



Inbreng Onafhankelijke Raadsman

Rondetafelgesprek ontwerpbesluit Gaswinning Groningen

8 september 2016

De Onafhankelijke Raadsman is in 2013 op verzoek van de Tweede Kamer door de minister ingesteld om klachten in behandeling te nemen over schadeafhandeling van aardbevingsschade. De afgelopen jaren hebben zich ruim 900 mensen gemeld bij de Raadsman, van wie meer dan 650 een klacht had over de schadeafhandeling of bouwkundige versterking. In de eerste zeven maanden van 2016 kwamen 156 klachten binnen over schadeafhandeling en 18 over bouwkundige versterking. In dezelfde periode vorig jaar waren dit er 150 tezamen, terwijl het er in 2014 nog 85 waren.

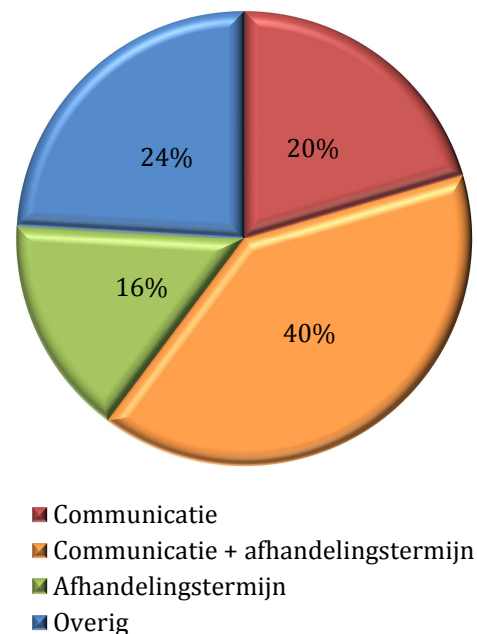
De meest voorkomende klachten betreffen communicatie en afhandelingstermijnen. Dat was in 2013 al zo, en dat is in 2016 nog steeds het geval. Klachten betreffen dan met name onbehoorlijke of onjuiste communicatie en in de meeste gevallen ook een gebrek aan communicatie. Ondanks permanente inspanningen aan de zijde van NAM en CVW om hierin verbetering te brengen, zijn deze problemen nog steeds aanwezig.

Een ander prangend probleem is de afhandelingstermijn van schade. Op papier zijn inmiddels veel maatregelen genomen om tot een vlotte afhandeling te komen, maar de praktijk is soms anders. Met name in het proces van contra-expertise zijn de afhandelingstermijnen nog steeds onacceptabel lang. In de ogen van de Raadsman is dat het gevolg van een gebrek aan heldere procedurele voorwaarden, een hoge werkdruk en onvoldoende sturing op het proces. Van de 51 klachten over de eerstelijns-expert ging 63% over de afhandelingstermijn, waarvan in driekwart van de gevallen eveneens werd geklaagd over gebrekkige communicatie. Dit beeld is gelijk voor wat betreft de 29 klachten over contra-experts. Een afhandelingstermijn van anderhalf jaar is geen uitzondering. Gerichte actie is hier noodzakelijk.

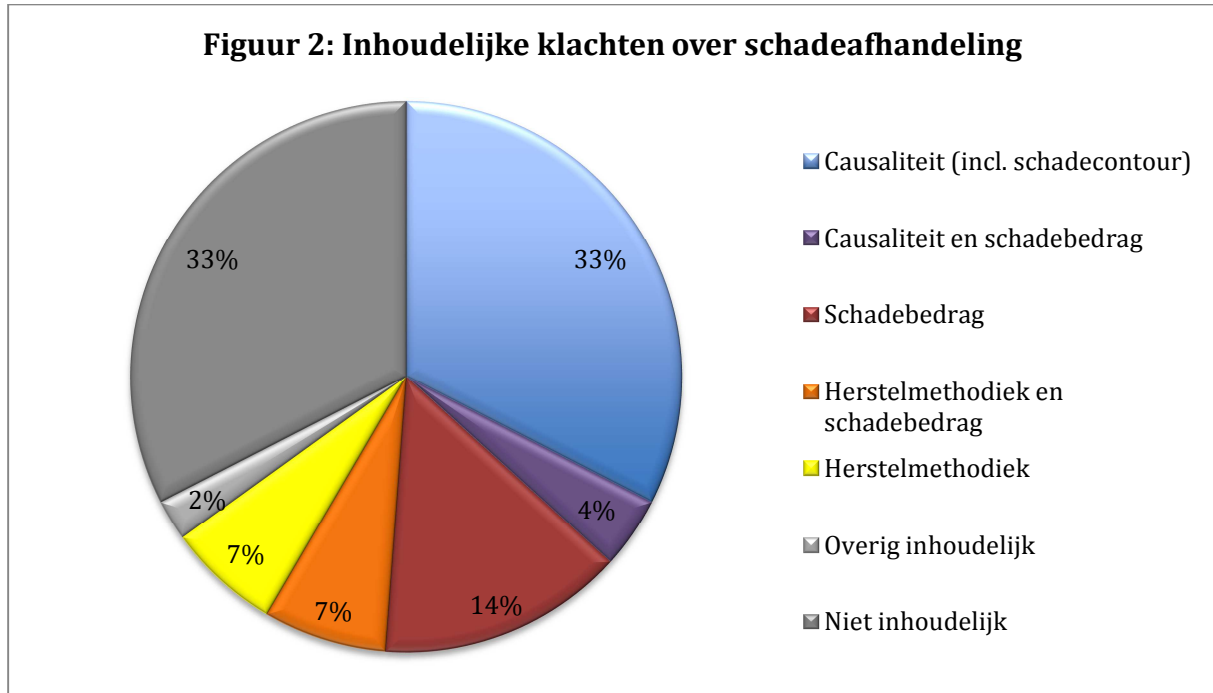
Daarnaast constateert de Raadsman dat er het afgelopen half jaar meer klachten zijn gemeld die betrekking hebben op de beoordeling van de schade. Hierin kunnen klachten over causaliteit (schade wordt als niet-aardbevinggerelateerd en dus als c-schade geclassificeerd) en klachten over de hoogte van het schadebedrag worden onderscheiden. Maar liefst 58% van de klachten betrof een klacht over één of beide onderwerpen. Bij bijna de helft van het totale aantal klachten was zowel sprake van een klacht over communicatie en/of afhandelingstermijn, als over causaliteit en/of schadebedrag.

De toename van het aantal klachten bij de Onafhankelijke Raadsman over beoordeelde c-schades ligt in lijn met wat andere partijen reeds hebben geconstateerd. Veel recent gemelde schades worden niet erkend als aardbevinggerelateerd. De onderbouwing hiervan roept bij menigeen vragen op, veelal omdat bij naburige panden wel aardbevingsschade is vastgesteld of omdat het vervolgschade aan dezelfde woning betreft. Ook bestaat veel discussie over de invloed van (ongelijksoortige) bodemdaling op schade. Figuur 2 geeft weer welke klachten er waren met betrekking tot de inhoud van de schadebeoordeling.

Figuur 1: Klachten over communicatie en afhandelingstermijnen



Figuur 2: Inhoudelijke klachten over schadeafhandeling



Ook bleven er klachten binnenkomen over de hantering van de schadecontour; dit waren er 15 ofwel 9% van het totaal. In 2014 en 2015 kwamen hier eveneens veel klachten over binnen. De Raadsman heeft altijd gepleit voor de hantering van een eenduidige schadeprocedure waarin de schademelder serieus wordt genomen en de schade ter plaatse wordt onderzocht, ook buiten de contour. Onlangs heeft de TU Delft een onderzoek uitgevoerd naar de hantering van deze contour. De Raadsman is content met de wijze waarop dit onderzoek is uitgevoerd en is tevreden dat de schademeldingen buiten de contour nu alsnog zullen worden onderzocht door een expert.

Uit de klachten die bij de Raadsman worden gemeld blijkt daarnaast dat de psychische impact die schadeafhandeling heeft op de inwoners van het gebied, groot is. De Rijksuniversiteit Groningen heeft onlangs vastgesteld dat het hebben van meerdere schades een significante invloed heeft op de gezondheid van de betrokkenen. Vanuit de kwalitatieve gegevens die de Raadsman heeft is dat goed voorstelbaar. De rompslomp die schade geeft en het gevoel voortdurend te moeten vechten voor erkenning maken mensen gefrustreerd en moedeloos.

De Raadsman wil dan ook benadrukken dat schadepreventie meer aandacht zou moeten krijgen. Dat kan enerzijds door de oorzaak aan te pakken (verminderde gaswinning), en anderzijds door het toepassen van (andere) technische oplossingen bij herstel. Het zou logisch zijn dat bij herstel van schade wordt gekozen voor de meest duurzame en preventieve herstellmethodeik en niet voor de goedkoopste. Helaas gebeurt dat nog onvoldoende, voor zover de Raadsman kan beoordelen.

Tot slot is er ook een beperkt aantal klachten over bouwkundige versterking binnengekomen. Veelal hadden deze betrekking op gebrekkige communicatie en lange afhandelingstermijnen van de aanpak van risicovolle gebouwelementen, zoals schoorstenen. Aan de ene kant is dit een signaal dat in de procedure nog veel kan worden verbeterd. Aan de andere kant, uit de klachten komt ook naar voren dat er onzekerheid blijft bestaan bij de Groningers omtrent hun veiligheid. Er is dringend behoefte aan duidelijke en onafhankelijke beoordeling van de veiligheid van gebouwen. Het gevoel van onveiligheid kan alleen worden weggenomen indien aan deze voorwaarden is voldaan en als er helder wordt gecommuniceerd over eventuele veiligheidsrisico's aan gebouwen.

Mr. L.J. Klaassen
Onafhankelijke Raadsman