevingskenmerken en de trillingstool. Onderzoek moet uitwijzen welke bronnen efficiënt ingezet kunnen worden en naar verhouding bijdragen aan het doel van de opname en het vormen van een basisinformatiedossier.

Een deel van de informatie uit de bronnen wordt verzameld in de masterdatabase. Dit is afhankelijk van onder andere nut, noodzaak, belang ten aanzien van uniformiteit en de inspanning die gemoeid gaat met de verzameling, verwerking en het beheer.

De informatie wordt middels deskresearch verwerkt in het opnameformat en tijdens de visuele inspectie geïntegreerd en aangevuld. Eventueel aangevuld met een inspectie op hoogte en/of bouwkundig onderzoek.

De oude rapporten van het adres geven focuspunten aan waar tijdens de visuele inspectie extra aandacht naar uit dient te gaan. De oude rapporten van de peergroep geven een indicatie van schade in vergelijkbare gevallen.

De vooraf verzamelde gegevens en de visuele inspectie leveren het basisinformatiedossier voor de analyse en beoordeling door de onafhankelijke deskundige.

Planning en besturing

Detail planning

Opname draagt zorg voor de ontwikkeling van een verbeterd opnameprotocol en het finetunen daarvan in samenwerking met het IMG, 4P en wetenschappelijke instituten. Het opnameprotocol omvat:

1. Werkinstructie
2. Opnameformat
3. Benodigdheden ten behoeve van de opname
4. Opleidingseisen
5. Systeem van kwaliteitsborging
6. Implementatieplan wijzigingen opnameprotocol

De nummers 1 tot en met 6 worden uitgewerkt in een viertal sprints. De focus bij de eerste sprint zal liggen op de werkinstructie, het opnameformat en de benodigdheden (nummers 1, 2 en 3). Op basis van prioritering worden een aantal kenmerken die worden aangeleverd door Analyse & Beoordeling onderzocht op impact op uniformiteit, beschikbaarheid en belang ten behoeve van een volledige opname zodat het opnamedossier kan dienen als input voor de analyse, beoordeling en calculatie. Na de evaluatie van de eerste sprint wordt onderzocht welke kenmerken in de volgende sprint aan bod komen en wordt achtereenvolgens verdieping gezocht in de effecten van opleiding, kwaliteitsborging en implementatie. Ten aanzien van de opleidingseisen, kwaliteitsborging en implementatie is nog geen planning bekend en wordt aansluiting gezocht bij de ontwikkeling van de producten van de overige projectenteams. Afstemming met dan geldende wensen ten aanzien van de prioritering van het IMG en samenwerking binnen het programma leidt tot specifieke formulering deelproducten. Aan de hand daarvan wordt gezamenlijk de planning opgezet met inachtneming van de communicatiestop.

Voordat gestart kan worden met de eerste sprint moet de huidige situatie in kaart worden gebracht. Aangezien de huidige situatie en de opnamesystematiek vanaf 1 juli wijzigt zal na deze wijziging een nulmeting plaats moeten vinden. Om die reden zal de periode tot 9 juli gebruikt worden om het raamwerk van de sprints, bijbehorende onderzoeken in te kaderen en data te verzamelen zodat een vertrekpunt kan worden aangewezen. Zonder vertrekpunt kan de voorgestelde aanpassing niet gemeten worden.

12 Juli start de eerste sprint. Iedere sprint bestaat uit de volgende fases:

1. Uitwerken (deel)product X
2. (Deel)product testen in de praktijk
3. Resultaten praktijktest analyseren
4. Verwerken analyse testresultaten
5. Voorbereiden oplevering en presentie versie #
6. Presentatie (deel)product X aan betrokken partijen (IMG, 4P, Programmateams)
7. Feedback verzamelen en feedback verwerken
8. (Implementatie (deel)product X)

Het opzetten van het raamwerk en Sprint #1 uitgezet tegen de tijd leveren onderstaande voorlopige planning op.

<i>Datum</i>	<i>Activiteit</i>	<i>Producten</i>
<i>4 juni</i>	<i>PO+Visie & PvA volledig concept</i>	
<i>16 juni</i>	<i>PvA Definitief</i>	
<i>14 juni – 2 juli</i>	<i>Inventarisatie huidige situatie (nulmeting) -Samenstellen werkgroep deskundigen -Verwerven testlocatie -Opzetten test -Afstemmen testlocatie/Atabix -Testen huidige praktijk op testlocatie door deskundigen -Diepte interviews deskundigen</i>	
<i>5 juli – 9 juli</i>	<i>Resultaten praktijktest analyseren en beoordelen</i>	
<i>15 juli</i>		<i>Opleveren onderwerpen aanbesteding</i>
<i>12 juli – 6 augustus</i>	<i>Sprint #1 -Herschrijven werkinstructie -Ontwikkelen format Prioriteren kenmerken Onderzoek locatie data Verzamelen data Inrichten database Koppeling opnameapplicatie database/format -Formuleren benodigdheden ten behoeve van de opname</i>	
<i>9 augustus – 13 augustus</i>	<i>Versie #1 testen -Testen versie #1 praktijk op testlocatie door deskundigen -diepte interviews deskundigen</i>	
<i>16 augustus – 20 augustus</i>	<i>Resultaten praktijktest analyseren en verwerken</i>	
<i>23 augustus – 27 augustus</i>	<i>Voorbereiden oplevering versie #1</i>	
<i>27 augustus</i>		<i>Opleveren documenten aanbesteding ter review</i>
<i>27 augustus – 10 september</i>	<i>Review aanbestedingsdocumenten IMG + 4P</i>	
<i>3 september</i>		<i>Oplevering + presentatie versie #1 + verzamelen feedback</i>
<i>6 september</i>	<i>Verwerken feedback versie 1 óf implementatie</i>	
<i>6 september – 15 oktober</i>	<i>Sprint #2 -Implementatieplan/ verbeterlag n.a.v. sprint #1</i>	
<i>13 september - 24 september</i>	<i>Verwerken review aanbestedingsdocumenten</i>	
<i>27 september – 1 oktober</i>		<i>Finetunen stukken aanbesteding + oplevering</i>
<i>18 oktober – 22 oktober</i>	<i>Versie #2 testen -Testen huidige praktijk op testlocatie door deskundigen</i>	

Governance

De governance wordt bewaakt en beheerst door de clusterlead (CL) van het cluster Opname. De clusterlead is eindverantwoordelijk voor de oplevering van de producten zoals deze zijn afgestemd met de opdrachtgever. De projectleider (PL) is verantwoordelijk voor voorbereiden, uitwerken en realiseren van de taken en handelingen die nodig zijn om tot de deelproducten te komen. De projectleider legt daarbij verantwoording af aan de clusterlead. De projectleider wordt ondersteund door data-analisten, bouwtechnische experts en methodologische specialisten. Laatstgenoemden leggen verantwoording af aan de projectleider voor het uitwerken en realiseren van de taken en handelingen die nodig zijn om tot de deelproducten te komen.

De stakeholders hebben vaste momenten om input te leveren en mee te denken. Deze momenten vinden plaats in de voorbereidende fase en in de feedbackronde. Tussentijds zal via de werkgroep van deskundigen voorafgaand en na afloop van de testfase om input gevraagd worden.

RASCI	CL	PL	Data-analist	Bouwtechnici	Methodisch specialist	IMG	4P
0. Raamwerk	A	R			C/I	C/I	C/I
<u>Inventarisatie huidige situatie</u>			S	S			
<u>Testen huidige situatie</u>			S	S			
Analyse huidige situatie			S	S	S		
1. Werkinstructie	A	R					
Uitwerken versie #1		R/S	S	S	I		
Testen versie #1		R/S	S	S	C	I	C/I
Analyse testresultaten		R/S	S	S	S	I	I
Verwerken testresultaten		R/S	S	S	S		
Voorbereiden oplevering en presentie versie #1		R/S					
Presentatie versie #1	A	R				I	I
Feedback verzamelen en verwerken		R/S	S	S	S/I	C	C
Implementatie versie #1	R/S	R/S			S	C/I	A
2. Benodigheden	A	R					
Uitwerken versie #1		R/S	S	S	I		
Testen versie #1		R/S	S	S	C	I	C/I
Analyse testresultaten		R/S	S	S	S	I	I
Verwerken testresultaten		R/S	S	S	S		
Voorbereiden oplevering en presentie versie #1		R/S					
Presentatie versie #1	A	R				I	I
Feedback verzamelen en verwerken		R/S	S	S	S/I	C	C
Implementatie versie #1	R/S	R/S			S	C/I	A
3. Opnameformat	A	R					
Uitwerken versie #1		R/S	S	S	I		
Testen versie #1		R/S	S	S	C	I	C/I
Analyse testresultaten		R/S	S	S	S	I	I
Verwerken testresultaten		R/S	S	S	S		
Voorbereiden oplevering en presentie versie #1		R/S					

Presentatie versie #1	A	R				I	I
Feedback verzamelen en verwerken		R/S	S	S	S/I	C	C
Implementatie versie #1	R/S	R/S			S	C/I	A
4. Opleidingseisen	A	R	S	S	S	C/I	C/I
5. Systeem van kwaliteitsborging	A	R	S	S	S	C/I	C/I
6. Implementatieplan	A	R	S	S	S	C/I	C/I

KPI's en informatie

De verschuiving van algemene visuele inspectie naar een meer gerichte verificatie van data houdt in dat er voor het opnameproces vooraf data moet worden verzameld, beheerd, beheerst en beschikbaar moet worden gesteld. De data die vooraf verzameld moet worden wordt aangegeven door Analyse & Beoordeling. In eerste instantie zal worden aangesloten bij de gebouw- en omgevingskenmerken, ook zal onderzocht worden in hoeverre de oude rapporten van zowel het adres (EBS) als de peergroep meegenomen kunnen worden. Op basis van prioritering zal de omvang van het aantal onderwerpen in de loop van tijd toenemen.

De gebouw- en omgevingskenmerken zien respectievelijk op het opnemen van elementen om de omvang van de schade te bepalen en op het opnemen van elementen om een aantoonbare andere causaliteit vast te stellen. Deze gegevens dienen beschikbaar te zijn voor de opnemers en deskundigen die via deskresearch het opnameformat voorafgaand aan de visuele inspectie invullen met de benodigde gegevens.

Het voltooiën van de visuele inspectie levert een volledig opnamedossier op. Op basis van te ontwikkelen parameters moet dit dossier toetsbaar worden. Op die manier kan worden vastgesteld middels kwantitatief onderzoek of veranderingen binnen het proces bijdragen aan de doelstelling van het opnameprotocol.

KPI's ten behoeve van sturing

Behoeftes initiatief

Vanuit het initiatief bestaat de behoefte aan KPI's ter sturing per opnamesoort:

1. Aantal meldingen
2. Aantal schades
3. Aantal causale schades
4. Aantal maal vooronderzoek onvoldoende
5. Volledigheid opname
6. Tijd die een opname kost
7. Uniformiteit van de opname
8. Aantal heropnames
9. Reden heropname
10. Aantal nader onderzoek
11. Reden nader onderzoek
12. Afwijking besluit IMG van deskundigenadvies

Behoeftes per onderwerp

N.v.t.

#	Omschrijving KPI	
1	KPI	<i>Volledigheid opname: aantal keer dat heropname voorkomt per adres/per deskundige/per bureau gerelateerd aan oppervlakte schade-object, bouwjaar, typologie en afstand epicentrum.</i>
	Doel	<i>Outliers finetunen, afwijkingen constateren en bij het inzichtelijk worden van bepaalde trends kan actie worden ondernomen ten aanzien van persoon, proces of systeem.</i>
	Frequentie	<i>doorlopend</i>
	Prioriteit	<i>1</i>
	Locatie	
2	KPI	<i>Tijd opname: gerelateerd aan oppervlakte schade-object, bouwjaar, typologie en afstand epicentrum.</i>
	Doel	<i>Team Planning kan een betere inschatting maken t.a.v. tijdsindicatie opname. Meerwerk van de deskundige wordt uitlegbaarder. Deze KPI kan gekoppeld worden aan 1 en 4 om personen aan te kunnen sturen.</i>
	Frequentie	<i>doorlopend</i>
	Prioriteit	<i>2</i>
	Locatie	
3	KPI	<i>Vooronderzoek onvoldoende: aantal maal dat is gemeld dat de opname geen doorgang kon vinden vanwege een onoverkomelijk gebrek in de het vooronderzoek.</i>
	Doel	<i>Signaleren dat het vooronderzoek door het IMG/externe bureaus niet voldoende is zodat acties kunnen worden uitgezet.</i>
	Frequentie	<i>4 weken</i>
	Prioriteit	<i>2</i>
	Locatie	
4	KPI	<i>KTO ten aanzien van de opname</i>
	Doel	<i>Verbeterslagen Project: Uniformeren Opnameproces meetbaar maken, Koppelen aan andere KPI's voor mogelijkheid persoonlijke sturing.</i>
	Frequentie	<i>doorlopend</i>
	Prioriteit	<i>1</i>
	Locatie	
5	KPI	<i>Zienswijze/bezwaar/beroep ziet op opnameproces</i>
	Doel	<i>Signaleren tegen welk proces de zienswijze/bezwaar/beroep wordt aangetekend zodat tijdig gestuurd kan worden op persoon, systeem en proces.</i>
	Frequentie	<i>doorlopend</i>
	Prioriteit	<i>2</i>
	Locatie	

Informatiebehoefte

#	Omschrijving informatiebehoefte	
1	Omschrijving	<i>Gebouwkenmerken (plattegrond, technische bouwtekeningen, fundering, bouwjaar, functie)</i>
	Doel	<i>Vooraf invullen opnameformat, uitstippelen looproute visuele inspectie, nummering ruimtes/muren binnen/buiten, relatie tussen schades inzichtelijk maken, borging volledigheid opname</i>
	Locatie	<i>Masterdatabase IMG/gemeentearchief/bewoner/anders</i>
	Eigenaar	<i>Divers</i>
2	Omschrijving	<i>Oude rapportages adres/peergroep</i>
	Doel	<i>Focus aanbrengen op bepaalde elementen bij specifieke opname</i>
	Locatie	<i>Atabix</i>
	Eigenaar	<i>IMG</i>
3	Omschrijving	<i>Omgevingskenmerken (Bodemopbouw, bodemzetting, bomen wortels)</i>
	Doel	<i>Vooraf invullen opnameformat. Verificatie op locatie elementen voor het bepalen van aantoonbare andere causaliteit</i>
	Locatie	<i>Divers</i>
	Eigenaar	<i>Divers</i>
...	Omschrijving	
	Doel	
	Locatie	
	Eigenaar	

Impact, implementatie en communicatie

Wat is het doel van het verbeterproject?

Het doel van het uniformeren van het opnameproces is om middels de ontwikkeling van een nieuw opnameprotocol een bijdrage te leveren aan de totstandkoming van volledige, uniforme, navolgbare, wetenschappelijke en technisch juiste opnamedossiers (basisinformatiedossiers) als bouwsteen voor de analyse, beoordeling en calculatie van schade in het adviesrapport door de onafhankelijke deskundige.

	Impact	Waarmee geraakt	Wanneer geraakt	Actie
Klantcommunicatie	k	<ul style="list-style-type: none"> Aanpassing opnamesystematiek doorgeven aan de klant; Aanpassing belscript; Aanpassing KTO. 	<ul style="list-style-type: none"> Livegang nieuwe versie opnameprotocol 	<ol style="list-style-type: none"> Opzetten communicatieplan i.s.m. KC (november) Januari update samen met andere clusters t.a.v. het programma.
Corporate communicatie	k	<ul style="list-style-type: none"> Aanpassing opnameprotocol doorgeven aan de lijnorganisatie. 	<ul style="list-style-type: none"> Livegang nieuwe versie opnameprotocol 	<ol style="list-style-type: none"> Opzetten communicatieplan i.s.m. KC Januari update samen met andere clusters t.a.v. het programma.
Productieregie	k	<ul style="list-style-type: none"> Aanpassingen opnameprotocol na afronden programma moet bij de juiste teams geïmplementeerd worden. Aanpassingen rapportages IMG processen. 	<ul style="list-style-type: none"> Einde Programma Uniformeren 	<ol style="list-style-type: none"> Opzetten communicatieplan en landen project in de lijn i.s.m. Productieregie
Productie, advies en gegevens	k	<ul style="list-style-type: none"> B.I. gebruiken om uniformiteit te monitoren en de opnamedossiers te rapporteren. 	<ul style="list-style-type: none"> Doorlopend 	<ol style="list-style-type: none"> Wekelijks overleg met <small>5.1 lid 2 sub e</small> Periodiek overleg met <small>5.1 lid 2 sub e</small>
Ontwikkeling en beheer	m	<ul style="list-style-type: none"> Informatie die vooraf wordt verzameld moet juist worden 	<ul style="list-style-type: none"> Doorlopend voorafgaand aan 	<ol style="list-style-type: none"> Wekelijks overleg met

		verwerkt in MIRA + koppeling met Atabix.	livegang nieuwe versie opnameprotocol	5.1 lid 2 sub e 2. Periodiek overleg met 5.1 lid 2 sub e 5.1 lid 2 sub e
Projectbureau	k	<ul style="list-style-type: none"> Overdracht project na afronding programma 	<ul style="list-style-type: none"> Einde Programma Uniformeren 	1. Januari plan opzetten om implementatie in de lijn te organiseren
Serviceloket	m	<ul style="list-style-type: none"> Aanpassing opnamesystematiek doorgeven aan de klant; Aanpassing voorvragen; Aanpassing belscript; 	<ul style="list-style-type: none"> Livegang nieuwe versie opnameprotocol 	<ol style="list-style-type: none"> minimaal 2 weken van tevoren dat er (extern) gecommuniceerd wordt, informeren. Mensen inplannen om te informeren (deskundigen inplannen op het gebied van de verandering en die er plaatsvinden)
Planning	m	<ul style="list-style-type: none"> Bureau plant deskundige/opnemer in; Aantal varianten opname en type dossiers wordt verlaagd; 	<ul style="list-style-type: none"> Livegang nieuwe versie opnameprotocol 	1. 5.1 lid 2 sub e is 5.1 lid 2 sub e periodiek update project en programma
Werkvoorbereiding	m	<ul style="list-style-type: none"> Verzamelen extra gegevens ter voorbereiding opnamedossier 	<ul style="list-style-type: none"> Livegang nieuwe versie opnameprotocol 	<ol style="list-style-type: none"> Periodiek overleg met 5.1 lid 2 sub e Periodiek overleg met

				5.1 lid 2 sub e en 5.1 lid 2 sub e
Zaakbegeleiding	k	<ul style="list-style-type: none"> Aanpassing afstemmen rol deskundige/zaakbegeleider n.a.v. nieuwe opnamesystematiek 	<ul style="list-style-type: none"> Livegang nieuwe versie opnameprotocol 	<ol style="list-style-type: none"> Periodiek overleg met 5.1 lid 2 sub e Periodiek overleg met 5.1 lid 2 sub e
AOS	k	<ul style="list-style-type: none"> Geen verandering 	-	<ol style="list-style-type: none"> Periodiek overleg met 5.1 lid 2 sub e
Herstel in Natura	k	<ul style="list-style-type: none"> Geen verandering 	-	-
Toetsing	m	<ul style="list-style-type: none"> Het opnamedossier wordt niet getoetst maar wordt wel rapporteerbaar Er kan aangestuurd worden op vast te stellen KPI's 	<ol style="list-style-type: none"> Aanpassing KPI's / eisen rapportage 	Zie Prestatiesturing
Prestatiesturing	m	<ul style="list-style-type: none"> Aansturing vanuit resultaat opname wordt mogelijk Er kan aangestuurd worden op vast te stellen KPI's Inrichten proces/ kwaliteitsloop externe bureaus 	<ul style="list-style-type: none"> Periodiek kwaliteitsoverleg opname 	<ol style="list-style-type: none"> Periodiek overleg met 5.1 lid 2 sub e, 5.1 lid 2 sub e en 5.1 lid 2 sub e plus terugkoppeling naar Toetsing
Fysieke schade regulier	k	<ul style="list-style-type: none"> Geen verandering 	-	-
Fysieke schade complex	k	<ul style="list-style-type: none"> Geen verandering 	-	-
Bestuurlijke en juridische zaken	k	<ul style="list-style-type: none"> Een opnamedossier kan eenduidiger de technische causaliteit vertalen naar juridische causaliteit 	<ul style="list-style-type: none"> Livegang nieuwe versie opnameprotocol 	<ol style="list-style-type: none"> Tijdig informeren en ophalen gebruikerseisen
Bezwaar en beroep	k	<ul style="list-style-type: none"> Een opnamedossier kan eenduidiger de technische causaliteit vertalen naar juridische causaliteit 	<ul style="list-style-type: none"> Livegang nieuwe versie opnameprotocol 	<ol style="list-style-type: none"> Tijdig informeren en ophalen gebruikerseisen
Woningcorporaties	m	<ul style="list-style-type: none"> Opnamesystematiek wijzigt 	<ul style="list-style-type: none"> Voorafgaand aan livegang nieuwe versie opnameprotocol 	<ol style="list-style-type: none"> Externe bureaus opdracht geven de woco-opnemers te

				instrueren n.a.v. nieuw opnameprot ocol
Aannemers (vervallen)	m	-	-	-
Deskundigenbureaus	g	<ul style="list-style-type: none"> Opnamesystematiek wijzigt 	<ul style="list-style-type: none"> Voorafgaand aan livegang nieuwe versie opnameprotocol 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Periodiek overleg 2. Informeren wijzigingen opnameprot ocol 3. Opleiding opnemers organiseren

Budget en kosten

Variabele kosten tot en met december 2021

Naam	Rol/Omschrijving	FTE	Duur (weken)	Startdatum	Uurtarief	Kosten
5.1 lid 2 sub e	Clusterlead	0,5	35	3-5-2021	€ 5.1 lid 2 sub b	€ 5.1 lid 2 sub b,-
5.1 lid 2 sub e	Projectleider/projectmanager	1,0	35	3-5-2021	€ 5.1 lid 2 sub b	€ 5.1 lid 2 sub b,-
5.1 lid 2 sub e	Methodisch specialist	0,5	35	3-5-2021	€ 5.1 lid 2 sub b	€ 5.1 lid 2 sub b,-
5.1 lid 2 sub e	Vastgoeddata-analist	1,0	35	3-5-2021	€ 5.1 lid 2 sub b	€ 5.1 lid 2 sub b,-
5.1 lid 2 sub e	Senior bouwkundige	1,0	35	3-5-2021	€ 5.1 lid 2 sub b	€ 5.1 lid 2 sub b,-
5.1 lid 2 sub e	Procesondersteuning	0,5	35	3-5-2021	€ 5.1 lid 2 sub b	€ 5.1 lid 2 sub b,-
Totaal variabele kosten						€ 5.1 lid 2 sub b,-

Vaste kosten

Omschrijving	Verantwoordelijke	Enmalig/terugkerende kosten	Kosten
N.v.t.			
Totaal vaste kosten			0,-

Budget

Het benodigde budget tot en met december bedraagt € 5.1 lid 2 sub b.

