

Handleiding bepalen FTR

Bestemd voor toetsers IMG en de Expertise Bureaus

Instituut
Mijnbouwschade
Groningen



Opgesteld door : Team Schade-expertise en herstel
Eigenaar : Bas Schultze
Datum : 01-10-2021
Versie : 1

Revisielijst

Versie	Wijzigingen t.o.v. vorige versie	Author	Date
1	Nieuwe versie t.b.v. Aanbesteding	Harold van Steeg Willem Pera Lianne Blikman	1-10-2021

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Terugkoppeling Schadebepaling en FTR	4
2.1	Algemeen	4
2.2	Categorie 1: Onvolledig/Onjuist	4
2.3	Categorie 2: Calculatie	6
2.4	Categorie 3: Bewijsvermoeden	6
2.5	Categorie 4: IMG	7
2.6	Werkafpraak bij Vraag/verzoek IMG	8
2.7	Bepalen van de FTR.....	8
3.	Bijlagen	11
Bijlage 1	Instructie toetsers voor bepalen FTR.....	11

1. Inleiding

Om de kwaliteit van de werkzaamheden van de opdrachtnemer te verhogen, heeft het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) een Kritische Prestatie Indicator (KPI) Kwaliteit met onderliggende Prestatie Indicatoren (PI's) geformuleerd in de vraagspecificatie bijhorende bij de Raamovereenkomst Schade advies, nader onderzoek en advisering inzake zienswijze en bezwaar en beroep t.b.v. het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG). Eén van deze Prestatie Indicatoren is First Time Right (FTR). Hierbij is het volgende relevant:

- De opdrachtnemer dient de kwaliteit van de adviesrapporten te borgen zodat de adviesrapporten na oplevering aan IMG direct kunnen worden goedgekeurd door de opdrachtgever. Een dossier kan direct worden goedgekeurd door de opdrachtgever indien het advies geen fouten of omissies bevat en de inhoud voldoende begrijpelijk en daadkrachtig is gemotiveerd.
- In de vraagspecificatie is een Prestatie Indicator opgenomen voor de adviesrapporten welke in een keer worden goedgekeurd (First Time Right).
- Voor adviesrapporten die niet zijn goedgekeurd vanwege redenen die buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer vallen worden niet meegenomen bij het berekenen van het FTR%.
- Voor adviesrapporten die niet zijn goedgekeurd vanwege redenen en waar opdrachtnemer het niet eens is met de conclusie van IMG worden wel meegenomen bij het berekenen van het FTR%. In deze gevallen doet opdrachtnemer een voorstel voor aanpassing van de criteria waarop IMG de adviesrapporten toetst in het kader van FTR. Zie hiervoor ook de bepalingen in de vraagspecificatie.

Het beheer van dit document ligt bij het IMG. Dit document wordt minimaal vier keer per jaar aangepast, indien er dringende redenen zijn kan dit vaker.

2. Terugkoppeling Schadebepaling en FTR

2.1 Algemeen

Eventuele bevindingen m.b.t. tot een dossier (hierna te noemen adviesrapport) worden door de toetsers van het IMG in Atabix middels De *Terugkoppeling Schadebepaling* teruggezet naar de betreffende partij.

Met deze terugkoppeling schadebepaling kan dus worden vastgesteld welke adviesrapporten kwalitatief niet voldoende waren en zijn teruggezet.

De terugkoppelingen zijn onder te verdelen in vier categorieën:

Categorie 1: Onvolledig/Onjuist

Categorie 2: Calculatie

Categorie 3: Bewijsvermoeden

Categorie 4: IMG

De eerste drie categorieën bevatten terugkoppelingen die toe te rekenen zijn aan de partij die het adviesrapport heeft opgeleverd. De vierde categorie valt buiten de invloedssfeer van de partij en is toe te rekenen aan het IMG.

Binnen de categorieën wordt daarnaast door de toetsers gebruik gemaakt van **algemene** terugkoppelingen die betrekking hebben op het rapport in zijn geheel en/of **schade specifieke** terugkoppelingen. De algemene terugkoppelingen kunnen maximaal één keer voorkomen in een adviesrapport terwijl de terugkoppelingen op schadeniveau vaker voor kunnen komen.

Tenslotte worden de terugkoppelingen die rechtstreeks van invloed zijn op FTR aangeduid als **niet-FTR**. Terugkoppelingen die niet van invloed zijn worden aangeduid als **neutraal**.

2.2 Categorie 1: Onvolledig/Onjuist

In de categorie onvolledig/onjuist vallen de terugkoppelingen die betrekking hebben op alle door de partij in Atabix ingevoerde informatie met uitzondering van de calculaties. Calculatie is een aparte categorie.

De categorie onvolledig/onjuist bevat zowel *niet-FTR* als *neutrale* terugkoppelingen. Neutrale terugkoppelingen gaan niet ten koste van First Time Right maar worden voor kwalitatieve doeleinden wel in Atabix geregistreerd. Daarnaast wordt van de bureaus verwacht dat de benodigde aanpassingen worden doorgevoerd.

Onvolledig / Onjuist – Algemene terugkoppelingen				
	Terugkoppeling Schadebepaling	niet-FTR	neutraal	Toelichting
1	Appartement binnen/buitenschades splitsen	x		Object betreft een appartementsrecht met meerdere eigenaren. Schade aan de binnenzijde van het appartement <i>en</i> de schades aan de buitenzijde /gemeenschappelijke ruimten dienen gesplitst te worden.
2	BTW in relatie met gebruik	x		Gebruik van het pand en de calculatie in-/exclusief btw komen niet met elkaar overeen (alleen voor specials) of verlaagd BTW tarief niet juist toegepast.
3	Rapportvelden leeg / onjuist algemeen	x		Overige lege of onjuiste velden (voor sommige lege velden is een specifieke terugkoppeling) in het adviesrapport. Voor lege velden bij specifieke schades is een aparte opmerking. Nb: Deze ook gebruiken als er meerdere velden bij de schades leeg zijn.

4	Special informatie inleiding	x		Wanneer de informatie over een special in de inleiding ontbreekt of onjuist is. Dit gaat zowel over de informatie van de special, over het gebruik en (indien van toepassing) de BTW situatie (alleen gebruiken bij specials + beschermd stads- of dorpsgezicht en karakteristiek pand).
5	Type woning	x		Type woning in de inleiding van het adviesrapport ontbreekt of is onjuist.
6	Algemene rapportgegevens bureau		x	Gegevens ingevoerd door bureau anders dan type woning, special en/of appartement. Algemeen betekent in dit geval dat het gaat over het hele rapport behalve de schades-
7	AVG		x	Het adviesrapport voldoet niet aan de AVG instructie.
8	Ondertekening deskundige / TC		x	Naam van de deskundige / TC of de datum ontbreekt of de naam van de opnemer staat genoemd.
9	Opmerking deskundige / aanvrager	x	x	Deze terugkoppeling kan zowel niet-FTR als neutraal worden aangemerkt. De terugkoppeling is niet-FTR als er in de informatie onjuistheden staan met betrekking tot de trillingswaarde en overdracht/cessie in relatie tot het moment van ontstaan van de schade of het bewijsvermoeden. Wanneer de informatie bijvoorbeeld niet voldoet aan de AVG of niet op de juiste plaats in het adviesrapport staat dan wordt de terugkoppeling als neutraal aangemerkt.

Onvolledig / Onjuist – Terugkoppeling per schade				
	Terugkoppeling Schadebepaling	niet-FTR	neutraal	Toelichting
10	BTW%	x		Binnen de calculatie is sprake van verkeerd gebruik van het btw %
11	Causaliteit i.c.m. calculatie	x		Het antwoord op de causaliteitsvraag komt niet overeen met de omschrijving, toelichting of calculatie van de schade
12	Eerder behandelde schade: nummer EBS + verwijzing EBS	x		Er is sprake van een eerder behandelde schade, de gegevens van het NAM dossier, paginanummer, etc. zijn onjuist of de beoordeling van de huidige situatie met de eerder behandelde schade klopt niet.
13	Inconsistentie algemeen	x		In de soort schade en/of omschrijving van de schade en/of toelichting op de causaliteitsvraag zijn inconsistenties geconstateerd, bijvoorbeeld krimpseur en naadvorming worden door elkaar gebruikt of de afmeting in de omschrijving en calculatie komen niet overeen.
14	Rapportvelden leeg / onjuist schade	x		Overige lege of onjuiste velden in de schades. Als bijvoorbeeld alle omschrijvingen ontbreken afkeuren op rapport niveau. Aks er meerdere velden leeg zijn, dan afkeuren op rapport niveau.
15	Locatie /omvang schade	x		Uit de combinatie van de schadeomschrijving en/of foto's blijkt niet duidelijk de omvang en/of locatie van de schade.

