



Schepersmaat 2
Postbus 28000
9400 HH ASSEN
Telefoon (0592) 3
Telefax (0592) 3

www.nam.nl



NAM

<< >>
<< >>
<< >>

:

Assen, 31 januari 2014

Geachte heer, mevrouw,

U heeft een lopende schademelding bij NAM. Hiervoor bent u in contact met uw NAM contactpersoon die uw schademelding in behandeling heeft. Met deze brief informeren wij u graag over enkele actuele verbeteringen in het schadeproces, en veranderingen die we de komende tijd in overleg met betrokkenen zullen doorvoeren. U moet immers kunnen vertrouwen op een zorgvuldige en tijdige schadeafhandeling.

Online schade volgsysteem

Een van de verbeteringen waar u binnenkort concreet iets van merkt is de start van het 'Online schade volgsysteem'. Hiermee krijgt u meer inzicht in de status van uw schademelding doordat u het verloop van uw lopende schademelding van stap tot stap kunt volgen. Op korte termijn ontvangt u via e-mail uw persoonlijke inlogcode voor dit Online schade volgsysteem. U kunt zelf beslissen of u hier gebruik van wilt maken. De traditionele methoden om ons te bereiken blijven vanzelfsprekend voor u beschikbaar.

Sneller afhandelen van uw schade

Verder zal NAM binnenkort een aantal verbeteringen doorvoeren om schademeldingen sneller te kunnen afhandelen. Zo starten we met een proef waarbij schade-experts de herstelkosten vaststellen op basis van een calculatie. Een calculatie is een inschatting van de verwachte herstelkosten. Dat bespaart tijd en zo kunnen we u sneller een aanbod doen voor de schadevergoeding. Vervolgens kunt u een aannemer vragen om het schadeherstel uit te voeren. De eerste ervaringen die hiermee zijn opgedaan zijn positief. De zorgvuldigheid en onafhankelijk van de schadeafhandeling blijven hierbij gewaarborgd. Bovendien bieden wij de schademelder aan een eigen adviseur bij dit proces te betrekken. Deze proef zal in eerste instantie aan een beperkte groep schademelders worden

voorgelegd. Als zij daarvoor kiezen, en daaruit blijkt dat dit tot tevredenheid werkt, zal dit breder worden toegepast.

Daarnaast werken we aan de overige verbeteringen die zijn aangekondigd door Minister Kamp. Zo gaan we in overleg met diverse betrokken organisaties aan de dialoogtafel over het opzetten van een onafhankelijke uitvoeringsorganisatie voor de schadeafhandeling en meer integratie met het project bouwkundig versterken. Verder onderzoeken we of we de snelheid van het schadeproces nog verder kunnen verbeteren door onderscheid te maken in de afhandeling van 'lichte' en 'zware' schadegevallen. Ook is NAM in samenwerking met betrokkenen bezig met het opstellen van een handboek aardbevingsschade. Dankzij dit handboek zal de schade zoveel mogelijk op dezelfde wijze beoordeeld en hersteld worden. Tenslotte zullen we in 2014 een klanttevredenheidsonderzoek onder schademelders uitvoeren. U kunt dan aangeven hoe u het schadeafhandelingsproces van NAM heeft ervaren.

Alert op veiligheid

NAM is en blijft alert op veiligheid. Daarom worden de schade-experts extra opgeleid om bij de schade-opname nog specifiekere mogelijke veiligheidsrisico's vast te stellen en daarop in overleg met de bewoner maatregelen te treffen. De ervaringen die door de inspectieteams in Loppersum zijn opgedaan, worden hierin meegenomen.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd over onze inzet om het schadeproces verder te verbeteren. Voor de meest actuele informatie over gaswinning en aardbevingen kunt u terecht op www.namplatform.nl. Daar vindt u onder andere informatie over bouwkundig versterken, waarde van woningen en schadeafhandeling.

Met vriendelijke groet,



Hemmo Lamfers