

Raadsvraag 2019-23

Afkomstig van	T. Wagemans
Politieke groepering	Ronduit Open
Datum binnenkomst vraag op raadsgriffie + afhandelingstermijn	31jan19 30 werkdagen
Portefeuillehouders	Burgemeester
Afdeling	Bedrijfsvoering
Join-raadsvragenboek	2019-23 Wijze van afwikkeling schadeclaims
Concrete vragen	<i>Naar aanleiding van diverse ervaringen van burgers vraag ik uw aandacht voor de wijze waarop schadeclaims in onze gemeente worden afgewikkeld.</i> <i>Wanneer een burger een schadeclaim indient bij het College vanwege onjuist handelen of juist nalatigheid van de gemeente wordt die claim in handen gesteld van de verzekeringsmaatschappij waarmee Leudal een overeenkomst heeft. Die maatschappij beoordeelt de klacht en komt doorgans tot de conclusie dat er geen recht bestaat op schade. Heel merkwaardig en onjuist is dat de betreffende burger vervolgens van de verzekeringsmaatschappij een brief krijgt met als inhoud dat er geen recht bestaat op schade.</i> <i>Ik acht deze praktijk om meerder redenen onjuist. Allereerst is het niet correct dat bij de beoordeling of er schade is die moet worden vergoed, het College een plaats aan de zijlijn kiest en de afwikkeling aan de verzekeringsmaatschappij overlaat. Ook is het niet netjes dat de betreffende burger geen bericht krijgt van het College maar dat zelfs de correspondentie aan de verzekeringsmaatschappij wordt overgelaten. Op de derde plaats is deze procedure onzorgvuldig. Immers, de verzekeringsmaatschappij heeft er belang bij claims af te wijzen omdat anders de beurs moet worden getrokken. Op de vierde plaats worden twee zakendoor elkaar gehaald. De vraag of de gemeente verzekerd is voor schade is niet relevant bij de beoordeling van de vraag of iemand recht heeft op schade. Nu worden besluiten genomen op basis van de verzekeringspolis die de gemeente heeft met de verzekeringsmaatschappij. Is de gemeente niet verzekerd, dan bestaat er geen recht op schade. Daarmee gaat het College de eigen verantwoordelijkheid uit de weg.</i> • Ik verzoek u de bestaande procedure kritisch tegen het licht te houden en te beoordelen welke wijzigingen noodzakelijk zijn opdat burgers kunnen rekenen op een zorgvuldige en onafhankelijke afdoening van hun schadeclaim. • Graag verneem ik welke stappen u onderneemt om tot een

	procedure te komen die de toets van zorgvuldigheid en onafhankelijkheid kan doorstaan.
Ambtelijk advies	Datum: Advies: De procedure m.b.t. de afhandeling van schadeclaims zoals toegepast in Leudal is in de basis ingegeven door volgende argumenten: - Wij nemen een dienst af van de verzekeraar, hij draagt zorg voor de afwikkeling van de diverse schadeclaims. Hij levert de benodigde expertise en capaciteit om de schadeclaim inhoudelijk te beoordelen en neemt hierover een afgewogen beslissing. Juist vanwege deze expertise is de verzekeraar in staat om claims o.b.v. de meest actuele regelgeving, jurisprudentie en bijbehorende overige relevante aspecten uniform te beoordelen en af te handelen. - In de regel ontbreekt het ons aan de benodigde expertise en capaciteit om deze claims goed af te handelen. - Daar waar verzekeraar ook oog heeft voor precedentwerking, willekeur en gelijke behandeling geeft hij ook aan wanneer coullance van toepassing kan/moet zijn (m.n. bij letselschade) en denkt mee in de oplossing. - De ervaringen met Centraal Beheer zijn prima en het komt maar zeer zelden voor dat burgers en partijen het niet eens zijn met de inhoudelijke beslissing op de claim, en natuurlijk zijn de burgers en partijen ontevreden als de claim geheel of gedeeltelijk wordt afgewezen, net zoals burgers en partijen blij zijn als de claim wordt toegewezen. - Verzekeraar vraagt ons ook altijd om goedkeuring van de door hem opgestelde concept-brief aan de claimant. Dit is ook het moment voor ons om te heroverwegen en zo nodig om bij te sturen. - Natuurlijk heeft verzekeraar er belang bij om zo weinig mogelijk schadeclaims toe te wijzen, maar hij ontkomt er ook niet aan om de regelgeving en de beginselen van behoorlijkheid op een juiste en zorgvuldige manier toe te passen. Als hij dit niet zou doen dan zou hij overspoelt worden met bezwaar- en beroepsschriften, waardoor zakenodeloos lang gaan duren en daardoor ook voor verzekeraar steeds kostbaarder worden. Het College zou hier ook zeker wat vinden als zij het idee had dat er onzorgvuldig en niet onafhankelijk zou worden omgegaan met de schadeclaims. Hetzelfde geldt overigens voor alle uitbestede werkzaamheden waarbij besluiten voor burgers en bedrijven worden genomen. Het feit dat wij als kleine gemeente gebruik maken van de expertise van de verzekeraar is op zich niet verkeerd. Een verbeterpunt in deze zou zijn dat de brief met de uiteindelijke beslissing wordt verstuurd door of namens het college en niet vanuit de verzekeraar. Wij zullen alle beslissingen op de schadeclaims voortaan door het college uit te laten gaan, of in samenspraak met de portefeuillehouder bedrijfsvoering namens het college. Overigens gebeurt dit al voor het merendeel van de claims onder het eigen risico.
Besluit college of portefeuillehouder	Datum: 27-2-19 Besluit van (wie): S. Backus Besluit luidt: akkoord