



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Ministerie van Justitie en Veiligheid
De minister
Postbus 20301
2500 EH DEN HAAG

Geachte mevrouw Yeşilgöz-Zegerius,

Op 13 juli 2022 ontving u een brief van de Nationale ombudsman over de problemen die wij constateerden met de afhandeling van waterschades in Zuid-Limburg, na de zware regenval van 14 juli 2021. Destijds constateerde ik op basis van gesprekken met gedupeerden en met de burgemeesters van de gemeenten Gulpen-Wittem, Valkenburg aan de Geul en Meersen dat de rijksoverheid zich niet betrouwbaar had getoond en niet behoorlijk had gehandeld. De gewekte verwachtingen richting de gedupeerden ten aanzien van de schadeafhandeling waren niet waargemaakt.

In uw reactie (16 december 2022) op mijn brief ging u in op de bestaande regelingen voor gedupeerden, de systematiek van de Wet Tegemoetkoming Schade bij rampen (WTS) en de door ons gedeelde signalen. Ook ging u in op de overleggen die tussen rijksoverheid, provincie en gemeenten plaatsvinden over de schadeafhandeling. Tot slot, blikte u vooruit op een onderzoek dat ik aankondigde naar schadeafhandeling door de overheid in den brede.

Het aangekondigde vergelijkende onderzoek naar tien hersteloperaties is inmiddels gereed. Het bijbehorende rapport getiteld 'Herstel bieden: een vak apart' heb ik aan u toegezonden (20 oktober jl.). Ik heb mijn werkbezoek aan Limburg in oktober dit jaar benut om in gesprek te gaan over de actuele situatie van gedupeerden van de watersnood. In deze brief deel ik mijn ervaringen op basis van de gevoerde gesprekken met gedupeerden en de lokale overheid. Ik zet deze ervaringen af tegen mijn conclusies en aanbevelingen uit het genoemde rapport over hersteloperaties.

Voortgang afhandeling schade

Tijdens mijn gesprekken in Limburg is gebleken dat veel mensen nog kampen met financiële en psychische gevolgen van de watersnood van juli 2021. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om mensen die hun spaargeld hebben gebruikt voor herstel. Spaargeld dat bedoeld was voor bruiloften, vakanties of voor de kinderen. Ik hoorde van uiteengevallen gezinnen. Verder is een deel van de gedupeerden tegen wil en dank 'expert' geworden op het gebied van schadeafhandeling. Tijdens het proces voor de schadeafhandeling hebben zij vele bezoeken ontvangen vanuit de rijksoverheid en verzekeraars. Deze bezoeken ervoeren zij regelmatig als onaangenaam: kort en zakelijk, met een formalistische verwijzing naar regels en vaktermen.

Verder heb ik gehoord van situaties waarin malafide tussenpersonen misbruik maakten van de kwetsbaarheid van gedupeerden. Zo hoorde ik over tussenpersonen die vergoedingen vragen voor werkzaamheden die vervolgens niet werden uitgevoerd. Zowel particulieren als ondernemers hebben hiermee te maken.

Pagina 1

Datum

13 december 2023

Onderwerp

Afhandeling van de schade ten gevolge van de watersnood in Zuid-Limburg

Ons nummer

2025/029

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Het gaat in genoemde situaties ook om mensen die niet voor komen in de officiële cijfers, omdat een deel van deze mensen zich niet meldt bij de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO). Het voorgaande onderstreept nogmaals dat de officiële cijfers niet het hele verhaal vertellen.

Rapport 'Herstel bieden: een vak apart'

In mijn rapport van 24 oktober jl. heb ik aanbevelingen gedaan aan de overheid over het bieden van herstel bij rampen en falend beleid. In mijn onderzoek heb ik ervaringen verzameld uit tien verschillende hersteltrajecten uit het verleden, waaronder de afhandeling van de watersnood in Limburg. Het onderzoek onderstreept wat ik schreef in mijn vorige brief over de schadeafhandeling in Limburg: 'Mensen hebben na een dergelijke ramp behoefte aan snelheid, duidelijkheid, ontzorgen, nabijheid en oog voor de specifieke omstandigheden (...)'.

In mijn rapport doe ik onder meer de volgende aanbeveling: 'Zorg dat de structuur en werkwijze in hersteltrajecten in dienst staan van de behoeften van gedupeerden'. Hierbij hoort een flexibele structuur van het traject en de werkwijze met mandaat en (financiële) vrijheid voor uitvoerders. Ondanks alle goede bedoelingen en het feit dat de regelingen in Limburg voor een deel van de gedupeerden wél toereikend waren, zie ik ook nog steeds een hersteltraject met een weinig flexibele structuur en een uitvoering die op afstand staat van gedupeerden.

Geef gemeenten de ruimte om mensen te helpen

Aan de uitgangspunten van ontzorgen, nabijheid en oog voor de specifieke omstandigheden kan mijns inziens het best voldaan worden door een instantie die het dichtst bij de gedupeerden staat: de gemeente. Vandaar mijn oproep om, bijvoorbeeld via het rampenfonds, de betrokken gemeenten de ruimte te geven om hun gedupeerde inwoners in praktische zin te helpen met het afwikkelen van hun schade.

Gezien de tijd die verstreken is na de watersnood, acht ik het passend dat dit gebeurt op een manier die voor gedupeerden en gemeenten zo min mogelijk administratieve belasting met zich meebrengt. Ik spreek de hoop uit dat u mijn inbreng meeweegt bij het eerstvolgende overleg tussen uw ministerie en de betrokken gemeenten op 9 januari aanstaande. Zo wordt de 'ramp na de ramp' niet nog groter en komt u tegemoet aan de snelheid waaraan gedupeerden behoefte hebben.

Graag ben ik bereid tot het geven van nadere toelichting op deze brief. U kunt hiervoor contact opnemen met mijn medewerker die de zaak behandelt.

Uw reactie op mijn brief zie ik graag binnen twee maanden tegemoet.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen