



**nationale
ombudsman**

Beloftes maken schuld

Klachten over en ontwikkelingen
ten aanzien van de gevolgen van de
gaswinning in 2022

Projectteam

Jan de Jong, projectleider
Jos van de Wiel, coördinator
Hans Oosterveer, onderzoeker
Marjolein Pisuisse, onderzoeker
Marjolein van Zanten, onderzoeker
Nick Heim, onderzoeker
Nawal Bouayad, onderzoeker
Sandra Winkel, onderzoeker
Jorijn Aalders, trainee

Tekstopmaak

Xerox/OSAGE

Datum: 22 november 2022

Rapportnr: 2022/192

Voorwoord

Op 16 augustus jl. was het tien jaar geleden dat zich in het Groningse dorp Huizinge een aardbeving voordeed met een kracht van 3.6 op de schaal van Richter, de zwaarste tot nu toe. Duizenden bewoners in het gaswinningsgebied wachtten op versterking van hun huis, of weten nog altijd niet of hun huis wel veilig is. Een nog grotere groep heeft aardbevingsschade gemeld. Sinds mijn aantreden in 2015 ben ik verschillende keren in Groningen en Drenthe geweest om te spreken met bewoners die te maken hebben met schadeafhandeling of versterking, zo ook in september van dit jaar. Ik hoor nog steeds schrijnende verhalen. Veel mensen hebben last van de erfenis uit het verleden. Er zijn sinds 2012 door de overheid veel beloften gedaan en zo mogelijk nog meer beleids- en organisatiewijzigingen doorgevoerd. Mede hierdoor hebben bewoners weinig vertrouwen in de toekomst en de overheid.

Het aantal klachten dat ik heb ontvangen na publicatie van mijn vorige rapport ([‘Verscheurd vertrouwen’](#)) is niet afgenomen maar toegenomen. Dit geldt ook als ik de vele klachten over regelingen en subsidies buiten beschouwing laat. Mensen vragen zich soms in vertwijfeling af of ze nog wel moeten doorgaan met de versterking van hun huis.

Ik zie desondanks ook positieve ontwikkelingen. In die zin dat er meer mensen geholpen worden en niet alleen voor fysieke schade aan hun huis. Ook bestaan er regelingen voor schrijnende situaties en komt er een immateriële schadevergoedingsregeling voor kinderen. De afhandeling van kleine en eenvoudige schades gaat relatief snel. Er worden methoden en werkwijzen bedacht die de versterking sneller kunnen laten verlopen. Deze worden op beperkte schaal ook toegepast. Dit zie ik echter als zonnestraaltjes door het donkere wolkendek. Nog teveel mensen lopen vast. Situaties die niet eenvoudig zijn en zonder meer in een mal passen leiden vaak tot (grote) problemen. Die problemen lijken steeds vaker niet voortvarend op te lossen door te weinig menskracht bij de overheid.

Alle goede bedoelingen ten spijt, op dit moment zie ik vooral dat het blijft bij voornemens om het beter te doen. Wat nu gebeurt is bij lange na nog niet genoeg voor herstel van het vertrouwen. Het is een begin, maar niet meer dan dat. Discussies tussen bestuurders over doelstellingen, geld en bevoegdheden vertalen zich nog te vaak in vertraging ten nadele van bewoners en regels die de problemen ingewikkelder maken in plaats van deze op te lossen. De boodschappen van de overheid over de aanpak van de gevolgen van de gaswinning zijn steeds holler gaan klinken.

Ik roep de betrokken bestuurders van Rijk, provincie, de uitvoeringsorganisaties en de gemeenten dan ook dringend op de daad bij het woord te voegen en hun samenwerking zo vorm te geven dat de zon daadwerkelijk weer doorbreekt in Groningen. Er is veel beloofd. Nu is het tijd voor actie. De burger kan niet wachten. En dat geldt ook voor kinderen en jongeren in het aardbevingsgebied. Zij groeien maar één keer op. Bestuurders moeten hun verantwoordelijkheid nemen, zorgen dat de daad bij het woord wordt gevoegd. Wees eerlijk over wat er wel en niet haalbaar is. Niemand, bewoners noch medewerkers van betrokken overheden, zit te wachten op beloftes die in de praktijk niet waargemaakt kunnen worden. Sta naast elkaar bij het uitleggen van verschillen en bedenk samen passende maatregelen om de versterking op gang te brengen en de frustraties na het melden van (vooral) complexe schades te verminderen.

Den Haag, 22 november 2022

De Nationale ombudsman,
Reinier van Zutphen

Samenvatting

Aanleiding onderzoek

In ons laatste rapport 'Verscheurd vertrouwen' concludeerden we dat onze aanbevelingen uit 2017 (ons rapport 'Een fundament met scheuren') nog steeds van kracht waren. Er waren weliswaar veranderingen op beleidsmatig en organisatorisch vlak, maar de problemen en onzekerheid waarmee bewoners te maken hadden waren nog groot. We zijn nu een jaar op weg en er is de afgelopen periode veel gezegd en geschreven over de gevolgen van de gaswinning. De maatschappelijke impact van de gevolgen van de gaswinning is nog steeds groot. Sinds dit jaar krijgt de Nationale ombudsman ook klachten binnen die eerst binnenkwamen bij de Onafhankelijke Raadsman. Als gevolg hiervan zien wij eerder patronen ontstaan in klachten. Het delen van deze patronen met betrokkenen is voor ons een extra aanleiding om nu een rapport uit te brengen.

Doelstelling

De overheid aansporen om verantwoordelijkheid te nemen voor de problematiek, door woorden en beleid in daden om te zetten zodat bewoners daadwerkelijk verbetering ervaren.

Volgens ons neemt de overheid pas voldoende verantwoordelijkheid als zij voorkomt dat bewoners in situaties terechtkomen waarbij ze vastlopen in hun contact met de overheid. Als dat toch gebeurt dient zij zich naar haar beste kunnen in te spannen om bewoners die wel zijn vastgelopen bij te staan en hun situatie te verbeteren. Bijkomend doel van deze rapportage is om ons eigen werk op dit dossier verder te verbeteren. Dit betreft zowel de invulling van onze rol en dienstverlening aan de bewoners van het gebied als de wijze waarop wij onze relatie met betrokken overheden vormgeven.

Conclusies onderzoek

De ombudsman heeft in de eerste helft van 2022 zo'n 400 klachten ontvangen over de wijze waarop de gevolgen van de gaswinning worden afgehandeld. De hier weergegeven conclusies bevatten de rode draad uit het klachtbeeld.

Algemeen

Organisaties leggen de gevolgen van fouten teveel neer bij de bewoner

Versterken

- De onzekerheid duurt voort en zorgt voor schrijnende situaties
- Beloften van versnelling zijn beperkt waargemaakt
- Communicatie is regelmatig onduidelijk of afwezig

Schade

- Uitkomst melding fysieke schade wordt bij maatwerk ervaren als onrechtvaardig
- De verlenging van beslistermijnen gebeurt onvoldoende zorgvuldig
- Contact met het IMG wordt ervaren als te formeel en weinig flexibel

Regelingen

- Toepassingsgebied regelingen zorgt voor onbegrip bij bewoners
- De samenwerking tussen organisaties bij onderling afhankelijke regelingen kan beter

Aandachtspunten

Na analyse van de klachten over 2022, trends gesignaleerd in documenten van de betrokken organisaties (de NCG, het IMG, het SODM) en van wets- en beleidswijzigingen, komt de ombudsman tot onderstaande aandachtspunten voor 2023. Het gaat dan om zaken waar wij, op basis van ons onderzoek, de overheid in ieder geval op wijzen met oog op een behoorlijke behandeling van burgers.

1. Zorgvuldigheid omgang met verwachtingen, toezeggingen en beloften
2. Onderlinge samenwerking tussen organisaties bij beleid en uitvoering
3. Voortvarendheid herstel van fouten
4. Praktische uitwerking dorpenaanpak
5. Impact nieuwe strategie bewonerscommunicatie van de NCG
6. Passende, heldere en correcte uitvoering

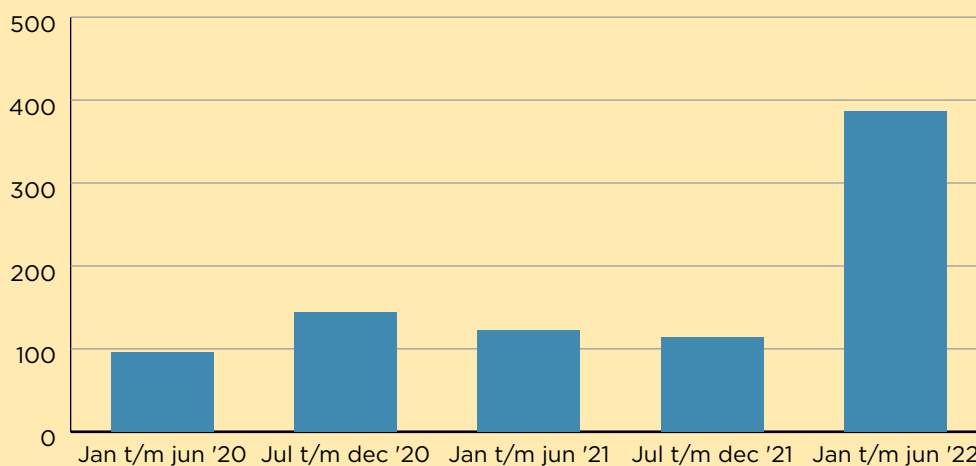
Klachtbeeld in cijfers

Tabel 1 hieronder geeft weer hoeveel klachten wij per onderwerp ontvingen in de periode 1 januari t/m 30 juni 2022. De term 'SVVG10' staat voor Subsidie Verduurzaming en Verbetering Groningen van het Samenwerkingsverband Noord-Nederland (SNN).

Categorie	Klachten
Regeling: gebiedsafbakening waardedaling en SVVG10	150
Schadeafhandeling	95
Regeling: proces SVVG10	60
Versterking	54
Regeling: overig	14
Anders	13
Totaal	386

Tabel 1: Aantal klachten per onderwerp januari t/m juni 2022

Figuur 1 hieronder bevat het totaal aantal klachten per halfjaar in de periode 1 januari 2020 t/m 30 juni 2022. Voor de gehele periode gaat het om de klachten ontvangen door zowel de Onafhankelijke Raadsman als de Nationale ombudsman.



Figuur 1: Totaal klachten 1 januari 2020 t/m 30 juni 2022

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	4
1 Inleiding	7
1.1 Aanleiding van dit rapport	7
1.2 Doelstelling	7
1.3 Aanpak	8
1.4 Impact gevolgen gaswinning op kinderen en jongeren	9
1.5 Bijzonderheden klachtbeeld	9
1.6 Leeswijzer	9
2 Algemeen beeld klachten	11
2.1 Omvang van het aantal klachten	11
2.2 Herkomst klachten	12
3 Inhoud klachten per onderwerp	14
3.1 Introductie	14
3.2 Bouwkundig versterken	14
3.3 Fysieke schadeafhandeling	19
3.4 Regelingen	28
4 Terugblik op aanbevelingen uit 2021	31
4.1 Oproep en aanbevelingen uit 2021	31
4.2 Maatregelen Rijksoverheid	32
4.3 Maatregelen uitvoeringsorganisaties	34
4.4 Sociaal handvest 11 juli 2022	35
4.5 Samenvatting	35
5 Conclusies en aandachtspunten	36
5.1 Introductie	36
5.2 Conclusies	36
5.2.1 <i>Algemeen</i>	36
5.2.2 <i>Versterken</i>	36
5.2.3 <i>Schade</i>	37
5.2.4 <i>Regelingen</i>	37
5.3 Aandachtspunten	38
6 Bijlagen	40
Bijlage 1: Behoorlijkheidsnormen	40

1 Inleiding

1.1 Aanleiding van dit rapport

In ons laatste rapport ‘Verscheurd vertrouwen’¹ concludeerden we dat onze aanbevelingen uit 2017 (ons rapport ‘Een fundament met scheuren’)² nog steeds van kracht waren. Er waren weliswaar veranderingen op beleidsmatig en organisatorisch vlak, maar de problemen en onzekerheid waarmee bewoners te maken hadden waren nog groot. We zijn nu een jaar op weg en er is de afgelopen periode veel gezegd en geschreven over de gevolgen van de gaswinning. Onderzoek van Gronings Perspectief uit 2022 laat zien dat schadeafhandeling en versterking een negatieve weerslag hebben op de gezondheid, het veiligheidsgevoel en het vertrouwen van bewoners.³ Wij herkennen dit beeld in de gesprekken die we hebben met mensen tijdens onze werkbezoeken en in de klachten die we ontvangen. De maatschappelijke impact van de gevolgen van de gaswinning is dus nog steeds groot. De tragiek hier is dat het klachtbeeld ons noopt onze boodschap nogmaals herhalen.

Samengaan Nationale ombudsman en Onafhankelijke Raadsman

De afgelopen jaren hebben zowel de Nationale ombudsman (ombudsman) als de Onafhankelijke Raadsman (Raadsman) onderzoek gedaan naar de situatie in het aardbevingsgebied in Groningen en Drenthe. Per 1 januari 2022 heeft de Raadsman zijn taken overgedragen aan de ombudsman. Dit is mede gedaan omdat schadeafhandeling en versterking nu een volledig publieke taak zijn. Daarnaast beschikt de ombudsman als klachteninstituut over ruime kennis en ervaring met publieke klachtafhandeling. Uitgangspunt is dat de ombudsman burgers in het aardbevingsgebied goed op weg blijft helpen. De medewerkers van de Raadsman zijn daarom overgegaan naar de ombudsman. Zo is geborgd dat de bij de Raadsman opgebouwde dossierkennis en kunde niet verloren gaat bij het (op weg) helpen van de bewoners van het aardbevingsgebied. Sinds dit jaar krijgen wij ook klachten binnen die voorheen binnenkwamen bij de Raadsman. Als gevolg hiervan zien wij eerder patronen ontstaan in klachten. Het delen van deze patronen met betrokkenen is voor ons een extra aanleiding om nu een rapport uit te brengen.

1.2 Doelstelling

De hoofddoelstelling van ons onderzoek luidt:

De overheid aansporen om verantwoordelijkheid te nemen voor de problematiek, door woorden en beleid in daden om te zetten zodat bewoners daadwerkelijk verbetering ervaren.

Volgens ons neemt de overheid pas voldoende verantwoordelijkheid als zij ervoor zorgt dat zo weinig mogelijk bewoners in situaties terechtkomen waarbij ze vastlopen in hun contact met de overheid. De overheid dient zich daarbij ook naar haar beste kunnen in te spannen om bewoners die wel zijn vastgelopen bij te staan en hun situatie te verbeteren. Door haar dienstverlening behoorlijk te verrichten, kan de overheid de kans verkleinen dat mensen vastlopen en de schade beperken als dit wel gebeurt. Wat de ombudsman verstaat onder behoorlijke dienstverlening is uitgewerkt in behoorlijkeheidsnormen.⁴ Hieronder is een selectie van deze normen opgenomen.

Deze selectie van normen is gebaseerd op de resultaten van onze eerdere onderzoeken over de gevolgen van de gaswinning. Wij realiseren ons dat we hiermee niet de volle omvang van de problematiek in kaart brengen. Met deze selectie beogen wij vooral onszelf houvast te bieden bij het formuleren van aandachtspunten (hoofdstuk 5) voor de overheid.

1 Nationale ombudsman: [Verscheurd vertrouwen. Hoe kan de overheid de relatie met bewoners in aardgasgebieden versterken? Een reconstructie van onderzoek en aanbevelingen](#), 25 oktober 2021

2 Nationale ombudsman: [Een fundament met scheuren: stop met bouwen op wantrouwen en neem Groningers serieus](#), 6 april 2017.

3 [De psychosociale impact van schade en versterking](#), 25 januari 2022

4 Nationale ombudsman, [Behoorlijkeheidswijzer](#), juni 2019.

Behoorlijkheidsnormen

Artikel 9:36 Algemene wet Bestuursrecht (Awb) schrijft voor dat de ombudsman bij het afsluiten van een onderzoek een rapport opstelt. Indien hij oordeelt dat een onderzochte gedraging niet behoorlijk is, dient volgens de Awb vermeld te worden welk vereiste van behoorlijkheid geschonden is. De ombudsman heeft hiertoe een aantal behoorlijkheidsnormen uitgewerkt. Deze normen helpen overheden om goed om te gaan met burgers en hun belangen. Bij dit onderzoek spelen vooral de volgende normen een rol: transparantie, goede informatieverstrekking, fair play, samenwerking, coulant opstelling, voortvarendheid, goede organisatie en betrouwbaarheid. De ombudsman gebruikt deze normen als hulpmiddel voor het formuleren van aandachtspunten.

Deze rapportage gebruiken we ook om ons eigen werk op dit dossier verder te verbeteren. Dit betreft zowel de invulling van onze rol en dienstverlening aan de bewoners van het gebied als de wijze waarop wij onze relatie met betrokken overheden vormgeven. De aandachtspunten die wij zien voor de komende periode (hoofdstuk 5) vormen hierbij een belangrijke leidraad.

1.3 Aanpak

Voor dit onderzoek hebben wij allereerst gebruik gemaakt van het eigen klachtenbestand. De klachten zijn geanalyseerd naar onderwerp en inhoud van de klacht: gaat de klacht over versterken, (fysieke) schadeafhandeling of een regeling? Klaagt de bewoner met de klacht over de afhandelingstermijn, communicatie of over iets anders? De in de rapportage weergegeven cijfers over 2022 zijn gebaseerd op de periode 1 januari t/m 30 juni 2022. Het cijfermatige beeld betreft alleen nieuwe klachten, die vanaf 1 januari 2022 bij ons zijn binnengekomen. Wij hebben een controle uitgevoerd op recent binnengekomen klachten (1 juli t/m 30 september). Hieruit is gebleken dat de klachten over versterking en fysieke schadeafhandeling uit deze periode niet fundamenteel verschillen van de klachten in de eerste helft van dit jaar. Er zijn naar verhouding minder klachten binnengekomen over regelingen. In de rapportage wordt dit nader toegelicht.

In dit rapport maken wij gebruik van citaten van bewoners en casusbeschrijvingen. Indien het een citaat betreft leiden wij dit in met 'bewoner' en staat het tussen aanhalingstekens. Bij casusbeschrijvingen gebruiken wij een gefingeerde naam en leiden we dit in met de term 'voorbeeld'. Zowel citaten als casusbeschrijvingen zijn gebaseerd op klachten die wij ontvingen in de eerste helft van 2022. Wij beogen hiermee de lezer meer inzicht te geven in de rode draden uit ons klachtbeeld. We hebben hiervoor de casussen en citaten geselecteerd die representatief zijn.

In een enkel geval spreken wij in dit rapport van 'signalen' in plaats van klachten. Het gaat in dat geval om de door bewoners geuite zorgen in de gesprekken die wij met hen voerden. Mensen hebben zich in dat geval dus niet bij ons gemeld met een klacht. Deze signalen zijn niet meegenomen in de cijfers.

Hiernaast hebben wij een inventarisatie gemaakt van relevante beleidsstukken, Kamerstukken, verslagen, regelingen en onderzoeksrapporten over (afhandeling van) de gevolgen van de gaswinning. Bij de selectie van stukken hebben wij rekening gehouden met het onderwerp en de inhoud van onze klachten. Ook hebben we informatie, die wij krijgen tijdens onze overleggen met de overheden, betrokken in dit onderzoek.

In tegenstelling tot eerdere rapportages, bevat deze rapportage géén nieuwe aanbevelingen aan de overheid. Dit is gedaan omdat (op papier) veel van de eerdere aanbevelingen zijn opgepakt terwijl de daadwerkelijke uitvoering daarvan nog moet beginnen of te kort geleden is gestart. Daarmee is onze oproep van eind vorig jaar, gericht op het aangaan van de relatie met burgers

en herstel van het vertrouwen, nog steeds actueel.⁵ Nieuwe aanbevelingen voegen te weinig toe aan alles wat al gezegd en geschreven is over de gevolgen van de gaswinning. Onze inzet is er daarom op gericht om, mede aan de hand van ontvangen klachten, te toetsen wat in de praktijk terecht komt van alle plannen en voornemens. Onze eerdere aanbevelingen blijven daarbij een belangrijke leidraad.

1.4 Impact gevolgen gaswinning op kinderen en jongeren

In dit rapport besteden wij niet specifiek aandacht aan de situatie van kinderen en jongeren. Dit neemt niet weg dat de situatie van kinderen en jongeren in het aardbevingsgebied specifieke aandacht verdient. Daarom gaan wij hieronder kort in op de onderzoeken van de Kinderombudsman.⁶

In 2017 deed de Kinderombudsman onderzoek naar de situatie van kinderen en jongeren in het aardbevingsgebied in Groningen.⁷ Het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK) verlangt dat de overheid ouders in staat stelt hun kind zo goed mogelijk op te voeden en hen ondersteuning biedt wanneer dit nodig is (artikelen 5 en 18 IVRK). De Kinderombudsman concludeerde dat de overheid een taak heeft in het verlichten van de druk op gezinnen en deed de oproep om de eerdere aanbevelingen van de ombudsman aan het kabinet voortvarend op te pakken.⁸

Tussen 2017 en november 2022 heeft de Kinderombudsman ook regelmatig gesprekken gevoerd met kinderen in het aardbevingsgebied. Zo sprak de Kinderombudsman onlangs een groep jongvolwassenen die in het aardbevingsgebied zijn opgegroeid. Deze jongvolwassenen gaven aan dat zij in hun vormende pubertijdjaren hun ouders grotendeels gemist hebben. Zij zijn in eenzaamheid opgegroeid, omdat hun ouders in beslag genomen werden door de afhandeling van de schade en versterking.⁹ De Kinderombudsman heeft bij herhaling de aandacht van de overheid gevraagd voor de opvolging van de aanbevelingen uit 2017.^{10 11} Kinderen en jongeren ervaren dezelfde frustratie als hun ouders over de wijze waarop schadeherstel en versterking gebeurt. Stress, onzekerheid en discontinuïteit in het leven van een gezin belasten kinderen en dat heeft invloed op hun ontwikkelingskansen. Hier moet oog voor zijn in de besluiten die genomen worden; ook als die besluiten alleen over volwassenen lijken te gaan.¹²

1.5 Bijzonderheden klachtbeeld

Verder merken wij op dat we dit jaar vooral klachten hebben binnengekregen van huiseigenaren. Wij realiseren ons dat de problematiek van huurders en ondernemers op punten verschilt van die van huiseigenaren. Wij menen echter dat als de overheid de aandachtspunten uit deze rapportage ter harte neemt, ook huurders en ondernemers hier profijt van hebben.

1.6 Leeswijzer

Deze eerste rapportage na het samengaan van de ombudsman en de Raadsman start met een globaal overzicht van ontvangen klachten (hoofdstuk 2). Vervolgens gaan wij per onderwerp (versterking, schade, regelingen) dieper in op de klachten (hoofdstuk 3). Na de klachtanalyse volgt een terugblik op de aanbevelingen uit de rapportages van de ombudsman en de

5 In hoofdstuk 4 blikken wij in meer detail terug op onze oproep en de maatregelen die de overheid sindsdien nam.

6 Bijkomende reden is dat de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman één organisatie zijn en elkaar vanuit een eigen invalshoek (respectievelijk behoorlijkheid en kinderrechten) versterken en aanvullen.

7 Kinderombudsman: [Op alle fronten te weinig aandacht voor kinderen in aardbevingsgebied](#), 18 oktober 2017.

8 Nationale ombudsman en Kinderombudsman: [Een fundament met scheuren: stop met bouwen op wantrouwen en neem Groningers serieus](#), 6 april 2017.

9 Kinderombudsman: [Margrite Kalverboer getuigt in parlementaire enquête aardgaswinning](#).

10 Kinderombudsman: [Nationale ombudsman en Kinderombudsman in Groningen in gesprek over versterkingsoperatie](#), 19 oktober 2018.

11 Kinderombudsman: [Brief aan minister Wiebes: Last wordt zwaarder in Groningen](#), 26 november 2018.

12 Kinderombudsman: [Toolkit 'Het beste besluit'](#).

Raadsman uit najaar 2021. De terugblik bevat ook een selectie uit de acties die de overheid sinds najaar 2021 heeft ondernomen, met een focus op de acties van de Rijksoverheid (hoofdstuk 4). In de terugblik geven wij aan wat we zien en wat we missen in (vooral) de kabinetsreactie op het rapport 'Verscheurd vertrouwen'. In het laatste hoofdstuk (hoofdstuk 5) vatten wij middels een aantal hoofdconclusies de problematiek samen en sporen wij de overheid aan om verantwoordelijkheid te nemen. Hierbij onderscheiden wij een aantal aandachtspunten waarmee de overheid in haar handelen rekening dient te houden.

2 Algemeen beeld klachten

2.1 Omvang van het aantal klachten

In de periode januari-juli 2022 werden in totaal 386 klachten gemeld bij de ombudsman. Het grootste deel van deze klachten betreft de gebiedsafbakening van de waardedalingenregeling (63 klachten) of van de subsidie woningverbetering en -verduurzaming (SVVG10, 87 klachten) (opgeteld 150 klachten)¹³ en de wijze van (fysieke) schadeafhandeling (95). In deze periode 2022 werden er verder 60 klachten gedaan over het aanvraagproces van de subsidie woningverbetering en verduurzaming en 54 over versterken. Het aantal klachten dat niet onder één van bovengenoemde categorieën valt was relatief beperkt. Tabel 1 hieronder toont het aantal klachten per categorie tussen januari en juli 2022.

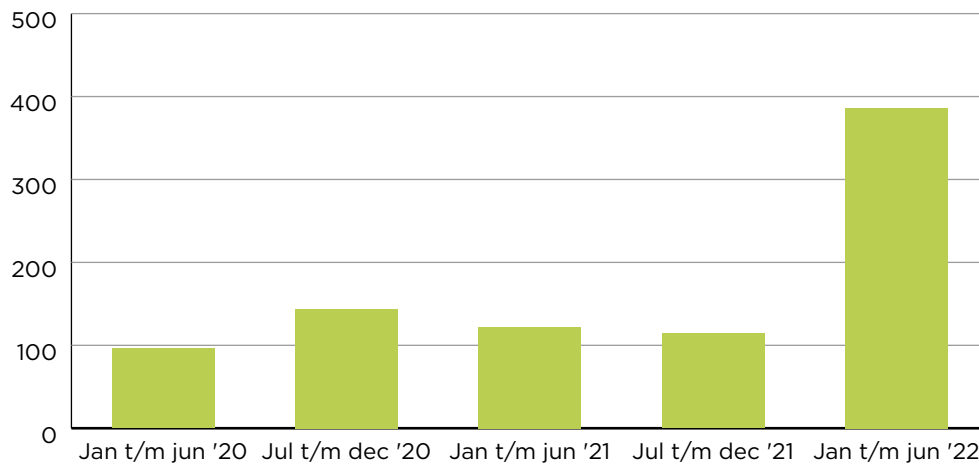
Categorie	Klachten
Regeling: gebiedsafbakening waardedaling en SVVG10	150
Schadeafhandeling	95
Regeling: proces SVVG10	60
Versterking	54
Regeling: overig	14
Anders	13
Totaal	386

Tabel 1: Aantal klachten per onderwerp januari t/m juni 2022

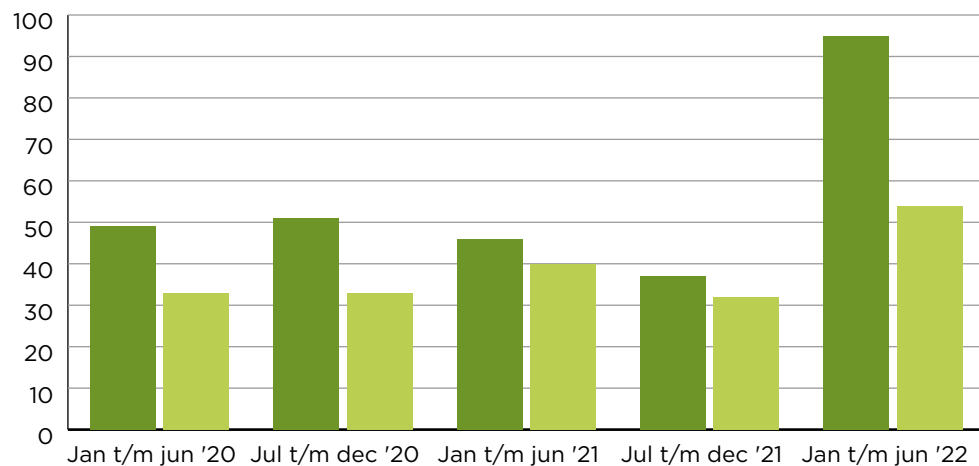
Wanneer we kijken naar het totaal aantal klachten per halfjaar, dan zien we een toename ten opzichte van de periode juli t/m december 2021.¹⁴ Een deel van de stijging kan verklaard worden door een toename van het aantal klachten over de gebiedsafbakening van de waardedalingenregeling of de afbakening SVVG10. Ook was er sprake van een piek in de klachten over het proces van de SVVG10, waarvan in januari de tweede subsidieronde werd opengesteld. In hoofdstuk 3.4 gaan we nader in op de klachten die we ontvingen over de verschillende subsidie- en schaderegelingen. Hiernaast is echter ook het aantal klachten over het proces van (fysieke) schadeafhandeling en die over versterking toegenomen. In figuur 1 staan de totaalcijfers weergegeven en in figuur 2 de cijfers voor (fysieke) schadeafhandeling en versterking over de laatste 2,5 jaar.

¹³ Klachten over SVVG10 hangen vaak samen met de keuze om voor de gebiedsafbakening van deze subsidie de afbakening van de waardedalingenregeling als uitgangspunt te nemen.

¹⁴ Het betreft hier voor alle perioden het totaal aantal klachten bij de Nationale ombudsman en de Onafhankelijke Raadsman.



Figuur 1: Totaal klachten 1 januari 2020 t/m 30 juni 2022



Figuur 2: Klachten schade en versterken 2020-2022¹⁵

2.2 Herkomst klachten

De meeste klachten die wij in de periode 1 januari tot en met 30 juni 2022 ontvingen, komen uit de gemeente Veendam (136). Dit aantal overtreft ruimschoots het aantal afkomstig uit de gemeente Eemsdelta (63), waar bijvoorbeeld Loppersum per 1 januari 2021 deel van uitmaakt. Uit de gemeente Groningen kwamen 53 klachten, gevolgd door Het Hogeland (37) en Midden-Groningen (23). Tabel 2 op de volgende pagina bevat een totaaloverzicht van de herkomst van klachten naar gemeente voor de periode 1 januari 2020 t/m 30 juni 2022.

15 Betreft alle klachten over fysieke schadeafhandeling en versterken van de ombudsman en de Raadsman tezamen.

Gemeente	Jan t/m jun '20	Jul t/m dec '20	Jan t/m jun '21	Jul t/m dec '21	Jan t/m jun '22
Eemsdelta	28	53	50	43	63
Het Hogeland	22	18	14	18	37
Groningen	10	20	13	11	53
Midden-Groningen	17	19	22	8	23
Oldambt	5	11	3	5	12
Anders, namelijk (indien n > 5)	-	-	-	-	136 (Veendam)
Anders, namelijk (indien n > 5)	-	-	-	-	18 (Westerkwartier)
Overig Groningen, Friesland, Drenthe	5	11	13	17	27
Overig	2	5	3	1	2
Onbekend	7	7	4	11	15
Totaal	96	144	122	114	386

Tabel 2 Herkomst klachten naar gemeente 1 januari 2020 t/m 30 juni 2022¹⁶

Ten opzichte van het voorgaande halfjaar (juli tot en met december 2021) en eerdere perioden zien we opvallende verschuivingen in de aantallen klachten voor enkele gemeenten. Voor de gemeenten in de versterkingsoperatie valt allereerst op dat het aantal klachten uit Groningen verhoudingsgewijs sterk gestegen is. Minstens 14 klachten uit 2022 betreffen de gebiedsafbakening van twee regelingen, namelijk de waardedalingsregeling uitgevoerd door het IMG en de Subsidie Verduurzaming en Verbetering Groningen (€10.000) van het Samenwerkingsverband Noord-Nederland (SNN). Hoofdstuk 3.4 bevat een toelichting op de inhoud van deze klachten. Voor Groningen geldt ook dat het aantal klachten over schadeafhandeling gestegen is (naar minstens 20). Daarnaast valt ook het gestegen aantal klachten uit de gemeente Het Hogeland op. Verhoudingsgewijs komen er uit deze gemeente een groot aantal klachten over versterking (minstens 14). Andere klachten uit Het Hogeland zijn divers. Voor de andere gemeenten uit de versterkingsoperatie is de stijging minder opvallend te noemen, als we de situatie vanaf januari 2020 overzien. Tot 2022 kwamen er in absolute zin altijd verreweg de meeste klachten uit de gemeente Eemsdelta. De klachten uit de gemeente Eemsdelta gaan overwegend over schadeafhandeling en bouwkundig versterken.

In de eerste helft van 2022 ontvingen wij verder een groot aantal klachten uit de gemeente Veendam. Deze klachten betreffen voor het overgrote deel de gebiedsafbakening van de hierboven genoemde regelingen. Verder ontvingen wij uit Veendam tenminste 10 klachten over schadeafhandeling. Hiernaast valt op dat er veel klachten kwamen uit de gemeente Westerkwartier. In voorgaande jaren waren dit er minder dan vijf per halfjaar. De klachten die wij ontvingen uit deze gemeente gingen vooral over de schadeafhandeling en in mindere mate over de gebiedsafbakening van regelingen. Tot slot valt nog op dat het aantal klachten uit gemeenten in Noord-Nederland waar geen woningen worden versterkt, langzaam maar zeker is gestegen over de afgelopen jaren. Klachten uit deze gemeenten betreffen vooral de afhandeling van aardbevingschade.¹⁷

¹⁶ In Eemsdelta, Het Hogeland, Groningen, Midden-Groningen en Oldambt worden woningen versterkt in opdracht van de Nationaal Coördinator Groningen (NCG).

¹⁷ In deze gemeenten bevinden zich enkele kleinere gasvelden en de gasopslag Norg.

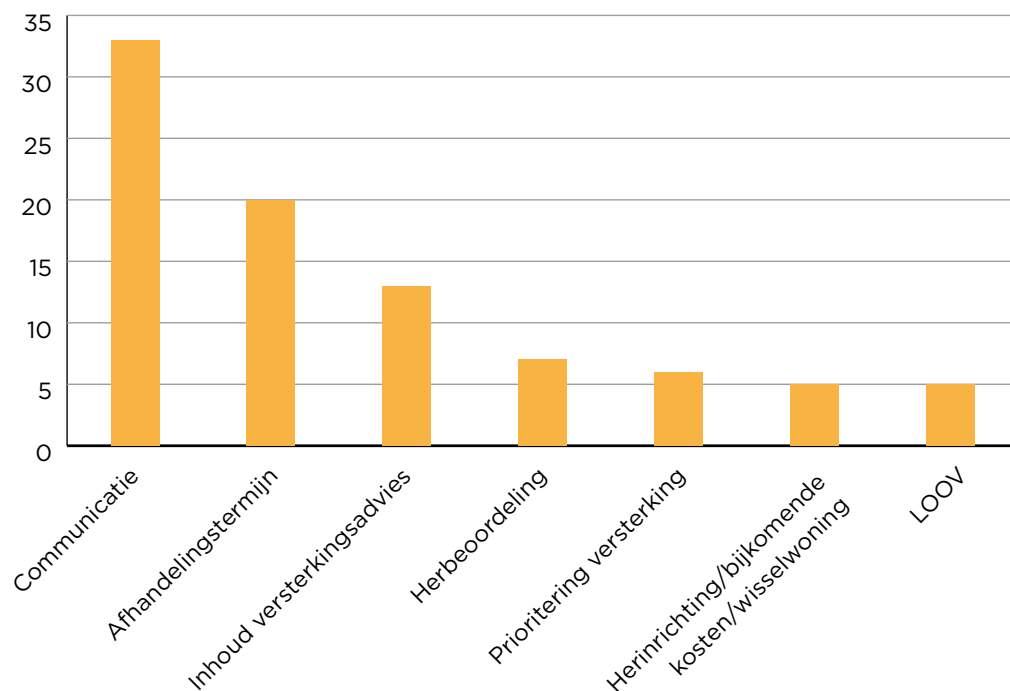
3 Inhoud klachten per onderwerp

3.1 Introductie

In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de inhoud van de klachten over versterken, fysieke schadeafhandeling en regelingen. Per onderdeel zullen we een kort overzicht geven van de meest voorkomende klachten, gevolgd door een beschrijving van de belangrijkste knelpunten. Ieder knelpunt illustreren we met enkele casussen.

3.2 Bouwkundig versterken

In de periode januari t/m juni 2022 kwamen er 54 nieuwe klachten binnen over het bouwkundig versterken. Dit is zowel percentueel (69%) als absoluut gezien (+22 klachten) een forse stijging ten opzichte van het voorgaande halfjaar. De meeste klachten (45) gingen over de NCG, die uitvoeringsverantwoordelijk is voor het bouwkundig versterken. Zeven burgers klaagden over hun gemeente. De meeste klachten gingen, net als in voorgaande jaren over communicatie, de afhandelingstermijn en de inhoud van het versterkingsadvies. Vrijwel alle klachten gaan over meerdere onderwerpen. Hierdoor is de som van de klachten uitgesplitst naar onderwerp groter dan het totaal aantal ontvangen klachten.



Figuur 3: klachten bouwkundig versterken¹⁸

Communicatie

Klachten over communicatie blijven de top drie van klachten over de versterkingsoperatie aanvoeren. In totaal 33 klachten gaan (deels) over communicatie. Bewoners klagen dat ze niet geïnformeerd worden en in onwetendheid afwachten wanneer hun woning aan de beurt is voor versterking. Een andere veel voorkomende klacht is dat bewoners te horen hebben gekregen dat ze in een bepaalde maand of periode informatie zullen ontvangen. De beloofde informatie

¹⁸ LOOV staat voor 'Loket Opname Op Verzoek': bewoners wiens huis buiten de versterkingsoperatie valt kunnen bij dit loket (beheerd door NCG) een verzoek doen om hun woning te laten opnemen en beoordelen op veiligheid. Zie ook: NCG, [Opname op Verzoek](#).

volgt dan niet. Het verdwijnen of wisselen van contactpersonen bij de NCG zorgt er ook voor dat bewoners niet meer weten wie ze om informatie moeten vragen. Soms leidde dit ook tot nieuwe discussies over gemaakte afspraken, omdat gespreksverslagen van overleggen tussen bewoners en NCG-projectleiders niet standaard door de NCG werden gemaakt en/of gedeeld.¹⁹ Als ze hun vraag wel kunnen stellen krijgen ze vaak een niet specifiek (genoeg) antwoord. “U moet wachten tot u een brief krijgt”. Wanneer deze brief komt is dan niet bekend. Ook voor medewerkers van de NCG is dit frustrerend. Hieronder ter illustratie enkele citaten van bewoners.

Bewoners: *“We zitten in een langdurig traject sinds 2016. Opeens komt er een brief dat een bewonersbegeleider ons het versterkingsadvies komt uitleggen. We waren volledig verrast en namen contact op met de NCG. Niemand kon uitleg geven over de brief en het versterkingsadvies. Achteraf blijkt dat dit een foutje was”.*

Bewoner: *“Na driekwart jaar nam ik contact op met de NCG om bij mijn bewonersbegeleider te vragen naar de stand van zaken. De betreffende bewonersbegeleider blijkt niet meer bij de NCG werkzaam. De opvolger is met vakantie. Na drie weken heb ik opnieuw gebeld. Er wordt aan mij een nieuwe bewonersbegeleider toegewezen. Wie dat is, is nog niet bekend. Ik word gebeld zodra dit bekend is”.*

Afhandelingstermijn

Indien bewoners klagen over de afhandelingstermijn en de klacht gaat over meerdere onderwerpen, wordt er vooral ook geklaagd over de communicatie. Uit onze klachten blijkt dat veel bewoners niet weten wanneer ze aan de beurt zijn. Mensen raken gefrustreerd door het gebrek aan perspectief en het gebrek aan communicatie over het versterkingsproces. Burgers melden zich bijvoorbeeld bij de ombudsman omdat er na vier jaar wachten nog steeds niet is begonnen met het versterken van de woning en er geen zicht is op wanneer er wel begonnen gaat worden. Het duurt lang voordat er met een versterkingstraject wordt begonnen. Het duurt lang voordat het duidelijk is of de woning op norm is. Het duurt lang voordat er een uitvoeringsontwerp is of een plan bouwkundig versterken. Ook de termijnen van besluit op bezwaar worden steeds vaker verlengd.

Bewoner: *“Ik heb sinds 2018 een versterkingsadvies. Groot onderhoud heb ik steeds uitgesteld omdat mijn woning gesloopt gaat worden. Mijn dak lekt nu. Ik weet nog steeds niet wanneer ik aan de beurt ben. Inmiddels is het versterkingstraject bij de burens aan beide kanten wel van start gegaan. Ik ervaar veel overlast van bouwlawaai en containers en machines in de straat. Straks zijn de burens klaar en dan begint hun overlast van mijn traject”.*

Bewoner: *“Mijn partner woont in dit huis sinds 2014 en sinds 2016 wonen we samen. Het huis moet gesloopt worden omdat het niet veilig is. Het versterkingstraject loopt al vier jaar. Nu moet de aannemer opnieuw een begroting maken omdat de prijzen zo fors gestegen zijn. We willen graag een gezin stichten maar stellen dit steeds uit omdat we graag een kinderkamer in ons nieuwe huis willen maken”.*

19 Eigen ervaring ombudsman, schriftelijk bevestigd door NCG dat verplichting tot delen gespreksverslagen tot voorkort niet bestond.

Bewoners: *“We hadden gehoopt van ons versterkte huis te kunnen genieten en voordat we met pensioen gaan. We zijn bang dat als het huis straks klaar is we inmiddels oud en hulpbehoevend zijn en moeten verhuizen”.*

Uit bovenstaande citaten blijkt de grote impact die de versterking heeft op bewoners. Veel levens staan in de wachtstand.

Voortgang versterking in cijfers

Per 30 september 2022 zijn er 27.215 adressen opgenomen in de versterkingsoperatie. Hiervan zijn 6.331 adressen ‘op norm’: deze zijn versterkt of zijn beoordeeld als veilig. In 2022 zijn t/m 30 september in totaal 412 woningen versterkt. NCG verwacht nog dit jaar ca. 600 adressen te versterken en ca. 600 anderszins als veilig te kunnen beoordelen. Dit zou betekenen dat eind 2022 zo’n 27% van de adressen is vastgesteld dat ze aardbevingsbestendig zijn. Voor bijna driekwart van de woningen is dit dus nog niet het geval: hierbij geldt dat ze versterkt moeten worden óf nog beoordeeld moeten worden (NCG: [Resultaten \(cijfers\) | 30 september 2022](#)).

Op basis van eigen inschattingen en aannames verwachtte NCG medio 2022 dat in totaal nog zo’n 13.000 woningen moesten worden versterkt. Om de operatie in 2028 te kunnen afronden, dient een forse versnelling plaats te vinden. Het SODM oordeelt in haar rapportage van juni 2022 dat hiervoor de uitvoeringscapaciteit met een ruime factor 3 omhoog moet (SODM: [Voortgang versterkingsopgave en afbouw gaswinning 21-22](#)).

Versnellingsmaatregelen

In haar advies over de versterkingsopgave en de versnellingsmaatregelen (29-01-2020) identificeert het Staatstoezicht op de Mijnen (het SODM) een aantal versnellingsmaatregelen. Deze maatregelen betreffen zowel de beoordeling van woningen als de uitvoering van de versterking. Wij lichten er twee uit: de praktijkaanpak zoals uitgewerkt door bedrijfsbureau BI en de typologieaanpak²⁰. De reden om deze twee uit te lichten is dat ze de gehele versterkingsoperatie omvatten en breed zijn toegepast.

In juli 2020 is een consortium van zes bouwbedrijven in opdracht van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) en de NCG gestart met bedrijfsbureau BI. De bedrijven stellen medewerkers beschikbaar voor het bedrijfsbureau, dat tot doel heeft om uitvoeringsontwerpen (UO) op te leveren. Medewerkers van dezelfde bedrijven voeren vervolgens de versterkingsmaatregelen uit die worden vormgegeven in het UO. Deze aanpak, ook wel de ‘praktijkaanpak’ genoemd, onderscheidt zich dus doordat de beoordeling, het ontwerp en de uitvoering bij dezelfde partij belegd zijn. Dit zou volgens betrokken partijen het versterkingsproces sneller moeten laten verlopen. De NCG is nog steeds verantwoordelijk voor de versterking en onderdeel van het versterkingsproces. De NCG vermeldt in haar jaarverslag dat in 2021 voor 250 adressen is gestart met opname en beoordeling volgens de praktijkaanpak zoals die is ontwikkeld door Bouwimpuls.²¹

Sinds juli 2021 maakt de NCG gebruik van de zogenoemde ‘typologieaanpak’. Deze door TNO ontwikkelde aanpak houdt in dat woningen van hetzelfde type op dezelfde wijze beoordeeld worden (standaardisering).²² Dit moet leiden tot een snellere en eenvoudige

20 Staatstoezicht op de Mijnen: [Advies over de versterkingsopgave en de versnellingsmaatregelen](#), 29 januari 2020.

21 Nationaal Coördinator Groningen: [Jaarverslag 2021 NCG | Ontwikkelingen en Resultaten](#), 14 juni 2022.

22 Voor nadere toelichting, zie NCG: [Beoordelen met de typologieaanpak](#).

manier van beoordelen. Voor het veilig maken van als onveilig beoordeelde woningen levert de typologieaanpak geen versnelling op.

De typologieaanpak is nog in ontwikkeling. Er zijn 8 typologieën (van in totaal 30) die nu door de NCG worden toegepast. De NCG had zichzelf tot doel gesteld in 2022 zo'n 2000 gebouwopnames te laten uitvoeren, waarvan een groot deel via de typologieaanpak. In haar voortgangsrapportage van 30 september vermeldt de NCG dat deze aanpak niet kan worden toegepast voor een groot deel van de woningen waarvoor opname dit jaar gepland was. Om deze reden kan het aantal van 2000 geplande opnames niet gehaald worden in 2022. De NCG schat in dat 1000 opnames wel haalbaar is. De resterende opnames wil men in 2023 laten uitvoeren op basis van andere methoden, waaronder de praktijkaanpak.

Herbeoordeling

Naast de praktijkaanpak en de typologieaanpak is recent de mogelijkheid van een herbeoordeling geïntroduceerd. Deze mogelijkheid, die voortkomt uit de bestuurlijke afspraken van november 2020, houdt in dat een al eerder beoordeelde woning opnieuw beoordeeld wordt en zo mogelijk wordt versterkt wordt volgens een nieuwe lichtere norm.²³ Minder ingrijpende of mogelijk geen versterkingsmaatregelen kunnen ervoor zorgen dat een woning sneller op norm is. De herbeoordeling vindt waar mogelijk plaats volgens de typologieaanpak. Zoals in de vorige paragraaf vermeld, zijn veel typologieën nog niet toepasbaar. Dit betekent dat her-beoordelen langer duurt.

Klachten over de herbeoordeling waren dat het voor bewoners onduidelijk is hoe versterkingsmaatregelen zich tot elkaar verhouden en zij niet goed kunnen beoordelen waarvoor zij kiezen. Om de keuze voor bewoners makkelijker te maken biedt de NCG bij de herbeoordelingsgesprekken de mogelijkheid voor bewoners om gebruik te maken van een herbeoordelingsadviseur. Dit is een onafhankelijke adviseur die met bewoners de verschillende maatregelen en de impact ervan bespreekt.

Hiernaast kwamen er klachten over het kiezen voor wel en niet her-beoordelen van woningen die constructief met elkaar verbonden zijn, de twee- of meer-onder-een-kapwoningen. Constructief verbonden woningen moeten in principe op dezelfde norm versterkt worden. Dit levert meningsverschillen op tussen burens en soms ook verstoorde verhoudingen. De NCG stelt zich op het standpunt dat burens er onderling uit moeten komen. Lukt dit niet, dan wordt er versterkt op de minst ingrijpende manier. Dit leidt tot onbegrip en klachten. Hieronder enkele voorbeelden ter illustratie, op basis van de klachten die wij ontvingen in 2022.

Voorbeeld: Het gezin A woont in een rijtje van vier woningen gebouwd in de jaren 70. In de oude norm is er sprake van sloop-nieuwbouw van de woningen. Dit ziet het jonge gezin wel zitten. De burens zijn enigszins op leeftijd, hebben de kinderen het huis uit. Zij zien meer in de herbeoordeling waarbij ze hopen dat hun woning, waarin ze al jaren wonen, alleen maar wordt versterkt en de overlast minimaal is.

Voorbeeld: Mevrouw B woont in een twee-onder-een kap woning. Ook zij krijgt de vraag voor herbeoordeling. De buurman heeft al gekozen voor herbeoordeling maar zij weet niet welke keus zij moet maken. Ze laat zich adviseren door een herbeoordelingsadviseur, maar dit maakt de keus niet makkelijker. Ze kan niet overzien wat de verschillen zijn en of lichtere maatregelen ook veilig zijn. Ook de buurman kan niet verder in het versterkingstraject zolang

23 Rijksoverheid: [Bestuurlijke afspraken versterking Groningen](#), 6 november 2020.

zij geen keuze maakt. De NCG laat weten dat er binnen een half jaar een keus moet zijn. Dit levert veel stress op voor mevrouw.

Feiten en cijfers herbeoordeling

In haar voortgangsrapportage van 30 september 2022 meldt NCG dat van de 10.481 adressen die beoordeeld zijn er 7.253 in aanmerking komen voor een herbeoordeling. Pandeigenaren worden via een oriënterend gesprek geïnformeerd en hebben vervolgens in beginsel zes maanden de tijd om te kiezen voor wel of geen herbeoordeling. Inmiddels heeft zo'n driekwart van de eigenaren een keuze gemaakt: 55% van deze groep kiest voor herbeoordeling. Voor 27% van de uitgevoerde beoordelingen is inmiddels gebleken dat ze niet volgens de typologie aanpak kunnen worden beoordeeld (1462 in totaal). Voor deze groep is dus geen sprake van versnelde afronding van het traject. In 2022 zijn t/m Q3 inmiddels 805 herbeoordelingen vastgesteld (typologieaanpak), oftewel zo'n 20% van het verwachte totaal aan vast te stellen herbeoordelingen. Onduidelijk is in welke mate deze beoordelingen ertoe leiden dat woningen minder ingrijpend versterkt dienden te worden of direct op norm waren. Het aandeel direct op norm lag t/m Q1 2022 op zo'n 40% (52 van de 134), zoals blijkt uit de jaarrapportage 2021-2022 van SODM.

Zoals blijkt uit de cijfers blijft de uitvoering van de versterkingsmaatregelen achter bij wat nodig is. Maatregelen waarmee versnelling beoogd wordt hebben tot nu toe een beperkt effect gehad. Getuige de voortgangsrapportage van de NCG van 30 september jl. bevinden de meeste adressen (39%, 10.481 adressen) zich nu in de fase van planvorming: de woningen dienen versterkt te worden, maar er ligt nog geen uitvoeringsplan en versterkingsbesluit.

Een deel van de bewoners wordt bijgestaan door bedrijfsbureau BI. Uit onze klachten blijkt wel dat de praktijkaanpak zelf ook last heeft van de problemen die de versterkingsoperatie in brede zin kenmerken. Ca. 10 bewoners aangesloten bij bedrijfsbureau BI meldden zich bij ons met klachten over de versterking. De klachten waren qua inhoud vergelijkbaar (o.a. afhandelingstermijn) met de klachten van andere bewoners en gingen meestal niet primair over het bedrijfsbureau.

De staatssecretaris Mijnbouw wil een boost aan de versterking geven door een zgn. dorpenaanpak. De dorpen Leermens, Zeerijp, Wirdum en Garrelsweer gaan worden versterkt met deze aanpak (zie ook hoofdstuk 4). Er zijn communicatierondes in de dorpen geweest. Of dit het gewenste resultaat heeft moet in de toekomst blijken.

Inhoud versterkingsadvies

Klachten over de inhoud van het versterkingsadvies gaan met name over een onjuiste weergave van de bouwkundige situatie in de opnamerapporten en onjuiste aannames betreffende bouwkundige elementen. Het eerste onderzoek wordt niet destructief gedaan. Dat houdt in dat er niet onder vloeren, boven plafonds of achter wanden wordt gekeken en er gewerkt wordt vanaf tekeningen en op basis van aannames. Ook ontving de ombudsman klachten over de conclusies van de opname rapporten. In een aantal gevallen wilden bewoners dat er minder ingrijpend versterkt zou worden, om verschillende redenen. Dit leidde tot meningsverschillen met de NCG met klachten van bewoners tot gevolg.

Overige klachten

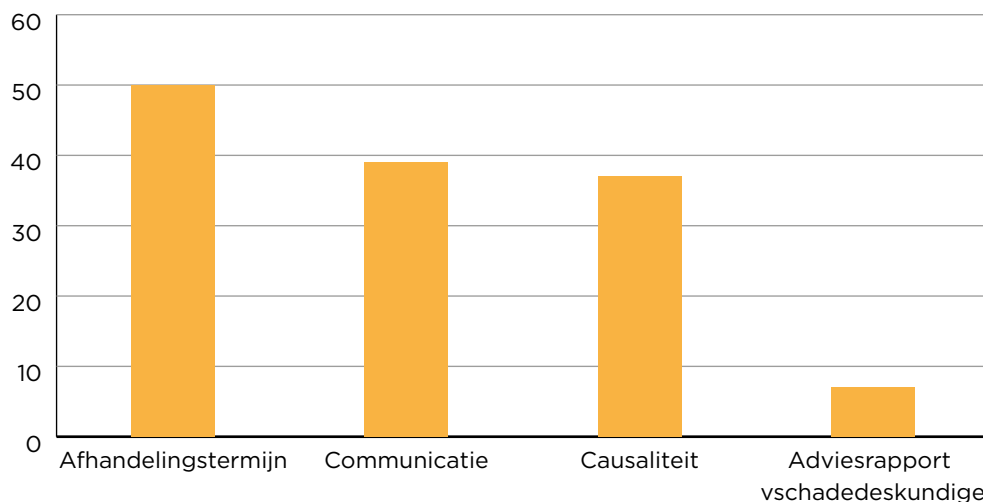
De overige klachten hangen ook grotendeels samen met communicatie en verwachtingen. Burgers willen verder met hun leven en vragen zich af waarom juist zij niet eerder aan de beurt zijn voor versterking (prioritering versterking). Vaak hebben deze klachten een relatie met de staat van de woning (verbouwing) en ontstane aardbevingsschade (herstel).

Onduidelijkheid en veranderende spelregels over vergoeding van kosten na oplevering van de woning en de wisselwoning leveren ook zorgen voor klachten.

Ook zijn er klachten die raken aan het Loket Opname op verzoek. De klachten die wij ontvingen betreffen voornamelijk onjuistheden en aannames in het opnamerapport, waardoor bewoners twijfelen aan de juistheid van de conclusie van het rapport. Het gaat bijvoorbeeld om verschillen met betrekking tot spouwmuren, voorzetwanden, of de plaats vanaf waar schoorstenen zijn opgemetseld.

3.3 Fysieke schadeafhandeling

Het eerste halfjaar van 2022 heeft de ombudsman 95 klachten ontvangen over de afhandeling van fysieke schade. Alle 95 klachten gingen (deels) over het IMG. Net als in de voorgaande periode²⁴ gingen de meeste klachten over afhandelingstermijn (50), gevolgd door communicatie (39) en causaliteit (37). Een klacht gaat vaak over meer dan één onderwerp. Daarom geldt ook hier dat de som van de klachten per onderwerp groter is dan het totaal aan klachten.



Figuur 4: klachten schadeafhandeling

Afhandelingstermijnen van het IMG

Beslistermijn op de aanvraag

Na ontvangst van een aanvraag om schadevergoeding dient hierop binnen een redelijke termijn beslist te worden door het IMG.²⁵ Hoewel het IMG ernaar streeft om een schademelding binnen zes maanden af te handelen lukt dat in de praktijk niet altijd. In de klachten komt het beeld naar voren dat het IMG op dit moment een beslistermijn van vijftien maanden hanteert.

Burgers ervaren dat de schadeprocedure lang duurt. Daarbij komt dat het IMG in veelal complexe dossiers de beslistermijn verlengt met twaalf maanden. Hieronder twee voorbeelden op basis van klachten uit 2022.

Voorbeeld: *Lina*²⁶ heeft aardbevingsschade aan haar woning gemeld bij het IMG. In reactie op de aanvraag tot schadevergoeding laat het IMG weten dat de beslistermijn op de aanvraag

24 Onafhankelijke Raadsman: [Jaarrapportage 2020-2021](#), 29 november 2021

25 Dit volgt uit artikel 4:13 lid 1 Algemene wet Bestuursrecht (Awb).

26 Gefingeerde naam.

vijftien maanden is. Een schadeopname liet lang op zich wachten, omdat het dossier verkeerd ingeboekt stond in het systeem van het IMG. Lina neemt contact op met het IMG en maakt een afspraak voor de schadeopname. Voor afloop van de termijn van vijftien maanden ontvangt Lina een brief waarin staat dat de beslistermijn wordt verlengd met twaalf maanden. Tot Lina's verbazing staat in de brief als reden voor de verlenging de coronapandemie en de vele schademeldingen die sinds 2018 zijn ingediend.

Noah²⁷ heeft aardbevingsschade aan zijn woning gemeld bij het IMG. In de ontvangst-bevestiging laat het IMG weten dat de beslistermijn op de aanvraag vijftien maanden is. Het IMG komt na een aantal maanden tot de conclusie dat er meer onderzoek nodig is naar de schade. Hierover wordt Noah per brief geïnformeerd. Uit onderzoek blijkt dat niet geheel uitgesloten kan worden dat de schade is veroorzaakt door indirecte effecten van diepe bodemdaling. Een deskundige krijgt de opdracht om dat te beoordelen. Het IMG informeert Noah maanden later dat er vertraging is ontstaan in de afronding van de aanvraag. Daarnaast laat het IMG weten – in tegenstelling tot eerdere informatie – dat de woning niet in een gebied ligt waar diepe bodemdaling direct of indirect schade kan veroorzaken. De beslistermijn wordt verlengd met twaalf maanden.

Cijfers IMG werkvoorraad en afhandelingstermijnen

Er stonden in week 39 (week van 30 september) 2022 19.836 schademeldingen open bij het IMG. Dit zijn er minder dan op 1 januari 2022. Dat is positief. Het IMG streeft ernaar om reguliere schademeldingen binnen een half jaar af te handelen. De verwachte doorlooptijd voor fysieke schademeldingen bedroeg in week 39 echter 259 dagen en bij de laatste 2500 genomen besluiten is het bij 45% van schademeldingen daadwerkelijk gelukt om die binnen een half jaar af te handelen. In januari 2022 was dit percentage nog 64%, aanzienlijk hoger dus. Hiernaast waren er op 30 augustus 2022 in totaal 1.424 openstaande schademeldingen meer dan twee jaar oud. Op 4 januari 2022 waren dit er 710. Dit aantal is dus verdubbeld (IMG: [dashboard](#) en IMG: [Nieuwsbericht 27 september](#)).

Bovenstaande cijfers benadrukken dat het van belang blijft dat het IMG er alles aan doet om de langlopende (veelal complexe) dossiers voortvarend op te pakken en per individueel geval na te gaan wat nodig is voor versnelling. De cijfers verklaren verder dat ook de afgelopen periode een aanzienlijk deel van de klachten die de ombudsman heeft ontvangen over de afhandelingstermijn en (het gebrek aan) communicatie hierover ging. De ombudsman constateert hiernaast dat termijnen voor het nemen van een besluit op bezwaar nog steeds veelvuldig worden verlengd door het IMG, ook hierover zijn klachten ontvangen.

Beslistermijn in bezwaar

Als burgers het niet eens zijn met het besluit op de aanvraag om schadevergoeding staat de mogelijkheid open om hiertegen op te komen. Dit kan door bezwaar, beroep en hoger beroep in te stellen. De ombudsman heeft in de periode 1 januari 2022 t/m 30 juni 2022 ca. 40 klachten ontvangen over het overschrijden van de beslistermijn in bezwaar.

Veel burgers ervaren dat ze lange tijd moeten wachten op een beslissing na het instellen van bezwaar. Het IMG verlengt in liefst 87% van de bezwaarzaken de beslistermijn. In 52% van de zaken wordt de beslistermijn zelfs meerdere keren verlengd. De opeenstapeling van beslissingen waarbij

27 Gefingeerde naam.

de beslistermijn wordt verlengd levert voor bewoners een machteloos gevoel op. Zo kunnen zij in de regel niet tegen deze beslissing opkomen. Er zit dan niets anders op dan wachten. De tabellen 3 en 4 hieronder geven de situatie per 22 september 2022 weer in cijfers.

Verlenging	Aantal
Eenmalig verlengd	1199
Meerdere malen verlengd	1769
Niet verlengd	453
Totaal	3421

Tabel 3: verlenging beslistermijnen in aantallen 1 juli 2021 t/m 22 september 2022²⁸

Verlenging	%
Eenmalig verlengd	35
Meerdere malen verlengd	52
Niet verlengd	13
Totaal	100

Tabel 4: verlenging beslistermijnen in percentages 1 juli 2021 t/m 22 september 2022²⁹

Opvallend is dat het IMG andere beslistermijnen in de bezwaarprocedure hanteert dan genoemd in de Awb.³⁰ Zo bedraagt de wettelijke termijn voor het instellen van bezwaar zes weken. Bewoners krijgen van het IMG daarentegen twaalf weken de tijd om een bezwaarschrift in te dienen. Voor zover een bewoner na zes weken, maar binnen twaalf weken bezwaar maakt, gaat het IMG er automatisch vanuit dat wordt ingestemd met het verlengen van de beslistermijn met zes weken. Dit betekent dat het IMG twaalf weken de tijd heeft om een beslissing op bezwaar te nemen – dat is evenveel als de bezwaartermijn voor bewoners.

Voor zover een beslistermijn nogmaals wordt verlengd door het IMG valt ook op dat er andere termijnen worden gebruikt dan genoemd in de Awb. Zo bepaalt de Awb dat een beslissing op bezwaar voor ten hoogste zes weken kan worden verdaagd.³¹ De termijn van zes weken dient in beginsel ook te worden aangehouden voor verder uitstel van de beslissing op bezwaar. Een verlenging van de beslistermijn met acht of twaalf weken is bij het IMG echter geen uitzondering. Opmerkenswaardig is dat burgers niet in alle gevallen schriftelijk worden geïnformeerd door het IMG over het verder verlengen van de beslistermijn, terwijl de Awb die eis wel stelt.³² Het IMG neemt in sommige gevallen telefonisch contact op over de beslissing om de beslistermijn te verlengen of (verder) uit te stellen. In veel gevallen heeft het IMG niet voldoende capaciteit om alsnog een beslissing te nemen binnen de verlengde beslistermijn. In het geval een bezwaaradviescommissie is ingeschakeld geldt overigens een wettelijke beslistermijn van twaalf weken. Daar ziet de ombudsman dat het IMG standaard afwijkt van de Awb en een beslistermijn van maximaal achttien weken hanteert – zes weken langer dan de wet voorschrijft. Hieronder twee voorbeelden op basis van klachten ontvangen in 2022.

Voorbeeld: *Fatima³³ ontvangt vijf dagen voor het verstrijken van de beslistermijn een telefoontje van het IMG. Zij krijgt te horen dat het IMG het niet voor elkaar krijgt om op tijd een beslissing te nemen. De beslistermijn wordt in ieder geval met acht weken verlengd.*

28 Bron: IMG, antwoorden op schriftelijke vragen gesteld door de ombudsman, 11-10-2022.

29 Bron: IMG, antwoorden op schriftelijke vragen gesteld door de ombudsman, 11-10-2022.

30 IMG geeft in haar antwoorden op schriftelijke vragen van de ombudsman aan dat zij hiermee vooruitloopt op een mogelijk toekomstig wetsvoorstel, waarin de bezwaartermijn bij andere wetten zou worden aangepast naar 13 weken.

31 Dit volgt uit artikel 7:10 lid 3 Awb.

32 Dit volgt uit artikel 7:10 lid 5 Awb.

33 Gefingeerde naam.

Fatima is hier niet blij mee en laat het IMG weten niet akkoord te gaan met de verlenging van de beslistermijn. Ze heeft alleen geen andere keus dan wachten.

Voorbeeld: James³⁴ wacht al lange tijd op een beslissing van het IMG. Het IMG heeft namelijk al eens eerder de beslistermijn verlengd. Een week voor het verstrijken van de verlengde beslistermijn krijgt James een e-mail van het IMG waarin staat dat de beslistermijn met twaalf weken wordt verlengd. James laat weten niet akkoord te gaan met nog een verlenging van de beslistermijn.

Communicatie en formele houding van het IMG

De ombudsman heeft 39 klachten ontvangen over de communicatie en/of de formele houding van het IMG. Voor een deel betreft dit klachten van burgers die vastliepen in het proces voor de aanvraag van de zogeheten ‘vaste vergoeding’. Daarnaast ontvingen wij klachten van burgers die vanwege hun persoonlijke (woon-)situatie niet gebaat zijn bij een standaardprocedure.

