

Fundament voor herstel van vertrouwen

Rapportage over doorlichting protocol voor afhandeling van schade door aardgasbevingen



Samenstellers:
Lysias Advies B.V.
Carla de Rie
Femke Smulders

27 november 2014

In opdracht van **Dialogotafel Groningen**



LYSIAS ADVIES B.V.

SNOUCKAERTLAAN 13
3811 MA AMERSFOORT

TEL. 033 464 70 70
WWW.LYSIASGROUP.COM

POSTBUS 2037
3800 CA AMERSFOORT

ABN AMRO 57.42.17.053
K.V.K. 30166304

Fundament voor herstel van vertrouwen

Rapportage over doorlichting protocol voor afhandeling van schade door aardgasbevingen

INHOUD

Blz.

Samenvatting	1
1. Inleiding	5
1.1 Achtergrond	5
1.2 Vraagstelling	5
1.3 Aanpak onderzoek	6
2. Het proces van schadeafhandeling in perspectief	8
3. Inhoudelijke beoordeling van het protocol	10
3.1 Een frisse blik op de tekst van het protocol	10
3.2 Beoordeling inhoud van het protocol	13
4. De werking van het protocol	14
4.1 Toetsing aan doelstellingen	14
4.2 Ontzorgende werking van het protocol	14
4.3 Inzichtelijkheid van het proces van schademelding	16
4.4 Tijdige afhandeling van schade	18
4.5 Zorgvuldige afhandeling van schade	18
4.6 Mate waarin proces van schadeafhandeling continu wordt verbeterd	20
5. Conclusies en aanbevelingen	21
5.1 Conclusies	21
5.2 Aanbevelingen	22
Slotwoord: Herstel van vertrouwen	27
Bijlage 1: Onderzoekskader	28
Bijlage 2: Overzicht gesprekspartners en samenstelling werkgroep schadeprotocol	32
Bijlage 3: Overzicht geraadpleegde documenten	33

Samenvatting

Opdracht voor doorlichting van het schadeprotocol

De NAM heeft een schadeprotocol ontwikkeld dat tot doel heeft het proces van afhandeling van schade als gevolg van aardbevingen door gaswinning vast te leggen en inzichtelijk te maken. Dit protocol heeft de NAM ter beoordeling voorgelegd aan de Dialoogtafel Groningen. De Dialoogtafel acht het proces van schadeafhandeling van cruciaal belang voor het herstel van vertrouwen en heeft in juni 2014 besloten onafhankelijk, extern advies in te winnen over het protocol. Lysias Advies heeft de opdracht gekregen de inhoud en de werking van het schadeprotocol te onderzoeken.

Beoordelingskader en aanpak

In opdracht van de Dialoogtafel hebben we het protocol getoetst aan de volgende doelstellingen. Het protocol:

1. ontzorgt de verschillende typen claimanten
2. maakt het proces van schademelding en –afhandeling inzichtelijk
3. bevordert een tijdige afhandeling van de schade
4. bevordert een zorgvuldige afhandeling van de schade
5. helpt om het proces van schadeafhandeling continu te verbeteren.

Onze eerste activiteit voor het uitvoeren van deze doorlichting betrof het uitvoeren van een inhoudelijke tekstuele analyse van het protocol. We hielden daarna een gespreksronde, waarin verschillende perspectieven aan bod zijn gekomen, van de inwoners, de agrarische sector, ondernemers, monumenten, huurders en verhuurders. Ook spraken we met vertegenwoordigers van de schade-afhandelende partijen, te weten de NAM, taxatiebureaus en aannemers.

Conclusies

Op basis van de *inhoudelijke beoordeling van het protocol* concluderen we dat het protocol is geschreven vanuit het perspectief van de schade-afhandelende partij en niet is gericht aan de claimant. Definities van belangrijke begrippen ontbreken en posities, rollen en verantwoordelijkheden van betrokken partijen zijn beperkt omschreven. Behalve speciale aandacht voor monumenten, maakt het protocol geen onderscheid naar categorieën gebouwen, verschillende typen eigenaren of verschillende soorten schades. Belangen van claimanten zijn in het protocol niet geborgd, omdat het protocol niet aangeeft wat er gebeurt als doorlooptijden niet gehaald worden en het protocol geen paragraaf bevat over 'wat als de NAM in gebreke blijft'. De procedure voor contra-expertise is in het protocol voorzien van veel voorbehouden en voorwaarden. Uit het protocol komt niet duidelijk naar voren hoe de klachtenprocedure en de contra-expertise zich tot elkaar verhouden.

Het onderzoek naar de *werking van het protocol* leidt tot de volgende conclusies:

- Het merendeel van eenvoudige schades wordt redelijk voortvarend afgehandeld.
- Het perspectief van de claimant en het belang van ontzorgen zijn zowel in het protocol, als in de procesaanpak, de benaderingswijze en de communicatie onderbelicht.
- De afgelopen twee jaar is de druk op het proces van schadeafhandeling toegenomen. Mede daardoor staan de zorgvuldigheid en de voortvarendheid van schadeafhandeling onder druk.
- Voor claimanten zijn rollen, verantwoordelijkheden en (onafhankelijke) posities van verschillende partijen onduidelijk. De claimanten ervaren dat zij als een eenling tegenover een 'systeem' staan. Dat systeem is voor hen lastig te doorgronden en wordt veelal als imponerend en bedreigend ervaren.

- Er is sprake van twijfel bij claimanten als het gaat om de bouwkundige kennis van taxateurs.
- Van tientallen dossiers van complexe gevallen en schrijnende situaties is de looptijd langer dan een jaar en ontbreekt het aan perspectief op een doorbraak. Wantrouwen en onvrede zijn mede daardoor de afgelopen jaren gegroeid.
- De afgelopen periode zijn op ad-hoc-basis enkele verbeteringen doorgevoerd. Er is echter geen sprake van continue verbetering van het proces van schadeafhandeling.
- Er is grote behoefte aan maatwerk in de benaderingswijze en aanpak van:
 - categorieën van schadegevallen
 - de begeleiding van verschillende typen claimanten/eigenaren
 - de deskundigheid voor de opname en het herstel van schade van verschillende typen gebouwen
 - de inrichting en de organisatie van het proces van schadeafhandeling.

We concluderen tevens dat het verbeteren van het proces van schadeafhandeling een noodzakelijke, maar ook een niet voldoende voorwaarde is voor herstel van vertrouwen. Voor herstel van vertrouwen is meer nodig dan een verbeterd proces van schadeafhandeling en een vernieuwd protocol. Belangrijke pijlers voor het herstel van vertrouwen zijn in onze ogen deskundigheid, transparantie en het centraal stellen van de inwoners.

Aanbevelingen

In onze ogen is in de eerste plaats een andere mindset nodig. Aardbevingen veroorzaakt door gaswinning betekenen dat vanuit een economisch belang schade wordt toegebracht aan het eigendom van inwoners. Inwoners worden geconfronteerd met schade, die hen overkomt, waar ze niet om gevraagd hebben en die gedoe met zich meebrengt. Van belang is de claimant in deze positie te erkennen en serieus te nemen. Mindset, houding en gedrag van de schade-afhandelende partijen moeten erop gericht zijn die schade zo soepel en voortvarend mogelijk te verhelpen, in alle redelijkheid, waarbij de claimant zo min mogelijk overlast, gedoe en ongemak ervaart.

Vanuit deze hoofdlijn formuleren we de volgende aanbevelingen:

1. Stel het belang van de claimant centraal en investeer in communicatie en transparantie

We adviseren het proces voor de claimant inzichtelijk te maken en transparantie te waarborgen in het proces van schadeafhandeling. Daarbij achten we het van belang oog te hebben voor verschillende behoeften van verschillende typen claimanten.

Voor het ontzorgen van claimanten is ons advies hen de mogelijkheid te bieden om een belangenbehartiger of adviseur aan te stellen. Daarvoor zou een pool met verschillende expertises beschikbaar moeten zijn, waarbij deze expertise aansluit bij behoeften van verschillende categorieën claimanten. Die verschillende behoeften kunnen betrekking hebben op bouwkundige kennis ('countervailing power' in relatie tot taxateurs of schade-experts), op juridische expertise of op sociaalmaatschappelijke ondersteuning. Het gaat hier om een belangenbehartiger of adviseur die *naast* de claimant staat, zodat de claimant niet langer ervaart als eenling tegenover een systeem te opereren. Deze belangenbehartigers of adviseurs zijn met name van belang voor complexe gevallen, schrijnende situaties en overige bijzondere situaties waardoor claimanten behoefte hebben aan dergelijke ondersteuning.

De organisatorische uitwerking van deze pool dient te voldoen aan een aantal voorwaarden, waaronder de voorwaarde dat de belangenbehartigers/adviseurs opkomen voor de belangen van de claimant en geen belang hebben bij een bepaalde uitkomst van het proces van schadeafhandeling.

Communicatie dient nadrukkelijk als taak te worden belegd in het Centrum voor Veilig Wonen. Voor het verbeteren van de informatievoorziening aan claimanten adviseren we een 'proceskaart' op te stellen, waaruit duidelijk wordt in wat voor proces de claimant terecht komt na het melden van schade en welke ruimte er is voor het inbrengen van eigen wensen of behoeften.

2. Ontwikkel een nieuw proces, met ruimte voor maatwerk in de uitvoering, op basis van segmentering

Het proces van schadeafhandeling dient opnieuw te worden doordacht en uitgelijnd, waarbij aandacht is voor het vroegtijdig duiden en segmenteren van schadegevallen. In het proces dient de voortvarendheid van afhandeling van schade te zijn gewaarborgd. Doorzettingskracht voor complexe gevallen en schrijnende situaties dient te zijn verankerd in het proces van schadeafhandeling en in de uitvoeringsorganisatie. Ervaringen van de onafhankelijke raadsman, de onafhankelijke commissie Bijzondere situaties en de recent door de NAM ingestelde 'Taskforce voor complexe gevallen' dienen hiervoor te worden benut. De uitvoeringsorganisatie dient toegerust te zijn op de voorgestelde segmentering en de gewenste maatwerkaanpak.

3. Richt, als onderdeel van dit nieuwe proces, een kwaliteitscyclus in

We adviseren het eerste klanttevredenheidsonderzoek (dat binnenkort wordt uitgevoerd) te benutten als nulmeting. Daarbij bevelen we aan de kwaliteitsafspraken over de afhandeling van schadegevallen vast te leggen en de uitvoering van deze afspraken te monitoren. Voor in te schakelen partijen dienen heldere kwaliteitseisen te worden geformuleerd, als waarborg voor deskundigheid (erkende schade-experts) en ingehuurde partijen dienen met een bepaalde regelmaat te worden getoetst op het voldoen aan deze eisen.

Daarnaast adviseren we een "oplevermeting" uit te voeren, zijnde een check na het herstel van de schade (conform het voorstel voor schadeherstel in het taxatierapport en de aanbieding van de aannemer). Dit is alleen mogelijk als de claimant de schade heeft laten herstellen. Deze meting is erop gericht dat bij een onverhoopte volgende schade duidelijk is hoe de situatie was na het herstel van de vorige schade. Voor het preventief bouwkundig versterken van woningen zijn nulmetingen voorzien. Dit biedt mogelijk kansen voor synergie om deze metingen te combineren.

Belangrijk onderdeel van de kwaliteitscyclus heeft betrekking op de invoering van een evaluatieformulier, waarmee de claimant de mogelijkheid wordt geboden om een oordeel te geven over het herstel van de schade.

Bij de inrichting van het Centrum voor Veilig Wonen (CVW) is afgesproken dat deze organisatie een onafhankelijke toezichthouder krijgt (bijvoorbeeld in de vorm van een Raad van Toezicht). Voor de kwaliteitsborging adviseren we het management van het CVW halfjaarlijks te laten rapporteren en verantwoording te laten afleggen aan deze toezichthouder. Daarnaast adviseren we dat het management van het CVW ook halfjaarlijks rapporteert aan de Dialoogtafel.

4. Ontwikkel een nieuw protocol, dat leidraad is voor de schade-afhandelende partijen, en waarin ook de belangen van de claimant zijn geborgd

Op basis van het opnieuw uitlijnen van het proces van schadeafhandeling dient een nieuw protocol te worden ontwikkeld, dat een leidraad vormt voor de schade-afhandelende partijen en waarin ook de belangen van de claimant zijn geborgd.

We formuleren de volgende aanbevelingen voor de ontwikkeling van dit nieuwe protocol:

- Licht toe voor wie het protocol is bedoeld (spreek specifieke partijen aan).
- Breng evenwicht aan in de verschillende belangen door:
 - Afspraken op te nemen voor borging van voortvarendheid/doorlooptijd.
 - Voorwaarden op te nemen over wat als verschillende partijen in gebreke blijven.
- Waarborg de uniformiteit en bevorder de professionalisering door:
 - Definities van belangrijke begrippen.
 - Beschrijving posities, rollen en verantwoordelijkheden van betrokken partijen in een helder overzicht.
 - Het protocol uit te breiden met een beschrijving van het proces in geval van meerwerk/aanvullende schademeldingen.

Laat het protocol aansluiten bij het proces van het vroegtijdig duiden en segmenteren van verschillende typen schadegevallen en verschillende categorieën gebouwen en leg specifieke afspraken voor deze verschillende categorieën vast. Stel zo nodig voor bepaalde segmenten een apart protocol op, bijvoorbeeld voor monumenten.

5. Bepaal de criteria aan de hand waarvan over een jaar kan worden getoetst of het opnieuw uitgelijnde proces en de vernieuwde documenten (protocol, proceskaart) voldoen aan de verwachtingen

Om over een jaar te kunnen beoordelen of het opnieuw uitgelijnde proces, het vernieuwde protocol en de proceskaart hebben geleid tot de gewenste effecten, adviseren we om 'aan de voorkant' de criteria te bepalen waaraan kan worden getoetst.

Hoofdvraag voor deze toets is of de claimant beter wordt ontzorgd. Het kunnen uitvoeren van deze toets vraagt om het operationaliseren van het begrip ontzorgen. Mogelijke toetsingscriteria zijn de volgende.

- Het protocol toont begrip voor de positie van inwoners die geconfronteerd worden met schade die hen ongewild overkomt.
- Uit de inhoud van het protocol blijkt dat de claimant serieus wordt genomen en de belangen van de claimant zijn geborgd in het protocol.
- De intake vindt op maat plaats voor de verschillende categorieën en het proces van schadeafhandeling is daarop toegesneden.
- Claimanten krijgen de ruimte voor het inbrengen van reële wensen en behoeften en worden als gelijkwaardige partij behandeld. Voor het maken van afspraken is de agenda van de claimant leidend.
- Voor claimanten is bij aanvang helder wat voor proces zij ingaan als zij melding maken van schade.
- Tijdens het proces van schadeafhandeling is voor claimanten op elk gewenst moment actueel inzicht in het proces en de vervolgstappen beschikbaar.
- Vanuit de schade-afhandelende partijen wordt actief gecommuniceerd over de voortgang van het proces, ook indien deze afwijkt van eerder gemaakte afspraken.
- Voor claimanten is duidelijk bij wie zij terecht kunnen met vragen en/of klachten.
- De klachtenregeling en de procedure voor contra-expertise zijn helder en duidelijk is hoe deze zich tot elkaar verhouden.

1. Inleiding

1.1 Achtergrond

Sinds enkele tientallen jaren wordt er door de NAM gas gewonnen in de provincie Groningen. Aanvankelijk in kleine hoeveelheden. In de afgelopen jaren is de omvang van de gasvoorraad steeds beter in beeld gekomen en is de productie uitgebreid. Volgens ramingen van het Ministerie van Economische Zaken bedraagt het Groningse aardgasveld per 1 januari 2013 70% van de totale Nederlandse gasvoorraad. De NAM verwacht nog zeker 50 jaar uit deze voorraad aardgas te kunnen winnen.

Algemeen bekend is dat als gevolg van gaswinning bodemdaling optreedt. Dat heeft gevolgen voor het waterpeil, en daarmee voor waterhuishouding, natuur en landbouw. In 1984 is daarom de Commissie Bodemdaling ingesteld die de schadevergoeding bij bodemdaling regelt. Daarnaast leidt de gaswinning tot aardbevingen in het gebied. In 1986 vond de eerste aardbeving plaats en sindsdien heeft het KNMI er honderden in het gebied waargenomen. De bevingen veroorzaken niet alleen veel materiële schade aan huizen en gebouwen, de bevingen leiden ook tot gevoelens van onveiligheid en onzekerheid. Zorgen zijn er over wanneer een volgende beving zal plaatsvinden en welke gevolgen die zal hebben voor huizen of bedrijfspanden. De dreiging van nieuwe bevingen leidt bovendien tot waardedaling van woningen en tot een afname van de aantrekkelijkheid van het gebied als vestigings- en verblijfslocatie.

Grote impact had de aardbeving van augustus 2012 in Huizinge met een kracht van 3,6 op de schaal van Richter. Sinds die beving zijn er tot op heden circa 26.000 schademeldingen binnengekomen. Om het proces van schadeafhandeling goed te laten verlopen, is door de NAM het 'Protocol Schadeafhandeling' opgesteld. De NAM heeft dit protocol ter consultatie voorgelegd aan de Dialoogtafel, de Onafhankelijke Raadsman en de Technische commissie bodembeweging (Tcbb). De Dialoogtafel vindt het goed verlopen van het proces van schadeafhandeling van cruciaal belang voor het herstel van vertrouwen dat nodig is in het gebied. Om te komen tot een onderbouwd advies van de Tafel over het schadeprotocol is Lysias Advies gevraagd het protocol door te lichten. In deze rapportage presenteren we onze bevindingen, conclusies en aanbevelingen.

Parallel aan de doorlichting van het protocol wordt gewerkt aan de inrichting van de uitvoeringsorganisatie voor de afhandeling van schades als gevolg van aardgasbevingen. Deze nieuwe uitvoeringsorganisatie gaat op 1 januari 2015 van start onder de naam 'Centrum voor Veilig Wonen'. Onze analyse, conclusies en aanbevelingen dienen als input voor deze nieuwe uitvoeringsorganisatie.

1.2 Vraagstelling

In juni 2014 heeft de Dialoogtafel formeel besloten tot een externe doorlichting van het 'Protocol Schadeafhandeling'. De opdrachtformulering en onderzoeksvragen zijn weergegeven in het kader op de volgende pagina.

Kader 1 - Voorstel doorlichting concept Protocol Schadeafhandeling

De NAM heeft een schadeprotocol ontwikkeld dat – samen met handboeken en klanttevredenheidsonderzoek – moet leiden tot een meer transparante en eenduidige afwikkeling van de aardbevingschade. Dit protocol heeft zij voorgelegd aan de Dialoogtafel ter beoordeling. Aangezien het proces van schadeafhandeling van cruciaal belang is voor het herstel van vertrouwen, hecht de Dialoogtafel aan een gedegen, onderbouwde reactie. Om daartoe te komen wil zij onafhankelijk, extern advies inwinnen over het protocol. Voor de Dialoogtafel staan daarbij de volgende vragen centraal:

1. Hoe pakt het voorgestelde protocol uit voor de individuele burger? In welke mate wordt de burger in dit proces 'ontzorgd'?
2. Is het voorgestelde protocol voldoende duidelijk en voldoende toereikend in geval er geschillen ontstaan? M.a.w. is de escalatieprocedure optimaal ingericht?
3. Zijn de genoemde doorlooptermijnen in het voorgestelde protocol reëel? Onder welke condities zijn deze haalbaar of misschien zelfs te verkorten?
4. Zijn de posities, rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende actoren in het proces voldoende helder? En zijn de posities, rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende actoren optimaal belegd?
5. Zijn er (overige) aanbevelingen die het proces in zijn algemeenheid, en voor de positie van de schademelder in het bijzonder, verder kunnen verbeteren?
6. In welke mate draagt het voorgestelde schade-afhandelingsproces bij aan het herstel van vertrouwen? Wat is daarvoor nodig, randvoorwaardelijk?

De doorlichting van het protocol hebben we vormgegeven aan de hand van een toetsing aan de doelen die met het protocol gerealiseerd moeten worden. We hebben deze gebaseerd op doelen die in het protocol zijn beschreven (punten 2 t/m 5 in onderstaand kader). Op verzoek van de Dialoogtafel is een eerste doelstelling van het protocol toegevoegd (punt 1 in onderstaand kader). Op basis van onderstaande doelen hebben we het protocol (versie 1.0 van augustus 2014) inhoudelijk beoordeeld en de werking in de praktijk onderzocht. We geven bij de doelen aan hoe deze samenhangen met de zes onderzoeksvragen zoals deze zijn geformuleerd in de opdrachtformulering van de Tafel (zie bovenstaand kader). De vragen 5 en 6 van de Tafel zijn gericht op aanbevelingen die voortvloeien uit ons onderzoek.

Kader 2 - Doelstellingen van het schadeprotocol in relatie tot onderzoeksvragen

Het schadeprotocol:

1. ontzorgt de verschillende typen claimanten (vraag 1)
2. maakt het proces van schademelding en –afhandeling inzichtelijk (vraag 2, 4)
3. bevordert een tijdige afhandeling van de schade (vraag 3)
4. bevordert een zorgvuldige afhandeling van de schade (vraag 4)
5. helpt om het proces van schadeafhandeling continu te verbeteren.

1.3 Aanpak onderzoek

Onderzoekskader

In ons onderzoek hebben we gewerkt met een onderzoekskader. Een helder onderzoekskader is in onze ogen noodzakelijk om de juiste en volledige informatie te verzamelen, de bevindingen te interpreteren en de onderzoeksresultaten evenwichtig te presenteren. We hebben ons onderzoekskader gebaseerd op de doelen zoals geformuleerd in paragraaf 1.2 en uitgewerkt met onderzoeksvragen op de onderdelen 'inhoud van het protocol' en 'werking van het protocol'. Ons onderzoekskader is als bijlage 1 bij dit rapport opgenomen.

Uitvoering van het onderzoek

Met de Dialoogtafel is afgesproken dat het gaat om een doorlichting van de inhoud en de werking van het protocol. We zijn ons onderzoek gestart met het uitvoeren van een tekstuele analyse van de inhoud van het protocol. Het doel van de tekstuele analyse was om met een frisse blik, niet gekleurd door gevoerde gesprekken over de werking van het protocol, de inhoud van het protocol te beoordelen. Het onderzoekskader zoals weergegeven in bijlage 1 vormde de basis voor deze analyse.

De tweede fase in ons onderzoek stond in het teken van het bestuderen van relevante documenten en het voeren van gesprekken. Tijdens onze gespreksronde consulteerden we in 15 gesprekken 21 gesprekspartners. Het doel van de gesprekken was inzicht te krijgen in de werking van het protocol en de ervaringen met schadeafhandeling in beeld te brengen. Bij de selectie van gesprekspartners is ervoor gekozen om vertegenwoordigers te spreken namens verschillende doelgroepen. Deze kennen allen eigen aandachtspunten en een eigen dynamiek in het proces van schadeafhandeling. In onze gespreksronde zijn verschillende perspectieven aan bod gekomen, van de inwoners, de agrarische sector, ondernemers, monumenten, huurders en verhuurders. Daarnaast hebben we gesproken met de schade-afhandelende partijen, te weten de NAM, taxatiebureaus en aannemers. De selectie van gesprekspartners is gemaakt in overleg met de werkgroep en vastgesteld door de stuurgroep (zie hierna). Bijlage 2 bevat een overzicht van de geïnterviewde personen. Het overzicht van geraadpleegde documenten is opgenomen als bijlage 3.

Begeleiding van ons onderzoek

In onze aanpak hebben we aansluiting gezocht bij de bestaande structuur. Vanuit de Dialoogtafel wordt gewerkt met twee stuurgroepen (de stuurgroep Leefbaarheid en de stuurgroep Drieslag) en enkele werkgroepen. De werkgroep Schadeprotocol (onder leiding van Lambert de Bont, deelnemer van de Dialoogtafel en vertegenwoordiger van de Groninger Bodembeweging) fungeerde als onze begeleidingscommissie (zie bijlage 2 voor de samenstelling van deze werkgroep).

Met de stuurgroep Drieslag vond inhoudelijke afstemming plaats over de aanpak op hoofdlijnen, de voortgang van het onderzoek, de tussenproducten en de conceptversie van deze eindrapportage. De stuurgroep verleende voorafgaand aan de uitvoering van de doorlichting haar goedkeuring aan de opzet en aan het onderzoekskader en bewaakte de kwaliteit van de doorlichting.

Tijdens de werkconferentie van de Stuurgroep Drieslag op 23 en 24 oktober 2014 presenteerden we onze eerste bevindingen en kwamen we tot een verdieping van onze analyse. Op 4 november 2014 presenteerden we onze conclusies en aanbevelingen aan Dialoogtafel, waarna we deze rapportage hebben uitgeschreven. De conceptversie van ons eindrapport hebben we op 17 november 2014 besproken met de werkgroep Schadeprotocol en de stuurgroep Drieslag.

2. Het proces van schadeafhandeling in perspectief

Van onderschatting ...

Sinds enkele tientallen jaren wint de NAM gas in de provincie Groningen. In 1986 vond de eerste aardbeving plaats en sindsdien heeft het KNMI er honderden in het gebied waargenomen. De verantwoordelijkheid voor de afhandeling van schademeldingen als gevolg van de aardbevingen werd belegd bij de afdeling 'Vergunning en Grondzaken' van de NAM. Voor deze afdeling was de afhandeling van schademelding een aanvullende taak ten opzichte van de bestaande werkzaamheden.

In 2003 volgde een aantal bevingen kort na elkaar en breidde de inzet van de NAM zich geleidelijk uit. Voor de opname van schades werden schade-experts ingehuurd met een verzekeringsachtergrond. Tot augustus 2012 behandelden deze experts zo'n honderd schademeldingen per jaar (met een piek in 2006).

Lange tijd is de ernst van de schade veroorzaakt door aardgasbevingen onderschat. In 2011 verscheen een rapport over onderzoek van gebouwen van een gerenommeerd onderzoeksbureau Deltares in samenwerking met TNO¹ dat volgens gesprekspartners aantoonde dat "de schades door aardbevingen ook in de toekomst wel zouden meevallen." In dit onderzoek was veel aandacht voor "andere oorzaken van gebouwschade dan gaswinning." Het gedurende lange tijd onderschatten van de situatie, zorgde voor groeiend wantrouwen en groeiende onvrede.

De aardbeving van augustus 2012 in Huizinge, met een kracht van 3,6 op de schaal van Richter, had grote impact. Sinds die beving zijn er circa 26.000 schademeldingen binnengekomen. Het Ministerie van Economische Zaken heeft vervolgens vijftien onderzoeken laten verrichten naar de aanleiding van de bevingen.

... naar brede erkenning

In aanvulling op deze onderzoeken heeft het bestuur van de provincie Groningen in het voorjaar van 2013 de commissie 'Duurzame Toekomst Noordoost Groningen' ingesteld (Commissie-Meijer). Deze commissie kreeg de opdracht "te beredeneren of en in welke mate er sprake is van nadeel in het gebied waar de effecten van gaswinning nu letterlijk en figuurlijk voelbaar zijn. (...) Aan de orde is hoe het toekomstperspectief, het imago, de vestigingsvoorwaarden en de belevingskwaliteit voor het gebied duurzaam kunnen worden verbeterd en welke maatregelen daartoe moeten worden genomen." De onderzoeksresultaten rondom de aanleiding van bevingen en de inzet van de Commissie-Meijer zorgden voor brede erkenning dat gaswinning leidt tot aardbevingen die schades veroorzaken.

De Commissies-Meijer bracht in november 2013 haar eindadvies uit, getiteld 'Vertrouwen in een duurzame toekomst; Een stevig perspectief voor Noordoost-Groningen'. De commissie adviseerde een samenhangend programma te ontwikkelen gericht op veiligheid en toekomstzekerheid voor individuele bewoners en ondernemers, kwaliteit van de woon- en leefomgeving en duurzaam economisch perspectief voor de regio. Daarnaast stelde de commissie voor een Dialoogtafel in te stellen om het onderlinge vertrouwen te herstellen en de verschillende belangen en invalshoeken te bespreken en met elkaar in balans te brengen.

¹ Gebouwschade Loppersum, Deltares, 2011.

Twee kwartiermakers voerden vervolgens, in opdracht van het provinciebestuur, een verkenning uit naar de mogelijkheid om in het aardbevingsgebied Noordoost-Groningen een dialoogtafel op te zetten. Het rapport van deze kwartiermakers verscheen in januari 2014, onder de titel "Aan tafel!". De Dialoogtafel Groningen is vervolgens begin 2014 ingesteld.

Het 'werkende weg' ontstaan van het schadeprotocol

Na de beving van augustus 2012 zette de NAM zich in om de ruim 2.500 meldingen, die na deze beving binnenkwamen, af te handelen. De afdeling 'Vergunning en Grondzaken' werd echter ingehaald door de werkelijkheid, vanwege verschillende nieuwe bevingen kort na elkaar begin 2013. Eind 2014 heeft de NAM ruim twee jaar ervaring met het op grote schaal afhandelen van schades.

Het schadeprotocol is de afgelopen jaren 'werkende weg' ontstaan, zo brengen de gesprekspartners tijdens onze interviewronde naar voren. Het protocol is opgesteld door de NAM, in overleg met betrokken schade-experts en geeft, zoals de ondertitel aangeeft: een 'beschrijving van de afhandeling van schade aan gebouwen als gevolg van aardbevingen door gaswinning uit Groningen-gasveld'.

De Tcbb voerde in de eerste helft van 2013 de 'Eerste evaluatie inzake schadeprocedure NAM Groningen' uit en rapporteerde daarover aan de Minister van Economische Zaken op 2 juli 2013. De Onafhankelijke Raadsman stelt jaarlijks een rapportage op over de afhandeling van schadeclaims door aardbevingen als gevolg van gaswinning in Groningen. Adviezen van de Tcbb en van de Onafhankelijke Raadsman zijn benut voor het bijstellen van eerdere versies van het schadeprotocol.

Sinds de zomer van 2014 is het schadeprotocol (versie 1.0 van augustus 2014) op internet beschikbaar via de website www.namplatform.nl. Deze versie kent de volgende inhoudsopgave:

1. Inleiding
2. Schade melden
3. Proces van schadeafhandeling
4. Vaststellen verband schade en aardbeving
5. Vaststelling schadebedrag
6. Contra expertises
7. Speciale omstandigheden
8. Overig
9. Bijlage A – Gebied waarbinnen schadeverzoeken in behandeling worden genomen

Het schadeprotocol vormt samen met het 'Handboek Aardbevingssschade' een tweeenheid, zo staat beschreven in het schadeprotocol. Dit handboek is in samenspraak met de betrokken taxatiebureaus tot stand gekomen. Voor ons onderzoek hebben we de versie ontvangen van 14 april 2014 ('Versie 2.0 – Concept, vertrouwelijk').

3. Inhoudelijke beoordeling van het protocol

3.1 Een frisse blik op de tekst van het protocol

We zijn ons onderzoek gestart met een inhoudelijke analyse van de tekst van het protocol. Dat hebben we gedaan met een frisse blik. Dat wil zeggen dat we de inhoud van het protocol geanalyseerd hebben voorafgaand aan onze gespreksronde en dus voordat gesprekken kleur zouden kunnen geven aan deze inhoudelijke analyse.

Bij eerste lezing van het protocol is ons een aantal punten opgevallen. Het gaat om de volgende observaties.

Het protocol is niet gericht aan de 'claimant'

In het protocol lezen we in paragraaf 1.2 dat deze is opgesteld "voor iedereen uit het Groningen gasveld". Echter, de claimant wordt nergens in het protocol rechtstreeks aangesproken in een directe vorm, zoals bij een protocol verwacht mag worden (bijvoorbeeld met de instructie "U kunt uw schade op deze wijze bij ons melden"). Het protocol spreekt over 'de eigenaar' of 'de schademelder'.

Op basis van de tekst van het protocol maken we op dat deze is geschreven vanuit het perspectief van de schade-afhandelende partijen en dat het protocol niet is gericht aan de claimant. In paragraaf 6.1 lezen we bijvoorbeeld: "Niettemin komt het in een beperkt percentage van de schadegevallen voor dat de eigenaar het niet eens is met het schaderapport." Een dergelijke opmerking is niet relevant voor de claimant en is daarenboven een merkwaardige zin in een protocol. Het gaat er immers niet om hoe vaak of zelden iets voorkomt, het gaat erom dat een protocol houvast biedt om de juiste stappen te zetten.

Waarborgen voor voortvarendheid ontbreken

In paragraaf 3.1 is de verwachte doorlooptijd per stap beschreven. Zo is aangegeven dat "binnen 2 weken na schademelding contact wordt opgenomen" en gestreefd wordt om "binnen 3 maanden na het eerste bezoek aan het schade-adres het schaderapport vast te stellen." Deze doorlooptijden gaan uit van een redelijk voortvarend proces. Echter, het ontbreekt aan waarborgen voor deze voortvarendheid, omdat het protocol niet beschrijft wat de consequenties zijn bij het niet halen van de genoemde doorlooptijden.

Belangrijke begrippen zijn niet gedefinieerd

Belangrijke begrippen zijn niet gedefinieerd in het protocol. We noemen enkele voorbeelden om deze constatering te illustreren:

- Blz. 7: "Eigenaren wordt aanbevolen om schade zo snel mogelijk na een aardbeving te melden. Het vaststellen van het verband ("de causaliteit") tussen schade en een aardbeving wordt moeilijker naarmate de tijd verstrijkt." Wat wordt bedoeld met 'zo snel mogelijk', na welke termijn wordt deze vaststelling 'moeilijker'?
- Blz. 9: "Als het nodig is, wordt er een afspraak gemaakt voor een tweede bezoek waarbij andere experts het gebouw inspecteren." Wanneer is 'als het nodig is' aan de orde? Wie bepaalt dat?
- Blz. 11: "Bij complexe situaties vindt er overleg plaats tussen diverse betrokkenen." Wanneer is er sprake van een 'complexe situatie'? En wie zijn in dat geval de 'diverse betrokkenen'?
- Blz. 12: "Bij beperkte schade, passend binnen reguliere onderhoudswerkzaamheden kan worden volstaan met een regulier taxatierapport." Wat wordt bedoeld met 'reguliere onderhoudswerkzaamheden' en wat is een 'regulier taxatierapport' (zijn er dan ook niet-reguliere taxatierapporten)?

Posities, rollen en verantwoordelijkheden van verschillende partijen zijn beperkt omschreven

De posities, rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende betrokken partijen zijn beperkt omschreven en niet in één overzicht beschikbaar. De lezer moet uit de tekst van het protocol opmaken met welke partijen een claimant te maken krijgt en wie welke rol en verantwoordelijkheid heeft in de afhandeling van de schade.

Wel aandacht voor 'ongemak' niet voor gevoel van onveiligheid

Het schadeprotocol besteedt aandacht aan het ongemak dat de claimant 'overkomt'. Zo lezen we in paragraaf 5.2 onder bijkomende kosten (blz. 19): *“Elke schadeafhandeling levert een bepaalde mate van ongemak op voor de betreffende eigenaar. Dit zit in de tijd die hij moet besteden aan het bijwonen van schadeopname(s), het bijwonen van het uitvoeren van werkzaamheden en het op orde brengen van het gebouw, voor en na schadeherstelwerkzaamheden.”* Er wordt vervolgens een regeling aangeboden ter compensatie van ongemak. Deze regeling oogt redelijk.

We lezen in het protocol niets over het eventuele gevoel van onveiligheid van de claimant. Het rapport van de Commissie-Meijer stelt aan de orde dat materiële schade aan huizen en gebouwen leidt tot gevoelens van onveiligheid en onzekerheid. Het protocol besteedt hier geen aandacht aan, behalve dat gesproken wordt over het ingrijpen in geval van onveilige situaties. Daarover lezen we op blz. 7: *“Bij elke schademelding stelt de contactpersoon vragen om te kunnen beoordelen of er sprake is van een mogelijk onveilige situatie.”* En op blz. 23: *“In geval er een veiligheidsrisico geïdentificeerd wordt, dan zal NAM in ieder geval en in overleg met de eigenaren noodmaatregelen nemen om het veiligheidsrisico te beheersen.”*

Speciale aandacht voor monumenten, geen nadere differentiatie

In het protocol wordt geen differentiatie aangebracht naar verschillende typen gebouwen of naar verschillende doelgroepen van claimanten of eigenaren. Monumenten vormen hierop een uitzondering. Paragraaf 3.2 van het protocol besteedt speciale aandacht aan de afhandeling van schade aan monumenten. Deze paragraaf toont begrip voor de bijzonderheid van monumentale objecten, maar de tekst in deze paragraaf is ook een wat vreemde eend in de bijt in het protocol. Zo wordt op blz. 11 melding gemaakt van een actielijst met acties als: *“Gemeente/provincie stuurt overzicht naar NAM”* en *“Werkorganisatie DEAL-gemeente maakt overzicht van de wettelijke eisen/vergunningvoorschriften”*. Dergelijke acties dienen in onze ogen geen onderdeel uit te maken van de tekst van een protocol. Dergelijke acties vormen een belangrijke basis voor een zorgvuldige schadeafhandeling en zouden uitgevoerd moeten zijn voorafgaand aan het opstellen van het protocol.

Klachtenprocedure helder beschreven, onduidelijk hoe deze zich verhoudt tot contra-expertise; contra-expertise voorzien van veel voorwaarden

Paragraaf 3.4 van het protocol beschrijft de klachtenprocedure. Deze beschrijving geeft duidelijk aan tot wie men zich kan richten in geval van een klacht. Naam, contactgegevens en foto van de instantie waar men een klacht kan indienen, zijn helder weergegeven.

Vervolgens komt in paragraaf 6.1 de mogelijkheid tot contra-expertise aan de orde. Deze paragraaf bevat veel voorbehouden en voorwaarden. Zo is bij veel van de te zetten stappen voor de contra-expertise opgenomen dat *“dit ter beoordeling is van de NAM”*. De NAM vergoedt de kosten van de contra-expertise, mits vooraf toestemming is gegeven en voldaan is aan een aantal voorwaarden.

Na lezing van de paragrafen 3.4 en 6.1 blijft als vraag hangen hoe de klachtenprocedure en de contra-expertise zich tot elkaar verhouden. Wat is een logische volgorde? Wanneer kan men waar een beroep op doen of welke hulp inschakelen? In beide paragrafen wordt melding gemaakt van de Tcbb als instantie waar advies gevraagd kan worden, maar niet duidelijk wordt wat het beste moment is om deze instantie om advies te vragen. Voor of na de contra-expertise?

Aansprakelijkheid versus causaliteit niet geadresseerd als lastig dilemma

De paragrafen 4.1 en 4.2 gaan over de vaststelling van de causaliteit. Duidelijk is dat de NAM in juridische zin alleen aansprakelijk is voor de schade die is veroorzaakt door aardbevingen door gaswinning. Een eigenaar is zelf verantwoordelijk voor achterstallig onderhoud aan zijn gebouw. Het vaststellen van causaliteit is dan ook van cruciaal belang. Het protocol besteedt uiteraard aandacht aan het vaststellen van causaliteit, maar signaleert dit punt niet als een ingewikkeld dilemma. Want, wat als sprake is van achterstallig onderhoud, in zodanige vorm dat een gebouw in een ander deel van ons land nog jarenlang prima kan standhouden, maar in het aardbevingsgebied leidt tot risico's? Een eigenaar is wel verantwoordelijk voor achterstallig onderhoud, maar kan niet worden verplicht dit onderhoud te plegen. Dat onderhoud kan immers de financiële spankracht van een eigenaar te boven gaan. Voor dit dilemma heeft het protocol geen aandacht.

Geen aandacht voor 'wat als de NAM in gebreke blijft' en voor 'wat als het anders loopt'

In paragraaf 7.1 lezen we wat de gevolgen zijn als een eigenaar in gebreke blijft, bijvoorbeeld in het geval dat een "eigenaar geen medewerking c.q. toegang verleent tot het gebouw". We lezen in het protocol echter niet wat de consequenties zijn als 'de NAM in gebreke blijft'.

Meer in het algemeen geldt voor het gehele protocol dat niet duidelijk is wat de consequenties zijn als het proces anders verloopt dan voorzien in het protocol. We illustreren deze constatering met enkele voorbeelden:

- Blz. 9: "Indien de eigenaar het aanbod accepteert dan stuurt hij/zij een bijgevoegde antwoordstrook terug waaruit blijkt dat hij/zij akkoord is met het aanbod tot herstel". Maar wat als de antwoordstrook niet wordt teruggestuurd?
- Blz. 11: "Op het meldingsformulier kan de schademelder aangeven dat zijn pand een monumentenstatus heeft." Maar wat als de eigenaar dat niet aangeeft/dat niet weet?

Eerder in dit hoofdstuk merkten we al op dat het protocol niet beschrijft wat de consequenties zijn bij het niet halen van de genoemde doorlooptijden.

Geen inzicht in procedure voor actualisatie protocol

Op pagina 14 (paragraaf 3.4) lezen we dat "NAM gebruik wil maken van de ervaringen van schademelders om het proces continu te verbeteren." Het schadeprotocol biedt echter geen inzicht in een procedure voor herziening of actualisering van het protocol en bevat geen beschrijving van een kwaliteitscyclus. Bij de punten die in paragraaf 8.1 worden genoemd onder het kopje "NAM werkt aan verbetering van de processen" wordt niet aangegeven hoe geleerde lessen of verbetermogelijkheden uit het proces van schadeafhandeling een vertaalslag krijgen in het schadeprotocol.

3.2 Beoordeling inhoud van het protocol

Wanneer we het schadeprotocol op inhoud toetsen aan de gestelde doelen (zie kader 2 op pagina 6) komen we samengevat tot de volgende beoordeling.

Doel 1: Ontzorgen van verschillende typen claimanten

Uit de inhoud van het protocol maken we niet op dat het protocol gericht is op het ontzorgen van de verschillende typen claimanten.

Doel 2: Proces van schademelding en –afhandeling inzichtelijk maken

Het protocol maakt het proces van schademelding en -afhandeling met name inzichtelijk voor schade-afhandelende partijen. Daarbij merken we op dat definities van belangrijke begrippen ontbreken. Dat geldt ook voor de beschrijving van posities, rollen en verantwoordelijkheden van de betrokken partijen. Het protocol heeft geen heldere structuur waardoor het op onderdelen vraagtekens oproept over de samenhang tussen verschillende onderdelen van het protocol.

Doel 3: Tijdige afhandeling van schade bevorderen

Uit de doorlooptijden van de verschillende stappen in het protocol maken we op dat in redelijkheid (in relatie tot aantal schademeldingen) een tijdige afhandeling van schades wordt nagestreefd. Echter, het is niet duidelijk wat de consequenties zijn als de doorlooptijden niet worden gehaald, of als het proces van schadeafhandeling op andere onderdelen anders verloopt dan voorzien in het protocol.

Doel 4: Zorgvuldige schadeafhandeling bevorderen

Het protocol biedt beperkt houvast om de zorgvuldigheid van schadeafhandeling te waarborgen. Zo bevat het protocol enkele escalatiemogelijkheden, maar de onderlinge samenhang tussen deze mogelijkheden is niet duidelijk.

Doel 5: Proces van schadeafhandeling continu verbeteren

Het protocol bevat de opmerking dat de NAM werkt aan verbetering van de processen. De voorbeelden die op dit punt worden genoemd in paragraaf 8.1 van het protocol maken echter niet duidelijk op welke wijze verbeteringen hun beslag krijgen in het schadeprotocol. Het schadeprotocol biedt geen inzicht in een procedure voor herziening of actualisering van het protocol en bevat geen beschrijving van een kwaliteitscyclus.

4. De werking van het protocol

4.1 Toetsing aan doelstellingen

In dit hoofdstuk rapporteren we over de werking van het schadeprotocol. De werking hebben we beoordeeld aan de hand van de doelstellingen van het protocol. Het schadeprotocol:

1. ontzorgt de verschillende typen claimanten
2. maakt het proces van schademelding en –afhandeling inzichtelijk
3. bevordert een tijdige afhandeling van de schade
4. bevordert een zorgvuldige afhandeling van de schade
5. helpt om het proces van schadeafhandeling continu te verbeteren.

Onze bevindingen hebben we in dit hoofdstuk geordend naar deze doelstellingen. We gaan daarbij niet in op individuele gevallen of specifieke casussen die in de gesprekken aan de orde zijn geweest, maar beschrijven in dit hoofdstuk de hoofdlijnen uit onze gespreksronde.

4.2 Ontzorgende werking van het protocol

Als het gaat om de ontzorgende werking van het protocol komen we op basis van ons onderzoek tot het volgende beeld.

Aandacht voor perspectief claimant ontbreekt

In het proces van schadeafhandeling is weinig aandacht voor het perspectief van de claimant. Uit onze gesprekken komt een eenduidig beeld naar voren dat er in beperkte mate begrip is voor het feit dat de claimant de schade ‘overkomt’ en wordt opgezadeld met ‘gedoe’ waarvoor de claimant niet zelf heeft gekozen. Belangrijk verschil met schade die bijvoorbeeld veroorzaakt wordt door een storm of ander natuurgeweld, is dat de schade door aardgasbevingen wordt veroorzaakt vanuit een economisch belang. Onze gesprekspartners geven aan dat er beperkt begrip wordt getoond voor het ‘gedoe’ dat de claimanten overkomt.

Op dit punt is recent wel enige verbetering zichtbaar. Zo komt uit onze gesprekken naar voren dat contactpersonen bij de NAM, die als eerste aanspreekpunten fungeren voor claimanten, aanvankelijk een technische achtergrond hadden, maar recentelijk meer blijk geven van inlevingsvermogen. Gesprekspartners zijn overwegend positief over de houding en de rol van de contactpersoon.

Proces is voor claimant onduidelijk

Voor de claimant is het onduidelijk in wat voor proces hij terecht komt na het melden van schade. Nadat de claimant de schade heeft gemeld, is de taxateur het eerste gezicht dat namens de NAM over de vloer komt. Het is aan de taxateur om tijdens dit eerste bezoek mondeling uitleg te geven over het proces van schadeafhandeling en voorafgaand aan het opnemen van de schade hierover met de claimant in gesprek te gaan ‘aan de keukentafel’. Ons beeld op basis van de gevoerde gesprekken is dat het sterk afhangt van de persoon van de taxateur of dit gesprek wordt gevoerd en of dat op een goede manier verloopt. In verschillende gesprekken is aan de orde gesteld dat claimanten ervaren dat schades onder hoge tijdsdruk moeten worden opgenomen en dat de aandacht en tijd voor gesprek en uitleg beperkt is.

Uit de gevoerde gesprekken maken we dan ook op dat deze uitleg niet voldoende is. De eerstvolgende stap na het eerste bezoek/de schade-opname vindt plaats binnen drie maanden. Informatie uit een gesprek van enkele maanden geleden staat dan niet scherp meer op het netvlies. Het ontbreekt claimanten daardoor aan overzicht als het gaat om de stappen die in het proces van schadeafhandeling moeten worden gezet.²

Daarbij is het voor claimanten onduidelijk dat zij bij bepaalde stappen zelf aan zet zijn (bijvoorbeeld voor het retourneren van een antwoordstrook en het benaderen van een aannemer). Dit staat weliswaar in de schriftelijke informatie die de claimant van de NAM ontvangt, maar toch blijkt hier onduidelijk over te bestaan.

Daarnaast zijn claimanten veelal niet op de hoogte van de regeling die er is voor vergoeding van bijkomende kosten, bijvoorbeeld voor gedeerde uren tijdens schadeopname en werkzaamheden en voor schoonmaakkosten (zie paragraaf 5.2 van het schadeprotocol).

Claimant als eenling tegenover 'systeem'

In onze gesprekken zijn twijfels geuit over de onafhankelijkheid van de door de NAM ingehuurde partijen. Deze partijen (taxatiebureaus en aannemers) werken in opdracht van de NAM en worden betaald door de NAM, maar zijn in feite onafhankelijke partijen. Echter, claimanten ervaren deze partijen als 'de taxateur van de NAM' en 'de aannemer van de NAM'. De posities van deze partijen en de onderlinge relaties zijn voor claimanten niet inzichtelijk. De claimanten ervaren daardoor dat zij als een eenling tegenover een 'systeem' staan. Dat systeem is voor hen lastig te doorgronden en wordt veelal als imponerend en bedreigend ervaren.

In situaties waar een 'tussenpersoon' optreedt als schakel tussen de inwoner en het hiervoor genoemde 'systeem' heeft dat duidelijk meerwaarde. Deze rol wordt voor huurders bijvoorbeeld ingevuld door inspecteurs van woningcorporaties. Voor monumenten van de Stichting Oude Groninger Kerken (SOGK) levert de restauratie-architect een dergelijke bijdrage. Deze initiatieven hebben een ontzorgende werking.

Proces niet toegesneden op verschillende categorieën, maatwerk ontbreekt

Uit onze gesprekken komt naar voren dat het proces van schadeafhandeling niet is toegesneden op verschillende categorieën van gebouwen, verschillende typen schades of verschillende typen claimanten.

Bij een schademelding wordt door de NAM een aantal zaken gecheckt. In de eerste plaats of vanaf het adres van de schademelding eerder een melding is gedaan. Als dat aan de orde is, wordt in principe dezelfde contactpersoon en dezelfde taxateur toegewezen. In de tweede plaats wordt geverifieerd of het wel of niet om een monument gaat.³ Bij de twee taxatiebureaus waarmee de NAM voornamelijk werkt, werken enkele schade-experts die worden toegewezen aan schademeldingen bij monumenten. In de derde plaats wordt gecheckt of sprake is van een urgente of onveilige situatie. Als dat aan de orde is, wordt zo snel als mogelijk actie ondernomen. In de vierde plaats wordt nagegaan of het om een huur- of koopwoning gaat. Bij een huurwoning wordt contact opgenomen met de woningcorporatie.

² Sinds 3 november jl. geeft de website van de NAM nadere informatie over 'Schadeafhandeling stap voor stap' (zie: <http://www.namplatform.nl/schade-herstel/schadeafhandeling-stap-voor-stap.html#1>).

³ Sinds een half jaar beschikt de NAM over een bestand van de Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed, waarin alle Rijksmonumenten op postcode zijn opgenomen.

Deze checks betekenen dat enkele meldingen gericht worden toegewezen en dat het merendeel van de meldingen 'ad random' wordt toegewezen aan contactpersonen. De toedeling aan de twee taxatiebureaus, waarmee de NAM voornamelijk werkt, wordt gemaakt op basis van postcodegebieden. Voor het merendeel van de schademeldingen wordt dus geen onderscheid gemaakt naar categorieën gebouwen, typen schades of verschillende doelgroepen/claimanten.

Specifiek voor monumenten geldt dat de taxatiebureaus aangeven te beschikken over schade-experts die de kennis in huis hebben, die nodig is voor het inspecteren van monumenten en het taxeren van schade aan dergelijke gebouwen. We hebben uit onze gesprekken niet begrepen dat de NAM kwaliteitseisen stelt of vraagt om bepaalde certificering van taxateurs die worden ingeschakeld voor schademeldingen bij monumenten.

Verschuillende partijen hebben actie ondernomen om tot meer maatwerk te komen. Zo is er in samenwerking met de Stichting Oude Groninger Kerken een 'handreiking Herstel voor Monumenteneigenaren' opgesteld (oktober 2014). Op initiatief en verzoek van LTO wordt, betaald door de NAM, onderzoek gedaan naar gevolgen van schade aan mestkelders en drainagesystemen.

4.3 Inzichtelijkheid van het proces van schademelding

De tweede doelstelling van het protocol is het proces van schademelding en -afhandeling inzichtelijk maken. Op basis van ons onderzoek komen we tot het volgende beeld als het gaat om de inzichtelijkheid van het proces.

Voortgang proces is beperkt inzichtelijk

Uit onze gesprekken komt naar voren dat het de claimant veelal ontbreekt aan inzicht in de voortgang van het proces van schadeafhandeling. Met name bij de meer complexe gevallen is onduidelijk wat de volgende stap is en wie daarvoor aan zet is.

In het protocol lezen we dat er een track-and-trace-systeem beschikbaar is voor claimanten; 'uw online schadedossier'. Dit systeem is slechts bij een enkeling bekend, zo blijkt uit ons onderzoek. Wanneer dit systeem geraadpleegd wordt, geeft het niet de informatie waaraan behoefte is. Zo geeft het systeem aan in welke fase het dossier van de claimant zich bevindt, maar wordt niet aangegeven wat de volgende stap is, wie daarvoor aan zet is en binnen welke termijn die stap gezet kan worden. Juist aan informatie over volgende stappen is behoefte.

Geen perspectief op oplossing bij complexe gevallen en schrijnende situaties

In onze gesprekken is naar voren gekomen dat bij complexe gevallen en bij schrijnende situaties inzicht in het proces en perspectief op een oplossing ontbreken. Discussie over causaliteit en gecompliceerde schades zijn oorzaken voor het vastlopen van het proces. Ook het uitvoeren van contra-expertise is veelal een reden voor het stagneren van de voortgang. Voorafgaand aan deze stap is er discussie over de breedte en reikwijdte van de contra-expertise. En na het uitvoeren van de contra-expertise is er discussie over de uitkomsten en over de verschillen met de oorspronkelijke taxatie. Diverse gesprekspartners schetsen situaties waarbij mensen jarenlang wachten op een oplossing en bij de NAM 'tegen een muur' aan lopen.

Ook de escalatiemogelijkheden zijn aan de orde geweest in onze gesprekken. Was de onafhankelijke raadsman aanvankelijk slecht bereikbaar, recente ervaringen zijn meer positief. Dankzij deze voorziening zijn de afgelopen periode enkele schadegevallen tot een oplossing gebracht.

Het protocol schetst daarnaast de mogelijkheid advies in te winnen bij de Technische commissie bodembeweging (Tcbb). *“Deze onafhankelijke commissie adviseert burgers over het verband tussen schade en mijnbouwactiviteiten (zoals gaswinning door NAM) en de hoogte van het schadebedrag dat de mijnbouwonderneming zou moeten betalen.”*, aldus de tekst van het protocol. Bij onze gesprekspartners bestaat het beeld dat niet zozeer de hulp van de Tcbb wordt ingeroepen voor een inhoudelijke beoordeling van de causaliteit. Volgens onze gesprekspartners voert de Tcbb een toets uit als het gaat om de zorgvuldigheid van het proces.

Verklaring voor deze verwarring lijkt te liggen in de structurele wettelijke taak van de Tcbb en een tijdelijke opdracht die aan deze instantie is verstrekt om te adviseren over het schadeproces.

Conform de Mijnbouwwet voert de Tcbb de volgende wettelijke taken uit:⁴

1. **Advisering over winnings- en opslagplannen:** Advisering van de minister van Economische Zaken over winnings- en opslagplannen.
2. **Inlichtingen m.b.t. uitvoerbaarheid wettelijke voorschriften:** Het desgevraagd verstrekken van inlichtingen aan de minister van Economische Zaken die nodig zijn voor de beoordeling van de uitvoerbaarheid van voorgenomen wettelijke voorschriften.
3. **Verstrekken van informatie aan burgers:** Het verstrekken van informatie over het verband tussen bodembeweging en mijnbouwactiviteiten, aan degenen bij wie schade is te verwachten door bodembeweging die redelijkerwijs het gevolg kan zijn van mijnbouwactiviteiten.
4. **Advisering van burgers:** Het adviseren van degenen bij wie schade is opgetreden door bodembeweging die redelijkerwijs het gevolg kan zijn van mijnbouwactiviteiten m.b.t. het verband tussen die schade en de mijnbouwactiviteiten alsmede de hoogte van het schadebedrag.

Uit ons onderzoek komt als beeld naar voren dat de ervaringen met deze escalatiemogelijkheid beperkt zijn. Er lijkt niet vaak advies gevraagd te worden aan de Tcbb. Het jaarverslag van de Tcbb over de jaren 2012 en 2013 meldt 1 ontvangen adviesverzoek uit Groningen in 2013 en geen adviesverzoek uit Groningen in 2012. Daarnaast geeft de Tcbb aan dat zij in mei 2014 een verzoek hebben ontvangen om te adviseren over een individueel schadegeval. In onze gesprekken is aan de orde gesteld dat deze instantie niet wordt ervaren als een partij die de belangen behartigt van de claimanten.

Wisselende ervaringen met reacties NAM op verbeter suggesties

In verschillende gesprekken is aangegeven dat de NAM zich kan verbeteren als het gaat om transparant te werk gaan. Zo zou de aanvankelijke reactie van de NAM zijn geweest dat een overzicht van Rijksmonumenten privacygevoelige informatie zou bevatten. Inmiddels wordt dit overzicht door de NAM gebruikt voor het rubriceren van schademeldingen.

Een ander onderwerp dat door onze gesprekspartners als geheimzinnig wordt ervaren zijn inspecties en onderzoeken door partijen als Arup. Deze partijen doen op verzoek van de NAM onderzoek naar mogelijkheden voor preventief en duurzaam versterken van gebouwen. Inwoners die deze onderzoekers over de vloer krijgen, worden gevraagd een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen, omdat uitkomsten van deze inspecties concurrentiegevoelige informatie kunnen bevatten. Dit verzoek tot geheimhouding zorgt voor onrust. Dit onderwerp komt weliswaar niet voort uit het schadeprotocol of het proces van schadeafhandeling. De inwoners ervaren dit echter als dezelfde organisatie die betrokken is bij de schadeafhandeling en het werken met geheimhoudingsverklaringen is niet bevorderlijk als tegelijkertijd de gezamenlijke opdracht is te werken aan herstel van vertrouwen.

⁴ Bron: Jaarverslag Technische commissie bodembeweging – verslag over de jaren 2012 en 2013.

4.4 Tijdige afhandeling van schade

Het bevorderen van een tijdige afhandeling van de schade is de derde doelstelling van het protocol. Op basis van ons onderzoek komen we tot het volgende beeld als het gaat om de tijdige afhandeling van schade.

Merendeel van eenvoudige schadegevallen wordt voortvarend afgehandeld

Uit ons onderzoek komt een eenduidig beeld naar voren dat het merendeel van eenvoudige schadegevallen voortvarend wordt afgehandeld. Dit merendeel betreft 70 tot 80% waarbij de schadeafhandeling binnen een redelijke termijn wordt afgehandeld, er overeenstemming is over het schadebedrag en de schade naar tevredenheid wordt hersteld. Gesprekspartners benadrukken dat de media een te eenzijdig en te negatief beeld schetsen. Dat komt het imago van het gebied niet ten goede.

Met name bij complexe gevallen is veelvuldig sprake van stagnatie

Zoals we hiervoor opmerkten, is bij complexe gevallen en schrijnende situaties veelvuldig sprake van stagnatie van het proces van schadeafhandeling. Daar kunnen verschillende redenen aan ten grondslag liggen. In onze gesprekken zijn de volgende punten naar voren gebracht:

- Discussie over de omvang van de schade, de causaliteit en daarmee het te vergoeden bedrag.
- De uitvoering van contra-expertise (zie ook hiervoor in paragraaf 4.3 onder het kopje '*Geen perspectief op oplossing bij complexe gevallen en schrijnende situaties*'). Met het inschakelen van een contra-expertise lijkt alle voortvarendheid uit het proces te verdwijnen.
- Op piekmomenten is de 'workload' van taxateurs en aannemers een oorzaak voor een langere doorlooptijd. Met het recent ingeschakelde calculatiebureau lijkt dit te zijn opgelost.
- Het uitblijven van handelen van de claimant zelf. Zo zouden claimanten vergeten of aarzelen de antwoordstrookjes terug te sturen ("2.000 strookjes zwerven") en/of de aannemer te bellen.

Stagnatie van het proces leidt tot onzekere situaties, die in enkele gevallen claimanten wanhopig maken. Alleen al bij één van de twee taxatiebureaus waarmee de NAM voornamelijk werkt, lopen enkele tientallen dossiers langer dan een jaar.

4.5 Zorgvuldige afhandeling van schade

De vierde doelstelling van het protocol is het bevorderen van een zorgvuldige afhandeling van de schade. Op basis van ons onderzoek komen we tot het volgende beeld als het gaat om de zorgvuldigheid van de schade-afhandeling.

Twijfels over deskundigheid van taxateurs

In onze gesprekken zijn twijfels geuit als het gaat om de deskundigheid van taxateurs. In verschillende gesprekken zijn voorbeelden aangereikt van taxateurs die onvoldoende beschikken over de benodigde bouwkundige kennis. Ook is aan de orde gesteld dat taxatierapporten herstelvoorstellen bevatten die niet aansluiten bij de structuur en stevigheid van een wand of gebouw.

De door ons geconsulteerde taxatiebureaus geven aan dat zij sinds eind 2012/begin 2013 in korte tijd hebben moeten opschalen van enkele schade-experts/inspecteurs naar enkele tientallen taxateurs. Daarbij geven zij aan flink te investeren in begeleiding, opleiding en training van taxateurs.

Daarnaast moet het 'Handboek Aardbevingsschade', dat momenteel door de NAM in samenwerking met betrokken partijen (taxateurs en aannemers) wordt ontwikkeld, hulp bieden op dit punt.

Met name bij monumenten en andere bijzondere gebouwen komt een eenduidig beeld naar voren dat taxateurs over onvoldoende deskundigheid beschikken. Monumenten vragen om specifieke deskundigheid, anders dan de expertise van de taxateurs die tot nu toe schades bij monumenten hebben getaxeerd. Daarnaast vragen monumenten om een geheel andere benadering, zo is in onze gesprekken aan de orde gesteld: "Niet de eigenaar centraal, maar het gebouw centraal." Daarnaast zou niet gestuurd moeten worden op "snelle afhandeling", maar op "een zorgvuldige aanpak". Met de 'Handreiking Herstel voor Monumenteneigenaren' ligt er een voorstel voor het inschakelen van een restauratiearchitect/een bouwkundig restauratieadviseur met begrip voor het karakter van monumentale gebouwen. Dit zou een goede stap zijn ter verbetering van het proces van schadeherstel van monumenten. Deze handreiking wordt gezien als belangrijke verbeterstap.

Eenzijdige en onvolledige communicatie

Over de communicatie tijdens het proces van schadeafhandeling is in onze gesprekken naar voren gekomen dat deze vooral is gericht op de inhoudelijke voortgang en veel minder op vervolgstappen in het proces en over wie wanneer aan zet is. Claimanten ontvangen geen informatie als doorlooptijden uitlopen of afspraken niet nagekomen kunnen worden. De communicatie wordt daarmee eenzijdig en onvolledig ingevuld. Bij het stagneren van de voortgang van het proces, zoals dat bij veel complexe schadegevallen aan de orde is, droogt het contact op. Daarmee verdwijnt ook het perspectief op een oplossing.

Tegenstrijdige opvattingen over afbakening bij toepassing contra-expertise

Uit ons onderzoek komen verschillende opvattingen naar voren over de gewenste reikwijdte en afbakening van een contra-expertise. Het schadeprotocol stelt als procedure voor dat de contra-expertise enkel betrekking heeft op die onderdelen waarover discussie is. Voorstanders van deze procedure geven aan "Waarom onderdelen opnieuw laten beoordelen, als daar overeenstemming over is?" Dat wordt gezien als onnodige dubbel werk, dat bovendien de nodige kosten met zich meebrengt.

Veel van onze gesprekspartners vinden deze inperking niet terecht. De contra-expertise beperken tot het deel waarover discussie bestaat, leidt tot het gevoel dat de schademelding niet zorgvuldig beoordeeld wordt tijdens de second opinion.

Deze tegenstrijdige opvattingen zorgen ervoor dat partijen in een patstelling terecht komen en het proces van schadeafhandeling stagneert. Er is grote behoefte aan doorzettingskracht om in dergelijke situaties tot een oplossing te komen.

Verschillende partijen hebben eigen monitoringsysteem

In onze gesprekken hebben verschillende partijen aangegeven te werken met een eigen monitoringsysteem om de lopende dossiers in beeld te houden. Zo hanteren taxatiebureaus systemen voor toedeling en beheer van de meldingen en werken woningcorporaties met eigen bestanden om schademeldingen en de voortgang van het herstel van hun woningbezit te monitoren. Op deze manieren vullen zij hun eigen informatiebehoefte in.

De NAM heeft momenteel een CRM-systeem⁵ in aanbouw voor de monitoring van de voortgang van de schadeafhandeling. Onderdeel van dit systeem is een signalering als de doorlooptijd van een bepaalde stap niet gehaald wordt.

4.6 Mate waarin proces van schadeafhandeling continu wordt verbeterd

De vijfde doelstelling is dat het protocol helpt om het proces van schadeafhandeling continu te verbeteren. Op basis van ons onderzoek komen we tot het volgende beeld als het gaat om continue verbetering.

Op een aantal punten zijn verbeteringen zichtbaar

In veel van onze gesprekken is aan de orde gesteld dat er vergeleken met enkele jaren geleden wel degelijk verbeteringen zichtbaar zijn. We noemen enkele voorbeelden van verbeteringen die in onze gesprekken zijn genoemd:

- De bereikbaarheid en het inlevingsvermogen van de contactpersonen.
- Het tempo waarin eenvoudige schades worden afgehandeld.
- De introductie van een track-and-trace-systeem.
- De investeringen in kennis en kunde van de taxateurs.
- De ontwikkeling van het 'Handboek Aardbevingsschade'.
- Aannemers die het initiatief nemen om het empathisch vermogen van hun werknemers te vergroten.
- Onderzoek (op initiatief van LTO) naar gevolgen van schade aan mestkelders en drainagesystemen.

Deze verbeteringen zijn op ad-hoc-basis tot stand gekomen, vanuit initiatieven van verschillende betrokken partijen. Deze verbeteringen worden weliswaar zeer gewaardeerd, maar leiden nog niet tot het vertrouwen dat schades zorgvuldiger worden afgehandeld, met erkenning voor de positie van de claimant.

Wisselende ervaringen in hoeverre NAM open staat voor verbeteringsuggesties

Verschillende gesprekspartners hebben aangegeven met de NAM in gesprek te zijn over mogelijke verbeteringen van de afhandeling van schades. Zo heeft LTO positieve ervaringen met het signaleren van knelpunten, om deze vervolgens gezamenlijk te kunnen oppakken. Tegelijkertijd geven andere gesprekspartners aan "eindeloos te moeten aandringen" voordat verbeteringsuggesties worden opgepakt.

⁵ CRM staat voor Customer Relationship Management.

5. Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies

Op basis van de *inhoudelijke beoordeling van het protocol* concluderen we dat het protocol is geschreven vanuit het perspectief van de schade-afhandelende partij en niet is gericht aan de claimant. Definities van belangrijke begrippen ontbreken, en posities, rollen en verantwoordelijkheden van betrokken partijen zijn beperkt omschreven. Behalve speciale aandacht voor monumenten, maakt het protocol geen onderscheid naar categorieën gebouwen, verschillende typen eigenaren of verschillende soorten schades.

Belangen van claimanten zijn in het protocol niet geborgd, omdat het protocol niet aangeeft wat er gebeurt als doorlooptijden niet gehaald worden en het protocol geen paragraaf bevat over 'wat als de NAM in gebreke blijft'.

De procedure voor contra-expertise is in het protocol voorzien van veel voorbehouden en voorwaarden en uit het protocol komt niet duidelijk naar voren hoe de klachtenprocedure en de contra-expertise zich tot elkaar verhouden.

Het onderzoek naar de *werking van het protocol* leidt tot de volgende conclusies.

- Het merendeel van eenvoudige schades wordt redelijk voortvarend afgehandeld.
- Het perspectief van de claimant en het belang van ontzorgen zijn zowel in het protocol, als in de procesaanpak, de benaderingswijze en de communicatie onderbelicht. Voor de claimant is (met name bij niet-eenvoudige gevallen) onvoldoende duidelijk in wat voor proces hij terecht komt.
- De afgelopen twee jaar is door de vele meldingen als gevolg van bevingen in het gebied de druk op het proces van schadeafhandeling toegenomen. Mede daardoor staan de zorgvuldigheid en de voortvarendheid van schadeafhandeling onder druk.
- Voor claimanten zijn rollen, verantwoordelijkheden en (onafhankelijke) posities van verschillende partijen onduidelijk. De claimanten ervaren dat zij als een eenling tegenover een 'systeem' staan. Dat systeem is voor hen lastig te doorgronden en wordt veelal als imponerend en bedreigend ervaren.
- Er is sprake van twijfel bij claimanten als het gaat om de bouwkundige kennis van taxateurs.
- Van tientallen dossiers van complexe gevallen en schrijnende situaties is de looptijd langer dan een jaar en ontbreekt het aan perspectief op een doorbraak. Wantrouwen en onvrede zijn mede daardoor de afgelopen jaren gegroeid.
- De afgelopen periode zijn op ad-hoc-basis enkele verbeteringen doorgevoerd. Er is echter geen sprake van continue verbetering van het proces van schadeafhandeling.
- Er is grote behoefte aan maatwerk in de benaderingswijze en aanpak van:
 - categorieën van schadegevallen,
 - de begeleiding van verschillende typen claimanten/eigenaren (naar behoefte),
 - de deskundigheid voor de opname en het herstel van schade van verschillende typen gebouwen,
 - de inrichting en de organisatie van het proces van schadeafhandeling.

5.2 Aanbevelingen

Hoofdlijn: andere mindset

In onze ogen is in de eerste plaats een andere mindset nodig. Aardbevingen veroorzaakt door gaswinning betekenen dat vanuit een economisch belang schade wordt toegebracht aan het eigendom van inwoners. Inwoners worden geconfronteerd met schade, die hen overkomt, waar ze niet om gevraagd hebben en die gedoe met zich meebrengt.

Van belang is de claimant in deze positie te erkennen en serieus te nemen. Mindset, houding en gedrag van de schade-afhandelende partijen moeten erop gericht zijn die schade zo soepel en voortvarend mogelijk te verhelpen, in alle redelijkheid, waarbij de claimant zo min mogelijk overlast, gedoe en ongemak ervaart.

Vanuit deze hoofdlijn formuleren we de volgende aanbevelingen:

1. Stel het belang van de claimant centraal en investeer in communicatie en transparantie.
2. Ontwikkel een nieuw proces, met ruimte voor maatwerk in de uitvoering, op basis van segmentering.
3. Richt, als onderdeel van het nieuwe proces, een kwaliteitscyclus in.
4. Ontwikkel een protocol dat leidraad is voor de schade-afhandelende partijen, en waarin ook de belangen van de claimant zijn geborgd.
5. Bepaal de criteria aan de hand waarvan over een jaar getoetst kan worden of het opnieuw uitgelijnde proces en de vernieuwde documenten (protocol, proceskaart) voldoen aan de verwachtingen.

We lichten deze adviezen hierna nader toe.

Aanbeveling 1: Stel het belang van de claimant centraal en investeer in communicatie en transparantie

We adviseren het proces voor de claimant inzichtelijk te maken en transparantie te waarborgen in het proces van schadeafhandeling. Daarbij achten we het van belang oog te hebben voor verschillende behoeften van verschillende typen claimanten.

Advies is de claimanten de mogelijkheid te bieden om een belangenbehartiger of adviseur aan te stellen. Daarvoor zou een pool met verschillende expertises beschikbaar moeten zijn, waarbij deze expertise aansluit bij behoeften van verschillende typen en categorieën claimanten. Die verschillende behoeften kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op bouwkundige kennis ('countervailing power' in relatie tot taxateurs of schade-experts), op juridische expertise of op sociaalmaatschappelijk ondersteuning. Het gaat hier om een belangenbehartiger of adviseur die *naast* de claimant staat. Deze belangenbehartigers of adviseurs zijn met name van belang voor complexe gevallen, schrijnende situaties en overige bijzondere situaties waardoor claimanten behoefte hebben aan dergelijke ondersteuning.

De inzet van belangenbehartigers of adviseurs achten we van belang om te voorkomen dat claimanten ervaren dat zij als eenling opereren tegenover een systeem, 'verstrikt' raken in dat systeem en processen stagneren. In situaties waar op dit moment een 'tussenpersoon' optreedt als schakel tussen de inwoner en het 'systeem' heeft dat duidelijk meerwaarde (zie bijvoorbeeld de rol van inspecteurs van woningcorporaties voor huurders). Dit is een investering in de kwaliteit en de zorgvuldigheid van het proces, die naar onze opvatting veel maatschappelijk rendement zal opleveren en bijdraagt aan het herstel van vertrouwen.

Ons onderzoek biedt onvoldoende aanknopingspunten om tot een onderbouwd advies te komen over de precieze organisatorische uitwerking van deze pool. Ons onderzoek is gebaseerd op de werkwijze in de afgelopen periode en we hebben onvoldoende zicht op de precieze inrichting van het Centrum voor Veilig Wonen dat op 1 januari aanstaande van start gaat. We schetsen wel twee mogelijke varianten.

Voor de organisatorische uitwerking is een variant denkbaar waarbij de pool van belangenbehartigers apart wordt georganiseerd, om zo de onafhankelijkheid te waarborgen. Voordeel van deze variant is dat er een duidelijke voorziening is waardoor de claimant niet langer als 'eenling tegenover het systeem' komt te staan. Nadeel van deze variant is dat een aparte organisatie kan leiden tot spanning ten opzichte van het CVW. Daarnaast kan deze variant onduidelijkheid over verschillende rollen verder vergroten (zoals die van de contactpersonen in de huidige situatie en de casemanagers die momenteel geworven worden voor het CVW).

De andere variant is dat deze pool een plaats krijgt binnen het CVW. Opdracht aan de nieuwe uitvoeringsorganisatie is immers dat de belangen van inwoners meer centraal worden gesteld. Deze variant betekent dat het CVW nadrukkelijk als taak krijgt de claimanten te ontzorgen (dat zij niet van deze taak 'ontslagen' worden door een aparte voorziening/organisatie) en dat de verschillende rollen helder belegd moeten worden binnen deze organisatie. Nadeel van deze variant kan zijn dat de belangenbehartigers niet als onafhankelijk, maar als 'onderdeel van het systeem' worden ervaren.

Los van de vraag of deze pool apart georganiseerd moet worden of onderdeel dient uit te maken van het Centrum voor Veilig Wonen, benoemen we enkele randvoorwaarden waaraan de organisatorische uitwerking van deze pool dient te voldoen:

- De belangenbehartiger is niet verantwoordelijk voor het afhandelen van de schade, maar staat als adviseur *naast* de claimant.
- De belangenbehartiger komt op voor de belangen van de claimant en heeft geen belang bij een bepaalde uitkomst van het proces van schadeafhandeling.
- De belangenbehartigers nemen een onafhankelijke positie in ten opzichte van de schadeclaims.
- De voorziening om belangenbehartigers in te schakelen is laagdrempelig en toegankelijk en sluit aan bij de specifieke behoefte van de claimant.

We adviseren de opzet, invulling en werking van de pool na een bepaalde periode te evalueren (bijvoorbeeld na een half jaar), waarbij deze evaluatie is gericht op het beoordelen van de toegevoegde waarde voor de claimant en de ontzorgende werking van de belangenbehartiger.

Communicatie dient nadrukkelijk als taak te worden belegd in het Centrum voor Veilig Wonen. Dat neemt niet weg dat alle betrokkenen in het proces van schadeafhandeling een verantwoordelijkheid hebben als het gaat om helder en zorgvuldig communiceren. Iedereen communiceert en elk gedrag is communicatie. Partijen dienen zich daarvan bewust te zijn. In de te ontwikkelen communicatiestrategie dient tevens rekening gehouden te worden met initiatieven die lopen in het kader van waardevermeerdering en het preventief versterken. Van belang is in samenhang over deze initiatieven te communiceren met aandacht voor vragen en zorgen die (mogelijk) bij inwoners leven.

De claimant is nu afhankelijk van de informatie die in een telefoongesprek met de contactpersoon van de NAM en in het eerste gesprek voorafgaand aan de taxatie door de schade-expert wordt verstrekt. Ons advies is deze informatieverstrekking niet langer afhankelijk te maken van de contactpersoon of van de persoon van de taxateur.

Voor het verbeteren van de informatievoorziening aan claimanten adviseren we een 'proceskaart' op te stellen, waaruit duidelijk wordt in wat voor proces de claimant terecht komt na het melden van schade en welke ruimte er is voor het inbrengen van eigen wensen of behoeften. Bij het opstellen van deze 'proceskaart' dient aandacht te zijn voor de volgende onderwerpen:

- Leesbaarheid en overzichtelijkheid (combinatie van pictogrammen en tekst; met begrip voor verschillende doelgroepen en behoeften van verschillende typen claimanten).
- Contactgegevens van de contactpersoon en van de taxateur, en toelichting dat de claimant altijd bij de contactpersoon terecht kan als er vragen zijn.
- Stappen waarbij claimant zelf aan zet is en wat bij die stappen van de claimant verwacht wordt.
- Ruimte voor eigen wensen en behoeften:
 - mogelijkheden om een beroep te doen op de 'pool' van expertises en kunnen inschakelen van onafhankelijke belangenbehartiger of adviseur
 - mogelijkheden tot vergoeding van onkosten voor ongemak
 - ruimte voor stellen van vragen.
- Klachtenprocedure en procedure voor contra-expertise (en onderlinge samenhang).
- Verwijzing naar website en het 'Regionaal Informatiepunt Gaswinning' voor nadere informatie.

We adviseren deze informatie langs verschillende communicatiekanalen aan te reiken aan de inwoners. Zo kan de proceskaart worden opgenomen in huis-aan-huisbladen, via internet beschikbaar worden gesteld en naar het huisadres van de claimant worden gestuurd, zodra deze een schade gemeld heeft. Daarmee is de claimant enigszins voorbereid en heeft hij gelegenheid desgewenst een belangenbehartiger of adviseur aan te schakelen, voordat de taxateur over de vloer komt.

Aanbeveling 2: Ontwikkel een nieuw proces, met ruimte voor maatwerk in de uitvoering, op basis van segmentering

Het proces van schadeafhandeling dient opnieuw te worden uitgelijnd, waarbij aandacht is voor het vroegtijdig duiden en segmenteren van schadegevallen. Op basis van deze duiding en segmentering dient duidelijk te worden welke expertise nodig is en aan welke begeleiding behoefte is als het gaat om:

- Complexe gevallen (waarbij de complexiteit betrekking kan hebben op de aard van de schade, de omvang van de schade en daarmee het schadebedrag en de impact, de causaliteit en/of het type gebouw).
- Schrijnende situaties (onveilige situaties, persoonlijke situatie van de claimant, psychosociale omstandigheden en/of gevoelens van onveiligheid).
- Eventuele specifieke behoeften van de claimant.

Bovengenoemde situaties vragen om een andere werkwijze, andere doorlooptijden en bredere begeleiding dan de eenvoudige schadegevallen. Daarbij dient bij de bovengenoemde situaties oog te zijn voor specifieke behoeften van claimanten. De één zal behoefte hebben aan sociaalmaatschappelijke ondersteuning, terwijl andere claimanten behoefte hebben aan een zakelijke benadering en vooral gebaat zijn bij een voortvarende afhandeling. In iedere situatie is transparantie van belang.

In het proces dient doorzettingskracht te zijn verankerd voor complexe gevallen en schrijnende situaties. Ervaringen van de onafhankelijke raadsman, de onafhankelijke commissie Bijzondere situaties en de recent door de NAM ingestelde 'Taskforce voor complexe gevallen' dienen hiervoor te worden benut.

De nieuwe uitvoeringsorganisatie (het 'Centrum voor Veilig Wonen') dient te worden toegerust op deze segmentering.

In het proces dient de voortvarendheid van afhandeling van schade te zijn gewaarborgd. Daarbij is van belang bij de doorlooptijden van de verschillende stappen van de schadeafhandeling op te nemen welke voorzieningen worden getroffen om deze doorlooptijden te kunnen realiseren en wanneer en op welke wijze de claimant wordt geïnformeerd als doorlooptijden niet gehaald kunnen worden.

Benut de kennis en ervaring van maatschappelijke partners en belangenbehartigende organisaties voor het leveren van goede ondersteuning aan verschillende doelgroepen. Zo dragen de woningcorporaties bij aan het ontzorgen van hun huurders, vervult de LTO een belangrijke rol als het gaat om het signaleren van mogelijke knelpunten en kan MBK Noord bijdragen leveren in het belang van de ondernemers in het gebied. Voor het Centrum voor Veilig Wonen is het van belang op een goede manier samen te werken met deze maatschappelijke partners.

Aanbeveling 3: Richt, als onderdeel van dit nieuwe proces, een kwaliteitscyclus in

We adviseren het eerste klanttevredenheidsonderzoek (dat binnenkort wordt uitgevoerd) te benutten als nulmeting. Daarbij bevelen we aan de kwaliteitsafspraken over de afhandeling van schadegevallen vast te leggen en de uitvoering van deze afspraken te monitoren. Voor in te schakelen partijen dienen heldere kwaliteitseisen te worden geformuleerd, als waarborg voor deskundigheid (erkende schade-experts) en ingehuurde partijen dienen met een bepaalde regelmaat te worden getoetst op het voldoen aan deze eisen.

Daarnaast adviseren we een "oplevermeting" uit te voeren, zijnde een check na het herstel van de schade, zodat bij een onverhoopte volgende schade duidelijk is hoe de situatie was na het herstel van de vorige schade. Voor het preventief, bouwkundig versterken van woningen zijn nulmetingen voorzien. Dit biedt mogelijk kansen voor synergie om deze metingen te combineren.

Belangrijk onderdeel van de kwaliteitscyclus heeft betrekking op de invoering van een evaluatieformulier, waarmee de claimant de mogelijkheid wordt geboden om een oordeel te geven over de afhandeling van de schade. Daarbij bevelen we aan in de evaluatie ook de ervaringen te betrekken met de al dan niet ingeschakelde expertise vanuit de 'pool' van adviseurs/belangenbehartigers. Zodat er inzicht verkregen kan worden in de werking en toegevoegde waarde van een onafhankelijke partij aan de zijde van de claimant.

Bij de inrichting van het Centrum voor Veilig Wonen is afgesproken dat deze organisatie een onafhankelijke toezichthouder krijgt (bijvoorbeeld in de vorm van een Raad van Toezicht). Voor de kwaliteitsborging adviseren we het management van het Centrum voor Veilig Wonen halfjaarlijks te laten rapporteren en verantwoording te laten afleggen aan deze toezichthouder. Daarnaast adviseren we dat het management van het Centrum voor Veilig Wonen ook halfjaarlijks rapporteert aan de Dialoogtafel.

Aanbeveling 4: Ontwikkel een nieuw protocol dat leidraad is voor de schade-afhandelende partijen, en waarin ook de belangen van de claimant zijn geborgd

Op basis van het opnieuw uitlijnen van het proces van schadeafhandeling dient een nieuw protocol te worden ontwikkeld, dat een leidraad vormt voor de schade-afhandelende partijen en waarin ook de belangen van de claimant zijn geborgd.

We formuleren de volgende aanbevelingen voor de ontwikkeling van dit nieuwe protocol:

- Licht toe voor wie het protocol is bedoeld (spreek specifieke partijen aan).
- Breng evenwicht aan in de verschillende belangen door:
 - Afspraken op te nemen voor borging van voortvarendheid/doorlooptijden.
 - Voorwaarden op te nemen over wat als verschillende partijen in gebreke blijven.
- Waarborg de uniformiteit en bevorder de professionalisering door:
 - Definities van belangrijke begrippen.
 - Beschrijving posities, rollen en verantwoordelijkheden van betrokken partijen in een helder overzicht.
 - Het protocol uit te breiden met een beschrijving van het proces in geval van meerwerk/aanvullende schademeldingen.
- Laat het protocol aansluiten bij het proces van het vroegtijdig duiden en segmenteren van verschillende typen schadegevallen en verschillende categorieën gebouwen.
- Leg specifieke afspraken voor deze verschillende categorieën vast en stel zo nodig voor bepaalde segmenten een apart protocol op, bijvoorbeeld voor monumenten (op basis van paragraaf 3.2 van het protocol van augustus 2014 en de 'Handreiking Herstel voor Monumenteneigenaren').

Aanbeveling 5: Bepaal de criteria aan de hand waarvan over een jaar getoetst kan worden of het opnieuw uitgelijnde proces en de vernieuwde documenten (protocol, proceskaart) voldoen aan de verwachtingen

Om over een jaar te kunnen beoordelen of het opnieuw uitgelijnde proces, het vernieuwde protocol en de proceskaart hebben geleid tot de gewenste effecten, adviseren we om 'aan de voorkant' de criteria te bepalen waaraan kan worden getoetst.

Hoofdvraag voor deze toets is of de claimant beter wordt ontzorgd. Het kunnen uitvoeren van deze toets vraagt om het operationaliseren van het begrip ontzorgen. Mogelijke toetsingscriteria zijn de volgende.

- Het protocol toont begrip voor de positie van inwoners die geconfronteerd worden met schade die hen ongewild overkomt.
- Uit de inhoud van het protocol blijkt dat de claimant serieus wordt genomen en de belangen van de claimant zijn geborgd in het protocol.
- De intake vindt op maat plaats voor de verschillende categorieën en het proces van schadeafhandeling is daarop toegesneden.
- Claimanten krijgen de ruimte voor het inbrengen van reële wensen en behoeften en worden als gelijkwaardige partij behandeld. Voor het maken van afspraken is de agenda van de claimant leidend.
- Voor claimanten is bij aanvang helder wat voor proces zij ingaan als zij melding maken van schade.
- Tijdens het proces van schadeafhandeling is voor claimanten op elk gewenst moment actueel inzicht in het proces en de vervolgstappen beschikbaar.
- Vanuit de schade-afhandelende partijen wordt actief gecommuniceerd over de voortgang van het proces, ook indien deze afwijkt van eerder gemaakte afspraken.
- Voor claimanten is duidelijk bij wie zij terecht kunnen met vragen en/of klachten.
- De klachtenregeling en de procedure voor contra-expertise zijn helder en duidelijk is hoe deze zich tot elkaar verhouden.

Slotwoord: Herstel van vertrouwen

We besluiten deze rapportage met een slotwoord over herstel van vertrouwen. Op basis van ons onderzoek concluderen we dat het verbeteren van het protocol voor het proces van schadeafhandeling een noodzakelijke, maar ook een niet voldoende voorwaarde is voor herstel van vertrouwen.

De gevolgen van de aardgasbevingen, en het eenzijdige beeld dat daarover wordt neergezet in de media, komen het imago van het gebied niet ten goede. De bevingen veroorzaken niet alleen veel materiële schade aan huizen en gebouwen, ze leiden ook tot gevoelens van onveiligheid en onzekerheid, tot waardedaling van woningen en tot een afname van de aantrekkelijkheid van het gebied als vestigings- en verblijfslocatie. Ondertussen groeien het wantrouwen en de onvrede omdat er bij complexe gevallen en voor schrijnende situaties geen perspectief is op een oplossing.

Niet voor niets sloten de negen betrokken gemeenten, de provincie Groningen en het Ministerie van Economische Zaken in januari 2014 het akkoord '*Vertrouwen op Herstel – Herstel van Vertrouwen*'. Belangrijke pijlers voor het herstel van vertrouwen zijn in onze ogen deskundigheid, transparantie en het centraal stellen van de inwoners. Deze onderwerpen dienen binnen de nieuwe uitvoeringsorganisatie bij de schadeafhandeling een centrale plaats te krijgen.

Met de start van het Centrum voor Veilig Wonen op 1 januari 2015 is het momentum aanwezig om een nieuwe start te maken om met een andere mindset, houding en gedrag aan de slag te gaan. Waarbij de inzet gericht dient te zijn op het ontzorgen van claimanten en het beperken van overlast en ongemak.

In de gesprekken die we gevoerd hebben, is het ons opgevallen dat verschillende belangenbehartigende organisaties initiatieven nemen en bijdragen leveren aan verbeteringen als het gaat om de afhandeling van schade door aardgasbevingen. Ook in de komende periode zijn initiatieven en bijdragen van belangenbehartigende partijen van groot belang. Het Centrum voor Veilig Wonen dient hiervoor open te staan om zo in gezamenlijkheid te werken aan herstel van vertrouwen, in het belang van de inwoners en de toekomstbestendigheid van het gebied.

Bijlage 1: Onderzoekskader

Ons onderzoekskader bestaat uit een aantal kolommen, opgebouwd aan de hand van de doelstellingen van het schadeprotocol (zie paragraaf 1.2). Elke doelstelling hebben we beoordeeld op zowel de 'inhoud van het protocol' als de 'werking van het protocol'. Per onderdeel formuleren we enkele onderzoeksvragen, die we beantwoorden op basis van een tekstuele analyse van het protocol, interviews en/of documentenanalyse. In de kolom 'bron' geven we de geraadpleegde bronnen weer.

	Inhoud criterium	Onderzoeksvragen	Geraadpleegde bronnen
1.	Schadeprotocol ontzorgt		
1.1		Inhoud protocol	
	Erkenning positie claimant	Geeft de inhoud van het protocol het vertrouwen dat de claimant serieus wordt genomen? Toont het protocol begrip voor de positie van inwoners die geconfronteerd worden met schade 'waar ze niet om gevraagd hebben / die hen overkomt'?	Protocol
	Ondersteuning claimant	Wordt de mogelijkheid geboden aan mensen die daartoe zelf beperkt in staat zijn, geholpen te worden bij het proces van schademelding en – afhandeling? Straalt het protocol laagdrempeligheid en toegankelijkheid uit?	Protocol
	(Gevoel van) veiligheid claimant	Wordt in het schadeprotocol ingegaan op/begrip getoond voor het gevoel van onveiligheid van de claimant?	Protocol
	Consistentie	Is de tekst van het protocol consistent als het gaat om redelijk en billijk vergoeden van schade ten opzichte van voorwaarden en 'disclaimers'?	Protocol
Zie ook 2.1	Redelijkheid doorlooptijden	Zijn de doorlooptijden die in het protocol staan redelijk te noemen?	Protocol/ schade-experts, aannemers
	Ruimte voor inbreng claimant	Biedt het protocol ruimte aan de claimant voor het inbrengen van reële wensen/behoefte?	Protocol/ schade-experts, aannemers
	Complexe gevallen	Is het protocol helder over de procedure bij complexe gevallen (monumenten, en bijv. industriële en agrarische bouwwerken)? Voorziet het protocol in een bijzondere aanpak die nodig is voor complexe gevallen? Is de gelaagdheid (getrapte scan) voldoende duidelijk in het protocol?	Protocol
	Externe factoren en transparantie	Houdt het protocol rekening met (relevante) externe factoren die van invloed zijn op de beleving van de schade en het gevoel van onveiligheid?	Protocol

	Inhoud criterium	Onderzoeksvragen	Geraadpleegde bronnen
1.	Schadeprotocol ontzorgt – vervolg		
1.2		Werking protocol	
	Begrip/empathie	Wordt er begrip getoond voor de situatie van de claimant, waardoor hij zich begrepen voelt? Is er ruimte om vragen te stellen over de stand van zaken en de voortgang en over de impact van externe onderzoeken en inspecties (bijv. onderzoeken door ARUP)?	Claimanten
	Klantgerichte benadering / maatwerk voor verschillende categorieën	Vindt de intake op maat plaats voor de verschillende categorieën (zoals oudbouw, nieuwbouw, monument, industriële en agrarische bouwwerken)? Is er sprake van een klantgerichte benadering?	Claimanten
	Gelijkwaardigheid Erkenning positie schademelder	Wordt de claimant redelijk en als gelijkwaardige partij behandeld? - Bij het maken van een afspraak - Bij het bepalen van de omvang van de schade - Bij het vaststellen van de herstelwerkzaamheden - Bij het proces van schadevergoeding	Claimanten
	Ruimte voor inbreng claimant	Is er ruimte voor inbreng van reële wensen/behoefte van claimanten (bijv. keuze voor eigen/vertrouwde aannemer)	Claimanten
2	Proces is inzichtelijk		
2.1		Inhoud protocol	
	Duidelijkheid en volledigheid	Bevat het protocol een duidelijke en volledige weergave van alle processtappen als onderdeel van de schadeafhandeling?	Protocol/ Werkgroep Schadeprotocol
	Duidelijkheid en volledigheid	Is voor de claimant helder wat er wordt vergoed en waar vragen over gesteld kunnen worden?	Protocol
	Posities, rollen en verantwoordelijkheden	Geeft het protocol een heldere weergave van de posities, rollen en verantwoordelijkheden van verschillende actoren in het proces?	Protocol/ Werkgroep Schadeprotocol
	Doorlooptijden	Geeft het protocol inzicht in de doorlooptijden die gelden voor de verschillende processtappen?	Protocol
	Heldere structuur	Heeft het protocol een heldere structuur; kan er eenvoudig door genavigeerd worden?	Protocol
	Begrijpelijke taal	Is het protocol geschreven in begrijpelijke taal?	Protocol
2.2		Werking protocol	
	Voorspelbaarheid	Is voor claimanten duidelijk wat voor proces zij ingaan als zij melding maken van schade?	Werkgroep Schadeprotocol/ Claimanten
	Actueel inzicht in proces	Is tijdens het proces van schadeafhandeling voor de claimant op elk gewenst moment actueel inzicht in het proces beschikbaar (over wat de status is van het dossier, wat de volgende stappen zijn en binnen welke termijn die gezet worden)?	Werkgroep Schadeprotocol/ Claimanten

	Inhoud criterium	Onderzoeksvragen	Geraadpleegde bronnen
2.2		Werking protocol – vervolg	
	Actueel inzicht in proces – vervolg	Als er meerdere instanties betrokken moeten worden, is voor claimanten dan duidelijk waar zij aan toe zijn en welke consequenties dat heeft op de doorlooptijd?	Werkgroep Schadeprotocol/ Claimanten
	Posities, rollen en verantwoordelijkheden	Opereren de verschillende actoren op basis van de overeengekomen verdeling van posities, rollen en verantwoordelijkheden?	Werkgroep Schadeprotocol/ Claimanten
	Toepasbaarheid voor verschillende doelgroepen	Is het protocol toepasbaar voor verschillende doelgroepen?	Claimanten
3.	Tijdige afhandeling van schade wordt bevorderd		
3.1		Inhoud protocol	
	Bevordering voortvarendheid	Bevordert het protocol een voortvarende afhandeling van opname, herstel en vergoeding van schade?	Protocol/ Werkgroep Schadeprotocol
	Reële doorlooptijden	Is de doorlooptijd, zoals weergegeven in het protocol, reëel in verhouding tot enigszins vergelijkbare processen van schadeafhandeling?	Protocol/ schade-experts
	Afwijkingen van de doorlooptijd	Is duidelijk wat er gebeurt als de doorlooptijden niet worden gehaald?	Protocol/ schade-experts
3.2		Werking protocol	
	Bevordering voortvarendheid	Wordt het belang van voortvarendheid bij afhandeling van opname, herstel en vergoeding van schade onderkend en worden er pogingen gedaan doorlooptijden te verkorten?	Werkgroep Schadeprotocol/ Claimanten/ gegevens NAM
	Reële doorlooptijden	Zijn de doorlooptijden, zoals deze in de praktijk gerealiseerd worden, reëel in verhouding tot andere processen van schadeafhandeling?	Werkgroep Schadeprotocol/ Claimanten/ gegevens NAM
	Duidelijkheid	Is voor de claimant helder waar hij aan toe is bij het niet halen van de doorlooptijden?	Protocol/ schade-experts
4.	Zorgvuldige afhandeling van schade wordt bevorderd		
4.1		Inhoud protocol	
	Definiëring van begrippen	Zijn begrippen in het protocol helder en begrijpelijk gedefinieerd?	Protocol
	Vragen of klachten	Geeft het protocol helder aan bij wie de claimant terecht kan met vragen of klachten?	Protocol
	Escalatiemogelijkheden	Bevat het protocol reële escalatiemogelijkheden?	Protocol
	Herleidbaar	Is duidelijk wat de consequenties zijn als het protocol niet wordt toegepast?	Protocol

	Inhoud criterium	Onderzoeksvragen	Geraadpleegde bronnen
4.2		Werking protocol	
	Herleidbaar	Zorgt de NAM voor een toelichting op (de procedure van) het protocol aan de claimant? Is de wijze van toepassing van het protocol te verantwoorden/te herleiden naar het protocol? Wat zijn de consequenties als het protocol niet wordt toegepast?	Werkgroep Schadeprotocol/ Claimanten
	Professioneel	Wordt een passende werkwijze gehanteerd (van visuele schade tot inzet bouwpatholoog) voor het opnemen van schade in relatie tot de complexiteit van het gebouw en de mate van schade? Hanteren de verschillende schade-experts een zelfde/eenduidige werkwijze?	NAM / Claimanten
	Controleerbaar	Worden de stappen die de NAM zet, geregistreerd en zijn deze controleerbaar/ inzichtelijk voor de claimant?	NAM / Claimanten
	Zorgvuldig	Wordt er zorgvuldig omgegaan met de dossiers van claimanten, die als onderdeel van het proces van schademelding (zoals opgenomen in het protocol) worden opgebouwd?	NAM / Claimanten
	Escalatie-mogelijkheden	Werken de geboden escalatiemogelijkheden voor claimanten naar behoren (ook in verhouding tot andere processen van schadeafhandeling)?	Claimanten/ schade-experts
5.	Het protocol helpt om het proces van schademelding continu te verbeteren		
5.1		Inhoud protocol	
	Gebruik ervaringen van claimanten	Wordt in het protocol aangegeven hoe er met ervaringen van claimanten wordt omgegaan?	Protocol
	Procedure voor herziening en actualisering	Bevat het protocol een procedure voor herziening en actualisering? Hoe wordt invulling gegeven aan een kwaliteitscyclus?	Protocol
5.2		Werking protocol	
	Gebruik ervaringen van claimanten	Worden de ervaringen van claimanten gebruikt op de in het protocol beschreven wijze?	NAM/ Werkgroep Schadeprotocol
	Herziening en actualisering	Zijn er afspraken gemaakt over de wijze van herziening en actualisering van het protocol?	NAM/ Werkgroep Schadeprotocol
	Continue verbetering schade-afhandeling	Worden op basis van vragen of klachten het protocol en het proces van schadeafhandeling continu verbeterd? Is in de praktijk sprake van werking van een kwaliteitscyclus?	NAM/ Werkgroep Schadeprotocol

Bijlage 2: Overzicht gesprekspartners en samenstelling Werkgroep Schadeprotocol

Overzicht gesprekspartners

Naam	Functie	Namens doelgroep
De heer J. van der Knoop	Vicevoorzitter GBB	Eigenaren/ bewoners
De heer A. Rodenboog De heer J. Rots	Burgemeester gemeente Loppersum Tevens lid Dialoogtafel Projectsecretaris Aardbevingen en Gaswinning	Eigenaren/ bewoners
De heer A. van de Nadort	Burgemeester gemeente Ten Boer	Eigenaren/ bewoners
De heer J. Bekooy	Bouwkundige, Stichting Oude Groninger Kerken	Monumenten
Mevrouw A. van Velde	LTO Noord	Agrariërs
De heer A. Oosterhoff	Regiomanager noord, MKB Noord	Ondernemers/MKB
De heer A. Blokzijl De heer R. Roffel	Teamleider servicedienst, Woongroep Marenland Hoofd technisch beheer, Wierden & Borgen	Verhuurders
De heer K. Bos, Mevrouw T. Stuurwold De heer J. Werkman	Huurdersvereniging "De Huurder" Huurdersvereniging "De Huurder" Huurdersvereniging De Marne – De Terpen	Huurders
De heer H. Lamfers	Hoofd afdeling Vergunningverlening, NAM	NAM
De heer M. de Koe	Projectleider schadeherstel, NAM	NAM
De heer E. Schutten	Noordelijk Schade Taxatie Bureau (NSTB)	Schade-experts/ taxateurs
De heer F. van der Meer De heer J van Dijken	Programmadirecteur, Arcadis Senior projectleider, Arcadis	Schade-experts/ taxateurs
De heer K. de Boer	Directeur/ eigenaar, Bouwbedrijf De Boer	Aannemers
De heer G. Huiges	Adjunct directeur, Bouwbedrijf Kooi	Aannemers
De heer A. Veldman, De heer H. Veldman	Bouwonderneming Roorda Veldman	Aannemers

Samenstelling werkgroep schadeprotocol

- Lambert de Bont, voorzitter (deelnemer Dialoogtafel en vertegenwoordiger Groninger Bodem Beweging)
- Gerard Bekebrede (NAM)
- Arjen Hoeber (Woongroep Marenland)
- Henk Sol (Tcbb)
- Gert-Jan Swaving (Provincie Groningen)
- Susan Top (projectcoördinator Dialoogtafel)
- Annette van Velde (LTO Noord)
- Jan Wigboldus (Samenwerking MijnbouwSchade Groningen)

Bijlage 3: Overzicht geraadpleegde documenten

"Aan tafel!", Een verkenning naar de mogelijkheid om in het aardbevingsgebied Noordoost Groningen een dialoogtafel op te zetten, januari 2014.

Eerste evaluatie inzake schadeprocedure NAM Groningen, Technische commissie bodembeweging (Tcbb), juli 2013.

Eindejaarsrapportage Onafhankelijke Raadsman afhandeling schadeclaims door aardbevingen als gevolg van gaswinning in Groningen, december 2013.

Gebouwschade Loppersum, Deltares, 2011.

Handboek Aardbevings schade 'Bevingsschade in het Groningen-gasveld', Nederlandse Aardolie Maatschappij, Versie 2.0: - Concept, vertrouwelijk 14 april 2014.

Handreiking Herstel voor Monumenteneigenaren, oktober 2014.

Invloed van Groningse aardbevingen op woongenot, Sociaal Planbureau Groningen, september 2014.

Jaarverslag Technische commissie bodembeweging – verslag over de jaren 2012 en 2013.

Onafhankelijke Raadsman 'Afhandeling schadeclaims door aardbevingen als gevolg van gaswinning in Groningen'. Rapportage januari t/m augustus 2014, 1 september 2014.

Voortgang Groningen gaswinning dossier, brief van Ministerie van Economische Zaken aan Tweede Kamer, 8 juli 2014.

Vertrouwen in een duurzame toekomst; Een stevig perspectief voor Noordoost-Groningen. Eindadvies van de Commissie Duurzame Toekomst Noordoost Groningen, november 2013.

Vertrouwen op Herstel en Herstel van Vertrouwen, januari 2014.