

Protocol afhandeling schade als gevolg van bodembeweging door gaswinning  
20 juli 2017

VERTROUWELIJK

### Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Inleiding
Hoofdstuk 2	Algemeen
Hoofdstuk 3	Schade melden en procedure
Hoofdstuk 4	Complexe schade
Hoofdstuk 5	Erfgoed
Hoofdstuk 6	Bedrijven en agro
Hoofdstuk 7	Overige instanties
Hoofdstuk 8	Klachten

VERTROUWELIJK

## Hoofdstuk 1            Inleiding

Dit nieuwe schadeprotocol is op xx-xx 2017 vastgesteld door de Nationaal Coördinator Groningen (NCG). Hiervoor is inbreng van deskundigen en advies van de maatschappelijke en bestuurlijke stuurgroep gevraagd.

Het schadeprotocol is van toepassing op schades die na 31 maart 2017 om 12:00 uur zijn gemeld. Deze schades worden via de nieuwe schadeprocedure afgewikkeld. Schades die voor 31 maart 2017 om 12:00 uur zijn gemeld, worden via de oude schadeprocedure afgewikkeld. Als een schade in de oude schadeprocedure afgewikkeld wordt en de bewoner meldt ook een nieuwe schade, dan worden de twee schades afzonderlijk van elkaar afgewikkeld. Dit betekent dat dus zowel de oude als de nieuwe schadeprocedure gevolgd wordt. Als de nieuwe schade een verergering is van een oude schade of deze sterk met elkaar samenhangen, kan de bewoner kiezen voor afwikkeling onder de oude of de nieuwe schadeprocedure.

Als er wijzigingen in het protocol nodig zijn, kan NCG hiertoe overgaan. NCG zal hiervoor het advies van de maatschappelijke en bestuurlijke stuurgroep vragen.

## Hoofdstuk 2           Algemeen

### *Wie kan een beroep doen op het protocol?*

Dit schadeprotocol is bedoeld voor eigenaren van gebouwen, te weten:

- woningen
- erfgoed
- gebouwen van ondernemers (met uitzondering van grote bedrijven en industriële complexen)
- boerderijen en/of mestkelders
- kleine(re) gebouwen met een publieke functie, zoals een dorps huis of gemeentehuis

Huurders kunnen voor fysieke schade aan hun gebouw geen beroep doen op het protocol. Zij moeten zich tot hun verhuurder wenden. Voor gevolgschade kunnen ze wel een beroep doen op het protocol. Gevolgschade is schade die indirect het gevolg is van schade als gevolg van bodembeweging door gaswinning (zie verderop in dit hoofdstuk).

Voor industrie en infrastructuur gelden aparte protocollen. Dit valt daarom niet onder dit schadeprotocol. Kunt u voor uw gebouw nog geen beroep doen op het protocol, dan kunt u zich bij NAM melden via [bedrijvenloket@nam.nl](mailto:bedrijvenloket@nam.nl).

### *Voor welk gebied geldt het protocol?*

Dit schadeprotocol is van toepassing op schade als gevolg van bodembeweging door gaswinning in het Groningenveld. Het gebied waar de schade optreedt, is het effectgebied. Dit gebied is niet exact af te bakenen en kan steeds veranderen. Als u vermoedt dat uw schade een gevolg is van de gaswinning uit het Groningenveld, dan kunt u dat melden. Het IM bepaalt op basis van de meest recente gegevens of uw melding in het effectgebied van het Groningenveld ligt en dus onder het protocol valt. Bij twijfel of uw gebouw binnen het effectgebied van het Groningenveld valt, vindt onderzoek plaats. Op basis van de meest recente gegevens laten we op de site van het IM zien in welke gebieden het in ieder geval onwaarschijnlijk is dat schade het gevolg is van gaswinning uit het Groningenveld.

### **Landelijk Loket Mijnbouwschade**

Is uw schade niet aan te merken als schade als gevolg van gaswinning uit het Groningenveld, dan kunt u zich melden bij het Landelijk Loket Mijnbouwschade. Zij kunnen u op weg helpen. Hieraan zijn geen kosten verbonden.

Meer informatie vindt u op de website van RVO ([www.rvo.nl/subsidies-regelingen/mijnbouwschade](http://www.rvo.nl/subsidies-regelingen/mijnbouwschade)).

### *Welke schade valt onder dit protocol?*

Dit protocol is bedoeld voor:

- fysieke schade aan eigendommen, waaronder gebouwen
- gevolgschade, zoals in de volgende paragraaf nader uitgewerkt



- wettelijke rente
- kosten van (juridisch) advies

#### *Immateriële schade*

Immateriële schade en waardevermindering worden niet in dit protocol behandeld. NCG streeft er naar de immateriële schade en waardevermindering zo snel als mogelijk bij het IM onder te brengen.

#### *Waardevermeerderingsregeling*

Bent u woningeigenaar, heeft u erkende schade van meer dan €1000,- en woont u in het aardbevingsgebied? Dan komt u mogelijk in aanmerking voor subsidie om uw woning energiezuinig te maken. U kunt een aanvraag indienen voor de Waardevermeerderingsregeling 2017 (WVM).

De subsidie is bedoeld als compensatie voor overlast door aardbevingen. U kunt de subsidie aanvragen voor verschillende energiebesparende en energieopwekkende maatregelen. Per adres kan de subsidie oplopen tot maximaal € 4.000,-.

Meer informatie vindt u op de website van Samenwerkingsverband Noord-Nederland ([www.snn.eu](http://www.snn.eu)).

#### **Gevolgschade**

Gevolgschade is onder meer de tijd en moeite die het u kost om de schade af te handelen en de kosten die u daarvoor moet maken. Deze kosten worden vergoed. Om willekeur en ongelijkheid te voorkomen, hanteert het IM hierbij zoveel mogelijk vaste bedragen. Deze bedragen zijn in bijlage 1 opgenomen. Het kan zijn dat u de hoogte van de vergoeding niet redelijk vindt. Als u aannemelijk kunt maken waarom u vindt dat het in uw geval anders moet, is het mogelijk om van de standaardbedragen af te wijken. Eens per twee jaar zal NCG beoordelen of de bedragen moeten worden bijgesteld.

Heeft u andere gevolgschade geleden, dan kunt u dit aangeven bij uw bewonersbegeleider of de schade-inspecteur. Het IM kijkt dan of deze schade voor vergoeding in aanmerking komt. Soms is het lastig om een vergoeding toe te wijzen, bijvoorbeeld omdat nog niet duidelijk is hoeveel nachten u ergens anders moet overnachten. In dat geval kan de vergoeding worden toegekend, maar kunnen de kosten later worden vergoed of kan er een voorschot worden uitgekeerd.

De volgende gevolgschade komt voor vergoeding in aanmerking:

#### *Thuisblijven tijdens inspectie en/of schadeherstel*

Soms moet u tijdens de inspectie en/of het schadeherstel thuis blijven. In dit geval krijgt u een onkostenvergoeding per dagdeel als compensatie. Het IM schat in hoeveel dagen nodig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden.

*Schoonmaakkosten*

Als u kiest voor herstel door een aannemer in opdracht van het IM, dan wordt de schoonmaak voor u gedaan. Kiest u voor herstel door een eigen aannemer of uitbetaling van de schadevergoeding? Dan krijgt u een bedrag voor gemaakte schoonmaakkosten.

*Overnachten*

Moet u tijdens de herstelwerkzaamheden elders overnachten, dan wordt in opdracht van het IM vervangende woonruimte voor u geregeld. Als u zelf vervangende woonruimte regelt, krijgt u een vergoeding. Als uw vervangende woonruimte aan bepaalde eisen moet voldoen in verband met een ziekte of handicap, geeft u dit dan aan. In overleg met u wordt voor een passende oplossing gezorgd.

*Wettelijke rente*

Als het IM de schade aan uw woning toewijst, dan heeft u recht op uitkering van de wettelijke rente. De rente wordt berekend over de periode van het melden van de schade tot het uitkeren van de schade. Laat u uw schade in eigen opdracht herstellen? Dan krijgt u de rente vergoed over de periode van het melden van de schade tot de kosten van herstel aan u worden vergoed (bij herstel in eigen opdracht) of het moment dat de schade hersteld is (bij herstel in opdracht van het IM).

*Advieskosten*

Als u aanvullend juridisch of technisch advies nodig heeft, kunt u dat aangeven bij het IM. Het IM beoordeelt of u daar recht op heeft, bijvoorbeeld omdat er sprake is van een complex schadegeval. Het IM zal dit vervolgens organiseren en vergoeden.

*Omzetderving als gevolg van inspectie en/of schadeherstel*

Als inspectie of herstel leidt tot tijdelijke staking van uw bedrijfsactiviteit, zijn er twee mogelijkheden om uw schade vergoed te verkrijgen:

1. U levert een onderbouwde inschatting van de schade (gederfde omzet op basis van jaar- of weekomzetten zoals blijkt uit de boekhouding van het bedrijf), waarbij u eventuele uitgaven die u nu niet hoeft te doen in mindering brengt;
2. U levert een redelijke, realistische en onderbouwde inschatting van de gederfde inkomsten op urenbasis, waarbij u eventuele uitgaven die u nu niet hoeft te doen in mindering brengt.

*Verhuiskosten*

Als u in verband met herstelwerkzaamheden tijdelijk ergens anders moet wonen, dan geeft het IM opdracht voor de verhuizing van uw goederen. Kiest u ervoor de verhuizing zelf te regelen, dan ontvangt u hiervoor een vergoeding.

*Vervangende kantoor- of bedrijfsruimte*

Soms kunt u tijdens de inspectie en/of het schadeherstel uw kantoor- of bedrijfsruimte niet

gebruiken. In opdracht van het IM wordt vervangende kantoor- of bedrijfsruimte voor u geregeld. Regelt u dit zelf, dan krijgt u de kosten vergoed (voor zover deze redelijk zijn).

#### *Transportkosten*

Als u door uw verblijf elders meer moet reizen naar uw werk of naar de school van uw kinderen, dan krijgt u hiervoor een vergoeding per week.

#### *Opslag*

Als u ergens anders verblijft, kan het zijn dat uw goederen opgeslagen moeten worden. Het IM geeft opdracht om dit te regelen. Kiest u ervoor de goederen zelf op te slaan, dan ontvangt u een vergoeding per week.

#### *Beveiliging*

Als u tijdens het uitvoeren van de herstelwerkzaamheden ergens anders verblijft, is uw woning onbewoond. Uw gemeente is wettelijk verplicht de benodigde veiligheidsmaatregelen te nemen om uw woning te beschermen.

#### *Inboedel- en tuinschade*

Tijdens de inspectie of het schadeherstel moeten inspecteurs en aannemers in uw woning aan het werk. Zij zullen uiteraard zorgvuldig te werk gaan en proberen geen schade aan te richten aan uw tuin of inboedel. Als dat wel het geval is, dan wordt deze schade vergoed.

### Hoofdstuk 3 Schade melden en procedure

Deze paragraaf beschrijft stapsgewijs de procedure voor de afhandeling van fysieke schade aan uw huis en andere gebouwen als gevolg van bodembeweging door gaswinning uit het Groningenveld door het IM.

#### **Instituut Mijnbouwschade**

Het IM is op xx-xx-2017 ingesteld. Het IM bestaat uit leden met een juridische achtergrond, leden met kennis van gebouwen en leden met kennis van de ondergrond.

#### *Wat doet het IM?*

Het IM is verantwoordelijk voor de afhandeling van de schademeldingen. Daarbij heeft zij oog voor veiligheid van de bewoner en zorg voor de bewoner en probeert zij herstel te bevorderen. De commissie beoordeelt schade, oordeelt over de aansprakelijkheid van de exploitant en stelt de hoogte van de schadevergoeding en bijkomende kosten vast.

#### *Wat zijn de kaders voor het IM?*

Het IM oordeelt aan de hand van:

- het Burgerlijk Wetboek en in het bijzonder de regels over risicoaansprakelijkheid van de exploitant van een mijnbouwwerk en de regels over het bewijsvermoeden
- het schadeprotocol
- het handboek schade waarin de opname methodiek en de schadebeoordelingsmethodiek zijn vastgelegd

#### *Is een uitspraak van het IM bindend?*

De uitspraak van het IM is bindend voor de exploitant. Een uitspraak van het IM kan door de bewoner voor toetsing aan de Arbitrer of aan de rechter worden voorgelegd.

#### *In het kort*

In de nieuwe procedure is het IM verantwoordelijk voor de afhandeling van de schademeldingen en oordeelt ze over de schade. Een gekwalificeerde schade-inspecteur doet in opdracht van het IM de eerste opname. Aan de hand van een eenvoudige beoordeling oordeelt het IM of de schade versneld afgewikkeld wordt. Het IM zal dan de kosten van herstel en bijkomende kosten vaststellen. U beslist of de schade wordt hersteld of het schadebedrag naar u wordt overgemaakt.

Leent de schade zich niet voor versnelde afwikkeling, omdat er bijvoorbeeld twijfel is over de oorzaak of omdat de schade niet eenvoudig is, dan volgt nader onderzoek.

Het IM tot een voorlopig oordeel dat gebaseerd is op:

- het verslag van een gekwalificeerde schade-inspecteur
- het technisch onderzoek en oordeel



Vervolgens wordt uw mening daarover gevraagd en oordeelt het IM of er nader of nieuw onderzoek nodig is of dat het IM definitief kan oordelen.

### **Beschrijving van de procedure in 10 stappen**

#### **Stap 1: U constateert schade aan uw huis**

#### **Stap 2: U meldt de schade bij OCS**

Dit kan op de volgende manieren:

1. Via het online schadeformulier op website van het IM
2. Via de app
3. Per brief, gericht aan het IM, .....
4. Telefonisch bij OCS via het gratis telefoonnummer ..... (elke dag bereikbaar, ook in het weekeinde, van 08.00 tot 20.00 uur)
5. Op het kantoor van het IM

Uitgangspunt is dat de schade aan uw woning altijd wordt opgenomen door een deskundige schade-inspecteur. U kunt er echter ook voor kiezen om tegelijk met de schademelding foto's van de schade en een offerte van een aannemer mee te sturen. Na een lichte beoordeling hiervan kan het IM meteen bekijken of de schade op eenvoudige wijze afgehandeld kan worden. Zo ja, dan zal het IM dit doen. Als het nodig is, volgt alsnog een opname door een schade-inspecteur.

#### **Termijnen**

Op het moment dat de schade is gemeld bij OCS, begint de schadeafhandelingsprocedure. Hieraan zijn vaste termijnen voor u en voor OCS verbonden. Van het IM en van u wordt verwacht deze termijnen zoveel mogelijk te respecteren. Afwijken van deze termijnen is mogelijk als er sprake is van aanvullend onderzoek en/of overmacht, bijvoorbeeld door ziekte of familieomstandigheden. Is dit het geval, dan geeft u of OCS dit zo spoedig mogelijk aan elkaar door.

#### **Acuut onveilige situatie**

Als u het gevoel heeft dat er sprake is van een acuut onveilige situatie, dan kunt u een beroep doen op de 'rode knop procedure'. U kunt dit aangeven op de website van CVW ([www.cvw.nl/...](http://www.cvw.nl/...)). Vanaf dat moment wordt het protocol voor acuut onveilige situaties gevolgd.

### Stap 3: Eerste contact met het IM

Nadat de schade is gemeld, neemt de bewonersbegeleider van het IM zo snel mogelijk (**uiterlijk binnen .....**) contact met u op om een afspraak te maken voor een bezoek van de bewonersbegeleider en de schade-inspecteur. De bewonersbegeleider is uw vaste contactpersoon. Hij/zij kan u bij alle stappen van de procedure ondersteunen. U kunt zelf aangeven hoe u het liefst contact heeft met de bewonersbegeleider: telefonisch, via e-mail of via de post. De bewonersbegeleider zal dit met u doornemen en ook met u bespreken welke mate van begeleiding u wenselijk vindt of waar op gelet moet worden tijdens het proces en dit vastleggen in uw dossier.

Het IM reageert binnen **x uur** (tijdens werkdagen) op een terugbelverzoek en binnen **x uur** (tijdens werkdagen) op een e-mail.

Hoe het gaat met de afhandeling van uw melding, kunt u ook volgen via het online schadedossier: [www. /login](#). Na de melding krijgt u een persoonlijke toegangscode voor het online schadedossier (tegelijk met de gegevens over uw bewonersbegeleider).

### Stap 4: De schade-inspecteur komt bij u langs

De schade-inspecteur inventariseert alle schade aan uw woning, ook als het bijvoorbeeld om schade aan de fundering gaat, en legt details vast op foto's en in een verslag. Als u het op prijs stelt kan uw bewonersbegeleider hierbij zijn.

De schade-inspecteurs zijn aangewezen door het IM. Zij hebben ervaring met schade aan gebouwen, bouwkundige expertise en inzicht in kosten die met herstel verbonden zijn. De schade-inspecteurs voldoen aan kwaliteitseisen die in overleg met TU Delft zijn opgesteld en werken volgens het Handboek Schade, waarin de methodiek van het opnemen en beoordelen van schades en de kwaliteitseisen zijn vastgelegd. Het Handboek Schade kunt u vinden op de website van de NCG en het IM.

De schade-inspecteur neemt een aantal vragen met u door die van belang zijn voor de schademelding en legt deze vast. De vragen gaan bijvoorbeeld over de historie van uw woning en wanneer u de schade heeft ontdekt. De inspecteur doet geen uitspraak over de schades. Als de inspecteur het op basis van de schade nodig vindt onderzoek aan de fundering te doen, legt hij dat voor aan het IM.

**Tijdsduur: ...**

### Stap 5: U controleert het verslag

De schade-inspecteur maakt een verslag met daarin een beschrijving – geen beoordeling! – van alle geconstateerde schades en de besproken vragen. Dit verslag wordt aan u toegestuurd (per post of per e-mail) zodat u het kunt controleren. Het verslag van de schade-inspecteur gaat



terug naar het IM, samen met informatie van het KNMI over opgetreden trillingen. Dan zijn er twee mogelijkheden: de schade wordt versneld afgewikkeld omdat het IM voldoende informatie heeft om te oordelen, of er volgt nader technisch onderzoek. Dit beslist het IM. Nader onderzoek kan ook een onderzoek aan de fundering zijn.

Tijdsduur: ...

### **Stap 6a: Versnelde afwikkeling**

Het IM beoordeelt op basis van de schadeopname, de toelichting van de bewoner en een eenvoudige technische beoordeling van de schadeopname of er tot een versnelde afwikkeling kan worden overgegaan. Dat zal het IM doen als zij op basis van de beschikbare gegevens van mening is dat zij tot een oordeel kan komen. Daarbij is het belangrijk of de aard van de schade zodanig is dat zij veroorzaakt kan zijn door gaswinning. Daarnaast kan het IM overgaan tot versnelde afwikkeling in de volgende gevallen:

- Schades tot een bedrag van € X000,- binnen het Groningenveld of verhouding kosten onderzoek/herstelbedrag
- Eerdere uitspraken in soortgelijke gevallen

De versnelde procedure kan ook leiden tot een negatief oordeel van het IM. Bijvoorbeeld als de aard van de schade zodanig is dat zij niet veroorzaakt kan zijn door gaswinning of als trillingen een kritische grenswaarde niet hebben overstegen. Bij twijfel vindt altijd nader onderzoek plaats (6b).

Het IM stelt de hoogte van de schade (inclusief gevolgschade) vast op basis van de berekening van de schade-inspecteur of – als de bewoner zelf foto's en een offerte van een aannemer heeft aangeleverd – de foto's van de bewoner, de bijbehorende offerte van een aannemer en uw toelichting. U krijgt een voorlopig oordeel van het IM en u laat het IM weten of u zich hierin kunt vinden (stap 7).

Tijdsduur: ...

### **Stap 6b. Nader technisch onderzoek en voorlopig oordeel**

Als meer technisch onderzoek nodig is om tot een goede beoordeling te komen en afwikkeling volgens 6a niet mogelijk is, wordt uitvoeriger onderzoek gedaan door technisch deskundigen. Ook de technisch deskundigen voldoen aan kwaliteitseisen die in overleg met TU Delft zijn opgesteld en werken volgens het Handboek Schade. Het Handboek Schade –met daarin de kwaliteitseisen - kunt u vinden op de website van de NCG en hetIM.

Op basis van het verslag van de schade-inspecteur en aanvullende gegevens over bijvoorbeeld de ondergrond, waterhuishouding, geschiedenis van de woning en de omgeving, wordt de schade door de technisch deskundigen beoordeeld.



Redenen voor het doen van uitvoeriger onderzoek kunnen zijn:

- Onzekerheid over de aard van de schade in relatie tot gaswinning
- Onzekerheid over de invloed die trillingen kunnen hebben gehad
- Complexiteit van de schade
- Onduidelijkheid over de toerekenbaarheid

Op grond van de uitkomst van het technisch onderzoek en alle andere beschikbare informatie komt het IM tot een voorlopig oordeel, inclusief een kostencalculatie. Het kan ook zijn dat het IM concludeert er nog geen voorlopig oordeel kan komen omdat bijvoorbeeld het technische rapport onvolledig is of nader onderzoek nodig is. In dat geval kan vervolgonderzoek volgen. U gaat dan weer naar stap 6b. Het IM komt dan na het vervolgonderzoek tot een voorlopig oordeel en kostencalculatie. De kostencalculatie is bestaat uit de kosten die gemoeid zijn met herstel van schade en bijkomende kosten.

Tijdsduur: ...

### Stap 7: Uw mening

Als bewoner geeft u uw mening over de technische beoordeling en het voorlopig oordeel van het IM. U kunt bijvoorbeeld aangeven dat u vindt dat iets over het hoofd is gezien. In het oude protocol kon u beroep doen op een contra-expert. U heeft nu de mogelijkheid bij het IM aan te geven dat u een nieuwe technische beoordeling wilt. Deze mogelijkheid biedt u de gelegenheid om nogmaals iemand naar uw dossier te laten kijken. Als u het lastig vindt uw mening te verwoorden, kan uw bewonersbegeleider u hierbij helpen. Uw mening wordt bij het dossier gevoegd. Het hele dossier wordt vervolgens voor definitieve beoordeling naar het IM gestuurd.

Tijdsduur: ...

### Stap 8: Definitieve beoordeling door het IM

Het IM gaat de schademelding definitief beoordelen. Deze beoordeling is gebaseerd op:

- het verslag van een gekwalificeerde schade-inspecteur
- het technisch onderzoek en oordeel
- Uw mening over het technisch onderzoek en het voorlopig oordeel van het IM.

Het IM geeft op basis van het technisch onderzoek en het Burgerlijk Wetboek een definitieve beoordeling en kan de schade (gedeeltelijk) toekennen of (gedeeltelijk) afwijzen. Het IM kan op basis van uw zienswijze oordelen dat een nieuwe beoordeling of aanvullend onderzoek aan de orde is. U gaat dan weer naar stap 6b.

Tijdsduur: ...

**Burgerlijk Wetboek**

Het IM oordeelt op grond van het Burgerlijk Wetboek. Vooral de risicoaansprakelijkheid en het bewijsvermoeden zijn hierbij van belang.

*Risicoaansprakelijkheid*

Door de gaswinning uit het Groningenveld ontstaat bodembeweging en door deze bodembeweging kan schade ontstaan. De exploitant is volgens artikel 6:177 BW aansprakelijk voor alle schade als gevolg van de bodembeweging door gaswinning. Dit is een risicoaansprakelijkheid. Of de exploitant eventueel iets fout heeft gedaan bij de gaswinning, maakt geen verschil: hij is hoe dan ook aansprakelijk voor schade die optreedt als gevolg van bodembeweging door gaswinning.

*Bewijsvermoeden*

Volgens de gewone bewijsregels moet een bewoner die de exploitant aansprakelijk houdt voor schade aan een gebouw zelf bewijzen dat er een verband is tussen:

- bodembeweging en de mijnbouwactiviteiten (in dit geval gaswinning)
- bodembeweging en de schade.

Het generieke verband tussen de bodembeweging en gaswinning uit het Groningenveld is ontbetwist. Hiervan hoeft geen bewijs te worden geleverd. Het verband tussen de bodembeweging en de schade moet nog wel bewezen worden. Hiervoor heeft de wetgever voor de gaswinning uit het Groningenveld een bijzondere regel (opgenomen in artikel 6:177 BW) ingevoerd:

*Artikel 6:177 BW:*

1. *Bij fysieke schade aan gebouwen en werken, die naar haar aard redelijkerwijs schade door beweging van de bodem als gevolg van de aanleg of de exploitatie van een mijnbouwwerk ten behoeve van het winnen van gas uit het Groningenveld zou kunnen zijn, wordt vermoed dat die schade veroorzaakt is door de aanleg of de exploitatie van dat mijnbouwwerk.*
2. *De benadeelde kan zich slechts beroepen op het vermoeden, bedoeld in het eerste lid, indien hij de exploitant, bedoeld in artikel 6:177, op diens verzoek de relevante bescheiden betreffende het gebouw of werk ter inzage geeft indien hij daarover beschikt, en de exploitant genoegzaam gelegenheid geeft de schade te onderzoeken.*

Het IM beoordeelt of er voldoende bewijs is geleverd en doet waar nodig onderzoek. De exploitant speelt hierin geen rol.

Let op! Het bewijsvermoeden is alleen van toepassing op fysieke schade aan gebouwen in het effectgebied van het Groningenveld. Het bewijsvermoeden geldt niet voor winning uit andere velden.

**Stap 9: Schadeherstel of uitbetaling**

U heeft drie keuzes:

1. u kiest voor herstel, uitgevoerd in opdracht van het IM
2. u kiest een erkende aannemer en stuurt de factuur van het herstel naar het IM
3. u laat het schadebedrag uitbetalen

Zodra u het IM heeft laten weten waar u voor kiest, gaat het IM over tot schadeherstel of uitbetaling.

*Tijdsduur: Als u kiest voor herstel via het IM, beginnen de herstelwerkzaamheden zo snel mogelijk, afhankelijk van (onder meer) de complexiteit van de schade, uw beschikbaarheid en de beschikbaarheid van de aannemer.*

### **Optie 1.**

#### **Stap 10: Arbitrator bodembeweging of rechter**

Als u het niet eens bent met het oordeel van het IM, kunt u uw zaak voorleggen aan de Arbitrator Bodembeweging of de rechter. U moet hierin een keuze maken.

#### *Arbitrator*

Als u uw zaak wilt voorleggen aan de Arbitrator, dan moet u dit binnen zes weken na de definitieve beoordeling door het IM doen. De Arbitrator geeft een oordeel over de bijdrage die alle betrokken partijen moeten leveren op basis van hun juridische verplichtingen. Voorwaarde is dat deze partijen zich hebben aangesloten bij de Arbitrator.

#### **Arbitrator Bodembeweging**

De Arbitrator Bodembeweging is in mei 2016 benoemd. De onafhankelijke Arbitrators (allen oud-rechters) oordelen over geschillen die betrekking hebben op schade als gevolg van bodembeweging door gaswinning in de provincie Groningen. Zij oordelen over schades in het oude protocol en over schades in dit protocol. De arbitrators kunnen als het gaat om dit protocol uitspraak doen over alle onderdelen waarop het IM een uitspraak heeft gedaan. Hieronder staat de toelichting daarover.

#### *Voor wie is Arbitrator Bodembeweging?*

Als u het niet eens bent met het definitieve oordeel van het IM, kunt u uw zaak voorleggen aan de Arbitrator. U beschrijft het geschil en legt dit met de bijbehorende documentatie voor aan de arbitrator. Dit kan ook als er sprake is van een complexe schadezaak.

#### *Wat doet Arbitrator Bodembeweging?*

De Arbitrator bepaalt volgens het reglement of uw zaak voor behandeling in aanmerking komt. Zo ja, dan beoordeelt de arbitrator de zaak ter plaatse als het nodig is. De arbitrator kan ook oordelen dat dit niet hoeft is of juist dat aanvullend onderzoek nodig is. De arbitrator doet op grond van het vervolgens uitspraakDe uitspraak van de Arbitrator is bindend voor de exploitant. Een uitspraak van de Arbitrator kan door de bewoner voor een marginale (procedurele) toetsing aan de rechter worden voorgelegd.

#### *Rechtsbijstand*

Bewoners kunnen de procedure voor de schadeafhandeling en het traject bij de Arbitrator eenvoudig zelf doorlopen. Uiteraard staat het hen vrij om alsnog rechtsbijstand in te schakelen.

Meer informatie over de Arbitrators Bodembeweging vindt u op [www.arbitratorbodembeweging.nl](http://www.arbitratorbodembeweging.nl).



*Rechter*

U kunt ook beslissen de uitspraak van het IM voor te leggen aan de civiele rechter. De Rechtbank Noord-Nederland heeft hiervoor een speciale aardbevingskamer ingericht. De rechter kan zowel over de oorzaak en de vergoeding van de gemelde schade als over bijkomende kosten oordelen. Er is geen beperking voor aangesloten partijen. De kosten van een gang naar de rechter moet u zelf betalen. Wordt u in het gelijk gesteld, dan krijgt u (een deel van) de kosten vergoed. Overigens kunt u op ieder door u gewenst moment uw zaak aan de rechter voorleggen. Als de arbiter al een uitspraak heeft gedaan, toetst de rechter slechts marginaal (procedureel).

**Optie 2****Stap 10: Arbiter Instituut Mijnbouwschade**

Als u het niet eens bent met het oordeel van het IM, kunt u uw zaak voorleggen aan de Arbiter IM, die fungeert als arbitragekamer van het IM.

*Arbiter IM*

Als u uw zaak wilt voorleggen aan de Arbiter, dan moet u dit binnen zes weken na de definitieve beoordeling door het IM doen.

**Arbiter Instituut Mijnbouwschade**

De Arbiter Bodembeweging is in mei 2016 benoemd. De onafhankelijke Arbiters (allen oud-rechters)oordelen over geschillen die betrekking hebben op schade als gevolg van bodembeweging door gaswinning in de provincie Groningen. Zij oordelen over schades in het oude protocol en complexe schades.

De arbiters Instituut Mijnbouwschade kunnen als het gaat om dit protocol op uw verzoek beoordelen of de uitspraak van het IM op juiste wijze tot stand is gekomen.

*Voor wie is de Arbiter IM?*

Als u het niet eens bent met het definitieve oordeel van het IM, kunt u uw zaak voorleggen aan de Arbiter. U beschrijft het geschil en het IM legt de bijbehorende documentatie voor aan de arbiter. Dit kan ook als er sprake is van een complexe schadezaak.

*Wat doet de Arbiter IM?*

De Arbiter bepaalt volgens op basis van het reglement of uw zaak voor behandeling in aanmerking komt. Zo ja, dan beoordeelt de arbiter of het oordeel van het IM doelmatig en rechtmatig tot stand is gekomen. De arbiter oordelen dat dit niet het geval is en kan dan of het IM verzoeken aanvullend onderzoek te doen en/of opnieuw te oordelen. Ook kan de arbiter zelf uitspraak doen. De uitspraak van de Arbiter is bindend voor de exploitant.

*Rechtsbijstand*

U kunt de procedure voor de schadeafhandeling en het traject bij de Arbitrator eenvoudig zelf doorlopen. Uiteraard staat het u vrij om alsnog rechtsbijstand in te schakelen.

Meer informatie over de Arbitrators IM vindt u op [www..nl](http://www..nl).

#### *Rechter*

U kunt de uitspraak van het IM ook voorleggen aan de civiele rechter. De Rechtbank Noord-Nederland heeft hiervoor een speciale aardbevingskamer ingericht. De rechter kan zowel over de oorzaak en de vergoeding van de gemelde schade als over bijkomende kosten oordelen. Er is geen beperking voor aangesloten partijen. De kosten van een gang naar de rechter moet u zelf betalen. Wordt u in het gelijk gesteld, dan krijgt u (een deel van) de kosten vergoed. Overigens kunt u op ieder door u gewenst moment uw zaak aan de rechter voorleggen.

VERTROUWELIJK

## Hoofdstuk 4 Complexe schade

Soms is er veel meer aan de hand dan 'alleen' schade als gevolg van bodembeweging door gaswinning. Er kan sprake zijn van een samenloop van verschillende soorten schade. Ook komt het voor dat gaandeweg de afhandeling van de schade steeds meer factoren mee gaan spelen, waardoor het dossier alsnog complex wordt. Bij complexe schade schiet de reguliere procedure tekort en bemiddelt NCG.

### *Wat is complexe schade?*

Het gaat om complexe schade als een schademelding aan een of meerdere van onderstaande criteria voldoet:

- Er zijn meerdere oorzaken van schade (buiten bodembeweging door gaswinning), zoals bouwkundige problemen en/of zettingsschades
- Persoonlijke omstandigheden van de bewoner zijn van invloed op de schadeafhandeling (sociale, medische, psychische en/of economische problemen)
- Er zijn meerdere partijen nodig om tot een oplossing te komen
- Er is onvoldoende financiële draagkracht of bereidheid bij een van de betrokken partijen (exclusief de aansprakelijke instantie) om de schade of problemen aan te pakken
- Het gaat om monumenten waarbij voor herstel een vergunning nodig is
- Er zit asbest in het gebouw en dat heeft effect op de schadeafwikkeling
- Er is een redelijk vermoeden dat het niet alleen gaat om schade als gevolg van bodembeweging door gaswinning, maar ook om schade door bodemdaling
- Het gebouw bevat gevaarlijke gebouwelementen (HRBE's) die tot risicovolle situaties kunnen leiden
- Voor het gebouw zijn in het verleden al eens inspecties uitgevoerd naar bouwkundig versterken, danwel het gebouw wordt binnen afzienbare tijd versterkt.

### *Hoe komt een complexe schade bij NCG terecht?*

Een complexe schade-dossier kan op verschillende manieren bij NCG terecht komen:

- Op verzoek van een bewoner
- Op verzoek van een schade-inspecteur
- Via het IM
- Via de Onafhankelijke Raadsman of de gemeente

### *Werkwijze complexe schade*

Voor het afhandelen van de complexe schade wordt dezelfde procedure gevolgd als bij alle andere schades. Wel kijkt een casemanager van NCG mee bij de afhandeling. De casemanager bepaalt welke acties of onderzoeken nodig zijn om tot een oplossing te komen. Als naast het oordeel van het IM nog meer nodig is om tot een oplossing te komen, bijvoorbeeld van andere partijen, dan bemiddelt NCG.

Dat betekent dat NCG op basis van gesprekken met partijen een voorstel doet voor een oplossing die acceptabel is voor alle betrokken partijen. Het oordeel van het IM vormt hierbij de

basis voor het deel dat gaat over aansprakelijkheid als gevolg van gaswinning. Dit bemiddelingsvoorstel van NCG wordt aan alle partijen voorgelegd. Vervolgens komt NCG met een definitief bemiddelingsvoorstel.

#### *Arbiter Bodembeweging*

Het kan zijn dat u het niet eens bent met de definitieve beoordeling van het IM of dat het tijdens de bemiddeling door NCG niet lukt om tot een voor alle partijen acceptabele oplossing te komen. In dat geval kunt zich wenden tot de Arbiter Bodembeweging. Tijdens deze procedure luistert de Arbiter zowel naar uw verhaal als naar het verhaal van de casemanager NCG. Ook de zienswijze van de exploitant wordt meegewogen. De Arbiter geeft een oordeel over de bijdrage die alle betrokken partijen moeten leveren op basis van hun juridische verplichtingen. Voorwaarde is dat deze partijen zijn aangesloten bij geschillenregeling van de Nationaal Coördinator Groningen. De Arbiter geeft een oordeel, maar kan andere partijen niet verplichten schade te vergoeden.

#### **Arbiter Bodembeweging**

De Arbiter Bodembeweging is in mei 2016 benoemd. De onafhankelijke Arbiters (allen oud-rechters)oordelen over geschillen die betrekking hebben op schade als gevolg van bodembeweging door gaswinning in de provincie Groningen. Zij oordelen over schades in het oude protocol en over schades in dit protocol. De arbiters kunnen als het gaat om dit protocol uitspraak doen over alle onderdelen waarop het IM een uitspraak heeft gedaan. Hieronder staat de toelichting daarover.

#### *Voor wie is Arbiter Bodembeweging?*

Als u het niet eens bent met het definitieve oordeel van het IM, kunt u uw zaak voorleggen aan de Arbiter. U beschrijft het geschil en legt dit met de bijbehorende documentatie voor aan de arbiter. Dit kan ook als er sprake is van een complexe schadezaak.

#### *Wat doet Arbiter Bodembeweging?*

De Arbiter bepaalt volgens het reglement of uw zaak voor behandeling in aanmerking komt. Zo ja, dan kan de arbiter de zaak ter plaatse beoordelen. De arbiter kan ook oordelen dat dit niet hoeft of dat aanvullend onderzoek nodig is. De arbiter doet vervolgens een uitspraak. De uitspraak van de Arbiter is bindend voor de exploitant.

#### *Rechtsbijstand*

Bewoners kunnen de procedure voor de schadeafhandeling en het traject bij de Arbiter eenvoudig zelf doorlopen. Uiteraard staat het hen vrij om alsnog rechtsbijstand in te schakelen.

Meer informatie over de Arbiters Bodembeweging vindt u op [www.arbiterbodembeweging.nl](http://www.arbiterbodembeweging.nl).



Meer informatie over de afhandeling van complexe schade vindt u op [www.nationaalcoordinatorgroningen.nl](http://www.nationaalcoordinatorgroningen.nl).

VERTROUWELIJK

## Hoofdstuk 5 Erfgoed

Erfgoed – en dat is meer dan de officieel geregistreerde monumenten – is belangrijk voor de herkenning van het landschap en draagt bij aan het ‘thuisgevoel’ in uw woonomgeving. Bij schadeherstel van erfgoed moet rekening worden gehouden met vergunningverlening en met speciale herstelmethoden om het cultuurhistorische karakter te behouden. In de provincie Groningen zijn er de verschillende categorieën erfgoed.

### *Categorieën erfgoed*

1. Rijksmonumenten (Erfgoedwet)
 

Dit zijn gebouwen of andere objecten die om hun nationale cultuurhistorische waarde door de rijksoverheid zijn aangewezen als beschermd monument. Ze zijn te vinden in het monumentenregister. Gemeenten zijn het bevoegd gezag als het gaat om de vergunningverlening. Daarbij kan de leidraad van de Rijksdienst Cultureel Erfgoed benut worden door de gemeenten om te bepalen of werkzaamheden vergunningsplichtig zijn. In dat geval is een advies van de gemeentelijke monumentencommissie en soms zelf van de Rijksdienst Cultureel Erfgoed nodig.
2. Gemeentelijke monumenten (gemeentelijke verordening)
 

Een gemeente kan een pand met plaatselijke of regionale cultuurhistorische waarde op de gemeentelijke monumentenlijst zetten. Voor bepaalde werkzaamheden (noodmaatregelen, herstel, sloop) aan gemeentelijke monument is een vergunning vereist. In dat geval is een advies van de gemeentelijke monumentencommissie nodig.
3. Karakteristieke panden (bestemmingsplan)
 

Dit zijn gebouwen die worden beschouwd als een onderdeel van het cultureel erfgoed. Ze spelen een belangrijke rol in het historische straat-, dorps- of stadsbeeld, bijvoorbeeld vanwege hun cultuurhistorische of architectonische waarde, herkenbaarheid of zeldzaamheid. Werkzaamheden aan karakteristieke panden moeten getoetst worden aan de beschermende voorschriften volgens de Provinciale Omgevingsverordening en/of het bestemmingsplan. Ook hier kan een omgevingsvergunning met een advies van de welstandscommissie dan wel monumentencommissie nodig zijn. Dit is afhankelijk van de wijze waarop de gemeente dit vastgelegd heeft in het bestemmingsplan.
4. Beeldbepalende gebouwen (bestemmingsplan)
 

Een beeldbepalend gebouw of object heeft ruimtelijk relevante kenmerken die een straat, dorp, stad of landschap een eigen gezicht geven. De gemeente wijst dit aan. Vaak zijn in bestemmingsplannen en welstandsnota beschermende maatregelen opgenomen. De gemeente is het bevoegde gezag en kan afhankelijk van de bescherming in het bestemmingsplan een vergunningsstelsel hebben. Zoals hierboven is aangegeven dient de bescherming van beeldbepalende panden te worden geregeld in bestemmingsplannen en de welstandsnota. Het bestemmingsplan en de welstandsnota nemen ieder een eigen positie in bij het toetsen van een aanvraag voor een omgevingsvergunning voor het

bouwen. Stedenbouwkundige aspecten dienen te worden geregeld in bestemmingsplannen en architectonische aspecten in de welstandsnota.

5. Beschermd stads- en dorpsgezicht (Monumentenwet en bestemmingsplan)  
Bij ontwikkelingen binnen een stads- of dorpsgezicht dient u rekening te houden met de cultuurhistorische waarde van de ruimtelijke samenhang. Het beschermde gebied heeft hiervoor zijn eigen bestemmingsplan. Vergeleken met een gewoon bestemmingsplan is het gedetailleerder en gelden er strengere regels, zowel voor de bebouwde als voor de onbebouwde ruimte. Bovendien is voor een aantal bouwactiviteiten een omgevingsvergunning nodig.
  
6. Cultuurhistorische waardevolle gebieden (bestemmingsplan)  
Gemeenten kunnen cultuurhistorisch waardevolle gebieden aanwijzen. Deze zijn van lokaal belang en binnen deze gebieden gelden aanvullende regels voor het borgen van de cultuurhistorische waarden. Voor een aantal bouwactiviteiten een omgevingsvergunning nodig. Dit hangt af van de kaders die door gemeente zijn vastgelegd.

#### *Werkwijze erfgoed*

Als u zelf niet weet of het bij u om erfgoed gaat, kan het IM dit navragen bij de gemeente. Ook verzamelt het IM alle informatie die nodig is voor een goede schadeafhandeling, zoals inspectierapporten van Monumentenwacht of andere bureaus, informatie over de archeologische waarden van de ondergrond en overheidsregels en vergunningseisen (die per gemeente en per soort erfgoedpand en/of -gebied kunnen verschillen). In de vragenlijst die (stap 4) vragen we u ook of u weet of uw woning in één van de genoemde categorieën valt en of u de bijbehorende documentatie wilt meegeven voor de beoordeling.

#### *Deskundigheid opname*

- De schade aan een rijksmonument of gemeentelijk monument wordt opgenomen door een deskundig schade-inspecteur die gespecialiseerd is op het gebied van monumenten. Als onderzoek naar de fundering of archeologisch onderzoek nodig is, hoort dat ook bij de opname.
- Schade aan een karakteristiek pand of pand in een beschermd dorps-of stadsgezicht wordt opgenomen door een schade-inspecteur met bouwkundige kennis van erfgoed.
- Schade aan een beeldbepalend pand wordt in principe door een gewone schade-inspecteur opgenomen. Enkel indien de gemeente aanvullende bepalingen heeft gemaakt die niet zien op de ruimtelijk relevante waarden, zal een schade-inspecteur met kennis van erfgoed ingeschakeld worden.

#### *Herstel bij Rijksmonumenten en gemeentelijke monumenten*

Het IM beoordeelt aan de hand van het rapport van de schade-inspecteur of er sprake is van schade als gevolg van bodembeweging door gaswinning. Als dat zo is, dan wordt een herstelplan opgesteld en beoordeeld door het IM. Daarbij wordt een monumentenarchitect geraadpleegd en vindt overleg plaats tussen de gemeente en adviserende instanties, zoals de

monumentenwacht en Rijksdienst Cultureel Erfgoed (in geval van rijksmonumenten). De herstelmethode houdt rekening met de bijzondere status van het pand.

Blijkt tijdens de beoordeling dat bij herstel van schade als gevolg van bodembeweging door gaswinning een vergunning nodig is voor de werkzaamheden, dan gaat het om complexe schade en neemt een casemanager van NCG de behandeling van het dossier op zich. Is er geen vergunning nodig, dan volgt het normale proces.

*Herstel overig erfgoed*

Bij het bepalen van de vergoeding die gemoeid is met herstel, houdt het IM rekening met de eisen die aan de panden worden gesteld. Indien nodig kan het IM een expert op het gebied van erfgoed inschakelen.

VERTROUWELIJK

## Hoofdstuk 6      Bedrijven en agro

Ook bedrijven en agrarische ondernemingen hebben te maken met schade als gevolg van bodembeweging door gaswinning. In principe volgt dan het normale proces van schadeafhandeling, maar soms is dit niet voldoende. Dat is bijvoorbeeld het geval als specifiek nader onderzoek noodzakelijk is of specifieke herstelmethode gevraagd zijn. Andere voorbeelden zijn situaties waarin schade wordt geleden door noodzakelijke inspecties of herstelwerkzaamheden, of als er maatregelen nodig zijn om te voorkomen dat een bedrijf of agrarische onderneming moet sluiten. In dat soort gevallen voldoet het standaardproces niet en zorgt het IM voor een maatwerkoplossing. Als het nodig is, schakelt het IM hiervoor (financiële) experts in met kennis van bedrijven of agrarische ondernemingen.

Specifieke regelingen voor agrarische ondernemingen zijn het programma Groninger Schuren en Stallen en Mestkelders.

### **Programma Groninger Schuren en Stallen**

Het programma Groninger Schuren en Stallen helpt de agrariër om af te wegen of de betreffende schuur of stal hersteld zou moeten worden, of dat de vergoeding beter gebruikt kan worden voor herbouw. Als er een nieuw pand gebouwd wordt, is de verwachting dat minder snel weer schade zal ontstaan. De vergoeding kan daarom hoger zijn dan bij herstel van schade. Deze vergoeding, in combinatie met eventuele andere uitkeringen of subsidies en een substantiële eigen bijdrage, kan nieuwbouw van een schuur of stal mogelijk maken. Dit programma wordt op basis van een pilot uitgewerkt en de werkwijze komt beschikbaar op de site.

### **Mestkelders**

Ook aan mestkelders kan schade worden geconstateerd. Dit leidt ertoe dat water de mestkelder instroomt en de agrariër de mestkelder vaker moet legen. Het protocol Mestkelders berekent op basis van een vastgestelde hoeveelheid extra instroom van water een compensatie voor het extra uitrijden. [Zie voor meer informatie www.... nl](#)

## Hoofdstuk 7 Overige Instanties

### Steunpunt 'Stut-en-Steun' voor bewoners

De onafhankelijke stichting Steunpunt Stut en Steun kwam in mei 2016 tot stand op initiatief van de GBB en het Gasberaad. Het steunpunt wordt beheerd door deze maatschappelijke organisaties.

#### *Wat doet Stut en Steun?*

De ondersteuning van het steunpunt bestaat onder andere uit het informeren, begeleiden en doorverwijzen van burgers met vragen over bijvoorbeeld schademeldingen, schadeafhandeling, bouwkundig versterken en regelingen.

#### *Voor wie is Stut en Steun?*

Voor iedere burger met vragen over de schadelijke gevolgen van mijnbouwactiviteiten in Groningen.

#### *Hoe kunt u zich melden bij Stut en Steun?*

U kunt het steunpunt bellen, mailen of bezoeken (maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur):

Steunpunt Stut-en-Steun  
 Spoorbaan 1  
 9901 DD Appingedam.  
 Telefoon: 050 - 2112044  
 E-mail: [welkom@stutensteun.nl](mailto:welkom@stutensteun.nl)

Meer informatie vindt u op [www.stutensteun.nl](http://www.stutensteun.nl).

### Commissie Bijzondere Situaties

De onafhankelijke Commissie Bijzondere Situaties is verantwoordelijk voor de uitvoering van de regeling Bijzondere Situaties. Deze regeling is bedoeld voor bijzondere individuele situaties waar mensen zelf niet uit komen. Vier onafhankelijke deskundigen vormen de commissie.

#### *Wat doet de Commissie Bijzondere Situaties?*

De commissie biedt een vangnet voor bijzondere individuele situaties waarin de bestaande regelingen geen of onvoldoende oplossingen bieden. De commissie beoordeelt de aanvragen en besluit welke extra hulp kan worden geboden. Dit kan variëren van het inschakelen van praktische hulp tot het toekennen van een financiële vergoeding. De aansprakelijke instantie volgt de adviezen van de CBS in principe op.

#### *Voor wie is de Commissie Bijzondere Situaties?*

Het vangnet van de commissie is bedoeld voor mensen die te maken hebben met een opeenstapeling van problemen. Naast schade als gevolg van bodembeweging door gaswinning, zijn er bijvoorbeeld ook nog aantoonbare sociale, medische, psychische of financiële moeilijkheden, waardoor mensen niet in staat zijn om (dringende) problemen zelf op te lossen.



In deze bijzondere individuele situaties is niet alleen herstel van de schade nodig, maar ook andere dringende hulp, bijvoorbeeld bij het snel vinden van andere huisvesting of het voorkomen van ernstige financiële problemen.

*Hoe kunt u de Commissie Bijzondere Situaties inschakelen?*

U kunt de commissie inschakelen via de burgemeester van uw woonplaats (na een afspraak op het gemeentehuis) of via het meldpunt van de Onafhankelijke Raadsman.

*Wie heeft de Commissie Bijzondere Situaties ingesteld?*

De Commissie is ingesteld door de minister van EZ en functioneert onafhankelijk van de NCG. Het secretariaat van de Commissie Bijzondere Situaties is ondergebracht bij NCG.

Meer informatie vindt u op [www.vangnetbijzondere-situaties.nl](http://www.vangnetbijzondere-situaties.nl)

**Technische Commissie Bodembeweging (Tcbb)**

De instelling van de onafhankelijke Technische commissie bodembeweging (Tcbb) is voorgeschreven in de Mijnbouwwet. Leden zijn deskundig op vakgebieden als delfstofwinning, geologie, seismologie, grondmechanica, hydrologie, constructieleer en juridische aangelegenheden.

*Wat doet de Tcbb?*

De commissie adviseert over het verband tussen opsporing/winning van delfstoffen en bodembeweging. Onder bepaalde voorwaarden adviseert de commissie ook over schade en schadevergoeding. De Tcbb kan dan een technisch onderzoek instellen naar de vraag of, en zo ja in hoeverre, de schade is veroorzaakt door bodembeweging als gevolg van gaswinning in het Groninger veld.

*Voor wie is de Tcbb?*

U kunt zich melden bij de Tcbb als het IM uw schadeclaim heeft afgewezen.

*Hoe meldt u zich bij de Tcbb?*

U kunt uw zaak schriftelijk aan de Tcbb melden binnen een maand nadat u de afwijzing van uw schademelding het IM heeft ontvangen.

Meer informatie vindt u op [www.tcbb.nl](http://www.tcbb.nl).

**Commissie Bodemdaling**

Door gaswinning daalt de bodem in een groot deel van de provincie Groningen. Als u vermoedt dat schade aan uw woning het gevolg is van bodemdaling door gaswinning, kunt u advies vragen bij de Commissie Bodemdaling.

De Commissie Bodemdaling is in 1984 ingesteld op grond van de bodemdalingsovereenkomst tussen NAM en de provincie Groningen en NAM en het Rijk. De Commissie bestaat uit zes deskundigen. De provincie en het Rijk benoemen drie leden en NAM benoemt drie leden.



### *Wat doet de Commissie Bodemdaling?*

De Commissie Bodemdaling stelt vast welke maatregelen nodig zijn om schade als gevolg van bodemdaling door gaswinning te voorkomen of te compenseren. Ook stelt de commissie vast welke kosten NAM volgens de bodemdalingsovereenkomst zou moeten betalen.

De Commissie Bodemdaling geeft op haar website aan dat schade aan gebouwen door bodemdaling niet te verwachten is. Dit komt doordat de bodem in een groot gebied langzaam en geleidelijk daalt en de waterpeilen worden aangepast aan de bodemdaling.

### *Voor wie is de Commissie Bodemdaling?*

Voor inwoners die vermoeden dat schade aan hun gebouw veroorzaakt wordt door bodemdaling als gevolg van gaswinning.

### *Hoe meldt u zich bij de Commissie Bodemdaling?*

- U kunt zich telefonisch of per e-mail melden bij de Commissie Bodemdaling. Een medewerker van het secretariaat van de Commissie inspecteert de situatie ter plaatse. Als uw zaak wordt behandeld door de casemanager complexe schade van de NCG, kan de casemanager dit voor u doen.
- Daarna kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de Commissie. De Commissie doet op grond van de schriftelijke klacht en na een onderzoek ter plaatse een *voorlopige* uitspraak.
- Wijst de Commissie Bodemdaling uw klacht af, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Technische Commissie Bodembeweging of de rechter.
- Wilt u na een voorlopige uitspraak een *definitieve* uitspraak van de Commissie, dan moet u tot de Bodemdalingsovereenkomst toetreden. Let op! Toetreding betekent dat u afstand doet van de mogelijkheid om op een andere manier een vergoeding van NAM te verlangen.

Meer informatie vindt u op [www.commissiebodemdaling.nl](http://www.commissiebodemdaling.nl).

## Hoofdstuk 8 Klachten

### OCS

Als u niet tevreden bent over de dienstverlening van het IM, kunt u een klacht indienen via het klachtenformulier van het IM. Binnen twee dagen nadat het IM uw formulier heeft ontvangen, krijgt u een reactie.

#### *Hoe meldt u uw klacht?*

U meldt uw klacht door het invullen van het klachtenformulier. Dat kan op verschillende manieren.

- Het klachtenformulier kunt u via de website ([www.ocs.nl](http://www.ocs.nl)) invullen en opsturen.
- Heeft u geen internet of vindt u dit lastig, dan kunt u het klachtenformulier aanvragen via het gratis telefoonnummer.
- Een andere mogelijkheid is dat u het klachtenformulier afhaalt bij de balie van het (op werkdagen van 08.00 - 17.00 uur).

#### *Niet tevreden?*

Heeft u ons klachtenproces doorlopen en bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u zich wenden tot de Onafhankelijke Raadsman of de Nationale Ombudsman.

### **Onafhankelijke Raadsman**

[www.onafhankelijkeraadman.nl](http://www.onafhankelijkeraadman.nl)

Het Centraal Meldpunt Onafhankelijke Raadsman houdt zich uitsluitend bezig met claims die gaan om schade door bodembeweging als gevolg van gaswinning in Groningen. De Onafhankelijke Raadsman bekijkt individuele klachten en probeert waar mogelijk te bemiddelen.

U kunt u bij de Onafhankelijke Raadsman terecht:

- als u al een schadeclaim bij het IM heeft ingediend (u heeft hiervan een registratienummer), maar niet tevreden bent over de afhandeling
- als u klachten heeft over bouwkundige versterking
- als u klachten heeft over de afwikkeling van complexe schade door NCG

#### *Hoe meldt u uw klacht?*

U kunt uw klacht bij de Onafhankelijke Raadsman op verschillende manieren indienen:

1. via telefoonnummer 088 – 223 44 55 (lokaal tarief)
2. via het inloopspreekuur in het gemeentehuis in Loppersum, Molenweg 12
3. via e-mail [info@onafhankelijkeraadman.nl](mailto:info@onafhankelijkeraadman.nl)
4. door het contactformulier op de website [www.onafhankelijkeraadman.nl](http://www.onafhankelijkeraadman.nl) in te vullen. De Onafhankelijke Raadsman neemt dan zo snel mogelijk contact met u op.

*Boven de partijen*

Het Centraal Meldpunt Onafhankelijke Raadsman is een initiatief van de minister van Economische Zaken. De Onafhankelijke Raadsman is een onafhankelijke instantie die zich over uw klacht buigt en opkomt voor uw belangen. Hij staat nadrukkelijk boven de partijen en heeft allereerst een adviserende rol. Waar het kan, is hij vraagbaak en bemiddelaar voor iedereen die zich benadeeld voelt. De Raadsman kan (zwaarwegende) aanbevelingen doen.

## XXX

Deze partij ziet toe op de kwaliteit van de experts die schade opnemen en beoordelen. Als u een klacht heeft over een expert, dan kunt u deze indienen bij XXX.

**Nationaal Coördinator Groningen**

[www.nationaalcoordinatorgroningen.nl](http://www.nationaalcoordinatorgroningen.nl)

Als u niet tevreden bent over de dienstverlening van NCG, dan kunt u daarover mondeling of schriftelijk een klacht indienen. Klachten over andere organisaties in het aardbevingsgebied, zoals CVW of NAM, kunt u indienen bij de organisatie zelf.

*Hoe meldt u uw klacht?*

U kunt op drie manieren een klacht over NCG melden:

- Telefonisch via gratis telefoonnummer 088 - 041 44 44
- Per e-mail via het contactformulier op de website [www.nationaalcoordinatorgroningen.nl](http://www.nationaalcoordinatorgroningen.nl)
- Schriftelijk via een zogeheten klaagschrift. In deze brief vermeldt u:
  - wat de klacht is
  - uw naam en adres
  - plaats en datum (dagtekening)
  - handtekening van degene die de klacht indient

U kunt uw brief sturen naar: Nationaal Coördinator Groningen, Antwoordnummer 700 (postzegel is niet nodig), 9700 WB Groningen.

Bij een schriftelijke klacht per mail of brief vragen wij u om uw telefoonnummer te vermelden. Dit is niet verplicht, maar dan kunnen we eventueel nadere informatie bij u inwinnen of onduidelijkheden wegnemen.

*Wanneer kunt u niet bij de NCG terecht?*

U kunt geen klachten over schadeafhandeling bij NCG indienen als u al de mogelijkheid heeft gehad om bezwaar of beroep aan te tekenen of als de oorzaak van de klacht langer dan één jaar geleden is ontstaan. Ook als u een klacht heeft over een zaak die bij de burgerlijke rechter in behandeling is, kunt u hiermee niet bij de NCG terecht.

*Behandeling van uw klacht: informele en formele procedure*

Als de NCG de klacht naar uw tevredenheid telefonisch of schriftelijk heeft afgehandeld, dan is geen formele procedure nodig. Is dit niet het geval of is uw klaagschrift niet geschikt voor zo'n informele afhandeling? Dan volgt de formele procedure van de Rijksoverheid. Meer informatie



hierover vindt u op [www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-en-integriteit-overheidsinstanties/inhoud/klacht-over-de-overheid](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-en-integriteit-overheidsinstanties/inhoud/klacht-over-de-overheid).

#### *Niet tevreden?*

Bent u niet tevreden met de manier waarop de NCG uw klacht heeft behandeld, dan kunt u de Nationale ombudsman vragen uw klacht te onderzoeken. U moet dan wel eerst de formele NCG-klachtenprocedure doorlopen hebben.

#### **Nationale ombudsman**

[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

De Nationale ombudsman is onafhankelijk en onpartijdig en staat voor u klaar als het misgaat tussen u en de overheid. De Nationale ombudsman werkt volgens een vaste procedure. U kunt bij de Nationale ombudsman terecht als u een klacht heeft over overheidsinstantie en u er via de klachtenregeling van die instantie niet uit komt (dat moet u wel eerst geprobeerd hebben). Bij problemen of klachten kan de Nationale ombudsman een onderzoek starten.

De Nationale ombudsman behandelt klachten over gedragingen, dus over de manier waarop instanties hun overheidstaken uitvoeren. U kunt niet terecht bij de Nationale ombudsman met klachten over het beleid van de regering of over de inhoud van wetten.

#### *Hoe meldt u uw klacht?*

Dat kan op verschillende manieren:

- telefonisch via (gratis) 0800 - 33 55 555
- via het digitale klachtenformulier op de website [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)
- per post naar Nationale ombudsman, Antwoordnummer 10870, 2501 WB Den Haag (postzegel is niet nodig)

U hoort binnen drie weken of de Nationale Ombudsman uw klacht in behandeling neemt en op welke manier. Dat kan bijvoorbeeld zijn door (als het nodig is) snel in te grijpen, door een bemiddelingsgesprek of door een onderzoek, gevolgd door een brief of rapportage.

#### *Het oordeel van de Nationale ombudsman*

De Nationale ombudsman doet zorgvuldig onderzoek naar de feiten en levert een goed onderbouwde rapportage. Dit oordeel is echter niet bindend, de Nationale Ombudsman is geen rechter. De overheidsinstantie waarover de klacht gaat, bepaalt zelf wat er gebeurt met het oordeel van de Nationale ombudsman.

**Bijlage 1 Vastgestelde bedragen (gevolg)schade**

Thuis blijven tijdens inspectie en/of schadeherstel	€ 95,- per dagdeel
Schoonmaakkosten	€ 150,- per schademelding
Overnachten	€ 100,- per nacht voor één of twee personen € 200,- per nacht voor meer dan twee personen
Verhuiskosten	€ 500,- per verhuizing
Transportkosten	€ 20,- per week
Opslag	€ 40,- per week

VERTROUWELIJK