



# **nationale ombudsman**

## **Rapport**

# **Wachten zonder perspectief**

Over het handelen van het Instituut Mijnbouwschade Groningen in het kader van een schademelding.

## **Het oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het Instituut Mijnbouwschade Groningen gegrond.

## De inleiding

Dit rapport gaat over de klacht van mevrouw Veen<sup>1</sup>. In dit rapport staan de bevindingen en het oordeel van de Nationale ombudsman over de klacht. Mevrouw Veen woont in een dorp in het aardbevingsgebied. Haar woning heeft schade. Mevrouw Veen meldt de schade bij het Instituut Mijnbouwschade Groningen (hierna: het IMG). Vervolgens blijft duidelijkheid over de voortgang van de schademelding uit.

## De klacht

Mevrouw Veen klaagt erover dat het Instituut Mijnbouwschade Groningen haar geen duidelijkheid en perspectief biedt over de voortgang van haar schademelding.

## Dit is er gebeurd

Mevrouw Veen meldt op 2 september 2024 schade bij het IMG. Zij kiest voor maatwerk en niet voor een vaste vergoeding. Dit houdt in dat er een schade-opname komt en dat de deskundige een adviesrapport opmaakt, die mevrouw Veen vervolgens van het IMG ontvangt. In oktober 2024 vindt de schade-opname plaats en in maart 2025 nog een nader onderzoek. Mevrouw Veen informeert hierna veelvuldig schriftelijk en telefonisch bij het IMG naar de status van haar schademelding en het adviesrapport, maar zij krijgt geen duidelijkheid over de voortgang.

Omdat mevrouw Veen begin oktober 2025 nog steeds geen adviesrapport heeft ontvangen, stelt zij het IMG op 2 oktober 2025 in gebreke. De ingebrekestelling wordt afgewezen. Het IMG geeft in het besluit aan dat de termijn voor het geven van een beschikking door het IMG is opgeschort, omdat het IMG advies heeft gevraagd aan een deskundige. Vanaf het moment dat het IMG het adviesrapport van de deskundige ontvangt, begint de beslistermijn te lopen. Het IMG heeft dan 12 weken om een besluit te nemen, aldus het IMG. In het besluit op de ingebrekestelling wordt niet aangegeven of het IMG het adviesrapport van de deskundige al heeft ontvangen of wanneer het IMG dit verwacht te ontvangen. Op 7 oktober 2025 ontvangt mevrouw Veen wel een brief van het IMG dat haar aanvraag prioriteit krijgt en daarom vanaf dat moment versneld wordt afgehandeld. Wat dit concreet betekent wordt niet uitgelegd en het effect hiervan is dan ook niet duidelijk voor mevrouw Veen.

Mevrouw Veen vindt dat het veel te lang duurt voordat zij het adviesrapport ontvangt en is teleurgesteld dat het IMG haar, ondanks haar verzoeken, geen enkele duidelijkheid geeft over de oorzaak van de lange duur en haar ook geen perspectief biedt. Daarom meldt mevrouw Veen zich op 7 oktober 2025 bij de ombudsman met een klacht. Mevrouw Veen laat de ombudsman weten dat zij zich niet serieus genomen voelt door het IMG en het erg onprofessioneel vindt dat zij constant in het ongewisse wordt gelaten. En dat zij de afwijzing van haar ingebrekestelling best wil accepteren, maar dan moet het IMG haar wel informeren over wanneer het IMG wel in gebreke is en het adviesrapport uiterlijk moet opleveren.

### *Interventie door de Nationale ombudsman*

Naar aanleiding van de klacht van mevrouw Veen doet de ombudsman op 1 december 2025 een interventie bij het IMG. De ombudsman vraagt het IMG om na te gaan wat de oorzaak is van de vertraging en om hier contact met mevrouw Veen over op te nemen en haar te informeren over het tijdsplan. Daarnaast vraagt de ombudsman het IMG om haar perspectief te bieden over wanneer zij het adviesrapport kan verwachten en aan te geven wanneer het IMG wel in gebreke is.

---

<sup>1</sup> Fictieve naam.

### *De reactie van het IMG op de interventie*

Op 19 december 2025 laat het IMG aan de ombudsman weten dat het adviesrapport in de afrondende fase zit en voor het einde van 2025 afgerond wordt. Als het akkoord is bevonden door de afdeling Toetsing van het IMG, zal mevrouw Veen het adviesrapport kort daarop ontvangen. Het IMG geeft verder aan dat de zaakbegeleider van mevrouw Veen is gevraagd om contact op te nemen met haar om haar hierover te informeren.

Op 12 januari 2026 meldt mevrouw Veen bij de ombudsman dat zij het adviesrapport nog niet heeft ontvangen. Mevrouw Veen is teleurgesteld in het IMG, omdat de zaakbegeleider haar had laten weten dat de informatie voor het adviesrapport uiterlijk 31 december 2025 binnen moest zijn en haar had toegezegd dat zij het rapport in de week van 5 januari 2026 zou ontvangen.

### *Tweede interventie door de Nationale ombudsman*

Naar aanleiding van dit bericht doet de ombudsman op 13 januari 2026 een tweede interventie en verzoekt hij het IMG nogmaals om op korte termijn contact op te nemen met mevrouw Veen om haar te informeren over de oorzaak van de vertraging en aan te geven wanneer zij het adviesrapport ontvangt. Ook verzoekt de ombudsman het IMG om mevrouw Veen uit te leggen wanneer het IMG in gebreke is met de oplevering van het adviesrapport als een deskundige om advies is gevraagd.

### *De reactie van het IMG op de tweede interventie*

Op 28 januari 2026 laat het IMG de ombudsman weten dat het IMG nog in afwachting is van een interne Terugkoppeling. In de tussentijd heeft mevrouw Veen verzocht om een update bij haar zaakbegeleider, omdat zij opnieuw niks hoorde. De zaakbegeleider liet haar op 27 januari 2026 weten dat hij helaas nog geen update had, maar dat hij opnieuw om opheldering had gevraagd. Hij gaf wel aan dat het adviesrapport op 6 januari 2026 door het deskundige bureau was opgeleverd en dat het rapport bij het IMG ligt. Op 10 februari 2026 schrijft het IMG aan de ombudsman dat het adviesrapport helaas nog steeds niet is opgeleverd, maar dat zij hier bovenop zitten en zo snel mogelijk duidelijkheid proberen te verschaffen aan mevrouw Veen.

### *Contact met het IMG over onvoldoende acties na de interventies door de Nationale ombudsman*

Op 19 februari 2026 deelt de ombudsman mee aan het IMG dat hij overweegt om verder onderzoek te doen naar de klacht van mevrouw Veen, nu het IMG niet tegemoet is gekomen aan de verzoeken van de ombudsman. Diezelfde middag ontvangt mevrouw Veen het adviesrapport. Het IMG laat de ombudsman in reactie op dit bericht weten ten zeerste te betreuren dat het langer heeft geduurd dan verwacht. Systeemtechnische problemen hebben volgens het IMG gezorgd voor een forse vertraging. Uiteindelijk heeft het IMG deze kunnen omzeilen door een alternatieve route toe te passen. Dit heeft veel extra inspanning en daarmee extra tijd gekost, aldus het IMG. Het IMG stuurt mevrouw Veen op 2 maart 2026 een bos bloemen met een kaartje. Het IMG biedt mevrouw Veen excuses aan dat zij zo lang heeft moeten wachten op een oplossing. Het IMG geeft aan dat dit beter had gemoeten.

Op 13 maart 2026 belt de zaakbegeleider mevrouw Veen met de mededeling dat achteraf blijkt dat haar ingebrekestelling in oktober 2025 onterecht is afgewezen. De richtlijnen zijn helaas niet goed toegepast en het besluit op de ingebrekestelling wordt herzien. Het IMG stuurt de ombudsman een bericht met dezelfde mededeling. Op 17 maart 2026 ontvangt mevrouw Veen de herziening.

## **Onderzoek naar de klacht door Nationale ombudsman**

Omdat de gang van zaken nog steeds vragen oproept bij de ombudsman besluit hij de zaak in onderzoek te nemen. Het onderzoek van de ombudsman richt zich op de wijze waarop het IMG gehandeld heeft tijdens het proces. De ombudsman heeft een verslag van bevindingen opgesteld. Het IMG en mevrouw Veen hebben

hierop gereageerd. Verder heeft de ombudsman het IMG een aantal vragen gesteld over het systeem-technische probleem dat volgens het IMG voor de forse vertraging in het dossier van mevrouw Veen zorgde.

## De reacties op het verslag van bevindingen

In reactie op het verslag van bevindingen, de klacht en de vragen van de ombudsman liet het IMG (samengevat) het volgende weten.

Het IMG had een paar kleine opmerkingen op het verslag van bevindingen. Deze zijn overgenomen in het rapport.

Het IMG liet in reactie op de klacht weten dat de behandeling van de lopende aanvraag van mevrouw Veen te lang duurt en dat de communicatie beter had gekund en ontmoeten. Het IMG acht de klacht van mevrouw Veen daarom gegrond en heeft in een brief aan mevrouw Veen hiervoor nogmaals excuses aangeboden. Verder erkent het IMG dat het ook na de interventies van de ombudsman niet goed is gegaan. Het IMG had Mevrouw Veen toegezegd dat het adviesrapport voor eind 2025 afgerond zou zijn en dat zij kort daarna, in de week van 5 januari 2026, het rapport zou ontvangen. Het IMG betreurt het dat deze toezegging niet is nagekomen en dat het langer heeft geduurd. Het IMG betreurt ook dat het proces niet voldoende is gemonitord. Het IMG geeft aan dat er wel veel inzet is gepleegd naar het vinden van een oplossing, maar dat de communicatie hierover tekortschoot. Het IMG geeft aan dat mevrouw Veen proactief geïnformeerd had moeten worden over het systeemtechnische probleem, de zoektocht naar een oplossing en het niet kunnen nakomen van de afspraak dat het rapport in de week van 5 januari zou worden aangeleverd. Het IMG liet de ombudsman weten dat de les die het IMG onder andere uit deze casus heeft getrokken het belang van proactieve communicatie is. De verbeteractie die het IMG hierbij benoemt, is aanvragers periodiek op de hoogte houden wanneer aanvragen door een probleem in de uitvoering stilliggen en wat de oorzaak en beoogde oplossing is. Maar ook dat het IMG communiceert als deze beoogde oplossing nog niet voorhanden is.

Het IMG lichtte toe dat als advies nodig is van een deskundige, zoals bij mevrouw Veen het geval was, er een langere beslistermijn geldt en dat de deskundige binnen maximaal zes maanden een advies moet uitbrengen<sup>2</sup>. Deze termijn van zes maanden kan maximaal één keer worden verlengd<sup>3</sup>. De uiterlijke termijn waarbinnen een deskundige na zijn aanwijzing het adviesrapport moet uitbrengen is in dit geval niet gehaald. Het IMG heeft mevrouw Veen er niet over geïnformeerd dat het uitbrengen van het adviesrapport langer dan zes maanden duurde. De termijn, waarbinnen het deskundigenadvies moest worden uitgebracht, is ook niet verlengd. Het IMG geeft aan dat dit wel had moeten gebeuren.

Bij het beantwoorden van de vragen van de ombudsman kwam het IMG erachter dat het besluit om de ingebrekestelling van mevrouw Veen af te wijzen niet terecht was. Daarom nam het IMG een herzien besluit op de ingebrekestelling en is alsnog een dwangsom aan mevrouw Veen toegekend

Hierna lichtte het IMG toe waarom het proces bij de schademelding van mevrouw Veen lang duurde. Het IMG geeft aan dat na de eerste schade-opname bij mevrouw Veen in oktober 2024 werd geconstateerd dat er voor de beoordeling van een deel van de schades een nader onderzoek nodig was om deze schades juist te beoordelen. Vanwege complexiteit van de schade en een (mogelijke) combinatie van schadeoorzaken, moest het deskundigenbureau twee externe partijen met specifieke deskundigheid inschakelen om dit nader onderzoek uit te voeren. Omdat deze specialisten maar beperkt beschikbaar zijn, kon het onderzoek pas begin maart 2025 starten. Het IMG geeft verder aan dat in de periode van het nader onderzoek veel overleg is geweest tussen het deskundigenbureau en de externe partijen over de specifieke onderzoeken en analyses. Ook deze afstemming heeft veel tijd gekost en de specialisten van beide externe partijen hebben

---

<sup>2</sup> Zie artikel 13 Tijdelijke wet Groningen.

<sup>3</sup> Zie artikel 12 Tijdelijke wet Groningen.

op 17 december 2025 een rapport aangeleverd. Het deskundigenbureau is hierna direct gestart met de uitwerking van het adviesrapport en dat is vervolgens op 6 januari 2026 bij het IMG opgeleverd. De vertraging die vervolgens na de oplevering van het adviesrapport ontstond heeft volgens het IMG te maken met een systeemtechnisch probleem. Het IMG geeft aan dat op het moment dat het IMG een adviesrapport van een deskundigenbureau ontvangt, dit adviesrapport wordt gecontroleerd. Doorgaans gaat dit snel en ontvangt de aanvrager het rapport binnen enkele weken. Normaal gesproken ontvangt het IMG het adviesrapport van het deskundigenbureau in een pdf-bestand. Bij de bouwkundige toets van het adviesrapport voor het adres van mevrouw Veen bleek echter dat er geen pdf-bestand aanwezig was. Daarom zijn alle schades handmatig getoetst. Dit nam volgens het IMG meer tijd in beslag. Vervolgens ging het door het ontbreken van het pdf-bestand mis in de koppeling tussen twee verschillende ICT-systemen. Het systeem waarin het IMG het adviesrapport van de deskundigenbureaus ontvangt en het systeem waarin de schades door het IMG worden afgehandeld. Hier kwam het IMG pas op 26 januari 2026 achter, naar aanleiding van de tweede interventie van de ombudsman. Het IMG moest het deskundigenbureau daarom vragen om het adviesrapport alsnog in pdf aan te leveren. Volgens het IMG moesten er vervolgens systeemtechnische acties uitgevoerd worden om het dossier van mevrouw Veen open te breken en de koppeling te kunnen maken met het systeem waarin de schades worden afgehandeld. De systeemtechnische acties leidden ertoe dat mevrouw Veen het adviesrapport op 19 februari 2026 ontving. Het IMG geeft aan dat dit een unieke situatie betreft die nog niet eerder is voorgekomen.

Mevrouw Veen had geen aanvullende opmerkingen op het verslag van bevindingen.

## Het oordeel van de Nationale ombudsman

### Toetsingskader

De Nationale ombudsman toetst de gedragingen van het IMG aan het vereiste van voortvarendheid. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk handelt. Het is voor burgers belangrijk dat de overheid zo snel mogelijk reageert en laat weten wanneer iemand een reactie kan verwachten. Zo weten burgers waar ze aan toe zijn en kunnen ze bij de overheid aan de bel trekken als een reactie uitblijft. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid probeert zoveel mogelijk sneller te handelen. Als ze meer tijd nodig heeft, laat ze dat zo snel mogelijk weten. Ook laat ze weten binnen welke – redelijke – termijn ze alsnog handelt. Het vereiste van voortvarendheid hangt ook samen met het vereiste van goede informatieverstrekking. Als de overheid goed uitlegt waarom zaken tijd kosten is dat vaak beter te accepteren.

De ombudsman is van oordeel dat het IMG tegenover mevrouw Veen in strijd met het vereiste van voortvarendheid handelde. De ombudsman vindt dat het IMG mevrouw Veen onnodig lang in onzekerheid liet over haar schademelding en haar veel eerder duidelijkheid had moeten geven over wanneer zij het adviesrapport zou ontvangen. Het IMG had meteen in actie moeten komen toen mevrouw Veen veelvuldig aan de bel trok omdat duidelijkheid over de voortgang van haar schademelding uitbleef. De ombudsman vindt het teleurstellend om vast te stellen dat ook na zijn interventies het IMG de zaak van mevrouw Veen niet voortvarend oppakte en haar nog steeds niet goed informeerde.

Daar komt bij dat het IMG er pas na de vragen van de Nationale ombudsman achter kwam dat de ingebrekestelling die mevrouw Veen indiende ten onrechte was afgewezen. Met het indienen van een ingebrekestelling geeft een burger een duidelijk signaal af dat een beslissing of reactie wordt verwacht en dat verdere vertraging niet aanvaardbaar is. Dit signaal van mevrouw Veen gaf het IMG echter ook geen aanleiding om proactief met haar te communiceren en haar de gewenste duidelijkheid te geven. Ook de door het IMG toegekende prioritering van haar aanvraag had dit effect niet.

De ombudsman vindt dat juist wanneer sprake is van omstandigheden die een tijdige afhandeling bemoeilijken, van het IMG verwacht mag worden dat zij aanvragers actief informeert over de stand van zaken, de reden van de vertraging en het verwachte vervolg. Zo weten aanvragers waar ze aan toe zijn. Nu het IMG dit niet deed, is de ombudsman van oordeel dat het IMG onvoldoende voortvarend handelde en

mevrouw Veen onvoldoende duidelijkheid en perspectief bood. De ombudsman vindt dat het IMG hiermee ook in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking handelde.

### **De conclusie**

De Nationale ombudsman vindt de klacht van mevrouw Veen gegrond. Het IMG handelde in strijd met het vereiste van voortvarendheid en goede informatieverstrekking tegenover mevrouw Veen.

### **De instemming**

De ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat het IMG onder andere naar aanleiding van de situatie van mevrouw Veen het belang van proactieve communicatie onderkent. De ombudsman vindt het positief dat het IMG verbeteracties benoemt die hierbij aansluiten, namelijk aanvragers periodiek informeren over de oorzaak en de beoogde oplossing wanneer aanvragen als gevolg van uitvoeringsproblemen stilliggen. Maar ook door met de aanvragers te communiceren als de oplossing nog ontbreekt. De Nationale ombudsman gaat graag met het IMG in gesprek over hoe deze verbeteracties in de praktijk verder vorm krijgen binnen het IMG.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen