



nationale ombudsman

Rapport

Kwestie van een lange adem

Over het handelen van de Nationaal Coördinator Groningen in het kader van de versterking van een woning

Het oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Nationaal Coördinator Groningen gegrond.

De klacht

De heer Speelman¹ klaagt erover dat de Nationaal Coördinator Groningen (hierna: de NCG) hem tijdens het versterkingstraject geen schriftelijke bevestiging wilde sturen van de sloop en nieuwbouw van zijn woning. Daarnaast klaagt hij over het uitblijven van een beslissing van de NCG op zijn melding voor de vergoeding van de kosten voor het plaatsen van een nieuwe voorgevel.

Achtergrond

De heer Speelman meldde zich medio 2022 voor het eerst bij de ombudsman met een klacht over de NCG. Toen klaagde hij over de vertraging van de versterking van zijn woning, de gebrekkige communicatie, het wekken van onjuiste verwachtingen over de voortgang van de versterking en de financiële gevolgen van de vertraging. De klacht van de heer Speelman had de ombudsman destijds doorgestuurd naar de NCG voor klachtbehandeling. De NCG verklaarde de klachten toen gegrond. De NCG erkende dat hij onvoldoende duidelijkheid gaf over de versterking en ook onjuiste verwachtingen wekte over de startdatum. Verder constateerde de NCG dat hij de heer Speelman niet proactief informeerde over de actuele stand van zaken. Nadien bleef de ombudsman betrokken bij de kwestie, omdat de heer Speelman geen vertrouwen meer had in de NCG.

Dit is er gebeurd

De heer Speelman woont in een dorp in het gaswinningsgebied en ontving in 2018 voor het eerst een brief van de NCG waarin werd gesproken over de versterking van zijn woning. In de daaropvolgende jaren ontving de heer Speelman diverse uitstelberichten over de start van de versterking. Daarbij is door de NCG in eerste instantie rekening gehouden met versterken en niet met sloop en nieuwbouw van de woning. Vanwege nieuwe inzichten (onuitvoerbaarheid van de versterking) is door de NCG opnieuw een scenarioafweging gemaakt. Dat leidde ertoe dat de NCG in november 2024 concludeerde dat sloop en nieuwbouw van de woning nodig is. De scenariowijziging naar sloop en nieuwbouw deelde de betrokken projectleider van de NCG mee aan de heer Speelman tijdens een overleg. De heer Speelman vroeg toen om een schriftelijke bevestiging van de scenariowijziging naar sloop en nieuwbouw. Die schriftelijke bevestiging bleef echter uit. Ondertussen startte de NCG wel met de voorbereidingen voor sloop en nieuwbouw.

Verder vroeg de heer Speelman op 20 november 2023 bij het Meldpunt kosten versterking een vergoeding aan voor de kosten die hij in 2011 maakte in verband met het plaatsen van een nieuwe voorgevel. Hij specificeerde zijn melding met de factuur van de kosten. Na ontvangst van de melding nam de NCG op 20 december 2023 telefonisch contact op met de heer Speelman. Bijna één jaar later – op 9 september 2024 – bevestigde de NCG schriftelijk de ontvangst van de melding. Een schriftelijke beslissing op de melding bleef echter uit.

De heer Speelman legde zijn klachten voor aan de Nationale ombudsman.

Onderzoek naar de klacht door Nationale ombudsman

Gezien de voorgeschiedenis van de kwestie is de ombudsman van oordeel dat van de heer Speelman niet gevergd kon worden dat hij zijn klachten eerst voorlegde aan de NCG voor klachtbehandeling.² De NCG is daarom voor aanvang van dit onderzoek niet in de gelegenheid gesteld om op de klachten te reageren.

¹ Niet de echte naam.

² Artikel 9:20 lid 1 Awb.

De NCG schetste in een brief aan de heer Speelman van 29 april 2025 de stand van zaken over de versterking van zijn woning. In de brief liet de NCG weten dat het werkt aan een ontwerp voor de nieuw te bouwen woning. Pas wanneer het uitvoeringsontwerp gereed is zal de NCG een versterkingsbesluit nemen waarin wordt vastgelegd wat er nodig is om de woning van de heer Speelman te versterken.

De heer Speelman geeft aan dat hij sinds 2018 voortdurend onzeker is over de toekomst van zijn woning. Hij vindt dat de NCG voorbijgaat aan zijn behoefte om de beslissing van de sloop en nieuwbouw van zijn woning schriftelijk te ontvangen. Mede gelet op het lange tijdsverloop sinds de eerste brief van de NCG, ruim acht jaar geleden, wil de heer Speelman duidelijkheid van de NCG en niet langer in onzekerheid verkeren. Ook wil de heer Speelman duidelijkheid over de kostenvergoeding voor de voorgevel, omdat hij hierover geen beslissing ontving.

Afbakening onderzoek

Dat de NCG inmiddels een aanvang maakte met de voorbereidingen voor sloop en nieuwbouw van de woning van de heer Speelman staat niet in de weg aan het onderzoek door de Nationale ombudsman. Het onderzoek naar de klacht spitst zich toe op de informatieverstrekking over het versterkingstraject, meer specifiek de (schriftelijke) communicatie rondom de scenariowijziging naar sloop en nieuwbouw. Daarnaast gaat het onderzoek over de behandeling van de melding voor de kostenvergoeding voor een nieuwe voorgevel.

Standpunt NCG over de klacht

De NCG schreef de ombudsman dat het in de praktijk niet gebruikelijk is om de formele vaststelling van een scenariowijziging direct schriftelijk te bevestigen. Dit gebeurt pas bij de vaststelling van het uitvoeringsontwerp door beide partijen. Daarna wordt in het versterkingsbesluit het definitieve scenario opgenomen. De NCG erkende dat heldere communicatie over het proces noodzakelijk is. Het gaat echter om een ingewikkeld proces. Zo kunnen tijdens het voorbereiden van het versterken van een woning (veel) factoren wijzigen. Daarom is het niet mogelijk om in alle gevallen dezelfde werkwijze aan te houden.

De NCG acht de klachten over het uitblijven van duidelijkheid richting de heer Speelman gegrond. Het lichte toe dat zowel ten aanzien van de communicatie over de scenariowijziging als over de melding kostenvergoeding geen tijdige en adequate actie richting de heer Speelman heeft plaatsgevonden. De NCG betreurt deze gang van zaken en meent dat het anders had gekund en gemoeten. Daarom heeft de NCG de volgende maatregel genomen: structurele borging van duidelijke communicatie bij scenariowijziging.

Reactie van de NCG op vragen

In reactie op de vragen van de ombudsman liet de NCG weten dat er tijdens het versterkingstraject vaste momenten zijn waarop bewoners schriftelijk worden geïnformeerd over de voortgang van het proces. Daarnaast ontvangen bewoners ook tussentijdse updates via hun bewonersbegeleider. In het geval van een scenariowijziging van het bouwkundig versterken naar sloop en nieuwbouw zijn er een aantal onzekere variabelen, zoals de kostenberekening voor het versterken van een woning in relatie tot de marktwaarde en de herbouwwaarde van een woning. Bij de voorbereiding van het versterkingsbesluit kan het scenario nog wijzigen, omdat bijvoorbeeld blijkt dat de kosten voor versterken toch hoger uitvallen dan sloop en nieuwbouw van een woning. De NCG legde uit dat het versterkingsbesluit in samenspraak met de eigenaar van de woning wordt voorbereid. Hoe het contact hierover met de eigenaar verloopt is afhankelijk van de behoeften van de eigenaar. De Tijdelijke Wet Groningen kent geen aparte besluitvorming als sprake is van een scenariowijziging.

De NCG lichtte toe dat in de situatie die voorligt de communicatie over de scenariowijziging niet volgens de huidige standaarden is verlopen. Zo is de scenariowijziging mondeling toegelicht aan de heer Speelman. Daarbij is echter niet adequaat gereageerd op zijn verzoek om de mondelinge toelichting van de scenariowijziging naar sloop en nieuwbouw schriftelijk vast te leggen. Hoewel volgens de NCG een formele besluitbrief nog niet mogelijk was ten tijde van het verzoek van de heer Speelman, had wel schriftelijk uitleg gegeven kunnen worden over de situatie en de te nemen vervolgstappen in het proces.

Verder lichtte de NCG toe dat naar aanleiding van de motie Beckerman en Nijboer³ in oktober 2023 het Meldpunt kosten versterking is geopend. Dit meldpunt inventariseert situaties waarin bewoners zelf (onterecht) noodzakelijke versterkingskosten hebben gemaakt voor het bouwkundig versterken of voor de sloop en nieuwbouw van hun woning. De melding van de heer Speelman bij het Meldpunt kosten versterking is op 2 november 2023 geregistreerd. Ten tijde van die melding had de NCG nog geen kaders vastgesteld voor de beoordeling ervan. Toen de heer Speelman in 2011 kosten maakte voor een nieuwe voorgevel was er geen versterkingsadvies vastgesteld voor de woning. Daardoor kon volgens de NCG achteraf niet worden vastgesteld of de door de heer Speelman genomen maatregel – het vervangen van de voorgevel – noodzakelijk was in het kader van de versterkingsopgave. Volgens de NCG gaf de heer Speelman zelf aan dat hij zijn aanvraag zou laten vervallen als zijn woning voor sloop en nieuwbouw werd aangewezen. In dat verband heeft een overleg plaatsgevonden tussen de NCG en de heer Speelman. In dat gesprek gaf de heer Speelman volgens de NCG aan dat hij geen besluit meer hoefde te ontvangen op zijn melding.

Reactie van de heer Speelman op de vragen

De heer Speelman reageerde als volgt op de reactie van de NCG. Hij benadrukte nogmaals dat zijn ervaringen met de NCG tijdens het versterkingstraject – zeker gelet op de voorgeschiedenis – niet bijdragen aan het herstel van vertrouwen. De heer Speelman lichtte toe dat hij ten tijde van het indienen van de melding bij het Meldpunt kosten versterking op 20 november 2023 nog niet wist hoe de versterking van zijn woning eruit zou komen te zien. Daarom noemde hij in zijn melding dat hij bij sloop en nieuwbouw van de woning eventueel in onderling overleg bereid is om af te zien van de vergoeding van de kosten voor de nieuwe voorgevel. Volgens de heer Speelman lichtte de NCG tijdens een overleg toe dat geen schadeloosstelling kan plaatsvinden, omdat niet kan worden vastgesteld of de schade aan de voorgevel door aardbevingen veroorzaakt was. Overigens kon in 2011 ook helemaal niet worden vastgesteld of de schade door de aardbevingen veroorzaakt werd. Het besef dat de schade aan de voorgevel daarvan het gevolg was kwam pas later. Daarbij komt dat de NCG – en zijn voorganger het Centrum Veilig Wonen – nog helemaal niet waren opgericht. Tot slot vraagt de heer Speelman zich af hoe het standpunt van de NCG – om geen schadevergoeding toe te kennen – zich verhoudt tot de motie Beckerman en Nijboer.

Aanvullende vragen

De ombudsman stelde naar aanleiding van de reacties twee aanvullende vragen. Zo vroeg de ombudsman of er een gespreksverslag is gemaakt waarin is opgenomen dat de heer Speelman geen besluit meer wenst te ontvangen op zijn melding bij het Meldpunt kosten versterking. Daarnaast vroeg de ombudsman hoe het standpunt van de NCG – dat ten tijde van het vervangen van de voorgevel door de heer Speelman geen versterkingsadvies was vastgesteld – moet worden begrepen in het licht van de motie van Beckerman en Nijboer.

De NCG stuurde de ombudsman het gespreksverslag van 10 september 2025 waarin verslag is gedaan van de behandeling van de melding van de heer Speelman bij het Meldpunt kosten versterking. Uit het gespreksverslag blijkt dat de heer Speelman een nieuwe voorgevel liet plaatsen, omdat hij zich niet meer veilig voelde in zijn woning. Hij had de verwachting dat hij de gemaakte kosten via het Meldpunt kosten

³ *Kamerstukken II 2022/23*, 36 200, nr. 115.
1859110

versterking terug kon krijgen. Pas na de ontvangst van deze en andere meldingen werd door de NCG gekeken hoe de afhandeling eruit moest komen te zien. Zo werd bepaald dat een melding wordt afgewezen als een versterkingsadvies ontbreekt. In dat geval kan namelijk niet door de NCG worden vastgesteld of de investering nodig was voor het versterken van de woning. Dat betekent in de voorliggende kwestie dat de aanvraag volgens het beleid moet worden afgewezen. Tijdens het gesprek van 10 september 2025 tussen de NCG en de heer Speelman was al wel duidelijk dat de woning in aanmerking komt voor sloop en nieuwbouw. Ook was duidelijk dat er een afwijzingsgrond was voor de melding. Daarom vroeg de NCG of de heer Speelman een besluit wilde op zijn melding. Daarop liet de heer Speelman volgens de NCG weten de melding ook wel in te willen trekken.

De NCG lichtte toe dat meldingen bij het Meldpunt kosten versterking worden beoordeeld op basis van de Tijdelijke wet Groningen. De NCG kan alleen kosten vergoeden van de versterking of sloop en nieuwbouw van een woning wanneer de woning onderdeel is van de versterkingsopgave en als er nog niet eerder een vergoeding is uitgekeerd. Ook moet het gaan om versterking gerelateerde kosten of schade die een direct gevolg is van de versterking of sloop en nieuwbouw van een woning. In de situatie van de heer Speelman heeft er geen beoordeling plaatsgevonden voordat de werkzaamheden behorende bij de ingediende kosten zijn verricht. Het is daarmee niet mogelijk om te beoordelen (vast te stellen) of de woning op dat moment (2011) wel of niet aan de veiligheidsnorm voldeed. Er kan dus ook niet beoordeeld worden of de werkzaamheden die toen zijn uitgevoerd aan de voorgevel noodzakelijk waren in verband met een versterking van de woning.

