



**Klachten over de afhandeling
van schade en versterking
als gevolg van gaswinning in
Groningen**

Halfjaarrapportage 2018



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Aantal klachten	3
Afhandeling 'oude' schades door NAM	4
Start TCMG	7
Pauzeren versterking	7
Naar een nieuwe versterkingsaanpak?	9
Besluit	10



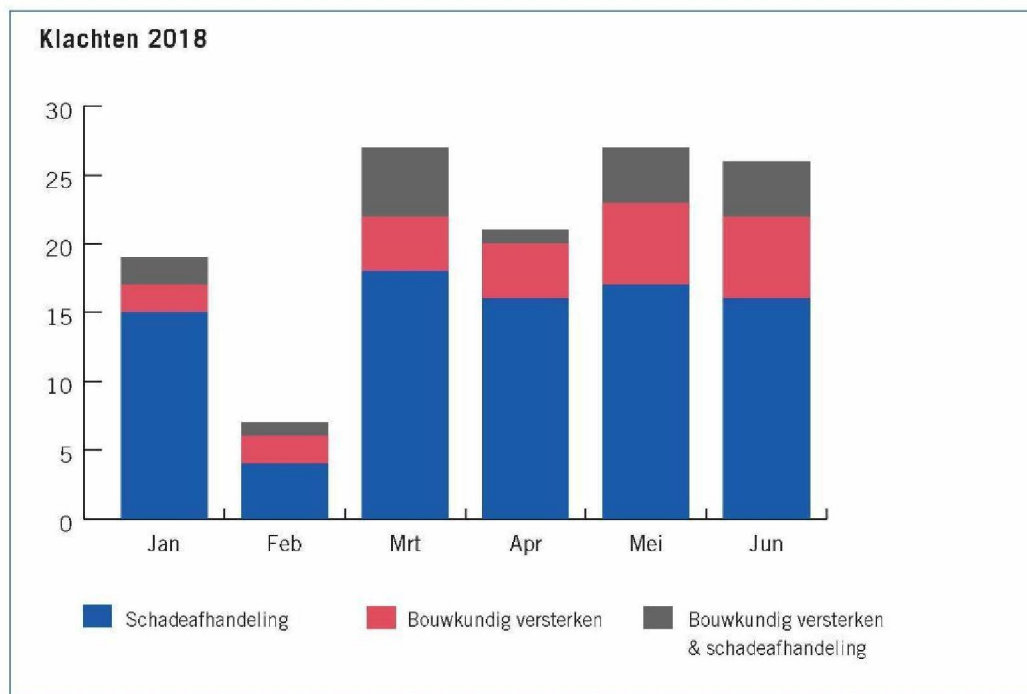
Inleiding

Al meer dan vijf jaar behandelt de Onafhankelijke Raadsman klachten over schadeafhandeling en versterking als gevolg van gaswinning in Groningen. In deze jaren hebben zich nu 1500 mensen gemeld bij de Raadsman, van wie 1100 een klacht hadden over schadeafhandeling of versterking. Dat zijn flinke aantallen.

Ieder jaar stelt de Onafhankelijke Raadsman een jaarrapportage op over de klachten die in de voorgaande twaalf maanden zijn binnengekomen. Daarnaast wordt een tussentijds rapport opgesteld: de halfjaarrapportage. Dit jaar is gekozen om deze halfjaarrapportage in een ander format te gieten. In plaats van een uitgebreide opsomming zoals die ook in het jaarrapport is opgenomen, worden nu de meest in het oog springende ontwikkelingen uitgelicht en nader besproken.

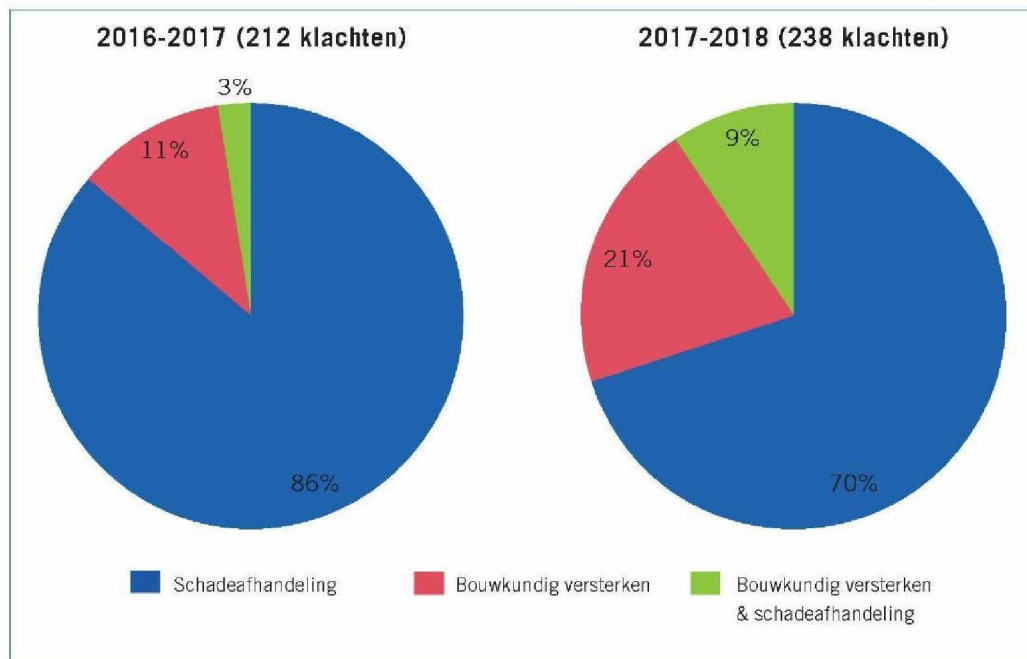
Aantal klachten

In de eerste helft van 2018 kwamen 127 klachten binnen over schadeafhandeling of bouwkundig versterken (zie figuur 1). Dat is 16 meer dan in de tweede helft van 2017 en 4 meer dan in de eerste helft van vorig jaar. De meeste klachten gingen over schadeafhandeling, al is een duidelijke groei zichtbaar van het aantal klachten over bouwkundige versterking (zie figuur 2).¹⁾



Figuur 1: Aantal klachten in de eerste helft van 2018, naar aard.

1) 17 meldingen betroffen zowel een klacht over schadeafhandeling, als een klacht over versterking. Onder bouwkundige versterking scharen wij ook de aanpak van onveilige gebouwelementen, de zogeheten Potential Risk Building Elements (PRBE's).



Figuur 2: Aard van de klachten in de periode van juli t/m juni in de afgelopen twee jaar.

Afhandeling 'oude' schades door NAM

Begin dit jaar heeft NAM in overleg met de minister en de Commissaris van de Koning besloten om alle eigenaren met openstaande 'oude' schades een laatste aanbod te doen om de schade af te handelen. Het belangrijkste uitgangspunt van dit laatste aanbod was de toezegging dat alle in het verleden gemelde schade zou worden vergoed, behalve schade die door de Arbitrer Bodembeweging wordt beschouwd als evident niet door aardbevingen te zijn veroorzaakt.

In mei bracht NAM naar buiten dat de overgrote meerderheid van de schadelijders tevreden zou zijn over de aanbiedingen. Op deze stelling kwam vervolgens de nodige kritiek. Het beeld zou minder rooskleurig zijn dan door NAM werd geschetst. Omdat de Onafhankelijke Raadsman een substantieel aantal klachten binnen had gekregen over het aanbod van NAM, besloot de Raadsman om NAM een brief te sturen met de meest heikele punten. Deze punten betroffen:

1. De reactietermijn van drie weken is te kort

Binnen drie weken is het vaak niet mogelijk een offerte op te vragen bij een aannemer. De schadelijder kon dus geen weloverwogen beslissing te maken. Daarnaast staat de termijn niet in verhouding tot het lange schadetraject. NAM verleende nauwelijks uitsel van deze termijn.

Nadien heeft NAM de reactietermijn voor alle aanbiedingen verlengd tot 9 juli. Men kon zich tot 1 september bij de Arbitrer Bodembeweging melden.

2. Er zitten fouten in het aanbod

Fouten betroffen bijvoorbeeld verkeerde datums, maar er werden ook schades en zelfs complete schadedossiers vergeten. Correctie van die fouten was eerst niet mogelijk. De Raadsman adviseerde NAM om evidente fouten in het aanbod altijd te herstellen. Zorgvuldigheid is van groot belang.



Het lijkt erop dat NAM nadien inderdaad meer gehoor gaf aan dergelijke klachten en dat fouten werden hersteld. 9 dossiers bij de Raadsman zijn hierdoor opgelost.

3. Oude calculaties worden niet aangepast

Soms waren calculaties van het schadebedrag sterk verouderd: tarieven zijn intussen veranderd en de btw is verhoogd. Ondanks herhaalde oproepen van de Raadsman om oude calculaties te herzien heeft NAM hier nooit echt gehoor aan gegeven.

Ook nu lijkt er feitelijk gezien weinig met dit advies te zijn gedaan. Alleen als een schademelder op voorhand expliciet om aanpassing vroeg, zou dit zijn gebeurd. Als de calculatie wel werd geactualiseerd, leidde dit nauwelijks tot een aanpassing van het schadebedrag, waarbij als reden werd opgevoerd dat in het verleden "te ruim" werd begroot.

4. Bijkomende kosten worden niet gespecificeerd

Geregeld bevatte het aanbod slechts één bedrag. Voor veel mensen was het daardoor onduidelijk in welke mate bijkomende kosten waren meegenomen. De Raadsman adviseerde NAM deze kosten altijd te vergoeden en te specificeren.

NAM gaf aan dat deze kosten worden vergoed "indien deze onderdeel zijn van de schademelding". Dat betekent dus dat er alleen iets wordt vergoed als een schademelder dat op voorhand heeft geclaimd. Er lijkt daarnaast sprake van willekeur of een volledige calculatie werd meegestuurd met het aanbod of niet.

5. Weinig mogelijkheid tot het voeren van een gesprek

NAM en CVW waren zeer afhoudend richting schademelders om in gesprek te gaan over het aanbod. Dit terwijl uitleg en duiding ook bij deze aanbiedingen van belang was.

Hierop is goede actie ondernomen. Er werd een bel-team ingericht en bezoekers waren welkom op het NAM-kantoor in Loppersum. Dat betekent overigens niet automatisch dat aan de bezwaren van een schademelder tegemoet werd gekomen.

6. Onduidelijkheid over welke schades worden vergoed

Alle C-schades zouden worden vergoed, behalve de schades die volgens de Arbitrer Bodembeweging evident niet in aanmerking zouden komen voor vergoeding. Het was echter onduidelijk wat voor schades dit zouden zijn.

NAM heeft daarop een lijst gepubliceerd met de betreffende schades.

7. Onduidelijkheid over de subsidieregeling in het buitengebied

Tot slot was er onduidelijkheid over de NAM-Waardevermeerderingsregeling in het gebied buiten de NAM-schadecontour.

NAM heeft hier duidelijkheid over gegeven. De regeling is gelijk met de reguliere Waardevermeerderingsregeling, behalve dat er een andere financier is.

Op enkele van deze kritiekpunten heeft NAM dus adequaat actie ondernomen. Dat wil echter niet zeggen dat daarmee de discussie ook voorbij was. Veel discussies gingen over de calculaties en schades die wel en niet waren meegenomen in het aanbod. Uit nadere analyse blijkt dat de onenigheid meest van doen had met de herstelmethode. NAM wil in principe alleen cosmetisch herstel van de schade vergoeden, terwijl dat vanuit bouwkundig oogpunt soms zinloos is: na verloop van tijd komt de schade weer terug, al dan niet als gevolg van een aardbeving. Het is logisch dat mensen daar geen trek in hebben. De verschillen tussen het aanbod en het bedrag dat nodig is om de



schade duurzaam te herstellen zijn hierdoor soms enorm, tot een factor tien of twintig. In veel van deze zaken zal de Arbitrator Bodembeweging een uitspraak moeten doen om duidelijkheid te scheppen over de aansprakelijkheid van NAM voor deze kosten.

Uiteindelijk heeft NAM 6199 aanbiedingen gedaan, waarvan een ruime meerderheid de aanbieding heeft geaccepteerd (77%). 10% heeft het aanbod afgewezen, van 13% had NAM op 9 juli nog geen reactie ontvangen.²⁾ Op 6 september volgen de definitieve cijfers.

Voor een deel van de schadelijders zal dit finale aanbod een uitkomst hebben geboden, maar voor een deel ook niet of slechts gedeeltelijk. Uit de signalen die de Raadsman opvangt rijst een beeld op dat velen moe zijn van de discussie en het aanbod met tegenzin accepteren. Van enige blijdschap of tevredenheid is nauwelijks sprake, zelfs als met het aanbod de schade adequaat kan worden hersteld. Na een jarenlange energie-vretende procedure is dat ook niet meer te verwachten.

Bij de Onafhankelijke Raadsman zijn in totaal 66 klachten gemeld over het finale aanbod van NAM. Iets meer dan de helft hiervan betrof een nog lopende melding bij de Raadsman, de andere helft betrof een nieuwe melding. 13 klachten gingen over aanbiedingen buiten de NAM-schadecontour.³⁾ Uiteindelijk hebben 23 klachtenmelders het aanbod geaccepteerd (zie tabel 1). 9 deden dat na een gewijzigd aanbod te hebben gekregen. 10 van de 23 mensen gaven aan niet tevreden te zijn over het aanbod maar te hebben getekend om er vanaf te zijn.

Uitkomst	Aantal	Percentage
Aanbod geaccepteerd	23	35%
Aanbod niet geaccepteerd	30	45%
Geen aanbod gekregen, ondanks aankondiging	9	14%
(Nog) niet bekend	4	6%

Tabel 1: Resultaat aanbiedingen NAM onder klachtenmelders bij de Onafhankelijke Raadsman.

Ook bleek dat een aanzienlijke groep mensen in maart 2018 ten onrechte een aankondiging had gekregen van NAM dat zij een aanbod zouden ontvangen. Het betrof dan met name dossiers waar de Arbitrator Bodembeweging al een uitspraak had gedaan. Deze mensen hebben maanden in afwachting gezeten van een aanbod dat er uiteindelijk niet bleek te komen. Dit is erg slordig en heeft weer voor hernieuwde frustratie en vertraging van processen gezorgd.

Tot slot moet opgemerkt worden dat de afwikkeling van de 6000 oude schades door ook de meeste C-schades te vergoeden, heeft geleid tot een (nog) grotere mate van ongelijkheid. In 2017 (en zelfs tot vlak voordat de nieuwe aanpak van start ging) zijn andere 'oude' schademelders overgehaald om te tekenen voor een voucher, die uiteindelijk (veel) ongunstiger bleek te zijn dan de nieuwe aanpak. Hierdoor is het beeld bevestigd dat degenen die de hakken in het zand zetten, er uiteindelijk financieel gezien beter uit komen. Waarbij overigens dient te worden opgemerkt dat de psychische belasting van zo'n lang schadetraject immens kan zijn.

2) NAM, 'Derde voortgangsrapportage afhandeling 'oude' schadegevallen', 11 juli 2018.

3) NAM heeft altijd ontkend dat hier sprake kan zijn van aardbevingschade, maar zegt de schade uit coulance nu toch te vergoeden.



Start TCMG

In maart is de Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen (TCMG) opgericht. Deze nieuwe overheidsdienst is voorlopig verantwoordelijk voor de afwikkeling van schade. Door de publieke status van de TCMG zijn de verhoudingen in het dossier enigszins gewijzigd. Via het formele klachtenrecht kan nu ook bij de Nationale Ombudsman worden aangeklopt. De taakomschrijving van de Onafhankelijke Raadsman is evenwel ongewijzigd gebleven. Dat betekent dat klachten over de TCMG gewoon bij de Raadsman kunnen worden gemeld. Het vervullen van een oplossingsgerichte, bemiddelende rol blijft daarbij het uitgangspunt.

De Onafhankelijke Raadsman kreeg de afgelopen maanden een dozijn klachten binnen over de TCMG. De meeste klachten hadden betrekking op de afhandelingstermijn van de schademeldingen, die momenteel tot maximaal 15 maanden kan duren. Vanuit managementoogpunt is deze termijn wellicht uit te leggen, maar richting bewoners die al meer dan een jaar op de afhandeling van hun schade wachten is zo'n algemeen bericht moeilijk te verdedigen. Al met al heeft de TCMG tot nu toe een aantal opstartproblemen gehad. Dit betrof met name ICT-problemen en een tekort aan schade-experts. De afhandeling van de schades blijft vooralsnog achter bij de verwachtingen.

Het is evenwel te vroeg om nu al conclusies te trekken over het functioneren van de TCMG. Het opzetten van een nieuwe organisatie kost tijd en is ingewikkeld. Bovendien is het een zeer complex dossier en is er een enorme werkvoorraad. De Raadsman wil de TCMG desalniettemin waarschuwen om niet in dezelfde valkuilen te trappen als CVW in 2015. Destijds ging CVW vol energie en met allerlei goede voornemens aan de slag. CVW zou de schade anders, beter, klantvriendelijker en sneller gaan afhandelen dan NAM dat daarvoor deed. In eerste instantie lukte dat op het oog ook aardig, maar iedereen weet nu hoe dat is afgelopen. Saillant detail: CVW had destijds te maken met grotendeels dezelfde parameters als de TCMG nu: een nieuwe organisatie met een enorme hoeveelheid schadegevallen in een zeer complex dossier...

Pauzeren versterking

Toen de minister in maart van dit jaar aankondigde de gaswinning voor 2030 te beëindigen, ging in Groningen de vlag uit. De oorzaak van de gasproblematiek wordt zo bij de bron aangepakt. Op de lange termijn gaat het stoppen van de gaswinning inderdaad zorgen voor een einde aan de problemen. Maar helaas is dat niet van vandaag op morgen. In april besloot de minister eenzijdig om de lopende versterkingsopgave grotendeels te pauzeren. De aanpak van zo'n 3500 adressen werd in de wachtstand gezet. De minister verwachtte dat het beëindigen van de gaswinning de veiligheid zou verbeteren. Hierdoor zouden de versterkingsadviezen die reeds beschikbaar waren of waaraan gewerkt werd, gebaseerd zijn op verouderde inzichten.

Deze gedachtegang lijkt op het eerste gezicht logisch: het versterken van huizen terwijl dat voor de veiligheid niet nodig is, is weinig doelmatig. Echter, op papier logische redeneringen pakken in de praktijk niet altijd zo uit. Er waren namelijk al allerlei afspraken gemaakt en toezeggingen gedaan aan bewoners, die nu eenzijdig terzijde werden geschoven. Dit heeft veel boosheid teweeg gebracht onder inwoners, maatschappelijke organisaties en regionale bestuurders. Gemaakte afspraken werden immers niet nagekomen.⁴⁾

4) Het betreft individuele afspraken met bewoners maar ook beleidsmatige afspraken die in het door het kabinet vastgestelde Meerjarenprogramma van de NCG zijn vastgelegd.



Het opstappen van Hans Alders als Nationaal Coördinator Groningen was vervolgens een onvermijdelijk gevolg van dit besluit. Alders vroeg zich af hoe hij het vertrouwen in Groningen zou moeten herstellen als hij zijn afspraken niet na kon komen. Binnen het krachtenveld waarin de NCG zich bevond tussen NAM, ministerie, regionale overheden, maatschappelijke organisaties en inwoners was een onmogelijke situatie ontstaan.

Het pauzeren van de versterking heeft vervolgens tot veel onduidelijkheid geleid. Mensen vroegen zich af in welke batch ze eigenlijk zaten. Ging de versterking nu door of niet? Hoe zat het met de afspraken die al waren gemaakt? Is de woning veilig of niet? Brieven die daarop aan inwoners werden gestuurd maakten het er niet duidelijker op. Bij de Onafhankelijke Raadsman zijn 15 klachten binnengekomen over het pauzeren van de versterkingsoperatie. Met name deelnemers van het programma Eigen Initiatief wisten de Raadsman te vinden (8 in totaal). In dit programma zitten veel mensen die om uiteenlopende redenen niet konden wachten op het reguliere versterkingsprogramma. In Eigen Initiatief zijn 200 woningen opgenomen, waar in een intensief traject vanaf de zomer van 2017 is gewerkt aan individuele versterkingsplannen. Het programma werd echter geheel stilgelegd naar aanleiding van het besluit van de minister van 24 april. Enkele voorbeelden van de signalen:

- Een gezin heeft een woning gekocht die moet worden gemoderniseerd. Dit kan via Eigen Initiatief tegelijk met de versterking worden opgepakt. Door het stopzetten van de versterking is het onduidelijk hoe het nu verder moet, lopen de dubbele woonlasten op en zorgt de onzekerheid voor veel stress.
- Voor een woning uit een erfenis is na enige tijd een koper gevonden, maar voordat de overdracht plaats kan vinden moet er een versterkingsplan zijn. Zowel de erfgenamen als de beoogd koper blijven nu in het ongewisse achter.
- Een bedrijf is al sinds 2015 met NAM en NCG bezig om tot een versterkingsaanpak te komen. Het versterkingsadvies wordt in 2017 gedeeld met de eigenaar, maar administratief is het gebouw ingedeeld in een versterkingsbatch die on hold wordt gezet. Terwijl de minister heeft toegezegd dat versterking doorgaat als het versterkingsadvies vóór 24 april 2018 is gedeeld. Na interventie van de Raadsman is dit begin juli gelukkig rechtgezet.

Al snel bleek dat ongeveer 30 van de 200 eigenaren in Eigen Initiatief reeds een versterkingsadvies hadden ontvangen. De minister had toegezegd dat, als een versterkingsadvies was gedeeld met de eigenaar, de versterking door zou gaan. In de vertaling van dit besluit was er echter geen rekening mee gehouden dat sommige deelnemers van Eigen Initiatief al een versterkingsadvies hadden ontvangen. Toch kregen deze mensen het bericht dat de versterking voorlopig niet door zou gaan. In de opvolgende weken heeft de NCG getracht deze omissie te herstellen richting ministerie en NAM. Eind mei werd besloten dat deze 30 adressen alsnog door konden gaan met versterking. Dat is een opluchting voor de betrokken bewoners, maar tegelijkertijd moet worden geconstateerd dat deze mensen onnodig wekenlang in stress en onzekerheid hebben gezeten.⁵⁾

Deze tweedeling levert bovendien weer een nieuwe ongelijke behandeling op. Eigenaren die toevallig hun versterkingsadvies half april hebben ontvangen kunnen gewoon doorgaan, maar mensen die het advies eind april kregen niet. Terwijl zij in hetzelfde programma zitten. Momenteel is onduidelijk wat er gaat gebeuren met de 170 reste-

5) Hoe dit proces vol onzekerheid overkomt op inwoners wordt treffend weergegeven door vlogger Itamar Kool (vlogs 29 t/m 38): <https://www.youtube.com/playlist?list=PLm4T7neRPdZih-IE8UCjciHDGDTIhorcY>.



rende adressen. Naar aanleiding van de signalen over Eigen Initiatief heeft de Onafhankelijke Raadsman de minister eind juli een brief gestuurd met de aanbeveling om het gehele programma doorgang te laten vinden. Er zijn immers veel verwachtingen gewekt en toezeggingen gedaan, de levens van mensen zijn al overhoop gehaald en er is sprake van een niet uitlegbare ongelijkheid.

Naar een nieuwe versterkingsaanpak?

Op 2 juli jl. heeft de Mijnraad een advies uitgebracht aan de minister over het veiligheidsrisico en de versterking in Groningen. De conclusie van de verschillende onderzoeken was dat het veiligheidsrisico inderdaad lager is geworden door de maatregelen van het kabinet.⁶⁾ Dat is in basis goed nieuws. Met een generieke statistische analyse is berekend dat er minder gebouwen versterkt zouden hoeven te worden dan eerder gedacht. 1500 gebouwen zouden onveilig zijn, 5700 zouden in de onzekerheidsmarge vallen.

Daar is een kritische noot bij te plaatsen: de gebouwen zijn niet fysiek onderzocht maar er is uitgegaan van modellen gebaseerd op bouwtypologie. Hierdoor wordt de feitelijke situatie van een gebouw niet in ogenschouw genomen. Zo lijken bijvoorbeeld wijzigingen in de constructie, verbouwingen, bouwfouten, achterstallig onderhoud en aanwezige aardbevingschade in deze statistische analyses niet te worden meegenomen. Daarnaast zorgt een eerdere analyse van NAM voor vraagtekens bij het gebruik van generieke modellen.⁷⁾

Naar aanleiding van het advies van de Mijnraad heeft de minister besloten dat de 1500 onveilige gebouwen zo snel mogelijk moeten worden versterkt. Daarnaast gaat een deel van de adressen waar de versterkingsaanpak was opgeschort, alsnog door. Dat al veel verwachtingen waren gewekt en toezeggingen gedaan speelt hierin mee. Dit betreft de zogenaamde 'batch 1588', met woningen in Delfzijl, Appingedam, Ten Boer en Overschild. Het lijkt erop dat de adressen in de latere batches niet worden versterkt, tenzij het een onveilig gebouw betreft.

Er blijven echter veel vragen onbeantwoord. Inwoners zijn in onzekerheid over wat er nu gaat gebeuren. Zo is het onduidelijk wat er gebeurt met de woningen die het afgelopen jaar zijn geïnspecteerd maar waar nog niet is gestart met engineering. Ook is onduidelijk welke adressen nu als onveilig zijn aangemerkt, en welke niet. En tot slot: hoe groot is de foutmarge van de generieke analyse? Hoe moet dat in de praktijk worden vertaald? Hoe kan het dat een huis eerst zo onveilig was dat het gesloopt moest worden, terwijl er nu niets aan de hand zou zijn? In hoeverre kan de veiligheid van Groningers worden gegarandeerd?

Vastgesteld kan worden dat de gevolgen van de gaswinning in Groningen de afgelopen zes jaar al tot veel boosheid, frustratie en wantrouwen hebben geleid onder de inwoners van het aardbevingsgebied. De Raadsman ziet dagelijks de problemen waar de Groningers mee te maken krijgen in dit zeer weerbarstige dossier vol stroperige processen. De onzekerheid heeft heel duidelijk zijn weerslag op de mensen. Het is dan ook ondenkbaar dat toezeggingen, zoals die bijvoorbeeld bij de batches 1467 en 1588 het afgelopen half jaar zijn gedaan, nog worden ingetrokken.

6) Het verlagen van de gaswinning moet dan wel daadwerkelijk plaatsvinden. Er wordt weinig rekening gehouden met tegenvallers in het afbouwplan van het kabinet, bijvoorbeeld door vertraging bij de bouw van de stikstofabriek of grootverbruikers die niet overgaan op andere energiebronnen.

7) In 2016 berekende NAM dat statistisch gezien in totaal slechts 100 woningen versterkt hoefden te worden bij een gaswinning van 27 miljard Nm³. Het Staatstoezicht op de Mijnen gaf later ook kritiek op deze analyse van NAM.



Deze laatste episode draagt helaas niet bij aan het vertrouwen, zoals ook de eerder genoemde voorbeelden illustreren. In het verleden werd dit gebrek aan vertrouwen met name geuit richting NAM en CVW. De laatste maanden richt het gebrek aan vertrouwen onder Groningers zich echter steeds meer op het Rijk, de minister en het ministerie van Economische Zaken en Klimaat. Dat is een trieste constatering. Het is dan ook zaak om de nieuwe versterkingsaanpak te lanceren met een gedegen fundament. Herstel van vertrouwen kan alleen plaatsvinden als de uitgangspunten boven elke twijfel zijn verheven en de mensen een gedegen antwoord krijgen op het veiligheidsvraagstuk. Dat er ook in de nieuwe aanpak onzekerheden blijven bestaan is onvermijdbaar, maar zolang daar op een open manier over wordt gecommuniceerd is dat aanvaardbaar. De betrokken partijen hebben wat dat betreft een gezamenlijke opgave.

Besluit

De aardbevings-achtbaan waar veel Groningers in zitten is op dit moment nog niet tot stilstand gekomen. De kruitdampen van de NAM-aanpak van oude schades moeten nog optrekken. Een grote hoeveelheid dossiers ligt nu bij de Arbiter Bodembeweging ter beoordeling. Dit wordt nog een flinke kluif voor deze organisatie die door de minister eigenlijk al is uitgefaseerd. Daarnaast moet de schadeafhandeling door de TCMG nog op gang komen. Tot eind juni waren slechts 25 besluiten genomen en stonden er nog 16.238 schadedossiers open.⁸⁾ Over enkele maanden zal meer duidelijk zijn in hoeverre de TCMG deze enorme hoeveelheid adequaat weet af te handelen.

Wat het versterkingsprogramma betreft bestaan er momenteel grote onzekerheden. Veel inwoners vragen zich af wat er nu gaat gebeuren en hoe het zit met de veiligheid van hun huis. In september moet een nieuwe versterkingsaanpak gereed zijn, waarmee meer duidelijkheid zal moeten worden geboden. Dat geldt eveneens voor de woningen uit de batches 1588 en 1581 en het programma Eigen Initiatief die alsnog (of toch niet?) worden versterkt. Het zijn voor veel betrokkenen spannende tijden.

Mr. Leendert Klaassen
Onafhankelijke Raadsman

Zuidhorn, 6 september 2018



Mr. Leendert Klaassen

8) Op 31-8-2018 waren 456 besluiten genomen en stonden nog 16.914 schademeldingen open (cijfers TCMG).



Colofon

Redactie: Ondersteuning Onafhankelijke Raadsman
Vormgeving: AtweeA - Kirsten Plomp

De Onafhankelijke Raadsman
Postbus 19
9919 ZG Loppersum

T: 088-2234455
E: info@onafhankelijkeraadsm.nl
W: www.onafhankelijkeraadsm.nl