Toelichting afwijking benodigdheden uit PID

In overleg met Projectteam Verandering & Implementatie is de verander- en implementatieondersteuning uit de variabele kosten gehaald. De reden hiervoor is dat 0,1 FTE per projectgroep niet mogelijk is ten aanzien van de beschikbare capaciteit.

In de PiD werd de kick-off van het programma gezien als startdatum ter berekening van het budget. Aangezien de adviesopdracht die Tsavo voor het IMG heeft uitgewerkt liep tot en met april is ervoor gekozen 3 mei als startdatum voor het programma uniformeren en kwalitatief verbeteren te hanteren.

Beheersing

Besluitvormingsmomenten (en hoe te volgen)

Methode voor (tussentijdse) toetsing behaalde resultaten

Iedere sprint behelst tevens een testfase. Door met data-analyse en KPI-sturing, Toetsing en Prestatiesturing parameters te ontwikkelen en het opnameformat daarop in te richten kan na iedere test worden beoordeeld of de wijzigingen in de opnamesystematiek en de vooraf verzamelde data hebben bijgedragen aan het doel van de wijzigingen namelijk het reduceren van variatie. Uit de RASCI-tabel volgt wie voor welk product verantwoordelijk, dit geldt ook voor de toetsing en presentatie van de voortgang.

Besluitvormingsmomenten

Indien de bijdrage van de wijziging na analyse van de testresultaten positief is en de opname vollediger en meer uniform is wordt dit voorgelegd aan het programmamanagement en bestuur opdat zij kunnen beslissen of implementatie de volgende stap is.

Welke kenmerken als eerste onderzocht worden, wordt afgestemd met Analyse & Beoordeling, Data-analyse & KPI-sturing en het projectenteam.

Batenmanagement

Methodiek batenmanagement

De baten van het project worden inzichtelijk via de wekrapportage, het wekelijks procesoverleg met Analyse en Beoordeling, de issuelijst, de risicolijst de besluitenlijst. De baten van het project bestaan uit ontwikkelingen van verbeterpunten binnen het opnameprotocol en verworven inzichten. Na afloop van iedere sprint vindt er een evaluatie plaats met betrokken partijen. Positieve ontwikkelingen worden meegenomen en eventueel geïmplementeerd, voor de negatieve resultaten wordt een oplossing gezocht. Door de issues en risico's tijdig te formuleren kunnen deze tijdig worden afgewenteld of gemitigeerd.

Batenmanagement binnen de externe bureaus en de lijnorganisatie is afhankelijk van de impactanalyse.

Nulmeting

Er dient een nulmeting plaats te vinden van de huidige situatie. Er zal gebruik worden gemaakt van een werkgroep van deskundigen die naar hetzelfde object worden gestuurd met de opdracht om een opname uit te voeren. De resultaten van dit experiment vormen de "Ist"-positie oftewel de 0-situatie.

Proces van continue verbeteren

Proces van continu verbeteren

Dit komt voort uit de sprintstructuur en het stapsgewijs verbeteren en uitbreiden van het opnameformat.

Meting ervaringen stakeholders

De werkgroep van deskundigen zal na afloop van iedere testfase middels kwalitatief onderzoek worden ondervraagd op hun ervaring met de nieuw voorgestelde werkwijze. Deze ervaringen kunnen worden gedeeld met de directie van de deskundigenbureaus en het programmamanagement.

Risico's (incl. maatregelen)

#	Omschrijving	Kans (1-3)	Impact (1-3)	Acties	Cluster	Eigenaar	Deadline	Impact op
1	Verwerven testlocatie	3	3	5.1 lid 2 sub e gaat kijken naar de mogelijkheden	Opname	5.1 lid 2 sub e		Nulmeting/batenmanagement
2	Samenstellen werkgroep deskundigen	3	2	5.1 lid 2 sub e kijken naar de mogelijkheden	Opname	5.1 lid 2 sub e		Nulmeting/batenmanagement/kwalitatief en kwantitatief onderzoek naar verbeteringen.
3	Capaciteit Atabix	2	1	Afstemmen met 5.1 lid 2 sub e na onderzoek wijzigen opnamesystematiek en prioritering bronnen	Opname	5.1 lid 2 sub e		Mogelijkheid integratie 3d-tooling en automatische nummering.
4	Volledigheid schadekenmerken/ gebouwenkenmerken / omgevingskenmerken	2	1	Wekelijkse afstemming	Analyse en Beoordeling	5.1 lid 2 sub e		Prioritering en onderzoek brondata
5	Capaciteit MIRA	2	1	Wekelijkse afstemming	Informatievoorziening	5.1 lid 2 sub e		Integratie voorgestelde opnamesystematiek met benodigde data(base)
6	Data-management n.a.v. verzamelde Data t.b.v. verificatie data-gedreven opname	2	1	Wekelijkse afstemming Informatievoorziening	Informatievoorziening	5.1 lid 2 sub e		Volledigheid/betrouwbaarheid/beschikbaarheid data
7	Implementatie lijnorganisatie	2	1	Impact analyse en V&I-plan	V&I	5.1 lid 2 sub e		Samenstelling/opleiding verschillende afdelingen binnen IMG
8	Mogelijkheid om verbeterlagen te testen in de praktijk	2	1	Planning en capaciteit Atabix/MIRA/4P/IMG afstemmen	Alle	5.1 lid 2 sub e		Onderwerpen van vervolgsprints
9	Wijzigen werkzaamheden deskundige. Van inspecteur op locatie naar kantoor.	2	2	Aanpassingen geleidelijk en met afstemming van deskundige doorvoeren, specials openhouden voor deskundigen	-	5.1 lid 2 sub e		Werving en bereidheid deskundigen

1 = hoog, 2 = middel, 3 = laag

Afhankelijkheden

#	Afhankelijkheid	Invloed op project(resultaat)	Actie ter sturing
1	Volledigheid lijst schadekenmerken/ gebouwenkenmerken/omgevingskenmerken	Zonder deze lijst kan er geen opname plaatsvinden	Wekelijkse afstemming A&B
2	Atabix	Testomgeving, integratie systemen, mogelijkheid toetsten parameters	Afstemming Atabix, Informatievoorziening, functioneel beheer
3	MIRA	Integratie en beschikbaarheid informatie	Afstemming functioneel beheer, impactanalyse
4	DICTU (functioneel en technisch beheer)	Mogelijkheden IMG-omgeving	Afstemming functioneel beheer, afhankelijk van impactanalyse
5	Informatievoorziening	Verzamelen data, opzetten/inrichten/beheren	Wekelijks overleg
6	Toetsing	Zelfde toetsingskader bij 4P implementeren als bij IMG	Aasluiten gesprekken met Bureau de Bont, overleg met Toetsing
7	Servicekloket	Uitvraag naar aanvrager veranderd	Meenemen in het proces, afhankelijk van impactanalyse en v&i-plan
8	Klantcommunicatie	Uitvraag naar aanvrager veranderd	Meenemen in het proces, afhankelijk van impactanalyse en v&i-plan

9	Werkvoorbereiding	Takenpakket wordt uitgebreid, invullen van het format en verzamelen van data	Meenemen in het proces, afhankelijk van impactanalyse en v&i-plan
10	Prestatiesturing	Toetsing, ontwikkelen parameters, opzetten experiment en testlocatie Monitoren operationele KPI's	Tweewekelijks overleg en afstemming via impactanalyse
11	Planning	Takenpakket wordt anders. Bureaus kunnen zelf plannen.	Impactanalyse en v&i-plan
12	Juridische Zaken (Bezwaar en Beroep)	Vastlegging technische causaliteit en beoordeling juridische causaliteit	Impactanalyse en afstemming voorafgaand aan testperiode
13	Calculatie en Herstel	Bepalen methode om omvang van de schade accuraat vast te leggen	Tweewekelijks overleg + afstemming

Uniformeren opnameproces

Integratie van herzien opnameprotocol met opleiding van de opname- en schade-experts.



Achtergrond & context

- Het schade-opnameproces is vastgelegd in de Praktische Uitwerking Tijdelijke wet Groningen. De kaders in dit document laten in de huidige situatie ruimte open voor interpretatie. In combinatie met mensenwerk leidt dit tot variatie in de opnamerapportage binnen de deskundigenbureaus en tussen de deskundigenbureaus.
- Nieuwe werkinstructies in de vorm van een uniform opnameprotocol zorgen voor een vermindering van variatie in het schade-opnameproces tot een bepaalde bandbreedte waarbij de onafhankelijkheid van de deskundigen bij de beoordeling behouden blijft.
- Het vaststellen van juiste en praktische werkbare kaders is het resultaat van samenwerking tussen het IMG, deskundigenbureaus, wetenschap en overige betrokkenen.
- Middels een uniforme opname is het IMG in de basis beter in staat het schade-afhandelingsproces en de variatie inzichtelijk te krijgen. De mogelijkheid specifieke sturing aan te brengen op de variatie leidt tot rechtvaardige en ruimhartige besluiten.



Bijdrage aan doelstellingen

- **Uniformeren van de beoordeling:** Middels een nieuwe werkinstructie moeten er volledige, uniforme, navolgbare, wetenschappelijk en technisch juiste opnamerapportages komen. Deze rapportages dienen als basis voor de beoordeling.
- **Rechtvaardiging van schadebeoordeling verhogen:** Door een uniforme schadeopname beperk je de variatie en kun je deze duiden. Hierdoor kan het verschil in schadevergoeding verklaard worden aan de bewoners, bureaus en het bestuur.



Risico

Omschrijving	Impact*	ROAM*
Praktische werkbaarheid ontwikkeling beoordelingskaders van schadekenmerken.	M	R
Snelheid waarmee implementatie doorgevoerd en getest kan worden.	H	O
Conformiteit met Atabix en beschikbare capaciteit en prioriteit.	H	A
Draagvlak uniformering bij IMG en bureaus.	M	M
Stabiliteit vervolgstappen opnameproces.	M	A



Toelichting op project (scope)

1. Opzetten raamwerk project.
2. Opstellen van verbeterd opnameprotocol op basis van wetenschap en best practice.
3. Opstellen van implementatieprotocol op basis van praktische mogelijkheden en wensen IMG en 4P.
4. Opzetten van toetsbaar systeem van kwaliteitsborging binnen de deskundigenbureaus.
5. Opzetten publiek-privaat samenwerkingsverband tussen IMG, bureaus en wetenschap.
6. Organiseren van ontwikkeling, opleiding en examinering schade-opnemers.
7. Ontwikkelen bewonersvriendelijk opnamesystematiek en -protocol.
8. Repeterend onderzoek naar validatie van variatie binnen de opnamerapportages.
9. Onderzoek naar de kansen van digitalisering waaronder inzet beeldherkenning en deze opnemen in verbetering opnameproces.
10. Opstellen verander- en implementatieparagraaf (4P en interne organisatie).
11. Uitvoeren verandering en implementatie activiteiten, officiële overdracht en borging in de organisatie (4P en interne organisatie).
12. Verifiëren bijdrage aan doelstellingen door kwaliteitstoetsing 4P (nul- en eindmeting).
13. Buiten scope:
 - a) Wijzigen analyse en beoordeling. In het verbeterinitiatief Schadebibliotheek.
 - b) Uitvoeren data-analyse van schadepatronen. Bij data-analyse en schadepatronen.
 - c) Aanpassen van de herstelmatrix. Dit wordt belegd in het verbeterinitiatief herstelmatrix.
 - d) Vaststellen kaders



Impact op proces, systeem en organisatie

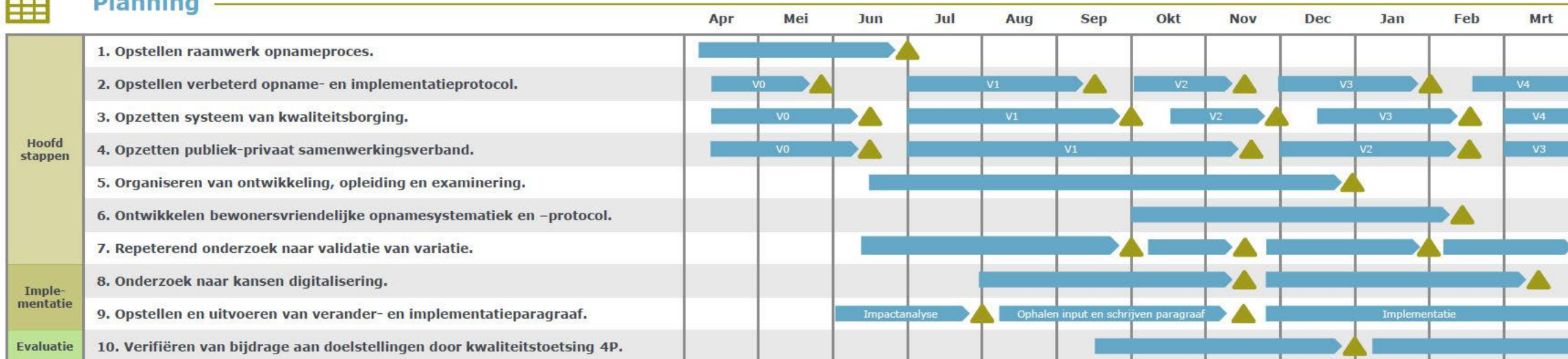
- **Proces:** Impact op het opnameproces en de beoordelingsprocedure door de 4P. Impact op de toewijzing van schademelding aan deskundige door Team Werkvoorbereiding en Planning. Impact op de inhoud van de rapporten voor Team Toetsing en Prestatiesturing.
- **Systeem:** Aanpassingen nodig in Atabix indien opnameproces wordt gewijzigd.
- **Organisatie:** Impact op de wijze van opname door 4P. Samenstelling Team Werkvoorbereiding, Planning, Toetsing en Prestatiesturing. Impact op de uitvraag van de aanbesteding.

Uniformeren opnameproces

Integratie van herzien opnameprotocol met opleiding van de opname- en schade-experts.



Planning



Besturing

- MT eigenaar: 5.1 lid 2 sub e
- Programmateam verantwoordelijke: 5.1 lid 2 sub e
- Clusterlead: 5.1 lid 2 sub e
- Projectleider opnameproces: 5.1 lid 2 sub e
- Afstemming & verantwoordelijke 4P: 5.1 lid 2 sub e (10BE), 5.1 lid 2 sub e (DOG), 5.1 lid 2 sub e (CED), 5.1 lid 2 sub e (NIVRE)
- Afstemming & verantwoordelijke ATABIX: 5.1 lid 2 sub e 8.5.1 lid 2 sub e
- Overige stakeholders worden meegenomen middels periodieke overleggen.



Inzet (4,6 FTE)

- Projectleider – 5.1 lid 2 sub e 1,0 FTE
- Clusterlead – 5.1 lid 2 sub e 0,5 FTE
- Methodisch specialist – 5.1 lid 2 sub e 0,5 FTE
- Vastgoeddata analist – 5.1 lid 2 sub e 1,0 FTE
- Senior bouwkundige – 5.1 lid 2 sub e 1,0 FTE
- Kwaliteitsmanager – 5.1 lid 2 sub e Op afroep
- Procesondersteuner – 5.1 lid 2 sub e 0,5 FTE
- Verander- en implementatie ondersteuning - N.t.b. 0,1 FTE
- Excl. producten



Randvoorwaarden

- Betrokkenheid, welwillendheid en afstemming met deskundigenbureaus.
- Tijdige oplevering producten programmateams (V&I toolkit, schadeboom).
- Soort aanbesteding in verband met communicatie stop en aanlevermomenten.
- Voorgestelde verbetering zijn systeemtechnisch haalbaar, praktisch en efficiënt.



Budget (april t/m december)

5.1 lid 2 sub b

Review toekomstige werkinstructie opname 4P

Woensdag 29 september 2021

Instituut
Mijnbouwschade
Groningen

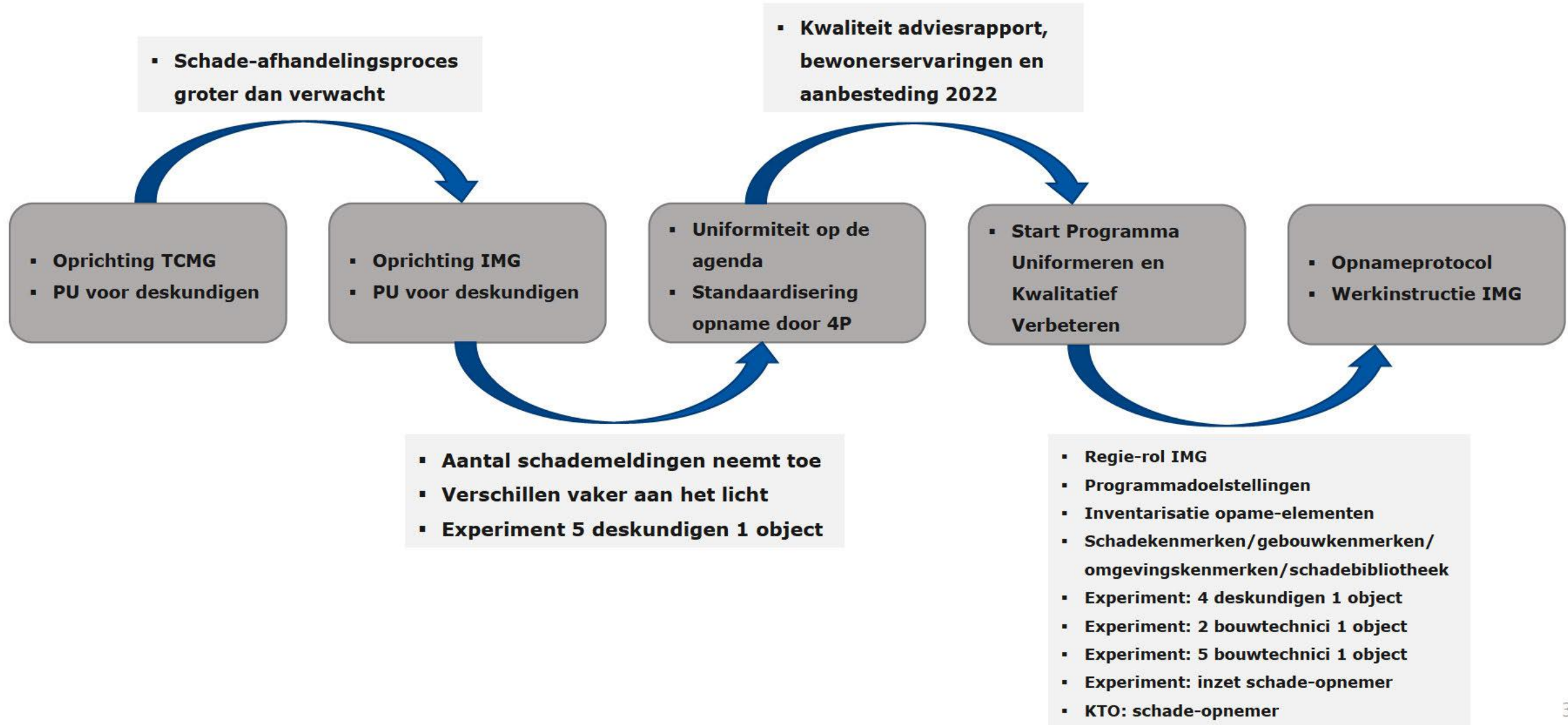


Agenda

1. Achtergrond
2. Accentverschuiving opname
3. Flow opnamedossier
4. Procesplaat opname & procesbeschrijving opname
5. Werkinstructie opname
6. Rondvraag



Opname - Achtergrond





Opname - Achtergrond

Uitgangspunten Praktische Uitwerking Tijdelijke wet Groningen voor deskundigen:

- Doel van de opname is adviseren over: causaliteit, omvang (vergoeding), nulmeting-light;
- WVB bereidt dossier voor, afstemming ZBL op locatie, opname:
 - Van buiten naar binnen
 - Van boven naar onder
 - Met de klok mee
 - Overzichtsfoto bouwdeel + detailfoto
 - Alle schade fotografisch vastgelegd en voorzien van technische toelichting aard + omvang
 - Clusteren? Nee, tenzij gelijksoortige schade + hetzelfde verloop/oorzaak/omschrijving

