



IMG Programma Uniformeren - Opname

Datum	13-10-2021
Versie	D 1.0

Colofon

Projectnaam	IMG Programma Uniformeren - Opname
Projectnummer	N.v.t.
Versiestatus	Definitief
Versienummer	D 1.0
Versiedatum	13-10-2021
Locatie	N.t.b.
Projectleiders	Johan Emmen
Contactpersoon	Johan Emmen
Bijlage(n)	N.v.t.
Auteurs	Johan Emmen
Proceseigenaar	Bas Schultze
Afdeling	Schade expertise en herstel
Vastgesteld op	13-10-2021

Versiebeheer en Vaststelling

Proceseigenaar	B. Schultze, Bas, afdelingsmanager (a.i.), afdeling Schade expertise en herstel		
Procesmanager	E.J.S. Posthuma, Job, team manager, team Prestatiesturing		
Status/Versie	Datum	Auteur	Opmerking
Definitief / 1.0	13-10-2021	J. Emmen	Akkoord Bas Schultze
Commentaar:			
Concept	01-10-2021	J. Emmen	Akkoord Henri van der Veen, Jan Peter Steenbergen, Anita Haarman, Ron Klazen, Petra Bröckmuller

Colofon

Proceseigenaar	B. Schultze, Bas, afdelingsmanager (a.i.), afdeling Schade expertise en herstel
Inhoudelijk beheer	

Validatieoverzicht

Status/Versie	Datum	Wie
1.0	01-10-2021	Henri van der Veen, Jan Peter Steenbergen, Anita Haarman, Ron Klazen, Petra Bröckmuller

Geldigheid

Geldigheidsduur	1 jaar
Evaluatiemoment	Elk kwartaal of bij wijzigingen in het proces

Accordering

Procesmanager	E.J.S. Posthuma, Job, team manager, team Prestatiesturing
Datum	13-10-2021
Procesmanager	A. Haarman, Anita, team manager, team Werkvoorbereiding
Datum	13-10-2021
Procesmanager	J.P. Steenbergen, Jan Peter, team manager, team Planning
Datum	13-10-2021

Vaststelling

Proceseigenaar	B. Schultze, Bas, afdelingsmanager (a.i.), afdeling Schade expertise en herstel
Datum	13-10-2021

