



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

De heer XXXX  
XXXX

Geachte heer XXXX,

In uw bericht van 19 juli 2019 hebt u aangegeven dat u het niet eens bent met de klachtafhandelingsbrief van 15 juli 2019 van de Nationaal Coördinator Groningen (hierna: NCG). U woont in het gaswinningsgebied en maakt zich zorgen over de veiligheid van uw woning. Uw huidige schoorsteen is zwaar en beschadigd en u zou graag zien dat deze vervangen wordt door een kleinere en lichtgewicht schoorsteen. Eerder heeft de NAM u dat aangeboden, maar toen zag u er van af. Dit was volgens u in het kader van het programma 'Veiliger maken' van de NAM dat in 2017 gestopt is. Begin 2019 heeft u een verzoek voor vervanging van de schoorsteen ingediend bij de NCG. De NCG voert binnen het kader van de reguliere versterkingsopgave de benodigde versterking van kwetsbare bouwelementen uit indien dit volgt uit een versterkingsadvies voor een gebouw. Omdat de NAM u eerder had geadviseerd de schoorsteen te vervangen, heeft u zich tot de NCG gewend.

Uw verzoek is afgewezen door de NCG, omdat uw woning geen onderdeel uitmaakt van het huidige reguliere versterkingsprogramma van de NCG. De NCG heeft u doorverwezen naar de Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen (hierna: TCMG), als er sprake zou zijn van een acuut onveilige situatie. Hiervan is echter geen sprake geeft u aan. U heeft uw huis altijd goed bijgehouden. Feit is wel dat u zich zorgen maakt, ook gelet op het aanhouden van bevingen. U begrijpt niet dat de schoorsteen van uw buurman nog wel wordt vervangen en dat uw schoorsteen niet voor vervanging in aanmerking komt. Op 26 juli 2019 hebben wij u laten weten dat de Nationale ombudsman uw klacht in behandeling neemt. Hieronder leest u hoe dit onderzoek is verlopen.

#### **Klacht voorgelegd aan de NCG**

Wij hebben uw klacht op 23 augustus 2019 nogmaals voorgelegd aan onze contactpersoon van de NCG. Ook heeft u uw klacht persoonlijk aan mij toegelicht op 6 september toen ik een bezoek bracht aan Groningen. De NCG heeft ons laten weten nogmaals naar uw verzoek te willen kijken en heeft opnieuw contact met u opgenomen. Dit heeft er toe geleid dat u bent uitgenodigd voor een hoorzitting en dat de NCG zich oplossingsgericht heeft opgesteld door te bemiddelen tussen u en de NAM, zodat serieus wordt gekeken of uw schoorsteen kan worden vervangen.

#### **Onderzoek beëindigd**

Op basis van wat de NCG u heeft aangegeven, hebben wij besloten het onderzoek te beëindigen. De reden hiervoor is dat zo als het nu lijkt, uw verzoek wordt ingewilligd. Dit is positief en in overleg met u hebben wij geconstateerd dat verder onderzoek in deze situatie niet nodig is.

Tijdens het proces van klachtbehandeling door de NCG is ons wel een aantal dingen opgevallen. Met deze brief, waarvan een afschrift aan de NCG wordt verstuurd,

Pagina 1

**Datum**

4 december 2019

**Onderwerp**

eindbrief

**Ons nummer**

201919308

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
post@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl



vragen we hier bij de NCG aandacht voor. Ook blijven we met de NCG hierover in gesprek.

Pagina 2

#### **Aandacht voor voortvarendheid en maatwerk**

We vinden het positief dat het gelukt is om voor u een passende (maatwerk)oplossing te vinden waarbij uw schoorsteen kan worden vervangen. Wij vinden tegelijkertijd ook dat de NCG uw klacht meer voortvarend en vanaf de start met meer oog voor maatwerk had kunnen oppakken. Al op 27 maart 2019 heeft u uw klacht over de NCG over uw schoorsteen aan ons voorgelegd. Wij hebben uw klacht op 29 maart doorgestuurd aan de NCG om deze te behandelen. Op 15 juli heeft de NCG uw klacht formeel afgehandeld en is daarbij niet ingegaan op uw verzoek. Dit nadat vanuit de Nationale ombudsman diverse malen is aangedrongen op behandeling van uw klacht.

**Ons nummer**  
201919308

Pas nadat u zich weer tot de Nationale ombudsman heeft gewend, heeft de NCG op ons verzoek nogmaals naar uw klacht gekeken. U bent toen benaderd voor een telefonische hoorzitting en de NCG heeft bij u en de NAM aanvullende informatie opgevraagd. Het is jammer dat dit niet op een eerder tijdstip is gebeurd.

#### **Aandacht voor minder zelfredzame Groningers**

In uw contacten met ons heeft u nadrukkelijk aandacht gevraagd voor Groningers die om diverse redenen minder vasthoudend of zelfredzaam zijn. U stelt het uiteraard op prijs dat uw schoorsteen alsnog zal worden vervangen. Maar om u heen ziet u voorbeelden van bewoners die minder aanhoudend zijn en minder makkelijk een klacht indienen bij de NCG. Dat wil niet zeggen dat deze bewoners geen problemen of klachten hebben. Integendeel soms!

Als Nationale ombudsman krijg ik vaker soortgelijke signalen. Vandaar dat ik bij de NCG aandacht vraag voor de minder zelfredzame Groningers. Verder kunnen bewoners uiteraard ook altijd contact met ons opnemen als zij klachten hebben, of willen weten waar of hoe ze een klacht kunnen indienen. Uw situatie is een concreet voorbeeld van het feit dat een klacht of signaal voorleggen aan de Nationale ombudsman zeker nuttig kan zijn.

#### **Breder kader**

De gaswinningsproblematiek heeft 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. We vragen hier al geruime tijd aandacht voor.

Voortvarend handelen, een persoonlijk oplossingsgerichte en coulante houding en het bieden van maatwerkoplossingen waarbij het perspectief van de bewoners centraal staat, zijn behoorlijkheidsvereisten die onder druk staan in Groningen.

Uw klacht is een voorbeeld van een situatie waarin een bewoner zich niet gehoord en serieus genomen voelt. Het staat voor ons symbool voor andere klachten die bewoners hebben. Door het sturen van deze brief, waarin we ook aandacht vragen voor het bredere (burger)perspectief, willen we ook aan andere bewoners laten zien wat ze van de overheid mogen verwachten.

Deze brief is daarmee dan ook een vervolg op onze eerder uitgebrachte onderzoeken, zorgbrieven en het statement die we eerder hebben uitgebracht.



**Bericht ook anoniem op website**

Een geanonimiseerde versie van dit bericht vindt u op onze website [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl). Om uw privacy te waarborgen is het bericht anoniem: het gaat wel over uw klacht, maar uw naam komt er niet in voor.

Pagina 3

**Ons nummer**  
201919308

**Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u bellen met XXXX. U kunt haar op maandag t/m vrijdag bereiken via telefoonnummer XXXX. Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is 201919308.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen