



# **nationale ombudsman**

Rapport

## **Een onderzoek naar klachten over de stuwmeerregeling**

### **Oordeel**

Op basis van het onderzoek naar twee klachten vindt de Nationale ombudsman één klacht over de TCMG gegrond. De tweede klacht over de TCMG is tijdens het onderzoek ingetrokken omdat de TCMG daarvoor een oplossing had gevonden. Over deze klacht geeft de Nationale ombudsman daarom geen oordeel.

## Inhoudsopgave

Leeswijzer .....	2
Wat ging er aan de klacht vooraf? .....	3
De klacht bij de TCMG en de reactie van de TCMG op zijn klacht .....	3
Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman? .....	3
Interventie door de Nationale ombudsman.....	3
Wat zijn de klachten in het onderzoek van de Nationale ombudsman?.....	4
Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht? .....	4
Hoe reageerde de TCMG? .....	5
Hoe reageerden de heer V. en de heer S.? .....	6
Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?.....	7
Conclusie .....	8
Aanbeveling .....	8
Slotbeschouwing.....	8

### Leeswijzer

De Nationale ombudsman ontving in 2019 twee verschillende klachten die allebei betrekking hadden op de stuwmeerregeling van de Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen (TCMG). Deze klachten waren van twee verzoekers. Beide verzoekers hadden schade aan hun huis als gevolg van de gaswinning in Groningen. Inmiddels is de TCMG opgegaan in het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG). Gezien de inhoud van de klachten besloot de Nationale ombudsman om naar beide klachten één onderzoek te openen. Tijdens het onderzoek werd er voor één van de twee klachten alsnog een oplossing gevonden. Daarom wordt die klacht (klacht 2) beknopter weergegeven en wordt er over deze klacht geen oordeel gegeven.

De stuwmeerregeling hield in dat iedereen die tot 13 juni 2019 bij de TCMG schade had gemeld in aanmerking kwam voor een vergoeding. Het moest dan wel gaan om schade die nog niet was afgehandeld. Zij konden gebruik maken van een vaste vergoeding van € 5.000 en hoefden niet meer te wachten op een opname en beoordeling van hun schade. Met die eenmalige maatregel werd aan ongeveer 19.000 Groningers een aanbod gedaan. Daarmee kon naar verwachting het grootste deel van het stuwmeer aan schademeldingen worden opgelost en konden nieuwe verzoeken om schadevergoedingen sneller aan de beurt komen.

## Wat ging er aan de klacht vooraf?

### *Klacht 1: De heer V.*

De heer V. diende op 12 januari 2018 bij het Centrum Veilig Wonen (CVW) een verzoek tot schadevergoeding in. Het CVW is later opgegaan in de TCMG. De TCMG nam de behandeling van het verzoek tot schadevergoeding op 19 maart 2018 over van het CVW. De heer V. wilde zijn huis verkopen. Meerdere potentiële kopers wilden het huis alleen kopen als de schade was hersteld. Hij belde daarom volgens eigen zeggen maandelijks met de TCMG. Hij wilde weten hoe het zat met de afwikkeling van zijn verzoek. Hij vroeg de TCMG meerdere keren of het mogelijk was om het verzoek versneld of met voorrang te behandelen. Dit had geen resultaat. Uiteindelijk heeft hij zelf de schade laten verhelpen (ter waarde van € 3.800). Daarna trok hij op 8 april 2019 zijn verzoek in en verkocht zijn huis.

Op 13 juni 2019 trad de stuwmeerregeling in werking. Men hoefde niet meer te wachten op een inspectie, maar kreeg een vergoeding van € 5.000 of maximaal € 10.000 als men facturen had. De heer V. meldde zich bij de TCMG met de vraag of hij daarvoor ook nog in aanmerking kon komen. Omdat hij op de peildatum van 13 juni 2019 geen lopende zaak meer had, wees de TCMG zijn verzoek af. De argumenten die de heer V. aandroeg maakten geen verschil. Hij gaf aan dat hij zijn verzoek had ingetrokken omdat alles zo lang duurde. Het lang duren van zaken was juist een van de redenen waarom de stuwmeerregeling in het leven was geroepen. En hij kon de schade aantonen door middel van de offerte en de factuur van het herstel. De heer V. diende vervolgens een klacht in bij de TCMG.

## De klacht bij de TCMG en de reactie van de TCMG op zijn klacht

De heer V. klaagde erover dat zijn ingetrokken aanvraag tot schadevergoeding buiten het bereik van de stuwmeerregeling viel. De TCMG wees de klacht af, omdat de heer V. geen lopende aanvraag had op het moment dat de stuwmeerregeling in het leven werd geroepen. Hij kwam daarom niet in aanmerking voor de stuwmeerregeling. De TCMG stelde verder dat de stuwmeerregeling per 3 juli 2019 in werking is getreden. Aanvragers kwamen voor deze regeling in aanmerking als hun aanvraag voor schadevergoeding vóór 13 juni 2019 was ingediend én er ten tijde van de inwerking-treding van de regeling nog geen besluit daarop was genomen. Omdat hij de aanvraag vóór die datum, namelijk in april 2019, had ingetrokken was de aanvraag voor de TCMG opgehouden te bestaan. Ten tijde van de inwerking-treding van de stuwmeerregeling bestond er voor de TCMG dus geen aanvraag volgens de Regeling Stuwmeer TCMG. De TCMG verklaarde de klacht van de heer V. kennelijk ongegrond.

## Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?

De heer V. was het niet eens met de reactie op zijn klacht. Hij realiseert zich dat hij zelf de aanvraag heeft ingetrokken. Maar dat kwam omdat de aanvraag maar niet werd behandeld en het wachten op het verhelpen van de schade de verkoop van zijn woning in de weg stond. Hij wilde zijn woning verkopen en de (potentiële) kopers wilden een huis zonder schade kopen. Daarom heeft hij er uiteindelijk voor gekozen om de schade op eigen kosten te laten herstellen. Als zijn verzoek eerder was behandeld, of met voorrang nadat hij daar gemotiveerd om verzocht had, dan had dit alles niet gespeeld. De heer V. gaf ook nog aan, en dat heeft hij de TCMG ook laten weten, dat het hem alleen om het werkelijke schadebedrag ging. Dat was € 3.800 euro. En niet de € 5.000 euro die iedereen die voor de stuwmeerregeling in aanmerking kwam heeft gekregen, ongeacht de werkelijke hoogte van de schade.

## Interventie door de Nationale ombudsman

Na ontvangst van de klacht van de heer V. heeft de Nationale ombudsman door middel van een interventie de TCMG verzocht te kijken of er in deze situatie maatwerk mogelijk was. De reden dat de heer V. zijn verzoek had ingetrokken was namelijk de lange behandelingsduur. En dat het niet mogelijk was om zijn verzoek met voorrang af te handelen in verband met de gewenste verkoop van zijn huis. De TCMG liet de Nationale ombudsman weten dat zij geen ruimte zag voor maatwerk. De reden daarvoor was dat de heer V. zelf zijn aanvraag had ingetrokken en de behandeling niet verder had afgewacht. In het algemeen geldt, zo liet de TCMG de Nationale ombudsman weten, dat bij het zelf herstellen van

schade de aanvrager het risico loopt dat de schade en het verband met mijnbouwactiviteiten later niet kunnen worden vastgesteld. De heer V. had de aanvraag bewust ingetrokken om het huis schadevrij te kunnen verkopen. Wanneer de TCMG wel zou kijken naar een oplossing achteraf, zou dat tot rechtsongelijkheid leiden, was het standpunt. De TCMG gaf nog wel mee dat de heer V. zijn schade opnieuw kon melden. Dan zou in een reguliere procedure bekeken kunnen worden wat de schade was. De TCMG gaf daarbij wel aan dat de schade mogelijk niet meer vast te stellen zou zijn omdat die inmiddels was hersteld. Het starten van een nieuwe procedure bood dus geen garantie dat hij alsnog de schade vergoed zou krijgen.

