



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

**Halfjaarrapportage 2017**



## Samenvatting

Problemen met de schadeafhandeling vormen nog steeds de hoofdmoot van de klachten die worden gemeld bij de Onafhankelijke Raadsman. In de eerste helft van 2017 kwamen 107 klachten binnen over schadeafhandeling en 20 over bouwkundige versterking.

Bijna de helft van de klachten ging (deels) over de nog steeds te lange afhandelingsduur van een schademelding. Er kwamen minder klachten binnen over de hoogte van het vastgestelde schadebedrag, maar er was juist meer onenigheid over de wijze waarop schade zou moeten worden hersteld. De Raadsman ziet ook enkele verbeteringen. Via het programma 'Schone lei' wordt een streep gezet onder een groot aantal oudere schademeldingen.

Communicatie blijft echter een groot probleem. Maar liefst 60% van alle klachten ging (gedeeltelijk) over tekortschietende communicatie. Het betreft dan met name het uitblijven van berichten, het niet nakomen van afspraken en onduidelijke c.q. onjuiste informatievoorziening. De aanzienlijke groei van het aantal klachten over de contactpersonen van CVW is een teken aan de wand.

De Raadsman ziet zeven elementen die van invloed zijn op de problemen rond communicatie: 1) te veel dossiers per contactpersoon; 2) personele wijzigingen binnen CVW en NCG; 3) hokjesdenken binnen en tussen organisaties; 4) overheveling van taken en bevoegdheden naar andere organisaties; 5) onduidelijkheid over de aanpak; 6) verlamming onder werknemers en hele organisaties vanwege deze onduidelijkheid; 7) er is een Gordiaanse gasknoop ontstaan van verschillende partijen en belanghebbenden.

Ondanks de introductie van nieuwe programma's en instrumenten blijft het een ongelooflijk complexe aangelegenheid om schades naar tevredenheid af te doen. Dat lijkt over het algemeen niet aan verkeerde intenties te liggen, maar heeft eerder te maken met een aantal onvoorziene systeemfouten en de wijze waarop verschillende onderdelen en regelingen met elkaar samenhangen. In zijn vorige jaarrapportage wees de Onafhankelijke Raadsman op enkele punten die wezenlijk mis waren met het schadeafhandelingsproces. Het ging dan onder meer om onafhankelijkheid, hoge proceskosten en bureaucratie.

Om de schadeafhandeling vlot te trekken was er maar één optie: namelijk het opstellen van een fundamenteel ander schadeproces. De Nationaal Coördinator Groningen heeft deze handschoen opgepakt en is gestart met het ontwikkelen van een nieuw schadeprotocol. De Onafhankelijke Raadsman heeft de NCG negen aandachtspunten meegegeven voor het nieuwe schadeprotocol. Dit protocol is er momenteel helaas nog niet. De Onafhankelijke Raadsman blijft het proces kritisch en nauwgezet volgen en zal ook na de ingangsdatum van het nieuwe protocol beschikbaar blijven voor klachten en opmerkingen van inwoners.



Het versterkingsprogramma komt momenteel ook op stoom. De eerste grootschalige inspectie- en engineeringsronde is bijna achter de rug. De conclusies liegen er niet om: de benodigde maatregelen zijn omvangrijk, maar de impact die het hele proces op de bewoners heeft is misschien nog wel groter. Het is van vitaal belang dat in snel tempo beleid en concrete maatregelen worden ontwikkeld, zodat preventie van en hulpverlening bij sociaal-maatschappelijke problematiek serieus kan worden opgepakt.

Zuidhorn, 26 september 2017

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'L. Klaassen', with a long horizontal stroke extending to the right.

De Onafhankelijke Raadsman  
Mr. L.J. Klaassen



Mr. Leendert Klaassen



## Aanbevelingen

De Onafhankelijke Raadsman doet in deze halfjaarrapportage een aantal suggesties en aanbevelingen die betrekking hebben op het schade- of versterkingsproces als gevolg van de gaswinning in Groningen. Deze aanbevelingen zijn gericht aan de betrokken partijen, zoals de Nationaal Coördinator Groningen (NCG), Centrum Veilig Wonen (CVW), Nederlandse Aardolie Maatschappij (NAM) en Rijksoverheid. Deze aanbevelingen worden hieronder puntsgewijs weergegeven.

### Schadeafhandelingsproces

- Het nieuwe schadeprotocol moet op korte termijn voorhanden zijn. Onafhankelijkheid en minder bureaucratie zijn daarbij kernpunten.
- De NCG en met name CVW zullen zich moeten inspannen om de communicatie te verbeteren. Te vaak blijven vragen van inwoners onbeantwoord. Er zou meer capaciteit beschikbaar moeten zijn om de communicatie met inwoners voldoende aandacht te geven.

### Versterking en PRBE's

- CVW zal zich moeten inspannen om de communicatieprocessen rond versterking op een adequaat niveau te brengen, zodat dit op orde is wanneer CVW de taak van bewonersbegeleiding overneemt van NCG.
- In het versterkingsprogramma dient voldoende aandacht te zijn voor de individuele situatie van de eigenaar.
- Er dienen snel beleid en praktische maatregelen te worden ontwikkeld om de sociaal-maatschappelijke impact van de versterking te beperken.

### Algemene opmerkingen

- De Rijksoverheid c.q. de staat dient zijn verantwoordelijkheid te nemen in het brede gaswinningsdossier, onder meer via het nieuwe schadeprotocol.
- Er dient meer duidelijkheid te komen in rolverdeling en verantwoordelijkheden. Voor inwoners – maar ook voor professionals – is het te vaak onduidelijk wie het mandaat heeft om beslissingen te nemen.





## Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Aanbevelingen	4
1. Inleiding en organisatie	6
1.1 Positie	
1.2 Organisatie	6
1.3 Contacten CVW en NCG	6
2. Algemeen beeld	8
2.1 Omvang van het aantal klachten	8
2.2 Status klachten	9
3. Overzicht van de klachten	10
3.1 Procedurele klachten	10
3.1.1 Communicatie	11
3.1.2 Afhandelingstermijnen	12
3.1.3 Aansprakelijkheid schade bij verkoop van woning	12
3.1.4 Uren contra-expert	13
3.2 Inhoudelijke klachten	13
3.2.1 Causaliteit	14
3.2.2 Herstelmethoediek	14
3.2.3 Hoogte schadebedrag	14
3.3 Klachten over betrokken partijen	15
3.4 Complexe schades (NCG)	16
3.5 Ontwikkelingen Arbiter Bodembeweging	16
3.6 Schadecontour	18
3.7 Schone lei, vouchers en nieuw schadeprotocol	19
4. Bouwkundig Versterken	21
4.1 Communicatie	21
4.2 Afhandelingstermijnen	21
4.3 Prioritering versterking	22
4.4 Versterkingsmethodieken	22
4.5 Impact versterking	22
5. Regelingen	23



## 1. Inleiding en organisatie

De Onafhankelijke Raadsman vervult een ombudsfunctie voor de inwoners van het aardbevingsgebied in Groningen. Zij kunnen klachten melden over de afhandeling van schade als gevolg van gaswinning, alsook klachten over versterking van gebouwen. De Raadsman tracht vanuit een bemiddelende rol klachten op te lossen. Daartoe onderhoudt hij contact met de organisaties die schade afhandelen en verantwoordelijk zijn voor het versterken, zoals Centrum Veilig Wonen (CVW) en de Nationaal Coördinator Groningen (NCG). De Raadsman kan deze organisaties adviezen geven omtrent de afhandeling van individuele gevallen. Daarnaast rapporteert de Onafhankelijke Raadsman over de trends die hij ziet en doet naar aanleiding daarvan aanbevelingen aan de betrokken partijen, zoals via deze halfjaarrapportage gebeurt. Deze rapportage wordt aangeboden aan de minister van Economische Zaken.

### 1.1 Positie

De functie van Onafhankelijke Raadsman is in 2013 ingesteld door de minister op verzoek van de Tweede Kamer. De Raadsman heeft evenwel een autonome positie in het gaswinningsdossier en opereert geheel onafhankelijk. Hij is aan geen enkele organisatie hiërarchisch ondergeschikt. Dat is ook noodzakelijk om het vertrouwen van inwoners te krijgen en te behouden in dit zeer complexe dossier.

### 1.2 Organisatie

Om de dienstverlening te vergroten houdt de Onafhankelijke Raadsman sinds januari 2017 tweemaal per week een inloopspreekuur op het gemeentehuis in Loppersum. Een consulent is dan beschikbaar voor inwoners die een klacht willen indienen. Doel van het inloopspreekuur is om laagdrempelig en onafhankelijk informatie en ondersteuning te geven aan melders die bij het meldpunt een klacht willen indienen of hebben ingediend. Daarnaast wordt ook de mogelijkheid geboden om op afspraak de situatie te komen bespreken, zowel voor nieuwe als bestaande klachtenmelders. De eerste maanden was de belangstelling voor het inloopspreekuur boven verwachting. De laatste maanden is dat wat minder. Desalniettemin wordt het spreekuur gecontinueerd; de mogelijkheid om direct persoonlijk contact te hebben met medewerkers van het meldpunt van de Onafhankelijke Raadsman is van grote waarde.

### 1.3 Contacten CVW en NCG

Om klachten op te kunnen (laten) lossen is goed zakelijk contact met CVW van groot belang. In de eerste helft van 2017 zijn nadere werkafspraken gemaakt om de communicatie tussen beide partijen te verbeteren. CVW heeft daarin zijn goede wil getoond en er zijn enkele structurele wijzigingen doorgevoerd. Dit heeft een positief effect gehad op de dagelijkse samenwerking, waarvoor de Raadsman erkentelijk is.





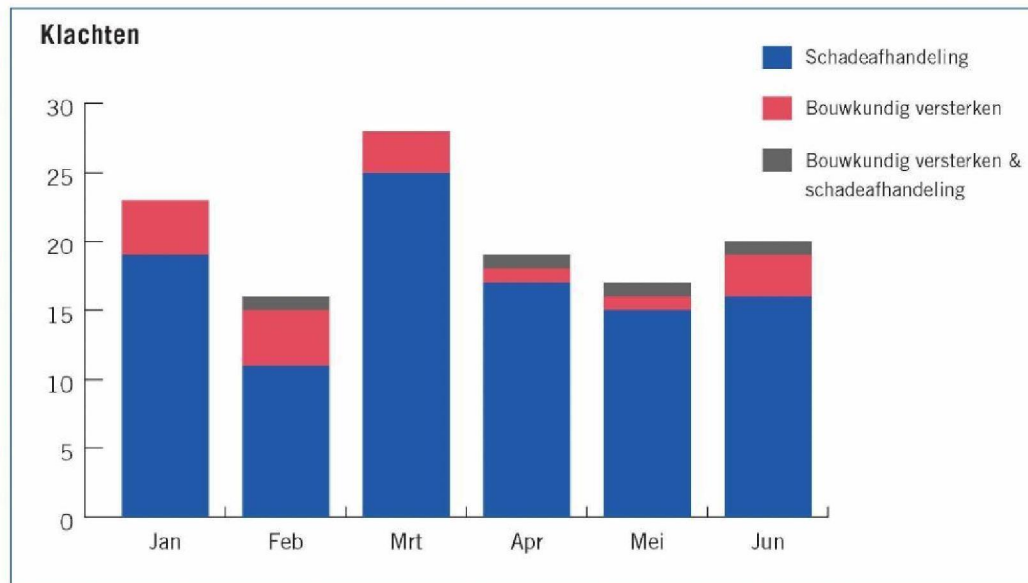
De NCG is een brede organisatie met diverse taken. Zo vervult hij zowel een regie- als uitvoeringsfunctie bij versterking, maar ook bij schade. De Onafhankelijke Raadsman is ingesteld om klachten over deze twee onderwerpen te behandelen, daarom is er zowel op uitvoerings-, management- en bestuursniveau contact met de NCG. De Raadsman constateert dat frequente personele wijzigingen binnen de NCG een punt van aandacht is. In enkele gevallen is de continuïteit van werkzaamheden en/of communicatie kwetsbaar gebleken.



## 2. Algemeen beeld

### 2.1 Omvang van het aantal klachten

In de eerste helft van 2017 kwamen 127 klachten binnen over schadeafhandeling of bouwkundig versterken (zie figuur 1). Dat is ongeveer evenveel als gemiddeld in de afgelopen drie jaar. De meeste klachten gingen over schadeafhandeling. Een op de zes klachten ging over bouwkundige versterking.<sup>1)</sup>



Figuur 1: Verdeling van het aantal klachten in de eerste helft van 2017 per maand, naar aard.

Naast klachten over schadeafhandeling en versterking kwamen ook andersoortige klachten of signalen binnen bij de Raadsman. Het betrof dan met name klachten over regelingen zoals de waardevermeerderingsregeling en de waardedalingsregeling, aanmeldingen voor de Commissie Bijzondere Situaties en meldingen met een algemene strekking omtrent gaswinning. Tabel 1 geeft een overzicht van alle meldingen.

Categorie	Aantal <sup>2)</sup>
Klacht schadeafhandeling	107
Klacht bouwkundig versterken	20
Regelingen omtrent aardbevingen	27
Andere aardbevingsgerelateerde zaken	10
Overige meldingen	3

Tabel 1: Aantal meldingen per categorie in de eerste helft van 2017.

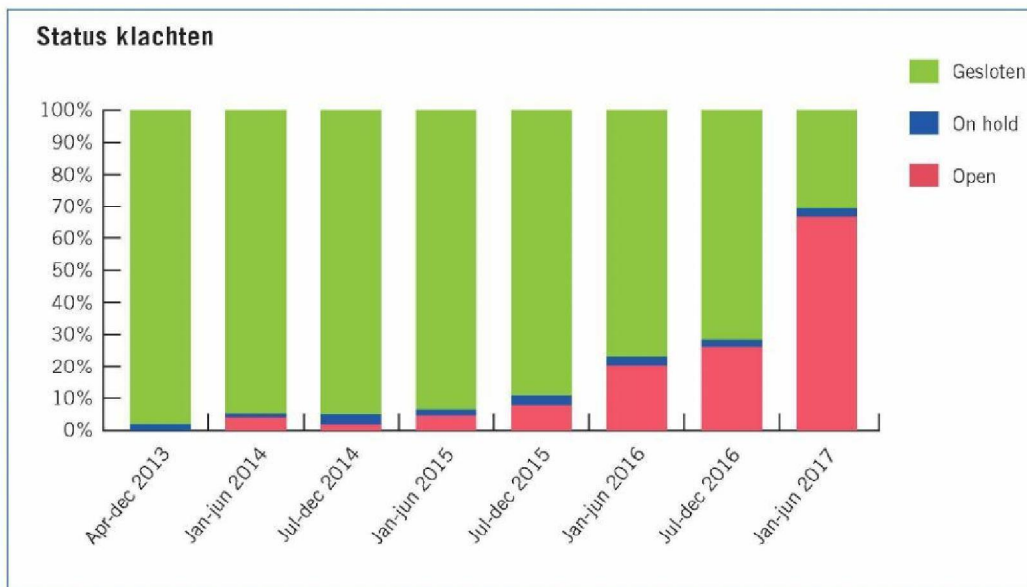
1) 4 meldingen betroffen zowel een klacht over schadeafhandeling, als een klacht over versterking. Onder bouwkundige versterking scharen wij ook projecten rond 'veiliger maken'. Dit betreft de aanpak van zogeheten Potential Risk Building Elements (PRBE's), zoals schoorstenen, balkons en ornamenten en de aanpak van acuut onveilige situaties.

2) Sommige meldingen omvatten meerdere categorieën. Het totale aantal meldingen bedroeg 156.