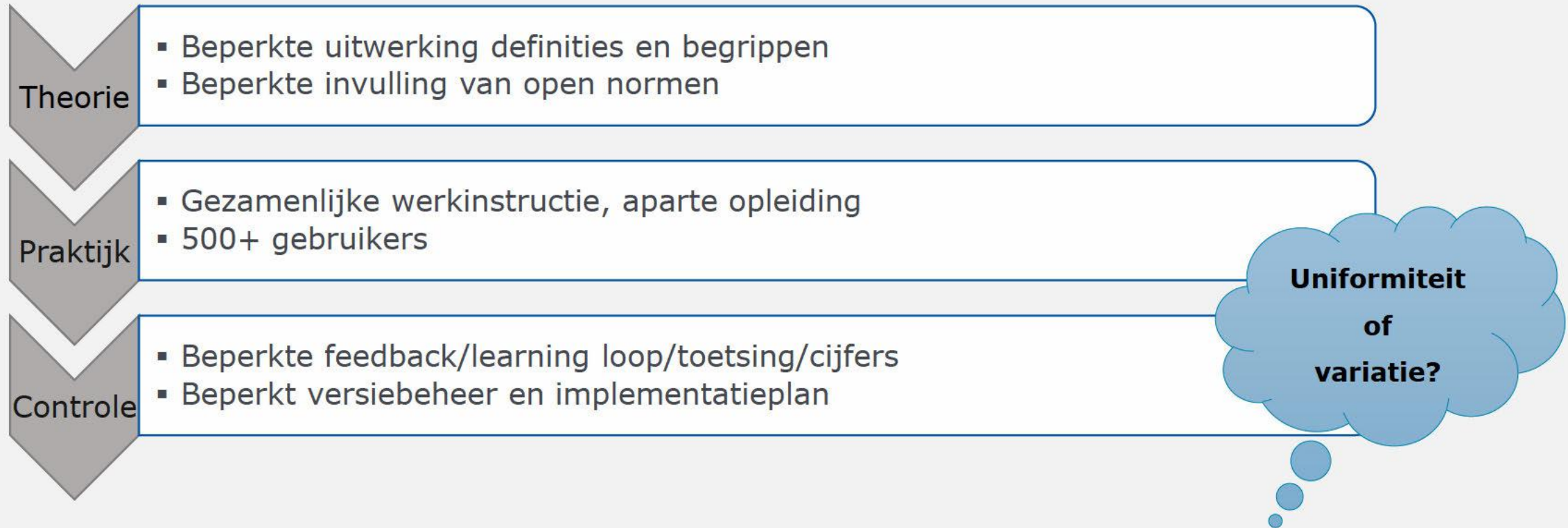
Uitgangspunten standaardisering opname door 4P:

- Idem + toevoeging figuren + opdracht tot schetsen plattegrond + verduidelijking definities en begrippen



Opname - Achtergrond

Resultaat PU en Standaardisering opname 4P





Opname – Accentverschuiving Opname

Variatie ontstaat door:

- Mensenwerk
- Praktische omstandigheden
- Technische omstandigheden

Variatie beperken door:

- Grotere inzet op informatievergaring voorafgaand aan de visuele schouw
- Verzamelen: Gebouwkenmerken/omgevingskenmerken/fundering/plattegrond
- Beperken vrije ruimte/schattingen/open normen in toelichting + verduidelijking begrippen
- Opleiding en monitoring opname

Opname – Flow opnamedossier



Opname – Flow opnamedossier

Voorbeeld Opnamedossier

	Gegevens	Verzameld door Werkvoorbereiding	Gecontroleerd door Deskundige	Afgestemd met Aanvrager	Gevalideerd op locatie	Notitie	Terugkoppeling naar IMG door TC
Rapportgegevens							
Eigendomsgegevens							
Gegevens uit schademelding							
Historische dossiers							
Gebouwkenmerken Buiten							
Omgevingskenmerken							
Schade(kenmerken) exterieur	Gegevens	Akkoord automatisch gegenereerde omschrijving	Overzichtsfoto	Fragmentfoto	Detailfoto	Bewerking foto's m.b.v. tekentool	Notitie
Schade(kenmerken) Interieur							

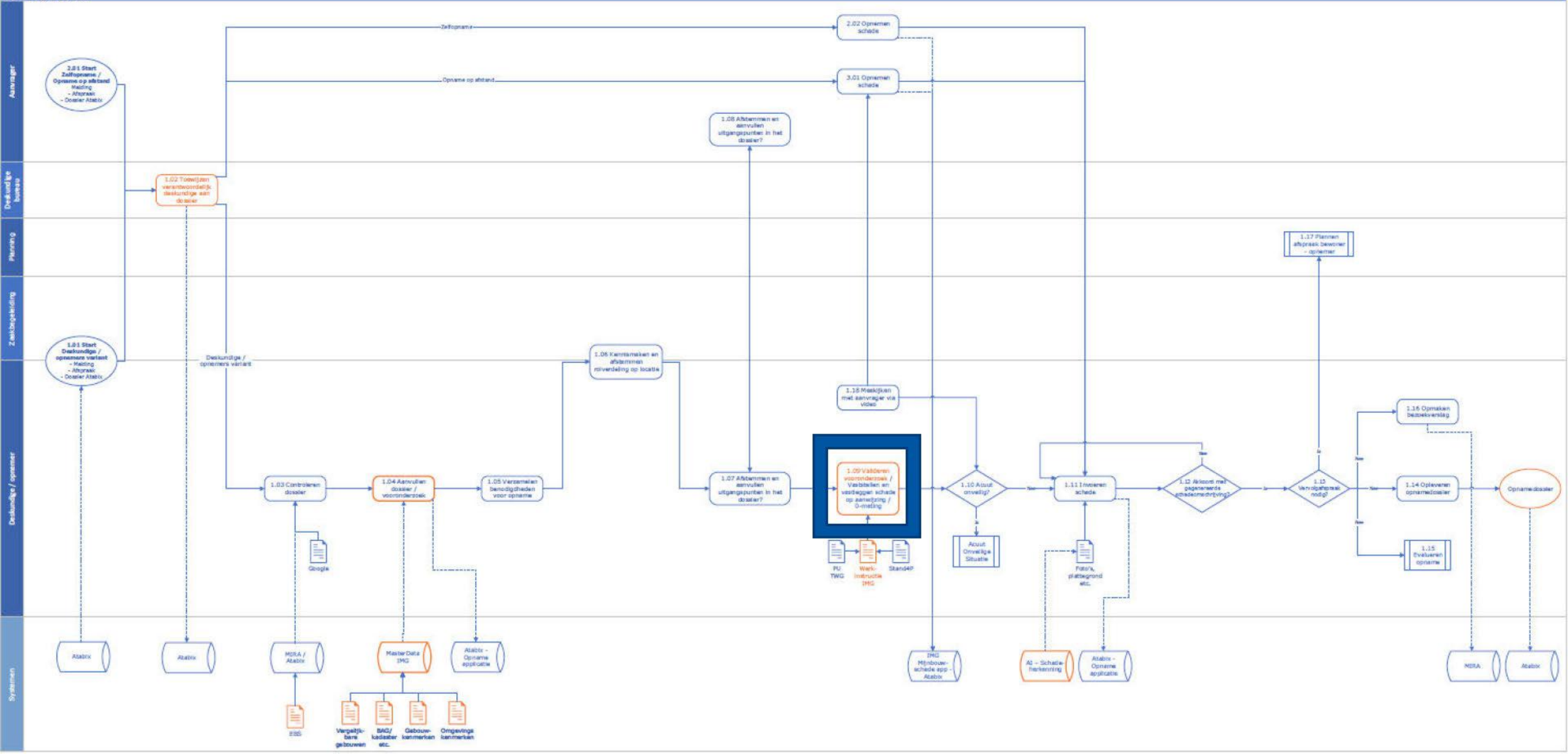
Wat is er opgenomen?

- Per gevel/wand/vloer/plafond: afmeting + materiaal + afwerking
- Dakconstructie: soort + materiaal
- Bijzondere kenmerken: schoorstenen, balkon, dakterras, kelder, fundering etc.
- Schade: locatie/nummer/afmetingen (lengte + breedte) + foto's + markering plattegrond

Opname – Procesplaat (concept)

Opname "To-be"

Doel van het proces: Aankomen van een eenduidig en volledig opnamedossier aan Analyse & Beoordeling
 Procescijfer: 4,0
 Opgesteld op: 24-06-2021



Opname – Procesbeschrijving (concept)



Wie:	Deskundige of schade-opnemer
Input:	Opnamedossier niveau 2 afgestemd met aanvrager
Wat:	<p>De deskundige of opnemer legt de geconstateerde schade vast in de opnameapplicatie. In de applicatie is aangegeven of een nulmeting-light moet worden uitgevoerd of alleen de schade op aanwijzen van de aanvrager moet worden vastgelegd.</p> <p>De nulmeting-light wordt uitgevoerd in het geval er nog geen nulmeting-light heeft plaatsgevonden op het adres van de aanvrager. In de andere gevallen wordt de schade opgenomen op aanwijzen van de bewoner. De deskundige of schade-opnemer heeft in het geval van het opnemen van de schade op aanwijzen vooraf de historische dossiers met schades, de plattegronden en de nummering doorgenomen.</p> <p>De opname is een objectief proces waarbij de beoordeling van de schade uitsluitend geschied na afronding van het opnamedossier. Tijdens de opname vindt er geen communicatie plaats omtrent de causaliteit van de geconstateerde schade tijdens de opname.</p> <p>Tijdens de opname verifieert de deskundige of schade-opnemer of de vooraf verzamelde gegevens juist zijn. Dit betreft gebouwkenmerken en omgevingskenmerken. De verificatie vindt plaats in de opnameapplicatie. Het opnamedossier niveau 2 wordt tevens aangevuld met gegevens die niet beschikbaar waren voorafgaand aan de opname maar wel ter plaatse opgenomen kunnen worden. Het betreft onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - foto's (aanzicht/overzicht, gevel, schade); - Relevante gebouw- en omgevingskenmerken. <p>Het gebruik van de opnameapplicatie staat beschreven in werkinstructie 1.09.1. De wijze waarop de schade vastgelegd dient te worden staat beschreven in werkinstructie 1.09.2. De toepasselijke definities en begrippen zijn opgenomen in de definitie- en begrippenlijst.</p>
Output:	Opnamedossier niveau 3 Ga naar: 1.09.1 Gebruik applicatie Atabix en 1.09.2 Vastleggen schade
Werkinstructie: (optioneel)	- Werkinstructie 1.09: Valideren vooronderzoek/ Nul-meting/ vastleggen op aanwijzen
Wanneer:	Tijdens de opname
Vrije tekst/opm.:	

Processtap 1.09 Valideren vooronderzoek/ Nul-meting/ vastleggen op aanwijzen

Opname – Procesbeschrijving (concept)

Wie:	Deskundige of schade-opnemer
Input:	Fysieke schade aan gebouw of werk Te verifiëren gebouw- en omgevingskenmerken
Wat:	Het opnamedossier wordt door Team Werkvoorbereiding doorgezet naar de opnameapplicatie Atabix. De deskundige of schade-opnemer maakt tijdens de opname gebruik van deze applicatie om de gebouw- en omgevingskenmerken te verifiëren en de geconstateerde schade vast te leggen.
Output:	
Werkinstructie: (optioneel)	- Werkinstructie 1.09.1: Gebruik applicatie Atabix
Wanneer:	Voorafgaand, tijdens en na afloop van de opname
Vrije tekst/opm.:	

Processtap 1.09.1 Gebruik applicatie Atabix

Wie:	Deskundige of schade-opnemer
Input:	Fysieke schade aan gebouw of werk
Wat:	De fysieke schade aan het gebouw of werk wordt tekstueel en visueel vastgelegd in de opname-applicatie op de tablet. De opnameapplicatie is voorzien van een fotofunctionaliteit. Deze functionaliteit wordt gebruikt om de fysieke schade vast te leggen op beeld. Van iedere schade worden verschillende foto's gemaakt. Het betreft ten minste: <ul style="list-style-type: none"> - Overzichtsfoto ruimte - Overzichtsfoto schade - fragmentfoto schade - Detailfoto schade <p>De foto's dienen aan een aantal voorwaarden te voldoen. Deze voorwaarden staan beschreven in de werkinstructie.</p> <p>De eigenschappen van de schade worden (tekstueel) vastgelegd in de schade-app volgens het schade-opnamediagram en schadekenmerken.</p>
Output:	Fotorapportage schade Eigenschappen van de schade volgens schadekenmerken Ga naar: 1.12 Akkoord met gegenereerde schadeomschrijving
Werkinstructie: (optioneel)	- Werkinstructie 1.9.2: Vastleggen schade - Schade-opnamediagram - Schadekenmerken - Toelichting bij 'Schade opname' V2 31-5-2021
Wanneer:	Tijdens de opname
Vrije tekst/opm.:	

Processtap 1.09.2 Vastleggen schade

Opname - Werkinstructie

Uitgangspunten:

- Praktische Uitwerking TwG
- Standaardisering opname 4P
- Experiment 4 deskundigen 1 object
- Doelstellingen Programma uniformeren & kwalitatief verbeteren (eenduidig, objectief, herleidbaar, technisch juist)

Totstandkoming nieuwe werkinstructie op basis van:

- Expertise uitvoering van technische opnames
- NEN-2767, NPR 9998, Iso 9001
- Meelopen met opnames
- Resultaten van 3 experimenten (Groningen en Utrecht)
- Wensen van de clusters Analyse & Beoordeling en Herstel & Calculatie
- Eenduidigheid en mogelijkheid tot monitoring



Opname - Werkinstructie

Werkinstructie opname

Inleiding

Algemeen

Stappenplan opname exterieur

- Stap 1: valideren van de gebouwkenmerken
- Stap 2: Bepaling startgevel en routing
- Stap 3: Nummering schades aan buitengevel en invoeren

Stappenplan opname binnenzijde

- Stap 4: Routing binnenzijde
- Stap 5: Routing in ruimtes
- Stap 6: Nummering schades en invoeren Atabix

Eisen voor foto's in Atabix

Niet op te nemen schade tijdens opname

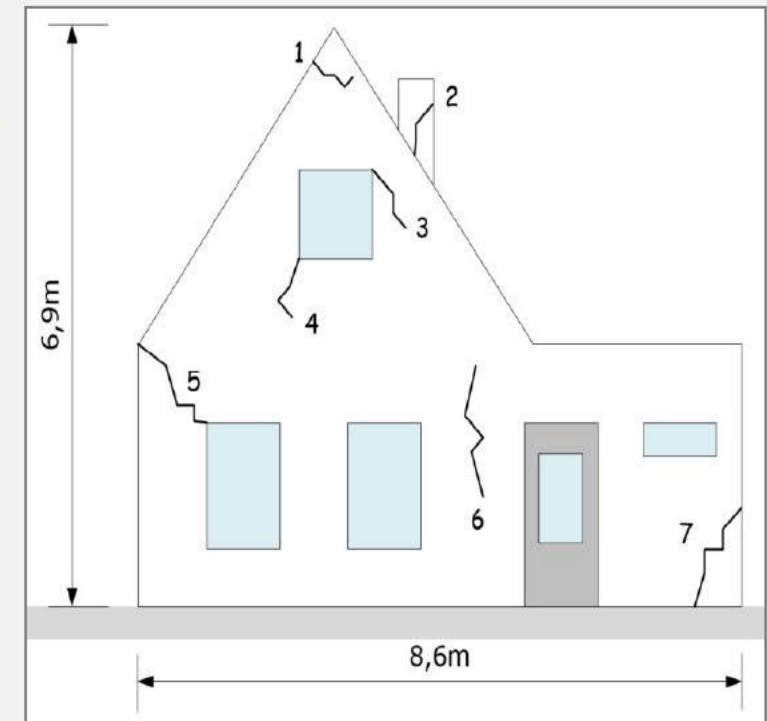
Resultaat per stap

Opname - Werkinstructie

Werkinstructie opname

Stap 3: Nummering schades aan buitengevel en invoeren schade

1. Maak een overzichtsfoto van de gevel, neem de afmetingen (breedte en hoogte) van de gehele gevel met schade op in meters op 1 decimaal nauwkeurig en voer deze in op de opname-applicatie.
2. Geef met behulp van de tekentool aan waar de schades zich bevinden en geef de schades een nummer.
3. Bij het nummeren van de schades wordt gestart bij de (in stap 1 bepaalde) startgevel.
4. Begin bij de hoogst gelegen schade in deze gevel.
5. Werk van links naar rechts.
6. Maak een *gevel* aan in de opname-applicatie.
7. Maak een *schade* aan bij de bijbehorende gevel.
8. Fotografeer elke schade in Atabix. (zie hoofdstuk 4, eisen voor foto's in Atabix)
9. Vul voor elke schade de schadekenmerken in op de applicatie.
10. Werk van boven naar beneden totdat alle schades zijn opgenomen in Atabix.
11. Wanneer alle aanwezige schades in de stargevel zijn opgenomen kan er volgens dezelfde werkwijze gestart worden bij gevel 2 etc.





Opname - Werkinstructie

Werkinstructie opname

Stap 3: Nummering schades aan buitengevel en invoeren schade

Schade in de gevel

Alle schades in de gevel worden één keer opgenomen. Het opnemen gebeurt de eerste keer dat de deskundige of schade-opnemer de schade tegenkomt.

Clusteren van schades

Bij het opnemen van de schades aan de buitengevel is het niet toegestaan om schades te clusteren. Uitzonderingen hierop zijn craquelé in stucwerk, bakscheuren in meerdere stenen, gebrekkig voegwerk en gebladderd schilderwerk.

Resultaat na stap 3:

- ✓ Overzichtsfoto per gevel met genummerde schade.
- ✓ De afmetingen van de gevel zijn opgenomen
- ✓ Alle schades zijn onder een eigen nummer opgenomen in de opname-applicatie.
- ✓ Alle schades zijn gefotografeerd in de opname-applicatie
- ✓ Alle schades zijn voorzien van schadekenmerken in de opname-applicatie
- ✓ Alle schades aan de buitengevel zijn opgenomen en verwerkt in de opname-applicatie



Opname - Werkinstructie

Verschillen ten opzichte van eerdere werkinstructies:

- Processtappen: inzichtelijk en traceerbaar
- Per proces: aanleiding, methode, doel en stappenplan
- Per stap: aanleiding, methode en resultaat
- Informatie vooraf verzameld → tussentijdse controle bruikbaarheid → afstemming bewoner → verificatie op locatie
- Verduidelijking en concretisering gehanteerde (bouwtechnische) begrippen
- Verplichte meetinstrumenten
- Opnamedossier op te vragen uit Atabix → cijfers (o.a. %/frequentie/reden vervolgspraak, %/frequentie/reden zienswijze, tijd/typologie/aantal schades/afstand epicentrum)

Zijn er nog vragen?

Woensdag 29 september 2021

Instituut
Mijnbouwschade
Groningen



Interfaces overleg

Donderdag 9 september 2021

Instituut
Mijnbouwschade
Groningen



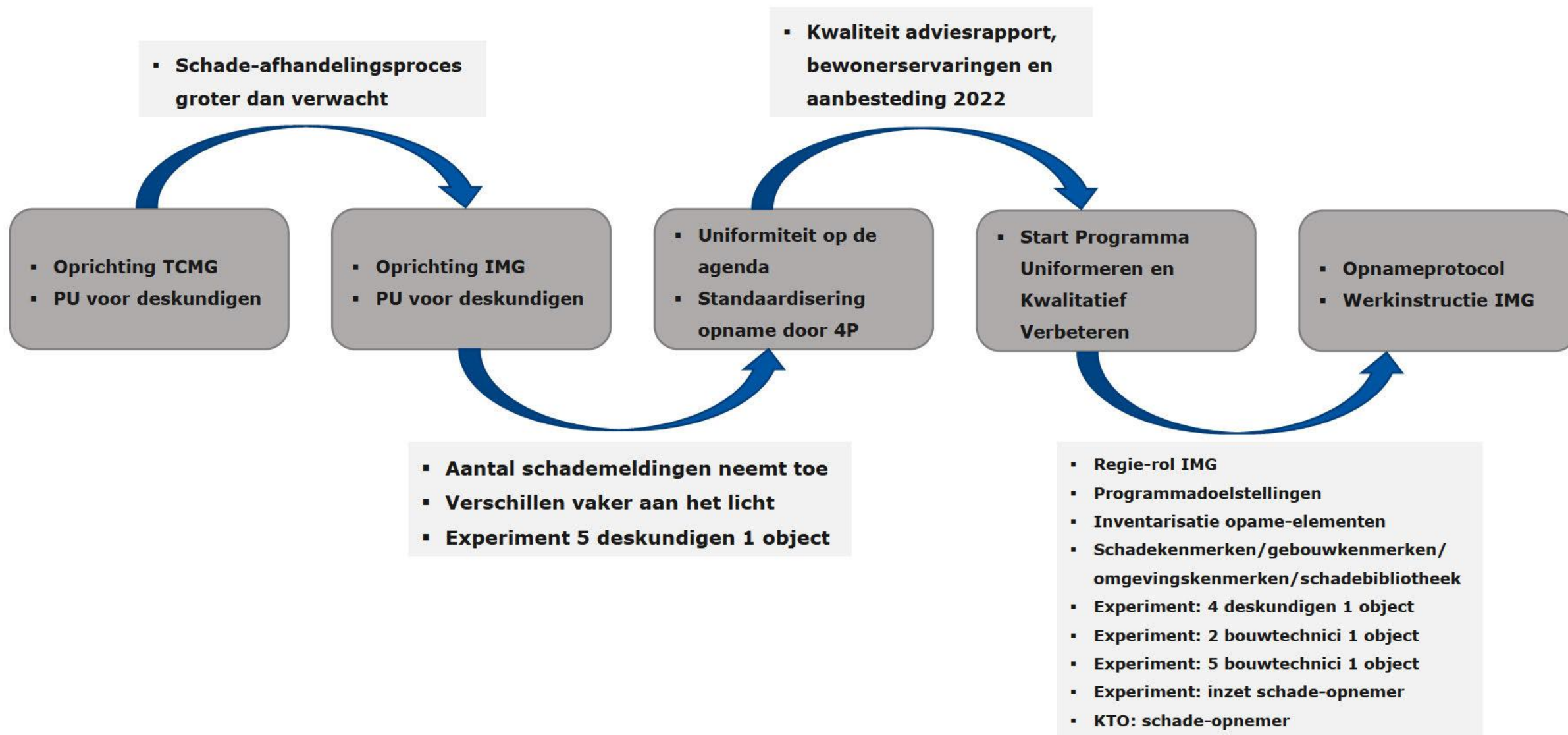
Agenda

1. Uniformeren Opnameproces – Werkinstructie
2. Rondvraag





Uniformeren Opnameproces - Werkinstructie





Uniformeren Opnameproces - Werkinstructie

Uitgangspunten Praktische Uitwerking Tijdelijke wet Groningen voor deskundigen:

- Doel van de opname is adviseren over: causaliteit, omvang (vergoeding), nulmeting-light;
- WVB bereidt dossier voor, afstemming ZBL op locatie, opname:
 - Van buiten naar binnen
 - Van boven naar onder
 - Met de klok mee
 - Overzichtsfoto bouwdeel + detailfoto
 - Alle schade fotografisch vastgelegd en voorzien van technische toelichting aard + omvang
 - Clusteren? Nee, tenzij gelijksoortige schade + hetzelfde verloop/oorzaak/omschrijving

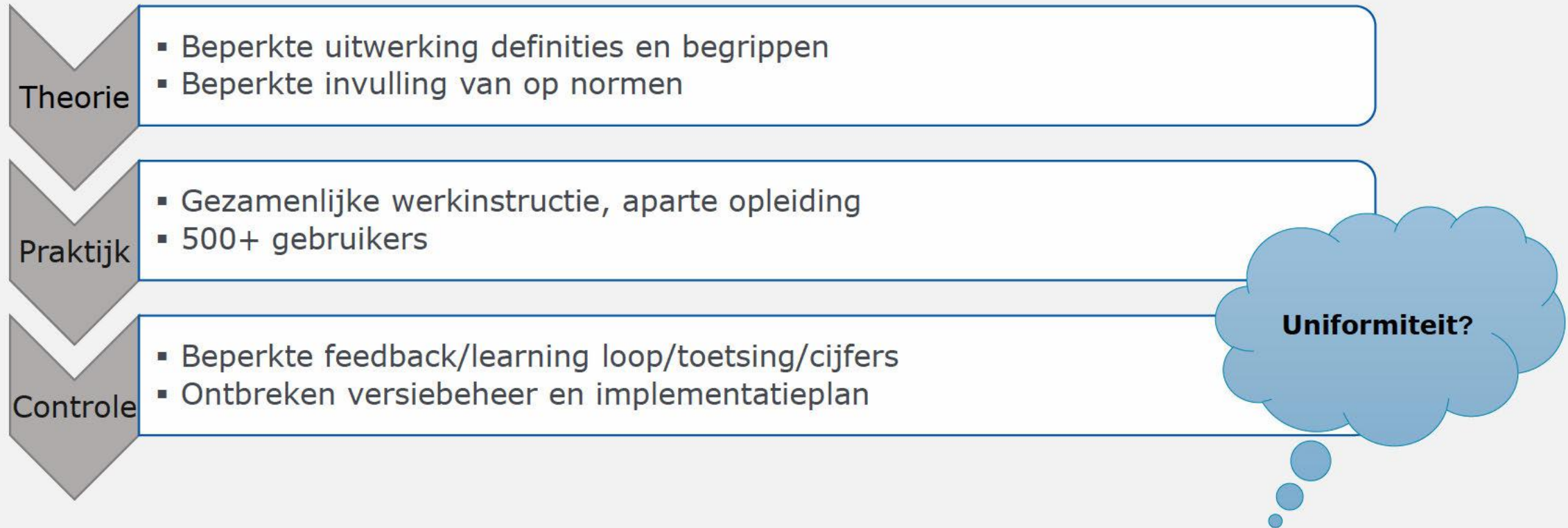
Uitgangspunten standaardisering opname door 4P:

- Idem + toevoeging figuren + opdracht tot schetsen plattegrond



Uniformeren Opnameproces - Werkinstructie

Resultaat PU en Standaardisering opname 4P





Uniformeren Opnameproces - Werkinstructie

Opnameprotocol:

- Werkinstructie per proces
 - ✓ Output voorafgaande proces is input huidige proces
 - ✓ Omschrijving proces + uitgangspunten + doel
 - ✓ Stappenplan + resultaat
 - ✓ Output huidige proces is input vervolproces
 - ✓ Definities en begrippen opgenomen in Atabix middels "i"
- Lijst met benodigdheden
 - ✓ Verzamelen informatie vooraf geeft beeld van benodigdheden
 - ✓ Checklist "Wat heb ik nodig?"
 - ✓ Eisen apparatuur
- Opleiding
 - ✓ Rapportage opnamedossier maakt trends inzichtelijk
 - ✓ Terugkoppeling middels kwaliteitsoverleg
 - IMG-opleiding toepassen werkinstructies en apparatuur
 - Examinering opnemers en deskundigen bij proefwoning
- Implementatieplan
 - ✓ Implementatieplan 4P als basis
 - Evaluatie implementaties 2021 bij 4P
 - Evaluatie implementatie 2021 bij IMG
 - Inventarisatie nieuwe contractanten
 - Ontwikkelen versiebeheer (Template Adviesrapport)



Uniformeren Opnameproces - Werkinstructie

Werkinstructie opname

Inleiding

Algemeen

Stappenplan opname exterieur

- Stap 1: valideren van de gebouwkenmerken
- Stap 2: Bepaling startgevel en routing
- Stap 3: Nummering schades aan buitengevel en invoeren

Stappenplan opname binnenzijde

- Stap 4: Routing binnenzijde
- Stap 5: Routing in ruimtes
- Stap 6: Nummering schades en invoeren Atabix

Eisen voor foto's in Atabix

Niet op te nemen schade tijdens opname

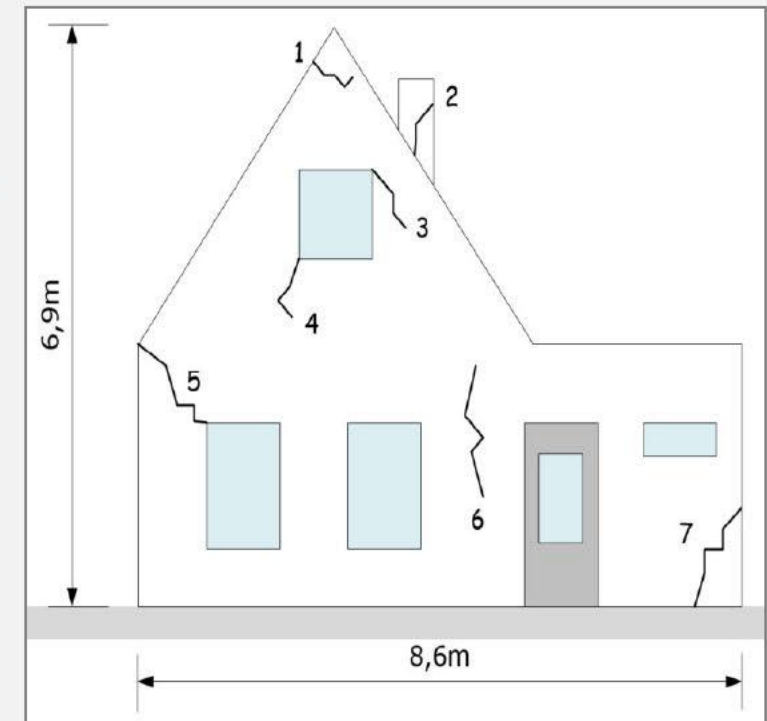


Uniformeren Opnameproces - Werkinstructie

Werkinstructie opname

Stap 3: Nummering schades aan buitengevel en invoeren schade

1. Maak een overzichtsfoto van de gevel, neem de afmetingen (breedte en hoogte) van de gehele gevel met schade op in meters op 1 decimaal nauwkeurig en voer deze in op de opname-applicatie.
2. Geef met behulp van de tekentool aan waar de schades zich bevinden en geef de schades een nummer.
3. Bij het nummeren van de schades wordt gestart bij de (in stap 1 bepaalde) startgevel.
4. Begin bij de hoogst gelegen schade in deze gevel.
5. Werk van links naar rechts.
6. Maak een schade aan in de opname-applicatie.
7. Fotografeer elke schade in Atabix. (zie hoofdstuk 4, eisen voor foto's in Atabix).
8. Vul voor elke schade de schadekenmerken in op de applicatie.
9. Werk van boven naar beneden totdat alle schades zijn opgenomen in Atabix.
10. Wanneer alle aanwezige schades in de stargevel zijn opgenomen kan er volgens dezelfde werkwijze gestart worden bij gevel 2 etc.





Uniformeren Opnameproces - Werkinstructie

Werkinstructie opname

Stap 3: Nummering schades aan buitengevel en invoeren schade

Schade in de gevel

Alle schades in de gevel worden één keer opgenomen. Het opnemen gebeurt de eerste keer dat de deskundige of schade-opnemer de schade tegenkomt.

Clusteren van schades

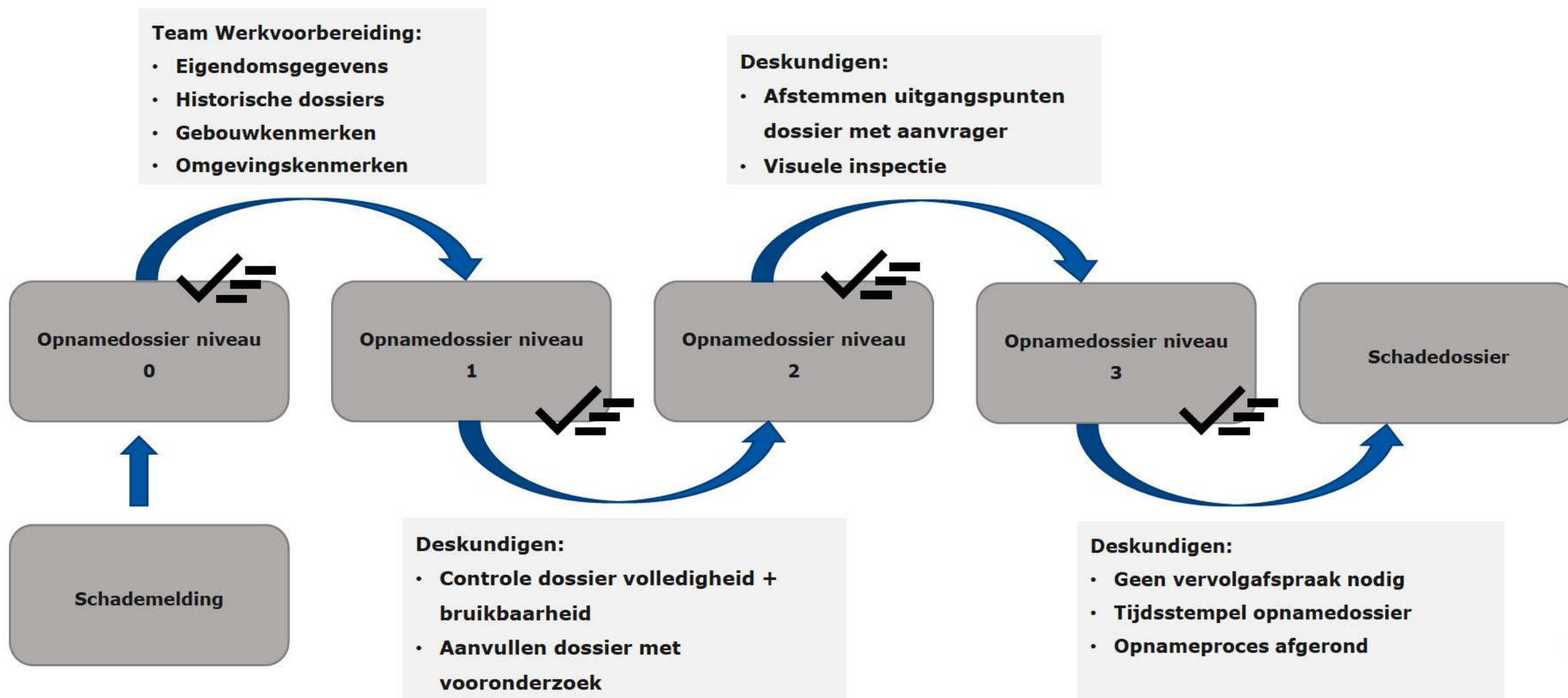
Bij het opnemen van de schades aan de buitengevel is het niet toegestaan om schades te clusteren. Uitzonderingen hierop zijn craquelé in stucwerk, bakscheuren in meerdere stenen, gebrekkig voegwerk en gebladderd schilderwerk.

Resultaat na stap 3:

- ✓ Overzichtsfoto per gevel met genummerde schade.
- ✓ De afmetingen van de gevel zijn opgenomen
- ✓ Alle schades zijn onder een eigen nummer opgenomen in de opname-applicatie.
- ✓ Alle schades zijn gefotografeerd in de opname-applicatie
- ✓ Alle schades zijn voorzien van schadekenmerken in de opname-applicatie
- ✓ Alle schades aan de buitengevel zijn opgenomen en verwerkt in de opname-applicatie



Uniformeren Opnameproces - Werkinstructie





Uniformeren Opnameproces - Werkinstructie

Voorbeeld Opnamedossier

	Gegevens	Verzameld door Werkvoorbereiding	Gecontroleerd door Deskundige	Afgestemd met Aanvrager	Gevalideerd op locatie	Notitie	Terugkoppeling naar IMG door TC
Rapportgegevens							
Eigendomsgegevens							
Gegevens uit schademelding							
Historische dossiers							
Gebouwkenmerken Buiten							
Omgevingskenmerken							
Schade(kenmerken) exterieur	Gegevens	Akkoord automatisch gegenereerde omschrijving	Overzichtsfoto	Fragmentfoto	Detailfoto	Bewerking foto's m.b.v. tekentool	Notitie
Schade(kenmerken) Interieur							

Wat is er opgenomen?

- Per gevel/wand/vloer/plafond: afmeting + materiaal + afwerking
- Dakconstructie: soort + materiaal
- Bijzondere kenmerken: schoorstenen, balkon, dakterras, kelder, fundering etc.
- Schade: locatie/nummer/afmetingen (lengte + breedte) + foto's + markering plattegrond

Agenda

1. Uniformeren Opnameproces - Werkinstructie
2. Rondvraag



Voortgang & Prognose - Uniformeren Opnameproces

Maandag 11 oktober 2021

5.1 lid 2 sub e

5.1 lid 2 sub e

Instituut
Mijnbouwschade
Groningen



Agenda

1. Voortgang producten
2. Werkinstructie opname
3. Use case Funderingsmatrix
4. Use case Plattegronden
5. Use case Opleiding Opname
6. Use case Finaal afhandelen

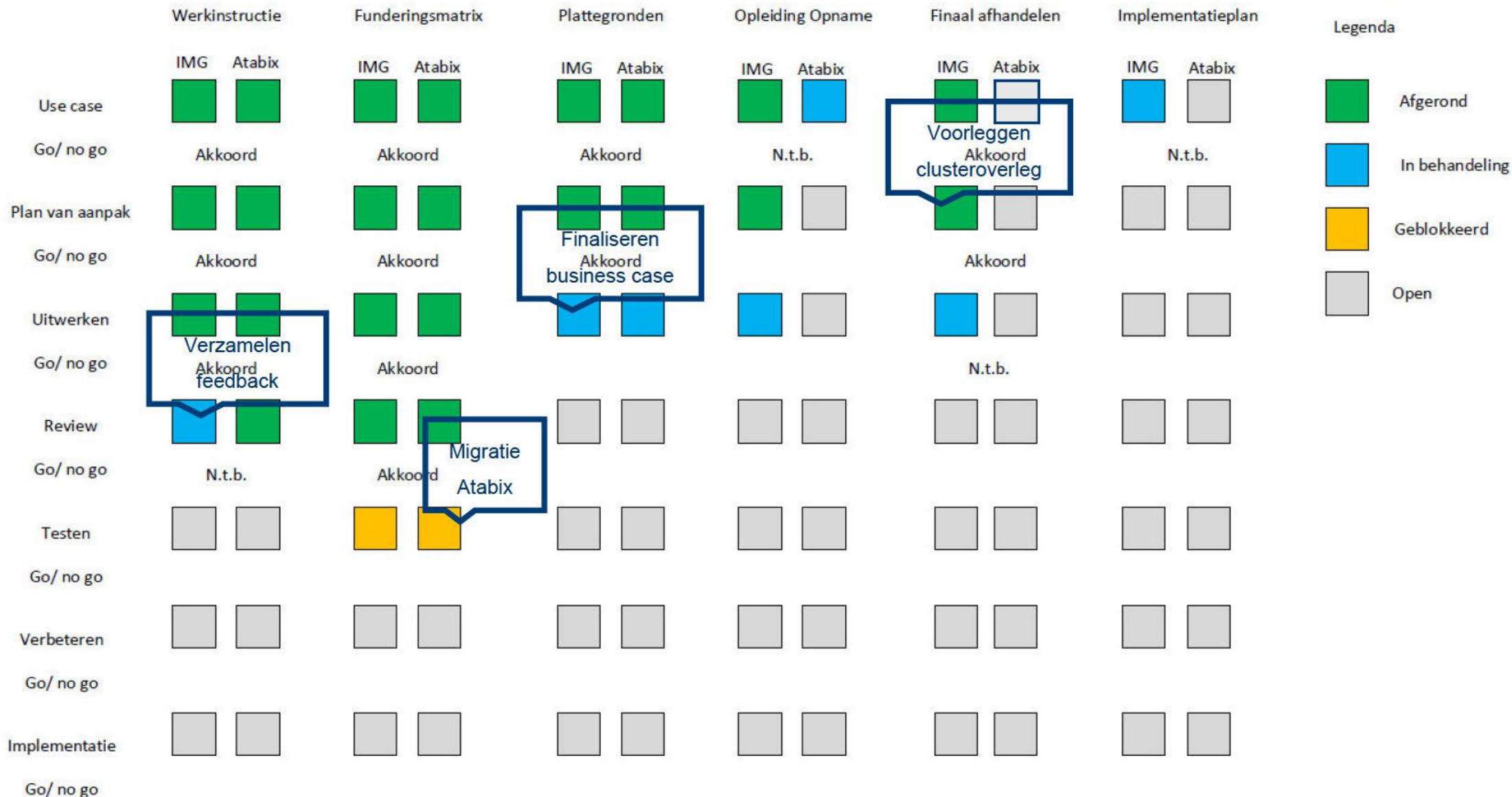


1. Voortgang producten



	Werkinstructie	Funderingsmatrix	Plattegronden	Opleiding Opname	Finaal afhandelen	Implementatieplan	Legenda
Use case	IMG Atabix  	IMG Atabix  	IMG Atabix  	IMG Atabix  	IMG Atabix  	IMG Atabix  	 Afgerond
Go/ no go	Akkoord	Akkoord	Akkoord	N.t.b.	Akkoord	N.t.b.	 In behandeling
Plan van aanpak	 	 	 	 	 	 	 Geblokkeerd
Go/ no go	Akkoord	Akkoord	Akkoord		Akkoord		 Open
Uitwerken	 	 	 	 	 	 	
Go/ no go	Akkoord	Akkoord	Akkoord		N.t.b.		
Review	 	 	 	 	 	 	
Go/ no go	N.t.b.	Akkoord					
Testen	 	 	 	 	 	 	
Go/ no go							
Verbeteren	 	 	 	 	 	 	
Go/ no go							
Implementatie	 	 	 	 	 	 	
Go/ no go							

1. Voortgang producten



2. Werkinstructie opname

Versie 1 is gereed

Versie 1 is gereed voor de aanbesteding

Implementatie

- Met de mobilisatie van de nieuwe contractanten, aansluiting met V&I

Vervolgstappen

- Verder ophalen input A&B + C&H → versie 2
- Gebundelde samenwerking met A&B + C&H leidt tot demarcatie van objectieve opname-elementen

3. Use case Funderingsmatrix

Versie 1 is gereed

- Ontwerp afgerond
- Technische verantwoording afgestemd met A&B + C&H en externen
- Werkinstructie verstrekt aan WVB + demo gegeven

Implementatie

- Migratie Atabix naar 1 omgeving vertraagt implementatie tot maart 2022

Vervolgstappen

- Verder ophalen input A&B + C&H → versie 2
- Aansluiting met project omgevingskenmerken → kennismaking 5.1 lid 2 sub e en 5.1 lid 2 sub e gepland
- Bila 5.1 lid 2 sub e & 5.1 lid 2 sub e opgezet
- Verschil tussen versie 1, 2 (en 3) is aanleiding tot de discussie “feit of interpretatie vs. uniformiteit”

4. Use case Plattegronden

Versie 1 is in ontwikkeling

- Behoeftte en noodzaak is helder en breed gedragen
- Business case wordt uitgewerkt
- Demo MagicPlan staat op de planning

Implementatie

- Afhankelijk van gekozen marktpartij, migratie Atabix en mogelijkheden MIRA

Vervolgstappen

- Presentatie business case
- Voorstel tot besluitvorming kiezen marktpartij
- Bij elkaar brengen van partijen (systeem, organisatie en marktpartij)

5. Use case Opleiding Opname



Versie 1 is in ontwikkeling

- Use case en PvA voorgelegd aan programma
- Verkennende gesprekken met IMG-Academie, V&I en draagvlakspecialisten gevoerd
- Team samengesteld, kick-off voorbereid

Implementatie

- Tijdens de mobilisatie van de nieuwe contractanten (direct input voor implementatieplan)

Vervolgstappen

- Uitwerken fase 1: Opleiding volledig in beeld. → Use case definitie ter besluitvorming
- Uitwerken fase 2: Organiseren van de opleiding
- Uitwerken fase 3: Ontwikkelen module *Opname (oefenen van praktijk, kalibratie bij techniek en bewoner centraal)*
- Fase 4: Implementatie en borging lijnorganisatie

6. Use case Finaal afhandelen

Use case mondeling akkoord

- Clusteroverleg en programmaoverleg als basis voor de discussie
- Afstemming binnen de lijn is noodzakelijk

Implementatie

- Afhankelijk van JZ, KCDV, kwaliteit opname en het bestuur

Vervolgstappen

- Monitoren kwaliteit opname
- Rondje langs de velden: zowel programma als IMG
- Onderzoek naar juridische, technische en bewonersaspecten
- Business case opstellen

Zijn er nog vragen?

Maandag 11 oktober 2021

Instituut
Mijnbouwschade
Groningen