Het oordeel van de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de NCG sinds 2018 in volle omvang onbehoorlijk handelde richting de heer Speelman. In deze zaak staat niet ter discussie dat de heer Speelman sinds de eerste brief van de NCG in 2018 in de wacht staat als het gaat om de versterking van zijn woning. In de daaropvolgende jaren zijn er door de NCG diverse verwachtingen gewekt, toezeggingen en beloften gedaan over de start van de versterking die niet zijn nagekomen. Uit het onderzoek blijkt ook dat sprake was van een gebrekkige informatievoorziening gedurende het gehele versterkingstraject. Hoewel de NCG erkende dat hij onvoldoende duidelijkheid gaf over de versterking en beloften had gedaan die niet waren nagekomen, lukte het niet om het versterkingstraject alsnog voortvarend te laten verlopen. Dat lukte ook niet na een oplossingsgerichte tussenkomst van de ombudsman. De ombudsman vindt dit een ernstige zaak, omdat burgers erop mogen rekenen dat de overheid betrouwbaar handelt. De NCG heeft het wat dat betreft tegenover de heer Speelman laten afweten.

De ombudsman is van oordeel dat de NCG mede gelet op het voorgaande de heer Speelman niet verder in onzekerheid had mogen laten en de scenariowijziging van versterking naar sloop en nieuwbouw van de woning schriftelijk aan hem had moeten bevestigen. Dat het bij de NCG niet gebruikelijk is om een scenariowijziging direct schriftelijk te bevestigen staat niet in de weg aan het schriftelijk informeren van de burger over een concrete stap in het proces van de versterking. En dat het proces van versterking in de praktijk ingewikkeld is vanwege de vele stappen die moeten worden doorlopen doet niets af aan de plicht van de NCG om de burger te voorzien van goede informatie. De NCG is op dit punt dan ook nalatig geweest richting de heer Speelman.

De ombudsman is verder van oordeel dat de NCG de melding van de heer Speelman voor de vergoeding van zijn kosten voor het vervangen van de voorgevel niet behoorlijk behandelde. Zo vindt hij het onacceptabel dat de NCG geen beslissing nam op de melding. De heer Speelman diende in 2023 een goed onderbouwde melding in. De NCG liet hem vervolgens twee jaar wachten voordat een gesprek over de melding plaatsvond. Tijdens dit gesprek kreeg de heer Speelman te horen dat zijn melding niet voldeed aan de inmiddels vastgestelde beoordelingskaders en dus afgewezen zou moeten worden. Daarom vroeg de NCG of de heer Speelman nog een besluit wilde op zijn melding. Hij liet toen weten dat hij de melding ook wel zou willen

intrekken. Voor de heer Speelman was echter niet duidelijk dat hij geen besluit meer zou ontvangen op zijn melding. Naar het oordeel van de ombudsman kan een schriftelijk ingediende melding alleen als ingetrokken worden beschouwd en om die reden buiten verdere behandeling worden gelaten als de NCG zich ervan vergewist dat het de uitdrukkelijke en ondubbelzinnige bedoeling is van degene die om de intrekking verzoekt. Een andere opvatting kan leiden tot situaties dat mondeling gedane mededelingen door de burger worden begrepen als intrekking, terwijl die mededeling niet zo bedoeld is. Voor zover de NCG uit de woorden van de heer Speelman opmaakte dat hij zijn melding wilde intrekken, had de NCG bij hem moeten nagaan of hij zijn melding daadwerkelijk wilde intrekken. De NCG had de melding van de heer Speelman niet onbeantwoord mogen laten zonder dat te verifiëren. Door deze handelwijze van de NCG is de heer Speelman bovendien in zijn belangen geschaad, omdat hem de kans is ontnomen om op te komen tegen een beslissing op zijn melding.

Gezien het feit dat de NCG eind 2024 concludeerde dat de huidige woning onveilig is en sloop en nieuwbouw nodig is, vindt de ombudsman dat de NCG aan de heer Speelman een tegemoetkoming zou moeten aanbieden in de kosten die hij in 2011 maakte voor het vervangen van de voorgevel.

De conclusie

De Nationale ombudsman vindt de klacht van de heer Speelman gegrond. De NCG handelde onbehoorlijk door de scenariowijziging niet schriftelijk te bevestigen en geen beslissing te nemen op de melding voor de kostenvergoeding voor het vervangen van de voorgevel.

De aanbeveling

De Nationale ombudsman beveelt de NCG aan om de heer Speelman een tegemoetkoming te bieden in de kosten die hij in 2011 maakte voor het vervangen van de voorgevel.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen