

# Eén onafhankelijke organisatie voor schadebepaling en -afhandeling!

## Groninger Bodem Beweging

**Als je goed luistert tijdens de vergaderingen die door de GBB worden uitgeschreven dan hoor je niet alleen maar positieve verhalen over de schadeafwikkeling door de NAM. Er zijn veel vraagtekens met betrekking tot de deskundigheid van de experts en de snelheid van de afwikkeling van de schade. Meer dan vuistdikke dossiers en herhaalde bezoeken van experts geven eigenaren een gevoel van onzekerheid over de manier waarop schade wel of niet wordt vastgesteld. Die onzekerheid wordt nog eens versterkt door het feit dat er bij contra-expertise een hoger schadebedrag komt 'uitrollen' dan aanvankelijk begroot. De NAM heeft als veroorzaker van de schade niet die onafhankelijke positie die nodig is voor een goed schadeafwikkelingsproces. Door op afstand te blijven zal de NAM veel aan vertrouwen (kunnen) winnen. Reden genoeg om het schadeproces eens onder de loep te nemen.**

### Taxateur of schade-expert?

Taxateur en schade-expert zijn twee begrippen die niet verward moeten worden. Een taxateur is een onafhankelijk en gediplomeerd persoon. Een taxateur bepaald objectief de waarde van een roerende of een onroerende zaak. Met de term expert of deskundige wordt een deskundig persoon in een vakgebied aangeduid. Een expert wordt geacht veel kennis en ervaring te hebben op een bepaald terrein. Een expert kan als deskundige geraadpleegd worden door een ander, bijvoorbeeld een particulier, een organisatie of een rechtbank. Experts hebben een langdurige en intense ervaring door oefening of studie. In het geval van de beoordeling van aardbevingsschade aan woningen of andere bouwwerken ligt het dus voor de hand een bouwkundig schade-expert in te schakelen. Je mag dus als schadelijgende partij verwachten dat je in het geval van aardbevingsschade een bouwkundig

schade-expert over de vloer krijgt met voldoende ervaring om objectief de schade te kunnen beoordelen.

Uit de informatie die door de NAM wordt gegeven tijdens openbare bijeenkomsten is het beeld ontstaan dat er het nodige schort aan de kennis van de taxateurs die nu al geruime tijd schades beoordelen. Ook het schadehandboek van de NAM schiet tekort en dient te worden uitgebreid en verder ontwikkeld. Al lezend kun je de vraag stellen of er door een gebrek aan kennis geen onjuiste conclusies zijn getrokken met als gevolg een verkeerde interpretatie van de omvang van de schade en het schadebedrag!

### Werken met mensen

Schade-experts dienen in de eerste plaats te bedenken dat ze te maken hebben met mensen en niet met dossiernummers. Mensen die aan den lijve hebben ondervonden wat het is om geconfronteerd te worden met een aardbeving. Mensen die hun bezit in waarde en kwaliteit zien dalen en die zich niet meer veilig voelen binnen de muren van hun eigen huis. Deze wetenschap vraagt van een schade-expert inlevingsvermogen en communicatieve vaardigheden die in elke situatie op een andere manier dienen te worden ingezet.

### Vooronderzoek

Wanneer een schade-expert met een schadeonderzoek start dan is een archiefonderzoek een eerste noodzaak. Elke gemeente heeft van elk woonhuis (of ander object) wel iets in het archief van Bouw- en Woningtoezicht. Het opvragen van zo'n dossier is een kwestie van een telefoongesprek en / of het versturen van een e-mailbericht. Door het verzamelen van deze gegevens is de expert tijdens het bezoek geen 'kat in een vreemd pakhuis' maar is hij op de hoogte van de bouwgeschiedenis van het bouwwerk. Het bevordert een goede start van het vaststellen van de schade en de grootte van het schadebedrag. Een expert moet goed bedenken dat niet elke bewoner of gebruiker op de hoogte is van wat er in het verleden met zijn of haar woonhuis is gebeurd en welke consequenties dit voor zijn / haar eigendom kan hebben.

### Als je goed luistert hoor je zoveel meer

Goed luisteren is één van de belangrijkste factoren bij een goede schadebehandeling. Je bent er immers niet bij geweest toen het huis of bedrijfspand beschadigd raakte door de beving. Een houding van 'ik als expert weet het beter' is geen goede start in een proces waarbij de één afhankelijk is van de ander. Het is geen

schande om als expert te moeten concluderen dat je voor een bepaald probleem of een bepaalde schade ruggespraak wilt houden met een andere collega-expert. Beter ten halve gekeerd dan ten hele gedwaald!

### Onderzoek ter plaatse

Bij het onderzoek ter plaatse komt het echt aan op een gedegen bouwkundige kennis en jarenlange ervaring op het gebied van schadeonderzoek en schadevaststelling. De grote diversiteit aan soorten gebouwen en soorten fundering vraagt om die eerder genoemde kennis en het vermogen om goed uit te kunnen leggen waarom er schade is ontstaan of waarom geclaimde schade niet het gevolg van een beving is (of kan zijn). Dat vraagt tact en het vermogen om goed te communiceren. Het kan ook niet zo zijn dat een bewoner met meerdere experts wordt geconfronteerd die ieder voor zich opnieuw foto's maken die de andere expert ook al heeft gemaakt!

### Het onderzoeksrapport

Door de inschakeling van meerdere taxateurs (al dan niet deskundig als bouwkundig schade-expert) is de kans groot dat er een veelkleurigheid aan rapportages wordt geleverd. Dit vertraagt de afwikkeling van schadeclaims en kan spanningen veroorzaken tussen de schadelijdende en schadeveroorzakende partij. Eenduidigheid in de rapportage en begrijpelijke taal (met vermindering van 'vaktaal') is een eerste voorwaarde voor een vlotte afwikkeling van geclaimde schade.

Het standaardrapport dient de volgende onderdelen te bevatten:

**a)** beschrijving van de gebeurtenis die de schade heeft veroorzaakt [amplitude en intensiteit van de beving(en)];

**b)** een algemene omschrijving van het gebouw met daarin alle relevante gegevens over bouwaard/bouwjaar/verbouwingen/uitbreidingen;

**c)** het feitenrelaas van de eigenaar / gebruiker van het woonhuis / gebouw over de beving(en);

**d)** een verklaring van de eigenaar / gebruiker omtrent de grootte van de schade (voor zo ver die kennis aanwezig is);

**e)** een toetsing van deze verklaring door de schade-expert eventueel aangevuld met een opsomming van schade die niet door de eigenaar / gebruiker is onderkend of geconstateerd;

**f)** een herstelparagraaf met daarin op hoofdlijnen een overzicht van noodzakelijke herstellingen en nadere afspraken wie de herstelkosten zal gaan begroten en door wie het herstel zal worden uitgevoerd;

**g)** een calamiteitenparagraaf waarin wordt aangegeven of er onder normale omstandigheden sprake is van acuut gevaar; in dat geval aangeven welke preventieve maatregelen er dienen te worden getroffen en op welke termijn;

**h)** een afsprakenparagraaf waarin wordt aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn de schade zal worden afgewikkeld.

### Nazorg

De schade-experts dienen voldoende tijd en aandacht te besteden aan de nazorg van het schadeherstel. De belangen van de schadelijdende partij dienen hierbij leidend te zijn.

### Conclusie

In het begin van deze handreiking is gewezen op de positie van de NAM als veroorzaker van de schade. Zowel de NAM als de gedupeerden zijn gebaat bij een schadeafwikkeling die alle schijn van belangenverstremgeling uitsluit. Met alle nog te onderzoeken en af te wikkelen schademeldingen voor de boeg is het wenselijk om een onafhankelijke stichting in het leven te roepen. Deze Stichting Schaderegeling Aardgasbevingen Groningen (STISAG) wordt financieel 'gevoed' door de NAM en legt rekening en verantwoording af aan een toetsingsorgaan waar - naast de NAM - ook de Provinciale- en/of Rijksoverheid zitting hebben. De huidige *Commissie Bodemdaling\** zou hier als model voor kunnen gelden. Deze commissie heeft een bestuur dat voor de helft gekozen is door de NAM en voor de helft door de Provincie. De bestuursleden van deze commissie zitten hier zonder last of ruggespraak in, zijn deskundig/wetenschapper en bovendien geen werknemer van de NAM of de Provincie.

De schadebeoordeling en afwikkeling wordt door genoemde stichting op eenzelfde ruimhartige wijze voortgezet als thans door de NAM voorgestaan en uitgevoerd.

De stichting verifieert na het uitvoeren van de herstellingen of deze conform het schadeherstelplan zijn uitgevoerd.

Tot slot is van belang de schades in categorieën in te delen omdat voor iedere categorie een specifieke expertise benodigd is.

Zo'n indeling zou er als volgt uit kunnen zien:

1. Archeologisch erfgoed: kerken, molens en rijksmonumenten.
2. Woonhuizen met een bouwjaar van vóór 1920.
3. Woonhuizen met een bouwjaar tussen 1920 en 1980.
4. Woonhuizen met een bouwjaar ná 1980.
5. Agrarische objecten.
6. Industriële objecten.

*\*In het verleden is er een afspraak gemaakt over de totale hoeveelheid geld dat de NAM beschikbaar moest stellen, dat was zo'n 300 miljoen euro. De NAM heeft dit geld niet gestort maar is verplicht dit geld te geven als de Commissie Bodemdaling hiertoe besluit.*

**Groninger Bodem Beweging, Loppersum 5 jan. 2014**