

# **Eindejaarsrapportage**

## **Onafhankelijke Raadsman afhandeling schadeclaims door aardbevingen als gevolg van gaswinning in Groningen**

**Datum: december 2013**

## **Inleiding**

Voor de afhandeling van individuele klachten over lopende procedures rond schadeafhandeling (door de NAM) als gevolg van de gaswinning is op 17 april 2013 een centraal punt ingericht; de Ombudsfunctie. Dit centrale meldpunt wordt aangestuurd door een onafhankelijke raadsman, de heer mr. Leendert Klaassen.

Het centraal meldpunt is ingericht bij de Dienst Landelijk Gebied (DLG) te Groningen. Een telefoonnummer en email-adres zijn beschikbaar gesteld waar mensen naar toe kunnen bellen en e-mailen om hun klacht te melden (tel. 088-2234455; [info@onafhankelijkeraadsman.nl](mailto:info@onafhankelijkeraadsman.nl)). De vindbaarheid wordt bevorderd door vermelding van deze bereikbaarheidsgegevens op diverse websites. O.a. via: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/aardbevingen-in-groningen/ombudsman-gaswinning-groningen>. Deze link hebben o.a. de NAM, de Veiligheidsregio Groningen, de gemeente Loppersum, en de provincie Groningen op hun site gezet.

Conform opdracht is dit de eindejaarsrapportage van de onafhankelijke raadsman.

## **Werkwijze**

Indien iemand contact opneemt met het meldpunt wordt hij/zij namens de onafhankelijke raadsman te woord gestaan door een medewerker van DLG in de backoffice. Naast het opnemen van de contactgegevens wordt ingegaan op de aard en omschrijving van de klacht. Waar mogelijk wordt de melder gevraagd aanvullende schriftelijke informatie in te zenden. Binnen twee weken wordt de beller/mailler gemeld wat de eerste acties van de onafhankelijke raadsman zijn en binnen zes weken moet de klacht afgehandeld zijn dan wel duidelijk zijn welke vervolgacties moeten worden ondernomen.

Er is contact met de NAM over de gemelde klacht met het verzoek informatie over de stand van zaken van het desbetreffende dossier te verstrekken. Zo nodig vindt nader overleg met de NAM plaats over te treffen maatregelen. In bijzondere gevallen, waar een nadere oriëntatie gewenst is, wordt een bezoek gebracht aan betrokkene.

## **Algemeen beeld**

Het aantal meldingen groeit gestaag en in totaal zijn er het afgelopen half jaar ruim 100 meldingen binnen gekomen waarvan 53 klachten zijn die betrekking hebben op de schadeafhandeling. Op het totaal van circa 11.000 schademeldingen is dat een relatief gering aantal. Tegelijkertijd kan echter worden geconstateerd, dat hier sprake is van "echte" klachten: veelal betreft het situaties waarbij al een tijdlang "iets" gaande is tussen de melder en de NAM en de frustratie en irritatie behoorlijk zijn opgelopen.

Daarbij kan de vraag aan de orde worden gesteld of de bereikbaarheid en bekendheid van de onafhankelijk raadsman voldoende is geregeld. Uit reacties vanuit de doelgroep, de schademelders, ontstaat het beeld dat men met enige gerichte inspanning de weg wel weet te vinden via telefoon en/of e-mail, maar dat betere bekendheid wel kan worden bevorderd. Niet alle schademelders met klachten kiezen voor een contact met de onafhankelijk raadsman. Daarmee geven de in deze rapportage vermelde klachten wel een redelijke indicatie maar geen volledig beeld van alle klachten met betrekking tot schadeafhandeling.

Hoewel in het algemeen door de NAM een stevige inspanning wordt geleverd om adequaat te reageren op de schademeldingen en klachten over de afdoening zoveel mogelijk te voorkomen, moet worden geconstateerd dat de onvrede onder de bewoners in het aardbevingsgebied toeneemt. In de afgelopen maanden zijn de reacties uit het gebied dan ook grimmiger geworden en zijn de emoties opgelopen. Dat geldt ook voor de toonzetting van de klachten die bij de onafhankelijk raadsman worden ingediend. Naast de hierna te noemen concrete gevallen vindt ook een toenemend aantal mensen dat "Den Haag" en "de NAM" de problematiek van (de inwoners van) het gebied niet voldoende serieus nemen. Ze uiten ernstige zorgen over het toekomstperspectief van de regio en de leefbaarheid in het gebied.