## 2.2 Status klachten

In de eerste zes maanden van 2017 werden 163 meldingen gesloten, waarvan 133 een klacht over schadeafhandeling of versterking betrof. Het relatieve aantal dossiers dat tussen de 6 en 12 maanden openstaat, is het afgelopen half jaar flink gedaald. In januari 2017 stond 45% van de klachten in deze categorie nog open, momenteel is dat slechts 28%. Er lijken zich dus minder langlopende probleemdossiers te vormen. Van het totale aantal klachten dat tot en met juni 2017 binnenkwam, staan er momenteel 157 open en staan er 21 'on hold'.<sup>3)</sup>



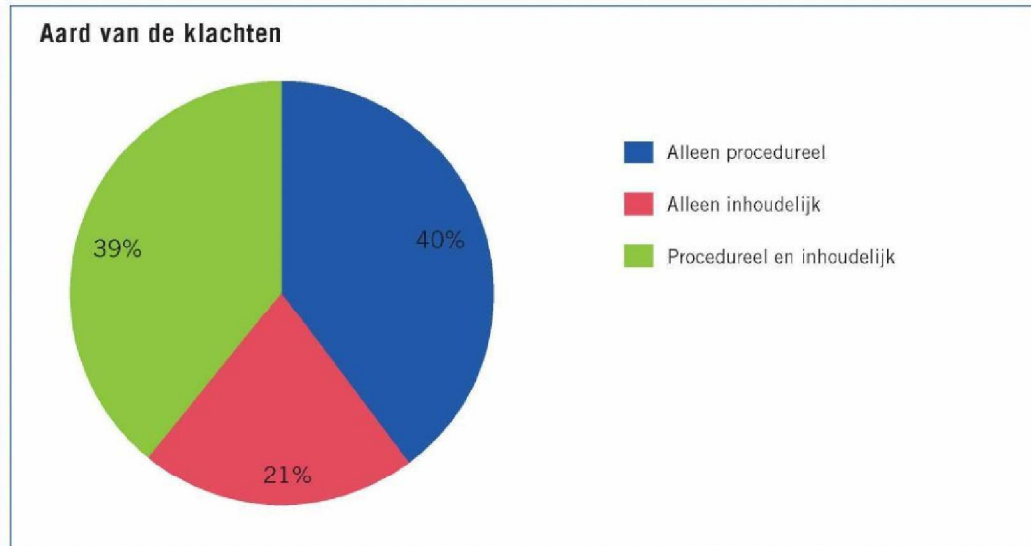
**Figuur 2: Status van de klachten die zijn gemeld bij de Onafhankelijke Raadsman, per half jaar van binnenkomst (stand 16-8-2017).**

3) Dossiers kunnen 'on hold' worden gezet als geen actieve inmenging van de Onafhankelijke Raadsman meer noodzakelijk en/of mogelijk is bij een dossier. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer het dossier bij een andere partij in behandeling is, zoals de Commissie Bijzondere Situaties, Arbitrer Bodembeweging of NCG. Dit gebeurt in overleg met de melder van de klacht.



### 3. Schadeafhandeling

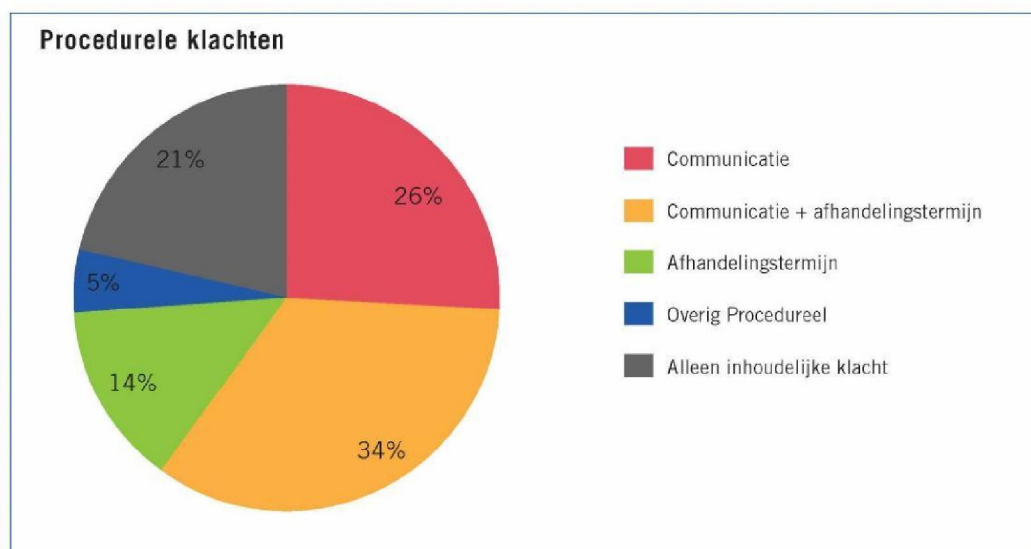
De klachten die bij de Onafhankelijke Raadsman worden gemeld kunnen worden onderverdeeld in twee hoofdcategorieën: inhoudelijke klachten enerzijds en procedurele klachten anderzijds. Bij vier op de tien klachten betreft een melding beide categorieën (zie figuur 3).



Figuur 3: Aard van de klachten in het eerste half jaar van 2017.

#### 3.1 Procedurele klachten

Vier op de vijf klachten betrof (deels) een probleem van procedurele aard. Dat is evenveel als in dezelfde periode vorig jaar, maar een stuk meer dan in de tweede helft van 2016. De meeste procedurele klachten gaan over communicatie en afhandelings-termijnen (zie figuur 4).



Figuur 4: Meest voorkomende procedurele klachten in het eerste half jaar van 2017.





### 3.1.1 Communicatie

Al jaren gaan de meeste klachten bij de Onafhankelijke Raadsman over communicatie. Het afgelopen half jaar ging maar liefst 60% van de klachten (gedeeltelijk) over tekortschietende communicatie. Dat is evenveel als in dezelfde periode vorig jaar, toen in absolute aantallen overigens meer klachten binnenkwamen. In de tweede helft van 2016 was duidelijk een daling waarneembaar in het aantal klachten omtrent communicatie, maar die daling is nu dus weer tenietgedaan.

Het is een zorgelijke ontwikkeling dat vijf jaar na de beving bij Huizinge de communicatie in het gaswinningsdossier klaarblijkelijk nog te vaak te veel te wensen overlaat. Veel van de klachten over communicatie gaan over dossiers die bij CVW in behandeling zijn. Dat lijkt opmerkelijk, omdat één van de kerntaken van CVW adequate communicatie is en bij de Onafhankelijke Raadsman bekend is dat er bij CVW veel aandacht wordt besteed aan trainingen op dit gebied. De Raadsman kan evenwel enkele ontwikkelingen aanwijzen die waarschijnlijk hun weerslag hebben op de relatief grote hoeveelheid klachten over communicatie. Sommige hiervan kunnen CVW worden aangerekend, maar niet allemaal. De Onafhankelijke Raadsman ziet zeven elementen die van invloed zijn op de problemen rond communicatie:

1. **Te veel dossiers per contactpersoon.** Het lijkt er sterk op dat de werkdruk voor bewonersbegeleiders bij CVW erg hoog is. Met andere woorden, adequate en tijdige beantwoording van mails en telefoontjes is moeilijk door het grote aantal dossiers per werknemer.
2. **Personele wijzigingen.** Binnen CVW (en NCG) lijkt sprake van een bovengemiddeld hoge doorloopsnelheid in het personeelsbestand. Het inwerken van nieuwe krachten kost tijd en is bovendien niet gemakkelijk in dit complexe dossier.
3. **Hokjesdenken.** Er bestaan binnen het gaswinningsdossier inmiddels vele organisaties die zich bezighouden met schades, versterking, PRBE's, regelingen, gaswinning, economie, leefbaarheid, schrijnende situaties, jurisdictie, cultureel erfgoed, verduurzaming, bodemdaling en klachten. Deze organisaties werken niet altijd even goed met elkaar samen, waardoor inwoners soms het gevoel krijgen van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Maar ook binnen organisaties bestaat een bepaalde hokjescultuur. Binnen CVW en NCG houdt de ene afdeling zich bezig met schade, terwijl een andere zich richt op versterking en weer een derde op PRBE's. De samenwerking tussen deze afdelingen laat nogal eens te wensen over, waardoor zich voor inwoners onbegrijpelijke situaties kunnen voordoen.
4. **Overheveling van taken en bevoegdheden.** In de afgelopen tijd zijn geregeld taken en bevoegdheden van de ene naar de andere organisatie overgeheveld (met name tussen NAM, CVW en NCG). Dit heeft onduidelijkheid gecreëerd, zowel bij bewoners als bij werknemers die de schade- en versterkingsdossiers behandelen. Hierdoor zijn en worden geregeld conflicterende signalen verzonden naar inwoners.
5. **Onduidelijkheid en onzekerheid over de aanpak.** In sommige dossiers heeft lange tijd onzekerheid bestaan, of bestaat er nog steeds onduidelijkheid, over de aanpak. Dat was bijvoorbeeld het geval bij de afhandeling van schades in het buitengebied, de vouchers, de versterkingsadviezen en bij het nieuwe schadeprotocol. In sommige dossiers werd besloten om vooralsnog niet nader te communiceren. Dit was bijvoorbeeld het geval bij de afhandeling van schades in het buitengebied. De belofte om in januari 2017 met de uitkomsten te komen werd niet nagekomen, maar daar werd maar zeer beperkt over gecommuniceerd. Dat wekt begrijpelijkerwijs wrevel bij de betrokken inwoners en betrof de zoveelste gebroken belofte. Langdurige onduide-





lijkheid en tegenstrijdige berichten zijn funest voor het vertrouwen dat inwoners hebben in de betrokken organisaties.