2.3 Categorie 2: Calculatie

In de categorie calculatie vallen alle terugkoppelingen die rechtstreeks betrekking hebben op het gebruik van het calculatiemodel en de calculatieposten zoals deze zichtbaar zijn in de opgeleverde adviesrapporten. Omdat een juist gebruik van het calculatiemodel de verantwoordelijkheid is van de partij komen deze terugkoppelingen altijd ten laste van de FTR.

Calculatie – Terugkoppeling per schade				
	Terugkoppeling Schadebepaling	niet-FTR	neutraal	toelichting
16	Calculatie - Algemeen	x		Fout in de calculatie, anders dan verwijzing, dubbele post, toelichting verergerde schade of gebruik calculatiemodel
17	Calculatie - Dubbele posten	x		Als er in de calculatie een dubbele post aanwezig is, bijvoorbeeld 2 keer sauswerk of dit dubbel wordt gerekend in dezelfde ruimte
18	Calculatie - Verkeerde toepassing calculatietool	x		Fout in de calculatie, er zijn posten opgenomen die al eerder in het adviesrapport zijn vermeld, bijvoorbeeld 2 keer een 1e radiator + bijvoorbeeld 1e radiator in niet toegekende schade of parkeerkosten zijn wel/niet opgenomen.
19	Calculatie - Toelichting verergerde schade	x		Bij EBS verergerde schade: het percentage of de toelichting op het % verergering / meerkosten bij EBS ontbreekt / onvolledig
20	Calculatie - Verwijzing naar andere calculatie	x		Er is een post 'anders' opgenomen of verwezen naar een eerdere schade, echter onduidelijk waar naar verwezen wordt, of er wordt vergeten te verwijzen naar een eerdere schade bij € 0,00 calculatie.

2.4 Categorie 3: Bewijsvermoeden

In de categorie bewijsvermoeden vallen alle terugkoppelingen die betrekking hebben op niet-causale schades. Bij niet-causale schades is de afspraak dat de gebruikte motivering moet voldoen aan een aantal criteria. De wijze waarop het bewijsvermoeden wordt weerlegt in het adviesrapport wordt door de toetser getoetst aan de hand van het 'beoordelingsschema Mijnbouwschade' en aan de vijf criteria.

5 criteria voor de motivering van een autonome oorzaak

De motivering die de deskundige in zijn adviesrapport geeft moet – om het bewijsvermoeden te weerleggen – dan ook in de eerste plaats voldoende duidelijk een andere oorzaak van de schade aanwijzen, derhalve anders dan bodembeweging door mijnbouwactiviteiten. Een motivering die niet duidelijk aangeeft waardoor de schade dan wél is ontstaan, kan het bewijsvermoeden in principe niet ontzenuwen. Een motivering waarin diverse, mogelijke oorzaken van de schade zijn genoemd, kan dat evenmin. Het bewijsvermoeden kan ook niet worden weerlegd door er enkel op te wijzen dat de schade niet ontstaan zou kunnen zijn door trillingen met de sterkte die is genoemd in de uitkomst van de trillingstool. Het is wel mogelijk om meerdere (samenhangende) oorzaken voor de schade te noemen.

