

De Onafhankelijk Raadsman heeft op 7 mei 2018 enkele vragen gesteld naar aanleiding van de afhandeling van de ruim 6.000 openstaande schademeldingen van vóór 31 maart 2017. We stellen zeer op prijs dat de Onafhankelijk Raadsman de zorgen en signalen die hij van schademelders heeft ontvangen met ons deelt. Dit stelt ons in staat nadere uitleg te geven en beter te informeren.

Hieronder vindt u onze verduidelijking op de door de Onafhankelijk Raadsman gedeelde aandachtspunten. NAM heeft hieronder getracht deze vragen van een antwoord te voorzien. In de linker kolom staan de vragen en opmerkingen van de Onafhankelijk Raadsman, in de rechter kolom de toelichting van NAM.

We publiceren de zorgen van de Onafhankelijk Raadsman en onze reactie in deze vorm zoals we eerder hebben gedaan op vragen van het Gasberaad. Dit werd door betrokkenen op prijs gesteld.

Onafhankelijk Raadsman	Antwoord NAM
<p>Begin dit jaar heeft NAM besloten om alle eigenaren met openstaande 'oude' schades een laatste aanbod te doen om de schade af te handelen. De uitgangspunten van dit laatste aanbod zijn afgestemd met de minister van Economische Zaken en Klimaat en de Commissaris van de Koning in Groningen.</p> <p>Het belangrijkste uitgangspunt van dit laatste aanbod is de toezegging dat alle in het verleden gemelde schade wordt vergoed, behoudens schade die door de Arbitrer Bodembeweging wordt beschouwd als evident niet voor vergoeding in aanmerking komende schade.</p>	<p><i>Inderdaad hebben het kabinet en Groningse bestuurders eind januari afspraken gemaakt over een nieuw Protocol Mijnbouwschade Groningen. Vanaf 19 maart 2018 kan iedere bewoner met een schademelding die ná 31 maart 2017 is gedaan daardoor terecht bij de onafhankelijke Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen.</i></p> <p><i>Daarmee resteerden nog ruim zesduizend 'oude' schademeldingen die vóór 31 maart 2017 zijn gedaan bij NAM of het Centrum Veilig Wonen (CVW) en nog niet waren afgehandeld. Het kabinet heeft besloten dat deze schade-meldingen onder het oude schadeprotocol worden afgehandeld. Kabinet en Groningse bestuurders hebben daarom NAM verzocht deze oude schademeldingen af te ronden en dit op een snelle en ruimhartige wijze te doen. NAM heeft ingestemd met dit verzoek. Daartoe zijn vervolgens de zogenaamde spelregels opgesteld en gepubliceerd evenals een verzameling van Vragen en Antwoorden.</i></p> <p><i>Om heel precies te zijn: het betreft hier alle gecalculeerde C-schades die worden vergoed. 'C-schade' is het begrip dat gebruikt werd onder het oude schadeprotocol waarmee niet-aardbevingsgerelateerde schade wordt bedoeld. Vanzelfsprekend worden de reeds door NAM in het verleden erkende schades (A- en B-schades) ook vergoed door NAM.</i></p>
<p>De Onafhankelijke Raadsman waardeert de uiterste inspanning die momenteel wordt gepleegd om langlopende dossiers met een ruimhartige vergoeding op korte termijn af te handelen. Voor veel schadelijders zal de aanbieding een uitkomst zijn. Recent kwam in het nieuws dat de overgrote meerderheid van de schadelijders tevreden zou zijn over de aanbiedingen. Op deze stelling kwam vervolgens de nodige kritiek. Het beeld zou minder rooskleurig zijn dan geschetst.</p>	<p><i>De eerste voortgangsrapportage vond plaats op 26 april. Daaruit bleek dat NAM op dat moment 2.035 aanbiedingen had verzonden, waarvan 855 akkoord waren, 1.134 nog niet hadden gereageerd en 46 schademelders het aanbod van NAM hadden afgewezen. U vindt deze hier. De minister heeft in een brief aan de Tweede Kamer deze cijfers van een interpretatie voorzien. De eerstvolgende voortgangsrapportage staat gepland voor 31 mei.</i></p>
<p>De Onafhankelijke Raadsman krijgt een substantieel aantal signalen binnen dat een individueel aanbod</p>	<p><i>Elk signaal dat u als Onafhankelijke Raadsman krijgt dat aanbiedingen niet stroken met de</i></p>

<p>niet strookt met de uitgangspunten zoals die eerder zijn geformuleerd. De Raadsman deelt deze signalen graag met NAM en andere partijen. De verschillende signalen worden hieronder toegelicht, waarbij de Onafhankelijke Raadsman tevens een aantal adviezen heeft.</p>	<p><i>spelregels is er een te veel. Schademelders moeten ervan uit kunnen gaan dat de spelregels op correcte en zorgvuldige wijze worden toegepast. NAM neemt alle signalen dat aanbiedingen niet stroken met de spelregels serieus. Waar nodig en mogelijk zal NAM passende actie ondernemen.</i></p>
<p>1. <u>De gestelde reactietermijn van drie weken</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a. De termijn is veelal te kort om een calculatie op te laten maken door een aannemer. b. Het is daardoor voor de schadelijder moeilijk om een weloverwogen beslissing te maken. c. De termijn staat volgens bewoners niet in verhouding tot het al lange afgelegde schadetraject. d. NAM verleent geen uitstel van deze termijn, zelfs in bijzondere gevallen. Bewoners zien dit als zeer onrechtvaardig. <p>De Onafhankelijke Raadsman adviseert NAM om in bijzondere situaties uitstel van de termijnen te verlenen. Daarnaast dient de termijn van drie weken nog eens kritisch tegen het licht te worden gehouden.</p>	<p><i>Wij begrijpen uw zorg. NAM heeft een afweging moeten maken tussen reactietermijn en afhandelingstijd. Schademelders hebben drie weken de tijd om het aanbod te accepteren en vervolgens opnieuw drie weken om hun schademelding voor te leggen aan de Arbitrator Bodembeweging: in totaal dus zes weken. Uitstel in bijzondere gevallen is wel degelijk mogelijk: spelregel 2c geeft aan dat het aanbod van NAM 'niet na drie weken vervalt als dit tot een uitzonderlijk onredelijke situatie leidt (ziekte, verblijf in het buitenland, etc.).' In de voorbije weken heeft circa 1 op de 10 schademelders op basis van deze specifieke spelregel om meer tijd verzocht.</i></p> <p><i>Bij de vaststelling van een passende antwoordtermijn heeft NAM gezocht naar een balans tussen de wens om schademelders zo veel mogelijk tijd te geven voor het nemen van een besluit en de wens om het gehele proces zo vlot mogelijk te laten verlopen. Het resultaat daarvan was een antwoordtermijn van drie weken, gecombineerd met genoemde hardheidsclausule.</i></p>
<p>2. <u>Er zitten fouten in het aanbod</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Fouten betreffen bijvoorbeeld verkeerde datums, maar er worden ook schades en zelfs complete schadedossiers vergeten. b. Door deze fouten wordt de aandacht soms afgeleid van de inhoud, wat de afhandeling niet ten goede komt. <p>De Onafhankelijke Raadsman realiseert zich dat er grote tijdsdruk is om de dossiers af te handelen. Onder tijdsdruk worden echter vaker vergissingen begaan. Het is redelijk als evidente fouten in het aanbod kunnen worden hersteld. Zorgvuldigheid is van groot belang. De Raadsman adviseert NAM een aanbod te herzien als er duidelijk aantoonbare fouten in zitten die relevant zijn voor het aanbod.</p>	<p><i>Het aanbod aan de schademelder mag geen fouten bevatten. NAM probeert elk aanbod zo zorgvuldig mogelijk samen te stellen. Toch kan niet worden uitgesloten dat een aantal aanbiedingen onvolkomenheden bevat, bijvoorbeeld door onvolkomenheden in de data of menselijke fouten. Aanbiedingen met duidelijk aantoonbare fouten zullen we direct herzien. Een aantal schademelders heeft om deze reden al contact opgenomen met NAM of CVW, waarna het aanbod is aangepast. In dat geval heeft de schademelder weer drie weken om het aangepaste aanbod van NAM al dan niet te aanvaarden.</i></p> <p><i>Indien u een fout ontdekt in het aanbod van NAM, neem dan zo snel mogelijk contact met NAM of CVW.</i></p> <p>NAM: Telefoonnummer 0592-362778. Mailen kan via nam-communicatie@shell.com.</p> <p>CVW: Het Bewonerscontactcentrum van CVW telefonisch bereikbaar via telefoonnummer 0800-2896636. Mailen kan via info@cvw.nl.</p>
<p>3. <u>Oude calculaties worden niet aangepast</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Calculaties uit het verleden worden niet aangepast. Het aanbod kan dus 	<p><i>Calculaties worden uitgevoerd op basis van een expertiserapport van een erkende deskundige (eerstelijns of contra). Deze brengt de schade</i></p>

