Onafhankelijke Raadsman

Klachten over de afhandeling van schade en versterking als gevolg van gaswinning in Groningen

Jaarrapportage 2016

Onafhankelijke Raadsman

Samenvatting

De Onafhankelijke Raadsman geeft in deze jaarrapportage een overzicht van de klachten die hij in 2016 ontving over schadeafhandeling en versterking als gevolg van gaswinning. In totaal kwamen 240 klachten binnen in 2016, waarvan 10% over versterking ging. Het aantal klachten daalde licht ten opzichte van 2015, maar is nog altijd fors hoger dan in 2013 en 2014. De meeste klachten kwamen uit de gemeenten Delfzijl, Loppersum en Slochteren.

Klachten over communicatie blijven een hardnekkig terugkerend fenomeen. Bij meer dan de helft van de klachten was sprake van een (deel)klacht over afwezige, gebrekkige of onjuiste communicatie van de zijde van CVW of NAM. Verder springt het grote aantal klachten over de lange afhandelingstermijn van schademeldingen in het oog: 116 in totaal.

Daarnaast valt het groeiende aantal inhoudelijke klachten over de schadebeoordeling op. Er kwamen 52 klachten binnen over de hoogte van het toegekende schadebedrag, terwijl maar liefst een derde van alle klachten ging over de door de schade-expert geconstateerde causaliteit (82 klachten). Hierbij werd veelvuldig gewezen op ongelijke behandeling tussen naburige panden. Ook wordt steeds vaker kritiek geuit op de onderbouwing van het schaderapport, die geregeld gedeeltelijk of geheel ontbreekt.

Het vertrouwen van de inwoners van Groningen in een eerlijke schadeafhandeling is momenteel erg laag. De (vermeende) rol die NAM nog speelt in de schadeafhandeling draagt daar aan bij. Om alleen al de schijn van belangenverstrengeling tegen te gaan, moet NAM zich verder terugtrekken uit het proces. De NCG zou dan ook het voortouw moeten nemen in het ontwikkelen en monitoren van een nieuw en onafhankelijk vastgesteld schadeprotocol.

De wijze waarop schades op dit moment worden afgehandeld hebben een negatieve impact op de gezondheid en psychische gesteldheid van veel Groningers. De bureaucratische en in sommige gevallen ‘kafkaëske’ wijze waarop een schadeproces kan lopen, kunnen tot een onredelijke belasting van de gedupeerde leiden. CVW en NCG zullen zich in 2017 dan ook moeten inspannen om de doorlooptijd fors te verminderen en de communicatie daarbij te verbeteren. Dit vergt een andere inrichting van het proces.

Kleine schades zouden bijvoorbeeld op een snelle, effectieve en daarmee bovendien kostenbesparende wijze kunnen worden afgehandeld. De proceskosten die worden gemaakt voor de afhandeling van relatief kleine schades zijn onverantwoord hoog en zijn niet uit te leggen aan de getroffenen. Daarnaast wil de Raadsman benadrukken dat schadepreventie meer aandacht zou moeten krijgen. Het toepassen van herstelmethodieken die leiden tot een verminderde kans op vervolgschade, verdient sterke aanbeveling – ook als die toepassing meer kosten met zich mee brengt.

Ook in het versterkingsprogramma blijkt de werkelijkheid soms weerbarstiger te zijn dan aanvankelijke voornemens, beloften en planningen doen vermoeden. De noodzakelijke technische calculaties zijn mede debet aan vertragingen, maar ook het complexe speelveld van belanghebbenden staat een vlotte doorloop soms in de weg. Deze constatering geldt tevens voor de afhandeling van risicovolle bouwelementen (HRBE’s). Juiste, eerlijke en tijdige communicatie is in deze programma’s van groot belang. Evenals het gevoel van

de getroffenen de regie te hebben over de eigen situatie. Ook de mogelijkheid tot het verkrijgen van een second opinion is belangrijk voor het vertrouwen. Om de sociaal-maatschappelijke impact van het versterkingsprogramma beheersbaar te houden, is het tot slot van belang dat er een goed sociaal plan komt. Er dient voldoende aandacht te zijn voor de psychische effecten van het versterkingstraject.

Er zullen dus nog flinke stappen moeten worden gezet in 2017 om het vertrouwen van de inwoners van Groningen te herstellen. Een meer evenredige verdeling van lusten en lasten is daarbij noodzakelijk. De NCG bezit hierbij een sleutelpositie, omdat hij de regie voert over schadeafhandeling, versterking van gebouwen en de flankerende maatregelen. Overleg met alle betrokken partijen is daarbij van essentieel belang.

Zuidhorn, 20 maart 2017

De Onafhankelijke Raadsman
Mr. L.J. Klaassen

Mr. Leendert Klaassen

Aanbevelingen

Naar aanleiding van zijn bevindingen doet de Onafhankelijke Raadsman in deze jaarrapportage een aantal suggesties en aanbevelingen die betrekking hebben op het schade- of versterkingsproces. Deze zijn gericht aan de betrokken partijen, zoals de Nationaal Coördinator Groningen (NCG), Centrum Veilig Wonen (CVW), NAM en Rijksoverheid. Voor de duidelijkheid worden deze aanbevelingen hieronder puntsgewijs weergegeven.

Schadeafhandelingsproces

- De afhandelingstermijn van schades moet worden verkort.
- Kleine schades zouden op een snellere, effectievere en efficiëntere wijze moeten worden afgedaan dan nu het geval is.
- Er dient een onafhankelijk vastgesteld schadeprotocol te komen onder regie van de NCG, waarbij NAM geen rol meer speelt in de beoordeling van schade.
- Om een nieuw protocol succesvol te laten zijn, is het van belang dat 'oude' schademeldingen zo veel als mogelijk zijn afgehandeld - zodat met een schone lei kan worden begonnen.
- De NCG dient te overleggen met NAM, notariaat en makelaardij over de overdracht van schadevorderingen bij verkoop van woningen.
- CVW zal zich moeten inspannen om adequaat en proactief te communiceren.
- Schadebeoordelingen dienen beter te worden onderbouwd.

Versterking en HRBE's

- Communicatie rond de aanpak van HRBE's moet worden verbeterd en de afhandelingstermijnen verkort.
- Bij onenigheid over versterkings- en veiligheidsmaatregelen dient een vorm van second opinion tot de mogelijkheden te behoren.
- Er moet volle aandacht zijn voor het communicatieproces bij het versterken van woningen.
- Er dient een goed sociaal plan te komen voor de versterkingsopgave, zodat de sociaal-maatschappelijke impact kan worden beheerst.

Algemene opmerkingen

- Er dient serieuze aandacht te worden besteed aan de gevolgen van schadeafhandeling en versterking op de (psychische) gezondheid van de inwoners van het aardbevingsgebied. Hiertoe dient te worden onderzocht hoe de impact kan worden beperkt, waaraan vervolgens maatregelen worden verbonden.
- Preventie van schade dient meer in overweging te worden genomen bij schadeherstel en versterking, óók wanneer dit een duurdere herstel- of versterkingsmethodiek vergt.

Onafhankelijke Raadsman

Inhoudsopgave

Samenvatting 3

Aanbevelingen 5

1. Inleiding en organisatie 7
   - 1.1 Contacten CVW en NAM 7
   - 1.2 Contacten NCG 8
   - 1.3 Uitbreiding mandaat Raadsman 8

2. Algemeen beeld 9
   - 2.1 Omvang van het aantal klachten 9
   - 2.2 Aard van de meldingen 10
   - 2.3 Ruimtelijke herkomst klachten 11
   - 2.4 Relatieve aantal klachten 12
   - 2.5 Resultaat klachten 14

3. Overzicht van de klachten 16
   - 3.1 Procedurele klachten 16
   - 3.2 Inhoudelijke klachten 19
   - 3.3 Klachten over betrokken partijen 22

4. Klachten Bouwkundig Versterken 24
   - 4.1 Aanpak en communicatie HRBE's 24
   - 4.2 Planmatige versterking 25
   - 4.3 Individuele versterkingstrajecten 26
   - 4.4 Zorgen over termijnen 26
   - 4.5 Second opinion versterking en HRBE's 26

5. Algemene ontwikkelingen 28
   - 5.1 Ontwikkelingen Arbiter en derde deskundige 28
   - 5.2 Aansprakelijkheid schade bij verkoop van woning 28
   - 5.3 Complexe schades (NCG) 29
   - 5.4 Psychische impact en schadepreventie 29
   - 5.5 Afwikkeling kleine schades 30
   - 5.6 Schadeprotocol 30

6. Regelingen 32
   - 6.1 Waardevermeerderingsregeling 32
   - 6.2 Opkoopinstrument 33
   - 6.3 Waardedalingsregeling 33
   - 6.4 Commissie Bijzondere Situaties 33

7. Beschouwingen en vooruitzichten 34

1. Inleiding en organisatie

Toen de Onafhankelijke Raadsman in 2013 werd ingesteld was het gaswinningsdossier een omvangrijk, maar relatief overzichtelijk geheel. De kennis over aardbevingen in Groningen was nog beperkt. Met voortschrijdende inzichten en de toevoeging van nieuwe partijen in het dossier is het speelveld allengs complexer geworden. In het komen en gaan van verschillende instanties blijft de Onafhankelijke Raadsman een constante factor. Inmiddels zijn meer dan duizend meldingen bij hem binnengekomen, waarvan ruim zeventig procent een klacht over schadeafhandeling of versterking betrof.
De Onafhankelijke Raadsman vervult een ombudsfunctie voor de inwoners van het aardbevingsgebied. Zij kunnen klachten melden over de afhandeling van schade als gevolg van gaswinning, alsook klachten over versterking die verband houden met aardbevingen. De Raadsman probeert vanuit een bemiddelende rol de klacht op te lossen. Daartoe onderhoudt hij contact met de organisaties die schade afhandelen, te weten NAM, Centrum Veilig Wonen (CVW) en de Nationaal Coördinator Groningen (NCG). De Raadsman kan deze organisaties adviseren om in individuele gevallen bepaalde acties te ondernemen. Daarnaast rapporteert de Onafhankelijke Raadsman over de trends die hij ziet en doet naar aanleiding daarvan aanbevelingen aan de betrokken partijen.
De functie van Onafhankelijke Raadsman is ingesteld door de minister van Economische Zaken op verzoek van de Tweede Kamer. De Raadsman heeft evenwel een autonome positie in het gaswinningsdossier en opereert geheel onafhankelijk. Hij is aan geen enkele organisatie hiërarchisch ondergeschikt. Dat is ook noodzakelijk om het vertrouwen van burgers te krijgen in dit zeer complexe dossier.
In deze jaarrapportage geeft de Onafhankelijke Raadsman een overzicht van de klachten die in 2016 bij hem zijn binnengekomen over schadeafhandeling en versterking. De Raadsman geeft weer welke trends waarneembaar zijn en beschrijft daarnaast zijn bredere observaties met betrekking tot het gaswinningsdossier in Groningen. De tekst wordt aangevuld met figuren, tabellen, kaarten en voor het eerst ook citaten van klachtenmelders. Deze citaten komen rechtstreeks van de Groningers die hinder ondervinden van de gaswinning.
Deze rapportage wordt aangeboden aan de minister van Economische Zaken, die politiek gezien verantwoordelijk is voor de gaswinning.

1.1 Contacten CVW en NAM

NAM heeft, als wettelijk aansprakelijke partij, in 2016 een stap teruggezet in de directe betrokkenheid bij de afhandeling van individuele schadeclaims. Daarmee is ook de frequentie van contact tussen NAM en Onafhankelijke Raadsman afgenomen. Zaken die gedurende het jaar bij NAM in behandeling waren, zijn afgehandeld of overgedragen aan CVW of NCG. Dat ging in 2016 met name nog om complexe schades, monumenten, agro-dossiers, bedrijfsschades, versterkingspilots en oude dossiers. Afgesproken is om op bestuurlijk niveau met elkaar in gesprek te blijven, zodat NAM ook op de hoogte kan blijven van de waarnemingen van de Raadsman. Beide partijen achten dit waardevol.

De Raadsman heeft met CVW op zich een goede zakelijke verstandhouding. In de vorige rapportage werd geconstateerd dat de informatievoorziening van CVW richting Raadsman nog wat diffuus was, ondanks de inspanningen die al worden gepleegd. In sommige gevallen duurde het in 2016 ook voor het meldpunt lang voordat het een reactie van CVW kreeg op vragen en adviezen. De Onafhankelijke Raadsman en CVW maken binnenkort nadere werkafspraken, opdat de dienstverlening richting de inwoners goed op peil kan blijven. Wat dat betreft wordt 2017 een belangrijk jaar.

1.2 Contacten NCG

De NCG is inmiddels een niet meer weg te denken speler in het gaswinningsdossier. Met name op het gebied van versterking vervult de NCG een belangrijke rol, maar ook als het gaat om schadeafhandeling en flankerende maatregelen is hij van belang. De complexiteit en veelheid aan taken stelt deze belangrijke overheidsdienst echter ook voor uitdagingen.

Sinds 1 januari 2016 behandelt de NCG complexe schadedossiers, al is dat qua omvang pas na de zomer echt op gang gekomen. Er is afgesproken dat klachten over deze zaken eveneens bij de Onafhankelijke Raadsman kunnen worden gemeld. Daarnaast vervult de NCG binnen het versterkingsprogramma een belangrijke regierol. Deze werkzaamheden kunnen op individueel niveau ook tot klachten leiden, die eveneens bij de Raadsman kunnen worden gemeld. De Onafhankelijke Raadsman houdt contact met de NCG op uitvoerings-, management- en bestuursniveau.