*Klacht 2: De heer S.*

De heer S. is de eigenaar van twee aangrenzende panden in Groningen (stad) en heeft bij de TCMG in 2018 voor beide panden aardbevingsschade gemeld. Na inwerkingtreding van de stuwmeerregeling vroeg hij de TCMG of hij voor beide adressen voor de stuwmeerregeling in aanmerking kon komen. Dit wees de TCMG af, ook na zijn protest hiertegen en een interventie vanuit de Nationale ombudsman. De TCMG was van mening dat het hier één pand betrof, gelet op de gehanteerde definitie van 'gebouw' in de stuwmeerregeling. De heer S. zou dus één keer in aanmerking komen voor de stuwmeerregeling in plaats van twee keer.

Wat de heer S. stoorde, is dat de TCMG als motto had: "We doen ons best om rechtvaardig en ruimhartig te zijn, met oog voor de menselijke maat". Hij merkte niets van dit standpunt om hem als gedupeerde tegemoet te komen. De heer S. ervoer de afwijzing van zijn verzoek als bijzonder teleurstellend. Maar ook de wijze waarop de TCMG zijn verzoek afwees. Hij kreeg alleen een brief en de TCMG nam geen persoonlijk contact met hem op.

Voor de heer S. was het heel vreemd dat twee verschillende woningen die geheel van elkaar afgescheiden zijn, met elk een eigen voordeur, huisnummer, elektra-aansluiting, WOZ-aanslag etcetera als één gebouw worden beschouwd inzake de stuwmeerregeling. Dit omdat de panden kadastraal niet gesplitst zouden zijn.

## **Wat zijn de klachten in het onderzoek van de Nationale ombudsman?**

De klachten van de heer V. en de heer S. waren voor de Nationale ombudsman aanleiding om een onderzoek te starten. In beide klachten gaven verzoekers aan dat de TCMG niet ruimhartig had opgetreden en dat er geen sprake was van maatwerk. Beide klachten gingen over dezelfde regeling, namelijk de stuwmeerregeling. In hun kern gingen zij over hetzelfde. Daarom nam de Nationale ombudsman de klachten samen in onderzoek.

De klachten zijn als volgt omschreven:

**Klacht 1:**

De heer V. klaagt erover dat de TCMG zijn verzoek om in aanmerking te komen voor de stuwmeerregeling heeft afgewezen.

**Klacht 2:**

De heer S. klaagt erover dat de TCMG zijn verzoek om voor twee aangrenzende panden in aanmerking te komen voor de stuwmeerregeling heeft afgewezen. De TCMG is er daarbij ten onrechte van uitgegaan dat het één pand betreft en dat de heer S. dus voor één keer in aanmerking komt voor een stuwmeerregeling. De heer S. ervaart de handelwijze van de TCMG als onpersoonlijk, niet ruimhartig en met onvoldoende oog voor de menselijke maat.

## **Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?**

De Nationale ombudsman heeft de TCMG bij aanvang van het onderzoek de hierboven geformuleerde klachten voorgelegd en een aantal aanvullende vragen gesteld.

De Nationale ombudsman heeft zich in de vragen toegespitst op wat er was gebeurd als de heer V. zijn verzoek tot schadevergoeding niet had ingetrokken. Ook heeft de Nationale ombudsman gevraagd of er zowel voor de heer V. als voor de heer S. is bekeken of er maatwerk mogelijk was geweest. De Nationale ombudsman heeft ook een paar vragen

gesteld over het aantal en de aard van de klachten over de stuwmeerregeling. Tot slot heeft de Nationale ombudsman vragen gesteld over hoe de TCMG bij de afhandeling van schadeverzoeken een belangenafweging maakt tussen rechtmatigheid enerzijds en ruimhartigheid en voortvarendheid anderzijds.

## Hoe reageerde de TCMG?

De Nationale ombudsman ontving van de minister van Economische Zaken & Klimaat, waar de TCMG onder valt, een reactie op de klacht. Een opmerking vooraf betrof uitleg over de stuwmeerregeling. De uitvoering van deze regeling is bij mandaat opgedragen aan de TCMG en deze vervult de taak zelfstandig. De minister zelf heeft hiermee geen bemoeienis.

### *Klacht van de heer V.*

De heer V. heeft op 12 januari 2018 een aanvraag voor schadevergoeding ingediend. Hij heeft lang moeten wachten op een beslissing op zijn aanvraag. Dit werd deels veroorzaakt doordat een van de schademeldingen die hij had gedaan nog in behandeling was bij de NAM/CVW. De TCMG was pas bevoegd als die procedure was afgehandeld. Op 8 april 2019 heeft hij de TCMG laten weten dat hij het pand verkocht had en de schade had laten herstellen. Hij wilde zijn verzoek intrekken. Op het moment van de bevestiging daarvan, op 11 april, was nog niet bekend dat de stuwmeerregeling van kracht zou worden.

De TCMG is van mening dat er op een aantal punten wel maatwerk mogelijk was, maar dat dat voor de heer V. niet aan de orde was. Omdat dat dan zou inhouden dat er achteraf, zonder dat er een verzoek aanhangig was of dat hij eigenaar van de woning was, toch een aanbod zou worden gedaan. De TCMG is van mening dat dat niet in overeenstemming is met de tekst van de stuwmeerregeling of met het doel van schadeafhandeling.

De TCMG vindt het gevoel van de heer V. begrijpelijk maar vindt niet dat dit hoort te leiden tot een uitkering op grond van de stuwmeerregeling. Ook anderszins is de TCMG niet van mening dat zijn klacht gegrond is. Er zijn geen onregelmatigheden aangetroffen voor wat betreft de informatievoorziening vanuit de TCMG of de wijze van communiceren met de heer V. De TCMG had nogmaals naar het dossier van de heer V. gekeken maar bleef daarin bij haar eerdere standpunt.

### *Klacht van de heer S.*

Met betrekking tot de klacht van de heer S. heeft de TCMG de minister laten weten dat de eerdere afweging die gemaakt was om de twee panden als één pand te beschouwen niet juist was. De TCMG had daarover zelf al contact met de heer S. opgenomen en hem aangeboden twee in plaats van één keer gebruik te maken van de stuwmeerregeling. De heer S. had daar gebruik van gemaakt, zijn klacht ingetrokken en de juiste vergoeding ontvangen.

### *De Stuwmeerregeling*

De TCMG liet de Nationale ombudsman weten dat aanvragers van de stuwmeerregeling de keuze hadden om daar gebruik van te maken, of om in de reguliere procedure te blijven. De reguliere procedure is uitgebreider omdat daarin maatwerk wordt geleverd. In sommige gevallen is er een aanvraag ingediend en wordt het gebouw daarna verkocht. Aanvragers hebben dan de keuze om hun aanspraak op schadevergoeding over te dragen aan de nieuwe eigenaar. Om dat te regelen kunnen beide partijen de TCMG verzoeken om de tenaamstelling van de aanvraag te wijzigen. Een alternatief is dat de nieuwe eigenaar een nieuwe aanvraag doet. Bij de uitvoering van de stuwmeerregeling moest er een datum van inwerkingtreding gekozen worden. Elke daarvoor gekozen datum zou vragen oproepen bij mensen die er net buiten zouden vallen.