<p>gebaseerd zijn op een verouderde calculatie uit 2015.</p> <ol style="list-style-type: none"> b. De afgelopen jaren zijn de tarieven in de bouw flink gestegen. c. In oude calculaties wordt het oude lage btw-tarief van 6% nog gehanteerd. d. Door deze fouten wordt de aandacht soms afgeleid van de inhoud, wat de afhandeling niet ten goede komt. <p>De Raadsman heeft al vaker aangegeven dat het redelijk is om een calculatie te herzien als deze niet langer overeenkomt met het huidige prijspeil. Dit geldt specifiek voor de calculaties waarin het lage btw-tarief is gehanteerd. Het is niet redelijk deze meerkosten ten laste van de schadelijder te laten komen. De Raadsman adviseert NAM om verouderde calculaties te herzien alvorens een aanbod te doen.</p>	<p><i>ter plekke in kaart maar heeft deze nog niet gecalculeerd. Het calculatiebureau berekent vervolgens op basis van deze rapporten de hoogte van de C-schades. Het bureau doet dit aan de hand van een standaardmethodiek.</i></p> <p><i>Calculaties worden aangepast aan het prijspeil van 2018, inclusief het btw-tarief van 21%. Mocht er sprake zijn van reeds gedane aanbiedingen met een verkeerd btw-tarief of verouderd prijspeil, dan kunnen schademelders dit aangeven bij NAM of CVW.</i></p> <p><i>Mochten schademelders van mening zijn dat het aanbod van NAM niet in overeenstemming is met de schade die zij hebben geleden, dan kunnen zij hun schademelding voorleggen aan de Arbitrer Bodembeweging.</i></p>
<ol style="list-style-type: none"> 4. <u>Bijkomende kosten worden niet gespecificeerd</u> <ol style="list-style-type: none"> a. Het aanbod bevat slechts één bedrag. Het is daardoor onduidelijk in welke mate bijkomende kosten nu in all gevallen worden vergoed. b. Het is niet duidelijk of bijkomende kosten nu in alle gevallen worden vergoed. <p>Bijkomende kosten zouden altijd vergoed moeten worden, indien van toepassing. Of dat nu gebeurt is onduidelijk. Specificatie hiervan helpt mensen bij het maken van een afweging. De Raadsman adviseert dan ook om bijkomende kosten te vergoeden en te specificeren in het aanbod.</p>	<p><i>Bijkomende kosten worden vergoed indien deze onderdeel zijn van de schademelding. De bijbehorende specificatie vindt u bovenaan pagina 2 van de aanbiedingsbrief.</i></p> <p><i>Voor schademelders die hebben deelgenomen aan de Proef Buitengebied (buiten het werkingsgebied van het oude schadeprotocol) geldt een vaste vergoeding voor schoonmaakkosten i.v.m. herstelwerkzaamheden.</i></p>
<ol style="list-style-type: none"> 5. <u>Weinig mogelijkheden tot het voeren van een gesprek over het aanbod</u> <ol style="list-style-type: none"> a. Het voeren van een gesprek over de aanbieding waarbij duiding wordt verkregen hoe deze tot stand is gekomen, is vaak moeilijk. <p>Uitleg en duiding zijn ook bij deze aanbiedingen van belang. Goede uitleg kan leiden tot een hogere acceptatiegraad. Zeker wanneer er ook nog andere trajecten lopen, zoals HRBE's of versterking, is toelichting noodzakelijk.</p>	<p><i>De minister heeft NAM gevraagd alle ruim 6000 schademeldingen in korte tijd van een aanbod te voorzien. Er is beperkte tijd beschikbaar. Om schademelders zoveel mogelijk inzicht te geven in het aanbod worden de calculaties standaard meegestuurd als bijlage.</i></p> <p><i>Complexe schademeldingen die een maatwerkoplossing behoeven, schademeldingen met een verbinding met bouwkundig versterken en schademeldingen met een lopende HRBE-ingreep (High Risk Building Elements) ontvangen een maatwerkeraanbod. Daarin worden de elementen van schade en andere maatregelen zoveel mogelijk gecombineerd. Voor deze schades wordt zoveel mogelijk met één aanspreekpunt voor de schademelder gewerkt.</i></p> <p><i>Daarnaast staat er een belteam klaar dat gedurende kantoortijden bereikbaar is om uitleg te geven over het proces en de spelregels.</i></p>

<p>6. <u>Onduidelijkheid over welke schades worden vergoed</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Alle C-schades zouden worden vergoed, behalve de schades die evident niet in aanmerking zouden komen voor vergoeding. b. CVW refereert aan "de uitspraken van de Arbitrer" indien er gevraagd wordt wat voor schades dit zijn, maar wat dit inhoudt is onduidelijk. <p>Meer duidelijkheid over welke schades worden vergoed en welke niet, is gewenst. Een beter overzicht kan schadelijders ook helpen bij het maken van een afweging.</p>	<p><i>De hoofdregel is dat alle schades worden vergoed, tenzij er sprake is van schades die evident niet voor vergoeding in aanmerking komen (afgebladderde verf, afgebladderde verf, waterschade, lekkend dak, etc.). Voor wat betreft dit laatste heeft NAM een lijst opgesteld om deze spelregel zo uniform mogelijk toe te passen. NAM heeft daarbij getracht aan te sluiten bij de eerdere uitspraken door de Arbitrer Bodembeweging, Deze lijst vindt u op www.nam.nl/6000.</i></p>
<p>7. <u>Onduidelijkheid over de subsidieregeling in het buitengebied</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a. NAM biedt schademelders in het buitengebied een extra compensatie van €4000 aan omdat zij niet in aanmerking komen voor de Waardevermeerderingsregeling (WVR). b. Er wordt gesteld dat de NAM-voorziening vergelijkbaar is met de WVR, maar de voorwaarden zijn niet duidelijk. c. Daarnaast is onduidelijk hoe het geld wordt uitbetaald en welke bewijsstukken moeten worden aangeleverd. <p>De Raadsman adviseert NAM duidelijkheid te verschaffen over de subsidievoorziening in het buitengebied.</p>	<p><i>De uitvoering van de waardevermeerderingsregeling wordt verzorgd door het Samenwerkingsverband Noord-Nederland (SNN). Bewoners die deel hebben genomen aan de Proef Buitengebied komen in aanmerking voor een met de waardevermeerderingsregeling vergelijkbare voorziening ter waarde van maximaal €4.000. Deze voorziening is voor bewoners in alle opzichten, dus ook voor het overleggen van bewijsstukken, identiek aan de waardevermeerderingsregeling van SNN. Het verschil zit hem dat NAM zorg draagt voor de financiering hiervan.</i></p> <p><i>Bewoners kunnen zich via het mailadres waardevermeerdering@snn.nl aanmelden.</i></p>