Onafhankelijke
Raadsman

Klachten over de afhandeling van aardbevingsschade in Groningen

Jaarrapportage 2014

Onafhankelijke Raadsman

Inhoudsopgave

Samenvatting 3

1. Inleiding 4

2. Organisatie 4

3. Algemeen beeld 5
3.1 Omvang van de meldingen 5
3.2 Aard van de klachten 8
3.3 Voortgang klachtenafhandeling door NAM 9

4. Onderwerpen Schadeherstel 10
4.1 Communicatie NAM naar schademelders 10
4.2 Schadeprotocol 11
4.3 Begrenzing aardbevingengebied 11
4.4 Ondersteuning van schademelders 12
4.5 Complexe schades 12

5. Andere gerelateerde onderwerpen 13
5.1 Bouwkundig Versterken 13
5.2 Onveiligheid 13
5.3 Waardedaling woningen 14
5.4 Waardevermeerderingsregeling 14
5.5 Commissie Bijzondere Situaties 15

6. Tot slot 16
6.1 Centrum Veilig Wonen (CVW) 16
6.2 Vooruitzichten 16

Samenvatting

In deze jaarrapportage doet de Onafhankelijke Raadsman verslag van zijn bevindingen over het jaar 2014. In dit jaar heeft een flinke stijging van het aantal meldingen plaatsgevonden, tot 315 in totaal. 176 meldingen hadden betrekking op schadeafhandeling, met vooral een piek in de laatste maanden van het jaar. Veel klachten hadden betrekking op de hoogte van het schadebedrag (38%). Goede communicatie met schademelders blijft een terugkerend probleem. Ondanks inspanningen van NAM dit te verbeteren, is bij 39% van de klachten sprake van slechte communicatie. Veelgenoemde ergernissen zijn hierbij een onvoldoende empathische bejegening, niet-reageren op e-mails en telefoon en het intrekken van eerdere toezeggingen.

Daarnaast is er gedurende het jaar een flink aantal complexe, langlopende zaken ontstaan waarin sprake is van een impasse en waarin de verstandhoudingen vaak zijn verstoord. Dit zorgt in sommige gevallen voor psychosociale druk, stress en een gevoel van onmacht bij de melders. In een deel van de gevallen ligt de problematiek rond de constructieve versterking van de woning. Dit wordt in bijna alle gevallen categorisch afgewezen door NAM als onderdeel van het schadeafhandelingstraject, zelfs als herstel zonder bouwkundige versterking niet opportuun zou zijn.

Klachten over bouwkundig versterken vallen, strikt genomen, echter niet onder het mandaat van de Onafhankelijke Raadsman. Met de versterkingsmaatregelen in aantocht, ontstaat het risico dat inwoners met klachten hierover nergens terecht kunnen. Dit geldt ook voor enkele andere regelingen, waarover het afgelopen jaar tientallen klachten zijn binnengekomen bij de Onafhankelijke Raadsman.

2015 zal een belangrijk jaar worden voor het aardbevingsgebied in Groningen. Regelingen worden verder uitgerold en het beleid voor de komende jaren zal worden vormgegeven. Daarnaast wordt het een uitdaging voor het Centrum Veilig Wonen (CVW) om de schadeafhandeling efficiënt en naar tevredenheid van de inwoners te organiseren. Maar ook het traject van Bouwkundig Versterken zal de nodige aandacht gaan vergen. NAM zal met verhevigde inzet de complexe, langlopende schadesituaties tot een oplossing moeten brengen. Daar waar het niet goed gaat, zal de Onafhankelijke Raadsman zich inzetten om obstakels weg te nemen en het afhandelingsproces te bespoedigen en op deze wijze de belangen van de schademelders behartigen.

Zuidhorn, 3 februari 2015

De Onafhankelijke Raadsman
Mr. L.J. Klaassen

1. Inleiding

Sinds 17 april 2013 is de Onafhankelijke Raadsman bereikbaar voor klachten omtrent de schadeafhandeling ten gevolge van gaswinning. Deze onafhankelijke functie wordt bekleed door de heer mr. Leendert Klaassen. Hij wordt hierin ondersteund door een professioneel team.

De eerste zestien maanden werd de ondersteuning van de Onafhankelijke Raadsman verzorgd door de Dienst Landelijk Gebied (DLG) te Groningen. Omdat DLG werd opgeheven zijn de taken per 1 september 2014 ondergebracht bij een team van medewerkers in de ambtelijke organisatie van de gemeente Loppersum.

Door middel van deze jaarrapportage informeert de Onafhankelijke Raadsman over zijn bevindingen van het afgelopen jaar.

2. Organisatie

De Onafhankelijke Raadsman is bereikbaar per e-mail en tijdens kantooruren per telefoon. De contacten worden afgehandeld door medewerkers van het ondersteuningsteam. Iedere melder van een klacht krijgt in principe een schriftelijke ontvangstbevestiging. Indien noodzakelijk wordt aanvullende informatie opgevraagd bij de melder of, met toestemming van de melder, bij NAM.

De Onafhankelijke Raadsman bekijkt iedere melding afzonderlijk en besluit op basis van het advies van het ondersteuningsteam hoe een klacht verder wordt behandeld. Het streven is een melding binnen zes weken af te handelen, maar gezien de complexiteit van de gevallen is dat niet altijd mogelijk. Indien afhandeling van de melding binnen zes weken niet mogelijk is, wordt de melder hierover geïnformeerd en worden procesafspraken gemaakt. De melder goed op de hoogte houden van de ondernomen en te ondernemen stappen staat in het gehele proces voorop.

Meestal is er contact met NAM over een gemelde klacht met het verzoek aanvullende informatie te verstrekken over de stand van zaken van het desbetreffende dossier. Zo nodig vindt nader overleg met NAM plaats over te treffen maatregelen, evenals met de melder. In sommige gevallen wordt een bezoek gebracht aan de betrokkene.

Alle meldingen die binnenkomen bij de Onafhankelijke Raadsman worden geregistreerd. Sinds 1 september 2014 vindt dit plaats in een apart content-management-systeem, waarmee de registratie van meldingen professioneler en efficiënter kan worden uitgevoerd. Hierdoor is het ook mogelijk geworden de meldingen kwantitatief uit te splitsen naar verschillende onderwerpen. Dit wordt in de paragrafen 3.1 en 3.2 verder besproken. In 2015 zal worden gekeken naar mogelijkheden tot het genereren van nog meer relevante informatie uit de database.

Om de bekendheid van de Onafhankelijke Raadsman te vergroten is in september 2014 een website ingericht op www.onafhankelijkeraadsman.nl. Ook is een folder ontwikkeld die is verspreid in de regio.

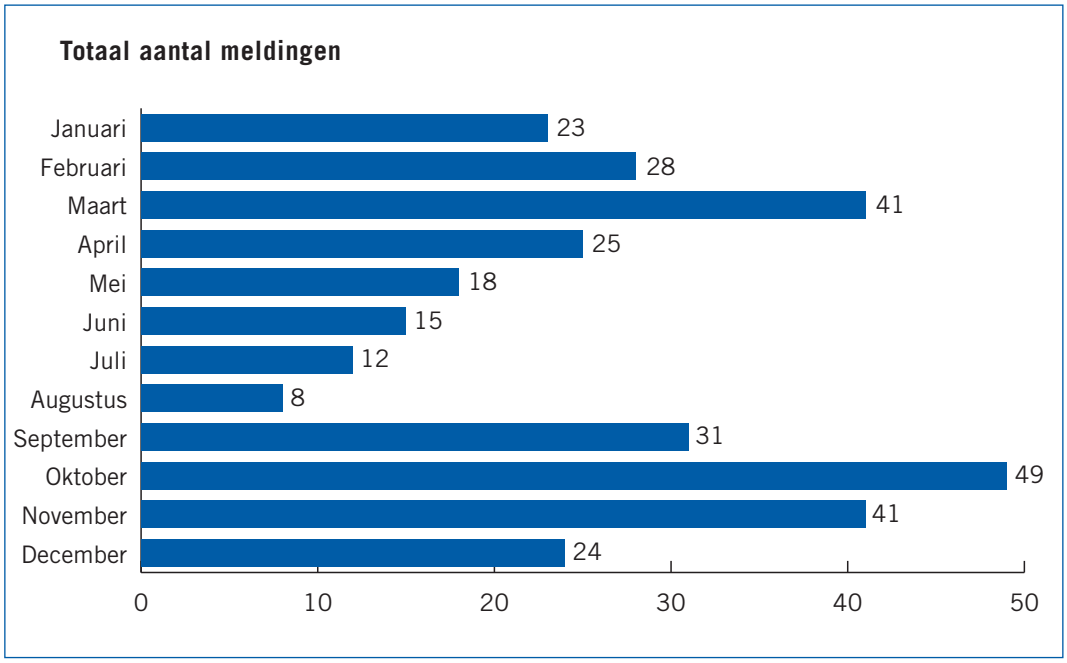
3. Algemeen beeld

In dit hoofdstuk wordt een algemeen beeld geschetst van de cijfermatige omvang van de klachten, de aard van de klachten en de wijze waarop NAM en Onafhankelijke Raadsman communiceren.

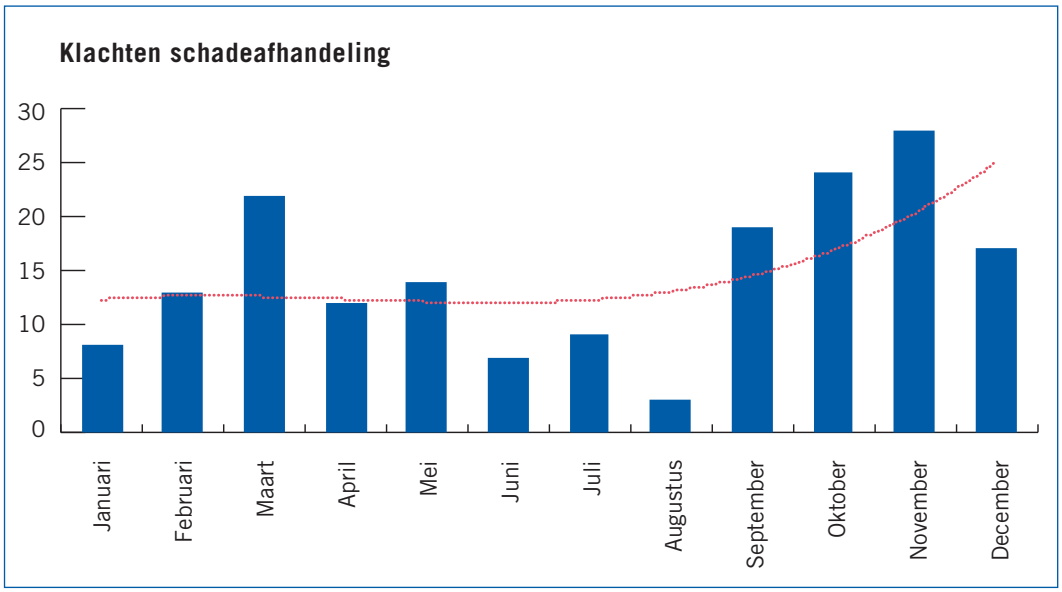
3.1 Omvang van de meldingen

Het aantal meldingen is dit jaar sterk gestegen ten opzichte van vorig jaar. Kwamen er in 2013 nog 116 meldingen binnen, in 2014 waren dit er in totaal 315. In 2013 hadden 52 van deze meldingen betrekking op schadeafhandeling (45%), in 2014 waren dit er 176 (56%). Maar ook gedurende het jaar is een duidelijk verschil waar te nemen in het aantal meldingen: zowel in het voorjaar als in het najaar is een flinke piek waar te nemen (zie figuur 1). In figuur 2 is te zien hoeveel meldingen betrekking hadden op een klacht over schadeafhandeling; hier is het verschil nog scherper waar te nemen.

De intensiteit van de klachten neemt nog steeds toe. Als de piek van maart buiten beschouwing wordt gelaten, is de hoeveelheid meldingen sinds september beduidend hoger dan daarvoor. Meer dan de helft van de klachten over schadeafhandeling in 2014 is in de laatste vier maanden binnengekomen.



Figuur 1: Aantal meldingen in 2014



Figuur 2: Aantal meldingen dat betrekking had op schadeafhandeling (incl. trendlijn)

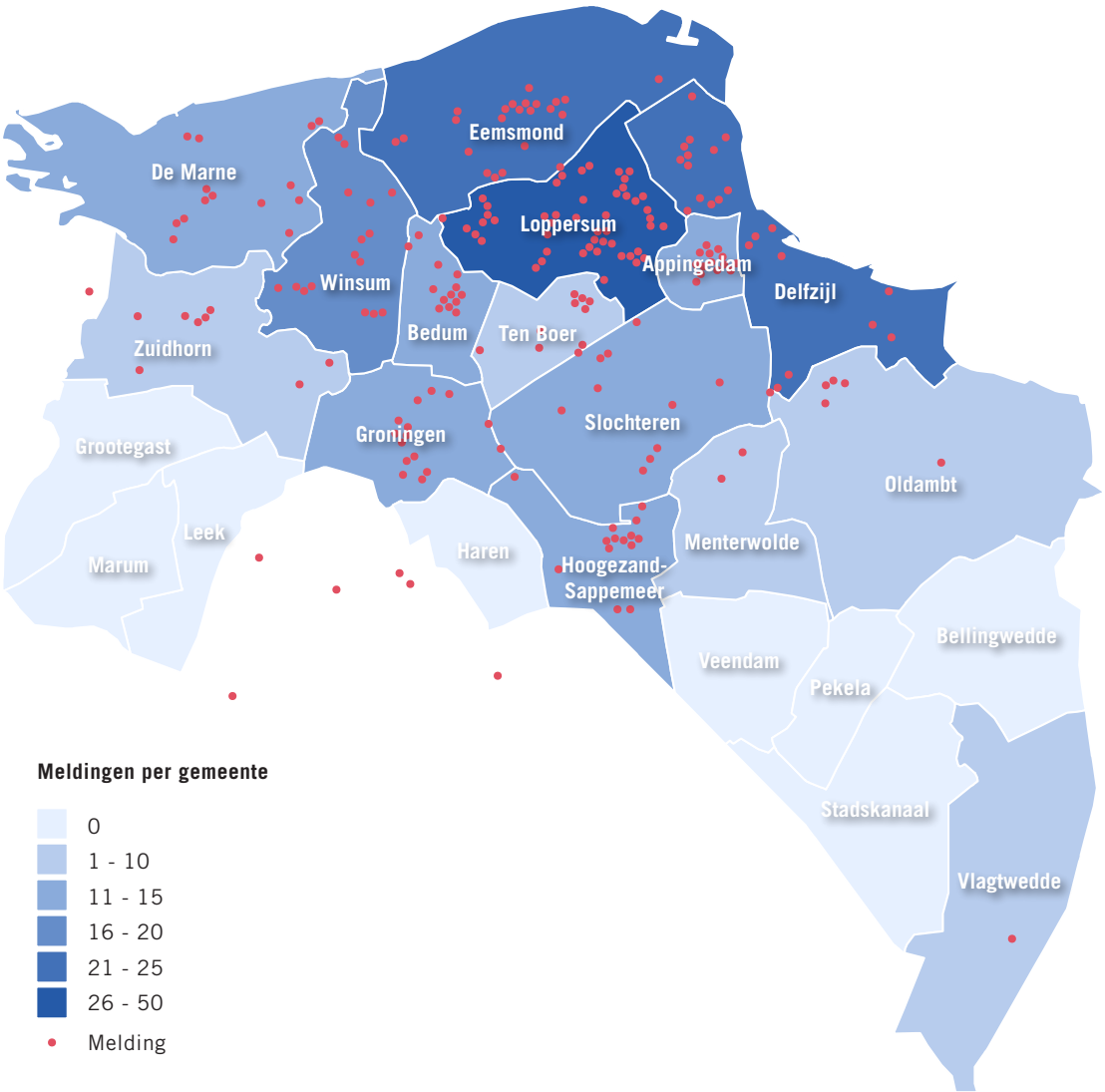
Er zijn enkele mogelijke oorzaken voor deze sterke stijging. Ten eerste is een flink aantal complexe, langlopende zaken ontstaan. NAM heeft aangegeven dat 655 zaken, waar nog geen overeenstemming over is bereikt, langer dan een jaar loopt. Het ligt voor de hand dat een aantal van de mensen die het betreft zich meldt bij de Onafhankelijke Raadsman omdat ze geen overeenstemming kunnen bereiken met NAM. Ten tweede is het totale aantal schademeldingen op jaarbasis sterk gestegen: van 9.669 in 2013 naar 18.033 in 2014. Bij een grotere hoeveelheid schademeldingen is het aannemelijk dat er ook een groter aantal klachten ontstaat. Ten derde is sinds september meer aandacht besteed aan de bekendheid van de Onafhankelijke Raadsman. Tot slot kan het in gang zetten van een aantal regelingen het afgelopen jaar tot een stijging hebben bijgedragen. Zo heeft de Raadsman bijvoorbeeld klachten ontvangen over de Waardevermeerderingsregeling, de Waardedalingsregeling en de Commissie Bijzondere Situaties. Overigens kan dit type meldingen formeel niet door de Onafhankelijke Raadsman in behandeling worden genomen, aangezien zijn taakomschrijving zich alleen richt op klachten over afhandeling van fysieke schade. Dit neemt niet weg dat het ondersteuningsteam vragen hierover zo goed mogelijk probeert te beantwoorden en melders eventueel doorverwijst.

