

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Gedeputeerde Staten van Overijssel
De gedeputeerde voor kanaal Almelo-De Haandrik

Per email

Geachte heer Dadema,

Pagina 1

Op 9 mei jl. bracht ik een werkbezoek aan het schadegebied rondom kanaal Almelo-De Haandrik. Deze brief is het resultaat van het werkbezoek, recent ontvangen signalen uit het gebied en informatie ontvangen van uw ambtenaren. In deze brief ga ik in op de volgende punten: toekomstfunctie kanaal, lopende schadeafhandeling, duurzaam herstel, toekomstige werkzaamheden, aanpak bestuurlijk kopstuk en erkenning in de vorm van excuses. Ik sluit af met enkele adviezen voor de provincie.

Datum

12 september 2025

Onderwerp

Schadeafhandeling kanaal Almelo-De Haandrik

Toekomstfunctie kanaal

Ik vind het positief dat de provincie met verschillende stakeholders, waaronder bewoners, een open gesprek heeft gevoerd over de toekomstfunctie van het kanaal. Zoals u zelf schrijft in uw statenvoorstel van 13 mei jl. is dit verrijkend geweest. Mijn ervaring als Nationale ombudsman wijst uit dat investeren in de relatie aan de voorkant zich dubbel en dwars terugverdient, mits goed uitgevoerd. Het participatieproces over de toekomstfunctie van het kanaal en de resulterende duidelijkheid over de toekomstfunctie zie ik daarom als een goede stap in het proces van vertrouwensherstel.

Lopende schadeafhandeling

In mijn brief van oktober 2024 heb ik vier aandachtspunten benoemd bij de lopende schadeafhandeling:

- Coulante opstelling;
- Voortvarendheid;
- Goede organisatie;
- Transparantie.

Ten aanzien van het eerste aandachtspunt, een coulante opstelling, is het beeld dat ik uit het gebied heb opgehaald diffuus. Ik vind het positief dat meer ruimte is gekomen voor de uitvoering via een verruimd mandaat van de aanspreekpunten. Tevens vind ik het positief dat de provincie meewerkt aan het herstellen van fouten en uitzonderlijke omstandigheden meeweegt bij het (alsnog) in behandeling nemen van te laat ingediende schadeclaims. Hier tegenover staat dat de provincie nog teveel het beeld uitstraalt dat het verstrekken van subsidie voor woningschade een 'gunst' is waar bewoners eigenlijk geen recht op hebben. Dit laatste komt herstel van vertrouwen niet ten goede, des te meer als het zich vertaalt in (gebrek aan) actie.

Ten aanzien van de voortvarendheid heb ik kennisgenomen van enkele voorbeelden waarbij snel geschakeld is. Zo is een opdracht voor funderingsonderzoek verstrekt door de provincie toen werd voorzien dat de schade aan

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

een woning groter zou zijn dan €5.000, in plaats van dat het schaderapport werd afgewacht. In bredere zin geldt dat in het afgelopen jaar het herstel van woningen (eindelijk) op gang is gekomen. Tegelijkertijd geldt nog steeds dat besluitvorming traag verloopt. Dit speelt in het bijzonder als er oplossingen gezocht moeten worden buiten de gebaande paden. Ik acht het van groot belang dat bewoners die een advies hebben gekregen van het bestuurlijk kopstuk, niet opnieuw verzanden in de bureaucratie van de provincie.

Het aandachtspunt goede organisatie vergt nog onverminderd aandacht: het nakomen van afspraken, duidelijk communiceren met bewoners, tijdig reageren en het beantwoorden van vragen kosten weinig, maar zijn van wezenlijk belang om het schaarse vertrouwen te behouden en te vergroten. Ook het op de juiste manier omgaan met door bewoners aangeleverde documenten door de provincie vergt blijvende aandacht. Positief is wel dat een verbeterslag gaande is in de bewonerscommunicatie. Zo worden de brieven over funderingsonderzoek vereenvoudigd.

Bij transparantie is het van belang dat bewoners voldoende inzicht krijgen in procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom daarvan. Positief voorbeeld hierbij is de besluitvorming over de toekomstfunctie van het kanaal. In mijn brief van oktober 2024 benoemde ik de ongelijke behandeling ervaren door bewoners, mede door het gebrek aan transparantie over hoe hun individuele schadesituatie beoordeeld werd.

Een zekere mate van ervaren ongelijkheid is onvermijdelijk, mede doordat de schaderegeling onderscheid maakt in vergoeding tussen huishoudens waar aansprakelijkheid wordt erkend en die waar men subsidie ontvangt. Het opdrachtgeverschap voor woningherstel is voor veel bewoners ingewikkeld. Ik zie hierbij een risico dat kwaliteitsverschillen ontstaan doordat bewoners hun eigen situatie niet goed begrijpen of niet in staat zijn om misverstanden recht te zetten. De provincie dient zich in te spannen om dit risico te verkleinen. Verschillen in bewonersondersteuning vind ik mede daarom acceptabel.

Bewoners verschillen bijvoorbeeld in (mentale) gezondheid, leeftijd, technische en juridische kennis, inkomen en vermogen. Die verschillen kunnen mijns inziens verschillen in ondersteuning rechtvaardigen, omdat ze van invloed zijn op de zelfredzaamheid van bewoners. Hieraan voorbijgaan komt mijns inziens neer op 'ongelijke gevallen gelijk behandelen'. Mede gezien de tijd die veel bewoners al bezig zijn om hun schade afgehandeld te krijgen, vind ik een zekere mate van verschil in ondersteuning gerechtvaardigd, in het bijzonder als dit voorkomt dat mensen 'door het ijs zakken'.

Duurzaam herstel

De complexe en instabiele schadesituatie in het gebied maakt dat er bij een deel van de bewoners de nodige zorgen leven over toenemende schade bij nieuwe werkzaamheden. Dit geldt zowel voor bewoners met substantiële schade als voor hen die nu nog geen grote schade hebben.

Ik zie dat de provincie zich behoorlijk heeft ingespannen om tot een aanpak te komen die bewoners duurzaam perspectief biedt. Positief is dat uw aanpak een preventief element kent: de uitkomst van funderingsonderzoek is tevens een voorspelling over de houdbaarheid van funderingen. Ook als op termijn verdergaande schade voorzien wordt die bewoners zou beperken in het gebruik van hun woning, hebben zij recht op funderingsherstel.

Bewoners van wie de fundering is hersteld hebben daarmee perspectief gekregen. Echter geldt dat slechts voor een deel van de bewoners. Ik acht het van belang dat de provincie zich naar vermogen inspant om ook bewoners die géén funderingsherstel krijgen, meer duidelijkheid te bieden richting de toekomst: waar mogen zij op rekenen en bij wie kunnen zij aankloppen, mocht onverhoopt toch (weer) schade ontstaan? Alle bewoners die zich met zorgen of vragen over toekomstige schade melden bij de provincie, verdienen het om serieus genomen te worden.

In het licht van voorgaande merk ik op dat de provincie over veel informatie beschikt in de vorm van funderingsonderzoeken en een gebiedsbreed schadebeeld. Mogelijk kan zij de zorgen bij bewoners (deels) wegnemen door deze informatie geanonimiseerd en geaggregeerd inzichtelijk te maken.

Toekomstige werkzaamheden

Ik vind het positief dat de provincie bewoners een monitoringpakket aanbiedt. Positief is ook dat de provincie experts laat meedenken over de inrichting van de monitoring. Bij de monitoring is verder van belang dat de provincie niet wacht tot bewoners zich melden als zij zelf al vermoedt dat schade kan zijn opgetreden. Zij dient zich er dus van te verzekeren dat ze te allen tijde over voldoende inzicht beschikt om doortastend te kunnen ingrijpen. Effectief toezicht tijdens de werkzaamheden is onontbeerlijk. Ik ga er daarbij vanuit dat de provincie geleerd heeft van eerdere ervaringen.

Aanpak bestuurlijk kopstuk

Mijn medewerkers en ik hebben meerdere bewoners gesproken die geholpen zijn met de aanpak van team Slob. Zij hebben inmiddels perspectief op een schadevrije en minder stressvolle toekomst. Men is vooral te spreken over de persoonlijke aanpak en de goede communicatie. Ik wil er wel op wijzen dat het succes van het kopstuk mede afhangt van de provincie: naast het overnemen van adviezen door het bestuur is ook een constructieve houding in schadedossiers die de provincie zelf afhandelt van belang, inclusief de inzet van het ruimere mandaat van aanspreekpunten en het goede gesprek over schaderapporten en offertes.

Diverse experts pleiten al langer voor het gebruikmaken van een onafhankelijke derde in schadeprocedures. Ik acht het van belang dat de provincie de lessen van dit experiment borgt door met betrokkenen te evalueren wat de succesfactoren en risico's zijn van de gekozen constructie en wat dit kan betekenen voor toekomstige schadeproblematiek op andere terreinen. Dit is mijns inziens zowel in het belang van de provincie als van andere overheden.

Excuses

Uit diverse onderzoeken en rechterlijke uitspraken is gebleken dat de provincie in het verleden steken heeft laten vallen, zowel bij de uitvoering van de werkzaamheden als bij de aanpak van de schadeafhandeling. Tot op heden zijn excuses uitgebleven. Ook het maken van excuses hoort bij een coulante opstelling. Het doet mijns inziens dan minder ter zake dat schadeoorzaken bij een deel van de huishoudens niet (meer) achterhaald kunnen worden en de verantwoordelijken van destijds niet dezelfde zijn als die van tegenwoordig. Erkenning is gratis, maar toch onbetaalbaar.

Adviezen

Samenvattend kom ik tot de volgende adviezen:

- 1) Borg de opgedane kennis en ervaringen over participatie en bezie de bruikbaarheid daarvan bij toekomstige gebiedsprocessen;
- 2) Voorkom als provincie discussie met en bezorgdheid bij bewoners door afspraken consistent schriftelijk te bevestigen en hen tijdig op de hoogte te stellen van de voortgang van meldingen, vragen of openstaande toezeggingen (met vermelding van termijnen);
- 3) Houd bewoners periodiek op de hoogte van de voortgang van hun schadedossier (géén nieuws is ook nieuws);
- 4) Ga in gesprek met bewoners over hun zorgen en benut hierbij beschikbare informatie (schadebeeld en funderingsonderzoeken);
- 5) Stel richtlijnen op om bij (vermoedens van) schade door toekomstige werkzaamheden proactief te kunnen optreden;
- 6) Borg de opgedane kennis over het werken met een onafhankelijke derde (bestuurlijk kopstuk);
- 7) Maak als provincie excuus aan alle bewoners van het schadegebied, in overleg met bewoners(-vertegenwoordiging).

Vervolg

Ik verzoek u om mij binnen drie maanden een schriftelijke reactie op deze brief te doen toekomen waarin u toelicht hoe u mijn adviezen hebt benut bij de verdere aanpak van het herstelproces.

Uiteraard ben ik te allen tijde bereid deze brief toe te lichten.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen