

In gesprek met overheidsinstanties over aanbevelingen Nationale ombudsman in het dossier gaswinning.

1. In gesprek met de overheid

In oktober 2021 publiceerden we [een reconstructie](#) van vijf jaar onderzoek en betrokkenheid van de Nationale ombudsman bij de gevolgen van de gaswinning. We keken naar de aanbevelingen die we in 2017 aan de overheid deden en naar de actuele situatie. We zagen vooruitgang maar ook dat er nog genoeg te doen is. In de reconstructie stond onderstaande 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.
- Bied 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.

Na publicatie van de reconstructie en een bijbehorend [digitaal magazine](#), gingen we in gesprek met betrokken overheden. Om hun reactie op onze oproep te horen, in aanvulling op schriftelijke reacties van onder andere IMG en de betrokken ministers. En om in gesprek te gaan over de vraag "Waarom lukt het niet altijd, ook al doen medewerkers bij de overheid hun best, om de gevolgen van de gaswinning voor bewoners snel, transparant en begripvol op te lossen?". Zo'n gesprek helpt ons beter inzicht te krijgen in de problematiek en de relatie tussen burgers en overheid beter te begrijpen.

Tussen november 2021 en maart 2022 spraken we (soms meerdere keren) met medewerkers van de gemeenten Het Hogeland, Eemsdelta, Groningen, Midden-Groningen en Oldambt, het ondersteunend bureau Gaswinning, het IMG, de NCG, het ministerie van Economische Zaken en het ministerie van Binnenlandse Zaken. We spraken met medewerkers uit verschillende lagen van deze organisaties. De rode draden die wij hoorden in de gesprekken staan hieronder.

2. Herkenning

Medewerkers herkenden onze conclusies uit de reconstructie. Een aantal keer werd genoemd dat de reconstructie focust op wat er niet goed gaat en positieve ontwikkelingen weinig benoemt. Zo noemt het IMG dat er ook tevreden burgers zijn, die blijven buiten beschouwing. Zo'n negatieve reconstructie helpt niet om het vertrouwen te herstellen, maar is olie op het vuur, vonden ze. In vrijwel alle gesprekken werd onze aandacht gevraagd voor de inzet, tijd en energie die ze in hun werk stoppen om zaken beter te doen. En ons begrip voor de kaders en opdrachten waar zij zich aan moeten houden. Diverse ontwikkelingen die door overheden in gang zijn gezet, mede naar aanleiding van de bestuurlijke afspraken, bleven grotendeels buiten beschouwing in onze reconstructie.

Dat klopt. In de reconstructie richtten wij ons vooral op de ervaring van bewoners in het gaswinningsgebied. We constateerden in de reconstructie dat er veel verbeteringen worden doorgevoerd. De overheid zit niet stil en werkt hard om tot resultaten te komen. Wij zien daarin de potentie om het vertrouwen tussen bewoners en de overheid te herstellen. Maar er zijn ook

aandachtspunten. Deze hebben we opgeschreven aan de hand van verhalen die wij van burgers horen, het gaat er om wat de burger uiteindelijk merkt van de inzet van de overheid. De ombudsman kijkt dus vooral naar en vraagt aandacht voor het burgerperspectief.

3. Veranderingen

Wij zien dat er de laatste jaren pilots zijn opgezet en veranderingen doorgevoerd om met nieuwe inzichten en adviezen voor de versterkingsopgave om te gaan. Medewerkers van NCG en gemeenten wezen ons daarop, en gaven aan dat deze veranderingen resultaat hebben. Tegelijkertijd merken partijen ook dat dit nog niet leidt tot één goed werkbaar aanpak, die snel en adequaat burgers perspectief geeft op een leefbaarder toekomst.

De NCG geeft aan het versterkingsproces beter voorbereid te hebben zodat het straks sneller gaat. Naast werken met een meerjarenversterkingsplan (MJVP), wordt door NCG gewerkt op een manier die meer recht moet doen aan de opdracht, aan wensen van bewoners, het genoegdoeningselement én aan het veiligheidsaspect. Gemeenten hebben geïnvesteerd in sociale hulp voor bewoners. Er is veel geld uitgekeerd (vooral door het IMG en ook door de SNN) en de toegang tot schadevergoeding is laagdrempeliger geworden en anders ingericht. Het IMG werkt aan uitvoering van een regeling voor immateriële schade. Deze positieve ontwikkelingen bespraken we met hen en we kijken er naar uit dat steeds meer bewoners hiervan kunnen profiteren.

4. Wie is aan zet?

We merkten dat veel medewerkers graag delen waar zaken in beweging komen en waar potentie zit voor verbetering. Dat lukte niet bij elke aanbeveling die wij hen deden. Het viel ons op dat met name de één-loket-gedachte een lastig vraagstuk is voor bijna iedereen die we spraken. Wie is daarvoor aan zet? En hoe heeft dat relatie met herstel van vertrouwen?

Zo kwam de onderlinge rolverdeling tussen gemeenten, uitvoeringsorganisaties en het Rijk vaak ter sprake. Niet voor iedereen is duidelijk wie wat mag bepalen. Wie neemt verantwoordelijkheid en durft daarmee zijn nek uit te steken? Maar ook: wie gunt anderen de verantwoordelijkheid en geeft hen de ruimte en het vertrouwen dat daarbij hoort? In de gesprekken komt naar voren dat medewerkers hun best doen en hopen het vertrouwen van burgers te krijgen, tegelijk worstelen zij soms met hoeveel ruimte zij hebben om hieraan invulling te geven. Ruimte die door de eigen organisatie wordt gegeven. En ruimte die organisaties aan elkaar geven. Bij een poging tot samenwerkingen veranderen regels en processen steeds, maar met name uitvoerende organisaties willen juist minder regels. Gemeenten willen meer regie en ruimte om het opdrachtgeverschap in te vullen maar wijzen ook naar 'Den Haag' om 'het te regelen'.

Wanneer er geen duidelijke rolverdeling is binnen organisaties en organisaties bezig zijn "met elkaar", is het lastig voor medewerkers om verantwoordelijkheid te (kunnen) nemen voor hun dienstverlening. Laat staan hun processen aan te passen om de dienstverlening te laten aansluiten op die van andere organisaties. Onze aanbeveling 'herstel het vertrouwen' gaat dus over een goede relatie overheid en burger, én over de relatie tussen overheden onderling. Dat is een basisvoorwaarde voor dat ene loket dat burgers nodig hebben.

5. Een crisisaanpak

Wij spraken medewerkers ook over onze oproep voor een crisisaanpak. We hoorden dat dit mooi klinkt, maar lastig is wanneer er ook maatwerk geleverd moet worden. Wij kregen de vraag hoe we aankijken tegen de balans tussen snelheid, voortvarendheid enerzijds en aandacht en tijd voor alle betrokkenen anderzijds.

In gesprekken kwam de vergelijking met de coronacrisis aan de orde. In coronatijd zagen wij dat een crisis meervoudig kan zijn. Wat begon als een gezondheids crisis werd al snel een sociaal-maatschappelijke en een economische crisis. Bij sommige groepen in de maatschappij leidde dit ook tot een vertrouwenscrisis in publieke organisaties. Naar aanleiding van klachten die wij krijgen en

gesprekken die we zelf aangaan met bewoners, hebben wij gemerkt dat de gevolgen van de gaswinning ook meervoudig zijn en op dat punt vergelijkbaar met de coronacrisis. Wij zien dat wat begon als schade aan woningen, zich ontwikkelde naar een veiligheidsprobleem.

Bewoners voelen zich lange tijd niet gehoord, waardoor ze steeds minder vertrouwen krijgen in de overheid. Wat potentieel een doorbraak leek, de overheid nam de verantwoordelijkheid over van de NAM, ontwikkelde zich tot een bureaucratische oefening met soms zeer schrijnende situaties. Het gaat daarbij niet enkel om bouwkundig herstel van schade of versterking. Bewoners ervaren veel stress in hun omgang met instanties, vooral bij de versterking van hun huis. Maar zelfs bewoners van wie het huis niet versterkt hoeft te worden, stonden begin dit jaar in lange rijen te wachten voor een tegemoetkoming van de SNN. De tijd en energie die dat vraagt gaat ten koste van andere zaken die aandacht nodig hebben. Bij bewoners en overheid.

Een crisisaanpak erkent dat de situatie uit meerdere problemen bestaat en houdt hier rekening mee in het ontwerp van oplossingen. Het betekent dat de overheid proactief naar de burger toe gaat en hulp en oplossingen aanbiedt die nodig zijn in plaats van dat de burger zichzelf steeds moet melden en verward raakt in procedures. In een crisisaanpak zoekt de overheid de ruimte die er is. Zo nodig wordt die ruimte gecreëerd.

Medewerkers krijgen ruimte om hun eigen aanpak vorm te geven en besluiten te nemen over de aanpak van afwijkende situaties. Verantwoording vooraf is niet altijd mogelijk of passend. De burger moet daarbij centraal staan, goede communicatie met bewoners is belangrijk.

In de gesprekken werd deze uitleg herkend en benoemd dat er nu veel beperkingen en grenzen zijn om zaken voor elkaar te krijgen. Daarbij is het dilemma, zo hoorden we, dat niet alles kan en mag. Soms juist in het belang van bewoners, bijvoorbeeld wanneer zij het niet met elkaar eens zijn. Duidelijk is dat betrokken overheden samen aan de slag moeten om te kijken naar wat mogelijk is, wat is het effect dat bereikt moet worden en hoe kom je daar? Onderling vertrouwen en ruime bevoegdheden zijn daarvoor nodig. En, niet te vergeten, het perspectief van de burger is daarbij het uitgangspunt, niet het sluitstuk.

6. Hoe gaan wij verder?

In onze reconstructie gaven we een aantal definities onder andere van maatwerk en transparantie. Deze baseren wij op onze [Behoorlijkheidsnormen](#). Door deze normen kijken we naar de gevolgen van de gaswinning en de relatie tussen bewoners en betrokken instanties. De komende tijd blijven we dat doen. Dit najaar publiceren wij een rapportage over de door ons ontvangen meldingen en signalen.

Wilt u hiervan op de hoogte blijven, kijk dan op de [dossierpagina](#).