De meeste meldingen kwamen binnen per e-mail, namelijk 172. Bij 139 meldingen kwam het eerste contact telefonisch tot stand. In veel gevallen volgde vervolgens overigens ook nog e-mailverkeer. 4 melders stuurden hun klacht per post op.

Van de 315 meldingen die in 2014 binnenkwamen zijn 201 meldingen afgesloten. 114 meldingen uit 2014 staan nog open, uit 2013 zijn dit er nog 11. In totaal zijn 65 openstaande meldingen langer dan drie maanden geleden binnengekomen. De reden dat deze meldingen nog niet zijn afgesloten is tweeërlei. Ten eerste is er een aanzienlijke groep meldingen waarbij het lang duurt voordat de zaak naar een uitkomst wordt geleid. Deze slepende casussen zijn vaak erg complex. Ten tweede hield het ondersteuningsteam van DLG regelmatig zaken open ter monitoring; in veel gevallen werd een casus pas gesloten wanneer het hele schadeafhandelingstraject was doorlopen.

Het beleid hierop is sinds september iets gewijzigd: als de specifieke hulpvraag is afgehandeld, wordt een zaak in overleg met de melder gesloten. Bijvoorbeeld, als een melder in eerste instantie geen contra-expertise aan kan vragen en de Onafhankelijke Raadsman dit vervolgens door bemiddeling mogelijk maakt, dan is aan de zorgvraag voldaan en wordt de casus voor dat moment gesloten. Mochten er in het vervolg aanvullende klachten komen, dan wordt de melding heropend.

In figuur 3 is de herkomst van de meldingen bij de Onafhankelijke Raadsman zichtbaar, voor zover de adresgegevens bekend zijn. Dit zijn in totaal 225 adressen. Wat opvalt is dat de meeste meldingen uit het kerngebied van de aardbevingen komen. Dit is met name de gemeente Loppersum (vijftig meldingen) en de omliggende gemeenten Eemsmond en Delfzijl. Veel van de meldingen uit de periferie van het gebied hebben juist betrekking op die perifere ligging. NAM neemt bijvoorbeeld geen schademeldingen in behandeling die buiten het door NAM vastgestelde gebied liggen. Regelingen voor waardevermeerdering en waardedaling gelden daarnaast niet voor gemeenten als Hoogezand-Sappemeer respectievelijk De Marne.



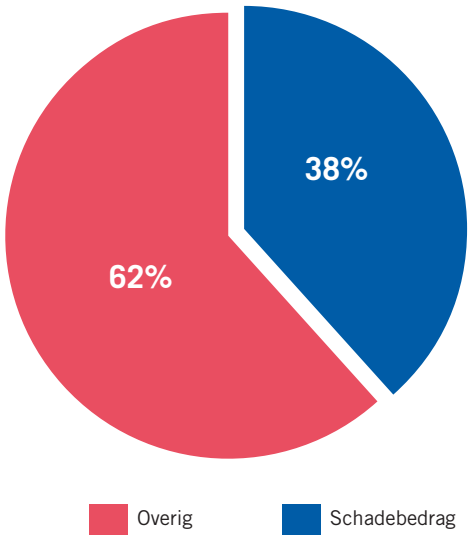
Figuur 3: Aantal meldingen per gemeente in 2014

Overigens dient te worden opgemerkt dat het aantal klachten dat bij de Onafhankelijke Raadsman wordt gemeld, niet een volledig beeld geeft van het omvangrijke ongenoegen dat rond schadeafhandeling bestaat. Sommige mensen richten zich bijvoorbeeld tot lokale bestuurders, de Dialoogtafel of de Commissie Bijzondere Situaties. Anderen zullen een klacht simpelweg niet melden. Desalniettemin lijken de gemelde klachten wel een goed beeld te geven van de aard van de moeilijkheden die mensen ervaren binnen het aardbevingsdossier.

3.2 Aard van de klachten

De meldingen die bij de Onafhankelijke Raadsman binnenkomen zijn op een aantal punten te classificeren. Ten eerste is er het onderscheid tussen klachten die betrekking hebben op schadeafhandeling (176) en andere meldingen (139). Bij de klachten over schadeafhandeling komt een aantal onderwerpen geregeld naar voren:

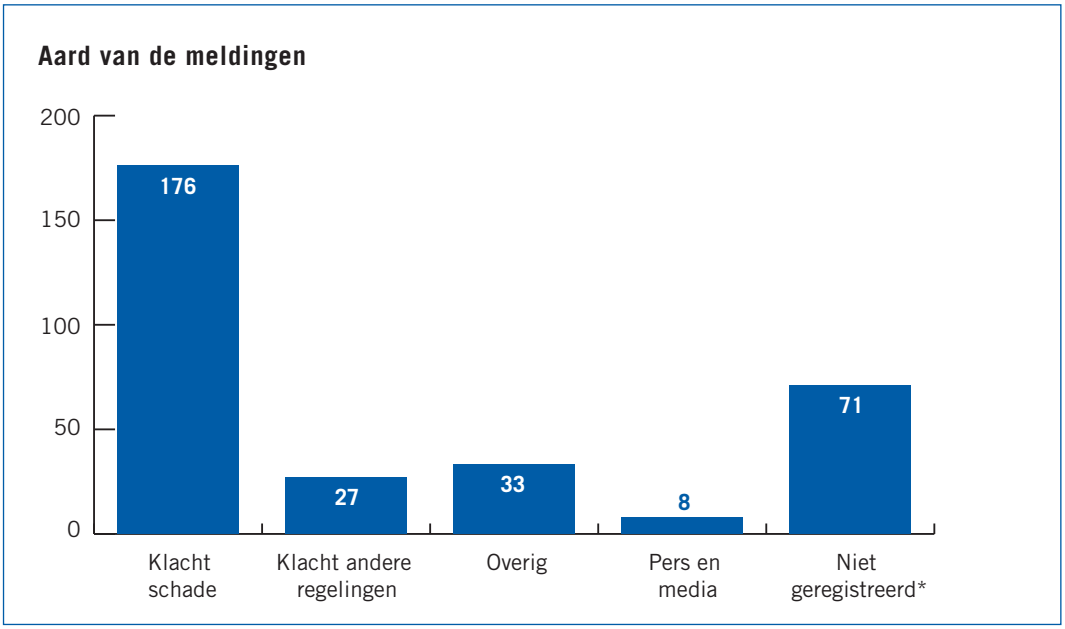
1) Er zijn veel (deel)klachten over communicatie vanuit NAM, waarbij ook de lange doorlooptijden worden gehekeld.
2) Veel klachten hebben betrekking op de hoogte van het schadebedrag, zie figuur 4.
3) Klachten over de initiële weigering van NAM schade op te nemen buiten het vastgestelde aardbevingsgebied zijn een ander vaak gehoord probleem.
4) Er is een flink aantal complexe situaties waarin een impasse is ontstaan, waardoor de schadeafhandeling stokt. Dit onderdeel hangt soms samen met het laatste punt.
5) Een groeiend aantal klachten gaat over het feit dat NAM vanuit het schadedossier vaak geen schade mee wil nemen waarbij ook bouwkundige versterking nodig is, bijvoorbeeld aan de fundering. Dergelijke klachten liggen op de rand van het mandaat van de Onafhankelijke Raadsman, omdat bouwkundig versterken een aparte werkstroom is naast schadeafhandeling. Evenwel is er in deze zaken vaak een directe link met schadeherstel. In hoofdstuk 4 worden de onderwerpen met betrekking tot schadeafhandeling nader toegelicht.



Figuur 4: Klachten over hoogte schadebedrag

De overige meldingen zijn onder te verdelen in vier categorieën: **1)** klachten over andere aardbevingsgerelateerde onderwerpen; **2)** vragen naar informatie; **3)** mediavragen; en **4)** overig. De laatste drie categorieën zijn weinig relevant voor deze rapportage en zullen daarom niet verder worden behandeld. Klachten over andere regelingen zijn dat echter wel zodanig, dat zij in deze rapportage ook zullen worden behandeld in hoofdstuk 5. Het gaat hier dan om onderwerpen als bouwkundig versterken, de waardedalingsregeling voor woningen, de waardevermeerderingsregeling en de Commissie Bijzondere Situaties. Dergelijke klachten komen regelmatig voor, met name de laatste maanden zijn veel klachten over andersoortige regelingen binnengekomen. In sommige gevallen kunnen melders met hun klacht nergens anders terecht, zoals bij de waardedalingsregeling. Daarnaast wil de Onafhankelijke Raadsman inzake deze onderwerpen ook een signalerende functie vervullen.

Figuur 5 bevat een overzicht van de verschillende categorieën meldingen. Hierbij dient te worden opgemerkt dat van zaken die vóór 1 september 2014 zijn geregistreerd en afgesloten en die geen betrekking hadden op schadeafhandeling, niet is bijgehouden tot welke categorie de melding behoorde.



** afgesloten vóór 1 september 2014*

Figuur 5: Aard van de meldingen

Geconstateerd moet worden dat de gevolgen van de aardbevingen een diepgaande negatieve impact kunnen hebben op het dagelijks leven van getroffenen. Schade aan de eigen woning en het afhandelingsproces daarvan leveren veel frustratie en vaak een gevoel van machteloosheid op. Bij veel meldingen is sprake van een zodanige invloed dat de kwaliteit van leven van betrokkenen wordt aangetast. We constateren dat de frustratie onder meer voortkomt uit een gebrekkige communicatie door en met NAM. Daarnaast verliezen sommige melders het overzicht op hun eigen situatie door de complexiteit van de schade. Schademelders worden dan bij wijze van spreken “vermalen” in de bureaucratische molen van schadeafhandeling en verliezen hiermee het gevoel van controle over hun leven.

3.3 Voortgang klachtenafhandeling door NAM

In zijn algemeenheid kan gesteld worden dat de medewerkers van NAM hun werk zo goed mogelijk trachten uit te voeren en ze leveren daarvoor stevige inspanningen. Toch moet worden geconstateerd dat de onvrede en het wantrouwen tegenover NAM in het afgelopen jaar niet zijn afgenomen, maar eerder zijn toegenomen. De caseload per contactpersoon en schade-expert is vaak hoog, waardoor er soms sprake lijkt te zijn van overbelasting. Daarnaast is gedurende het jaar gebleken dat enkele NAM-medewerkers helaas te weinig kwalificaties bezaten om het werk goed te kunnen uitvoeren. Ondanks maatregelen van NAM in deze gevallen, heeft een dergelijk voorval een negatief effect op de ervaringen van claimanten met de schadeafhandeling.

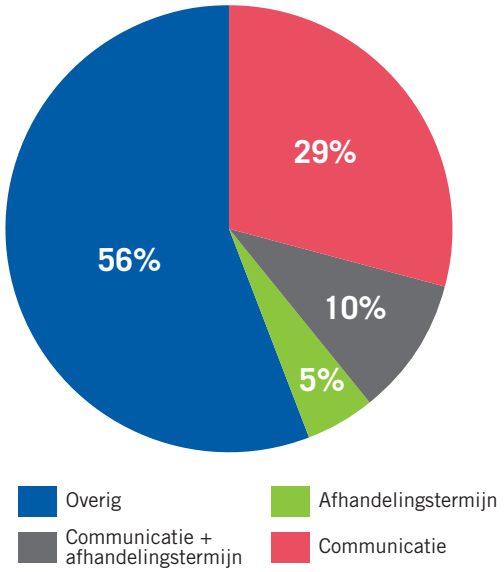
De relatie tussen Onafhankelijke Raadsman en NAM is overigens als goed te beschouwen. Nadat begin 2014 de communicatie stagneerde is vanuit NAM actie ondernomen, waardoor vragen van de Onafhankelijke Raadsman aan NAM nu over het algemeen snel worden opgepakt. Een vaste contactpersoon van NAM beantwoordt vragen van de Onafhankelijke Raadsman over individuele zaken. Daarnaast wordt de stand van zaken van nog openstaande dossiers wekelijks bijgewerkt en gedeeld met het Meldpunt. Ook vindt er een periodiek bestuurlijk overleg plaats tussen de Raadsman en de directie van NAM, waarin knelpunten en mogelijke oplossingen worden besproken. Desondanks blijft de (snelle) afhandeling van klachten een zorgpunt (zie ook paragraaf 4.5).

4. Onderwerpen Schadeherstel

In dit hoofdstuk worden enkele onderwerpen besproken, die veelvuldig terugkomen in de meldingen die betrekking hebben op schadeherstel. Hierbij worden ook enkele cijfers weergegeven. (Omdat de categorieën vóór 1 september niet werden geregistreerd, zijn deze cijfers gebaseerd op een kleiner aantal casussen dan het totale aantal meldingen over schadeafhandeling.)

4.1 Communicatie NAM naar schademelders

Al sinds het aanstellen van de Onafhankelijke Raadsman is de communicatie tussen NAM en schademelders een zorgpunt. Ook in 2014 zijn veel klachten binnengekomen over de communicatie van NAM-contactpersonen en -taxateurs. Het gaat hier dan om zaken als niet reageren op e-mails of telefoon, het intrekken van eerdere beloftes, het wijzigen van schaderapporten zonder overleg, een gevoel van willekeur, een onvoldoende empathische bejegening, het bagatelliseren van gevoelens, enzovoorts.



Figuur 6: Klachten over communicatie

NAM heeft aangegeven dat herhaaldelijk aan dacht is geschonken aan opleiding en coaching van haar medewerkers. Een deel van de klachten lijkt het resultaat te zijn van onderbezetting bij NAM, de caseload per contactpersoon is erg hoog. Desalniettemin zorgen bovengenoemde klachten voor de nodige frustratie bij schademelders, hetgeen tevens een negatief effect kan hebben op het gehele schadeafhandelingstraject.

Van de 120 klachten over schadeafhandeling waarbij de onderwerpen per categorie zijn geregistreerd was bij 47 meldingen sprake van een klacht over communicatie (zie figuur 6). In 17 gevallen was er sprake van een klacht over de afhandelingstermijn.

4.2 Schadeprotocol

Gedurende het jaar 2014 heeft NAM verscheidene malen gewerkt aan de herziening van het schadeprotocol. Ook is een afzonderlijk protocol ontwikkeld voor de afhandeling van schade aan Rijksmonumenten. Een aantal personen heeft zich gemeld bij de Onafhankelijke Raadsman met vragen die betrekking hebben op de stappen in het schadeprotocol. Melders weten bijvoorbeeld niet wat de volgende procedurele stap is als de melder het niet eens is met een schaderapport. Ook geven melders soms aan moeite te hebben met het begrijpen van het protocol. Deze constatering wordt onderschreven door het rapport van onderzoeksbureau Lysias, dat het schadeprotocol in opdracht van de Dialoogtafel in december 2014 doorlichtte. Hierin werd gesteld dat het schadeprotocol vooral was gericht op procedures en de schademelder volstrekt onvoldoende centraal stelde.

4.3 Begrenzing aardbevingengebied

Het afgelopen jaar zijn twaalf meldingen binnengekomen (sommige namens meerdere adressen) van mensen die volgens NAM buiten de contouren van het aardbevingsgebied wonen. Deze grens ligt op circa twintig kilometer van het epicentrum van de hevigste beving (Huizinge 2012, 3,6 op de schaal van Richter). NAM stelt dat er theoretisch gezien een zeer kleine kans is dat buiten deze contouren aardbevingsschade kan optreden. In eerste instantie kregen deze schademelders slechts een afwijzende brief van NAM zonder nadere toelichting. Halverwege het jaar heeft NAM aangegeven dat in zulke gevallen nadere, persoonlijke uitleg plaats zal vinden.

Echter, deze aanpak bleek niet afdoende te zijn: schademelders voelden zich nog steeds niet serieus genomen. De Onafhankelijke Raadsman heeft regelmatig aandacht gevraagd voor dit onderwerp. De directie van NAM heeft onlangs toegezegd dat meldingen die op redelijke afstand liggen van de huidige contouren, steekproefsgewijs zullen worden geïnspecteerd.

Desalniettemin lijken de toezeggingen van de NAM-directie tot op heden in de praktijk geen oplossing te bieden voor de overgrote meerderheid van deze schademelders. Dit omdat feitelijk slechts tot een steekproef wordt overgegaan indien er ondersteunende meetgegevens zijn waarin trillingen zijn waargenomen. Met andere woorden, schade die zou zijn veroorzaakt door bevingen in het verleden (zoals de beving van Huizinge op 16 augustus 2012) buiten het vastgestelde gebied, zal niet worden onderzocht omdat meetgegevens ontbreken. De Onafhankelijke Raadsman is van mening dat deze werkwijze onvoldoende tegemoetkomt aan de vraag van schademelders buiten het door NAM vastgestelde gebied.

4.4 Ondersteuning van schademelders

NAM voorziet thans in een beperkt aantal gevallen in hulp en begeleiding indien een melder de schade niet overziet en zelf niet in staat is het schadeafhandelingsproces op gang te brengen of te doorlopen. Op initiatief van de Onafhankelijke Raadsman is in het overleg met NAM enkele malen besproken of het mogelijk is deze voorziening uit te breiden. Uit de ervaringen van het Meldpunt blijkt dat bij meer melders behoefte bestaat aan een dergelijke vorm van belangenbehartiging, omdat sommige belanghebbenden niet in staat zijn om dit zelf te doen. Soms lukt dat niet door bijvoorbeeld gevorderde leeftijd, maar ook door de psychosociale problemen ten gevolge van de situatie waar ze in zijn beland. De Onafhankelijke Raadsman heeft dit aan de orde gesteld bij een gesprek met de Dialoogtafel en tijdens bestuurlijk overleg met de burgemeesters. De gemeentebesturen gaan onderzoeken of en hoe een dergelijke rol, eventueel door de gemeenten, kan worden ingericht.

4.5 Complexe schades

Het afgelopen jaar is een aantal van de zaken dat in een impasse is geraakt of dreigt te raken, steeds problematischer geworden. Het betreft hier complexe schades waar de problematiek zich op meerdere punten heeft uitgerold. Zo is er vaak sprake van een hoog schadebedrag waarover onenigheid bestaat tussen NAM en schademelder. Het gaat bijvoorbeeld om grote panden, oude boerderijen, bedrijven-aan-huis, schade aan fundering, schade op schade, etc. In veel gevallen is de communicatie ook problematisch en in sommige gevallen is er sprake van psychosociale problemen als gevolg van de aardbevingen en/of juist de stagnatie van het schadeafhandelingstraject. Tot slot is de doorlooptijd van deze zaken zodanig lang geworden dat dit niet langer kan worden gezien als maatschappelijk acceptabel.

Halverwege het jaar heeft NAM onderkend dat de hoeveelheid complexe gevallen inderdaad sterk gestegen was en dat hier een speciale aanpak voor benodigd was. Daarop is een aparte Taskforce ingericht met als doel deze zaken vlot te trekken. Dit lijkt een verbetering te zijn ten opzichte van de eerdere werkwijze: enkele zaken die onder de aandacht van de Onafhankelijke Raadsman zijn worden nu op een andere manier ingestoken. Tot op heden zijn er echter nog geen tastbare resultaten zichtbaar in termen van meer of sneller afgehandelde klachten.

Bij een aantal gevallen van complexe schade is sprake van meerdere schadeoorzaken, door een combinatie van directe bevingsschade en bijvoorbeeld schade door verzakking of bodemdaling. Voor deze categorie schades moet de melder zich meestal ook wenden tot een andere instantie, bijvoorbeeld het waterschap of de provinciale Commissie Bodemdaling. NAM neemt deze schade namelijk niet mee bij haar beoordeling. Niettemin gaat het om schade die veelal wel degelijk veroorzaakt is door gaswinning. De Onafhankelijke Raadsman heeft in zijn bestuurlijk overleg met NAM bepleit om na te gaan of er niet een zodanige werkwijze kan worden ontwikkeld dat de getroffen eigenaar slechts met één enkele schadeprocedure kan volstaan. De verantwoordelijke instanties zouden dan onderling tot een redelijke kostenverdeling moeten komen. Een dergelijke werkwijze kan in belangrijke mate bijdragen aan ontzorging van de getroffen eigenaren.

5. Andere gerelateerde onderwerpen

De Onafhankelijke Raadsman is in april 2013 ingesteld door de minister “voor de afhandeling van individuele klachten over lopende schadeafhandelingsprocedures”. Echter, er wordt in toenemende mate steun gezocht bij de Raadsman over een aantal regelingen dat wel direct verband houdt met de gevolgen van aardbevingen, maar niet direct betrekking heeft op de afhandeling van (fysieke) schade. In veel gevallen ligt het primaat van deze regelingen elders, bijvoorbeeld bij de Dialoogtafel of bij NAM. Formeel kan de Onafhankelijke Raadsman vooralsnog dus geen rol spelen in dergelijke klachten. Desalniettemin worden deze klachten of suggesties – indien mogelijk – doorgespeeld naar de betreffende instantie of wordt de melder doorverwezen.

5.1 Bouwkundig Versterken

Het aspect van bouwkundige versterking van gebouwen hangt in sommige gevallen nauw samen met de afhandeling van schade. Dit onderwerp bevindt zich op de grens van het mandaat van de Raadsman. Tot op heden zijn dit bij NAM twee zeer gescheiden sporen: de afdeling Schade – waar het gros van de mensen mee te maken heeft – maakt in veel gevallen geen link met de afdeling Bouwkundig Versterken. Enerzijds is dit verklaarbaar: Bouwkundig Versterken zat afgelopen jaar in een opstartfase en er moest veel kennis worden ontwikkeld. Anderzijds zorgt deze benadering (en de soms slechte communicatie hierover) voor veel frustratie bij melders omdat hun schadeafhandeling hierdoor stagneert.

Veel meldingen op dit gebied gingen bijvoorbeeld over beschadigingen aan de fundering. Om de optische schade in zo’n geval enigszins duurzaam te kunnen herstellen, is ook reparatie van de fundering noodzakelijk. Echter, tot nu toe wordt funderingsschade niet vergoed door NAM; terwijl dit in de toekomst mogelijk wel het geval zal zijn in het traject van Bouwkundig Versterken. Melders dreigen hierdoor tussen wal en schip te belanden.

Ook in de complexe situaties, zoals besproken in paragraaf 4.5, is vaak sprake van een dubbel probleem: optische schade maar ook een bouwkundige noodzaak iets aan de constructie te doen. In sommige gevallen probeert NAM zulke zaken integraal op te pakken en direct ook het versterkingsaspect mee te nemen. Dit is echter bij lang niet alle langlopende zaken het geval. Bijkomend probleem voor de gevallen die wél worden geselecteerd, is dat de afhandeling nog lange tijd kan gaan duren.

5.2 Onveiligheid

Een aantal meldingen afgelopen jaar had betrekking op een gevoel van onveiligheid. De stress die een dergelijk gevoel met zich meebrengt kan zorgen voor psychische problemen. In enkele gevallen zijn deze mensen doorverwezen naar de geestelijke gezondheidszorg. Daarnaast dringt de Onafhankelijke Raadsman bij een vermoeden van een mogelijk onveilige situatie bij NAM aan op een spoedinspectie van de bouwkundige staat van een woning. Als een situatie voldoende veilig is geeft dit hopelijk enige rust aan de melder. Blijkt er daadwerkelijk een onveilige situatie te zijn, dan kan daarop

direct worden gehandeld. Uit een dergelijk verzoek is onlangs een acuut onveilige situatie geconstateerd waarin de bewoners per direct hun woning moesten verlaten. NAM zorgt in deze gevallen voor vervangende woonruimte.

5.3 Waardedaling woningen

Er zijn in het gebied veel zorgen over de waardedaling van 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 bewoners zijn ontevreden over de bestaande waardedalingsregeling omdat de verkoop eerst geëffectueerd moet worden voordat men de hoogte van de compensatie weet. Dat leidt in de praktijk enerzijds tot onzekerheid over de uitkomst en anderzijds tot (veel) te hoge verwachtingen en dus tot teleurstellingen.

In totaal zijn er in 2014 negen klachten binnengekomen met betrekking tot de waardedalingsregeling van NAM. De meeste klachten hadden betrekking op het niet toekennen van een vergoeding, dan wel het niet in aanmerking komen voor de regeling. De verantwoordelijkheid voor de regeling ligt bij NAM, melders zijn dan ook doorverwezen naar NAM. In een enkel geval heeft de Onafhankelijke Raadsman desalniettemin bij NAM aangedrongen een eerdere beslissing te herzien, omdat de opstelling van NAM als te formalistisch kon worden beschouwd.

5.4 Waardevermeerderingsregeling

Deze regeling is ingesteld met als doel de inwoners van het aardbevingsgebied enige compensatie te bieden voor het geleden ongemak. De Dialoogtafel heeft een interimregeling vastgesteld welke in november 2014 in werking is getreden. Huizenbezitters in de negen kerngemeenten die meer dan duizend euro schade aan hun woning hebben geleden, kunnen een subsidie van vierduizend euro ontvangen voor het uitvoeren van diverse duurzaamheidsmaatregelen aan de woning.

De Onafhankelijke Raadsman heeft over deze regeling een aantal klachten binnengekregen. De meeste klachten hadden betrekking op het feit dat inwoners buiten de negen kerngemeenten geen aanspraak kunnen maken op deze regeling. Dit omvat onder andere de gemeenten Hoogezand-Sappemeer, Menterwolde, Oldambt en Groningen. Deze uitsluiting wordt gezien als oneerlijk. Overige klachten gingen onder meer over afwijzingen van zelfstandige ondernemers met een bedrijf aan huis, die geen aanspraak konden maken op de regeling.

Melders zijn in deze gevallen doorverwezen naar de eigen burgemeester omdat het over een politiek-bestuurlijke keuze gaat. De Dialoogtafel stelt binnen enkele maanden een definitieve regeling vast.

Vanuit het oogpunt van de beoordeling van het belang van de individuele eigenaren moet inderdaad worden geconstateerd dat er geen bevredigende verklaring is voor het feit dat getroffen eigenaren binnen de negen kerngemeenten wel in aanmerking komen voor deze regeling en getroffen eigenaren buiten deze gemeenten niet. Het verdient

sterke aanbeveling bij de definitieve vaststelling van de regeling hier in een gelijke behandeling van gelijke gevallen te voorzien. Het ligt voor de hand dat hiervoor zo nodig aanvullende middelen ter beschikking worden gesteld.

5.5 Commissie Bijzondere Situaties

Deze tijdelijke commissie is bedoeld om in schrijnende situaties via een maatwerkoplossing uitkomst te bieden aan inwoners van het gebied die materiële, psychische, medische en/of financiële problemen hebben als gevolg van de aardbevingen. De Onafhankelijke Raadsman is adviserend lid van deze commissie en heeft enkele melders doorverwezen naar deze regeling.

25 meldingen bij de Onafhankelijke Raadsman hadden betrekking op de Commissie. Ongeveer de helft van deze meldingen kwam van mensen die in een later stadium bij de Commissie in behandeling zijn genomen. Rond de zomer is bij de Onafhankelijke Raadsman ook een aantal klachten binnengekomen over de Commissie Bijzondere Situatie. Deze hadden betrekking op drie aspecten: communicatie, doorlooptijd en uitkomst. Communicatie en doorlooptijd hangen samen, melders konden rond de zomer moeilijk in contact komen met de Commissie en ervoeren een lange doorlooptijd. Dit had onder meer te maken met een tekort aan casemanagers bij de Commissie, wat in de zomervakantie moeilijk kon worden opgelost. Daarnaast heeft de Onafhankelijke Raadsman klachten binnengekregen over een afwijzing of doorverwijzing. In sommige gevallen betrof dit mensen die zich al eerder bij de Raadsman hadden gemeld.

6. Tot slot

6.1 Centrum Veilig Wonen (CVW)

Sinds 5 januari komen nieuwe schademeldingen binnen bij het Centrum Veilig Wonen (CVW) en niet langer bij NAM. Bestaande schadegevallen blijven (voorlopig) nog onder de verantwoordelijkheid van NAM. De meeste klachten die bij de Onafhankelijke Raadsman binnenkomen zullen in de nabije toekomst dan ook nog steeds betrekking hebben op de activiteiten van NAM. Langzaam maar zeker zullen echter ook meldingen over CVW bij de Raadsman binnen komen. De hoop bestaat echter dat het aantal klachten over bejegening en communicatie zal afnemen, daar het CVW als uitgangspunt hanteert de melder meer centraal te stellen. Ook met CVW zullen afspraken gemaakt worden over de werkwijze en afstemming tussen CVW en de Onafhankelijke Raadsman.

6.2 Vooruitzichten

2015 zal een belangrijk jaar worden voor het aardbevingsgebied in Groningen. Regelingen worden verder uitgerold en het beleid van de komende jaren zal worden vormgegeven. Daarnaast wordt het een uitdaging voor het CVW om de schadeafhandeling efficiënt en naar tevredenheid van de inwoners te organiseren. Maar ook het traject van Bouwkundig Versterken zal de nodige aandacht gaan vergen. Tot slot zal NAM met verhevigde inzet de complexe, langlopende schadesituaties tot een oplossing moeten brengen. Daar waar het niet goed gaat, zal de Onafhankelijke Raadsman zich inzetten om obstakels weg te nemen en het afhandelingsproces te bespoedigen en op deze wijze de belangen van de schademelders behartigen.

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

Onafhankelijke
Raadsman