

Webinar Schade en Monitoring

Vragen en antwoorden

18 augustus 2020

Schade en schadeklasse

Q. Wordt er preventief gewerkt om schades te voorkomen?

A. Ja, we doen heel veel om schades te voorkomen. Bij de gekozen wijze van uitvoering blijft er een risico over op schades in klasse 1 (scheuren tot 1mm breed). Bij lang niet alle woningen zal die schade optreden. Alle schade voorkomen, inclusief kleine scheuren als deze, vraagt om een wijze van uitvoering die zo veel kost dat het niet opweegt tegen de kosten voor het repareren of vergoeden van deze relatief kleine schade. Dat is maatschappelijk niet te verantwoorden.

Q. Inwoners willen mogelijk een eigen (onafhankelijke) expertise laten uitvoeren. Hoe gaat u hiermee om?

A. Het staat inwoners vrij om op eigen kosten een expertise te laten uitvoeren. Dit is zowel mogelijk voor een bouwkundige vooropname als voor schade onderzoek. De resultaten worden net als de aangeboden vooropname en het schadeonderzoek van de Alliantie meegenomen in het advies van het shadebureau.

Q. Klasse 1 is voor woningen en klasse 1 kent schadevorming tot 1mm. Klasse 2 kent schadevorming tot 5mm maar is voor bijgebouwen. Hoe verhoudt zich dat tot elkaar?

A. Schade aan bijgebouwen is doorgaans makkelijker te repareren. Doordat muren meestal niet geïsoleerd zijn, en er vaak sprake is van minder kostbare afwerking aan de binnenkant zoals tegelwerk. Daarom kiezen we hier voor een hoger risico op schade.

Q. Hoe weet u dat u schadeklassen 3 tot 5 niet tegen gaat komen? U kunt vooraf toch geen schades uitsluiten?

A. Het klopt dat schade nooit 100% kan worden uitgesloten. Maar we minimaliseren de kans wel. Op basis van al het grondonderzoek, de informatie over de woningen en de resultaten van de proefterpen kunnen we goed rekenen en voorspellen op het gebied van schades aan woningen. Over hoe de grond gaat vervormen en welke verzakkingen dan kunnen voorkomen.

Q. Welke huizen maken grotere kans op schade, zijn dat huizen op palen of juist niet?

A. Een met houten palen onderheid huis, kan paalrot krijgen. Een niet-onderheid huis heeft dat niet. Een huis op palen, met name houten palen, kan last krijgen van horizontale vervormingen: grond dat opzij geduwd wordt. Een op staal gefundeerd huis heeft dat niet. Voor zettingen en scheefzakkingen, zijn huizen zonder paalfundering gevoeliger.

Q. Schade van wind gepaard met zand dat opstuift van het werkgebied. Dit werkt als een zandstraal en schuurt de verf af.

A. Tijdens de uitvoering van de versterking nemen we maatregelen om stuivend zand zoveel mogelijk te voorkomen. Als u hier toch overlast van ervaart, meld dit dan bij ons zodat we kunnen kijken of en welke (extra) maatregelen mogelijk zijn. Heeft u schade van opstuivend zand? Dan kunt u dat als schade melden bij het schadeloket via de website.

Q. Door het bewegen van het huis kan er optrekkend vocht komen en kunnen lekkages ontstaan. Dat is een ander soort schade dan scheuren. Maar wel van grote invloed op de waarde van het object en het woongenot. Hoe wordt dit soort schade behandeld en vergoed?

A. Wij verwachten dat dit niet zal ontstaan. Mocht er een lekkage ontstaan en heeft u het vermoeden dat dit door de dijkversterking komt? Meld dat dan alstublieft aan ons, dan gaan we dat onderzoeken.

Als er sprake is van schade, behandelt het shadebureau dat als elke andere schade. Opgetreden schades worden in het onderzoek gekwantificeerd.

Schadepreventie en monitoring

Q. Er is onderzoek gedaan naar de fundering van alle woningen. Weten jullie dan welke woningen welke fundering heeft en of een fundering op staal is of andere materialen? En de staat daar van?

A. In het voortraject zijn bij de meeste woningen langs de dijk, langs de deuren aan bewoners vragen gesteld over de staat van de fundering (enquête). Ook zijn daar tekeningen opgevraagd als die bestaan. Op basis hiervan, samen met archiefgegevens van bouw- en woningtoezicht hebben we een goed beeld van 90% van de gebouwen. Niet alle details zoals diameter en dikte van de palen, maar we hebben een goed beeld. Voor de overige 10% waar niks meer vindbaar van is, gaan we nader onderzoek doen wanneer er significante effecten verwacht worden in de uitvoering. Dat kan bijvoorbeeld bestaan uit het uitgraven van een deel van de fundering om deze goed te kunnen inspecteren.

Q. Wat als die enquête niet bij je huis gedaan is? Wat moet je dan doen?

A. De meeste enquêtes zijn gehouden in 2009. Toen is bij bijna alle woningen een korte enquête afgenomen. Er ligt bij u geen actie als er geen enquête afgenomen is. Bij onze voorspellingen gebruiken wij ook informatie die is opgevraagd bij bouw- en woningtoezicht. Mocht u toch relevante informatie over uw woning hebben waarvan u denkt dat wij dat moeten weten, bijvoorbeeld een ingrijpende verbouwing of uitbouw na 2009, kunt u dat aan ons kenbaar maken via contact@markermeerdijken.nl.

Q. Wanneer kunnen we de vooropname bouwkundig onderzoek verwachten?

A. Als u minder dan 50 meter van de dijk af woont, krijgt u ruim een maand voorafgaand aan de start van het werk in uw omgeving, een brief voor het maken van een afspraak met u voor een bouwkundige opname van uw pand.

Q. Wie doet de bouwkundige vooropname? En betaalt de Alliantie dat?

A. Dat doet Van Monsjou & Partners. De Alliantie neemt de kosten voor haar rekening en biedt bewoners dicht bij de dijk deze dus kosteloos aan.

Q. Waar staan de peilbuizen?

A. Langs de hele dijk staan deze in het veld.

Q. Maakt u de meetresultaten zoals van peilbuizen en grondwatermetingen openbaar?

A. We gebruiken de gegevens hiervan intern, als achtergrondmetingen. Mocht er schade ontstaan waarbij grondwater een rol kan spelen, kunnen we deze gegevens wel gebruiken bij het onderzoek. Mochten vervormingen groter zijn dan voorspeld en is er nog geen schade, ook dan gebruiken we de gegevens om te controleren en daadwerkelijke schade te voorkomen. Heeft u vragen over specifieke grondwaterstanden of meetresultaten? Dan kunt u die bij ons opvragen en die delen we dan met u.

Q. Het wijzigen van de waterstand kan houtrot aan de palen creëren. De gevolgschade is pas later zichtbaar. Hoe lang blijven jullie monitoren?

A. Intensieve monitoring stopt wanneer de werkzaamheden zijn afgerond. De 'achtergrondmonitoring' zoals wij die noemen, gaat nog een tijdje door en wordt na afloop van het project overgedragen aan het hoogheemraadschap. Zij beheren dat vervolgens. De meetboutjes aan gevels van panden, worden nog tot twee jaar na afloop van de dijkversterking uitgemeten.

Q. Waarom damwanden niet sowieso drukken?

A. Het drukken van damwanden is enerzijds duurder dan trillen en het kost meer tijd in de uitvoering. Overal waar onze voorspelling het toelaat om damwanden te trillen, zullen wij damwanden op die locatie trillend aanbrengen. Mocht trillen te grote effecten met zich meebrengen, gaan wij over op het drukken van damwanden.

Q. Wie besluit tot het stoppen met werken als er schade wordt geconstateerd?

A. Dat hangt van het type schade af. Als we denken dat schade verergert door het werk, stoppen we. We achterhalen de oorzaak van de schade en gaan eventueel over op een aangepaste werkwijze. Dat geldt niet bij kleine schades als het verzakken van een stoepje of een hek. Dat geldt wel bij een scheur in de woning. Als u dat meldt, gaat onze interne toezichthouder, de site-engineer aan de slag en geeft hij of zij geen toestemming om het

werkt te vervolgen zonder dat we zeker weten hoe de schade is veroorzaakt en wat we kunnen doen.

Toelichting als er schade optreedt

Q. Wie is straks verantwoordelijk voor de afhandeling van schade?

A. De Alliantie is verantwoordelijk voor de afhandeling en heeft hiervoor een onafhankelijk extern bureau ingeschakeld. Zij onderzoeken en adviseren, dat is hun expertise. Zij adviseren de Alliantie over de afhandeling, en de Alliantie besluit uiteindelijk.

Q. Door wie wordt het externe schadebureau betaald?

A. Door de Alliantie.

Q. In welke mate is de onafhankelijkheid van het schade advies bureau gewaarborgd als dit bureau ook andere klussen doet voor HHNK of Alliantie?

A. Het externe bureau is aangesloten bij het NIVRE: Nederlands Instituut voor Register Experts. Dit waarborg merk staat voor onafhankelijkheid. Dit is de enige klus die het bureau voor de Alliantie uitvoert. In Nederland werkt het bureau voor veel andere marktpartijen. Als zij niet onafhankelijk zijn, komt het bestaansrecht in gevaar. U kunt in het NIVRE register kijken naar het kantoor. Zij worden jaarlijks getoetst. Als u vindt dat het bureau iets oneigenlijks doet, is er een formele weg om een klacht tegen hen in te dienen.

Q. Volgens de 'schadefolder' deelt het schadebureau haar rapport met de Alliantie, niet met de indiener van de schade. Het schadebureau adviseert de Alliantie. Is dat advies openbaar? Alliantie neemt een besluit (op basis van een rapport dat wij niet kennen). Hoe kunnen we in beroep tegen een dergelijk besluit?

A. Het schadebureau adviseert de Alliantie. Er wordt door het schadebureau niet direct gecommuniceerd met de melder over de uitkomst. De uiteindelijke terugmelding, gebeurt gemotiveerd door de Alliantie. Dus een besluit over wel- of niet vergoeden van een schade, wordt altijd gecommuniceerd met inhoudelijke argumenten. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van het rapport en/of onderzoek dat het schadebureau heeft uitgevoerd. Het rapport en/of onderzoek van het schadebureau kan op verzoek ook met de schademelder gedeeld worden.

Het schadeloket bij de Alliantie is bedoeld om ervoor te zorgen dat we snel kunnen handelen wanneer schade optreedt en deze op kunnen lossen met de melder. Mocht de procedure voor het behandelen van de schade toch niet brengen wat de melder wenst, kan de melder altijd nog een gerechtelijke procedure starten.

Q. Is er een mogelijkheid om bij schade en een analyse daarvan van uw schadebureau om een second opinion van een bureau van eigen keuze te raadplegen?

A. Natuurlijk. Om schade vast te stellen, wordt gezocht naar een referentiekader. Met andere woorden: hoe het er voor de schade uitzag. Hoe meer informatie daarover beschikbaar is, hoe beter. De opnames die de Alliantie voor bewoners faciliteert, worden door de Alliantie bekostigt. Als u een second opinion wilt, zijn de kosten voor uzelf.

Q. Wie is qua aansprakelijkheid de rechtspersoon in deze? Is de Alliantie zelf de rechtspersoon en aansprakelijk voor schade veroorzaakt door bijv. de aannemer?

A. De Alliantie is zelf geen rechtspersoon: dat zijn de partijen die samen de Alliantie vormen: Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier, Boskalis en VolkerWessels Ondernemingen. Het hoogheemraadschap is de oprichter en opdrachtgever van de Alliantie. De partij die aansprakelijk is voor een schade, kan per geval verschillen. Voor de primaire afhandeling van de schade maakt dat niet uit: één schadeloket behandelt elke binnenkomende schade conform de vastgestelde procedure.

Dat betekent dat de schade wordt onderzocht en wordt beoordeeld of die verband houdt met de versterking en wat de hoogte van het schadebedrag is. Mocht u het niet eens zijn met het oordeel van het schadebureau of het besluit van de Alliantie over uw schademelding dan kunt u uiteindelijk één of meerdere van de genoemde partijen aansprakelijk stellen die u aansprakelijk acht, maar dus niet de Alliantie omdat dat op zichzelf geen rechtspersoon is.

Q. Kunnen we ervan uit gaan dat u per definitie alle schade accepteert?

A. Nee. Schade die aantoonbaar is veroorzaakt door toedoen van onze werkzaamheden, lossen we samen op.

Q. Hoe gaat het met schade die na afloop van het project optreedt?

A. Als schade pas zichtbaar wordt als de Alliantie is opgeheven kan men zich tot HHNK wenden. HHNK zal bekijken of het de schade zelf in behandeling moet nemen of moet doorsturen naar een andere betrokken partij. U dient schade in ieder geval zo snel mogelijk te melden nadat u deze heeft ontdekt.

Q. In Oosterleek zijn er mensen die drie jaar lang op de schadeafhandeling hebben moeten wachten. Dat is natuurlijk onacceptabel. Wat heeft de Alliantie van die situatie geleerd en wat gaat zij doen om zo'n situatie te voorkomen? Is er een maximum termijn vastgesteld inmiddels?

A. Het uitgangspunt is om schades samen snel op te lossen, zonder dat er een juridisch traject volgt onderling. Het schadeloket is juist in het leven geroepen om snel te kunnen schakelen bij het optreden van schades.

Nadeelcompensatie

Q. Hoe gaan jullie om met zakelijke schades zoals beperkte bereikbaarheid voor klanten?

A. Zakelijke schades van ondernemers zoals inkomensschade als gevolg van beperkte bereikbaarheid kunnen mogelijk in aanmerking komen voor nadeelcompensatie. Op basis van de nadeelcompensatieregeling wordt alleen onevenredig nadeel vergoed. Dat wordt per schadegeval beoordeeld. Voor meer informatie over nadeelcompensatie verwijzen wij naar www.hhnk.nl/nadeelcompensatie.

Q. Hoe gaat u om met het uitlopen van het project en de schade die hierdoor ontstaat? Als u er twee jaar langer over doet dan kunnen wij niet van de omgeving genieten. Het woongenot waarvoor we betaald hebben is dan weg!

A. Op basis van de nadeelcompensatieregeling wordt alleen onevenredig nadeel vergoed. Dat wordt per schadegeval beoordeeld. Voor meer informatie over nadeelcompensatie verwijzen wij naar www.hhnk.nl/nadeelcompensatie.

Q. Hoe gaat u om met schade zoals een woning die niet meer te verhuren is? Of als de taxatiewaarde van de woning naar beneden gaat? Of als de leefomgeving negatief wordt aangetast?

A. Dit valt onder nadeelcompensatie. Voor meer informatie over nadeelcompensatie verwijzen wij naar www.hhnk.nl/nadeelcompensatie.

Q. Hoe gaan jullie om met zakelijke schades zoals beperkte bereikbaarheid voor klanten, omdat mensen bijvoorbeeld niet meer kunnen recreëren langs de dijk?

A. Op basis van de nadeelcompensatieregeling wordt alleen onevenredig nadeel vergoed. Dat wordt per schadegeval beoordeeld. Voor meer informatie over nadeelcompensatie verwijzen wij naar www.hhnk.nl/nadeelcompensatie.