In mei 2021 heeft het IMG aangegeven te kampen met hoge uitvoeringskosten en een capaciteitstekort. Om dit op te lossen biedt het IMG sinds 1 november 2021 onder meer de mogelijkheid om voor een vaste vergoeding van €5.000 te kiezen bij de eerste schademelding.³⁵ Bij het gros van de aanvragers voor de vaste vergoeding liep het proces vlot en werd binnen korte termijn de €5000 ontvangen. Het lijkt erop dat de vaste vergoeding heeft bijgedragen aan de daling van het aantal openstaande dossier bij het IMG en heeft geleid tot een snellere afhandeling van een deel van de meer eenvoudige, kleine schades. Dit is een positieve ontwikkeling.

Echter, de gedachte was hiernaast dat het IMG hierdoor meer capaciteit kan inzetten voor het afhandelen van complexe schades die wel een individuele beoordeling nodig hebben.³⁶ Dit effect is, zoals hierboven al genoemd, helaas nog niet zichtbaar voor de langlopende veelal complexere dossiers van meer dan twee jaar oud. Dit aantal is immers gegroeid.

De vaste vergoeding heeft in veel gevallen dus gezorgd voor een snelle(re) schadeafhandeling. Echter, voor een deel van de aanvragers liep het proces stroef en/of werd de aanvraagprocedure vaste vergoeding voor langere periode stopgezet. Dit kwam vooral door ICT-problemen bij het IMG. De ombudsman heeft hier meerdere klachten over ontvangen. De klachten gingen niet alleen over de moeizame gang van zaken en de indruk dat het IMG de problemen moeilijk op kon lossen, maar zoals al genoemd ook over het gebrek aan en/of de onduidelijke communicatie hierover. Bewoners klaagden over dat zij ondanks terugbelverzoeken niet teruggebeld werden, dat zij steeds verschillende antwoorden kregen van verschillende medewerkers en dat het IMG zich niet oplossingsgericht opstelde. Dit heeft bij de betreffende aanvragers tot frustratie en zorgen geleid. Temeer omdat bewoners vreesden dat ze niet op tijd een besluit zouden ontvangen dat nodig is voor het aanvragen van de Waardevermeerderingssubsidie van SNN van €4000. Hieronder enkele citaten van bewoners met een klacht over het aanvragen van de vaste vergoeding.

Bewoner: “Ik heb al vaak naar het IMG gebeld, maar elke keer krijg ik weer wat anders te horen: ‘we hebben urgentie aan uw dossier gegeven en de verwachting is dat het snel

34 Gefingeerde naam.

35 In haar jaarverslag geeft IMG aan dat ongeveer 200.000 huishoudens in aanmerking komen voor de vaste vergoeding.
IMG: [Jaarverslag 2021: 606 miljoen euro schadevergoeding](#), 15 maart 2022.

36 Kamerstukken II, 2021-2022: [Antwoord op vragen van het lid Kops over vertraging bij de afhandeling van smartegeld in Groningen](#), 17 mei 2022.

opgelost is.’ ‘Het ligt aan het ICT-systeem en dit kan nog wel 16 weken duren’. ‘we resetten het systeem nogmaals’ Ondanks de vele telefoontjes kom ik geen steek verder. Ik heb ook aangegeven dat ik de juiste documenten fysiek kan aanleveren, zodat de foute informatie in het systeem rechtgezet kan worden. Hierop werd aangegeven dat dit geen zin had.”

Bewoner: “Het blijkt nog altijd niet mogelijk te zijn om de aanvraag in te dienen. Bij navraag bij het IMG blijkt dat er bij sommige dossiers een probleem is waardoor het voor die dossiers nog niet mogelijk is om de keuze voor de vaste vergoeding aan te geven. We zijn inmiddels 2 maanden verder en hebben nog altijd geen zicht op een spoedige oplossing. Het IMG wil na aandringen geen inzage in de problemen geven, geven ook geen perspectief over wanneer en of het opgelost gaat worden en houden ons ook niet op de hoogte van de voortgang. Uit alle dossierstukken blijkt dat de aanvraag voldoet aan de eisen die worden gesteld, er staat dus niets in de weg om de vaste vergoeding toe te zeggen.”

Het grootste deel van de bewoners dat zich met deze klacht bij de ombudsman heeft gemeld, heeft inmiddels -meestal na onze bemoeienis - een besluit ontvangen en de vaste vergoeding uitgekeerd gekregen. Het IMG heeft bij de ombudsman aangegeven dat zij er (achter de schermen) alles aan hebben gedaan om de ICT-problemen te verhelpen en dat deze inmiddels, mogelijk op enkele individuele dossiers na, zijn opgelost. Dit is positief, maar neemt niet weg dat het IMG zich in een dergelijke situatie niet moet verschuilen achter een falend ICT-systeem, maar zich oplossingsgericht moet opstellen en open en eenduidig moet communiceren over de problemen, zodat de lasten hiervan niet bij de burger liggen.

Hiernaast heeft de ombudsman meerdere klachten en signalen ontvangen over de formele/juridische houding en processen van het IMG. Deze bewoners geven aan dat zij vastlopen in het systeem van het IMG. Bewoners worden vrij snel in het proces van zienswijze, bezwaar en beroep ‘gedrukt’, maar hierdoor wordt soms voorbijgegaan aan de echte behoefte van bewoners en de signalen die zij hiermee proberen af te geven.

In de rapportages van de ombudsman en de Raadsman is meermaals benadrukt dat van een overheidsinstantie (in dit geval het IMG) verwacht wordt dat deze zich betrokken en oplossingsgericht opstelt en ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en actief geïnformeerd wordt. Uit de klachten die de ombudsman heeft ontvangen komt helaas nog steeds een beeld naar voren dat hier niet altijd aan voldaan wordt. Zolang sprake is van een reguliere schademelding loopt het proces over het algemeen goed en worden schades relatief snel afgehandeld. Wanneer er echter sprake is van een bijzondere omstandigheid, er iets misgaat in het proces en/of iets fout in het systeem staat, blijkt het nog steeds moeilijk om dit op te lossen en laat de communicatie soms te wensen over. Het IMG lijkt in deze gevallen regelmatig niet in staat om maatwerk toe te passen en minder vast te houden aan de processen, procedures en beleid. Hieronder geven wij enkele van de klachten weer die we hebben ontvangen over de formele/juridische houding van het IMG.

Bewoner: “Als we bellen naar het IMG komen we in gesprek met medewerkers die alleen maar verwijzen naar de procedures, er wordt geen empathie getoond, naar onze argumenten wordt niet geluisterd en er wordt van geen enkele kant met ons meegedacht. De kern van de klacht is dat we niet gehoord worden, niet meegedacht wordt en dat er inflexibele procedures zijn waardoor wij én de samenleving op onnodig hoge kosten en ellende gejaagd worden.”

Bewoner: *“We moeten zorgen dat er geluisterd wordt naar de inwoners. Ik zie gewoon dat de kloof tussen burgers (inwoners Groningen) en de overheid, in dit geval het IMG steeds groter wordt. De bureaucratie draagt hieraan bij. Ik maak me hier ernstige zorgen over.”*

Bewoner: *“De conclusie die ik op dit moment moet trekken is dat het administratieve dossier nog altijd centraal staat bij de afhandeling van schade en niet de burger. Daarnaast lijkt het niet alsof het IMG in controle is over alle lopende dossiers en dat dit de voortgang zeker niet bespoedigt.”*

Onbegrip over uitkomsten schademelding

De ombudsman heeft van 1 januari 2022 t/m 30 juni 2022 in totaal 37 klachten over de wijze van beoordelen van schadeoorzaken (‘causaliteit’) ontvangen. Deze klachten gaan over de inhoud en de motivatie van de adviesrapporten, de toepassing van het bewijsvermoeden, het wijzigen van het beoordelingskader en het effectgebied door het IMG en het gevoel van ongelijkheid dat door dit alles ontstaat. Een relatief groot gedeelte van deze klachten komt uit de randen van het effectgebied zoals dat vanaf 1 juli 2021 door het IMG wordt toegepast. Maar ook uit de kern van het effectgebied kwamen klachten en blijft het causaliteitsvraagstuk actueel. In minstens 10 gevallen klagen bewoners expliciet over verschillen in schadetoekenning in vergelijking met hun burens, dan wel over verschillen over de tijd in de wijze waarop hun eigen schades beoordeeld worden.

Een veelgehoorde klacht uit de gebieden waar het bewijsvermoeden nog wel geldt is dat een (groot) gedeelte van de gemelde schade of alle schade wordt afgewezen, maar dat de motivatie in het adviesrapport voor het afwijzen van de schade en het weerleggen van het bewijsvermoeden benedenmaats, onduidelijk en onlogisch is. Als een bewoner in gesprek wil met de deskundige over het rapport en hier een aantal vragen over wil stellen, is dit niet mogelijk en kan hij een zienswijze indienen. Ook klagen bewoners dat na een zienswijze of een bezwaar een andere afwijzingsgrond wordt gebruikt in het besluit of het besluit op bezwaar dan in het oorspronkelijke adviesrapport of besluit.

De besluiten die het IMG neemt staan open voor bezwaar en beroep. In 2021 werd tegen 6% van de genomen besluiten bezwaar ingediend (2274 bezwaren) en zijn 1583 bezwaren afgehandeld. Van de afgehandelde bezwaren was 41% ‘deels gegrond’ of ‘gegrond’ (656 bezwaren), zo blijkt uit het IMG jaarverslag en antwoorden van het IMG op vragen gesteld door de Groninger Bodembeweging (GBB) naar aanleiding van dit jaarverslag.³⁷

Hieronder een voorbeeld van een klacht ontvangen over motivatie in een adviesrapport van een schade-expert.

Voorbeeld: *Mevrouw Prins³⁸ heeft schade gemeld bij het IMG. Na de opname ontvangt zij het adviesrapport. Vrij vlot hierna ontdekt zij nog een aantal zelfde soort scheuren in de woning. Die zaten er al tijdens de schadeopname, maar waren door de schadeopnemer en haarzelf over het hoofd gezien. Mevrouw Prins wil graag dat deze schade toegevoegd wordt aan de lopende schademelding. Maar het IMG geeft aan dat dit niet mogelijk is en dat de eerste schademelding eerst afgerond moet zijn. Deze afronding heeft uiteindelijk tien maanden geduurd. Mevrouw Prins vindt dit niet stroken met de ruimhartigheid en voortvarendheid die het IMG na wil streven en vraagt zich af: “Waarom moet er een aparte schadeprocedure gaan*

³⁷ Zie IMG jaarverslag 2021 en Groninger bodembeweging: [Jaarverslag IMG eenzijdig en feitelijk onjuist](#).

³⁸ Gefingeerde naam.

lopen? Dit is toch niet efficiënt en kost alleen maar geld?” Voor de eerste schademelding krijgt mevrouw Prins €1500 toegekend en het schilderwerk om de scheur heen is meegenomen in de herstelkosten. In het adviesrapport van de tweede schademelding, wordt €0 toegekend. Mevrouw Prins vindt de motivering in het adviesrapport benedenmaats en dient een zienswijze in. Hierna wordt in het besluit wel één scheur toegekend. Argument voor het niet toekennen van de andere schade is een ondeugdelijke late constructie. Mevrouw Prins vindt dit erg kort door de bocht. Volgens haar is er niets mis met de constructie, en moet dit beter beargumenteerd worden. Mevrouw Prins voelt zich daarom genoodzaakt om bezwaar in te dienen. Inmiddels heeft zij een verdagingsbrief ontvangen en verwacht zij dat de nieuwe termijn ook niet gehaald wordt.

In mei 2021 heeft het IMG besloten het beoordelingskader aan te passen naar aanleiding van de verschillen die zij constateerde in de beoordeling van soortgelijke schades en de manier van afhandelen van fysieke schade. De wijze waarop deskundigen schade beoordelen is veranderd. Hierdoor is vooral in de randen van het effectgebied de kans op een vergoeding kleiner geworden.³⁹ Dit is ook terug te zien in de klachten die de ombudsman heeft ontvangen. Inmiddels heeft het IMG een reparatieregeling aangekondigd voor mensen die in totaal minder dan 5000 euro schadevergoeding hebben ontvangen voor schade aan hun woning of gebouw.⁴⁰

De peildatum voor toepassing van het nieuwe beoordelingskader is de datum van het adviesrapport en niet de datum van melding van de schade. Bewoners klagen erover dat de regels na hun schademelding zijn veranderd en hierdoor meerdere schades of zelfs alle schades afgewezen worden. Bewoners vinden dit erg oneerlijk, hebben het gevoel ‘dat spelregels wederom tijdens het spel veranderd worden’ en vinden dat dit leidt tot niet uit te leggen verschillen vergeleken met directe burens of buurtgenoten die beoordeeld zijn volgens het oude beoordelingskader en wel schade toegekend hebben gekregen. Hieronder een citaat van een bewoner die zich bij ons meldde met een klacht.

Bewoner: “Onze burens aangrenzend hebben een schadevergoeding gehad. Zij maakten eerder melding dan wij. Blijkbaar zijn de spelregels tussentijds veranderd, aangezien ons dossier 2 jaar lang lopende is geweest en nu uiteindelijk alle schade afgewezen wordt. Bij meerdere buurtbewoners in dezelfde straat zijn wel toekenningen gedaan. Door de ongelijke behandeling van schadedossiers binnen één en dezelfde straat zet het IMG buurtbewoners tegen elkaar op. Bepaalde bewoners worden in deze gevallen uitgesloten door het IMG, voor ons is dat een vorm van discriminatie welk gevoel door meer gedupeerden binnen onze straat zo ervaren wordt.”

Ook heeft de ombudsman klachten ontvangen van bewoners die in het verleden schade hebben gemeld en deze ook toegekend hebben gekregen, maar bij wie na een nieuwe schademelding van volgens hen vergelijkbare schade deze volgens het nieuwe beoordelingskader afgewezen wordt. Hieronder een voorbeeld van een dergelijke klacht.

Voorbeeld: Mevrouw Kap⁴¹ heeft in september 2020 melding gedaan van scheuren in haar woning en een scheur in haar atelier die zich een aantal meter van haar woning bevindt. Mevrouw Kap geeft aan dat de schadeopnemer tijdens de opname de scheur in het atelier

39 IMG: [Actualisatie van het beoordelingskader](#).

40 IMG: [Aanvullende vaste vergoeding](#)

41 Gefingeerde naam.

niet heeft opgenomen. Toen mevrouw Kap later nog meer scheuren (soortgelijk aan die in de woning) in het atelier ontdekte heeft zij contact opgenomen met haar zaakbegeleider. Die gaf aan dat zij hier een aparte schademelding voor moest indienen. Dit heeft zij in februari 2021 alsnog gedaan. Het IMG gaf vervolgens aan dat deze schademelding in de wacht werd gezet totdat de eerdere schademelding was afgehandeld. Het verzenden van het besluit voor deze schademelding liep echter vertraging op door een fout in het nieuwe computersysteem van het IMG. In het besluit dat volgde werd een gedeelte van de schade in de woning van mevrouw Kap toegekend. Vervolgens zijn de scheuren in het atelier in december 2021 opgenomen. In het adviesrapport werd de schade afgewezen. Er zou sprake zijn van een thermische belasting en zettingsschade niet veroorzaakt door aardbevingen Volgens mevrouw Kap is dit onjuist en zij heeft een zienswijze ingediend. In het besluit van het IMG van januari 2022 werd de schade nog steeds afgewezen.

Beide schademeldingen zijn voor 1 juli 2021 gedaan. Het rapport en het besluit van de tweede schademelding van de scheuren in het atelier heeft echter (mede door een fout in het computersysteem van het IMG) een datum na 1 juli 2021. Hierdoor is in dit rapport het geactualiseerde beoordelingskader toegepast. Mevrouw Kap vindt dit onrechtvaardig omdat de schades gelijk zijn en vindt dat deze dan ook op gelijke wijze, namelijk volgens het oude beoordelingskader, moeten worden beoordeeld.

Van de 10-15 klachten over ongelijke schadeafhandeling ging het merendeel over ongelijke schadeafhandeling tussen burens (ca. 10 klachten). Volgens de bewoners is er in die gevallen sprake van vergelijkbare huizen en vergelijkbare schades. De bewoners ervaren de wijze van schadeafhandeling in die gevallen als oneerlijk en voelen zich machteloos. Hieronder een citaat en een voorbeeld van een bewoner met een klacht over ongelijke schadeafhandeling tussen burens.