De motivering moet – in de tweede plaats - tot uitdrukking brengen dat bij de deskundige een voldoende grote mate van zekerheid bestaat omtrent die andere schadeoorzaak. Dit behoeft geen absolute zekerheid of onomstotelijk bewijs te zijn (100%). Dat is immers onmogelijk. Wel ligt de lat voor het ontzenuwen van het bewijsvermoeden hoog. Dit betekent dat de deskundige een voldoende grote mate van zekerheid moet hebben over dat de schade door een andere, uitsluitende oorzaak is ontstaan. De motivering die de deskundige geeft in zijn adviesrapport moet die mate van zekerheid dan ook voldoende tot uitdrukking brengen. Een motivering waarin een andere, meer "waarschijnlijke" oorzaak van de schade is genoemd, is onvoldoende om het bewijsvermoeden te ontzenuwen.

De motivering moet – in de derde plaats – voldoende begrijpelijk/navolgbaar uitleggen waarom de deskundige er voldoende zeker van is dat de schade niet door bodembeweging door mijnbouwactiviteiten is ontstaan, maar een andere oorzaak heeft. Daartoe moet de deskundige in zijn motivering toelichten door welk schademechanisme de betreffende schade dan is ontstaan en of de te verwachten effecten van dat schademechanisme in overeenstemming zijn met de situatie van de schade zoals de deskundige die feitelijk heeft opgenomen.

De motivering moet – in de vierde plaats – voldoende specifiek geformuleerd zijn. Een algemene formulering die niet van toepassing is op de te beoordelen schade of voor de aanvrager/lezer te herkennen valt, is onvoldoende om het bewijsvermoeden te ontzenuwen. Het is bijvoorbeeld noodzakelijk om specifieke materialen en schademechanismen te benoemen.

De motivering moet – tenslotte – begrijpelijk zijn. Het gebruik van vakjargon (juridisch of technisch) dient tot een minimum te worden beperkt. Waar het vakjargon niet te vermijden is zal een nadere toelichting geven moeten worden op de gebruikte terminologie. De aanvrager moet goed kunnen begrijpen waarom de deskundige tot zijn oordeel is gekomen.

Bewijsvermoeden – Terugkoppeling per schade				
	Terugkoppeling Schadebepaling	niet-FTR	neutraal	toelichting
21	Schadeoorzaak benoemen	x		
22	Mate van zekerheid	x		
23	Begrijpelijk en navolgbaar	x	x	
24	Woning specifiek	x	x	
25	Begrijpelijk taalgebruik	x	x	
26	Beoordelingsschema Mijnbouwschade	x		

NB: De terugkoppeling 23 t/m 25 kan zowel als niet-FTR of als neutraal aangemerkt worden door de toetsers van het IMG. De terugkoppeling wordt als neutraal beoordeeld wanneer er sprake is van een verbetering/aanvulling van de motivatie in het adviesrapport. De toetsers van het IMG zal terugkoppeling 23 t/m 25 alleen als niet-FTR aanmerken als het bewijsvermoeden niet volledig is weerlegt.

2.5 Categorie 4: IMG

In deze categorie vallen de terugkoppelingen die toerekenbaar zijn aan IMG en de vraag/verzoek van IMG. Er kunnen zich situaties voordoen waarbij een opgeleverd adviesrapport niet goedgekeurd kan worden en de oorzaak buiten de invloedssfeer van de partij ligt. Deze terugkoppelingen komen nooit ten laste van de FTR. Vraag/verzoeken van de IMG die leiden tot een aanpassing van het adviesrapport komen mogelijk ten laste van de FTR.

IMG – Algemene terugkoppelingen				
	Terugkoppeling Schadebepaling	niet-FTR	neutraal	toelichting
27	Algemene rapportgegevens IMG		x	Gegevens ingevoerd door werkvoorbereiding die niet aanpasbaar zijn door de toetsers zelf
28	Historische dossiergegevens		x	EBS rapport ontbreekt of de gegevens (EBS-nummer of indieningsdatum) in de inleiding van het adviesrapport zijn niet compleet.
29	ICT Atabix		x	Adviesrapport wordt teruggezetz vanwege Atabix probleem

30	Vraag verzoek Schadebepaling over algemene rapportgegevens	x	x	Vraag of verzoek van het IMG aan opdrachtnemer tot het verduidelijken of ter controle van informatie in de algemene gegevens van het adviesrapport. Mocht dit leiden tot een aanpassing van het adviesrapport dan kan dit resulteren tot een niet FT
----	--	---	---	--