6. **Verlamming onder werknemers en organisaties.** De onzekerheid op inhoudelijk vlak, de onduidelijkheid op procedureel vlak én de angst om als werknemer of als organisatie te worden afgebrand door een andere institutionele, maatschappelijke, particuliere of commerciële partij, lijkt een verlamrende werking te hebben op individuele werknemers maar ook op partijen. Het risico om zich uit te laten over specifieke situaties binnen het gaswinningsdossier is soms groot. Hierdoor ontstaan lege en nietszeggende boodschappen waar inwoners des te gefrustreerder van worden. Zelfs op simpele vragen wordt daardoor soms geen eenduidig antwoord gegeven. Het is zorgelijk dat in sommige gevallen geen enkele partij zich durft uit te spreken over een kwestie, zelfs al is de situatie evident.
7. **Gordiaanse gasknoop.** De Nationale Ombudsman introduceerde in 2016 de term “bestuurlijke spaghetti” voor de situatie rond de gaswinning in Groningen. Deze constatering kan anno 2017 nog volmondig worden onderschreven, met dien verstande dat er niet slechts sprake is van een spaghetti op bestuurlijk niveau, maar dat er inmiddels sprake is van een gordiaanse knoop in het brede spectrum van de gevolgen van de gaswinning. Met de beste bedoelingen wordt door partijen en werknemers gewerkt om de problematiek het hoofd te bieden, maar de situatie is inmiddels zo complex dat het niet vreemd is dat inwoners er niets meer van begrijpen.<sup>4)</sup> Er is een gordiaanse gasknoop ontstaan.

### 3.1.2 Afhandelingstermijnen

Het percentage klachten dat over een (te) lange afhandelingstermijn gaat, is even groot als vorig jaar. Het betreft 48% van alle klachten. Het gaat met name mis nadat de eerstelijns-expert van CVW een schaderapport heeft opgesteld. Afhandeling laat soms jaren op zich wachten. Gesteld kan worden dat het systeem van schadeafhandeling compleet is vastgelopen in processen en procedures. Dat hebben betrokken partijen ook onderkend en is één van de redenen dat er gewerkt wordt aan een nieuw schadeprotocol. Een nieuw schadeprotocol zou moeten bijdragen aan een snellere afhandeling van schade. Dit nieuwe protocol komt – als het goed is – binnenkort beschikbaar, zij het dat de afronding van de onderhandelingen daarover opnieuw op zich laat wachten.

Lopende schademeldingen worden nog afgehandeld onder het oude schadeprotocol, waarbij de afhandeling overigens nog geregeld te lang duurt. In het kader van de ‘schone lei’ (onderdeel van het plan voor een nieuw schadeprotocol) worden wel zaken opgelost, maar de afhandelingstermijn blijft een aandachtspunt.

### 3.1.3 Aansprakelijkheid schade bij verkoop van woning

In de vorige jaarrapportage signaleerde de Onafhankelijke Raadsman een nieuw fenomeen: eigenaren werden sinds begin 2017 niet-ontvankelijk verklaard in hun schadevordering wanneer de schademelder geen eigenaar van het gebouw was op het moment dat de schade zou zijn ontstaan. De verkopende partij kan schades na de datum van verkoop nog overdragen aan de kopende partij middels een zogenaamde akte van cessie, maar in de praktijk kan dat nogal wat gedoe en irritatie opleveren. Het lijkt erop dat de meeste makelaars en notarissen zich inmiddels bewust zijn van dit

4) De Onafhankelijke Raadsman benadrukt overigens dat het simpelweg snoeien in het aantal organisaties en/of taken niet automatisch tot een oplossing leidt en in sommige gevallen zelfs een zeer negatief effect zou kunnen sorteren. Veel sectorale programma's en projecten zijn met elkaar verweven en zijn onderling afhankelijk. Een simpele oplossing is in die zin niet voorhanden.





fenomeen en de overdracht van aardbevingsschade meenemen in het koopcontract. CVW raadpleegt tegenwoordig standaard het kadaster om te controleren of de schade-melder ook de eigenaar is en op welk moment het gebouw in eigendom is verkregen.

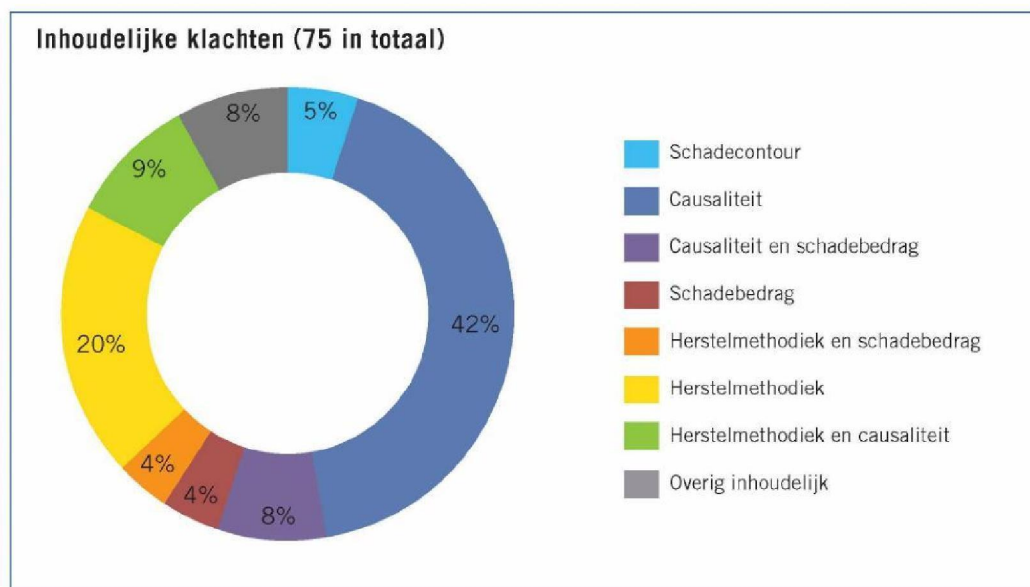
### 3.1.4 Uren contra-expert

De Onafhankelijke Raadsman ontving ook enkele klachten over het aantal beschikbare uren voor een contra-expert. In het (oude) schadeprotocol zijn standaarduren opgenomen per categorie gebouw, maar een standaardhoeveelheid is niet altijd afdoende voor bepaalde panden. Dit kan het geval zijn als er bijvoorbeeld erg veel schade is, het om een groot of complex gebouw gaat of het een Rijksmonument betreft. Er is enig maatwerk mogelijk binnen het protocol, maar dat kan dus nog steeds tot onenigheid leiden. Andere klachten gingen over de aanvullende inzet die van contra-experts wordt gevraagd. Zo wordt van contra-experts verwacht dat zij ook aanwezig zijn bij nadere onderzoeken, overleg met derde deskundige en arbitragezaken. Er staat wel enige compensatie tegenover deze gevraagde inzet, maar met name bij arbitragezaken kan het aantal uren danig oplopen.

NAM heeft in 2012 het besluit genomen om een contra-expertise altijd te vergoeden, mocht iemand het niet eens zijn met de eerste schadebeoordeling. Dit uitgangspunt is steeds behouden gebleven. Nu het proces in sommige gevallen tijdrovender en ingewikkelder is geworden door nieuwe processtappen, biedt dat in de ogen van de Raadsman echter geen geldige reden om van het oude adagium van vergoeding – in redelijke mate – af te stappen.

## 3.2 Inhoudelijke klachten

Drie op de vijf klachten die dit jaar werden gemeld bij de Onafhankelijke Raadsman hadden betrekking op de inhoud van een schadebeoordeling of bouwkundige versterking. Deze klachten kunnen worden opgedeeld in enkele categorieën, waarbij onenigheid omtrent de vastgestelde causaliteit en de herstelmethodiek het meeste voorkwam (zie figuur 5).



Figuur 5: Onderwerp van de 75 inhoudelijke klachten.



### 3.2.1 Causaliteit

Klachten over de door CVW en NAM vastgestelde causaliteit tussen schade en aardbevingen was bij maar liefst 46% van alle klachten over schadeafhandeling een belangrijk thema. Al enige tijd worden veel schades door de experts van CVW beoordeeld als niet-aardbevingsgerelateerd. Veel van de klachten over causaliteit gaan over ongelijke schade-interpretaties van naburige gebouwen, verschillende signalen van experts en het schadeonderzoek van Witteveen + Bos aan de randen van het aardbevingsgebied.

### 3.2.2 Herstelmethoediek

Het aantal klachten over de wijze van herstel van aardbevingssschade en wijze van versterking groeit in zowel relatieve als absolute zin. 25 klachten gingen over de herstellmethode, dat is 20% van het totale aantal klachten en een derde van alleen de inhoudelijke klachten. Als de hoeveelheid klachten voor heel 2017 wordt geëxtrapoleerd, zouden dit jaar anderhalf keer zoveel klachten over de herstellmethode binnenkomen als in 2016. Dit is een opvallende trend.

### 3.2.3 Hoogte schadebedrag

Opvallend is dat het aantal klachten over de hoogte van het schadebedrag is afgenomen, zowel absoluut als relatief. In 2016 ging 21% van alle klachten nog over de hoogte van de schadevergoeding of bijkomende kosten, in 2017 is dat vooralsnog slechts 10% (12 klachten).

De oorzaak hiervan is niet met zekerheid vast te stellen. Enkele mogelijke verklaringen worden hieronder weergegeven:

- a) De expert en contra-expert moeten sinds halverwege 2016 ook een overeenkomst sluiten over het schadebedrag en niet alleen over de causaliteit. Voorheen kon opnieuw onenigheid ontstaan over het schadebedrag na een akkoord over de causaliteit.
- b) Meer klachten gingen dit jaar over versterking, waarbij in principe geen sprake is van uitkering van een schadebedrag.
- c) Het nieuwe programma 'Schone lei' biedt mogelijkheden om zaken soepeler en sneller af te handelen.
- d) Er wordt wat ruimhartiger omgegaan met calculaties en/of bijkomende kosten. Een sprekend voorbeeld wordt hieronder beschreven, ook al gaat het soms moeizaam.

*In oktober 2015 meldt mevrouw C. schade bij CVW. De expert van CVW maakt een schaderapport op, maar mevrouw C. is het niet eens met de beoordeling. Daarom volgt er een contra-expertise. Uiteindelijk bereiken de expert en de contra-expert overeenstemming.*

*Het toegekende schadebedrag is volgens de aannemer van mevrouw C. echter veel te laag om de herstellwerkzaamheden uit te voeren. De vloer moet namelijk worden vervangen wat tot allerlei extra kosten leidt. Daarop besluit mevrouw C. om het herstel door een aannemer van CVW te laten uitvoeren omdat de meerkosten dan worden vergoed. Ook deze aannemer geeft aan dat het schadebedrag te laag is berekend, maar dat hij het werk kan uitvoeren vanwege de meerkostenregeling. >>*



&gt;&gt;

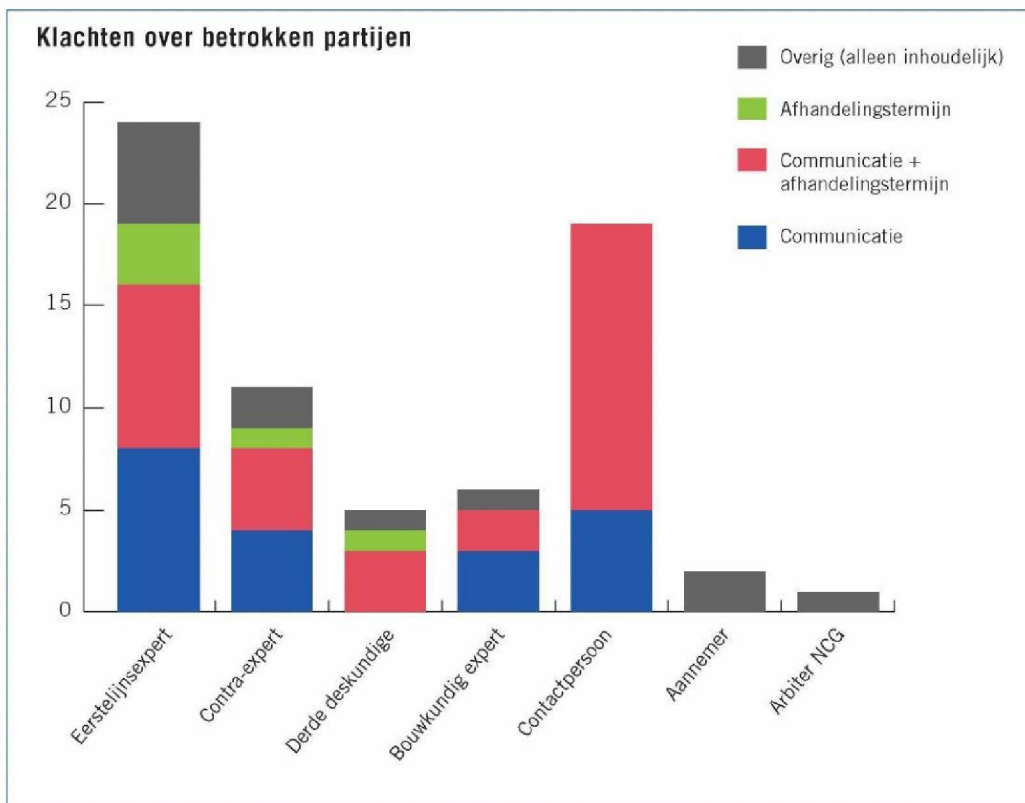
Het herstel kan dus beginnen. Er ontstaat echter opnieuw discussie met CVW over de verhuis- en opslagkosten en over kosten van de heraansluiting van een gaskachel. Mevrouw C. meldt zich daarom in januari 2017 bij de Onafhankelijke Raadsman met haar klacht. Al met al duurt de afhandeling dan al meer dan een jaar. Mevrouw C. en haar partner ervaren het als een slopend proces met veel slapeloze nachten en frustratie.

CVW wil de extra kosten in eerste instantie niet vergoeden omdat er al veel meer wordt uitgegeven dan het schadebedrag dat is toegekend. Door bemiddeling van de Raadsman worden de verhuis- en opslagkosten alsnog vergoed, evenals de kosten van de heraansluiting van de gaskachel.

**Casus 1: Onenigheid over de hoogte van het schadebedrag. De klacht wordt uiteindelijk goed opgelost door CVW.**

### 3.3 Klachten over betrokken partijen

De Onafhankelijke Raadsman houdt ook bij of een klacht (aanwijsbaar) betrekking heeft op een bepaalde partij binnen het schadeafhandelingsproces. Dat is met name bij klachten over communicatie en afhandelingstermijnen een interessant gegeven. Niet in alle gevallen is precies te duiden bij welke partij het misgaat. Geregeld is echter wel aan te wijzen waar het stukt. Figuur 6 geeft het aantal klachten per partij weer en laat tegelijkertijd zien waar die klachten over gingen.



Figuur 6: Klachten over betrokken partijen in de eerste helft van 2017, opgedeeld naar soort klacht.

Over de eerstelijns-expert die de schade beoordeelt kwamen de meeste klachten binnen (24). Het zijn er wel minder dan vorig jaar (66 in totaal), maar ook relatief gezien zijn het er minder. Het aantal klachten over contra-experts is nog steviger gedaald (van 19% naar 9% van de klachten).

Opvallend is echter het stijgende aantal klachten over de contactpersonen van CVW.<sup>5)</sup> In het eerste half jaar van 2017 kwamen al bijna evenveel klachten binnen over de contactpersoon als in heel 2016. Veel van deze klachten gingen over communicatie en afhandelingstermijnen. Deze stijging geeft aanleiding tot enige zorg. Veel gehoorde klachten gaan over het uitblijven van communicatie of onduidelijke c.q. verlate communicatie. De problemen die in paragraaf 3.1.1 over communicatie worden genoemd veroorzaken waarschijnlijk (mede) deze klachten. Zo lijken de in- en uitstroom van werknemers bij CVW, werkdruk en onduidelijkheid over inhoudelijke zaken en verantwoordelijkheden een rol te spelen. Bejegening lijkt minder een rol te spelen. De geconstateerde problemen lijken in die zin minder toe te schrijven aan de contactpersonen zelf dan aan het hele systeem waarin zij hun werk moeten doen. Zoals eerder genoemd is het van groot belang dat de achterliggende knelpunten rond communicatie worden aangepakt.

### 3.4 Complexe schades (NCG)

De NCG heeft vanaf januari 2016 in diverse etappes de aanpak van complexe schades overgenomen van NAM. Behandeling van complexe schades door de NCG vindt veelal via een bemiddelende en inhoudelijk adviserende rol plaats. De regie ligt dan bij de NCG, al blijft de uiteindelijke uitvoering in principe bij CVW. Eventuele versterkingsproblematiek wordt tegenwoordig soms ook meegenomen door het team Complexe Schades. De Onafhankelijke Raadsman heeft in de eerste helft van 2017 enkele zaken aangemeld bij de NCG als complexe schades. Er kwamen in de eerste zes maanden van 2017 geen klachten binnen over de afhandeling van complexe schades door de NCG.

### 3.5 Ontwikkelingen Arbitreren Bodembeweging

Na een relatief voorzichtig begin in 2016 is het aantal zaken dat wordt aangemeld bij de Arbitreren Bodembeweging in 2017 geëxplodeerd. Werden er van mei tot december 2016 444 zaken gemeld,<sup>6)</sup> in de eerste helft van 2017 waren dit er al 978.<sup>7)</sup> Ondanks personele uitbreiding bij de Arbitreren roept dit serieuze zorgen op over redelijke doorlooptijden van de gemelde zaken. Met het huidige tempo van afhandeling zou het gemakkelijk 1 tot 2 jaar kunnen duren voordat een casus wordt behandeld.<sup>8)</sup> Er zijn inmiddels maatregelen genomen om effectiever te werken, maar de vraag is of dat alleen voldoende is.

5) Door CVW ook wel bewonersbegeleider genoemd.

6) In de laatste kwartaalrapportage van 2016 van de NCG werden minder zaken genoemd, namelijk 299. Dit aantal is later gecorrigeerd.

7) *Kwartaalrapportage april-juni 2017*, Nationaal Coördinator Groningen (24 juli 2017).

8) Zo lang een schade in procedure is, laat het herstel al die tijd op zich wachten. De Arbitreren moet de schade namelijk kunnen (laten) beoordelen om tot een conclusie te komen. In sommige gevallen leidt dat tot ondoenlijke situaties.





De populariteit van de Arbiter zal deels te maken hebben met de uitspraken die in veel gevallen in het voordeel van de schademelder uitvallen. De Arbiter oordeelt vanuit juridisch oogpunt op basis van het bewijsvermoeden. Dit is een andere benadering dan door technische experts wordt gebruikt, waarbij veelal wordt geoordeeld vanuit mogelijke en probabilistische technische aspecten. In veel zaken oordeelt de Arbiter dat NAM c.q. CVW er onvoldoende in slaagt het bewijsvermoeden te weerleggen. Met andere woorden, NAM slaagt er niet in om aan te tonen dat er géén sprake is van aardbevingsschade.

Ongeveer zestig mensen die zich bij de Raadsman hebben gemeld met een klacht over de schadeafhandeling, hebben hun geschil uiteindelijk aangemeld bij de Arbiter. In sommige gevallen waren dit langlopende casussen die al twee of drie jaar door de Raadsman werden gevolgd. Soms betrof het zelfs schades die al in 2012 of 2013 bij NAM waren gemeld.

De Onafhankelijke Raadsman is positief over de rol die de Arbiter Bodembeweging momenteel vervult. Hij zorgt voor onafhankelijke en kosteloze juridische geschilbeslechting, waarbij NAM c.q. CVW zich in principe conformeert aan de uitspraken van de Arbiter. De Raadsman acht uitvoering van dit laatste punt van groot belang voor het vertrouwen in een onafhankelijke geschilbeslechting, maar ook voor het algemene vertrouwen van de inwoners van Groningen in een eerlijke schadeafwikkeling.

Echter, ook een uitspraak van de Arbiter kan niet altijd voorkomen dat discussie en onenigheid blijven bestaan. In één bepaalde situatie heeft dat geleid tot een onbegrijpelijke en onredelijke voortzetting van discussies over causaliteit. Deze casus wordt hieronder beschreven.

*Vanaf 2015 hebben meerdere bewoners uit een straat in een nieuwbouwwijk in de stad Groningen zich gemeld bij de Onafhankelijke Raadsman. De schadeafhandeling stagneerde toen al enige tijd. In deze straat staan identieke nieuwbouwwoningen waarvan meerdere eigenaren schade hebben gemeld bij NAM of CVW.*

*Na de zomer van 2016 wendde een van de eigenaren zich met zijn dossier tot de Arbiter Bodembeweging ('dossier Y'). Daarop besloten NAM/CVW in oktober 2016 om de overige lopende schadedossiers in de straat 'on hold' te zetten, zodat de uitspraak van de Arbiter kon worden meegenomen in de beoordeling. Sommige schademeldingen liepen op dat moment al twee jaar.*

*Verschillende eigenaren vonden deze handelwijze vreemd en vroegen zich af of dit zomaar kon. Ten minste één eigenaar gaf aan dat hij dit alleen wilde accepteren als CVW zou toezeggen de uitspraak van de Arbiter op te volgen. Hier is ondanks inzet van de Onafhankelijke Raadsman geen eenduidig antwoord gekomen.*

*De behandeling van dossier Y duurde vervolgens langer dan verwacht, pas op 25 april 2017 volgde een uitspraak. De Arbiter heeft het bewijsvermoeden toegepast en is van oordeel dat NAM/CVW er niet in is geslaagd om dit bewijsvermoeden te ontzenuwen. NAM is daarom aansprakelijk voor vergoeding van de schade in dossier Y. >>*





&gt;&gt;

Vervolgens bleek dat NAM deze uitspraak "in beraad" had genomen. De Onafhankelijke Raadsman beschouwde deze nieuwe stap als onwenselijk en heeft NAM daarop verzocht het uiterste te doen om de uitspraak van de Arbiter na te komen. Vier weken na de uitspraak gaf NAM te kennen zich te conformeren aan de uitspraak.

De Raadsman heeft CVW vervolgens wederom gevraagd of de uitspraak van de Arbiter ook van toepassing zou worden verklaard op de dossiers die 'on hold' waren gezet. Dat bleek niet het geval te zijn: deze dossiers werden gewoon voortgezet middels het reguliere schadeproces. Vanuit het programma 'Schone lei' werden vervolgens coullance-aanbiedingen gedaan waarbij aardbevingsschade echter niet werd erkend.

Begrijpelijkwijs zijn de bewoners hier teleurgesteld en boos over, juist omdat hun eigen proces 'on hold' was gezet zodat de uitspraak van de Arbiter in dossier Y kon worden meegenomen voor hun identieke woning. Bewoners vinden het ongehoord dat CVW zo handelt, hun proces onnodig heeft vertraagd en de uitspraak van de Arbiter voor wat betreft hun schadedossiers naast zich neerlegt.

De Onafhankelijke Raadsman beschouwt de gehele gang van zaken als onredelijk en heeft CVW daarom geadviseerd om de uitspraak in dossier Y óók te volgen voor wat betreft de identieke woningen die 'on hold' waren gezet. Dit advies is echter niet opgevolgd.

Ten minste twee eigenaren hebben hun dossier daarop voorgelegd aan de Arbiter Bodembeweging, met het verzoek het dossier met voorrang te behandelen gezien het hele voortraject. De Arbiter heeft besloten om dit verzoek te honoreren. De zitting heeft plaatsgevonden op 8 september 2017, de uitspraak laat momenteel nog op zich wachten. Al met al is de Onafhankelijke Raadsman van mening dat de handelwijze van NAM/CVW in deze casuïstiek onredelijk is.

**Casus 2: Zelfs een uitspraak van de Arbiter betekent niet automatisch dat een zaak wordt opgelost.**

### 3.6 Schadecontour

De Onafhankelijke Raadsman is al langere tijd betrokken bij de discussie omtrent de door NAM vastgestelde schadecontour. De Raadsman heeft zich altijd op het standpunt gesteld dat gemelde schades door experts zouden moeten worden onderzocht. Dit gebeurde buiten de schadecontour namelijk niet. Uiteindelijk is in de zomer van 2016 besloten dat de schades bij 1700 adressen buiten de (omstreden) schadecontour alsnog zouden worden beoordeeld. De resultaten van het onderzoek zijn op 31 maart 2017 gepubliceerd. De conclusie van onderzoeksbureau Witteveen + Bos was dat nagenoeg alle schades niet-aardbevingsschade gerelateerd zouden zijn. Er kwamen 4 nieuwe klachten binnen over het proces en de uitkomsten. Bewoners kunnen momenteel kiezen voor een voucher van €1500 of voor een second opinion. Daarnaast wordt binnenkort gestart met onderzoek naar schades die na augustus 2016 zijn gemeld en tot nu toe niet zijn geïnspecteerd.





### 3.7 Schone lei, vouchers en nieuw schadeprotocol

Gelijktijdig met de publicatie van het onderzoek van Witteveen + Bos maakte de NCG bekend dat er een nieuw schadeprotocol zou komen. Het oude schadeprotocol dat was opgesteld door NAM kon rekenen op terugkerende kritiek, onder meer van de Onafhankelijke Raadsman. De verantwoordelijkheid voor het nieuwe protocol is belegd bij de NCG. Hiermee is invulling gegeven aan het advies van o.a. de Onafhankelijke Raadsman aan de minister om de verantwoordelijkheid voor het schadeafhandelingsproces weg te nemen bij NAM, waarbij de wettelijke aansprakelijkheid voor mijnbouwschade bij de verantwoordelijke partij(en) gehandhaafd zou blijven.

Het nieuwe protocol had op 1 juli gereed moeten zijn, maar is helaas vertraagd. Schademeldingen van na 31 maart 2017 worden vanaf half juli in afwachting van het nieuwe protocol echter wel alvast geïnspecteerd. De Raadsman adviseerde in de vorige jaar-rapportage om een sneller, goedkoper en effectiever proces te ontwikkelen voor de afhandeling van kleine schades. De Onafhankelijke Raadsman heeft de NCG negen aanvullende aandachtspunten meegegeven voor het nieuwe schadeprotocol:

1. Korte afhandelingstermijnen
2. Ruimhartig schadeherstel
3. Kleine schades snel herstellen
4. Transparante toekenning van bijkomende kosten
5. Goede onderbouwing bij afwijzing claim
6. Bezwaar moet mogelijk blijven
7. Aandacht voor schadepreventie
8. Positionering van NCG heroverwegen
9. Bestuurlijk en maatschappelijk draagvlak zijn van groot belang

In mei zijn maatschappelijke en bestuurlijke organisaties het eens geworden over de uitgangspunten van het nieuwe schadeprotocol. In het voorstel dat er nu ligt zal schade voortaan worden afgehandeld door een onafhankelijke partij, voornamelijk Instituut Mijnbouwschade genaamd. Er bestaat echter nog veel discussie onder de betrokken partijen over de invulling van het nieuwe protocol.

De Raadsman hoopt evenwel dat het nieuwe protocol voor minder discussie en meer tevredenheid zal zorgen. Het aantal klachten over de schadeafhandeling dat in de toekomst bij de Raadsman wordt gemeld en de aard van die klachten, zal een belangrijke graadmeter zijn van het succes van het nieuwe protocol. Daarnaast heeft de NCG de Onafhankelijke Raadsman gevraagd om een monitoringsfunctie te vervullen ten aanzien van het schadeprotocol. De Raadsman heeft hierin toegestemd, al zal de precieze invulling nog nader moeten worden vormgegeven.

Om met een schone lei te kunnen beginnen werd het noodzakelijk geacht om een gebaar te maken richting schademelders die hun schade vóór 31 maart hadden gemeld, zowel binnen als buiten de schadecontour. Schademelders bij wie alle schade was afgewezen hebben een voucher van €1500 aangeboden gekregen om de schade te laten herstellen. Dit geldt ook voor alle eenzijdig door NAM en CVW gesloten dossiers. Schades die nog niet zijn afgehandeld krijgen een hernieuwd aanbod waarbij niet-erkende schade tot op zekere hoogte alsnog zou kunnen worden hersteld. Bij grotere schades wordt momenteel gekeken of een maatwerkoplossing mogelijk is. Deze maatregelen zouden moeten leiden tot een zogenaamde 'schone lei'.

De Onafhankelijke Raadsman is positief over het feit dat wordt getracht een streep te zetten onder het oude schadeprotocol en de aanzienlijke problemen met betrekking tot tijdsduur, complexiteit en de soms scheve verhouding tussen proceskosten en herstelkosten. De Raadsman verwacht dat een aanzienlijk deel van de nog openstaande schademeldingen op deze wijze tot redelijke tevredenheid kan worden afgehandeld. Evenwel moet worden geconstateerd dat deze werkwijze niet in alle situaties voor een acceptabele oplossing kan zorgen. Het is dan ook belangrijk dat de mogelijkheden om het reguliere traject van bezwaar (contra-expertise en arbitrage) zonder belemmeringen te doorlopen gewaarborgd blijven.

De Onafhankelijke Raadsman meent dat het, vijf jaar na de aardbeving bij Huizinge, evident is dat de Rijksoverheid meer verantwoordelijkheid zou (hebben) moeten nemen in het gaswinningsdossier. De problematiek is door de jaren heen allengs complexer, veelomvattender en pregnanter geworden. Het verwijzen naar de wettelijke aansprakelijkheid van de vergunninghouder biedt in de ogen van de Raadsman onvoldoende soelaas om de sociale, maatschappelijke en economische impact van de gaswinning het hoofd te kunnen bieden. De Rijksoverheid c.q. de staat zou dientengevolge een bredere betrokkenheid tentoon moeten spreiden en een grotere verantwoordelijkheid op zich moeten nemen dan volgens de letter van de aansprakelijkheidswetgeving noodzakelijk zou zijn.





## 4. Bouwkundig Versterken

In de eerste zes maanden van 2017 kwamen 20 klachten binnen over bouwkundige versterking. Hieronder rekenen wij ook het programma 'veiliger maken',<sup>9)</sup> waarbij risicovolle gebouwelementen zoals schoorstenen worden aangepakt. Twee derde van de klachten ging over dit programma. Een derde van de klachten ging over het aardbevingsbestendig maken van gebouwen.

### 4.1 Communicatie

Goede communicatie rond het veiliger maken van gebouwen is van groot belang. In de vorige jaarrapportage riep de Onafhankelijke Raadsman de betrokken partijen dan ook op om goede en tijdige communicatie voorop te stellen. De Raadsman wees er toen op dat dit rond de afhandeling van PRBE's geregeld misging. Ten dele bestaan die problemen nog steeds, al lijkt het erop dat de oude casussen gestaag worden afgehandeld. Het blijft echter een uitdaging om de technische bevindingen op een begrijpelijke manier aan de betreffende eigenaren uit te leggen. Dat is bijvoorbeeld het geval bij gewijzigde inzichten. Zo komt het voor dat een expert twee jaar geleden over een schoorsteen heeft gezegd dat deze 'onveilig is', maar dat dit nu niet meer zo zou zijn. Een dergelijke uitleg zonder toelichting is te summier en het is begrijpelijk dat inwoners daar onrustig van worden.

Correcte en tijdige communicatie is ook in het versterkingstraject van groot belang. De zorgen die de Raadsman in paragraaf 3.1.1 uitspreekt rond de communicatie gelden eveneens – of misschien wel des te meer – voor de complexe versterkingstrajecten van woningen.

### 4.2 Afhandelingstermijnen

Zoals ook in de vorige rapportage werd gesteld duurt de afhandeling van PRBE's soms te lang. Dat kan komen omdat een adres simpelweg 'onderop de stapel' terecht is gekomen, maar ook door drukte bij de betrokken bedrijven die de plannen moeten opstellen en uitwerken. Ook kan het voortkomen uit het feit dat een plan van aanpak wordt afgewezen door de Monumentencommissie omdat het plan de erfgoedstatus van het gebouw te veel zou aantasten.

Voor wat betreft de bouwkundige versterking van hele woningen blijkt inmiddels dat de gestelde streeftermijnen niet worden gehaald. Versterkingsadviezen voor de eerste tranches geïnspecteerde woningen zouden vóór de zomer worden overhandigd, maar dit is in de praktijk veelal niet gelukt. Het feit dat hier vervolgens niet, slechts summier of te laat over wordt gecommuniceerd doet het vertrouwen van de inwoners geen goed. Tegelijkertijd realiseert de Raadsman zich ook dat een vertraagd maar kwalitatief goed plan van aanpak beter is dan een plan dat weliswaar op tijd is maar inhoudelijk rammelt.

9) Het gaat om de aanpak van de zogenaamde Potential Risk Building Elements (PRBE's), zoals schoorstenen, balkons en ornamenten.



### 4.3 Prioritering versterking

6 klachten gingen over de prioritering van maatregelen, waarvan 3 over PRBE's en 3 over (planmatige) versterking. De klachten over de PRBE's betroffen eigenaren die zich beklagden over het feit dat geen maatregelen zouden worden genomen. Bijvoorbeeld omdat de woning buiten het aandachtsgebied zou liggen, in dit geval in de regio Hoogezand-Sappemeer. De andere helft betrof klachten over het feit dat een inwoner vooralsnog buiten de prioritering van de NCG viel voor wat betreft bouwkundige versterking.

### 4.4 Versterkingsmethodieken

Enkele klachten over de aanpak van PRBE's betroffen de wijze waarop gebouwen met een erfgoedstatus werden behandeld door CVW. In die gevallen zouden schoorstenen worden gesloopt van gebouwen die binnen een beschermd stads- of dorpsgezicht staan of een formele karakteristieke status hebben. Hiervoor bestaat een vergunningplicht, waarbij de Monumentencommissie een zwaarwegend advies geeft. De door CVW geëngineerde oplossingen waarbij wordt gesloopt worden geregeld afgewezen door de Monumentencommissie. Maar soms is ook de eigenaar het niet eens met de voorgestelde oplossing. Het ligt in de rede dat CVW meer rekening gaat houden met de uitgangspunten zoals die door de Monumentencommissie worden gehanteerd. Hierdoor kan het proces worden verkort en bovendien kosten worden bespaard omdat dubbel werk wordt voorkomen.

De wijze waarop een woning wordt versterkt kan ook leiden tot onenigheid. Soms gaat het over de noodzaak van bepaalde maatregelen, of juist de gedachte dat aanvullende maatregelen wel degelijk noodzakelijk zijn. Zodra meer versterkingsadviezen bekend zijn, zal hier ook onenigheid over kunnen ontstaan. Dit is bijvoorbeeld zichtbaar binnen de wijk Opwierde-Zuid in Appingedam, waar kort voor de zomer bekend werd dat sommige typen woningen worden gesloopt, andere ingrijpend versterkt, en weer andere slechts een relatief lichte maatregel behoeften. Het verwachtingspatroon, de communicatie binnen het proces, de aandacht voor de situatie van de individuele bewoner: het zijn allemaal ingrediënten waar de hoogste aandacht voor moet zijn. In de ogen van de Raadsman dienen zorgen en vragen van inwoners serieus worden genomen en zullen plannen in zo effectief mogelijke samenspraak met de bewoners moeten worden gemaakt.

### 4.5 Impact versterking

De Raadsman wees er in zijn vorige rapportage al op dat er flink moet worden ingezet om de sociaal-maatschappelijke impact van de versterking het hoofd te bieden. Die impact kan, gezien de eerste ervaringen met versterking, behoorlijk groot zijn en zelfs ontwrichtend werken binnen een dorp of wijk. De problematiek is het afgelopen half jaar op de agenda gekomen, maar er zullen in snel tempo beleid en concrete maatregelen moeten worden ontwikkeld om ook daadwerkelijk iets te kunnen doen aan preventie en hulpverlening. De oproep van de Kinderombudsman om hierbij extra aandacht te schenken aan de effecten op kinderen, wordt ten volle ondersteund door de Onafhankelijke Raadsman.



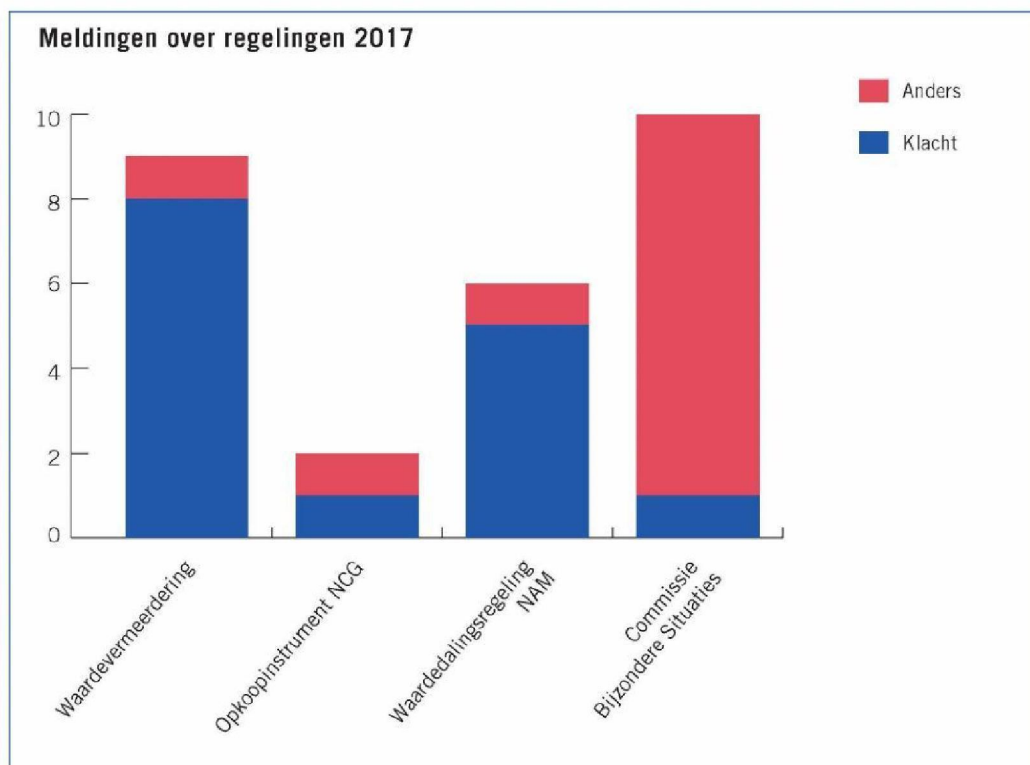


## 5. Regelingen

Het mandaat van de Onafhankelijke Raadsman richt zich op klachten over de afhandeling van schade en bouwkundige versterking als gevolg van gaswinning. Echter, mensen melden zich ook bij de Raadsman met klachten of vragen over de verschillende regelingen die verband houden met de gevolgen van gaswinning (zie figuur 7). Deze klachten hebben niet direct betrekking op de afhandeling van (fysieke) schade. In veel gevallen ligt het primaat van deze regelingen elders, bijvoorbeeld bij de NCG of NAM. Formeel speelt de Onafhankelijke Raadsman geen rol bij dergelijke klachten, al wordt in dergelijke gevallen wel getracht het signaal op de juiste plek te krijgen.

Klachten over de waardevermeerderingsregeling van de NCG (uitgevoerd door SNN) betroffen onder andere de bepaling dat alléén gebruik kan worden gemaakt van de regeling als een (definitief) schaderapport beschikbaar is van na 1 januari 2016. Enkele klachten gingen over de bepaling dat geen gebruik kan worden gemaakt van de regeling als de vergoeding als 'coulancebedrag' is betaald door CVW vanuit het programma 'Schone lei'. Dit werd in eerste instantie niet altijd even goed uitgelegd aan schademelders.

9 meldingen hadden betrekking op een (mogelijke) aanmelding bij de Commissie Bijzondere Situaties. De Onafhankelijke Raadsman kan mensen die in een schrijnende situatie terecht zijn gekomen en voldoen aan enkele criteria, doorgeleiden naar deze Commissie. In totaal werden 8 situaties aangemeld bij de Commissie, waarvan 6 meldingen in 2017 waren binnengekomen. Er kwam 1 klacht binnen over de Commissie, maar zoals hierboven is gesteld heeft de Raadsman geen mandaat om deze klacht te behandelen.



Figuur 7: Klachten en andere meldingen over de verscheidene regelingen in de eerste helft van 2017.



### Colofon

Redactie: Ondersteuning Onafhankelijke Raadsman  
Vormgeving: AtweeA - Kirsten Plomp

De Onafhankelijke Raadsman  
Postbus 19  
9919 ZG Loppersum

T: 088-2234455  
E: [info@onafhankelijkeraadsm.nl](mailto:info@onafhankelijkeraadsm.nl)  
W: [www.onafhankelijkeraadsm.nl](http://www.onafhankelijkeraadsm.nl)