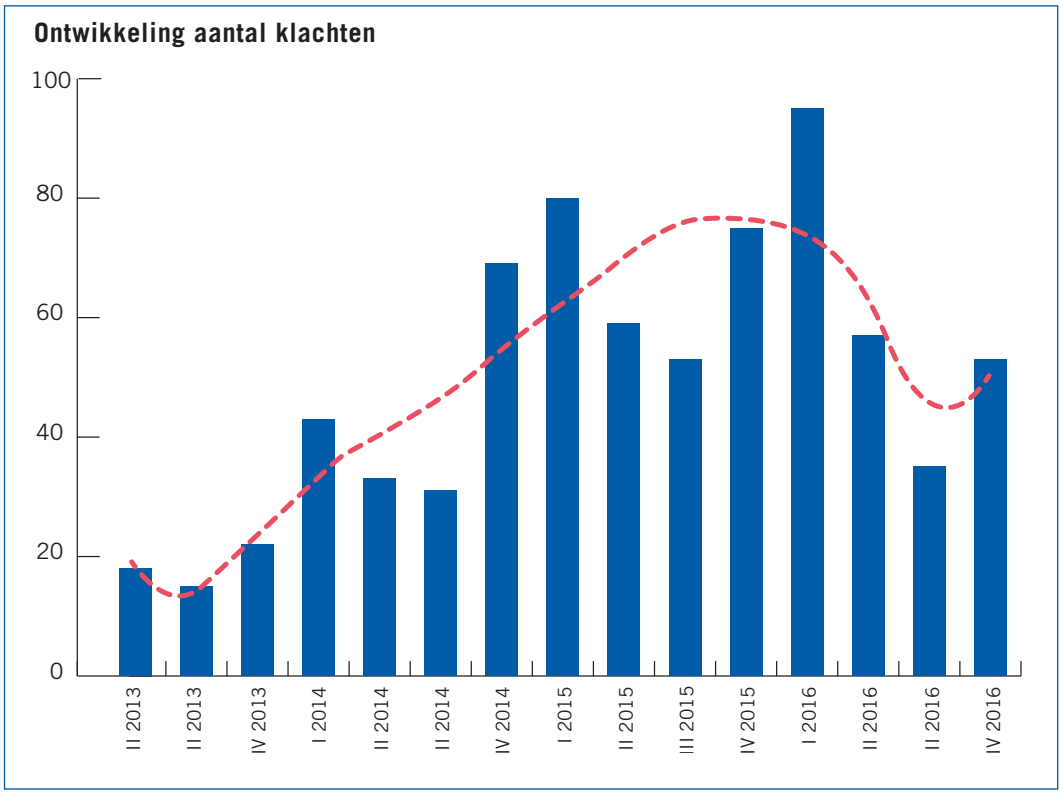
1.3 Uitbreiding mandaat Raadsman

Naast schadeafhandeling is de constructieve versterking van woningen in het aardbevingsgebied nadrukkelijker op de voorgrond gekomen. De NCG heeft in zijn Meerjarenprogramma duidelijk gemaakt dat op grote schaal inspecties en versterking zullen plaatsvinden. Daarnaast is een programma gaande voor het veiliger maken van woningen door gebouwelementen aan te pakken die een gevaar kunnen vormen bij een aardbeving. Hierbij valt te denken aan schoorstenen, ornamenten en balkons. Omdat in dit proces ook klachten kunnen ontstaan is het mandaat van de Onafhankelijke Raadsman vorig jaar uitgebreid. Vanaf 1 januari 2016 neemt hij officieel ook klachten over bouwkundige versterking en het veiliger maken van de woning in behandeling.

2. Algemeen beeld

2.1 Omvang van het aantal klachten

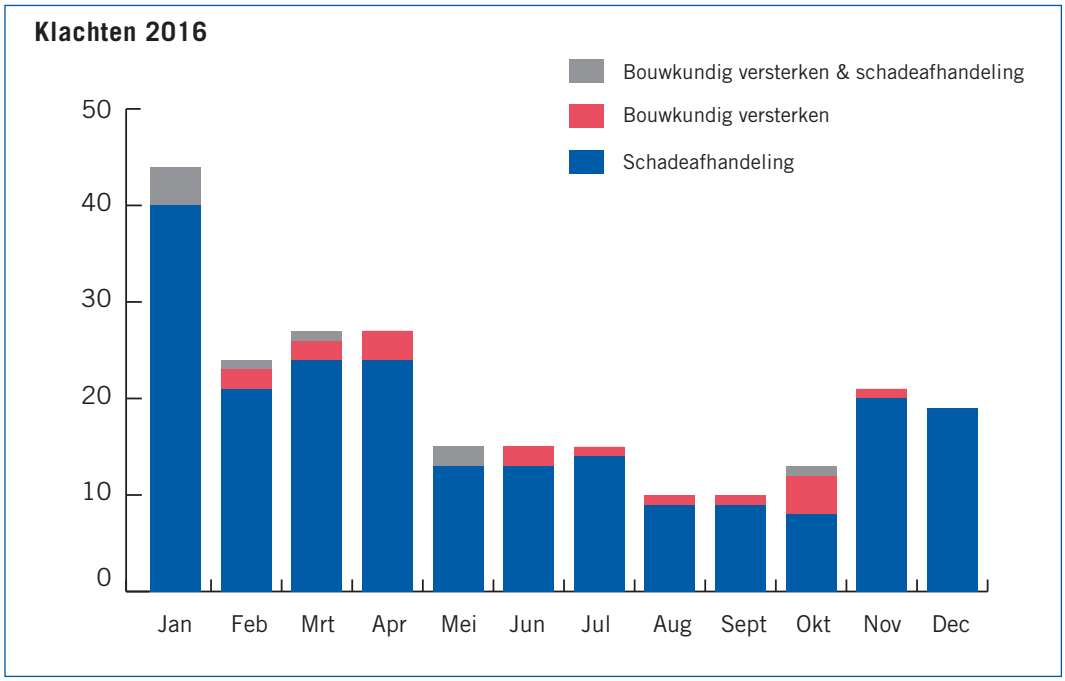
2016 was een bijzonder jaar, als het gaat om de ontwikkeling van het aantal klachten. In de maand januari kwam een recordaantal klachten in één maand binnen: 44. Een deel hiervan kan worden verklaard door extra publiciteit in aanloop naar het gaswinningsbesluit van de minister en het optreden van de Onafhankelijke Raadsman in de rondetafelgesprekken van de vaste Kamercommissie voor Economische Zaken. Daarna is evenwel een flinke daling van de hoeveelheid klachten te zien, in het derde kwartaal zelfs tot het niveau van twee jaar eerder. In de laatste drie maanden zijn weer wat meer klachten binnengekomen. Opvallend is dat het aantal klachten hoger is in het vierde en eerste kwartaal dan in het tweede en derde kwartaal.



Figuur 1: Aantal klachten over schadeafhandeling en versterking vanaf 2013, per kwartaal.

In totaal kwamen 240 klachten binnen; dat is een lichte daling ten opzichte van 2015 toen 267 klachten binnenkwamen. Figuur 2 laat zien dat de grote meerderheid van de klachten betrekking had op schadeafhandeling. Dit waren er in totaal 223. Over bouwkundige versterking en het veiliger maken van gebouwen kwamen 26 klachten binnen.[1] In de grafiek is tevens te zien dat het aantal klachten na april is gedaald, al kwamen er aan het eind van het jaar weer meer klachten binnen.

1) 9 meldingen betroffen zowel een klacht over schadeafhandeling, als een klacht over versterking. Onder bouwkundige versterking scharen wij ook projecten rond 'veiliger maken'. Dit betreft de aanpak van zogeheten High Risk Building Elements (HRBE's), zoals schoorstenen, balkons en ornamenten.



Figuur 2: Verdeling van het aantal klachten in 2016 per maand, naar aard.

2.2 Aard van de meldingen

Vanaf januari 2016 registreert de Onafhankelijke Raadsman een aantal nieuwe onderwerpen in het registratiesysteem, waarmee een duidelijker beeld kan worden gegeven van de onderwerpen van de klachten. Zo is nu bijvoorbeeld beter cijfermatig inzichtelijk te maken op wie klachten omtrent communicatie en afhandelingstermijnen betrekking hebben. Ook is meer generieke informatie vergaard over de aard van inhoudelijke klachten over schadeafhandeling. De meest in het oog springende klachtencategorieën worden hieronder benoemd. In hoofdstuk 3 worden deze nader toegelicht.

1) Afhandelingstermijnen van schade zijn een groot probleem.
2) Klachten over communicatie hangen hier geregeld mee samen.
3) Daarnaast zijn er veel inhoudelijke klachten over de beoordeling van schade, wanneer men het niet eens is met de vastgestelde causaliteit.
4) Onenigheid over de hoogte van het schadebedrag is een ander veelgehoord pijnpunt.
5) Tot slot is herstelmethodiek een vaak genoemd onderwerp van discussie.

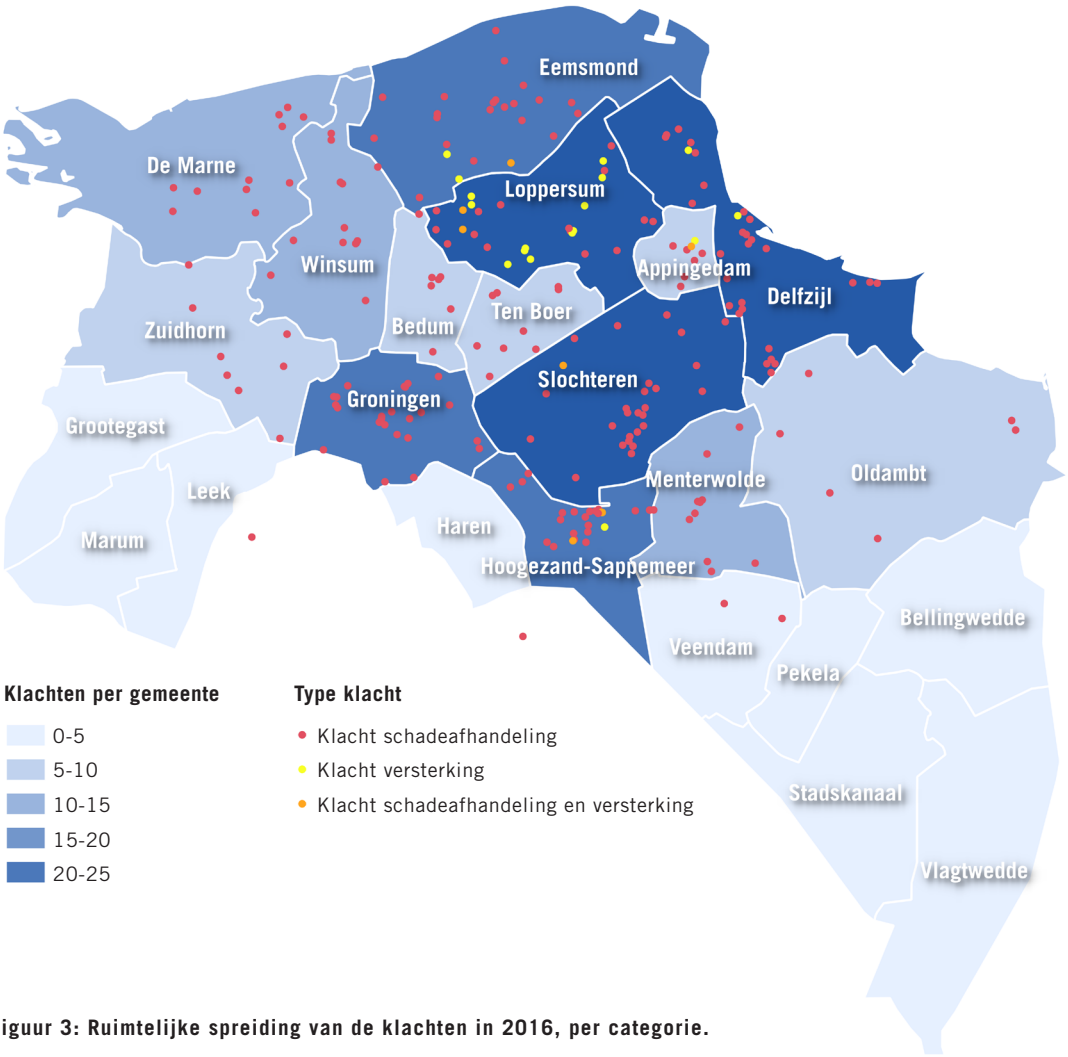
Naast klachten over schadeafhandeling en versterking zijn 43 andersoortige meldingen gedaan bij de Raadsman. Het ging dan bijvoorbeeld over klachten over regelingen, zoals de opkoopregeling en de waardevermeerderingsregeling. Deze worden in hoofdstuk 5 nader besproken. Daarnaast ging het om meldingen met een algemene strekking omtrent gaswinning. Tabel 1 geeft een overzicht van de onderwerpen van de geregistreerde meldingen bij de Onafhankelijke Raadsman in 2016.

Categorie	Aantal[2)]
Klacht schadeafhandeling	223
Klacht bouwkundig versterken	26
Regelingen omtrent aardbevingen	37
Andere aardbevingsgerelateerde zaken	24
Overige meldingen	9

Tabel 1: Aard van de meldingen.