IMG- Terugkoppeling per schade				
	Terugkoppeling Schadebepaling	niet-FTR	neutraal	toelichting
31	Vraag/verzoek schadebepaling over een schade	x	x	Vraag of verzoek van het IMG aan opdrachtnemer tot het verduidelijken of ter controle van informatie met betrekking tot schadegegevens, omschrijving, toelichting of calculatie van de schade. Mocht dit leiden tot een aanpassing van het adviesrapport dan kan dit resulteren tot een niet FTR

2.6 Werkafpraak bij Vraag/verzoek IMG

Wanneer een toetser aanvullende informatie nodig heeft om de kwaliteit van het adviesrapport te kunnen bepalen maakt de toetser de terugkoppeling 'Vraag verzoek 'Schadebepaling over algemene rapportgegevens' en/of 'Vraag verzoek Schadebepaling over schade' aan. De opdrachtnemer dient in het geval van een vraag/verzoek altijd een opmerking in de communicatietool van Atabix te plaatsen. Dit kan zijn van de melding 'aangepast' tot een uitgebreidere communicatie omdat er toelichting nodig is. Mocht het voorkomen dat er geen reactie of wijziging zichtbaar is dan wordt het adviesrapport teruggezonden naar de bureaus met het expliciete verzoek om een reactie te geven.

Wanneer een adviesrapport inhoudelijk wordt gewijzigd naar aanleiding van een vraag/verzoek vanuit Schadebepaling en deze wijziging heeft betrekking op één van de **niet-FTR** terugkoppelingen dan wordt het rapport als niet in één keer goed beschouwd.

2.7 Bepalen van de FTR

De FTR van een adviesrapport wordt vastgelegd op het moment dat de toetser de status van het adviesrapport in Atabix aanpast van [Nieuw opgeleverd], [Gecorrigeerd], [Schadebepaling On-Hold] en [JZ beoordeeld]) naar: [Verstuurd aan aanvrager]. Met het aanpassen van de status bevestigt de toetser dat het adviesrapport op dat moment voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen en legt de toetser ook vast of het adviesrapport FTR is.

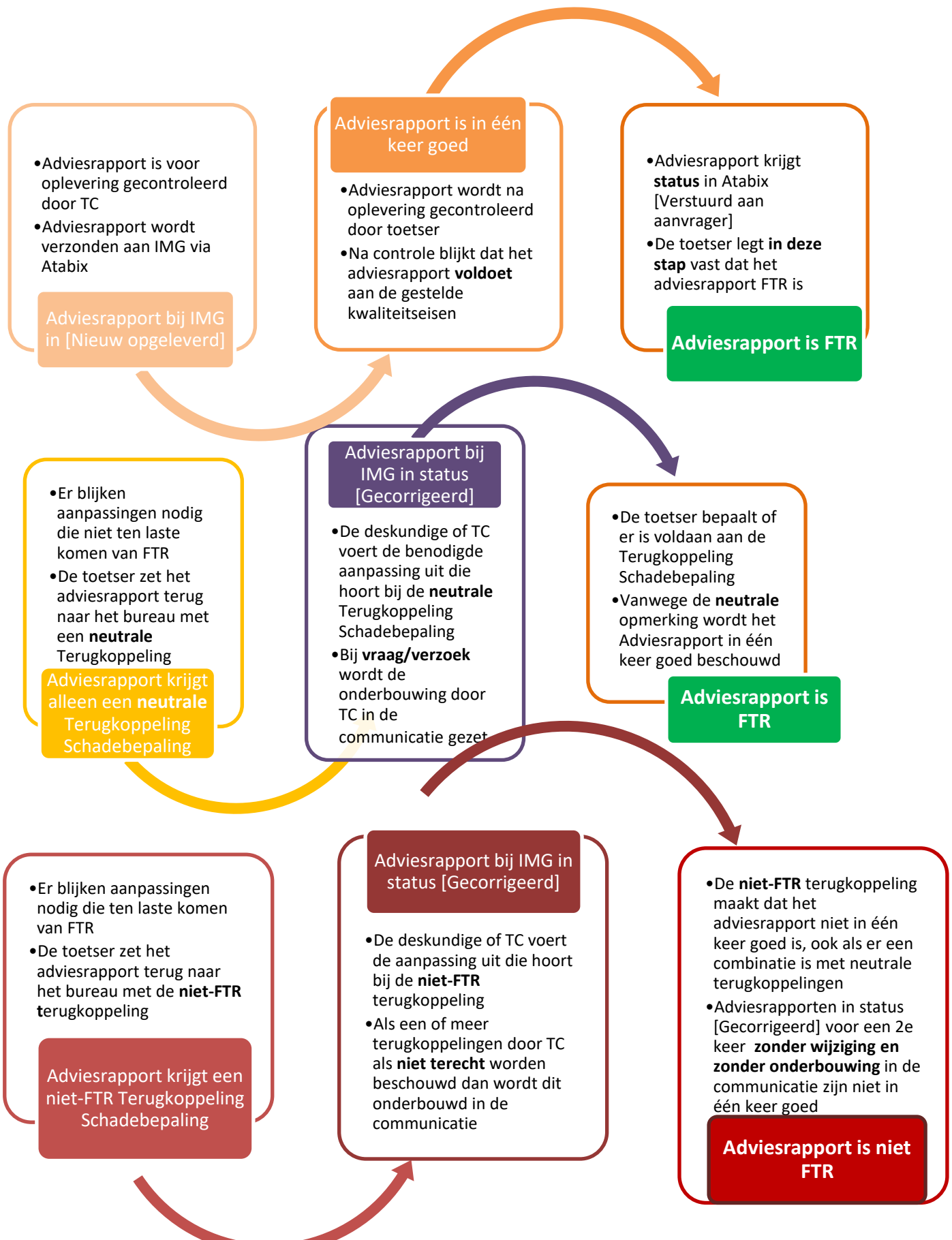
De categorie terugkoppeling is bepalend bij het vaststellen van de FTR van een adviesrapport. De toetser let hierbij nauwkeurig op de afspraken welke terugkoppelingen neutraal zijn en welke niet-FTR. Wanneer een adviesrapport niet FTR is dan moet in het toelichtingenveld de belangrijkste en doorslaggevende reden opgenomen worden waarom het niet FTR is (zie bijlage 1 voor de instructie voor de toetsers voor het bepalen FTR).

Afhankelijk van de gebruikte *Terugkoppeling Schadebepaling* kunnen zich de volgende situaties voordoen bij het bepalen van de FTR:

- 1. Vanuit de status [Nieuw opgeleverd], geen terugkoppeling nodig**
Een adviesrapport met status [Nieuw opgeleverd] wordt direct goed bevonden. Dit is de meest gewenste situatie waarbij er geen terugkoppeling nodig is. Het adviesrapport wordt verzonden aan de aanvrager en er wordt in Atabix vastgelegd dat het rapport FTR is.
- 2. Vanuit de status [Gecorrigeerd] met alleen neutrale terugkoppeling**
Het adviesrapport is opnieuw opgeleverd met aanpassingen die niet ten laste komen van de FTR. Het adviesrapport wordt verzonden aan de aanvrager en er wordt in Atabix vastgelegd dat het adviesrapport FTR is.

3. **Vanuit de status [Gecorrigeerd] met alleen niet-FTR terugkoppeling**
Het adviesrapport is opnieuw opgeleverd met aanpassingen die ten laste komen van de FTR. Het adviesrapport wordt verzonden aan de aanvrager en er wordt vastgelegd in Atabix dat het adviesrapport niet FTR is.
4. **Vanuit de status [Gecorrigeerd] met gecombineerde terugkoppelingen**
Het komt voor dat een adviesrapport aanpassingen nodig heeft die zowel buiten de invloedssfeer liggen van de opdrachtnemer als er binnen. Wanneer er sprake is van een combinatie van terugkoppelingen dan wordt het adviesrapport verzonden aan de aanvrager en er wordt vastgelegd in Atabix dat het rapport niet FTR is.
5. **Het adviesrapport komt terug met melding van TC dat terugkoppeling door toetser onterecht is in status [Gecorrigeerd]**
In het geval dat toetser een rapport afkeurt met een 'niet FTR' terugkoppeling, maar de terugkoppeling is naar de mening van het bureau onterecht, dan kan het bureau dit aangeven in de communicatie in Atabix. De toetser beoordeelt of op basis van het bezwaar en de communicatie van de TC het rapport alsnog in één keer goed kan worden bevonden en verstuurd kan worden aan de aanvrager.
6. **Vanuit de status [Schadebepaling On Hold] en [JZ beoordeeld]**
Vanuit deze map kan situatie 1 t/m 5 voorkomen.