## **Meldingen**

In totaal zijn zoals aangegeven vanaf de opening van het meldpunt op 17 april jl. tot en met eind november jl. 105 meldingen binnengekomen, hiervan zijn 53 melden "echte"

schadegevallen. Deze komen vrijwel allemaal verspreid uit het centraal gebied (zie bijgevoegd kaartje DLG) en kunnen globaal als volgt worden gerubriceerd:

### **Schadegevallen (53)**

Bij de "echte" schadegevallen betreft het vooral klachten over:

- Lange termijnen  
Het duurt lang voordat er contact wordt opgenomen of voordat de klacht in behandeling wordt genomen. Vervolgens duurt het vaak lang voordat er een afspraak is met de taxateur en dan duurt het daarna weer een hele tijd voordat de rapportages worden ontvangen.
- Taxatierapport voldoet niet aan de verwachtingen  
In de ontvangen rapportages staan regelmatig onjuistheden of fouten vermeld. Ook de afspraken die bij het bezoek van de taxateur zijn gemaakt komen soms niet of onjuist terug. Ook komt het voor dat er verkeerde foto's in rapportages zijn geplaatst. Dit komt soms bij herhaling voor (in vervolgrapportages komen vaak eerdere fouten weer terug). Soms ontstaat bij klagers de indruk, dat de NAM zelf de taxatierapporten aanpast, of dat dit door derden in opdracht van de NAM gebeurt. Zo kwam het voor dat de taxateur aardbevingsgerelateerde schade constateerde, maar dat men dat later niet terugvond in het rapport.
- Bejegening taxateur  
Hoewel de NAM aandacht besteedt aan de coaching van de taxateurs is toch een regelmatig gehoorde klacht de houding van de taxateur. In sommige gevallen komt de taxateur intimiderend of bagatelliserend over.

Van de 53 schademeldingen zijn er door tussenkomst van de onafhankelijk raadsman 20 gevallen opgelost en afgehandeld. Er zijn verschillende redenen waarom de rest nog niet is afgerond, maar het gaat vooral om het nog niet bereiken van overeenstemming met de NAM over: causaal verband beving-schade (oorzaak), de hoogte van de schadevergoeding en de compensatie van bijkomende kosten.

### **Zorgen (23)**

Bij deze meldingen betreft het vooral:

- Zorgen over de *waardedaling* van de woningen  
Dit heeft enerzijds van doen met de waarde van de eigen woning, maar ook met de zorg over het toekomstperspectief van het gebied en zijn bewoners. Veel mensen hebben het eigen woningbezit altijd beschouwd als een element in hun oudedagsvoorziening. Door de verwachting ten aanzien van onverkoopbaarheid van de woning neemt de zorg voor de eigen toekomst toe. Het tot nu toe door de regering ingenomen standpunt inzake de niet aangetoonde waardedaling, neemt die onrust zeker niet weg. Men beschouwt dat eerder als een illustratie van het niet serieus nemen van de problematiek in het gebied.
- Gevoel van *onveiligheid*  
Dit komt zowel voor bij mensen met schade aan hun woning als bij mensen waarbij dat niet aan de orde is. Het is vooral de angst voor de nog komende aardbevingen en de mogelijke gevolgen daarvan.
- Verminderd woongenot  
Naast het gevoel van onveiligheid, wordt vaak aangegeven dat het woongenot in dit gebied de laatste jaren sterk verminderd is. Daarmee neemt de zorg over het toekomstperspectief en de leefbaarheid van het gebied sterk toe.

## **Overig (29)**

In deze categorie betreft het verzoeken om informatie, verzoeken van media (pers, tv en radio), uitnodigingen voor een gesprek of een bijeenkomst en in 9 gevallen betreft het acquisitie.

Deze categorie wordt in overleg met de onafhankelijke raadsman direct beantwoord en afgehandeld.

## **Wat is er tot dusver gedaan**

In eerste instantie is de backoffice ingeregeld voor email en telefoon. In principe bedienen de DLG-medewerkers de speciale telefoonlijn gedurende werkdagen van 9.00 uur tot 17.00 uur. Alle meldingen zijn geregistreerd en worden gearchiveerd. Een aantal bijzondere gevallen is bezocht (bijzondere objecten, zoals monumenten; bijzondere schade).

De meldingen zijn geanalyseerd en gerubriceerd en op basis daarvan is wekelijks contact met de NAM over de meldingen en er is twee keer formeel met de directie van de NAM gesproken over de voortgang en de te ondernemen stappen.

Er is overleg geweest met een aantal bestuurders in de regio (waaronder de burgemeesters van Loppersum en Eemsum, de Commissaris van de Koning in Groningen, de verantwoordelijke gedeputeerde, de voorzitter van het waterschap Noorderzijlvest) en met het bestuur van de Groninger Bodembeweging. Tot slot is er diverse keren contact geweest met diverse media.

Er heeft twee keer afstemming plaatsgevonden met de Technische Commissie Bodembeweging en daarbij zijn ervaringen uitgewisseld. Gesproken is onder meer over mogelijke verbeteringen van de schadeafhandelingsprocedure. De Tcbb heeft in juli reeds afzonderlijk gerapporteerd. In het algemeen kunnen de door Tcbb voorgestelde maatregelen worden onderschreven, waarbij wordt opgemerkt dat meer uniformering van processen niet zou moeten leiden tot minder ruimte voor maatwerk in specifieke gevallen.

## **Wat is bereikt**

Van de 53 schademeldingen zijn er, zoals vermeld, mede door tussenkomst van de onafhankelijk raadsman 20 gevallen opgelost en afgehandeld. Er zijn met de NAM afspraken gemaakt over het afhandelen van een aantal dossiers met een lange looptijd waaronder een geval van schade op schade op schade.

Daarnaast zijn afspraken gemaakt over de volgende zaken:

- NAM werkt z.s.m. een protocol uit voor afhandeling van schade aan rijksmonumenten, monumentale panden en oude kerken. Dit protocol wordt voor commentaar voorgelegd aan een aantal stakeholders en de onafhankelijke raadsman voordat het in januari 2014 openbaar wordt gemaakt.
- Gelet op de klachten over optreden van en bejegening door taxateurs is de NAM voortdurend bezig met aanvullende opleiding en coaching van de taxateurs en met het maken van een protocol voor de schadeafhandeling.
- NAM zal in haar berichtgeving en op haar website meer aandacht besteden aan de onafhankelijke raadsman.
- De afstemming tussen onafhankelijk raadsman en backoffice enerzijds en NAM anderzijds zal directiever en concreter worden doorontwikkeld.
- Hoewel de eindverantwoordelijkheid voor de opdracht aan de aannemer en de uitvoering van het schadeherstel bij de melder/eigenaar ligt is NAM bereid -daar waar nodig- ondersteuning te bieden en eventuele vervolgschade onder voorwaarden voor haar rekening te nemen.

- NAM biedt thans in een beperkt aantal gevallen hulp en begeleiding indien een melder de schade niet overziet en zelf niet in staat is het schadeproces te doorlopen. Dit zal op advies van de onafhankelijk raadsman worden uitgebreid en de kosten van een belangenbehartiger zullen eveneens op advies van de onafhankelijk raadsman, worden vergoed. NAM denkt na over de inrichting van een loketfunctie voor deze groep.
- In tegenstelling tot de huidige werkwijze zal NAM meldingen op de grens van het getroffen gebied niet enkel administratief afdoen met een schriftelijke reactie, maar ook deze melders bezoeken.

### **Wat loopt nog**

- NAM overweegt beleid te maken voor aardbevingsbestendig bouwen. Wellicht dat zij opdracht geeft aan een inspectieteam alle woningen te analyseren op bouw, fundering en mogelijkheid tot bevingsbestendig herstellen.
- Zowel de Onafhankelijke Raadsman als de Tcbb hebben geadviseerd een persoonlijk volgsysteem in te richten voor de betrokkenen. Dit in verband met het inzicht ten behoeve van de melders in de fase van de melding en de transparantie van de afhandeling. Dit Track and Trace-systeem is er nog niet. NAM probeert dat begin 2014 operationeel te hebben.
- NAM heeft in de afgelopen periode enkele panden aangekocht. Er zijn steeds meer mensen die hun woning willen aanbieden aan de NAM in verband met mogelijke onverkoopbaarheid. NAM moet hiervoor nog nader beleid en spelregels ontwikkelen, maar zal wel in voorkomende gevallen de melders bezoeken en een aanspreekpunt voor deze problematiek benoemen.

### **Tot slot**

- De Nationale Ombudsman heeft ook een enkele klacht over verzakkingsschade neergelegd bij de onafhankelijke raadsman. Daarover zal binnenkort afzonderlijk worden teruggekoppeld.
- Ondanks het feit dat de NAM in de praktijk blijkt geeft van een ruimhartige toepassing van de schaderegeling hebben veel betrokkenen in het gebied weinig vertrouwen in de uitvoering van deze regeling door dezelfde instantie die verantwoordelijk is voor de gaswinning. Daardoor blijft de vraag naar een meer onafhankelijke borging van de schadeafhandeling actueel.
- De toename van de onrust en frustratie in het gebied kan mogelijk deels een halt worden toegeroepen indien, mede aan de hand van de onderzoeken en de aanbevelingen van de commissie Meijer, op korte termijn door de regering een visie wordt ontwikkeld op het toekomstperspectief en de leefbaarheid van het gebied en op de inzet van de daarvoor noodzakelijke middelen, in relatie tot de toekomstige ontwikkeling van de gaswinning.
- Mede in verband met de inrichting van de backoffice en een tijdige communicatie is het zaak op korte termijn een beslissing te nemen over de rol van de onafhankelijke raadsman en het meldpunt in 2014. De huidige afspraken hebben een looptijd tot 31 december 2013. Aandachtspunt daarbij kan ook zijn de wijze waarop de bekendheid en de zichtbaarheid van het meldpunt Onafhankelijke Raadsman in het getroffen gebied verder kan worden verbeterd.

Groningen, december 2013,  
De Onafhankelijk Raadsman  
Mr. L.J. Klaassen.



# Kaart DLG: spreiding van de klachten over het aardbevingsgebied.

