

Appingedam.....vertrekpunt van een beter schadeproces?

Maar weinigen realiseren zich dat Appingedam een internationale geschiedenis heeft. Vraag een willekeurige westerling waar Appingedam ligt en je krijgt de gekste antwoorden. Bedrijven van naam hebben Appingedam wereldfaam gegeven. Heel veel schepen bevoeren de wereldzeeën dankzij Appingedam en zijn inwoners.

Gesloopt?

Ooit heeft Georg Schenck van Toutenburg, stadhouder van Karel V, in 1536 het bevel gegeven dat heel Appingedam gesloopt moest worden. De Damsters wisten echter op zijn overste Hesse in te praten om vooral geen haast te maken met de sloop van de huizen. Zo kon het gebeuren dat alleen de vestingwallen werden gesloopt. De stad Groningen heeft ooit Maria van Hongarije, die de sloop van de stad aanvankelijk had bevolen, geprobeerd te overtuigen dat de sloop alsnog moest worden uitgevoerd. Zij wees dit verzoek af omdat de Stadgers er in 1536 te weinig werk van hadden gemaakt. Het kan verkeren!

De grote ontzorging?

Appingedam is nu, gevrijwaard van sloop door mensenhanden, het centrum van een vernieuwde aanpak van de aardbevingsschade. In een gesprek met Peter Kruyt, directeur van het Centrum Veilig Wonen, zijn de contouren geschetst van een nieuwe organisatie die er o.a. voor moet zorgen dat de bewoners die schade lijden Correct, Vertrouwt en Wezenlijk worden ontzorgd. Een spannend proces omdat de NAM na 5 januari 2015 voor nieuwe schades niet meer aan zet is. Best lastig dus om een nieuwe organisatie, zo kort na haar entree, te beoordelen op bewonersvriendelijkheid, empathisch vermogen, communicatie en afhandeling van schades.

3000 meldingen

Wie langs het industriegebied Fivelpoort rijdt kan het markante tijdelijke onderkomen van het CVW niet missen. Daar staan de meeste auto's, dus daar wordt gewerkt. Het Bewoners Contact Centrum wordt bemenst door een groot aantal medewerkers die in het aardbevingsgebied wonen, mensen die weten wat het is als de bodem beweegt.

Peter Kruyt, de directeur van het CVW, heeft een lange ervaring als het gaat om het opzetten, aansturen van processen met het oog op het ontzorgen van partijen die schade hebben geleden. Hij heeft binnen een grote expertise-organisatie een belangrijke rol gespeeld om klantvriendelijker en invoelender te werken. Die indruk is bevestigd tijdens ons bezoek aan het tijdelijke onderkomen van het CVW waar na 5 januari jongstleden zo'n 3000 nieuwe meldingen van bevingsschade zijn binnengekomen. Het wordt nog een hele uitdaging om voor iedereen binnen 4 weken na het bezoek van de expert een voorstel voor te leggen.

Mensen uit het noorden

De selectie van het personeel was er, zo zegt Peter Kruyt, op gericht om zoveel mogelijk mensen uit de regio aan te trekken. Dat is gelukkig voor een groot deel gelukt. Jammer genoeg niet voor alle schade-experts geeft hij toe, maar dat is ook niet verwonderlijk omdat ze er, in de aantallen die het CVW nodig heeft, gewoon in het noorden van het land niet zijn. Er zal dus ook in andere postcodegebieden moeten worden gezocht.

Oude wijn in nieuwe zakken?

Het CVW zal voorlopig blijven werken op basis van het beleid dat door de NAM is uitgezet. Dat kan even niet anders. Er ligt een concept voor een nieuw programma van eisen op tafel waaraan de schaderegeling moet voldoen. De Groninger Bodem Beweging heeft, als pleitbezorger voor de veiligheid van de bewoners, haar goedkeuring voorlopig onthouden aan dat programma van eisen. Peter Kruyt kan zich goed verplaatsen in het standpunt van de GBB maar stelt zich op het standpunt dat dit programma van eisen via de Dialoogtafel loopt. Laten we hopen dat het uiteindelijke resultaat in het voordeel is van de bewoners. Wat de GBB betreft zijn er nog voldoende punten die voor verbetering in aanmerking komen en daar zullen wij, als bewonersorganisatie, aan moeten blijven werken. Uiteindelijk gaat het om de veiligheid van een groot deel van de inwoners van Groningen.

Directeur aan tafel

Het CVW is een combinatie van een aantal bedrijven die geselecteerd is op basis van kennis en kunde, bewonersvriendelijkheid, doelmatigheid en slagvaardigheid.

Peter Kruyt heeft aangegeven zelf ook keukentafelgesprekken te gaan voeren met bewoners. Hij wil 1 op 1 voeling houden met de gedupeerden om zodoende waar mogelijk en nodig zijn organisatie te verbeteren. De bewoners zo zegt hij, zijn en blijven het centrale en sturende element in het hele proces. Het wordt nog een hele uitdaging om aan alle verwachtingen te voldoen.

Dat moet echt anders

We hebben ook van gedachten gewisseld over een punt waar de GBB zich grote zorgen om maakt, namelijk het recht van contra-expertise. In de schadewereld is dit een onvervreembaar recht. Als partijen het, om welke reden dan ook, niet eens zijn over een schaderegeling dan ligt daar de weg van de contra-expertise open. Het programma van eisen geeft, wat betreft de contra-expertise, onvoldoende vertrouwen op een goede afloop. Dat moet dus anders wil de transparantie en de open mind naar elkaar toe optimaal functioneren. Ten allen tijde een contra-expertise dus!

Laat zien dat het kan Appingedam

Wordt het nog wat daar in Appingedam.....? Als je hoort en ziet wat de intenties zijn dan komt het vast goed. Achterom kijken en blijven 'mokken' hoe slecht het in sommige gevallen is gelopen lijkt verspilde energie. Het CVW mogen we houden en blijven herinneren aan de intenties die de organisatie bij voortduur naar buiten brengt. Optimale zorg en nazorg voor de gedupeerde bewoners. Dat belooft nog wat!