Er zijn 9.814 besluiten genomen op grond van de stuwmeerregeling (per 16 december 2019) en dit heeft geleid tot 17 klachten. In twee situaties, naast die van de heer S., is er alsnog een aanbod op grond van de stuwmeerregeling gedaan. De TCMG hanteerde een speciale aanpak voor die klachten. Met ieder van deze klagers is persoonlijk, telefonisch, contact gezocht en is de beslissing op de klacht mondeling toegelicht. De klachten waren heel divers.

### *De reacties op de vragen*

Als de heer V. zijn verzoek niet had ingetrokken, had hij vermoedelijk ook geen recht gehad op de stuwmeerregeling omdat hij op 1 mei 2019 geen eigenaar meer was van zijn huis. Voor toepassing van de stuwmeerregeling was vereist dat de aanvrager ten tijde van de toepassing daarvan rechthebbende op het pand was. Wel zou dan de reguliere procedure vervolgd zijn. Voor de vraag of hij dan alsnog de schade vergoed gekregen zou hebben, is van belang of hij de vordering op de TCMG zou hebben verrekend in de koopprijs of dat deze was overgedragen aan de koper.

Over de mogelijkheid om voor een of beide verzoekers maatwerk toe te passen heeft de TCMG de Nationale ombudsman laten weten dat dat bij de heer V. niet aan de orde was. Maatwerk had namelijk betekend dat er achteraf, zonder dat er een aanvraag aanhangig was en zonder dat de aanvrager eigenaar was van de betreffende woning, toch een aanbod zou worden gedaan. De TCMG was van mening dat dat niet in overeenstemming was met de inhoud van de stuwmeerregeling en met het doel van schadeafhandeling in ruimere zin. Er zou dan een aanzienlijk bedrag worden uitgekeerd aan iemand die geen belanghebbende is en zonder dat er een aanvraag aan ten grondslag ligt. Met het oog op de rechtmatigheid vond de TCMG dat niet aan de orde. Daarbij had het ook praktische problemen kunnen hebben omdat de schade inmiddels is hersteld en de woning niet meer van hem is.

De TCMG heeft de Nationale ombudsman laten weten dat zij het belangrijk vindt dat er concreet invulling wordt gegeven aan ruimhartige schadeafhandeling. Daarbij ligt het risico van willekeur op de loer. De TCMG heeft daarom op een aantal specifieke aspecten invulling gegeven aan de ruimhartigheid. Daarbij speelt procedurele ruimhartigheid onder andere een rol. Daarnaast krijgen mensen bijstand van een zaakbegeleider. Ook liet de TCMG weten het belangrijk te vinden dat juiste bedragen worden vergoed en indexeert het daarom ambtshalve de toegekende vergoedingen als die zijn gebaseerd op een ouder prijspeil. Ook gaf de TCMG aan dat zij mensen proactief benaderde als hun schade vermoedelijk hoger uitviel dan de uit te keren € 5.000 in het kader van de stuwmeerregeling. In de hoogte van de berekende schadebedragen komt de ruimhartigheid ook terug, de prijzen waarmee de TCMG rekent liggen boven de marktprijs. Ook in de toepassing van de schadebeperkingsplicht en het bewijsvermoeden speelt de ruimhartigheid een rol. Maar daarnaast vindt de TCMG het ook heel belangrijk om willekeur te voorkomen.

## **Hoe reageerden de heer V. en de heer S.?**

De heer V. heeft geen aanleiding gezien om op de reactie van het ministerie op het onderzoek van de Nationale ombudsman te reageren.

De heer S had zijn klacht al ingetrokken op het moment dat de Nationale ombudsman een reactie van het ministerie had ontvangen en aan hem is de reactie dus ook niet meer voorgelegd.

## Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

### *Klacht van de heer V.*

De Nationale Ombudsman toetst de klacht van de heer V. aan het behoorlijkheidsvereiste van coulante opstelling.