Figuur 1 Schematische weergave bepalen FTR



3. Bijlagen

Bijlage 1 Instructie toetsers voor bepalen FTR

De toetsers - op het moment dat ze een rapport akkoord geven - bepalen of een adviesrapport wel of niet FTR (First Time Right) is.

Daarvoor is het volgende van belang:

1. Per 'terugkoppeling Schadebepaling' is bepaald of deze wel of niet ten laste van de FTR komt. Er moet dus goed gekeken worden of het rapport een terugkoppeling bevat die wel of niet FTR is. In hoofdstuk 2 van deze instructie is per terugkoppeling vastgelegd of deze wel of niet ten laste van de FTR komt.
2. Vanuit deze gedachte is het dus van groot belang om de juiste 'terugkoppeling Schadebepaling' te selecteren op het moment dat je een rapport afkeurt. In hoofdstuk 2 van de dit document is per terugkoppeling bepaald of de terugkoppeling wel of niet FTR is.
3. Als je in het FTR scherm in Atabix aangeven hebt dat je een bepaald rapport als 'niet FTR' aanmerkt moet je een categorie kiezen. Per terugkoppeling staat in het schema onder hoofdstuk 2 een categorie waar de betreffende terugkoppeling in valt (bewijsvermoeden, calculatie of onvolledig/onjuist). Er kunnen in het FTR scherm meerdere categorieën worden geselecteerd.
4. Na het selecteren van de categorie wordt in het toelichtingenveld de belangrijkste en doorslaggevende terugkoppeling op waarom een adviesrapport niet FTR is.

Gebruik van de juiste terugkoppeling:

Voor het juiste gebruik van de terugkoppelingen is het volgende bepaald:

- De niet-FTR terugkoppeling Schadebepaling moet alleen gebruikt worden indien de toetsers er zeker van is dat er een onjuistheid in het adviesrapport zit. Bij twijfel wordt de terugkoppeling 'Vraag/verzoek Schadebepaling over algemene rapportgegevens' of 'Vraag verzoek Schadebepaling over schade' gebruikt.
- Bij afkeuren op basis van 1 van de 5 criteria wordt zo veel mogelijk 1 van de 5 terugkoppelingen gebruikt, waarbij 'benoemen oorzaak' en 'mate van zekerheid' altijd voorrang hebben.
- Bij het toetsen van de toelichting in het adviesrapport (antwoord op de vraag of de schade is veroorzaakt/verergerd door mijnbouwactiviteiten) dient de toetsers rekening te houden met het 'beoordelingsschema mijnbouwschade' en de beschrijving van de vijf criteria.
- Indien er sprake is van een uitgezonderde schade (schade die naar zijn aard geen gevolg van mijnbouwactiviteiten is), dan hoeft de toelichting niet te voldoen aan de vijf criteria.
- Voor deze uitgezonderde schade zijn door het IMG teksten geschreven. Deze teksten zijn ingebouwd in Atabix en niet aanpasbaar door de expertisebureaus.
- Over de standaardmotiveringen versie 2, d.d. 29-04-2020 is bepaald dat deze – indien juist gebruikt – altijd voldoen aan de 5 criteria.
- In het beoordelingsschema mijnbouwschade zijn standaardteksten (motivering A t/m H) opgenomen. Deze tekstblokken zijn opgesteld door het IMG. Deze teksten dienen door de bureaus aangevuld te worden.