Inhoudsopgave

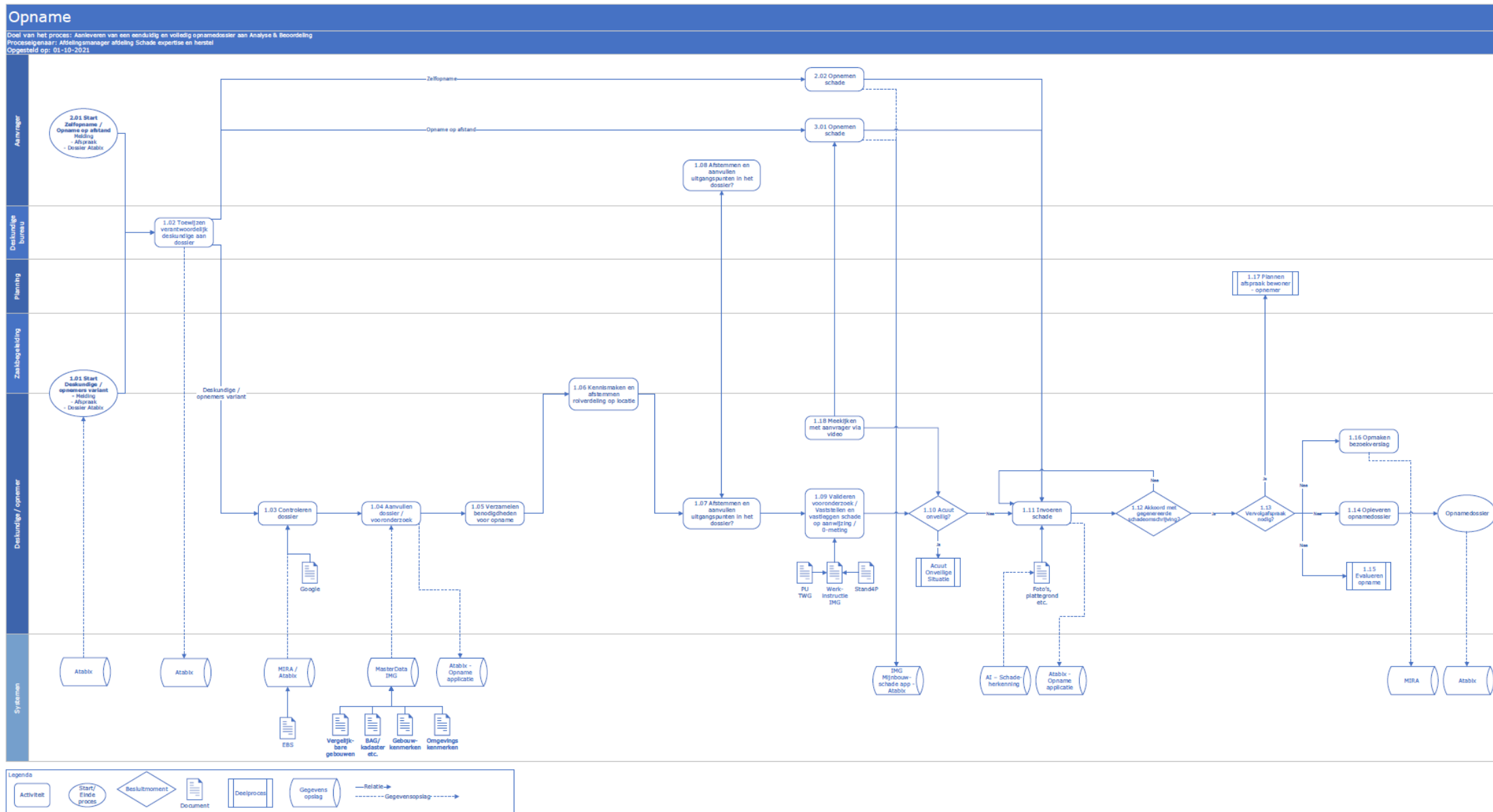
Colofon.....	2
Inhoudsopgave.....	4
1. Schade opnemen	5
1.01 Start deskundige/opnemersvariant – Melding/afspraak/dossier Atabix	8
1.02 Toewijzen verantwoordelijke schade-opnemer of deskundige aan dossier.....	9
1.03 Controleren dossier	9
1.04 Aanvullen dossier / vooronderzoek	10
1.05 Verzamelen opname-instrumenten.....	10
1.06 Kennismaking en afstemmen rolverdeling op locatie.....	10
1.07 Afstemmen en aanvullen uitgangspunten in het dossier	11
1.08 Afstemmen en aanvullen uitgangspunten in het dossier	12
1.09 Valideren vooronderzoek/Nul-meting/vastleggen op aanwijzen	12
1.09.1 Gebruik applicatie Atabix	13
1.09.2 Vastleggen schade.....	13
1.10 Acuut onveilige situatie.....	14
1.11 Invoeren schade	14
1.12 Akkoord met gegenereerde schadeomschrijving.....	14
1.13 Vervolgafspraak.....	15
1.14 Opmaken bezoekverslag	15
1.15 Opleveren opnamedossier	16
1.16 Evalueren opname	16

