

Appreciatie voorstel 2 - procedurele rol verzekeraars bij tegemoetkomingen Wts

Opzet één-loket-functie

- Als momenteel de Wts wordt toegepast dan moeten burgers zich voor alle verzekerde schade wenden tot hun verzekeraar en voor alle onverzekerbare schade - voor zover die schade in aanmerking komt voor compensatie - tot de overheid. De afhandeling door de overheid wordt uitgevoerd door de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO). De verzekeraars hebben hun eigen procedures.
- Het kan wenselijk zijn als burgers zich tot één loket kunnen wenden. Er kan gevarieerd worden in de vormgeving van dit loket en de mate waarin wordt samengewerkt tussen verzekeraars en overheid. Dit kan uiteenlopen van één enkel meldpunt voor burgers waarna de overheid en verzekeraars alsnog hun eigen processen en procedures uitvoeren, tot een systeem waarbij de verzekeraars de gehele afhandeling van alle schade op zich nemen en de gemaakte kosten voor het afhandelen van de Wts achteraf bij de overheid declareren.
- Er moet nader onderzocht worden of één-loket-functie gewenst is, en wat daarbij de beste taak- en kostenverdeling tussen overheid en verzekeraars is. Een eerste verkenning hiervan is gestart door het ministerie van JenV in overleg met het Verbond van Verzekeraars.

Voordelen

- Duidelijkheid: Het geeft getroffen burgers snel en eenvoudig duidelijkheid als zij bij één loket terecht kunnen voor zowel een beroep op de Wts als voor schadeclaims bij hun verzekeraar. Het doorgeven van de schadeposten is daarmee voor hen simpeler. De communicatie richting burgers kan hiermee worden versimpeld en er kan sneller duidelijkheid worden geven. Dit is in lijn met een advies uit het eindadvies Procesevaluatie afhandeling waterschade Zuid-Nederland.
- Efficiëntie: Verzekeraars beschikken vaak over beproefde processen, expertise en gespecialiseerde procedures die snel geactiveerd kunnen worden. Als zij de afhandeling van de Wts op zich nemen dan voeren zij dit mogelijk efficiënter uit dan de overheid.
- Flexibiliteit: De betrokkenheid van verzekeraars kan een meer flexibele aanpak mogelijk maken, met aanpassing aan veranderende omstandigheden, zoals nieuwe technologieën voor schadebeoordeling.

Nadelen

- Kosten: De verzekeraars zullen kosten maken voor de rol die zij vervullen bij de afhandeling. De overheid zal daarin moeten bijdragen. De verdeling van de kosten van de één-loket-functie tussen de overheid en verzekeraars kan gecompliceerd zijn.
- Afwezigheid van een uniforme aanpak: De rol van verzekeraars is er op gericht dat burgers zich met alle schade tot één loket kunnen wenden. Het beeld kan ontstaan bij burgers dat een dergelijk loket ook tot gevolg heeft dat er een uniforme behandeling is van de schadeclaims, terwijl de afhandeling van claims ook na invoering van het loket zal blijven variëren tussen verschillende verzekeraars, o.a. vanwege verschillen in polisvoorwaarden (wat tot ongelijke uitkomsten kan leiden). Dit kan mogelijk leiden tot verwarring bij getroffen.