



**centrum
veilig
wonen**

Postbus 45, 9900 AA Appingedam

bezoekadres Buxzijlweg 1
9902 SB Appingedam
postadres Postbus 45
9900 AA Appingedam

Minister van Economische Zaken H. Kamp
d.t.v. Nationaal Coördinator Groningen

Bewonerscontactcentrum
(t) 0800 289 66 36 (gratis)

e-mailadres info@cvw.nl
website www.centrumveiligwonen.nl

datum: 21 januari 2016.

onderwerp: Klachten in relatie tot schademeldingen

Geachte heer Kamp,

Naar aanleiding van de rapportage en de opmerkingen van de Onafhankelijke Raadsman (tijdens het Rondetafelgesprek op 18 januari jl.) zend ik u hierbij inzicht in de aard van de klachten over Centrum Veilig Wonen (CVW) in relatie tot het aantal schademeldingen dat wij hebben in 2015 heeft afgehandeld. Ik geef u ook inzicht in het kwaliteitsprogramma dat wij hebben opgezet ter verbetering van onze dienstverlening.

Uit het klachtenoverzicht dat de Onafhankelijke Raadsman heeft gepresenteerd op 18 januari tijdens het Rondetafelgesprek blijkt dat er 267 klachten over de afhandeling van schade ten gevolge van de gaswinning bij hem zijn ingediend. 47 klachten hebben betrekking op de door Centrum Veilig Wonen in behandeling genomen schademeldingen. Dat waren er in totaal ruim 27.000; daarbovenop komen bijna 7.000 schades die het CVW van de NAM heeft overgenomen. Dit totaal aantal van 34.006 is bijna een verdubbeling van het aantal schades in 2014, toen er (volgens NAM-platform) 17.899 schademeldingen werden gedaan.

Het CVW houdt ook een eigen klachtenregister bij: in 2015 werden er 139 klachten ingediend. CVW laat ook door een onafhankelijk onderzoeksbureau een continue bewonerstevredenheidsonderzoek uitvoeren. Onze totale dienstverlening voor schade-afhandeling kreeg het cijfer 7.1.

Afhandeling van schademeldingen

Sinds de start in januari 2015 heeft Centrum Veilig Wonen (inclusief de van NAM overgenomen dossiers) 34.006 schademeldingen gekregen (t.o.v NAM in 2014: 17.899). In de weken nadat zich een aardbeving voordeed waren er meer meldingen dan gemiddeld. Vooral in de eerste twee maanden van 2015 zat het CVW ruim boven het weekgemiddelde over 2015 (meer dan 1.000 meldingen per week t.o.v. gemiddelde van 650); daarnaast valt vooral het aantal meldingen volgend op de beving in Hellum (3.1) op (1.500 in 5 dagen na de melding). In totaal zijn er 112

bevingen geregistreerd (t.o.v. 80 in 2014); daarbij hadden er 8 een magnitude van 2.0 of hoger (t.o.v. 9 in 2014).

Daarnaast was er aan het einde van het jaar een forse toename van meldingen als gevolg van de bekendmaking dat de waardevermeerderingsregeling wordt opgeheven. Er zijn vorig jaar 31.434 schade-experts (92%) ingepland. Er werden 29.737 expertiserapporten verzonden (87%). Aan het einde van het jaar was met 17.750 schademelders een akkoord bereikt (52%). Er zitten dus nog 16.256 schades in het proces: 3.118 contra-expertise, 1.423 buitengebied, 1.149 nog te plannen. In de overige, ruim 10.000 gevallen, hebben bewoners nog geen beslissing genomen of blijft een reactie uit, omdat geen aardbevingsschade is geconstateerd.

Bij 2.114 contra-expertises is sprake van schadegevallen waarbij de expert tot het oordeel kwam dat gaswinning niet de oorzaak kan zijn (zgn. C-schade); in de overige situaties wordt het toegekende schadebedrag betwist.

Klachten ingediend bij de Onafhankelijke Raadsman

De Onafhankelijke Raadsman beschrijft dat bij de helft van de 47 klachten tekort schietende communicatie richting bewoners de reden is om te klagen. Daarnaast zijn geschillen over schadetaxaties, de lange afhandelingstermijnen en complexe zaken zorgpunten. De Raadsman meent dat CVW teveel vasthoudt aan voorgeschreven protocollen, afspraken niet nakomt, werkt met botte experts en kampt met overschrijdingen van afhandelingstermijnen. Daarnaast noemt hij de wijze waarop ook CVW omgaat met schademeldingen uit het buitengebied 'ondermaats'.

Klachten ingediend bij Centrum Veilig Wonen

Centrum Veilig Wonen wil het indienen van klachten zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk maken. Wij huldigen het uitgangspunt dat van klachten (en andere feedback van klanten) geleerd kan worden, zodat processen en onze dienstverlening kunnen worden verbeterd. Met twee muisklikken kan een klacht over CVW worden ingediend via onze website. Wij hebben een klachtenfunctionaris aangesteld en sinds juni 2015 registreren wij klachten en worden zij door middel van een vastgesteld protocol afgehandeld. In totaal hebben wij in 2015 139 klachten geregistreerd.

De meest voorkomende klachten hebben betrekking op de volgende domeinen:

- **Bewonerscontact:** 17% (23 van 139) heeft betrekking op de wijze van communicatie, de bereikbaarheid van CVW en haar medewerkers en de doorlooptijd van het proces.

- **Schade-expertise:** 40% (55 van de 139) heeft betrekking op schade-expertise. Klachtmelders geven aan dat de communicatie en interactie met de door CVW ingeschakelde onafhankelijke schade-expert niet altijd aangenaam en plezierig verloopt.
- **Schade-afhandeling:** 8% (12 van 139) gaat over de afhandeling van de schade op financieel gebied of herstel. Klachtmelders geven aan dat de betaling bij een uitkering van schade (te) lang duurt of, in geval van herstel in natura door een door CVW gecontracteerde aannemer, dat het herstel niet naar wens of afspraak is verlopen.
- **Buitengebied:** 7% (10 van 139) heeft betrekking op schadeafhandeling in het buitengebied. In opdracht van NAM is onderzoek gedaan naar de mogelijkheid van schade door aardbevingen in het zogenaamde 'buitengebied'. Gedurende dit onderzoek zijn in opdracht van NAM wel schademeldingen geregistreerd, maar is geen schade-expert gestuurd. Daarover hebben 10 mensen bij CVW een klacht ingediend.

Bewonerstevredenheidsonderzoek

Wij vinden de mening van bewoners over onze dienstverlening van groot belang. Om erachter te komen hoe wij als organisatie worden gewaardeerd, wordt er permanent een bewonerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd door het onafhankelijke onderzoeksbureau Customeyes. Het onderzoeksbureau verstuurt aan iedereen die bij CVW schade meldt een algemene vragenlijst en daarnaast een vragenlijst gericht op een specifiek onderdeel van het schadeafhandelingsproces. Er zijn in 2015 in totaal 22.581 vragenlijsten verstuurd. Door Customeyes zijn van 7.711 deelnemers ingevulde vragenlijsten ontvangen. Dit is een respons van bijna 35%; het onderzoeksbureau kwalificeert dit als een 'hoge score'. De algemene tevredenheid over het schadeafhandelingsproces door CVW scoorde het cijfer: 7,1.

Resultaten bewonerstevredenheidsonderzoek, verdeeld naar onderdelen

Hoofdvraag	Beoordelingen totaal	Beoordeling totaal	Beoordeling 2 ^e kwartaal	Beoordeling 3 ^e kwartaal	Beoordeling 4 ^e kwartaal
Ik ben tevreden over het meldingsproces	2952	7,8	7,6	8,0	7,7
Ik ben tevreden over het bezoek van de schade-expert	2465	7,1	6,9	7,1	7,3
Ik ben tevreden over het schade-expertiserapport	2407	6,4	6,1	6,4	6,7
Ik ben tevreden over het bezoek van de schade-expert in het kader van de contra-	0	Nvt	Nvt	Nvt	Nvt

expertise*					
Ik ben tevreden over het schade-expertiserapport van de contra-expertise	0	Nvt	Nvt	Nvt	Nvt
Ik ben tevreden over het uitgevoerde schadeherstel	657	8,2	Nvt	8,1	8,3
Ik ben tevreden over mijn vaste contactpersoon bij CVW	1727	7,5	Nvt	7,6	7,4

Verbeterprogramma

Op basis van onze eigen waarnemingen, de klachten die bij het CVW binnenkomen en de opmerkingen uit ons bewonerstevredenheidsonderzoek hebben wij een verbeterprogramma opgesteld. De klachten die bij de Onafhankelijk Raadsman zijn ingediend zijn vergelijkbaar met de bij het CVW binnengekomen klachten en ons verbeterprogramma sluit daar dus ook goed op aan. De kern van ons programma gaat in op de aspecten wijze van communiceren, bereikbaarheid, procesoptimalisatie en de kwaliteit van communicatie en schade-expertise.

- *Communicatie door CVW*

Allereerst de communicatie naar de inwoners die schade melden: hierover komen klachten binnen bij het CVW en de Onafhankelijke Raadsman. Een deel van de klachten heeft te maken met slordigheid, niet nakomen van gemaakte afspraken en overschrijding van afhandelingstermijnen. Deze klachten kunnen worden voorkomen: daarom zetten wij het thema ‘betrouwbaarheid’ centraal in het eerste kwartaal van dit jaar. We blijven dit onderwerp benadrukken.

- *Bereikbaarheid en afhandeling*

De telefonische bereikbaarheid van CVW is verbeterd en er zijn oplossingen die de onbereikbaarheid van casemanagers moeten tegengaan. Wij hebben de ergernis hierover onder de aandacht gebracht bij betrokkenen en zullen hieraan aandacht blijven besteden in het eerder genoemde cultuurprogramma.

- *Procesoptimalisatie*

Het jaar 2015 stond in het teken van opstart en inrichting van de organisatie; in 2016 willen wij een kwaliteitsslag maken met procesoptimalisatie. Daarbij streven wij naar een afhandelingstijd (van schademelding tot schadeaanbod) van maximaal 8 weken. De doorlooptijd bedroeg in 2014 nog ruim 5 maanden; sinds de start van CVW is de afhandelingstijd dus beduidend korter geworden. Daarbij wel de kanttekening dat een langere afhandelingstijd nodig is indien aanvullend onderzoek nodig is. En verder: de afhandelingsperiode kan gemakkelijk veel langer worden als

de schademelder een contra-expertise aanvraagt. Hoewel het CVW daar geen invloed op heeft, wordt het wel aangekeken op de lange tijd die vaak gepaard gaat met een contra-expertise. Bij bedrijven die veel contra-expertises uitvoeren is inmiddels het belang van snelle afhandeling benadrukt.

- *Schade-expertise*

Relatief veel klachten betreffen de schade-expertise: zowel bij CVW als bij de Raadsman wordt hierover geklaagd. Wij hebben onlangs hierover gesproken met de directies van de bedrijven die schade-expertises uitvoeren. Alle schade-experts hebben inmiddels deelgenomen aan de communicatietraining als onderdeel van onze Erkenningsregeling. Wij zijn van mening dat hiermee een eerste verbeterstap is gezet naar een empathische bejegening van schademelders. Met de directies zijn we overeen gekomen om een meer klantvriendelijk format van de expertiserapporten te ontwikkelen waarin minder technisch jargon wordt opgenomen. We hebben het belang van een goede en duidelijke uitleg bij schadeopname benadrukt. Genoemde verbeteringen en bespreking van klachten komen aan de orde tijdens terugkomdagen die we voor schade-experts gaan organiseren. Wel merken wij op dat er vaker klachten worden ingediend (en/of contra-expertises aangevraagd) en de bewonerstevredenheid lager scoort indien wordt aangegeven dat de schade niet het gevolg is van de gaswinning.

Bovendien implementeren wij in februari ons Versneld Herstel, waarbij bewoners relatief eenvoudige schades effectief en snel (binnen een week) via het CVW door een aantal geselecteerde aannemers kunnen laten herstellen.

Tot slot...

De Raadsman maakt de opmerking dat beloftes aan bewoners over het opnemen van schade buiten de zgn. schadecontour grotendeels niet zijn nagekomen; hij vindt dit 'ondermaats'. Bij CVW wordt hierover ook relatief vaak geklaagd. Centrum Veilig Wonen is een uitvoeringsorganisatie die kaders ontvangt van NAM (en sinds begin dit jaar: NCG) over de wijze van taakvervulling. Op dit moment worden wel schademeldingen uit het buitengebied geregistreerd, maar worden geen schade-experts ingepland. De reden hiervoor is dat er sinds enige maanden in opdracht van NAM onderzoek wordt gedaan naar schademeldingen buiten de zgn. contourlijn. De voorlopige conclusie luidt dat de kans op aardbevingsschade verwaarloosbaar is voor alle huizen in de (vijf) onderzochte gebieden. NAM heeft Nationaal Coördinator Groningen Hans Alders gevraagd het onderzoek van Arcadis te controleren oftewel te valideren. Totdat er meer duidelijkheid is kan CVW dus geen schade-expert inplannen, tot ontevredenheid van de ruim 1400 schademelders in het buitengebied. Wij zijn van mening dat in deze situatie tussentijds de 'spelregels' zijn gewijzigd: dat is moeilijk uit te leggen aan schademelders uit dit gebied.

In het meerjarenplan van de Nationaal Coördinator Groningen worden voorstellen gedaan om schadeafwikkeling te verbeteren. Wij omarmen deze voorstellen en zijn er van overtuigd dat het instellen van een arbiter bij meningsverschillen over schade-expertise en -afhandeling en de inbreng van de NCG bij complexe schadesituaties een positieve invloed zullen hebben op het schadeproces.

Ik hoop u met deze informatie en de voorstellen ter verbetering van onze dienstverlening naar tevredenheid te hebben geïnformeerd. We zijn ervan overtuigd dat ze zullen leiden tot verhoging van de kwaliteit en dat hiermee het aantal klachten zal afnemen.

Hoogachtend,

Peter Kruyt,
Algemeen directeur Centrum Veilig Wonen.