1. Schade opnemen

Doel:	De belangrijkste doelen van de schadeopname zijn: 1. Aanleveren van een eenduidig, volledig en objectief <i>opnamedossier</i> aan de onafhankelijk deskundige ter analyse en beoordeling van de geconstateerde schade; 2. Het op eenduidige en objectieve wijze opnemen en verifiëren van <i>schade-, gebouw- en omgevingskenmerken</i> van het schade-object in het opnamedossier; 3. Het tekstueel en visueel op eenduidige en objectieve wijze vastleggen van de (nieuwe) aanwezige schades en schadekenmerken in het opnamedossier; 4. Optioneel: Uitvoeren <i>nulmeting-light</i>. De deskundige of schade-opnemer is gelet op zijn onafhankelijke en onpartijdige positie vrij in de inhoud van het adviesrapport. Het IMG geeft door middel van de procesbeschrijvingen en onderliggende werkinstructies richtlijnen voor de objectieve wijze waarop de schade moet worden opgenomen en vastgelegd. Op deze manier wordt gewaarborgd dat de schadeopname op een zorgvuldige en uniforme wijze plaatsvindt. De richtlijnen betreffen zowel reguliere dossiers als specials waarbij daar waar nodig de kleine verschillen in werkwijze worden aangeduid. De richtlijnen en werkinstructies gelden niet indien en voor zover in specifieke gevallen een andersluidende werkwijze voor de opname van schade is vastgesteld en voorgeschreven door het IMG.
Omschrijving:	Het IMG maakt na een schademelding een dossier aan: <i>het opnamedossier</i>. Dit dossier wordt op basis van informatie van de aanvrager, Team Werkvoorbereiding en criteria gekoppeld aan een type schadedossier. Team Planning plant een afspraak in voor de opname. Er zijn ten minste drie types schadedossiers die corresponderen met de percelen zoals beschreven in de aanbesteding: 1. Reguliere dossiers: Dit betreft dossiers waarbij schade gemeld is aan gebouwen met een woonbestemming en bij deze gebouwen behorende bijgebouwen, voor zover dit geen monumenten betreft. 2. Specials Monumenten: Dit betreft dossiers waarin schade gemeld is aan gebouwen die een monumentenstatus hebben. 3. Specials gebouwen met een andere dan alleen een woonbestemming en geen monument betreffen: Dit betreft dossiers met schademeldingen aan gebouwen met een agrarische bestemming, een bedrijfsbestemming of een maatschappelijke bestemming. Team Werkvoorbereiding verrijkt het opnamedossier met basisgegevens. Wanneer het opnamedossier is aangevuld met de basisgegevens wordt het doorgezet naar de deskundige ter controle, dit is de start van het schade-opnameproces. Het schade-opnameproces wordt uitgevoerd door een onafhankelijke deskundige of schade-opnemer op de door het IMG voorgeschreven wijze. Er wordt daarbij onderscheid gemaakt tussen een aantal opname-varianten: 1. Standaardopname (opname uitgevoerd door onafhankelijke externe deskundige of schade-opnemer). 2. Woningcorporatie (opname uitgevoerd door deskundige of schade-opnemer van de woningcorporatie). 3. Zelfopname (opname uitgevoerd door aanvrager in het geval van eerder behandelde schade). 4. Opname op afstand (hulpmiddel waarmee de deskundige middels een videoverbinding de opname uit kan voeren).

	De basisgegevens worden gecontroleerd en aangevuld met het vooronderzoek door de deskundige. Voor de opname worden deze gegevens en uitgangspunten afgestemd met de aanvrager. Tijdens de opname worden de waarnemingen van de deskundige of schade-opnemer gerapporteerd in het opnamedossier. Dit opnamedossier vormt de bouwsteen voor analyse- en beoordelingsproces. In het opnamedossier zijn de vooraf verzamelde gegevens geverifieerd en de schades op de voorgeschreven wijze vastgelegd in de opname-applicatie. Van de afwijkingen wordt een notitie gemaakt en afhankelijk van de afwijking worden de gegevens in het dossier aangepast. Het opnamedossier vormt na de opname een tussenproduct dat niet wordt opgeleverd door de deskundige of schade-opnemer. Wel komt er een tijdsstempel op dit dossier in de opnameapplicatie en is het afzonderlijk toetsbaar op vooraf vastgestelde KPI's. Indien het opnamedossier volledig is afgerond wordt dit doorgezet naar de volgende processtap: Analyse & Beoordeling	
Trigger:	Ingeplande schadeopname	
Waarmee:	Mira, Atabix, Panel van Deskundigen – Beantwoording vragen TCMG 22 januari 2019 Procesbeschrijving schade opnemen v D.X Definitie- en begrippenlijst schade opnemen Werkinstructies schade-opnameproces	
Wanneer:	Indienen schademelding	
Wie:	Responsible	Deskundige
	Accountable	IMG - afdelingsmanager afdeling Schade expertise en herstel
	Supportive	Technische Coördinator, Planning IMG, team werkvoorbereiding IMG
	Consulted	Technische Coördinator, IMG Prestatiesturing
	Informed	IMG
Waarom:	Tijdelijke wet Groningen	
Risico's en beheersmaatregelen:		
Vrije tekst/opm.:	<<Geef hier evt. extra tekst, die het geheel moet verhelderen>>	

Figuur 1 Processchema



1.01 Start deskundige/opnemersvariant – Melding/afpraak/dossier Atabix

Wie:	Team Werkvoorbereiding
Input:	Ontvangen aanvraag tot het opnemen van schade <i>Opnamedossier niveau 0</i>
Wat:	Team Werkvoorbereiding verzamelt informatie voor zover bekend ten behoeve van het <i>opnamedossier</i> door middel van de benoemde informatiebronnen en vastlegging in BAS, MIRA en Atabix. De informatie betreft: - <i>Eigendomsgegevens;</i> - <i>Historische dossiers;</i> - <i>Gebouwkenmerken;</i> - <i>Omgevingskenmerken.</i> Onder <i>eigendomsgegevens</i> wordt in ieder geval maar niet uitsluitend verstaan: - Eigenaar; - Adresgegevens; - Datum levering grond. Onder <i>historische dossiers</i> wordt in ieder geval maar niet uitsluitend verstaan: - Alle schadedossiers die zien op het adres van de aanvrager; - Benoeming eerder behandelde schades. Onder <i>gebouwkenmerken</i> wordt in ieder geval maar niet uitsluitend verstaan: - Bouwjaar; - Bestemming van het gebouw of werk volgens het bestemmingsplan; - Monumentenstatus; - Plattegrond; - Nummering (bij)gebouw(en) of werk(en), bouwdelen en ruimtes; - Aanwezigheid bouwdelen (bijvoorbeeld: kelder, balkon etc.); - Materiaal en afwerking bouwdelen (bijvoorbeeld: dragende muren, balken, spantconstructie) Onder <i>omgevingskenmerken</i> wordt in ieder geval maar niet uitsluitend verstaan: - Bodemopbouw; - Fluctuaties grondwaterstand; - Aanwezigheid bomen en wortelgroei; - Opgetreden autonome zettingen/(diepe) bodemdaling; - Aanwezigheid wegverkeer (afstand/snelheid/type wegdek, verkeersdrempels); - Aanwezigheid treinverkeer binnen 100m; - Aanwezigheid bouwactiviteiten 0m, 20m, 100m; - Ophoging wegdek, dijklichaam, graafwerkzaamheden, riolering; - Aanwezigheid industriële activiteiten; - Opgetreden calamiteiten (aanrijding, explosie, bliksem of brand); - Opgetreden trillingen veroorzaakt door bevingen. Het verrijken met informatie van het <i>opnamedossier niveau 0</i> waar Team Werkvoorbereiding specifiek voor verantwoordelijk is staat beschreven in de meest actuele werkinstructie (x.xxx [datum]). Dit is mede afhankelijk van de ontwikkeling van het Programma Uniformeren en Kwalitatief Verbeteren, meer specifiek: Cluster Analyse & Beoordeling.

	Nadat de informatie is verzameld en is toegevoegd aan het opnamedossier wordt dit doorgezet naar het deskundigenbureau. Bij het deskundigenbureau wordt de verantwoordelijke deskundige gekoppeld aan het dossier en de aangeleverde informatie gecontroleerd op volledigheid en bruikbaarheid.
Output:	Opnamedossier niveau 1 Ga naar: 1.02 toewijzen verantwoordelijke deskundige aan dossier
Werkinstructie: (optioneel)	- Handboek werkvoorbereiding - Werkinstructie werkvoorbereiding stappenplan - Werkinstructie 1.01: Start deskundige/opnemersvariant – Melding/afpraak/dossier Atabix
Wanneer:	Na indienen schademelding en aanmaken dossier
Vrije tekst/opm.:	

1.02 Toewijzen verantwoordelijke schade-opnemer of deskundige aan dossier

Wie:	Deskundigenbureau
Input:	Opnamedossier niveau 1
Wat:	Het opnamedossier niveau 1 wordt door Team Werkvoorbereiding van het IMG voorbereid. Het IMG beslist op basis van de dossiergegevens en de competentiematrix het verwachte niveau vanuit de deskundigenbureaus. Het IMG plant samen met de aanvrager een datum in voor de opname. Na het plannen van de afspraak wordt het opnamedossier klaargezet in de opnameapplicatie waarna het deskundigenbureau een specifieke deskundige aan het adviesrapport koppelt. Er is 1 deskundige verantwoordelijk voor het dossier en deze mag een opnemer inzetten voor de opname indien en voor zover daar in de competentiematrix is voorzien. In het geval dat een schade-opnemer wordt ingezet moet deze naam ook worden doorgegeven in de opname-applicatie.
Output:	Verantwoordelijke deskundige is gekoppeld aan de opname
Werkinstructie: (optioneel)	- Werkinstructie 1.02: Toewijzen verantwoordelijk deskundige aan dossier - Competentiematrix versie xx datum xx
Wanneer:	Voorafgaand aan opname
Vrije tekst/opm.:	

1.03 Controleren dossier

Wie:	Deskundige
Input:	Opnamedossier niveau 1
Wat:	De deskundige of schade-opnemer controleert het <i>opnamedossier niveau 1</i> op volledigheid en bruikbaarheid van informatie betreffende <i>eigendomsgegevens, historische dossiers, gebouwenkenmerken</i> en <i>omgevingskenmerken</i>. Indien de informatie van Team Werkvoorbereiding volledig en bruikbaar is wordt het opnamedossier aangevuld met het vooronderzoek van de deskundige. Wanneer dit niet het geval is wordt het dossier teruggezet naar Team Werkvoorbereiding. De deskundige of schade-opnemer maakt een notitie aan en koppelt dit terug met de Technisch Coördinator.
Output:	Opnamedossier niveau 1 Ga naar: 1.04 Aanvullen dossier/ vooronderzoek

Werkinstructie: (optioneel)	- Werkinstructie 1.03: Controleren dossier
Wanneer:	Voorafgaand aan opname
Vrije tekst/opm.:	

1.04 Aanvullen dossier / vooronderzoek

Wie:	Deskundige
Input:	Opnamedossier niveau 1
Wat:	De deskundige verzamelt informatie ten behoeve van het opnamedossier door middel van de benoemde informatiebronnen en vastlegging in Atabix. De informatie betreft: - <i>Historische dossiers</i> - <i>Gebouwkenmerken</i> - <i>Omgevingskenmerken</i> Het verrijken van het opnamedossier niveau 1 waar de deskundige of schade-opnemer specifiek voor verantwoordelijk is staat beschreven in de meest actuele werkinstructie (x.xxx [datum]). Dit is mede afhankelijk van de ontwikkeling van het Programma Uniformeren en Kwalitatief Verbeteren, meer specifiek: Cluster Analyse & Beoordeling Indien de informatie in het opnamedossier niveau 1 volledig en bruikbaar is kan een beeld gevormd worden van het schadeobject. Op basis van dit beeld is de deskundige in staat om te beslissen welke meetinstrumenten en ander materiaal voor de opname is vereist.
Output:	Opnamedossier niveau 2 Ga naar: 1.05 Verzamelen benodigdheden voor de opname
Werkinstructie: (optioneel)	- Werkinstructie 1.04 Aanvullen dossier/vooronderzoek
Wanneer:	Voorafgaand aan de opname
Vrije tekst/opm.:	

1.05 Verzamelen opname-instrumenten

Wie:	Deskundige of schade-opnemer
Input:	Geplande afspraak in de agenda + Opnamedossier niveau 2
Wat:	Het <i>opnamedossier niveau 2</i> geeft een beeld van het op te nemen gebouw of werk. Aan de hand van dit beeld kan worden vastgesteld welke apparatuur benodigd is om tijdens één geplande afspraak een volledige opname uit te voeren. Indien de werkende instrumenten ten behoeve van de opname zijn verzameld kan de opname op locatie plaatsvinden.
Output:	Beeld gevormd van object en benodigde meetinstrumenten bepaald. Ga naar: 1.06 Kennismaking en afstemmen rolverdeling op locatie
Werkinstructie: (optioneel)	- Werkinstructie 1.05: Verzamelen opname-instrumenten
Wanneer:	Voorafgaand aan opname
Vrije tekst/opm.:	

1.06 Kennismaking en afstemmen rolverdeling op locatie

Wie:	Klantcommunicatie en -dienstverlening (Zaakbegeleider) en Deskundige of Schade-opnemer
------	--

Input:	Geplande afspraak in de agenda van de opnameapplicatie Atabix
Wat:	Zaakbegeleider en deskundige of schade-opnemer: - Kennismaken en afstemmen aanpak/ rolverdeling. Uitgangspunten: De deskundige of opnemer legt de geconstateerde schade vast in de opnameapplicatie. De opname is een objectief proces, de beoordeling van de schade geschied uitsluitend na afronding van het opnamedossier. De zaakbegeleider is de verbindende schakel tussen aanvrager en deskundige of schade-opnemer. Het is de taak van de zaakbegeleider om het proces uit te leggen aan de aanvrager en om vragen en onduidelijkheden aan de kant van de aanvrager te signaleren en onder de aandacht te brengen bij de deskundige of schade-opnemer. Na de uitleg van de zaakbegeleider en wanneer het proces voor de aanvrager duidelijk is vindt afstemming en aanvulling van de uitgangspunten in het dossier plaats.
Output:	Proces, doel, rol deskundige/ schade-opnemer en procedure zijn duidelijk voor de aanvrager. Ga naar: 1.07 Afstemmen en aanvullen uitgangspunten in het dossier
Werkinstructie: (optioneel)	- Handboek Zaakbegeleiding - Werkinstructie 1.06: Kennismaking en afstemmen rolverdeling op locatie
Wanneer:	Voorafgaand aan de opname
Vrije tekst/opm.:	Voorafgaand aan de rondgang moet de werkwijze, het doel en de procedure bij de Aanvrager helder zijn.

1.07 Afstemmen en aanvullen uitgangspunten in het dossier

Wie:	Deskundige, schade-opnemer
Input:	Opnamedossier niveau 2
Wat:	De deskundige of schade-opnemer loopt de gegevens die in het opnamedossier niveau 2 zijn opgenomen na met de aanvrager en controleert deze gegevens op juistheid. Het betreft: - <i>Eigendomsgegevens;</i> - <i>Historische dossiers;</i> - <i>Gebouwkenmerken;</i> - <i>Omgevingskenmerken.</i> Welke gegevens specifiek worden nagelopen staat beschreven in de meest actuele Werkinstructie 1.07: Afstemmen en aanvullen uitgangspunten in het dossier [datum]. Het dossier wordt aangepast in het geval er sprake is van een afwijking ten opzichte van de vooraf verzamelde gegevens. Hier wordt een notitie van gemaakt en er vindt terugkoppeling plaats met de Technisch Coördinator. Indien de afwijking van dien aard is dat er een vervolgspraak gepland moet worden, beoordeelt de deskundige of schade-opnemer of de opname doorgang kan vinden.
Output:	Opnamedossier niveau 2 afgestemd met aanvrager Ga naar: 1.09 Valideren vooronderzoek/ Nul-meting/ vastleggen op aanwijzen.
Werkinstructie: (optioneel)	- Werkinstructie 1.07: Afstemmen en aanvullen uitgangspunten in het dossier
Wanneer:	Voorafgaand aan de opname
Vrije tekst/opm.:	

1.08 Afstemmen en aanvullen uitgangspunten in het dossier

Wie:	Aanvrager
Input:	Opnamedossier niveau 2
Wat:	De aanvrager wordt in de gelegenheid gesteld om de gegevens die in het opnamedossier niveau 2 zijn opgenomen met de deskundige of schade-opnemer na te lopen en controleert deze gegevens op juistheid. Het betreft: - <i>Eigendomsgegevens;</i> - <i>Historische dossiers;</i> - <i>Gebouwenmerken;</i> - <i>Omgevingskenmerken.</i> <i>Dit proces is identiek aan 1.07 Afstemmen en aanvullen uitgangspunten in het dossier</i>
Output:	Opnamedossier niveau 2 afgestemd met deskundige Ga naar: 1.09 Valideren vooronderzoek/ Nul-meting/ vastleggen op aanwijzen.
Werkinstructie: (optioneel)	- Werkinstructie 1.07: Afstemmen en aanvullen uitgangspunten in het dossier
Wanneer:	Voorafgaand aan de opname
Vrije tekst/opm.:	

1.09 Valideren vooronderzoek/Nul-meting/vastleggen op aanwijzen

Wie:	Deskundige of schade-opnemer
Input:	Opnamedossier niveau 2 afgestemd met aanvrager
Wat:	De deskundige of opnemer legt de geconstateerde schade vast in de <i>opnameapplicatie</i>. In de applicatie is aangegeven of een <i>nulmeting-light</i> moet worden uitgevoerd of alleen de <i>schade op aanwijzen</i> van de aanvrager moet worden vastgelegd. 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 aanvrager. 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. 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. Tijdens de opname verifieert de deskundige of schade-opnemer of de vooraf verzamelde gegevens juist zijn. Dit betreft <i>gebouwenmerken</i> en <i>omgevingskenmerken</i>. 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: - foto's (aanzicht/overzicht, gevel, schade); - Relevante gebouw- en omgevingskenmerken. 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.
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.:	

1.09.1 Gebruik applicatie Atabix

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 <i>Atabix</i> . 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.:	

1.09.2 Vastleggen schade

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 <i>fotofunctionaliteit</i>. 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: - <i>Overzichtsfoto ruimte</i> - <i>Overzichtsfoto schade</i> - <i>fragmentfoto schade</i> - <i>Detailfoto schade</i> De foto's dienen aan een aantal voorwaarden te voldoen. Deze voorwaarden staan beschreven in de werkinstructie. De eigenschappen van de schade worden (tekstueel) vastgelegd in de schade-app volgens het schade-opnamediagram en schadekenmerken.
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.:	

1.10 Acuut onveilige situatie

Wie:	Deskundige of schade-opnemer
Input:	Mogelijke constructieve acuut onveilige situatie
Wat:	Mocht de situatie zich voordoen dat de deskundige een mogelijk acuut onveilige situatie ontdekt, dan meldt hij deze via www.schadedoormijnbouw.nl en dan via het webformulier https://www.schadedoormijnbouw.nl/is-er-een-acuut-onveilige-situatie. Afhankelijk van de situatie wordt de opname door de deskundige of schade-opnemer gestaakt. De deskundige of schade-opnemer stelt de zaakbegeleider op de hoogte van AOS-melding en de vervolgstappen. Het AOS-team beoordeelt dan of het daadwerkelijk een acuut onveilige situatie betreft. Het proces Acuut Onveilige situaties is dan van toepassing.
Output:	Zo nee, ga naar: 1.11 Invoeren schade Zo ja, ga naar: Proces Acuut Onveilige Situatie
Werkinstructie: (optioneel)	
Wanneer:	Voorafgaand en tijdens de opname
Vrije tekst/opm.:	

1.11 Invoeren schade

Wie:	Deskundige of schade-opnemer
Input:	Geconstateerde en visueel vastgelegde fysieke schade aan gebouw of werk bij de opname/zelfopname/opname op afstand
Wat:	Nadat de fysieke schade visueel is vastgelegd volgens de <i>opname/zelfopname/opname op afstand</i> dient de deskundige of schade-opnemer de schade in te voeren in de opname-applicatie. Hier wordt het stappenplan van het <i>schade-opnamediagram</i> volgens <i>schadekenmerken</i> gevolgd. Ten aanzien van de zelfopname en de opname op afstand gelden de corresponderende werkinstructies.
Output:	Rapportage per schade Ga naar: 1.09.2 Vastleggen schade Ga naar: 1.12 Akkoord gegenereerde schadeomschrijving
Werkinstructie: (optioneel)	- Werkinstructie 1.11 Invoeren schade - Schade-opnamediagram - Toelichting bij 'Schade opname' V2 31-5-2021 - Versie_10112020_Zelfopname app – Werkinstructie deskundigen - Werkinstructie X.XX opname op afstand
Wanneer:	Tijdens en na afloop van de opname
Vrije tekst/opm.:	

1.12 Akkoord met gegenereerde schadeomschrijving

Wie:	Deskundige of Schade-opnemer
Input:	Ingevoerde schade in opname-applicatie
Wat:	De deskundige of schade-opnemer voert de schade in volgens <i>schadekenmerken</i> . De online omgeving van de opnameapplicatie genereert op basis van ingevulde gegevens per schade een omschrijving. De deskundige of schade-opnemer beoordeelt per omschrijving of de omschrijving overeenkomt met de vastgelegde schade. Indien de omschrijving niet overeenkomt met kenmerken van de schade wordt dit handmatig door de deskundige of schade-opnemer aangepast.
Output:	Geaccordeerde schadeomschrijving Ga naar: 1.13 Vervolgafpraak

Werkinstructie: (optioneel)	- Werkinstructie 1.11: Invoeren schade - Werkinstructie 1.12: Akkoord met gegeneerde schadeomschrijving
Wanneer:	Tijdens en na afloop van de opname
Vrije tekst/opm.:	

1.13 Vervolgafpraak

Wie:	Deskundige of Schade-opnemer
Input:	Afronden opnamedossier niveau 3 niet mogelijk
Wat:	De deskundige of schade-opnemer is vanwege omstandigheden niet in staat om het opnamedossier niveau 3 tijdens de geplande opname af te ronden. Ook kan het zijn dat voor het bepalen van de causaliteit of de herstelmethodes van een schade <i>nader onderzoek</i> nodig is. Hier dient een nieuwe afspraak voor ingepland te worden. De deskundige of schade-opnemer maakt een notitie aan in Atabix waarin aangegeven wordt wat de reden is voor de vervolgafpraak. De reden van de aanvraag wordt vermeld en de deskundige of schade-opnemer kan een vervolgoname aanvragen. Hiervan wordt Team Planning op de hoogte gesteld en Team Planning plant de vervolgafpraak in. Deze melding en notitie worden gedeeld met de Technisch Coördinator. Indien de deskundige of schade-opnemer erachter komt dat een specialist of extra materiaal noodzakelijk is voor de opname kan een verzoek tot nader onderzoek worden aangevraagd in Atabix. Het verzoek wordt beoordeeld door Team Prestatiesturing en bij akkoord wordt een nader onderzoek gepland door Team Planning. Indien akkoord wordt de zaakbegeleider op de hoogte gesteld door middel van een melding in de opname-applicatie en geplande vervolgafpraak waarbij een zaakbegeleider aan de afspraak wordt gekoppeld.
Output:	Geen vervolgafpraak nodig: ga naar: 1.15 Opleveren opnamedossier Vervolgafpraak nodig: ga naar: Plannen 1.1 Bellen aanvrager voor inplannen afspraak. Vervolgafpraak nodig ten behoeve van het bepalen van de causaliteit: ga naar Analyse & Beoordeling 1.08 Uitvoeren nader onderzoek Vervolgafpraak nodig ten behoeve van het bepalen herstelmethodes en calculatie van de schade: ga naar Herstel & Calculatie 1.02 Nader onderzoek nodig?
Werkinstructie: (optioneel)	- Werkinstructie 1.13: Vervolgafpraak
Wanneer:	Na afloop van de opname
Vrije tekst/opm.:	

1.14 Opmaken bezoekverslag

Wie:	Zaakbegeleider
Input:	Afgeronde opname
Wat:	Na de opname maakt de Zaakbegeleider een bezoekverslag op in MIRA. In dit bezoekverslag worden alle contactmomenten tussen het IMG, deskundige en de aanvrager vermeldt met de uitkomst of eventuele acties.
Output:	Bezoekverslag in MIRA/BAS
Werkinstructie: (optioneel)	- Werkinstructie 1.14 Opmaken bezoekverslag - Werkinstructie 'Gebruik Pulse en Contactmomenten Mira'
Wanneer:	Na afloop van de opname
Vrije tekst/opm.:	

1.15 Opleveren opnamedossier

Wie:	Deskundige of schade-opnemer
Input:	Opnamedossier niveau 3 en geen vervolgspraak nodig
Wat:	Het opnamedossier niveau 3 is volledig ingevuld: • De gebouw en omgevingskenmerken zijn geverifieerd, afwijkingen zijn genoteerd; • de geconstateerde schade is op de voorgeschreven wijze vastgelegd; • Met de aanvrager is afgestemd dat geen vervolgonderzoek nodig is. Indien er geen vervolgonderzoek nodig is betekent dit dat het <i>opnameproces</i> van de schademelding is afgerond. In de opname-applicatie geeft de deskundige of schade-opnemer aan dat de opname is afgerond. Er wordt een tijdstempel op het <i>opnamedossier niveau 3</i> gedrukt en het krijgt de status <i>finale</i>. De opname van de schade is daarmee afgerond.
Output:	Opnamedossier niveau 3 <i>finale</i>
Werkinstructie: (optioneel)	- Werkinstructie 1.15: Opleveren opnamedossier
Wanneer:	Na afloop van de opname
Vrije tekst/opm.:	

1.16 Evalueren opname

Wie:	Deskundige of Schade-opnemer
Input:	Afgeronde opname
Wat:	Deskundige of Schade-opnemer: • Vullen aan het eind van de schade opname het evaluatieformulier in op initiatief van de projectcoördinator • De deskundige of schade-opnemer levert het volledig evaluatieformulier in bij zijn Projectcoördinator. • De Projectcoördinator evalueert opnametrends met het IMG
Output:	Een ingevuld evaluatieformulier.
Werkinstructie: (optioneel)	- Werkinstructie 1.16 Evalueren opname
Wanneer:	Voorafgaand aan het kwaliteitsoverleg
Vrije tekst/opm.:	