Extra toelichting op enkele terugkoppelingen- calculaties:

Calculatie - algemeen

- Gecalculeerde posten in combinatie met de kenmerken van de schade komen niet overeen. Bijvoorbeeld er is schade in de trapopgang, maar er wordt geen post "werken in trapgat" opgenomen of in het geval van scheuren in de muur wordt reparatie van scheuren niet gecalculeerd maar alleen de afwerking van de muur (saus/behang/spacwerk).
- Werken in trapgat wordt gecalculeerd maar er is geen trap in de buurt van de geconstateerde schade.
- De wand wordt gestukt, een zichtbare radiator wordt niet meegenomen in de calculatie.
- Fout in de calculatie, anders dan verwijzing, dubbele post, toelichting verergerde schade of gebruik calculatiemodel

Calculatie – dubbele posten

- De post sauswerk staat twee keer gecalculeerd onder één schade.
- De post sauswerk wordt al meegenomen in een eerdere calculatie in dezelfde ruimte.

Calculatie – verkeerde toepassing calculatietool

- Eerste radiator wordt bij schade 6 gecalculeerd terwijl er al een eerste radiator is opgenomen bij schade 2 (ook in het geval van CV ketel, deze geldt als eerste radiator) en mogelijk voor trapgat, rolsteiger, eerste tegel spotrepair.
- Er wordt een tweede/extra radiator gecalculeerd, terwijl de eerste nog niet in het adviesrapport in rekening is gebracht (geldt ook voor spotrepair extra tegels).
- Indien er een verkeerd bedrag bij een post staat (anders dan €0,00). Bijvoorbeeld eerste radiator heeft het bedrag van een extra radiator.

Calculatie – verwijzing naar andere calculatie

- Er wordt verwezen naar een post in een andere schade, maar deze post bestaat niet onder deze schade of betreft een andere ruimte/muur waardoor deze post hier niet van toepassing is (sauswerk in slaapkamer 1 en slaapkamer 2).
- Er wordt verwezen naar een andere schade maar post is alsnog berekend.
- Er wordt in een schade verwezen naar een schade die niet gecalculeerd is.
- Er wordt in een schade verwezen naar een schade met causaal verband nee.
- Er had een verwijzing in de calculatie moeten staan die nu niet bestaat (bv er is nu geen post sauswerk opgenomen omdat deze al berekend is bij vorige schade, er moet hier wel naar verwezen worden).
- er wordt vergeten te verwijzen naar een andere calculatie.

Calculatie – toelichting verergerde schade

- Er is sprake van een schade die eerder is behandeld, die is verergerd ten opzicht van de vorige situatie. De terugkoppeling kun je gebruiken als het % niet is ingevuld (of foutief) of wanneer de toelichting ontbreekt (of onvoldoende is).

Extra toelichting op enkele terugkoppelingen – algemeen:

Inconsistentie algemeen

- In een schade wordt in de omschrijving gesproken van een scheur van 10 cm, onder de calculatie wordt echter het repareren van een scheur van 1m gerekend (dit valt onder inconsistentie omdat wij immers niet altijd zeker weten welke van de afmetingen klopt).
- Andere inconsistenties: bv. Gebruik krimp-scheur en naadvorming binnen een schade (of eventueel tussen schades), let er daarbij wel op dat deze ook terecht door elkaar gebruikt kan worden.

Extra toelichting op enkele terugkoppelingen – alleen te gebruiken voor specials:

BTW in relatie met gebruik (algemeen) -> gaat over hoe de schades gecalculeerd zijn

- Er is sprake van een winkelpand, echter wordt het rapport volledig inclusief BTW berekend zonder toelichting waarom dit is gedaan.

Special informatie inleiding -> gaat over wat er in de inleiding staat

- In de inleiding dient beschreven te worden hoe het pand gebruikt wordt en wat voor type pand het betreft.
- Daarnaast dient de deskundige in het rapport (bij voorkeur bij de opmerking van de deskundige) te vermelden wat het gebruik betekent voor de BTW. Dit dient door de deskundige uitgevraagd te worden bij de aanvrager.
- Bij AGRO en MKB dient in het rapport vermeld te worden hoe het gebruik van het pand is en/of waarom het rapport inclusief of exclusief BTW wordt opgemaakt.