



**Aan:** de leden van de Dialoogtafel Groningen  
**Datum:** 4 november 2014  
**Onderwerp:** Advies Vereniging Eigen Huis over Schadeprotocol NAM

---

## Inleiding

Herstel van vertrouwen: met dat doel voor ogen is de Dialoogtafel opgericht. Door nieuwe aardbevingen en de moeizame gang van zaken rond de schadeafhandeling is daar nog niet zo veel van terechtgekomen. Veel bewoners hebben de hoop op een spoedige afhandeling van de door aardbevingen veroorzaakte schades allang opgegeven. Ook het vertrouwen in overheid en politiek is gedaald, zo blijkt uit de peiling van Vereniging Eigen Huis daags na het Kamerdebat van begin oktober. De cijfers van die peiling laten aan duidelijkheid niets te wensen over. De resultaten: 16% van de ruim 1000 respondenten heeft vertrouwen in een goede afwikkeling van de gasschade, 54% heeft twijfels en maar liefst 30% heeft geen vertrouwen meer in een goede afwikkeling.

Al heel lang wordt erover gepraat dat er iets moet gebeuren aan het heersende klimaat van wantrouwen en onvrede. De oprichting per 1 januari a.s. van het Centrum voor Veilig Wonen (CVW) als uitvoeringsorganisatie zou een keerpunt kunnen (en moeten) betekenen. Maar gaat dat er ook van komen?

## Nieuw schadeprotocol is nodig

Het aan ons voorgelegde protocol is volledig geschreven vanuit het gezichtsveld van de NAM. Het lijkt een procesbeschrijving te zijn van de huidige praktijk waarin de NAM het tempo van de schadeafhandeling dicteert en gedupeerden het nakijken hebben. Ons advies is een volledig nieuw protocol te schrijven waarbij het belang van de gedupeerden voorop staat. Om de uitvoeringsorganisatie een vliegende start te geven zal zij moeten uitstralen gedupeerden maximaal te willen helpen en ontzorgen. Dit zou ook zichtbaar moeten zijn en voorop moeten staan in een nieuw schadeprotocol, op te stellen door de uitvoeringsorganisatie en in afstemming met bewoners.

Datum: 4 november 2014

Onderwerp: Advies Vereniging Eigen Huis over Schadeprotocol NAM



## Vragen van de Dialoogtafel over het schadeprotocol

Uw tafel heeft zes vragen geformuleerd over het schadeprotocol:

1. Hoe pakt het protocol voor de individuele burger uit? Wordt hij/zij ontzorgd?
2. Escalatieprocedure: is deze optimaal ingericht?
3. Doorlooptermijnen: zijn deze reëel? Is er een mogelijkheid deze te bekorten?
4. Posities, rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende actoren in het proces: zijn deze voldoende helder en optimaal belegd?
5. Herstel van vertrouwen: in welke mate draagt het voorgestelde schade afhandelingsproces hieraan bij?
6. Conclusies en aanbevelingen.

In het navolgende zullen wij deze vragen puntsgewijs behandelen. Waar nu in de tekst "NAM" staat vermeld, kan met het oog op de toekomstige situatie vaak "uitvoeringsorganisatie" worden gelezen.

### 1. Hoe pakt het protocol voor de individuele burger uit? Wordt hij/zij ontzorgd?

Van onze Groningse leden weten wij dat zij zich, met betrekking tot de schadeafhandeling, vooral zorgen maken over:

- de lange duur van het herstel van grotere schades ('Eerst de expert van de NAM, toen de vervolgonderzoeken en de contraexpertise; hoe lang gaat het nog duren?')
- de afhandeling van de schade ('Waarom worden uitkomsten van de contraexpertise niet overgenomen door de NAM? Waarom geeft de NAM geen toestemming c.q. beperkt zij de reikwijdte van contraexpertise?')
- de vraag of schade buiten de door de NAM gehanteerde aardbevingscirkel valt. In dat geval wordt de schade niet eens in behandeling genomen
- het "gedoe" om alles geregeld te krijgen en bij onvrede je recht te halen

De vraag is of het protocol een oplossing biedt voor bovenstaande zorgen en problemen. Het antwoord op deze vraag is volmondig "nee". De burger wordt met dit protocol niet ontzorgd en moet het bij problemen nog steeds maar zelf zien op te lossen. Niet de zorgen van de bewoners staan centraal, maar het uitgangspunt van de NAM om de schades af te wikkelen in haar eigen tempo en volgens haar eigen systematiek. Het schadeprotocol bevestigt dit ook, letterlijk: 'Het doel is om het proces van schadeafhandeling voor schades als gevolg van aardbevingen door gaswinning vast te leggen en inzichtelijk te maken.'



Datum: 4 november 2014

Onderwerp: Advies Vereniging Eigen Huis over Schadeprotocol NAM



## 2. Escalatieprocedure: Is deze optimaal ingericht?

Volgens het schadeprotocol moet een schademelder met een klacht contact opnemen met zijn vaste contactpersoon bij NAM. Als dat niet leidt tot een oplossing dan kan men binnen de NAM nergens terecht voor de afhandeling van de klacht en resteert voor de gedupeerde een gang naar de onafhankelijke raadsman (mr. Klaassen) of de Technische Commissie Bodembeweging (Tcbb).

De onafhankelijke raadsman kan weliswaar de ernst en de urgentie van een melding beoordelen, maar doet geen uitspraken over het uiteindelijke schadebedrag. De Tcbb doet dat wel, maar beperkt zich tot zaakschade, zo blijkt uit de toelichting op de wettelijke regels in dit kader. Eventueel geleden schade die hier (indirect) het gevolg van is, wordt door de Tcbb dus niet beoordeeld. Terwijl dit vaak de discussiepunten zijn bij de huidige schade-afhandeling. Ten slotte resteert een gang naar de rechter hetgeen uiteraard geen wenselijke oplossing is vanwege de kosten en lange doorlooptijd.

Kortom, een gedupeerde wordt aan zijn lot overgelaten als hij er met zijn contactpersoon niet uitkomt, hetgeen gezien de aard van de klachten regelmatig voor zal komen. Het is dan een complexe puzzel voor een gedupeerde om zijn recht te halen die veel inspanning vergt. Veel gedupeerden zullen afhaken aangezien de werklast volledig op hun schouders drukt.

## 3. Doorlooptermijnen: Zijn deze reëel? Is er een mogelijkheid deze te bekorten?

'De doorlooptijden zijn afhankelijk,' zo staat in het protocol, 'van het aantal schades in een bepaalde tijdsperiode.' De (beperkte) capaciteit van de NAM bepaalt daarmee het tempo waarop schades worden afgewikkeld. In paragraaf 2.2 van het schadeprotocol wordt aangegeven dat een schademelding 'in de regel' binnen twee weken 'in behandeling' wordt genomen. Dit kan in de praktijk – als er veel meldingen binnenkomen – dus veel langer duren. Een dergelijke 'open einde'-regeling is onwenselijk omdat dit geen enkel houvast biedt.

In hoofdstuk 3 van het schadeprotocol worden per stap de doorlooptermijnen vermeld. Als alle stappen moeten worden doorlopen en we tellen de bijbehorende termijnen bij elkaar op dan komen we uit op bijna een half jaar. Dat is de periode die verstrijkt nog voor de herstelwerkzaamheden een aanvang nemen. Dat is te lang en moet korter kunnen. Ook de Tweede Kamer heeft inmiddels een motie aangenomen (Tweede Kamer, vergaderjaar 2014–2015, 33 529, nr. 82) inhoudende dat de afhandeling van complexe schade wordt versneld en verbeterd zodat bewoners binnen 3 maanden worden geholpen.

Datum: 4 november 2014

Onderwerp: Advies Vereniging Eigen Huis over Schadeprotocol NAM



#### **4. Posities, rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende actoren in het proces: Zijn deze voldoende helder en optimaal belegd?**

Deze vraag kan op twee niveaus benaderd worden:

- Hoe is de verhouding tussen NAM en de Uitvoeringsorganisatie?
- Met welke partijen krijgt gedupeerde te maken en in hoeverre werken die samen of juist langs elkaar heen?

##### ***Verhouding NAM-Uitvoeringsorganisatie.***

De Dialoogtafel Groningen heeft de condities vastgesteld waaraan de inrichting en werkwijze van de uitvoeringsorganisatie moeten voldoen. Een compleet onafhankelijke uitvoeringsorganisatie wordt juridisch niet haalbaar geacht. Wel is besloten dat de uitvoeringsorganisatie 'binnen vastgestelde kaders zelfstandige bevoegdheid [moet] hebben om dossiers te behandelen en tot uitbetaling/kwaliteitsborging te komen.' (besluitenlijst Dialoogtafel d.d. 26 juni jl.) Waar is dit nu geregeld? In het protocol staat daar in ieder geval niets over. Er staat wel dat de uitvoeringsorganisatie onder aansturing van de NAM komt te staan met onafhankelijk toezicht. Dit roept de nodige vragen op over het zelfstandig kunnen afhandelen van schades. Zijn hier waarborgen voor? En waar zijn deze vastgelegd?

##### ***De verschillende actoren in het proces van schade-afhandeling***

Met wie krijgen de gedupeerden te maken ingeval van (complexe) schade? Eerst wordt de melding gedaan bij de contactpersoon van de NAM, daarna volgen een schadetaxateur, een vervolg-expert voor specialistisch onderzoek en – indien nodig – een expert voor de contraexpertise. Indien het advies van die laatste niet wordt overgenomen, komt er nog een derde taxateur. Ook is het mogelijk dat de gedupeerde bij multi-causale schades wordt doorverwezen naar de Commissie Bodemdaling of het waterschap indien een schade ook (mede) een gevolg kan zijn van bodemdaling dan wel grondwaterstand. In geval dat partijen er niet uitkomen moet de eerder geschetste klachtenprocedure worden gevolgd: contactpersoon bij de NAM, de onafhankelijk raadsman en/of de Tcbb en mogelijk de rechter. Als er al wordt gekomen tot een schadevaststelling en financiële toewijzing aan instanties bij multi-causale schade dan volgt het hersteltraject: een aannemer wordt door de gedupeerde zelf of door de NAM ingeschakeld. De gedupeerde ziet in dit doolhof van instanties door de bomen het bos niet meer zien en wordt radeloos van al het gedoe, zo is een veelgehoorde klacht.

#### **5. Herstel van vertrouwen: In welke mate draagt het voorgestelde schade afhandelingsproces hieraan bij?**

Het protocol beschrijft op welke wijze de afhandeling van schades door de NAM op dit moment plaatsvindt. Het is een technische procesbeschrijving waaruit op geen enkele manier blijkt hoe in de praktijk verbeteringen gaan plaatsvinden om de bewoners te ontzorgen en recht te doen.



Datum: 4 november 2014

Onderwerp: Advies Vereniging Eigen Huis over Schadeprotocol NAM



Vereniging Eigen Huis ziet niet in hoe dit protocol tot herstel van vertrouwen zou kunnen leiden. Een klein lichtpuntje bij dit alles is de aankondiging dat er regelmatig een klanttevredenheidsonderzoek zal worden uitgevoerd om het schadeproces te verbeteren. Vereniging Eigen Huis is echter van mening dat er veel meer nodig is om het vertrouwen terug te winnen.

## 6. Conclusies en aanbevelingen

Om bewoners centraal te stellen en het vertrouwen te herwinnen moet het protocol herschreven worden vanuit de ambitie de huidige werkwijze drastisch te verbeteren.

**Een nieuw protocol:** de uitvoerende organisatie zou de vrijheid moeten krijgen om een nieuw protocol op te stellen dat uitgaat van het ontzorgen van, en recht doen aan, de Groningers. Volgens Vereniging Eigen Huis zou dat in ieder geval de volgende punten moeten bevatten:

- **Om te beginnen een statement tot ontzorging:** er wordt een statement opgenomen waarin duidelijk wordt gemaakt dat de uitvoeringsorganisatie de taak en ambitie heeft gedupeerden te ontzorgen bij het afwickelen van schades. Het is niet zozeer wat op papier staat in procesbeschrijvingen wat de doorslag geeft maar de 'drive' om mensen daadwerkelijk te helpen. Het is een kwestie van mentaliteit; van een gevoel van urgentie om gedupeerden te helpen. Het protocol krijgt uiteindelijk pas zijn waarde in de handen van de uitvoerder.
- **Bewijslast omkeren:** de bewijslast van schades wordt omgekeerd. In geval van twijfel moet de gedupeerde het voordeel van de twijfel krijgen tenzij de uitvoeringsorganisatie kan bewijzen dat de schade niet door de aardbevingen veroorzaakt is.
- **Schades snel herstellen:** bewoners die te maken hebben met complexe schades dienen binnen drie maanden geholpen te worden (zie de eerder genoemde motie van de Tweede Kamer). Dit mag niet vertraagd worden door de financiële afhandeling door betrokken instanties onderling (bij multi-causale schades), dat kan eventueel ook later. Ook bij een groot aantal schademeldingen moet de termijn worden gehaald. Dit betekent dat er dan meer mensen en middelen moeten worden vrijgemaakt om dit snel en zorgvuldig af te wikkelen. Als de termijn niet wordt gehaald, moet daar een sanctie of boete op staan. Vergelijk de dwangsom die een gemeente verschuldigd is aan de burger wanneer deze niet op tijd een beslissing ontvangt.
- **Vlotte toegang tot contra-expertise:** de schademelder heeft altijd recht op een contra-expertise van een partij die in zijn belang werkt. Instemming van de NAM is daar niet voor nodig. Voor de schademelder zijn daar geen kosten aan verbonden. Een vouchersysteem zou hierbij een handig hulpmiddel kunnen zijn.

Datum: 4 november 2014

Onderwerp: Advies Vereniging Eigen Huis over Schadeprotocol NAM



- **Toewijzing ontzorgers:** de schademelder krijgt een ontzorgers toegewezen vanuit de uitvoeringsorganisatie in plaats van de huidige contactpersoon. Een contactpersoon kun je bellen, de ontzorgers belt jou. De ontzorgers doet alles wat nodig is voor een vlotte schadeafhandeling, is een eerste vraagbaak en neemt zoveel mogelijk sores uit handen van de gedupeerden. Dit betekent bijvoorbeeld het bewaken van termijnen, het doorverwijzen naar het juiste loket, het regelen van een vergoeding voor vrije dagen tot en met het regelen van vervangende huisvesting, schoonmaak etc. bij grootschalige herstelwerkzaamheden. De bewoners hebben niet gevraagd om schades. Hun zorgen moeten dus zoveel mogelijk uit handen worden genomen.
- **Intern en extern klachtenloket:** er komt een intern klachtenloket bij de uitvoeringsorganisatie waarbij afhankelijk van de aard van de klacht alles in het werk wordt gesteld voor een passende oplossing. Als dit de uitvoeringsorganisatie niet lukt, of als het gezien de aard van de klacht beter is om niet intern naar een oplossing te zoeken, moet er één extern loket zijn waar de gedupeerde met alle klachten terecht kan voor een onafhankelijke oplossing. Dit moet kosteloos zijn en aan tijdslijnen worden gebonden. Dat er wellicht meerdere instanties voor nodig zijn om de klachten te kunnen afhandelen mag geen zorg en puzzel voor de gedupeerden zijn. Dat moet achter de schermen met samenwerking worden geregeld.
- **Schademeldingen altijd en volledig onderzoeken:** stop met het hanteren van een aardbevingscirkel. Bij het geringste vermoeden dat een schade aardbevinggerelateerd kan zijn moet de melding serieus worden genomen en volledig onderzocht worden.

## Afsluitend

Als we willen dat met de oprichting van een nieuwe uitvoeringsorganisatie eindelijk een nieuwe fase intreedt voor de afhandeling van gasschade, dan moet het protocol dat ondersteunen en mogelijk maken. Met het thans voorliggende protocol gaat dat niet lukken, aangezien het de belangen van gedupeerden simpelweg onvoldoende centraal stelt. Dit moet en kan beter. In deze notitie doen wij daarvoor aanbevelingen.

Graag zijn wij bereid om ook in het vervolgtraject onze bijdrage aan de verbetering van de schadeafhandeling te leveren, in het belang van gedupeerden, die nu al zo lang vergeefs op een oplossing wachten.