2.3 Ruimtelijke herkomst klachten

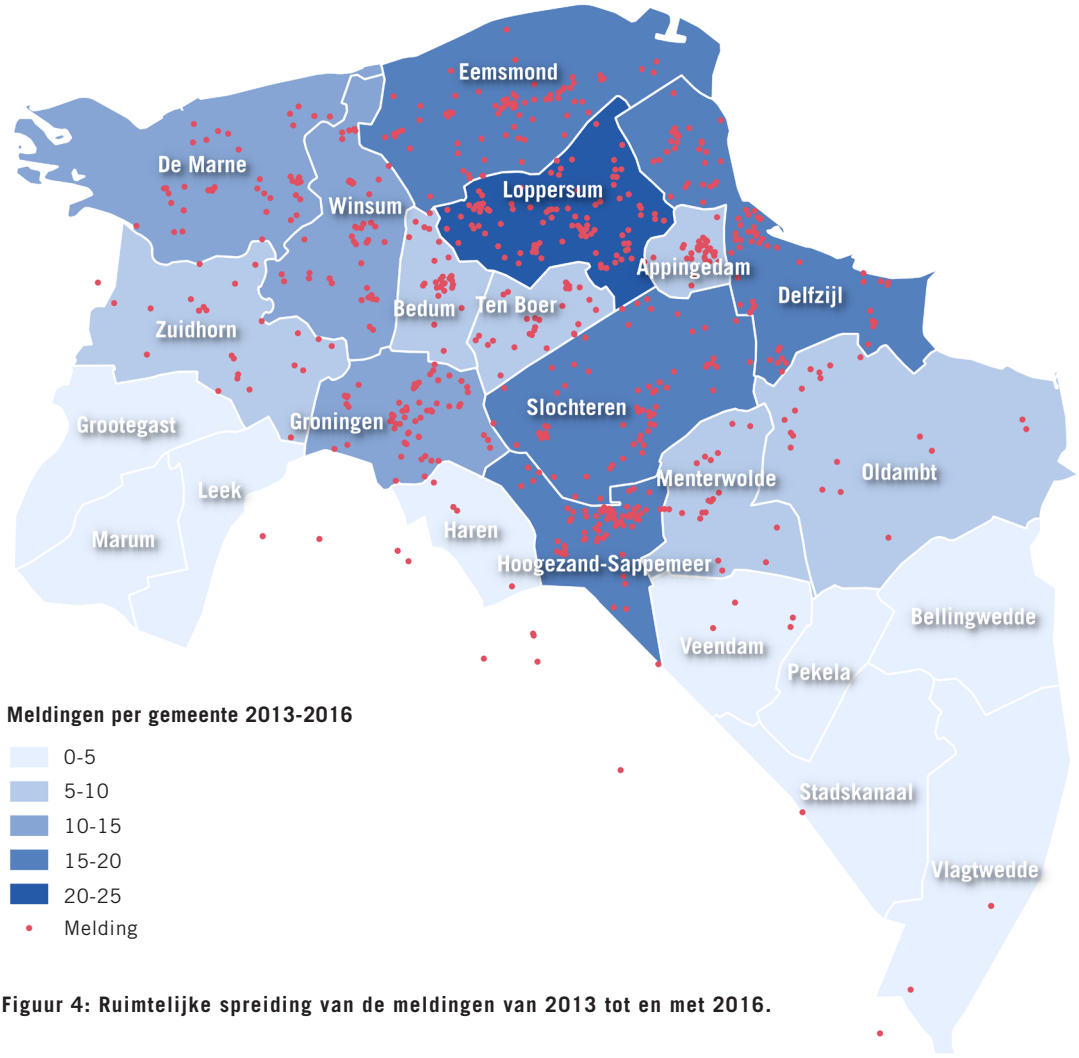
In figuur 3 is de ruimtelijke spreiding weergegeven van de klachten die in 2016 zijn gemeld bij de Onafhankelijke Raadsman. De meeste klachten kwamen uit de gemeenten Delfzijl, Loppersum en Slochteren, gevolgd door Eemsmond, Groningen en Hoogezand-Sappemeer. Dit beeld komt redelijk overeen met eerdere jaren. In 2015 kwamen de meeste klachten uit Slochteren en Hoogezand-Sappemeer, in 2014 uit Loppersum. De grootste verschillen tussen 2015 en 2016 zijn te zien in Menterwolde (stijging) en Winsum en De Marne (daling).



Figuur 3: Ruimtelijke spreiding van de klachten in 2016, per categorie.

2) Sommige meldingen omvatten meerdere categorieën.

Sinds de instelling van de Onafhankelijke Raadsman in 2013 zijn meer dan duizend meldingen bij hem gedaan. Figuur 4 laat zien waar deze meldingen vandaan kwamen, voor zover de adresgegevens zijn geregistreerd. De meeste meldingen kwamen uit de kern van het aardbevingsgebied: de gemeente Loppersum. Uit Eemsmond en Delfzijl kwamen ook veel meldingen, gevolgd door Slochteren, Hoogezand-Sappemeer en Groningen. Wanneer de relatieve omvang van het aantal inwoners in een gemeente wordt meegenomen, springt Loppersum er met haar 10.000 inwoners nog meer uit. Uit de grotere gemeenten Delfzijl (25.000), Hoogezand-Sappemeer (34.000) en met name Groningen (200.000) komen dan relatief gezien minder klachten.

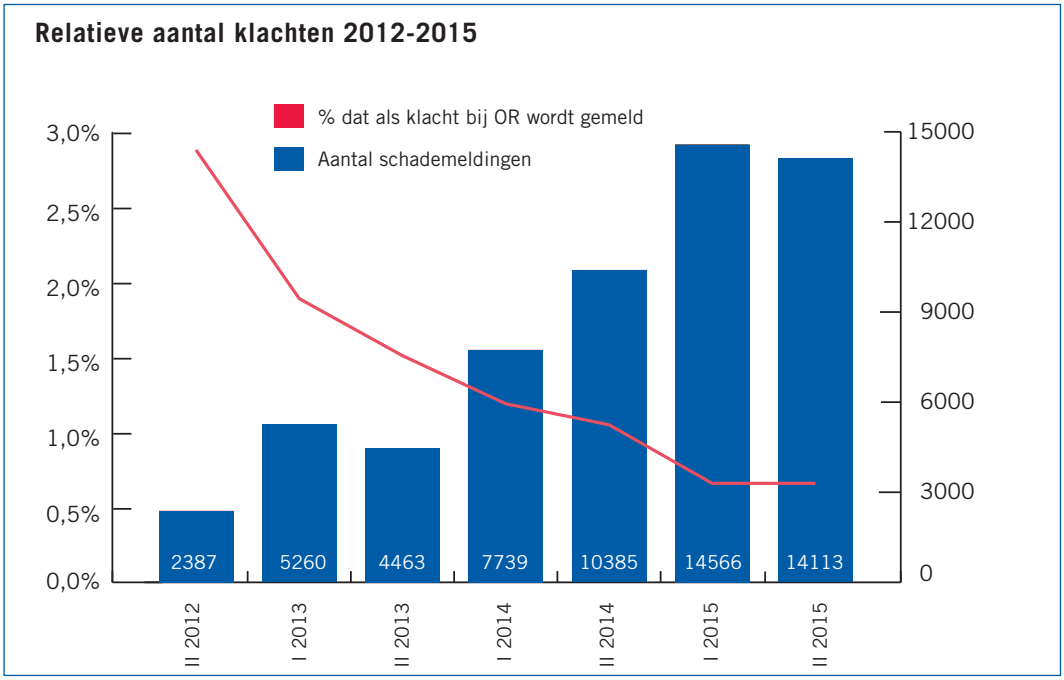


Figuur 4: Ruimtelijke spreiding van de meldingen van 2013 tot en met 2016.

2.4 Relatieve aantal klachten

NAM en later CVW hebben er in het verleden vaak op gewezen dat het aantal klachten dat bij de Raadsman wordt gemeld relatief gezien laag is, ten opzichte van het totale aantal schademeldingen. Van de circa 70.000 schademeldingen vanaf 2012 heeft ongeveer 1% geleid tot een klacht bij de Onafhankelijke Raadsman. Ook de Raadsman heeft er in het verleden altijd op gewezen dat er veel schademeldingen zijn die goed worden afgehandeld. Waarbij op een adequate wijze is gereageerd en de schade binnen afzienbare termijn is vergoed.

Evenwel gaan er ook veel dingen mis, waarvan moet worden geconstateerd dat lang niet alle zaken waar iets spaak loopt, ook bij de Raadsman terechtkomen. Inmiddels kunnen mensen bij diverse instanties terecht voor hulp of ondersteuning. Veel mensen doen bijvoorbeeld een beroep op de Groninger Bodem Beweging, gemeente, Stut & Steun, advocaat, LTO, enz. CVW heeft bovendien ook een eigen klachtenregeling waar een flink aantal klachten binnenkomt. De rapporten van de Raadsman fungeren in die zin als graadmeter van wat er niet goed gaat in de schadeafhandeling.
Het is interessant om te onderzoeken of er een trend is in het relatieve aantal schademeldingen dat uitmondt in een klacht bij de Onafhankelijke Raadsman over de jaren heen. In figuur 5 wordt weergegeven hoeveel schademeldingen uit een bepaald half jaar uiteindelijk hebben geleid tot een klacht bij de Raadsman. Wat opvalt is dat schademeldingen die in 2012 zijn gedaan, relatief vaak tot een klacht hebben geleid: namelijk 1 op de 35. Allengs is dat gedaald van 2% begin 2013 tot 1% eind 2014. Van de ongeveer 30.000 schademeldingen bij NAM tussen 2012 en 2014 leidde 1,5% tot een klacht.
CVW scoort wat dat betreft beter. Van alle schademeldingen in 2015 leidde slechts 1 op de 150 tot een klacht bij de Raadsman.[3] In 2016 is dat nog minder, maar hierbij moet worden opgemerkt dat er vaak enige tijd zit tussen het melden van de schade en het indienen van een klacht. Gemiddeld is dat grofweg een jaar, al kan het soms (veel) langer duren. In 2016 kwamen bijvoorbeeld nog steeds klachten binnen over schades die al in 2012 waren gemeld. De verwachting is dan ook dat het relatieve aantal klachten over schademeldingen die in 2016 zijn gedaan, nog gaat stijgen. Klachten over schademeldingen uit 2016 worden daarom niet weergegeven in figuur 5.



Figuur 5: Percentage van het aantal schademeldingen tussen 2012 en 2015 dat tot een klacht bij de Onafhankelijke Raadsman heeft geleid, per half jaar.[4]

3) Wat mogelijk ook meespeelt is het feit dat CVW een eigen klachtenloket heeft ingericht, terwijl dit bij NAM lange tijd niet het geval was.
4) Bij ongeveer 10% van de klachten is het schadenummer niet geregistreerd. Deze zijn dan ook niet meegenomen in de analyse. Het werkelijke percentage zal dus iets hoger liggen. Daarnaast kunnen sinds 2015 meerdere schadenummers op één adres voorkomen. Niet altijd worden al deze nummers bij de Raadsman geregistreerd, hierdoor is het beeld ook enigszins vertekend.

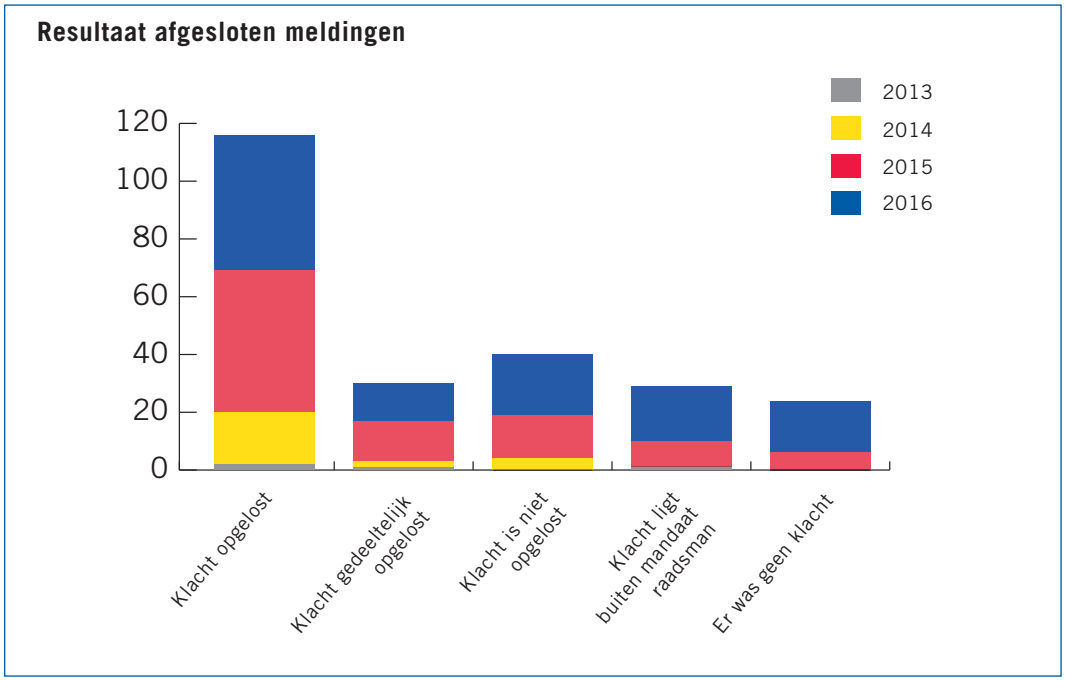
2.5 Resultaat klachten

Sinds 2016 houdt de Onafhankelijke Raadsman ook bij wat het resultaat is wanneer een melding wordt gesloten. Afgelopen jaar werden 239 meldingen gesloten, waarvan de meeste in datzelfde jaar waren binnengekomen (zie tabel 2).

Jaar van melding	Aantal gesloten meldingen
2013	4
2014	24
2015	87
2016	100

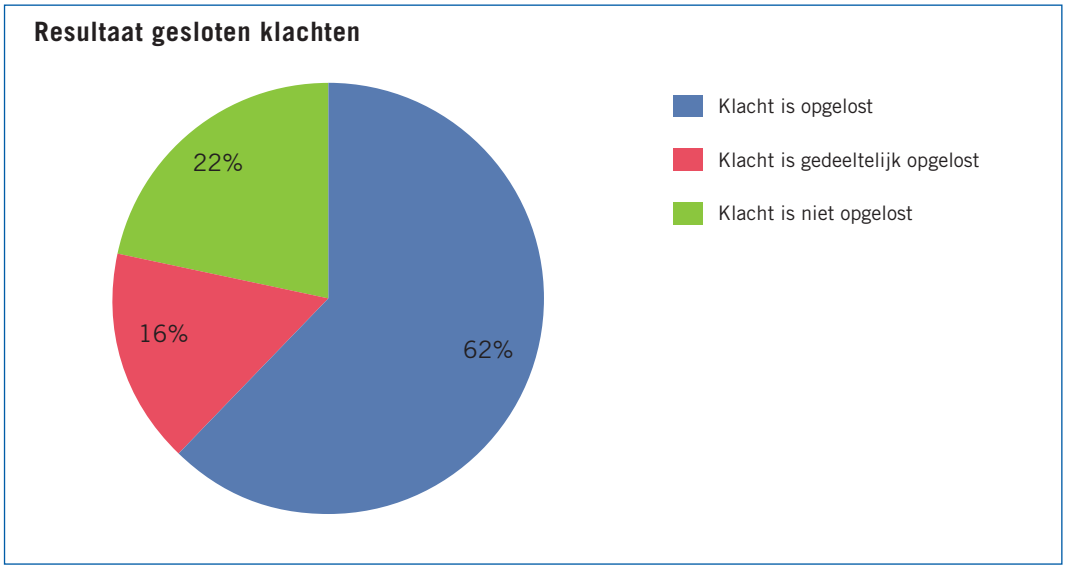
Tabel 2: Jaar van binnenkomst van de meldingen die in 2016 zijn gesloten.

In deze aantallen zijn ook meldingen meegenomen die niet direct betrekking hadden op de kerntaak van de Raadsman, zoals algemene vragen of klachten over aardbevings-regelingen. Deze zijn in figuur 6 weergegeven onder de categorieën “Klacht ligt buiten mandaat Raadsman” en “Er was geen klacht”.



Figuur 6: Resultaat van de meldingen die in 2016 zijn gesloten, per jaar van binnenkomst.

Van de klachten die binnen het mandaat van de Raadsman vielen en in 2016 zijn afgesloten, is het grootste deel uiteindelijk opgelost: 62% (zie figuur 7). Dat wil niet per se zeggen dat de afhandeling soepel is gegaan. Het aantal klachten dat langer dan een jaar in behandeling is geweest bij de Onafhankelijke Raadsman en in 2016 is afgesloten, bedroeg 53 meldingen. Een aanzienlijk gedeelte van de klachten (22%) is bovendien niet opgelost. Een op de zeven klachten werd bovendien slechts gedeeltelijk opgelost.



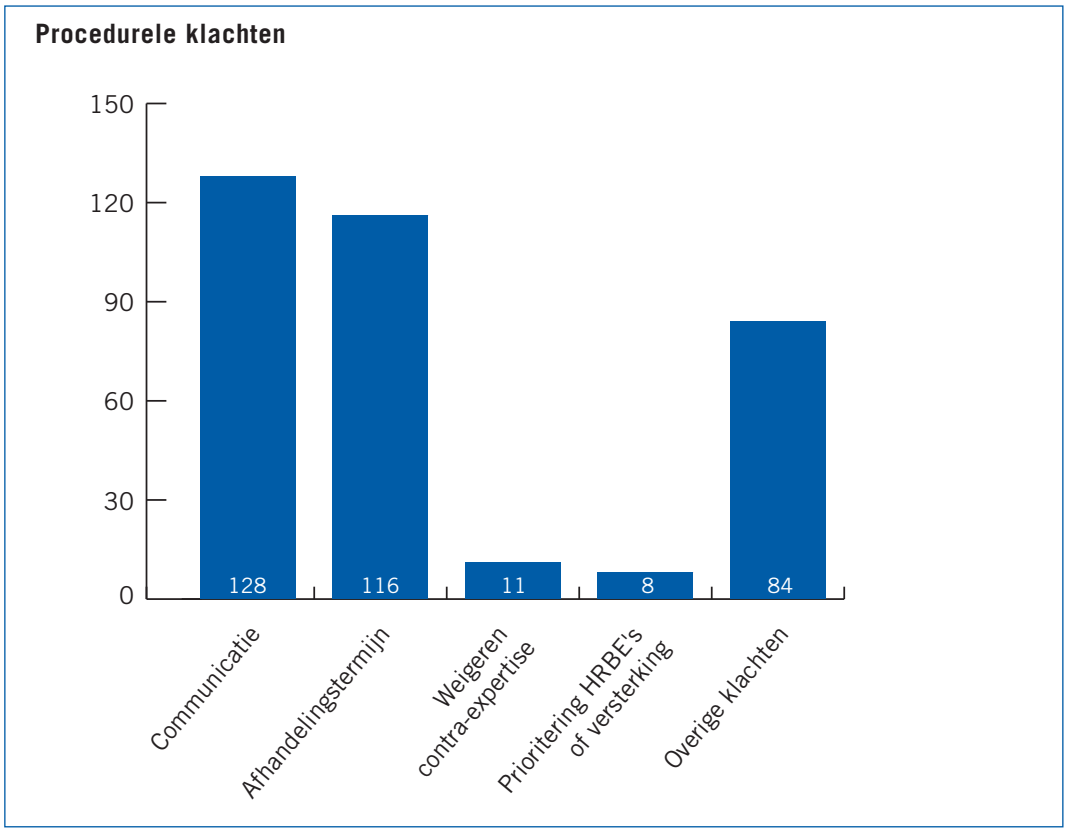
Figuur 7: Resultaat van de klachten die in 2016 zijn gesloten.

3. Overzicht van de klachten

Dit hoofdstuk biedt een nadere uiteenzetting van de meest voorkomende klachten die bij de Onafhankelijke Raadsman zijn gemeld in 2016. Deze gaan over communicatie (53%), afhandelingstermijnen (48%), causaliteit (34%, inclusief schadecontourenkwestie 41%) en hoogte van het schadebedrag (22%). Het komt veelvuldig voor dat een klacht meerdere categorieën omvat; geregeld is het een optelsom van verschillende irritaties die mensen er toe brengt een klacht in te dienen.
Wanneer de klachten nader worden beschouwd, kan een onderscheid worden gemaakt tussen procedurele klachten en inhoudelijke klachten. Voorbeelden van procedurele klachten zijn communicatie en afhandelingstermijnen. Inhoudelijke klachten gaan met name over de beoordeling van schade, de hoogte van het schadebedrag en de wijze van herstel van de schade.

3.1 Procedurele klachten

Twee derde van alle klachten ging over problemen van procedurele aard. Dit is nagenoeg hetzelfde percentage als in 2015. De meest gehoorde procedurele klachten gaan over communicatie en afhandelingstermijnen (zie figuur 8).



Figuur 8: Meest voorkomende procedurele klachten in 2016.[5)]

5) Een flink aantal klachten had betrekking op meerder categorieën; zo speelde bij 33% van alle klachten zowel een klacht over communicatie als over afhandelingstermijnen.

3.1.1 Communicatie

Al sinds de instelling van de Onafhankelijke Raadsman in 2013 is een correcte, juiste en tijdige communicatie richting schademelders een probleem gebleken. In 2016 gingen in totaal 128 klachten over gebrekkige communicatie, dat is 53% van alle klachten. Dat is bijna evenveel als in 2015 (55%), terwijl het in 2014 nog 39% was. Dat is opvallend, gezien het feit dat veel kritiek op NAM in het verleden zich richtte op de gebrekkige communicatie. Een van de redenen voor de oprichting van CVW was juist dat de communicatie beter moest. Ondanks de permanente inspanningen aan de zijde van NAM en CVW om de communicatie te verbeteren, zijn deze problemen dus nog steeds aanwezig. Hierbij dient te worden aangetekend dat er, ten opzichte van enkele jaren geleden, relatief weinig klachten binnenkomen die betrekking hebben op een verkeerde bejegening. Hier is door NAM en CVW veel aandacht aan besteed.
De meeste klachten over communicatie concentreren zich rond een gebrek aan communicatie vanuit CVW. Dat geldt voor schadeafhandeling, maar ook voor de aanpak van HRBE's. Met de versterkingsoperatie in het vizier verdient het de sterke aanbeveling dat CVW maar ook NCG kritisch kijken naar de bedrijfsprocessen rond communicatie en de wijze waarop zij met de inwoners van Groningen communiceren.

"Je hoort gewoon helemaal niets. Wanneer het rapport er nog niet is en het langer gaat duren, dan kan het CVW mij dat toch laten weten in plaats van gewoonweg geen berichtgeving?"

"Ik constateer opnieuw, dat mijn contactpersoon van het CVW geen contact opneemt. Al ruim drie maanden. Jammer van alle mooie woorden. Daden graag."

Citaat 1 en 2: Afwezigheid van communicatie vanuit CVW is een veelgehoorde klacht.

3.1.2 Afhandelingstermijnen

De afhandelingstermijn van een schademelding blijft eveneens een probleem. Ook al gaat de afwikkeling in veel gevallen vlot genoeg, er is een zeer aanzienlijk gedeelte waarbij de streeftermijnen niet worden gehaald.
In het verleden duurde onder andere het opstellen van het eerste schaderapport soms erg lang. NAM en CVW hebben zich in 2014 en 2015 flink ingespannen om deze termijn terug te brengen. Dat is gelukt, er komen nagenoeg geen klachten meer binnen over de termijn van oplevering van het eerste rapport. Echter, als de situatie vervolgens ook maar enigszins afwijkt van het normale proces, dan kan het al snel misgaan. Bijvoorbeeld wanneer een scheur abusievelijk niet in het rapport terecht is gekomen, er een nader onderzoek moet plaatsvinden, er ook sprake is van een HRBE, etc. In 2016 is gebleken dat de aanpak van risicovolle gebouwelementen, zoals schoorstenen, soms ook onacceptabel lang duurt.
Daarnaast nemen de afhandelingstermijnen vaak onevenredig toe wanneer een schademelder het niet eens is met de bevindingen van de eerste expert. Termijnen worden geregeld fors overschreden: er zijn legio zaken die zich jaren voortslepen, waarbij het soms slechts gaat om heel kleine schades. Er zijn vaak meerdere oorzaken van deze lange afhandelingstermijnen, waarbij de eerstelijnsexpert, contra-expert, derde deskundige, Arbiter en schademelder een rol kunnen spelen. Maar ook de interne bedrijfsprocessen bij CVW zorgen geregeld voor vertraging.

> *"Het is inderdaad ridicuul, deze bijna 3 jaar durende procedure. Zo moeilijk kan het toch niet zijn."*

Citaat 3: Uitspraak van een melder over de duur van de schadeafhandeling.

Het ligt dan ook in de rede dat actie wordt ondernomen door de betrokken partijen om onredelijke afhandelingstermijnen terug te dringen. Dat kan op papier via een nieuw schadeprotocol, maar het is daarbij wellicht belangrijker dat maatregelen worden getroffen waardoor streeftermijnen in de praktijk ook haalbaar worden. Dit is in de eerste plaats een taak voor CVW omdat zij het proces in de dagelijkse praktijk beheert. In de tweede plaats zullen ook expertisebureaus, deskundigen, bouwkundigen en Arbiters zich moeten inzetten om zaken vlot af te handelen. Daarnaast zou een vereenvoudiging van de gehele procedure ook kunnen bijdragen aan verkorting van de afhandelingstermijnen.

3.1.3 Andere procedurele klachten

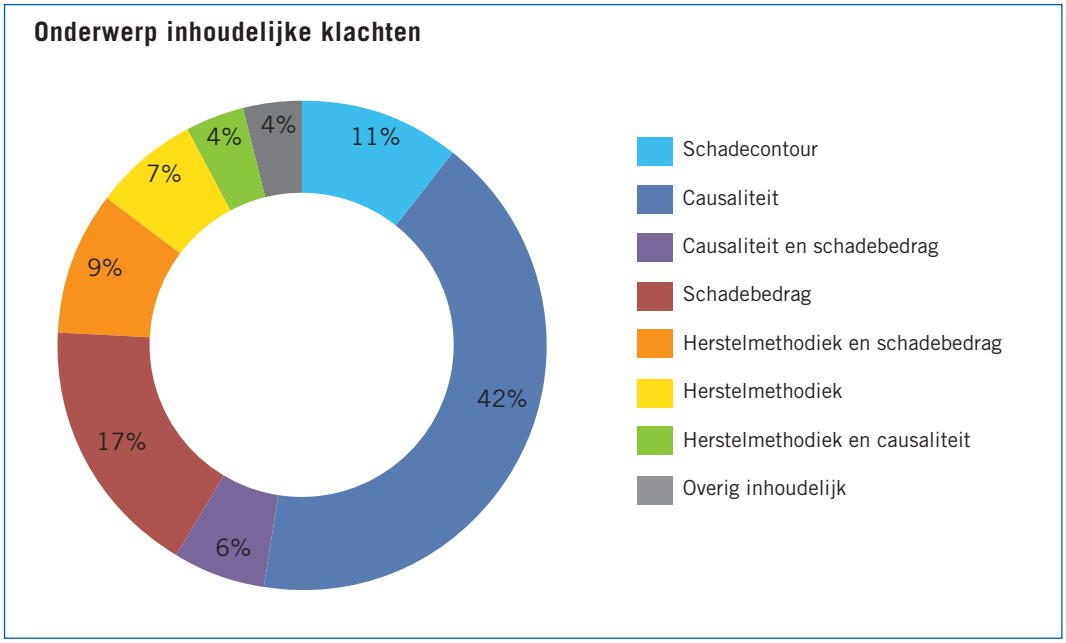
Naast afhandelingstermijnen en communicatie kwamen nog enkele andere procedurele klachten binnen. Zo waren er 11 klachten over het weigeren van een contra-expertise door CVW omdat de termijn voor aanvragen zou zijn overschreden. Bij deze zaken werd het expertise-rapport tussen de 4 en 24 maanden geleden aan de schademelder gestuurd, waarbij in de meeste gevallen alle schade als niet-aardbevingsgerelateerd werd beoordeeld. In een aantal gevallen heeft de Onafhankelijke Raadsman CVW geadviseerd alsnog een contra-expertise toe te staan omdat er moverende redenen konden worden aangevoerd waarom de schademelder dat niet eerder had gedaan. In enkele gevallen is CVW bij de weigering gebleven. De Raadsman heeft deze melders vervolgens gewezen op de mogelijkheid tot het laten instellen van een onderzoek door de Technische commissie bodembeweging (Tcbb).
8 klachten gingen over de prioritering van versterkingsmaatregelen. Het ging dan om klachten over het moment waarop een woning aan de beurt zou komen voor versterking, of wanneer de schoorsteen zou worden aangepakt.
Daarnaast bevatten sommige meldingen bij de Raadsman nog andere procedurele klachten – deze zijn echter niet apart geregistreerd in een bepaalde categorie. De meest in het oog springende overige procedurele klachten gingen over het schadeprotocol en de wijze waarop een schademelding zou moeten worden afgedaan. Zo was er kritiek op het feit dat NAM de regels bepaalt voor schadeafhandeling. Hierbij valt te denken aan de gestelde termijn voor het aanvragen van een contra-expertise, het proces van de derde deskundige, de rechtspositie van de schademelder, de onafhankelijkheid van de eerstelijnsexpert en de derde deskundige, uitbetaling van het schadebedrag, etc.

> *"Het is belachelijk dat geld overmaken langer dan twee maanden duurt! WIJ KUNNEN GEEN WEKEN WACHTEN HIEROP, DE AANNEMER IS AL BEZIG EN WIJ KUNNEN DIT NIET ZELF BETALEN!"*

Citaat 4: Problemen met betrekking tot de betaling van het schadebedrag.

3.2 Inhoudelijke klachten

65% van de klachten die bij de Raadsman werden gemeld had betrekking op de inhoud van een schadebeoordeling of bouwkundige versterking (155 in totaal). Deze klachten kunnen worden opgedeeld in enkele categorieën, waarbij causaliteit, schadebedrag en herstelmethodiek de belangrijkste klachten betroffen. Een overzicht wordt weergegeven in figuur 9. Hierbij wordt tevens aangegeven wanneer een klacht op twee inhoudelijke categorieën betrekking had.[6] Overigens speelde bij twee derde van de inhoudelijke klachten ook een procedurele klacht.



Figuur 9: Onderwerpen van de 155 inhoudelijke klachten die in 2016 werden gemeld.

3.2.1 Causaliteit

Al sinds 2013 krijgt de Onafhankelijke Raadsman veel klachten binnen waarbij men aangeeft het niet eens te zijn met de beoordeling van de schade door de schade-expert. Sinds het najaar van 2015 is echter een duidelijke trend zichtbaar in het aantal geconstateerde C-schades. Schades worden steeds vaker als niet-aardbevingsgerelateerd geclassificeerd. Wat hier volgens CVW zou meespelen, is dat er weinig bevingen plaatsvinden die schade zouden kunnen hebben veroorzaakt. Daarnaast zou het om een flink aantal schademeldingen gaan uit de randen van het gebied, waarbij causaliteit met aardbevingen volgens de experts discutabel zou zijn. Maatschappelijke organisaties zoals de Groninger Bodem Beweging wijzen er echter op dat de schade-experts van CVW strenger zouden oordelen dan voorheen. Daardoor zou het aantal C-schades dus automatisch groter worden. De Onafhankelijke Raadsman vangt deze geluiden ook op van individuele schademelders en van contra-experts die zich melden met dergelijke constateringen. CVW geeft zelf aan dat er soms sprake is van “voortschrijdend inzicht” voor wat betreft de technische beoordeling van schades en de waargenomen causaliteit.

6) Enkele klachten hadden betrekking op meer dan twee inhoudelijke categorieën. In dit geval is vanuit grafisch oogpunt gekozen de minst relevante categorie in deze figuur buiten beschouwing te laten.

De Raadsman plaatst een kritische opmerking bij de argumentatie van CVW dat schades als niet-bevingsgerelateerd worden beoordeeld omdat er minder (grote) bevingen zijn. In de praktijk blijkt namelijk dat sommige mensen pas schade melden als blijkt dat bijvoorbeeld de buurman een vergoeding heeft gekregen. Echter, omdat de schadeprocedure lang kan duren, is het niet ondenkbaar dat nog steeds schades worden gemeld die enkele jaren geleden zijn ontstaan. NAM blijft in principe aansprakelijk voor schade als gevolg van gaswinning, ook als die schade enige jaren terug is ontstaan.
De Onafhankelijke Raadsman heeft niet het mandaat en de kennis om inhoudelijk te oordelen over de causaliteit van schade. De Raadsman ziet echter wel een aantal ontwikkelingen en wil daarbij enkele kanttekeningen plaatsen. De afgelopen jaren is een tendens zichtbaar van een min of meer ruimhartige opstelling jegens schademelders, naar een opstelling waarin dit minder het geval is. Dat geldt voor zowel de beoordeling van causaliteit als de calculatie van het schadebedrag en bijvoorbeeld de bijkomende kosten.
Daarnaast kan gesteld worden dat schades niet altijd uniform zijn en worden beoordeeld. Soms worden schadeclaims afgewezen terwijl deze vergelijkbaar zijn met toegekende schades uit dezelfde straat, hetzelfde huizenblok of zelfs dezelfde woning. Deze verschillen in beoordeling zijn niet aan inwoners uit te leggen. Dit is een zorgelijke ontwikkeling, omdat die afbreuk doet aan de geloofwaardigheid van de schadeafhandeling.
De Raadsman constateert daarnaast dat het vertrouwen van veel inwoners in CVW, NAM en de door hen ingehuurde schade-experts, erg laag is. Velen twijfelen aan de onafhankelijkheid van de ingezette experts en de objectiviteit waarmee ze hun werk kunnen doen. Een gebrek aan vertrouwen is er al lange tijd; het is daarom des te noodzakelijker daadwerkelijk stappen te zetten richting een schadeprocedure zonder (de schijn van) belangenverstrengeling. De invloed van de veroorzaker van de schade zou daarom verder moeten worden teruggebracht. In die zin zou de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) een regierol moeten krijgen in het schadeproces.
82 klachten die bij de Raadsman zijn binnengekomen hadden betrekking op de door de expert vastgestelde causaliteit; dat is 34% van het totale aantal klachten. Dit is een flinke stijging ten opzichte van 2015. Opvallend is dat in de tweede helft van 2016 relatief veel klachten binnenkwamen over de vastgestelde causaliteit: 44% van het totale aantal klachten, ten opzichte van 30% in het eerste half jaar. Daarnaast gingen 17 klachten (7%) over de hantering van de schadecontour, waarbij de schademelding van buiten de schadecontour schriftelijk werd afgedaan zonder schade-inspectie. Hierbij was in feite dus ook sprake van onenigheid over de ‘vastgestelde’ causaliteit.

3.2.2 Onderbouwing schaderapporten

Gerelateerd aan de causaliteit kwamen met name in de tweede helft van 2016 veel klachten binnen over de inhoudelijke onderbouwing van schaderapporten. Geregeld melden inwoners zich die de inhoudelijke onderbouwing van de expert onder de maat vinden, of een inhoudelijke onderbouwing zelfs geheel missen. De Arbiter Aardbevingsschade heeft in een flink aantal zaken geoordeeld dat de aangeleverde onderbouwing van NAM c.q. CVW inderdaad onvoldoende was. CVW heeft de laatste maanden van 2016 stappen gezet om schadebeoordelingen beter te onderbouwen. Zo wordt er aandacht besteed aan de vraag waardoor schade dan wel veroorzaakt is, als het niet door een aardbeving is veroorzaakt. De Raadsman vindt dat een goede ontwikkeling. Als schade niet door een aardbeving is ontstaan, kan een goede uitleg over de werkelijke oorzaak de acceptatie van het oordeel bevorderen.

> *"In de rapporten staan alleen maar foto's en omschrijvingen van de schades en verder niks."*

Citaat 5: Klacht over de onderbouwing van een schaderapport.

3.2.3 Schadecontour

De behandeling van schades buiten de door NAM vastgestelde schadecontour is de afgelopen jaren een belangrijk thema geweest voor de Onafhankelijke Raadsman. Hij heeft altijd gepleit voor een gelijke behandeling van schademelders. Arcadis concludeerde in december 2015 dat de schadecontour van NAM juist was en dat schades in de onderzochte gebieden een andere oorzaak zouden moeten hebben. De kans dat aangetroffen schade door een aardbeving zou kunnen zijn veroorzaakt, schatte Arcadis op minder dan 1%. Om twijfel over dit rapport weg te nemen heeft de NCG begin 2016 opdracht gegeven aan de TU Delft om een validatieonderzoek te starten naar het Arcadis-rapport. In de tussentijd werden nieuwe en bestaande schademeldingen buiten de contour on hold gezet, waardoor ook klachten bij de Raadsman bleven binnenkomen over dit onderwerp. In 2016 kwamen er 17 klachten binnen over de hantering van de schadecontour, dat is 7% van het totale aantal klachten.

In juli 2016 concludeerden de onderzoekers van de TU Delft dat het Arcadis-onderzoek statistisch en inhoudelijk onvoldoende was onderbouwd en dus geen grond bood om de schademeldingen in de onderzochte gebieden schriftelijk af te doen. Daarop is besloten de 1700 schademeldingen uit de onderzochte gebieden alsnog te onderzoeken in het najaar van 2016. De Raadsman is content met het feit dat de schades alsnog zijn onderzocht. Helaas zijn de uitkomsten van het onderzoek enigszins vertraagd, deze worden in maart 2017 verwacht.

3.2.4 Hoogte schadebedrag

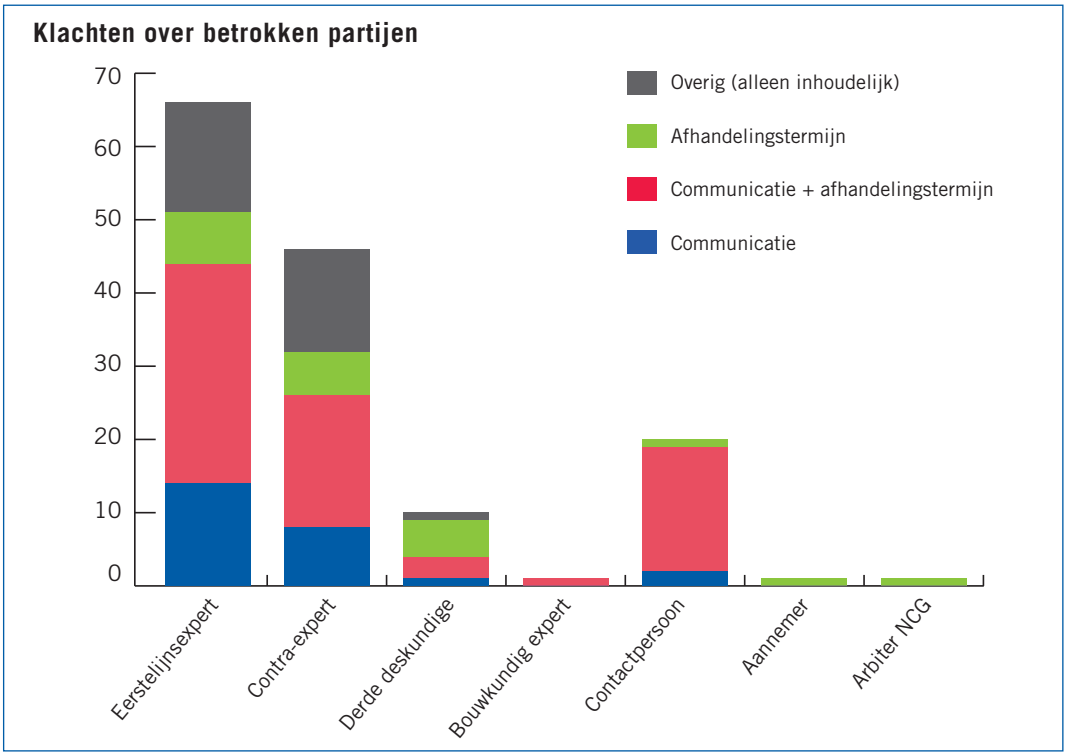
In 2016 kwamen 52 klachten binnen over de hoogte van de toegekende schadevergoeding. In 10 gevallen was dit gecombineerd met een klacht over de vastgestelde causaliteit en bij 15 met de toegepaste herstelmethodiek. In die gevallen sloot de gekozen herstelmethodiek bijvoorbeeld niet aan bij de door de aannemer voorgestelde, meer grondige wijze van herstel. 11 klachten gingen over de toekenning van de zogenaamde bijkomende kosten, waarbij gedacht moet worden aan een vergoeding voor gederfde inkomsten, schoonmaakkosten, tijdelijke huisvesting, opslag en verhuizing. In de praktijk lijkt bij de vaststelling van bijkomende kosten nog te vaak sprake te zijn van afhankelijkheid van de welwillendheid van de schade-expert, wat kan leiden tot willekeur. De Raadsman pleit er daarom voor dat deze vergoedingen in een nieuw schadeprotocol duidelijker worden omschreven en dat deze op een transparante wijze worden toegekend. Dit is ook van belang voor de bijkomende kosten die kunnen optreden in de versterkingsopgave.
Een aantal klachten in 2016 concentreerde zich rond het feit dat een expert en een contra-expert alleen een akkoord sloten over de causaliteit van schade, maar niet over de herstelmethodiek en schadebedrag. Dit kon dan weer tot nieuwe onenigheid en vertraging leiden. CVW heeft het advies van de Raadsman om deze omissie te repareren snel opgepakt, waardoor hierover in de tweede helft van 2016 nauwelijks nog klachten binnenkwamen.

3.2.5 Herstelmethodiek

De wijze waarop schade wordt hersteld is het afgelopen jaar ook vaker een bron van klachten geweest ten opzichte van voorgaande jaren. Hierbij was de eigenaar het bijvoorbeeld niet eens met de voorgestelde herstelmethodiek omdat deze niet voldoende duurzaam zou zijn of niet zou passen bij de uitstraling van het gebouw. Bij de helft van deze klachten was eveneens onenigheid over de hoogte van het schadebedrag. Immers, een meer tijdrovende herstelmethodiek zorgt voor hogere kosten. 3 klachten gingen over de herstelmethodiek bij de aanpak van een schoorsteen. Het ging dan om de wijze waarop de oude schoorsteen veiliger zou worden gemaakt. De eigenaar wilde in deze gevallen geen 'nepschoorsteen' op een gebouw met een erfgoedstatus. In 2016 kwamen in totaal 32 klachten binnen over de gekozen herstelmethodiek.
De Onafhankelijke Raadsman wijst erop dat schadeherstel op een kwalitatief goede wijze dient plaats te vinden. Wanneer vervolgschade zou kunnen worden voorkomen door een iets duurdere hersteltechniek, dan ligt het voor de hand die techniek te kiezen. Daarnaast is het bij het veiliger maken van schoorstenen van belang om de erfgoedstatus van het gebouw in acht te nemen, waarbij ook erfgoeddeskundigen worden geraadpleegd over de gewenste aanpak.

3.3 Klachten over betrokken partijen

Sinds 2016 houdt de Onafhankelijke Raadsman ook bij op welke partij in het proces een klacht betrekking heeft. Dat is met name bij klachten over communicatie en afhandelingstermijnen een interessant gegeven. Soms is niet geheel duidelijk bij welke partij het precies misgaat. Er zijn dan bijvoorbeeld meerdere oorzaken of het probleem is niet aanwijsbaar terug te brengen tot een bepaalde partij. In andere gevallen is echter wel aan te wijzen waar het stokt. Figuur 10 geeft het aantal klachten per partij aan en laat tegelijkertijd zien waar die klachten over gingen.

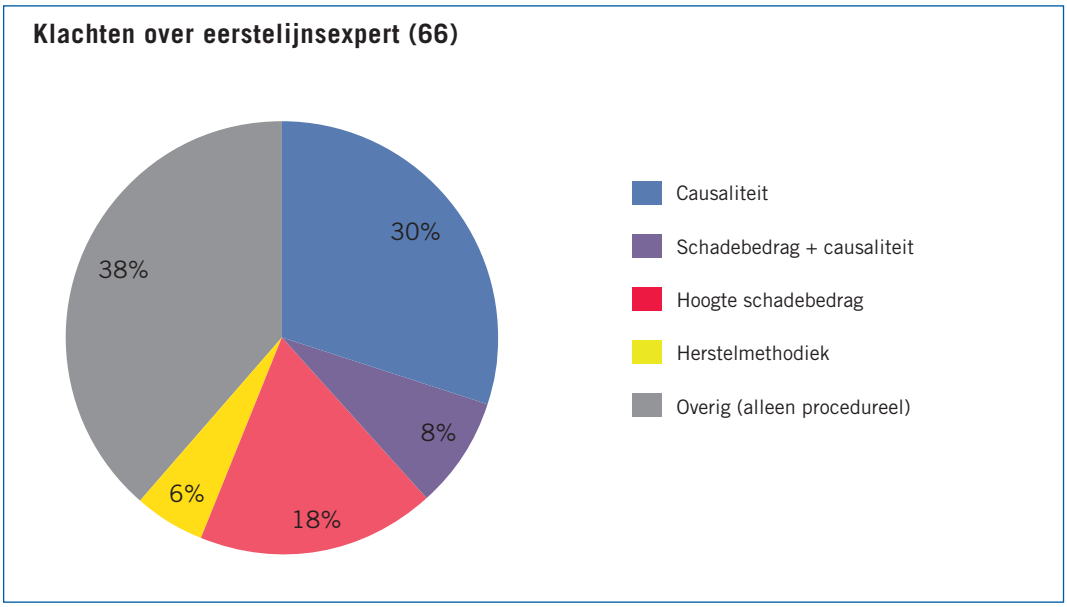


Figuur 10: Klachten over betrokken partijen in 2016, opgedeeld naar soort klacht.

Wat opvalt is het grote aantal klachten over de experts die de schade beoordelen. De meeste klachten gingen over de eerstelijnsexpert (66), gevolgd door de contra-expert (46). Een beperktere hoeveelheid klachten had betrekking op de contactpersoon van CVW of NAM (20). Over de derde deskundige kwamen 10 klachten binnen. Veel klachten gaan over communicatie en de lange tijd die het duurt tot de oplevering van een schaderapport. Met name het noodzakelijke overleg tussen een eerstelijnsexpert en een contra-expert laat soms erg lang op zich wachten. Het afgelopen jaar is gebleken dat deze stap in het proces ontzettend veel tijd kost, wat ook in de cijfers wordt weerspiegeld. Het vergt na dit overleg tussen de experts vervolgens ook weer de nodige tijd om tot een afronding te komen. Deze problemen spelen ook bij de derde deskundige. Inhoudelijk waren er ook klachten over de betrokken experts. Figuur 11 geeft weer wat voor inhoudelijke klachten er waren over de eerstelijnsexpert. Meer dan de helft van de klachten ging (ten dele) over de beoordeling van de schade door de expert. Klachten over de wijze van communiceren hadden overigens ook vaak een relatie met de inhoud. Een expert zou dan bijvoorbeeld tijdens de schade-inspectie hebben gezegd dat de aangetroffen schade als aardbevingsgerelateerd kon worden aangemerkt, maar in het schaderapport werd alle schade vervolgens toch afgewezen. Dergelijke klachten kwamen ook over de contra-expert binnen, zoals citaat 6 laat zien.

"De contra-expert was overtuigd de schade te herkennen als aardbevingsschade. Na het overleg is hij ineens van mening veranderd. Ik krijg hem ook met geen mogelijkheid te pakken. Ik heb het idee dat hij onder druk is gezet."

Citaat 6: Voorbeeld van een klacht over een expert die van mening verandert.



Figuur 11: Inhoudelijke klachten over de eerstelijnsexpert.

4. Klachten Bouwkundig Versterken

In 2016 kwamen 26 klachten binnen bij de Onafhankelijke Raadsman die betrekking hadden op bouwkundige versterking. Hieronder rekenen wij ook het programma 'veiliger maken' van CVW, waarbij risicovolle gebouwelementen zoals schoorstenen worden aangepakt. De meeste klachten gingen over dit programma. Verder waren er enkele klachten over de versterkingsoperatie die moet leiden tot aardbevingsbestendige gebouwen.

4.1 Aanpak en communicatie HRBE's

De meeste klachten gingen over de aanpak van High Risk Building Elements (HRBE's),[7] zoals schoorstenen, balkons en ornamenten. Het programma voor de aanpak van deze elementen is in 2015 goed op stoom gekomen. Er zijn toen veel inspecties vanaf de straat uitgevoerd en als daar aanleiding toe was in de huizen zelf. Ook zijn veel schoorstenen vervangen door lichtgewicht exemplaren, met name in het kerngebied.
In de aanpak die op de inspecties zou moeten volgen, kan evenwel een aantal dingen misgaan. De communicatie loopt dan bijvoorbeeld niet naar behoren. Maar ook de oplossingen die worden geboden (zoals het terugplaatsen van een lichtgewicht schoorsteen) leiden soms tot onenigheid. Zeker wanneer het om beeldbepalende panden gaat. De casus van meneer B. die hieronder is beschreven, geeft treffend weer hoe in sommige gevallen wordt gecommuniceerd en tot wat voor onzekerheid dit leidt.[8]

Meneer B. meldt zich in juni 2016 bij de Raadsman. Hij woont in een goed onderhouden pand uit het begin van de 20e eeuw in de kern van het aardbevingsgebied. In augustus 2015 had een gecoördineerd onderzoek plaatsgevonden naar de schoorstenen in het dorp. In september werd geconcludeerd dat de schoorsteen van meneer B. er om veiligheidsredenen af moest.

Meneer B. vond een lichtgewicht 'nepschoorsteen' geen acceptabele oplossing vanwege het optredende kleurverschil. De woning staat bovendien in een beschermd dorpsgezicht, waarvoor strengere regels gelden. Op twee alternatieve voorstellen van meneer B. werd niet gereageerd door CVW.

In november 2015 werd gemeld dat behoud van de schoorsteen helaas niet mogelijk was. Vervolgens bleef het twee maanden stil, waarop meneer B. in februari 2016 weer contact zocht. Opeens werd gemeld dat de schoorsteen er bij nader inzien toch niet af hoefde. Een nadere toelichting bleef echter uit. Een gevoel van onbehagen bleef daardoor hangen. Omdat de communicatie met CVW niet goed liep meldde hij zich bij de Onafhankelijke Raadsman. >>

7) Vanaf 2017 worden HRBE's ook wel PRBE's genoemd: *Potential Risk Building Elements* ofwel Potentieel Risicovolle Gebouwelementen.
8) Om de privacy te waarborgen is deze casus geanonimiseerd.

>>
De Raadsman heeft CVW in juni 2016 geadviseerd om aan meneer B. uit te leggen waarom de conclusie was veranderd. Ondanks meerdere aansporingen van de Raadsman was dat in oktober nog steeds niet gebeurd. Uiteindelijk werd in november contact opgenomen. Toen bleek dat er iets was misgegaan in dit dossier: er had een tweede inspectie (EVS-1) moeten plaatsvinden, maar in de overdracht tussen twee ingenieursbedrijven was iets verkeerd gegaan.

De inspectie werd vervolgens keurig binnen twee weken uitgevoerd, maar bericht over de bevindingen bleef daarna weer uit. In januari 2017 had meneer B. nog niks gehoord. Een terugbelbelofte werd, zoals vaker was gebeurd, niet nagekomen. Half februari was er nog steeds niets bekend over de uitkomsten van de laatste inspectie. De onzekerheid voor de familie B. blijft daardoor voortduren.

Casus 1: Een sprekend voorbeeld van de dingen die misgaan bij de aanpak van HRBE's.

4.2 Planmatige versterking

De Nationaal Coördinator Groningen (NCG) hanteert een risicogestuurde en gebiedsgerichte aanpak voor de planmatige versterking van woningen in het gebied. Twee belangrijke uitgangspunten zijn 'van binnen naar buiten' en 'van rij naar vrij'. De NCG is in 2016 in vijf prioritaire gebieden gestart met inspecties van woningen. In november jl. bleek dat de eerste vijfhonderd geïnspecteerde woningen bijna allemaal moeten worden versterkt zodat ze aan de aardbevingsnorm gaan voldoen. De maatregelen die moeten worden getroffen worden momenteel nader uitgewerkt. Duidelijk is wel dat het een omvangrijke en ingrijpende operatie wordt. Voor iedere woning moet een apart plan van aanpak worden gemaakt waarbij ook rekening wordt gehouden met de bewoners. De meeste bewoners zullen naar verwachting enige tijd elders moeten bivakkeren.
De Onafhankelijke Raadsman wijst erop dat deze operatie veel inspanning zal vergen van de betrokken partijen, waarbij de NCG en CVW belangrijke rollen vervullen. Het versterkingsproces zal een niet te onderschatten impact hebben op de bewoners van een pand. Er zal hoe dan ook sprake zijn van onzekerheid en er zullen keuzes moeten worden gemaakt. Voor de bewoner is het hebben van controle op de gebeurtenissen van groot belang. De Raadsman roept de betrokken partijen dan ook op om de volle aandacht te geven aan de individuele woningeigenaar en hierbij goede en tijdige communicatie voorop te stellen. Zoals citaat 7 laat zien is dat van groot belang.

"De herstelwerkzaamheden beginnen over 2 weken en we weten helemaal van niets! De antwoorden op onze vragen blijven uit, maar we moeten straks wel 3 maand ons huis verlaten. Het is 'ons' huis maar de regie ligt bij het CVW en wij hebben niets te vertellen!"

Citaat 7: Goede communicatie en het gevoel regie te hebben is bij versterking van groot belang.

4.3 Individuele versterkingstrajecten

Om ook maatwerk te kunnen bieden in de versterkingsopgave zijn verschillende programma's gestart. Deze programma's van versterking zijn door CVW respectievelijk de NCG opgezet, en bieden particulieren de mogelijkheid om hun woning buiten de planmatige aanpak om te versterken. Er was evenwel een beperkte capaciteit en dit heeft er begin 2016 toe geleid dat er enkele klachten bij de Raadsman zijn binnengekomen. Het betrof dan de hantering van de versterkingscontour van PGA-waarde 0,2*g*.[9] Buiten deze contour was deelname aan de maatwerkprogramma's niet mogelijk. Het wrange bij deze zaken was dat de betreffende melders zelf waren benaderd door de NCG om mee te draaien in het programma, maar achteraf niet in aanmerking bleken te komen vanwege de geografische ligging. Over het verdere proces zijn geen klachten gemeld.

4.4 Zorgen over termijnen

De Raadsman constateert dat het ook in het versterkingstraject lang kan duren voordat tot een afwikkeling van een zaak wordt gekomen. De casus van meneer B. illustreert dit voor wat betreft de aanpak van HRBE's. Echter, dit geldt wellicht nog wel meer voor de trajecten die tot versterking van woningen moeten leiden. Het proces vanaf het eerste contact tot de daadwerkelijke oplevering van een versterkte woning lijkt momenteel een lange tijd in beslag te gaan nemen. De Raadsman realiseert zich dat de technische berekeningen die moeten worden uitgevoerd zeer complex zijn, maar het traject moet erop gericht zijn zo snel mogelijk duidelijkheid te bieden en de betrokkenen continu te informeren over het proces. Uit schadetrajecten is gebleken dat een lange afhandelingstermijn niet ten goede komt aan de (psychische) gezondheid van de betrokken particuliere eigenaren. Het is goed voorstelbaar dat dit ook opgaat voor versterking van woningen. Goede en tijdige communicatie is in dit proces essentieel.

4.5 Second opinion versterking en HRBE's

De Raadsman constateert dat er geen duidelijk proces is ingericht voor een second opinion bij versterking en veiliger maken. Bijvoorbeeld wanneer iemand het niet eens is met de door CVW gekozen herstelmethodiek. Op dit moment heeft een eigenaar weinig mogelijkheden tot zijn beschikking om een in zijn of haar ogen verkeerde methodiek of berekening ter discussie te stellen (zie citaat 8). Momenteel speelt dit vooral nog op het niveau van schoorstenen, waarbij de discussie zich vaak concentreert rond het plaatsen van een lichtgewicht exemplaar (goedkoper) tegenover versterking van de bestaande schoorsteen (duurder). Dergelijke discussies gaan evenwel ook spelen in de omvangrijke versterkingsoperatie die langzaamaan vorm begint te krijgen. De inwoners van het gebied moeten ook in dit traject voldoende mogelijkheden bezitten om voorstellen van CVW ter discussie te stellen vanuit esthetische, praktische of gebruikstechnische redenen. Het is wat de Raadsman betreft aan de NCG om deze omstandigheden te scheppen.

9) PGA = Peak Ground Acceleration (piekgrondversnelling). Dit is de beweging van het grondoppervlak als gevolg van een aardbeving en wordt uitgedrukt in de versnelling van de zwaartekracht (*g*). De PGA-contourenkaart is berekend door het KNMI en geeft weer wat de maximaal te verwachten grondversnelling is die eens in de 475 jaar kan worden overschreden.

> *"Het zou fijn zijn als de Onafhankelijke Raadsman weet te bewerkstelligen dat er met versterken ook een mogelijkheid is tot contra-expertise. De bewoner moet nu maar aannemen dat datgene wat geboden wordt, de juiste oplossing is. Dit zou best zo kunnen zijn, maar de bewoner kan dit niet beoordelen tenzij hij of zij zelf bouwkundig onderlegd is. De bewoner staat dus altijd op achterstand."*

Citaat 8: Wens van een melder voor de mogelijkheid van een second opinion.

5. Algemene ontwikkelingen

5.1 Ontwikkelingen Arbiter en derde deskundige

Wanneer een schademelder het niet eens is met de schadebeoordeling van de eerste expert, kan een contra-expert worden ingeschakeld. Als deze experts het niet eens konden worden over hun bevindingen, dan kon conform het schadeprotocol van NAM een zogeheten derde deskundige worden ingeschakeld. Deze bekeek de rapporten van beide experts en onderzocht de schade nogmaals ter plaatse. De onafhankelijkheid van de derde deskundige is evenwel nu en dan ter discussie gesteld. De Nationaal Coördinator Groningen (NCG) heeft daarom in 2016 een nieuwe vorm van geschilbeslechting ingevoerd: de Arbiter Aardbevingsschade.[10] Vanaf mei 2016 zijn vijf oud-rechters benoemd tot Arbiter, die werken vanuit een onafhankelijke positie.
Veel uitspraken van de Arbiter vallen tot nu toe in het voordeel van de schademelder uit, waarbij het bewijsvermoeden de belangrijkste juridische argumentatie vormt. De Arbiter heeft in veel zaken geoordeeld dat de inhoudelijke onderbouwing van CVW c.q. NAM dat het géén aardbevingsschade betrof, onvoldoende was. Inmiddels wordt de invloed van de uitspraken van de Arbiter langzaam maar zeker zichtbaar in schadedossiers die nog in behandeling zijn.
In die zin zorgt de Arbiter voor hernieuwd vertrouwen in een onafhankelijke en objectieve schadeafhandeling. Het succes van de Arbiter heeft echter ook zijn keerzijde, nu het aantal aanmeldingen groeit en daarmee de doorlooptijd snel oploopt. De capaciteit is reeds uitgebreid, maar het blijft afwachten hoe dit zich verder ontwikkelt.

5.2 Aansprakelijkheid schade bij verkoop van woning

In enkele zaken deed de Arbiter evenwel een uitspraak die door geen van de partijen werd verwacht. De woningeigenaar werd in deze zaken niet als ‘benadeelde’ in de zin van de wet beschouwd, indien de schade was ontstaan vóórdat hij de woning had verworven. Een nieuwe woningeigenaar kan NAM dus niet zonder meer aansprakelijk stellen voor schade die bij aankoop reeds aanwezig was, tenzij een lopende schademelding via het koopcontract wordt overgedragen.
Voor zover de Onafhankelijke Raadsman kan nagaan, was de eigendomskwestie tot deze uitspraak geen onderwerp van aandacht bij NAM en CVW. Dat lijkt inmiddels te zijn veranderd bij de huidige schadeafhandeling. Nader overleg met de Arbiter heeft uitgewezen dat een oude eigenaar een schadevordering op NAM evenwel kan overdragen aan een nieuwe eigenaar met een zogeheten akte van cessie. Zeker wanneer sprake is van verborgen schade is het alleszins redelijk dat NAM de schade alsnog vergoedt – mits deze aardbevingsgerelateerd is uiteraard.
De Raadsman wijst erop dat de uitspraak van de Arbiter voor huidige schademelders tot ongemak en extra papierwerk leidt. Er kunnen zich bovendien situaties voordoen waarin voormalige eigenaren een vordering niet kunnen of willen overdragen, met alle gevolgen voor de nieuwe eigenaar van dien. De Raadsman adviseert NAM en NCG dan ook om deze implicaties samen met enkele relevante partijen onder de loep te nemen. Tegelijkertijd roept de Raadsman de NCG op om in overleg te treden met het notariaat en de makelaardij, opdat zij in hun werkzaamheden rekening gaan houden met de overdracht van dergelijke vorderingen.

10) In 2017 zou de naam van de Arbiter Aardbevingsschade veranderd worden in de naam Arbiter Bodembeweging. Omdat deze rapportage betrekking heeft op 2016, wordt de eerste term gebruikt.

5.3 Complexe schades (NCG)

De NCG heeft vanaf januari 2016 in diverse etappes de aanpak van complexe schades overgenomen van NAM. Behandeling van complexe schades door de NCG vindt veelal via een bemiddelende en inhoudelijk adviserende rol plaats. De regie ligt dan bij de NCG, al blijft de uiteindelijke uitvoering in principe bij CVW. De Onafhankelijke Raadsman heeft ongeveer vijftien zaken aangemeld bij de NCG als complexe schades. Er kwamen in 2016 geen klachten binnen over de afhandeling van complexe schades door de NCG.

5.4 Psychische impact en schadepreventie

Het is inmiddels wetenschappelijk aangetoond dat aardbevingsschade een significante invloed heeft op de gezondheid en het algemeen welzijn van getroffenen. Onderzoekers van de Rijksuniversiteit Groningen hebben onlangs wederom bevestigd dat er een verband bestaat tussen de (psychische) gezondheid en het hebben van meerdere schademeldingen. De Onafhankelijke Raadsman herkent deze constatering in de klachten die bij hem worden gemeld en onderschrijft deze conclusies dan ook. Fysieke schade berokkent de getroffen burger, maar ook de samenleving als geheel, dus veel afgeleide schade. Dit is een zorgwekkende constatering.
De Raadsman pleit er daarom voor dat meer aandacht wordt geschonken aan de effecten van de gaswinning op de (psychische) gezondheid. Schadepreventie zou een prominentere rol moeten krijgen binnen het dossier. Dit kan enerzijds door het niveau van de gaswinning terug te brengen. Minder gasproductie lijkt te leiden tot minder aardbevingen. Anderzijds zou bij schadeherstel en versterking meer moeten worden gestuurd op herstelmethodieken waarmee vervolgschade wordt beperkt. Het toepassen van meer duurzame technieken is dan ook gerechtvaardigd, ook als dit hogere kosten met zich meebrengt.
Naast de effecten van schadeafhandeling op de (psychische) gezondheid wil de Onafhankelijke Raadsman ervoor waarschuwen dat bouwkundige versterking eveneens een negatief effect kan hebben op het welzijn van de getroffenen. Vooralsnog lijkt er onvoldoende aandacht te zijn voor deze grotendeels nog onzichtbare of nog niet aanwezige problemen. De aandacht gaat veelal uit naar de technische vraagstukken hoe een woning versterkt kan worden. De impact van het versterkingsproces op de bewoner kan dan gemakkelijk worden vergeten. Het is van groot belang dat de bewoners niet het gevoel krijgen de regie over het eigen leven te verliezen. Het verlies van (een gevoel van) zelfbeschikking kan zorgen voor negatieve psychologische effecten. De Onafhankelijke Raadsman roept de NCG dan ook op om serieus werk te maken van het treffen van (preventieve) maatregelen zodat het psychische en sociale welzijn van de Groningse bevolking wordt geborgd, bijvoorbeeld door middel van een sociaal plan.

> *"Vanaf de schade melding tot het akkoord precies een jaar later is het voor ons een slopend proces geweest: boosheid, slapeloze nachten, onrust en lichamelijke klachten. Daarbij komen nog alle uren en energie die het ons heeft gekost."*

Citaat 9: Psychische en lichamelijke klachten als gevolg van het schadeproces.

5.5 Afwikkeling kleine schades

Zoals in de vorige paragraaf is beschreven heeft aardbevingsschade een grote impact op het leven van de betrokkenen. Vervolgschades hebben een significante impact op de gezondheid. Daarnaast lijkt het er sterk op dat hoe langer een schadetraject duurt, hoe groter de negatieve invloed op het algemeen welzijn van de betrokkenen is. De Raadsman constateert dat langdurige onzekerheid over de afhandeling van schade aan mensen gaat knagen. En juist die afhandelingstermijnen zijn momenteel een groot probleem.
Daarnaast zijn de kosten die worden gemaakt om een schadeclaim af te handelen, onevenredig groot. In 2016 werd €112,4 miljoen uitgegeven aan schadeafhandeling, waarvan 42% aan het proces en slechts 58% daadwerkelijk aan schadeherstel.[11] Er komen geschillen over €500 bij de Arbiter Aardbevingsschade, terwijl de afhandeling van een dergelijke zaak in totaliteit meer dan €10.000 kan kosten. Deze scheve verhouding is velen een doorn in het oog en is niet meer uit te leggen aan de getroffenen. Het is beter verdedigbaar dat af en toe een niet-aardbevingsgerelateerde scheur wordt hersteld, dan dat enorme bedragen worden besteed aan bureaucratische systemen om te bewijzen dat diezelfde scheur niet door een aardbeving is veroorzaakt. In die zin is een zekere ruimhartigheid bij de schadeafhandeling gewenst, al was het slechts vanuit rationele kostenoverwegingen. De Raadsman adviseert de verantwoordelijke partijen dan ook om een sneller, goedkoper en effectiever proces te ontwikkelen voor de afhandeling van kleine schades.

> *"De schade had ons inziens allang hersteld kunnen worden van de kosten die nu gemaakt worden doordat het over te veel schijven gaat. Ik heb tevens aangegeven dat ons geduld zo langzamerhand opraakt door op deze manier met ons dossier om te gaan. Hopelijk gaan ze eindelijk inzien dat dit echt niet meer te tolereren is."*

Citaat 10: Klacht over de hoogte van de proceskosten.

5.6 Schadeprotocol

Om het schadeafhandelingstraject in goede banen te leiden, werkt NAM sinds augustus 2014 met een schadeprotocol waarin de verschillende processtappen worden beschreven. Voor de inhoudelijke beoordeling van schades is het Handboek Aardbevingsschade leidend. Deze twee documenten zijn ontwikkeld door NAM en zijn daar ook in beheer. De invloed van de schadeveroorzaker op de schadebeoordeling heeft in de afgelopen jaren veel kritiek gekregen. Inwoners ervaren deze constellatie als een slager die zijn eigen vlees keurt. Dit doet het vertrouwen in een objectieve en eerlijke schadeafhandeling geen goed.

11) *Kwartaalrapportage oktober - december 2016*, Nationaal Coördinator Groningen (1 februari 2017).

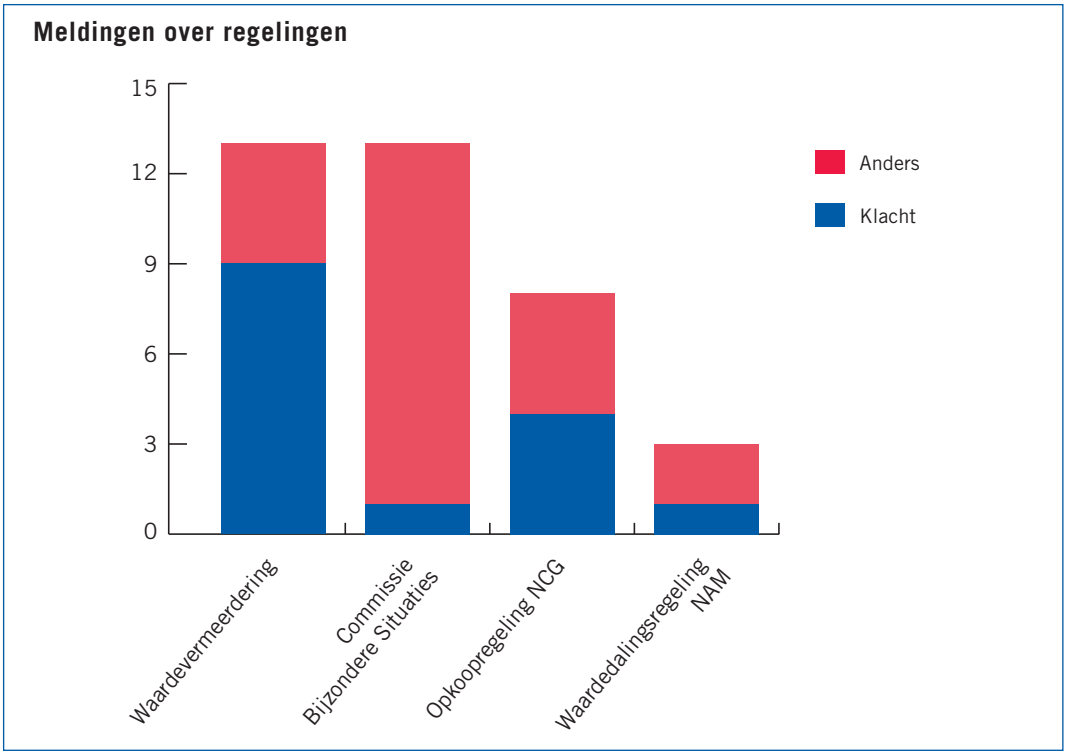
> *"Ik kan niet anders dan concluderen dat de NAM belangen hier achter de schermen een zeer grote rol spelen en dat het hele systeem is opgezet om diens belangen te dienen."*

Citaat 11: Wantrouwen van een schademelder richting NAM.

De Onafhankelijke Raadsman – en met hem vele anderen – heeft in het verleden gepleit om NAM op afstand te plaatsen van de inhoudelijke beoordeling van schades en de wijze waarop het proces is ingericht. Inmiddels moet geconstateerd worden dat de huidige situatie onhoudbaar is. Alleen de schijn van belangenverstrengeling is al voldoende reden om nu daadwerkelijk in te grijpen in het schadeafhandelingsproces. Dat betekent niet dat de schadeveroorzaker een 'blanco cheque' afgeeft. De (Rijks) overheid zou in dezen moeten zorgen voor een eerlijke en objectieve schadeafhandeling. De Onafhankelijke Raadsman adviseert de minister dan ook om de verantwoordelijkheid voor het schadeafhandelingsproces weg te nemen bij de schadeveroorzaker en te beleggen bij de NCG, waarbij de wettelijke aansprakelijkheid voor mijnbouwschade bij de verantwoordelijke partij(en) blijft gehandhaafd.

6. Regelingen

Het mandaat van de Onafhankelijke Raadsman richt zich op klachten over de afhandeling van schade en bouwkundige versterking als gevolg van gaswinning. Echter, mensen melden zich ook bij de Raadsman met klachten of vragen over de verschillende regelingen die verband houden met de gevolgen van gaswinning. Deze klachten hebben niet direct betrekking op de afhandeling van (fysieke) schade. In veel gevallen ligt het primaat van deze regelingen elders, bijvoorbeeld bij de NCG of NAM. Formeel speelt de Onafhankelijke Raadsman geen rol bij dergelijke klachten, maar ze worden wel geregistreerd. Indien mogelijk worden deze klachten of suggesties doorgespeeld naar de betreffende instantie of wordt de melder doorverwezen. De meest voorkomende meldingen worden in dit hoofdstuk besproken (zie figuur 12).



Figuur 12: Klachten en andere meldingen over de verscheidene regelingen in 2016.

6.1 Waardevermeerderingsregeling

Deze voorlopige regeling is in 2014 ingesteld door de Dialoogtafel met als doel de inwoners van het aardbevingsgebied enige compensatie te bieden voor het geleden ongemak. Als voorwaarde werd gesteld dat de aanvrager meer dan €1000 aardbevingsschade aan de woning had. De NCG heeft de regie over de regeling in 2015 overgenomen en heeft de voorlopige regeling in januari 2016 beëindigd. Lopende aanvragen konden gedurende het jaar nog worden afgewikkeld, maar er is veel onduidelijkheid gebleven over de regeling.

In 2016 kreeg de Raadsman 9 klachten binnen over de regeling, onder meer met betrekking tot de onduidelijkheid over het proces en het beëindigen van de regeling. Ook onduidelijke of onjuiste communicatie vanuit SNN, provincie en/of NCG werden gehekeld. Lange tijd was bovendien onduidelijk wat voor regeling er terug zou komen. Inmiddels is bekend dat de voorlopige regeling min of meer in dezelfde vorm wordt voortgezet. De langdurende onduidelijkheid heeft evenwel voor veel onzekerheid gezorgd.

6.2 Opkoopinstrument

De NCG heeft in 2016 een proef uitgevoerd met betrekking tot de gestagneerde huizenmarkt in het kerngebied van de aardbevingen. Hiertoe was € 10 miljoen beschikbaar om al langer te koop staande woningen te kunnen aankopen. Iets minder dan honderd aanmeldingen voldeden aan de gestelde voorwaarden. Daarop is besloten alle woningen tot € 200.000 aan te kopen en daar vier met een hogere waarde onder discretionaire bevoegdheid aan toe te voegen. Tussen de overgebleven woningen is vervolgens geloot, waarmee nog acht woningen werden toegevoegd.
Over de regeling zijn bij de Raadsman 4 klachten binnengekomen. Deze hadden dan te maken met de gebiedsafbakening, met het feit dat men was uitgeloot of de termijn waarop de overdracht van de woning plaats zou vinden. Hierbij werd veelal gewezen op de willekeur van de maatregel en de afwezigheid van een bezwaar- en beroepsprocedure.

6.3 Waardedalingsregeling

Er zijn veel zorgen over de waardedaling van woningen in de regio. 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. NAM heeft al enkele jaren een regeling om waardedaling van een woning door de gaswinning te compenseren, maar hier is niet iedereen even tevreden over. Zo moet de verkoop eerst geëffectueerd zijn voordat men de hoogte van de compensatie weet. Dat leidt in de praktijk enerzijds tot onzekerheid over de uitkomst en anderzijds tot teleurstellingen over het uitgekeerde bedrag.

6.4 Commissie Bijzondere Situaties

De Commissie Bijzondere Situaties is in 2014 ingesteld om in schrijnende situaties een maatwerkoplossing te kunnen bieden aan inwoners van het gebied met materiële, financiële, psychische en/of medische problemen als gevolg van de aardbevingen. De Onafhankelijke Raadsman kan inwoners van het gebied aanmelden bij de Commissie, in 2016 heeft hij tien situaties doorgeleid voor behandeling. Hij is daarnaast adviserend lid van deze commissie. In 2016 is 1 klacht binnengekomen over de Commissie.

7. Beschouwingen en vooruitzichten

De Nationaal Coördinator Groningen (NCG) is in 2016 gestart met de uitvoering van zijn Meerjarenprogramma. In het complexe gaswinningsdossier is dat geen sinecure. Er is inmiddels veel werk verzet en op verschillende terreinen zijn wezenlijke stappen gezet. Onder andere de instelling van de onafhankelijke Arbiter Aardbevingsschade is een belangrijke stap geweest naar een meer vertrouwenwekkende schadeprocedure.

Helaas is het nog niet gelukt op alle gebieden waarneembaar vaart te maken. Zo is het schadeprotocol ondanks de tentoongespreide aspiraties nog niet aangepast. Maar ook in het versterkingsprogramma blijkt de werkelijkheid weerbarstiger te zijn dan aanvankelijke voornemens, beloften en planningen doen vermoeden. De benodigde technische calculaties zijn mede debet aan vertragingen, maar ook het complexe speelveld van belanghebbenden staat een vlotte doorloop soms in de weg. Deze constatering geldt tevens voor de afhandeling van risicovolle bouwelementen (HRBE's). Hier zullen dus nog flinke stappen moeten worden gezet in 2017.

Daarnaast moet geconstateerd worden dat het vertrouwen van de inwoners van Groningen in een eerlijke schadeafhandeling erg laag is. Veel schadeclaims werden in 2016 afgewezen omdat de schade niet aardbevingsgerelateerd zou zijn. De sterke toename van het aantal C-schades roept bij menigeen vragen op, veelal omdat bij naburige panden wel aardbevingsschade is vastgesteld of omdat het vervolgschade aan dezelfde woning betreft. Er is derhalve veel wantrouwen richting NAM en haar veronderstelde invloed op CVW en de experts die CVW inhuurt. Om alleen al de schijn van belangenverstrengeling tegen te gaan, zou NAM zich verder moeten terugtrekken van de inhoudelijke beoordeling van schades. De NCG zou dan ook het voortouw moeten nemen in het ontwikkelen en monitoren van een nieuw en onafhankelijk vastgesteld schadeprotocol. Om een nieuw protocol succesvol te laten zijn, is het van belang dat 'oude' schademeldingen zo veel als mogelijk zijn afgehandeld. Beginnen met een schone lei zou het streven moeten zijn, hoe ingewikkeld dat misschien ook is.

> *"U zult begrijpen dat mijn vertrouwen in het proces van de schadeafhandeling tot een absoluut nulpunt is gedaald, om daarbij nog maar te zwijgen over mijn vertrouwen in beide organisaties [NAM en CVW, red.]. Er is sprake van een absolute onwil bij deze instellingen om deze zaken behoorlijk af te handelen en daardoor is het voor mij ook trekken aan een dood paard."*

Citaat 12: Wantrouwen richting NAM en CVW.

De Raadsman constateert bovendien dat de proceskosten voor de afhandeling van schade relatief gezien steeds hoger worden. De kosten die gemoeid zijn met de beoordeling of het al dan niet aardbevingsschade betreft zijn geregeld hoger dan de daadwerkelijke herstelkosten van schades. Dit valt niet meer uit te leggen aan de getroffenen. De Raadsman is daarom van mening dat kleinere schades op een snelle, effectieve en daarmee bovendien kostenbesparende wijze zouden moeten worden afgehandeld.

Ook zorgt de bureaucratische en in sommige gevallen 'kafkaëske' wijze waarop een schadeproces kan lopen, soms voor een onredelijke belasting van de schadelijder. De afhandelingstermijn van sommige schades is zorgwekkend lang, met name als er onenigheid over de oorzaak van de schade is. CVW en NCG zullen zich in 2017 dan ook moeten inspannen om de doorlooptijd te verlagen.

Daarnaast wil de Raadsman benadrukken dat schadepreventie meer aandacht zou moeten krijgen. Schade leidt immers in veel gevallen aantoonbaar tot medische en psychische klachten. Preventie kan enerzijds door de oorzaak van schade aan te pakken, en anderzijds door het toepassen van (andere) technische oplossingen bij herstel en versterking. Het toepassen van herstelmethodieken die leiden tot een verminderde kans op vervolgschades, verdienen de sterke aanbeveling – ook als de toepassing meer kosten met zich mee brengt.

De grootschalige versterkingsoperatie begint steeds meer vorm te krijgen. Hierbij is veel aandacht voor de technische en operationele aspecten van de opgave. De NCG pleegt momenteel veel inzet om de bewoners goed mee te nemen in het proces, maar de Raadsman spreekt zijn zorgen uit of de betrokken instanties momenteel voldoende geëquipeerd zijn om de sociaal-maatschappelijke gevolgen van de operatie voldoende te beheersen. Er is een levensgroot risico dat de complexe versterkingsprocessen op een negatieve manier gaan uitwerken op de psyche van de bewoners en op de gemeenschap als geheel. Er zal daarom vol moeten worden ingezet op de sociaal-maatschappelijke vraagstukken. Het opstellen van een sociaal plan voor de gebieden die worden versterkt kan daar een aanzet toe zijn.

Er zullen nog flinke stappen moeten worden gezet om het vertrouwen van de inwoners van Groningen te herstellen. Een meer evenredige verdeling van lusten en lasten is daarbij noodzakelijk. De NCG bezit hierbij een sleutelpositie, omdat hij de regie voert over schadeafhandeling, versterking van gebouwen en in de flankerende maatregelen. Hij zal daarbij continu in gesprek moeten blijven met inwoners, de maatschappelijke organisaties en de bestuurlijke partners.

Mr. L.J. Klaassen
Onafhankelijke Raadsman

Onafhankelijke Raadsman

Colofon

Redactie: Ondersteuning Onafhankelijke Raadsman
Vormgeving: AtweeA - Kirsten Plomp
Kaartmateriaal: P.J. Karsijns Cartografie & Vormgeving

De Onafhankelijke Raadsman
Postbus 19
9919 ZG Loppersum

T: 088-2234455
E: info@onafhankelijkeraadsman.nl
W: www.onafhankelijkeraadsman.nl