Het vereiste van coulante opstelling houdt in dat de overheid zich coulant opstelt als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs moeten worden gehonoreerd en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

De heer V. heeft aangegeven schade te hebben geleden als gevolg van de gaswinning. Hiervoor heeft hij een verzoek tot schadevergoeding ingediend bij de TCMG. Dat het huis van de heer V. schade heeft opgelopen als gevolg van de gaswinning lijkt hier niet ter discussie te staan. De heer V. kan door middel van de offerte en de rekening aantonen dat hij schade heeft geleden als gevolg van de gaswinning. Ook kan hij aantonen wat het herstellen van de schade heeft ingehouden en wat dat heeft gekost. Dat bedrag is lager dan het bedrag van de stuwmeerregeling.

Het lijkt er nu op alsof de TCMG het de heer V. verwijt dat hij zijn verzoek om schadevergoeding heeft ingetrokken. Maar als de TCMG zijn verzoek om schadevergoeding voortvarend had opgepakt dan had de heer V. geen noodzaak gezien zijn verzoek in te trekken en de schade op eigen kosten te laten verhelpen. De TCMG gaat eraan voorbij dat de heer V. al vijftien maanden aan het wachten was en op zijn herhaaldelijk verzoek tot versnelling 'nee' te horen kreeg. De lange behandelduur belemmerde de verkoop van zijn huis. En hij wist niet hoe lang hij nog moest wachten. De TCMG heeft niet weersproken dat de heer V. tussentijds meerdere malen contact heeft gezocht en heeft verzocht om versnelling of voorrang. Dat waren momenten waarop de TCMG uit coulance zijn verzoek wel met voorrang had kunnen oppakken. De Nationale ombudsman begrijpt dat voorrang voor de een langer wachten voor een ander betekent. Maar de heer V. verzocht niet zomaar om versnelling. Hij verzocht daar om omdat hij zijn huis wilde verkopen en hij daarvoor afhankelijk was van het herstel van de schade. Nu is de heer V. geconfronteerd geweest met schade als gevolg van gaswinning. Schade die hij niet vergoed heeft gekregen van de organisatie die daarvoor in het leven is geroepen.

In de reacties op de klacht van de heer V. gaat de TCMG eraan voorbij dat als zijn verzoek om schadevergoeding sneller was afgehandeld, hij nooit het verzoek had gedaan om alsnog in aanmerking te komen voor de stuwmeerregeling. De stuwmeerregeling was juist in het leven geroepen om het grootste deel van het stuwmeer aan schademeldingen op te lossen en nieuwe schades sneller aan de beurt te laten komen.<sup>1</sup>

Het is zorgvuldig dat de TCMG bij het vergoeden van de schade de schijn van willekeur wil voorkomen en iedereen gelijk wil behandelen. Dit houdt ook in dat wanneer er voorwaarden zijn gesteld voor de stuwmeerregeling de TCMG daar niet zomaar van af kan wijken. Op het moment dat de stuwmeerregeling in het leven werd geroepen voldeed de heer V. niet (meer) aan de voorwaarden van de regeling. Hij had namelijk op het moment van inwerkingtreding geen lopende schademelding meer en was achteraf gezien ook geen eigenaar meer van het pand. In die zin heeft de TCMG juridisch juist gehandeld.

Toch ziet de Nationale ombudsman voor deze situatie reden om vanuit de TCMG te zoeken naar een oplossing uit coulance. Juist om ook te voldoen aan de intentie van de TCMG om ruimhartig op te treden en te herstellen dat de TCMG niet voortvarend heeft opgetreden.

Voor de heer V. pakt het willen voorkomen van de schijn van willekeur namelijk heel onredelijk uit. Dat had niet hoeven als de TCMG zich coulant had opgesteld en ook had gekeken naar de reden van het intrekken van zijn verzoek om schadevergoeding. De TCMG geeft aan dat zij, gelet op haar mandaat, gebonden is aan de regels rondom de stuwmeerregeling. De Nationale ombudsman is van mening dat dat mandaat haar niet verhindert om analoog aan de stuwmeerregeling de heer V. alsnog de schade te vergoeden als ware het dat hij zijn verzoek niet had ingetrokken om zijn huis te kunnen verkopen. De TCMG heeft het perspectief van de heer V. onvoldoende voor ogen gehad en heeft daarmee in strijd gehandeld met het vereiste van coulante opstelling.

<sup>1</sup> Bron: <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2019/06/13/alle-gemelde-schades-in-aanmerking-voor-stuwmeerregeling-groningen>  
201922342

*Klacht van de heer S.*

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de oplossing die de heer S. alsnog is geboden. Die klacht is vervolgens door de heer S. ingetrokken en beschouwt de Nationale ombudsman daarmee als afgerond.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de TCMG te Groningen is gegrond wegens schending van het vereiste van courante opstelling.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat de TCMG de klacht van de heer S. alsnog heeft opgelost.

## Aanbeveling

De Nationale ombudsman beveelt de IMG, de rechtsopvolger van de TCMG, aan om te bezien of zij de schade van de heer V. toch nog kan vergoeden. De schadevergoeding zou de hoogte kunnen hebben van de schade die de heer V. heeft geleden, te weten € 3.800.

## Slotbeschouwing

De TCMG heeft aangegeven dat het 9814 besluiten heeft genomen in het kader van de stuwmeerregeling. Dit heeft geleid tot 17 klachten, waar de hierboven behandelde klachten er twee van zijn. Deze getallen geven aanleiding om te denken dat de stuwmeerregeling voor veel mensen positief heeft uitgepakt en dat het overgrote deel van de mensen die een aanvraag hebben gedaan tevreden zijn over de uitkomst. Dat vindt de Nationale ombudsman positief.

Het maakt tegelijkertijd ook duidelijk dat er een grote behoefte is onder bewoners om schadeafhandeling meer voortvarend op te pakken. De gevolgen van de gaswinning hebben grote impact op veel bewoners in het gaswinningsgebied. Veel bewoners maken zich zorgen om hun veiligheid, moeten lang wachten totdat hun huis wordt versterkt of hun schade wordt vergoed. Zij ervaren hierin geen of onvoldoende steun vanuit de overheid en vinden dat zij van het kastje naar de muur worden gestuurd. De Nationale ombudsman vraagt hier al geruime tijd aandacht voor.

De omvang en de complexiteit van de gevolgen van en de problemen met de gaswinning in Groningen zijn enorm. De inwoners beseffen dit heel goed. Maar ook zijn de inwoners van Groningen boos, teleurgesteld en voelen zij zich in de kou gezet door de overheid. Alle processen rondom versterking of herstel verlopen al jaren veel te langzaam. Er moet de komende jaren nog heel veel gebeuren. Veel mensen wachten op duidelijkheid. Zoals de Nationale ombudsman ook bij de presentatie van zijn jaarverslag over 2019 in de Tweede Kamer heeft gezegd, de coronacrisis komt bij de inwoners in Groningen extra hard aan. Men is verbaasd dat met de huidige coronacrisis de overheid zich wel slagvaardig heeft opgesteld en snel heeft gereageerd met diverse maatregelen en regelingen voor mensen die getroffen zijn. En waar de slogan in heel Nederland was 'blijf veilig thuis' voelt het voor hen alsof zij nu nergens meer veilig zijn. Hun eigen huis voelt voor veel Groningers namelijk al jaren niet meer veilig. En buitenshuis is het dat nu ook niet.

Voortvarend handelen, een persoonlijke oplossingsgerichte en courante houding én het bieden van maatwerkoplossingen waarbij het perspectief van de bewoners centraal staat, zijn behoorlijkheidsvereisten die onder druk staan in Groningen. De Nationale ombudsman blijft hier aandacht voor vragen zolang dit nog niet is opgelost.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

201922342

Pagina 8/8