Bewoner: "Ik begrijp niets van het feit dat bij mijn buurvrouw, we wonen in een twee-onder-een-kapwoning, de schades worden gezien als mijnbouwschade en dat dit bij mij wordt gezien als verzakking door veeninklinking. Ik voel mij dan ook, op zijn zachtst gezegd, in de maling genomen en ik weet niet hoe ik hiertegen kan vechten. Ik ben heel erg teleurgesteld."

Voorbeeld: Meneer Boersma⁴² heeft schade gemeld bij het IMG. De deskundige heeft alle schade afgewezen. Buren uit de straat van meneer Boersma, met deels dezelfde type woning, hebben wel schade vergoed gekregen. Meneer Boersma vindt dit niet eerlijk en heeft bezwaar ingediend. In zijn bezwaarschrift verwijst hij naar de schadedossiers van zijn burens. Het IMG betreft deze rapporten bij de beoordeling van het bezwaar, maar volgens de deskundige is er bij deze rapporten sprake geweest van onterecht toegekende schadevergoedingen. De burens hebben dus geluk gehad. De schade wordt in de beslissing op bezwaar ook afgewezen.

Meneer Boersma kan nu tegen het besluit op bezwaar in beroep gaan bij de rechtbank. De ombudsman krijgt echter regelmatig het signaal van bewoners dat zij niet in beroep gaan of zijn gegaan omdat zij dit ingewikkeld vinden, moe gestreden zijn, omdat het hen wordt afgeraden door een advocaat of de rechtsbijstandverzekering en omdat zij, zoals ook

42 Gefingeerde naam.

beschreven wordt in het artikel in het Dagblad van het Noorden van 9 april 2022, denken dat het toch geen zin heeft om de juridische strijd aan te gaan met het IMG.⁴³

Jurisprudentie bewijsvermoeden en erkende schade bij de burens

De Rechtbank Noord-Nederland heeft inmiddels meerdere uitspraken gedaan in zaken waarin een beroep wordt gedaan op het gelijkheidsbeginsel. Zo oordeelde de Rechtbank in een uitspraak van 15 juni 2022 dat als deskundigen bij soortgelijke woningen met soortgelijke schades uit een huizenblok niet heeft kunnen uitsluiten dat sprake is van schade door mijnbouw, dit een belangrijke indicatie is voor beoordeling van de vraag of het bewijsvermoeden is weerlegd en dat in dit geval hogere eisen dienen te worden gesteld aan de weerlegging van het bewijsvermoeden. Mede om deze reden achtte de Rechtbank de argumentatie van IMG dat bij andere woningen mijnbouwschade ten onrechte niet is uitgesloten onvoldoende (Rechtbank Noord-Nederland: [Uitspraak 15 juni 2022](#), zaaknummer LEE 21/3507).

Aanpassen toepassingsgebied bewijsvermoeden

Naar aanleiding van het advies van TNO, TU Delft en Deltares over diepe bodemdaling en -stijging heeft het IMG besloten dat in een groot gedeelte van twee gebieden in Zuidoost-Groningen en in Noordwest-Drenthe het wettelijk bewijsvermoeden niet meer van toepassing is. Het IMG meldt in haar jaarverslag over 2021 dat het oorspronkelijke gebied waar ooit het bewijsvermoeden van toepassing was, hierdoor verkleind is van circa 350.000 naar circa 327.000 woningen. Recent heeft de staatssecretaris mijnbouw aangekondigd een nieuwe uitbreiding van het gebied waar het wettelijk bewijsvermoeden wordt toegepast uit te gaan werken.⁴⁴

De procedures voor 1500 schademeldingen uit deze gebieden waren in afwachting van de onderzoeken tijdelijk stopgezet. Deze mensen hebben later een besluit ontvangen van het IMG, waarin wordt aangegeven dat de schade niet door gaswinning veroorzaakt kan zijn. Daarnaast hebben zij een overlastvergoeding van circa €1000 ontvangen. Een aantal van deze bewoners heeft zich bij de ombudsman gemeld en geeft aan dat dit alles erg oneerlijk voelt. Hiernaast heeft een aanzienlijk deel van de mensen die het betreft bezwaar tegen het besluit ingediend bij het IMG.

Bewoner: "Een tegenvaller omdat de burens, die de schade een paar maanden eerder dan wij hebben gemeld, een veel hoger bedrag dan €1.095,- hebben ontvangen. Heel oneerlijk en onbegrijpelijk. Voor dit bedrag kun je de scheuren niet laten repareren"

In de jaarrapportage 2020-2021 van de Raadsman is aandacht besteed aan het besluit van het IMG en heeft de Raadsman het IMG en het ministerie van EZK gevraagd om een passende overgangsregeling in overweging te nemen voor deze groep van 1500 schademeldingen, omdat de situatie opnieuw voor ongelijke behandeling van de bewoners in het aardbevingsgebied zorgt. Hieraan is dus geen gehoor gegeven.

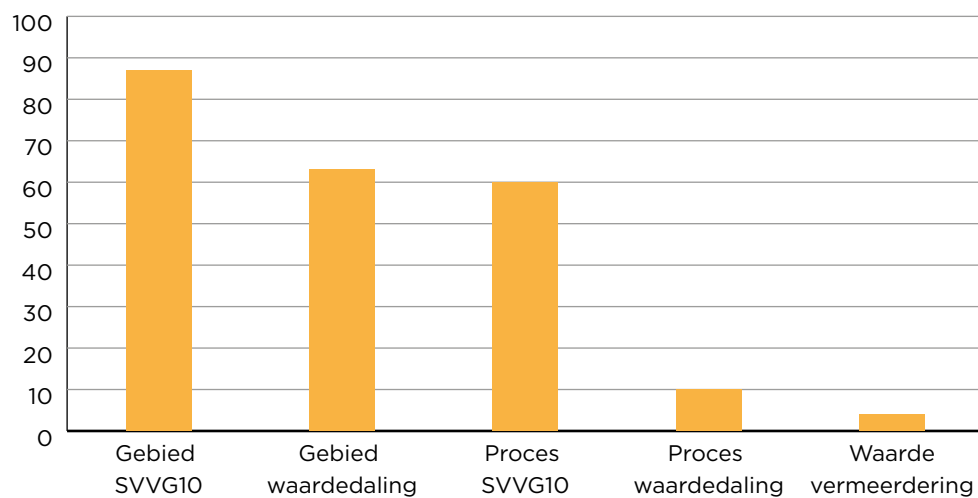
43 Dagblad van het Noorden: [Woon je in Groningen, heb je aardbevingsschade en stap je naar de rechter? Dan ben je vrijwel kansloos. Het IMG heeft de beste advocaten van Nederland](#), 9 april 2022.

44 Betreft omgeving van gasopslag Grijpskerk. Kamerstukken II, 2021-2022: [Kamerbrief over voortgang schadeafhandeling](#), 29 juni 2022.

Het IMG heeft dit ter sprake gebracht bij de Tweede Kamer, daar zij zichzelf niet bevoegd acht tot het opstellen van een overgangsregeling⁴⁵.

3.4 Regelingen

In de eerste helft van 2022 heeft de ombudsman liefst 224 klachten ontvangen over regelingen. Deze klachten gingen voor het grootste deel over de gebiedsafbakening en het proces van de Subsidie Verduurzaming en Verbetering Groningen (SNN). Over de gebiedsafbakening ontvingen wij 87 klachten en over het proces 60. Wij hebben ook 63 klachten ontvangen over de gebiedsafbakening van de waardedalingregeling. Verder ontvingen wij nog 10 klachten over het proces van de waardedalingregeling en 4 klachten over de subsidie waardevermeerdering (SNN). Tot slot hebben wij nog een beperkt aantal signalen (ca. 5) ontvangen over de regeling voor immateriële schade (IMG).



Figuur 5: meest voorkomende klachten regelingen

Subsidie Verduurzaming en Verbetering Groningen

De ombudsman heeft sinds 10 januari jl. veel klachten ontvangen over de gebeurtenissen rondom de aanvraag van de subsidie Verduurzaming en Verbetering Groningen van € 10.000. Het beschikbare subsidiebudget was onvoldoende om alle aanvragen te kunnen honoreren. Dit resulteerde op de openingsdag in een stormloop bij de aanvragen van de subsidie en vele burgers stonden die dag in lange (digitale) rijen.

Met de subsidie Verduurzaming en Verbetering Groningen van € 10.000 kunnen particuliere eigenaren hun woning verduurzamen of verbeteren. Niet iedereen in het aardbevingsgebied kan aanspraak maken op deze subsidie. Voorwaarde is dat de woning binnen een bepaald postcodegebied staat. Deze afbakening is gebaseerd op het gebied waarin de waardedalingregeling van het IMG geldt, plus enkele extra postcodes. De bestuurlijke afspraken vermelden dat de subsidie geldt voor 'het aardbevingsgebied'. Daarnaast mag de woning geen onderdeel zijn van het versterkingsprogramma van de NCG. Zo'n 53.000 huishouders komen in aanmerking voor de subsidie (Rijksoverheid: [Bestuurlijke afspraken versterking Groningen](#)).

45 Kamerstukken II, 2021-2022: [Technische briefing IMG](#), 19 mei 2021

Enerzijds gingen de klachten over de uitvoering van de subsidieregeling. Burgers gaven aan van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat in een digitale rij te hebben gewacht zonder dat zij, tot hun frustratie, uiteindelijk de subsidie konden aanvragen. Anderzijds gaven de klachten uiting aan een geschonden vertrouwen in de overheid. Hieronder enkele citaten van bewoners die zich bij ons meldden met een klacht.

Bewoner: *"er is gewoonweg te weinig geld voor het aantal adressen. Dit weten ze nu al. Een schande van de overheid!"*

Bewoner: *"ik heb het gevoel aan een provinciale loterij te gaan meedoen, waarbij het afwachten is wie de winnende loten zullen trekken."*

De ombudsman vindt het belangrijk dat betrokken instanties leren van klachten en signalen en dat het perspectief van de burger wordt meegenomen in uitvoering van (toekomstige) regelingen in het aardbevingsgebied. De klachten en signalen die de ombudsman heeft ontvangen zijn daarom meegenomen in de gesprekken die de ombudsman met het SNN en de staatsecretaris Mijnbouw heeft gevoerd.

Gebiedsafbakening

De bestuurlijke afspraken van november 2020 vermelden dat de SVVG geldt voor 'het aardbevingsgebied'. Er bestaat vanwege de gemaakte gebiedskeuze, het waardedalingsgebied van het IMG, een aanzienlijke groep bewoners mét erkende aardbevingsschade die buiten het in de afspraken gehanteerde 'aardbevingsgebied' wonen. Bij deze bewoners heerst onvrede over de gekozen gebiedsafbakening. Liefst 87 van hen hebben een klacht ingediend.

Derde subsidieronde

In mei werd bekend dat de subsidieregeling Verduurzaming en Verbetering Groningen opnieuw open gaat. Voor deze derde subsidieronde is nu voldoende budget beschikbaar. Iedereen die recht heeft op de subsidie, maar geen aanvraag heeft kunnen indienen, kan dit alsnog doen. Daarnaast hebben burgers meer tijd gekregen om de aanvraag te kunnen doen en om de werkzaamheden te laten uitvoeren. De ombudsman vindt dit goed nieuws voor iedereen die in januari de subsidie niet kon aanvragen.

Waardedalingsregeling

De ombudsman heeft 73 klachten ontvangen over de Waardedalingsregeling van het IMG. Met de regeling kunnen eigenaren een vergoeding aanvragen voor waardedaling als hun woning in een gebied staat waar waardedaling door aardbevingen is vastgesteld. De meeste klachten, 63 in totaal, kwamen van burgers die niet in aanmerking komen voor de regeling. Hun postcode valt niet binnen het waardedalingsgebied. Burgers uitten hun ongenoegen over het niet kunnen aanvragen van de vergoeding voor waardedaling omdat zij wel erkende aardbevingsschade hebben én aangeven de schaderapporten te moeten overleggen bij een eventuele verkoop van hun woning. De Raadsman constateerde in zijn rapportage 2020-2021 al dat de gekozen afbakening ingewikkeld en soms moeilijk uitlegbaar is, nu vergoeding van de waardedaling voor eigenaren, die erkende aardbevingsschade hebben aan hun woning, als een logisch gevolg voelt. De overige 10 klachten hadden betrekking op andere aspecten van de regeling.

Immateriële schade

De ombudsman heeft een aantal signalen ontvangen van burgers die aangeven dat het IMG de impact van de versterking onvoldoende meeweegt bij het vaststellen van de immateriële schade. Een burger is in bezwaar gegaan omdat hij vindt dat het IMG de duur van de versterking had

moeten betrekken bij de vaststelling van de immateriële schadevergoeding. Hieronder een citaat van een bewoner die wij spraken over de immateriële schaderegeling.

Bewoner "Ik zal hiertegen in bezwaar gaan, niet om het geld maar om de erkenning. Zonder die erkenning kan ik de afgelopen 6 jaar niet goed afsluiten en blijft het gevoel van onrechtvaardigheid."

De afhandeling van immateriële schade door het IMG is na een pilotfase in november 2021 van start gegaan. Er zijn door het IMG 26.660 aanvragen ontvangen. Tot nu toe zijn er 19.531 besluiten genomen, waarbij 12.448 keer schadevergoeding is toegekend. Voor immateriële schade heeft het IMG tot nu toe 2.272 bezwaren ontvangen, waarvan 224 zijn afgehandeld. Het totaal aantal bezwaren is 11,6 procent van het totaal aantal besluiten dat is genomen.⁴⁶ De regeling wordt gefaseerd opengesteld. Het moment waarop een bewoner een aanvraag kan doen, hangt af van de gemeente waar iemand nu woont.

De ombudsman heeft ook een aantal signalen ontvangen over de gefaseerde openstelling van de regeling. Bewoners geven aan juist verhuisd te zijn uit het aardbevingsgebied vanwege de gaswinningsproblematiek en vinden het oneerlijk dat zij achteraan moeten sluiten in de rij.⁴⁷

Waardevermeerderingssubsidie

Recent zijn we er door bewoners op gewezen dat er een risico bestaat dat aanvragers van de subsidie waardevermeerdering (SNN) deze moeten terugbetalen. De subsidie stelt namelijk als voorwaarde dat werkzaamheden die ermee betaald worden binnen 24 maanden moeten worden uitgevoerd. Indien een versterkingstraject ernstige vertraging oploopt, kan deze termijn in het geding komen.⁴⁸

46 IMG: [1604 meldingen voor fysieke schade, waardedaling en IMS](#).

47 IMG: [Immateriële schade: wanneer aanvragen?](#)

48 SNN: [subsidie waardevermeerdering](#)

4 Terugblik op aanbevelingen uit 2021

4.1 Oproep en aanbevelingen uit 2021

Najaar 2021 publiceerde de ombudsman de rapportage 'Verscheurd vertrouwen'. Naast een terugblik op een eerdere rapportage uit 2017 ('Een fundament met scheuren') bevat die rapportage ook de conclusie dat onze aanbevelingen uit 2017 nog steeds van kracht zijn. Centrale vraag in 'Verscheurd vertrouwen' was hoe de overheid de relatie met bewoners in aardgasgebieden kan versterken en het vertrouwen kan herstellen. Vertrouwen is een gevolg van betrouwbaarheid tonen, daartoe werden in het rapport vijf manieren uitgelicht op basis van ons onderzoek:

- Verantwoordelijkheid nemen;
- Veiligheid van bewoners voorop stellen;
- Ruimhartige schadevergoeding en herstel;
- Transparantie;
- Maatwerk.

Deze hoofdpunten werden vertaald in een oproep aan de overheid, die hieronder staat weergegeven.

Oproep aan de overheid

Ga de relatie met burgers aan en herstel hun vertrouwen:

- Doorbreek de vicieuze cirkel. De burger moet voorop staan, niet rechtmatigheid.
- Maak een menselijk bezwaarproces en ga met bewoners in gesprek. Richt een fonds op voor juridische ondersteuning, zodat bewoners beter toegang hebben tot het recht.
- Wees eerlijk en duidelijk. Communiceer op een gelijkwaardige manier met bewoners.
- Treed op als één loket. Zorg ervoor dat de burgers weten waar ze moeten zijn en wanneer.
- Biedt regelingen waarvoor bewoners in aanmerking komen proactief aan.
- Geef bewoners inspraak. Behandel hen als gelijkwaardige partner.

Merk het aardbevingsgebied aan als crisisgebied:

- Vertrouw bewoners. Stop met wantrouwen en breng de kosten van experts en juristen in balans met de vergoedingen die uitgekeerd worden.
- Zet vaart achter de versterking. Zorg ervoor dat Groningers veilig zijn.
- Vergoed de schade ruimhartig en neem gedoe over bouwkosten weg.
- Investeer in de toekomstige leefbaarheid. Bied een nieuw en hoopvol perspectief aan Groningers voor de toekomst.

De boodschap van de Raadsman in zijn rapportage over 2020-2021 komt grotendeels overeen met die van de ombudsman. In aanvulling hierop roept de Raadsman alle betrokken instanties op om gebruik te maken van bewonerspanels in de schadeafhandeling en versterking en om een vast toetsingskader te hanteren bij elke (beleids-) maatregel die wordt opgesteld. In dit kader dienen de volgende kernthema's terug te komen: menselijke maat, rechtvaardigheid, ruimhartigheid, zelfbeschikking en gelijkwaardigheid. Daarbij doet de Raadsman ook aanbevelingen specifiek richting de NCG, het IMG en de ministeries van Economische en Binnenlandse Zaken. Belangrijk onderdeel van de aanbevelingen van de Raadsman richting het IMG is het versnellen van procedures en het tijdig en begrijpelijker communiceren met bewoners. De boodschap richting de NCG is vergelijkbaar: communiceer vaker en meer eenduidig met bewoners. Richting de ministeries is de oproep tweeledig: geef de NCG mandaat om urgente zaken op een doortastende manier op te lossen en laat discussies over de rekening niet ten koste gaan van de bewoner.

Door gehoor te geven aan deze boodschappen, zouden de betrokken instanties zich betrouwbaar, ruimhartig en voortvarend kunnen tonen. En zo de relatie met bewoners in het gebied kunnen versterken.

De volgende paragrafen bevatten een overzicht op hoofdlijnen van wat er zoal aan nieuw beleid en regelingen is ontwikkeld vanaf najaar 2021. Daarbij leggen we de verbinding met de aanbevelingen en oproep uit onze eerdere rapportages. Hierbij gaan we eerst in op de maatregelen van het rijk en daarna op die van uitvoeringsorganisaties in de regio. We sluiten af met het zogeheten ‘Sociaal Handvest’.⁴⁹ Dit handvest bevat uitgangspunten voor beleid en is op 11 juli 2022 ondertekend door bestuurders, uitvoeringsinstanties en maatschappelijke organisaties in het gaswinningsdossier.

4.2 Maatregelen Rijksoverheid

In de kabinetsreactie op het rapport ‘Verscheurd vertrouwen’ wordt ingegaan op een aantal van onze aanbevelingen en waar de overheid aan werkt. In een separate brief wordt het versnellen van de versterkingsoperatie behandeld, waarbij een aantal knelpunten worden benoemd (bouwcapaciteit, wisselwoningen en nutsvoorzieningen).⁵⁰ Na het verschijnen van het rapport ‘Verscheurd vertrouwen’ en het aannemen van verschillende Tweede Kamermoties zijn vervolgens diverse maatregelen (in voorbereiding) genomen door de Rijksoverheid. Zo heeft het kabinet een novelle⁵¹ ingediend op het wetsvoorstel voor het versterkingsdeel van de Tijdelijke wet Groningen. Deze novelle geeft bewoners recht op kosteloze bouwkundige, financiële en juridische bijstand. Tevens voorziet de novelle erin dat eigenaren de voorbereiding van de versterking in eigen beheer kunnen uitvoeren.⁵² Met de novelle die nu voorligt bij de Tweede Kamer wordt er de nodige aandacht gegeven aan goede juridische ondersteuning van burgers indien een procedure aan de orde is. Het sluit aan bij de oproep van de ombudsman om een gelijkwaardige relatie te creëren in dergelijke procedures.

Op 1 juli 2022 heeft de staatssecretaris mijnbouw tevens een ontwerpbesluit aangeboden aan de Tweede Kamer dat ziet op de afstemming tussen de uitvoering van de versterking en de vergoeding van schade.⁵³ Het besluit regelt een intensivering van de bestaande samenwerking tussen de NCG en het IMG als er sprake is van samenloop van schade en versterken. Dit is zo als bij een gebouweigenaar zijn gebouw voorkomt in de versterkingsoperatie en hij een lopende aanvraag om schadevergoeding bij het IMG heeft. Hij kan er dan voor kiezen om zijn dossier in samenhang door het IMG en de NCG te laten afhandelen, waarbij (op papier) de volgende zaken voor hem geregeld worden: één bezoekadres, een gecoördineerde behandeling van samenloop, één coördinator, een informatiedocument, één totaalopname en een integrale uitvoering van schadeherstel en versterking.⁵⁴ Dit sluit aan bij de één loketgedachte, zoals verwoord in ‘Verscheurd vertrouwen’.

In het nationale coalitieakkoord (15 december 2021) is verder afgesproken dat duurzaam herstel van schade aan de fundamenteën in principe deel uitmaakt van schadeafhandeling en versterking. Het IMG krijgt met de inwerkingtreding van de Wet Versterken extra bevoegdheid

49 [Sociaal Handvest](#), 11 juli 2022.

50 Kamerstukken II, 2021-2022: [Brief regering; Meerjarenversterkingsplan, Bouwtop en bewonerscommunicatie - Gaswinning](#), 16 november 2021.

51 Eerste Kamer der Staten-Generaal: [Wat is een novelle?](#)

52 Kamerstukken II, 2021-2022: [Wijziging van het voorstel van wet tot wijziging van de Tijdelijke wet Groningen in verband met de versterking van gebouwen in de provincie Groningen \(novelle verbetering uitvoerbaarheid\)](#), 6 mei 2022.

53 Kamerstukken I, 2021-2022: [brief regering; Ontwerpbesluit tot wijziging van het Besluit Tijdelijke wet Groningen in verband met de afstemming tussen de uitvoering van de versterking en de vergoeding van schade](#), 1 juli 2022.

54 Kamerstukken I, 2021-2022: [Nota van Toelichting](#), 1 juli 2022.

om schade duurzaam te herstellen. Hiervoor is 350 mln. beschikbaar gesteld door het kabinet.⁵⁵ Hiermee lijkt het kabinet toe te werken naar een ruimhartiger benadering van schade dan in de voorgaande periode het geval was. Ook lijkt men hiermee meer dan voorheen het probleem van de burger voorop te stellen, in plaats van de vraag wie de rekening betaalt. Dit sluit aan bij een van de aanbevelingen van de Raadsman en de ombudsman richting de ministeries om te zorgen voor ruimhartige schadevergoeding en herstel.

Verder hebben het rijk en de regio Groningen afgesproken om het opdrachtgeverschap van het Rijk en gemeenten richting de NCG te verduidelijken om de slagvaardigheid van de NCG te vergroten. Uitgewerkt wordt hoe het mandaat zo laag mogelijk georganiseerd kan worden. Dit zou het volgens het kabinet mogelijk moeten maken om knelpunten in de uitvoering op een slagvaardige manier op te lossen, zodat ze niet tot (verdere) vertraging van de versterking leiden.⁵⁶

Gerelateerd hieraan is het de ombudsman ook opgevallen dat de staatssecretaris mijnbouw een zogeheten ‘verbinder’ heeft aangesteld. De verbinder dient onnodige vertraging te voorkomen en knopen door te hakken bij de nieuwe aanpak (pilot) van de versterking, de zogeheten ‘dorpetaanpak’. De verbinder zou kunnen helpen bij vergunningprocedures en bij moeilijk uitlegbare verschillen in het versterkingstraject.⁵⁷ Meer dan voorheen past dit binnen een crisisaanpak (het vooropstellen van veiligheid, bieden van transparantie en maatwerk), zoals aanbevolen door de ombudsman in ‘Verscheurd vertrouwen’. Ook sluit het aan bij de verruiming van het NCG-mandaat zoals aanbevolen door de OR.

Het voorgaande raakt ook aan transparante overheidscommunicatie. In haar reactie op ‘Verscheurd Vertrouwen’ gaat het kabinet niet in op de eigen rol bij het realiseren van de randvoorwaarden voor goede bewonerscommunicatie. Zoals blijkt uit het NCG-bewoners-onderzoek is één van deze randvoorwaarden het scheppen van voldoende duidelijkheid over de rolverdeling tussen betrokken partijen. Het onderzoek beschrijft dat gemeenten meer verantwoordelijkheden hebben gekregen bij de versterking en een regierol. Ze ervaren echter niet voldoende mandaat en financiële mogelijkheden om hun rol goed vorm te geven.⁵⁸ De ombudsman ziet hier een verband met de verschillende opvattingen die anno 2022 nog steeds bestaan bij betrokken partijen over het doel van de versterkingsoperatie: gaat het om het (gebiedsgericht) aanpakken van de veiligheid of gaat het (ook) om genoegdoening?⁵⁹

Zowel de ombudsman als de Raadsman benoemden in hun rapportages van 2021 ook het aspect financiering bij de versterking (‘neem gedoe over bouwkosten weg (ombudsman)’, ‘eventuele discussie over de rekening mag niet ten koste gaan van de bewoner’ (Raadsman)). Hierop wordt in de kabinetsreactie niet expliciet ingegaan.

Ook regionaal zijn er vanaf najaar 2021 veel ontwikkelingen geweest. De volgende paragraaf bevat een selectie van maatregelen door organisaties in de regio, waarbij we die maatregelen beschrijven die verband houden met onze eerdere aanbevelingen.

55 Kamerstukken II, 2021-2022: [Nr. 1028 Brief van de staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat](#), 20 mei 2022.

56 Kamerstukken II, 2021-2022: [Stand van zaken gesprekken met de regio over schade, versterken, de aanpak van funderingsproblematiek en perspectief Groningen](#), 29 juni 2022.

57 Kamerstukken II, 2021-2022: [Verbinder dorpeetaanpak versterking Groningen](#), 23 juni 2022.

58 KAW: [Onderzoek naar bewonersbeleving in de versterkingsaanpak](#), 7 maart 2022.

59 Parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen: [Openbaar verhoor de heer Spijkerman](#).

4.3 Maatregelen uitvoeringsorganisaties

De uitvoeringsorganisaties betrokken bij de afhandeling van de gevolgen van de gaswinning, het IMG, de NCG en het SNN, hebben recent diverse regelingen aangepast of ontwikkeld. Dit raakt aan de aanbeveling van de ombudsman om te werken aan ruimhartige schadevergoeding en herstel als ook het nemen van verantwoordelijkheid en bieden van maatwerk. Het gaat daarbij om schaderegelingen (het IMG), versterking (de NCG) en subsidieregelingen (het SNN).

Aanpassing aan bestaande en nieuwe regelingen van het IMG

Het IMG heeft in november 2021 een vaste vergoeding ingevoerd voor adressen waar nooit eerder schade is gemeld. De vergoeding is volgens het IMG bedoeld voor kleine of relatief eenvoudige schades. Het IMG meldt in haar jaarverslag dat deze vergoeding voor zo'n 100.000 woningen 'soelaas kan bieden'. Indien een bewoner kiest voor de vaste vergoeding wordt de schadebeoordeling gedaan aan de hand van foto's en steekproeven, waarmee de doorlooptijd sterk wordt teruggebracht. Of dit ook voor andere melders de doorlooptijd verkort, moet in de praktijk blijken. Het IMG heeft verder aanpassingen aangekondigd in de waardedalingregeling, die sinds 2020 bestaat.⁶⁰ Daarnaast is per 15 november 2021 de immateriële schaderegeling van start gegaan. Met deze laatste kunnen bewoners een tegemoetkoming krijgen voor het leed en verdriet waarmee ze te maken hebben gehad door gaswinning. Deze regeling is momenteel nog niet toegankelijk voor kinderen.⁶¹

Het Meerjaren Versterkingsplan van de NCG

Wat betreft de versterking is door de NCG op 8 november 2021 het eerste zogeheten 'Meerjaren Versterkingsplan' (MJVP) gepresenteerd dat de gehele resterende versterkingsopgave in Groningen in beeld brengt. Het MJVP is de planning van de versterking op basis van de lokale (gemeentelijke) plannen van aanpak (LPA's). In het MJVP staat aangegeven wanneer gebouwen beoordeeld kunnen zijn en wanneer alle gebouwen aan de veiligheidsnorm kunnen voldoen. Belangrijk is dat dit MJVP de mogelijkheid biedt al gedurende het jaar inzicht te krijgen in de voortgang en eventuele problemen. Dit is volgens het SODM essentieel voor een effectieve crisisaanpak.⁶² De ombudsman deelt deze mening, en herkent in de aanpak de nodige aandacht voor transparantie.

De dorpenaanpak

De kern van de dorpenaanpak, ontwikkeld door de NCG en de gemeente Eemsdelta, bestaat eruit dat een dorp in zijn geheel wordt versterkt wanneer dat nodig is voor de veiligheid. Dit wil zeggen dat de betrokken bouwers, de NCG en de gemeente samen een plan maken voor het gehele dorp. Zo'n aanpak moet aan bewoners duidelijkheid bieden over wanneer hun eigen woning wordt versterkt en wat er in de rest van het dorp gaat gebeuren. De versterkingsoperatie in een dorp gaat ononderbroken door. Ook gaan de bij de dorpenaanpak betrokken partijen niet eerder weg uit het dorp dan dat de versterkingsoperatie is afgerond. In eerste instantie is het de bedoeling de versterkingsoperatie in de vier geselecteerde dorpen (Garrelsweer, Zeerijp, Wirdum en Leermens) te versnellen. Op termijn moet de dorpenaanpak helpen bij het versnellen van de totale versterkingsoperatie. Onderdeel van de dorpenaanpak is ook dat bewoners zeggenschap hebben over de dorpsplanning, waarbij er ruimte blijft voor bewoners om zelf een schilder of aannemer te kiezen, zolang dit de totale planning niet vertraagd.⁶³ De aanpak komt, althans op papier, tegemoet aan eerdere aandachtspunten van de ombudsman: het vooropstellen van veiligheid, bieden van transparantie en maatwerk.

60 IMG, [Waardedaling? Vraag aan voor 1 januari](#).

61 IMG, [Immateriële schade](#).

62 SODM: [Voortgang van de versterkingsopgave en de afbouw van de gaswinning \('21-'22\)](#), 23 juni 2022.

63 Kamerstukken II, 2021-2022: [Nr. 1024 Brief van de staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat](#), 17 mei 2022.

Bewonersonderzoek door de NCG

Relevant ten aanzien van eerdere aanbevelingen is verder dat de NCG najaar 2021 een bewonersonderzoek heeft laten uitvoeren. Hieruit zijn aanbevelingen voort gekomen die voor een belangrijk deel gaan over verbetering van de communicatie met bewoners. Op basis van het bewonersonderzoek heeft de NCG een doorlopend verbeterprogramma opgesteld, waarmee men in 2022 is gestart. Onderdeel hiervan is het instellen van een bewonersadviesraad. De eerste bijeenkomst hiervan stond gepland in september 2022. De NCG heeft zich verder voorgenomen om bewoners wiens woning beoordeeld is als 'niet op norm', tweemaal per jaar te informeren over de planning.⁶⁴

4.4 Sociaal handvest 11 juli 2022

Op 11 juli 2022 is een 'Sociaal Handvest' ondertekend door de overheidsinstanties betrokken bij de schadeafhandeling en bouwkundige versterking, de vereniging eigen huis, het Groninger Gasberaad en de Groninger Bodem Beweging. Dit handvest bevat 'richtinggevende uitgangspunten' voor de beleidsvorming over de gevolgen van de gaswinning in brede zin. Belangrijke aspecten van het sociaal handvest zijn: menselijke maat, duidelijkheid en rechtvaardiging van gemaakte keuzes van gemeenten en de NCG ten aanzien van de versterking, benadrukken van het belang van snelheid bij de afhandeling van schade en versterking, een flexibele omgang met deadlines voor bewoners en het proactief inlichten van bewoners over de fiscale gevolgen van schadevergoedingen en subsidies. Het handvest bevat verder een aantal uitgangspunten die verband houden met rijksbeleid dat in ontwikkeling is, zoals het door het IMG duurzaam laten herstellen van schade en het bieden van juridische ondersteuning aan bewoners. Tot slot wordt nogmaals het uitgangspunt van het wettelijk bewijsvermoeden voor schadeafhandeling onderschreven: door omkering van de bewijslast de positie van bewoners bij de afhandeling van schade versterken. De inhoud van het sociaal handvest is hiermee vergelijkbaar met een deel van de aanbevelingen van de ombudsman en de Raadsman uit 2021.

4.5 Samenvatting

Wij constateren dat er het afgelopen jaar door rijk en regio verschillende (beleids-)maatregelen en regelingen zijn ontwikkeld die raken aan onze aanbevelingen uit het rapport 'Verscheurd vertrouwen'. Zo is er aandacht voor de één-loketgedachte, het creëren van een gelijkwaardige relatie en ruimhartigheid. De maatregelen zijn deels al in uitvoering, deels nog in de fase van ontwikkeling en afstemming. In de kabinetsreactie missen wij wel reflectie op de eigen rol van de Rijksoverheid bij het realiseren van de randvoorwaarden voor goede bewonerscommunicatie en aandacht voor de eerder door ons benoemde knelpunten bij de (wijze van) financiële afhandeling van schadeafhandeling en versterking.

64 NCG: Antwoorden op schriftelijke vragen gesteld door de ombudsman, 19 september en 7 november 2022.

5 Conclusies en aandachtspunten

5.1 Introductie

De ombudsman heeft in de eerste helft van 2022 zo'n 400 klachten ontvangen over de wijze waarop de gevolgen van de gaswinning worden afgehandeld. Uit deze klachten, gesprekken met bewoners en diverse rapportages maken wij op dat de problemen rondom versterken, schadeafhandeling en de uitvoering van verschillende regelingen nog onverminderd groot zijn. In dit hoofdstuk vatten wij kort samen wat we per onderwerp (versterken, schade en regelingen) zien als de grootste problemen (paragraaf 5.2). Dit doen wij aan de hand van de meest voorkomende klachten. Vervolgens benoemen we aandachtspunten voor de toekomst, op basis van de klachten, onze aanbevelingen in onze voorgaande onderzoeken en nieuwe (beleids-) ontwikkelingen (paragraaf 5.3).

5.2 Conclusies

5.2.1 Algemeen

1. Organisaties leggen de gevolgen van fouten teveel neer bij de bewoner

Wij realiseren ons dat door de vele organisatorische wijzigingen de administraties van het IMG en de NCG niet altijd correcte en actuele gegevens bevatten én dat deze organisaties voor hun informatievoorziening deels afhankelijk zijn van andere partijen. De klachten die wij ontvangen gaan er echter over dat wanneer een fout ontdekt is en hierdoor problemen ontstaan, organisaties deze niet voortvarend herstellen en oplossen. In plaats daarvan leggen zij de fout bij de burger, verwijzen zij soms te snel door naar andere organisaties of gaan ze in discussie met de volgens hen verantwoordelijke partij en informeren hierover de burger niet. Hierdoor moeten burgers langer wachten dan nodig is.

5.2.2 Versterken

1. De onzekerheid duurt voort en zorgt voor schrijnende situaties

De versterkingsoperatie loopt al lange tijd, tenminste sinds de start van de NCG in 2015, maar voor sommige mensen al langer. De klachten die wij ontvingen volgen deels het verloop van het versterkingsproces. Dit jaar hebben wij er meerdere ontvangen van mensen die al in 2016 of 2017 een woningopname hebben gehad en tot op heden niet weten wanneer hun woning precies versterkt wordt. Mensen geven aan onderhoud aan hun woning, of zelfs gezinsuitbreiding, uit te stellen. Regelmatig wordt teruggekomen op toegezegde data omtrent versterkingsadvies en start bouw. Het personeelsverloop en -tekort bij de NCG draagt niet bij aan verbetering van de situatie.

2. Beloften van versnelling zijn beperkt waargemaakt

De afgelopen jaren zijn er verschillende maatregelen geïntroduceerd om het versterkingsproces te versnellen. De typologie-aanpak (beoordelen woningen), de praktijk aanpak zoals uitgewerkt door bedrijfsbureau BI en de mogelijkheid tot herbeoordeling droegen allen de belofte in zich het versterkingsproces te versnellen. Voor een deel van de bewoners heeft dit effect gehad, doordat hun woning sneller beoordeeld is of versterkt. We zien echter dat in 2022 minder woningen versterkt of herbouwd zijn dan in het jaar ervoor. Wij concluderen daarom dat de maatregelen tot nu toe onvoldoende effect hebben gehad.

3. Communicatie is regelmatig onduidelijk of afwezig

Regelmatig melden mensen zich bij ons omdat ze geen duidelijkheid krijgen over de datum van vervolgstappen in het versterkingsproces of op vragen over wat het maken van een bepaalde keuze in de versterking voor hen betekent. In de communicatie speelt ook mee

dat contactpersonen (waaronder projectleiders) van bewoners regelmatig wisselen door personeelsverloop en -tekorten bij de NCG. Men weet in deze situaties vaak niet meer tot wie men zich kan wenden. Tot slot ontstaat soms verwarring over gemaakte afspraken doordat er niet standaard een gespreksverslag werd gemaakt van project-overleggen tussen bewoners en een NCG-vertegenwoordiger.

5.2.3 Schade

1. Uitkomst melding fysieke schade wordt bij maatwerk ervaren als onrechtvaardig

De verschillen betreffen de schadetoekenning in de maatwerkprocedure voor fysieke schades. De strekking van de klachten is vaak dat een gegeven waarvan bewoners vinden dat dit niet relevant zou mogen zijn (zoals datum opmaak schaderapport), maakt dat zij géén of minder schadevergoeding krijgen. Hieraan gerelateerd geven ze ook aan dat zij anders worden behandeld dan naaste burens of buurtgenoten met soortgelijke schades. Wat we vooral veel zien zijn klachten van mensen die een schademelding hebben gedaan voorafgaand aan de introductie van het nieuwe beoordelingskader, waarbij de schade is afgehandeld nadat deze nieuwe regels van kracht werden. Veel bewoners ervaren bovendien de argumentatie in schaderapporten als benedenmaats, onduidelijk en/of onlogisch.

2. De verlenging van beslistermijnen gebeurt onvoldoende zorgvuldig

De ombudsman weet van de personeelstekorten bij het IMG en de grote aantallen te verwerken schadeaanvragen en bezwaren. Wij zien in dat dit leidt tot een langere afhandelingsduur. Wat wij echter niet begrijpen is dat het IMG het in de afgelopen vier jaar nog niet voor elkaar heeft gekregen om de voortdurende onbalans tussen werkvoorraad en inzetcapaciteit ongedaan te maken. Dit geldt zowel voor de beslissingen op aanvraag als beslissingen op bezwaar. Burgers worden niet altijd schriftelijk geïnformeerd over een termijnverlenging. Dit vinden wij onzorgvuldig. Daarnaast vinden wij dat de forse verlenging van termijnen met soms één jaar, beter gemotiveerd dienen te worden dan nu het geval is. Tot slot wijzen wij erop dat wettelijke termijnen uiterste termijnen zijn en dat de overheid kortere termijnen na dient te streven waar dit enigszins mogelijk is. Kortom, het IMG dient anders om te gaan met -in het bijzonder- bezwaartermijnen dan het nu doet.

3. Contact met het IMG wordt ervaren als te formeel en weinig flexibel

Wij krijgen klachten over de wijze waarop mondeling en schriftelijk bewonerscontact verloopt. Deze komen er in het kort op neer dat dit te formeel en te weinig empathisch gebeurt. De wijze waarop vragen worden afgehandeld is soms weinig doortastend. Daarnaast zien we dat bij een deel van de klachten geen volwaardige klachtbehandeling plaatsvindt. Bewoners worden er in zulke gevallen niet op gewezen dat hen ook een gang openstaat naar de ombudsman.

5.2.4 Regelingen

1. Toepassingsgebied regelingen zorgt voor onbegrip bij bewoners

Over de waardedalingregeling zijn de meeste klachten binnengekomen. Het komt veelvuldig voor dat mensen erkende aardbevingsschade hebben, maar toch niet in aanmerking komen voor de waardedalingregeling. Dit wordt door de bewoners als krom ervaren. Hier komt nog bij dat de gebiedsafbakening van de SNN-subsidie 'Verbetering en verduurzaming Groningen' (€10.000) is gebaseerd op het gebied waarin de waardedalingregeling geldt, plus enkele extra postcodes. De bestuurlijke afspraken vermelden dat de subsidie geldt voor 'het aardbevingsgebied'. Er bestaat vanwege de gemaakte gebiedskeuzes een aanzienlijke groep bewoners mét erkende aardbevingsschade die buiten het in de afspraken gehanteerde 'aardbevingsgebied' wonen. Wij hebben ook hierover klachten ontvangen van burgers met erkende aardbevingsschade, onder andere uit Veendam.

2. De samenwerking tussen organisaties bij onderling afhankelijke regelingen kan beter

Meerdere regelingen hangen samen met de afhandeling van schade of de voortgang van het versterkingsproces. Dit zien wij bijvoorbeeld terug in klachten die mensen indienen als een schadebesluit van het IMG lang op zich laat wachten. Bewoners vrezen dan de waardevermeerderingssubsidie mis te lopen. Deze subsidie kent als voorwaarde een drempelbedrag aan toegekende aardbevingsschade. Door de organisaties zelf wordt in deze situatie niet meegewerkt en het probleem (mislopen subsidie) wordt neergelegd bij de bewoner. Ook hebben wij inmiddels klachten ontvangen over de relatie tussen versterking en de waardevermeerderingssubsidie. Hiervoor geldt dat vertraging kan leiden tot overschrijden van een termijnvoorwaarde verbonden aan deze subsidie, met als gevolg dat bewoners geacht worden subsidies terug te betalen.

5.3 Aandachtspunten

Zoals beschreven in hoofdstuk 2.2 en 2.3 zijn er veel beleidsontwikkelingen en worden er regelmatig nieuwe regelingen opgesteld. Dit op zich is een risico. In het verleden hebben zowel de ombudsman als de Raadsman geconstateerd dat dit tot onzekerheid en vertraging ten nadele van de burger leidde. De overheid weet niet altijd goed uitvoering en uitleg te geven aan de veranderingen. Ook nu hebben we dit teruggezien in klachten over onder meer de aanpassing van het bewijsvermoeden door het IMG.

De betrokken overheden en uitvoeringsorganisaties zetten zich naar vermogen in maar hun onderlinge samenwerking roept vragen op, zowel over het ontwerp van beleid en regelingen, als over de praktische uitvoering ervan. Uit onze klachten blijkt dat nog steeds sprake is van ‘bestuurlijke spaghetti’. De bewoner wordt te vaak nog geacht het contact tussen instanties te coördineren, zeker wanneer een situatie afwijkt van een standaard. De veerkracht van bewoners is echter na jaren van onzekerheid en gedoe dusdanig op de proef gesteld dat men deze taak steeds minder goed kan dragen. Kortom, alles staat of valt met een overheid die verantwoordelijkheid neemt, óók of beter vooral in de uitvoering. Na analyse van de klachten over 2022, trends gesignaleerd in documenten van de betrokken organisaties (de NCG, het IMG, het SODM) en van wets- en beleidswijzigingen, komt de ombudsman tot onderstaande aandachtspunten voor 2023. Het gaat dan om zaken waar wij, op basis van ons onderzoek, de overheid in ieder geval op wijzen met oog op een behoorlijke behandeling van burgers.

1. Zorgvuldigheid omgang met verwachtingen, toezeggingen en beloften

Wij verwachten dat de overheid terughoudend is met het scheppen van nieuwe verwachtingen als ze niet zeker weet dat ze deze kan waarmaken (bijv. versnelling versterking). Toezeggingen en beloften moeten worden nagekomen en waar dat echt onmogelijk is verwachten wij dat de overheid met de burger in gesprek gaat én met een heldere verklaring en een passend excuus komt.

Behoorlijkheidsnorm: betrouwbaarheid

2. Onderlinge samenwerking tussen organisaties bij beleid en uitvoering

Gezien de vele beleidswijzigingen uit het verleden en de onzekerheid, vertraging en gebroken beloften die deze met zich mee hebben gebracht, verwachten wij van de overheid terughoudendheid bij de ontwikkeling van nieuw beleid. Indien men toch besluit tot nieuw of gewijzigd beleid, dient dit te gebeuren op een manier die zorgvuldig en goed onderbouwd is. Daarbij moet ook oog zijn voor beloften uit het verleden en de onderlinge afhankelijkheid van regelingen en organisaties. De samenwerking in de uitvoering heeft niet minder onze aandacht. Hierbij staan de volgende vragen centraal: in hoeverre wordt de bewoner ontzorgd? Draagt samenwerking bij aan betere en snellere versterking en/of schadeafhandeling?

Behoorlijkheidsnorm: samenwerking

3. Voortvarendheid herstel van fouten

Wij verwachten van de overheid een coulante opstelling richting de burger, als deze door haar fouten in de problemen komt. Daarbij gaan wij ervan uit dat zij de betreffende fouten zo snel mogelijk herstelt. Hierbij letten wij specifiek op de NCG en het IMG, omdat de klachten die wij op dit punt hebben ontvangen over deze organisaties gaan en deze organisaties het voornaamste aanspreekpunt zijn voor de meeste bewoners bij versterken of schade.

Behoorlijkheidsnorm: coulante opstelling, voortvarendheid

4. Praktische uitwerking dorpenaanpak

Recent is vanuit het Rijk gecommuniceerd over een nieuwe (of opnieuw toegepaste) gebiedsgerichte aanpak: de dorpenaanpak. Of de aanpak ook leidt tot een versnelling, daarover bestaat geen eenduidig beeld bij de overheid. Niettemin lijkt de dorpenaanpak in potentie kansrijk, mits geleerd wordt van eerdere opgedane ervaringen in soortgelijke aanpak (bijvoorbeeld in Krewerd). In de kamerbrief over de dorpenaanpak worden een aantal beloften gedaan die aansluiten op wat de ombudsman eerder aan aanbevelingen heeft gedaan, namelijk de problemen van bewoners centraal stellen, bewoners zeggenschap geven en ruimhartigheid. Zowel de fysieke veiligheid als de veiligheidsbeleving van bewoners spelen overigens een rol bij de versterkingsoperatie. Los van de dorpenaanpak, gaat het zowel over het tempo van de versterkingsoperatie als over de communicatie eromheen. Dit is inclusief de wijze waarop nieuwe aanpakken voor de versterking met bewoners worden gecommuniceerd: wat betekent het voor hen?

Behoorlijkheidsnorm: transparantie, goede informatieverstrekking, betrouwbaarheid

5. Impact nieuwe strategie bewonerscommunicatie van de NCG

Hier gaat het erom dat overheden blijf geven hun uiterste best te doen om de burger de duidelijkheid te geven die ze op een bepaald moment kunnen bieden. Het is ook zaak dat de overheid aangeeft welke zaken zij (nog) niet weet, met een reële inschatting over wanneer de bewoner wél duidelijkheid kan verwachten. Gezien de relatief grote impact van versterken op bewoners, ligt onze focus op transparantie rondom de versterkingsoperatie. Mede naar aanleiding van een onderzoek naar de bewonersbeleving in de versterkingsaanpak, heeft de NCG een plan gemaakt voor het verbeteren van bewonerscommunicatie. Hieronder valt het communiceren met bewoners op B1 niveau, het instellen van een bewonersadviesraad en het verplichten van de registratie van bewonerscontacten en het delen van afspraken met bewoners.

Behoorlijkheidsnorm: transparantie, goede informatieverstrekking

6. Passende, heldere en correcte uitvoering

Bij dit aandachtspunt zijn verschillende zaken van belang. Ten eerste dienen burgers bij besluiten zoals de verlenging van beslistermijnen op passende wijze schriftelijk geïnformeerd te worden. Passend op basis van hun situatie en (on)mogelijkheden. Ten tweede dienen besluiten met een heldere redenering onderbouwd te worden. Hierbij is het ook van belang dat de basis van besluiten (wetgeving, uitvoeringsregeling) helder wordt vermeld. Tot slot dient een besluit te worden genomen op basis van correcte informatie. Soms dient de overheid hiertoe zelf actief informatie in te winnen. Organisaties zoals het IMG en de NCG maken regelmatig gebruik van informatie van derden (o.a. de NAM, het Kadaster) en bij aanwijzingen dat deze niet correct is, dienen zij zelf actie te ondernemen. Voor dit alles is het van groot belang dat de overheid haar (ICT-) systemen zo inricht dat de continuïteit gewaarborgd is.

Behoorlijkheidsnorm: goede organisatie, fair play.

6 Bijlagen

Bijlage 1: Behoorlijkheidsnormen

In deze bijlage de toelichting op de behoorlijkheidsnormen die we in dit rapport hebben aangehaald, op basis van de behoorlijkheidswijzer 2019.

Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

Samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-) instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.

Betrouwbaarheid

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goed functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

Transparantie

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

Coulante opstelling

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. De overheid benadert schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin de burger onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen.

Fair play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor- en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

Nationale ombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon 070 356 35 63
[nationaleombudsman.nl](https://www.nationaleombudsman.nl)

Rapportnr: 2022/192 is een uitgave van de
Nationale ombudsman, 22 november 2022

