

Het Groninger Gasberaad heeft op 24 mei enkele aanvullende vragen gesteld naar aanleiding van de afhandeling van de ruim 6.000 openstaande schademeldingen van vóór 31 maart 2017. NAM heeft hieronder getracht deze vragen te beantwoorden.

Vragen Groninger Gasberaad	Antwoord NAM
<p>Ter voorbereiding van het vorig overleg hebben we vragen gesteld en kritische kanttekeningen geplaatst bij het procesontwerp, de "spelregels", die NAM heeft opgesteld voor het afhandelen van de 6.000 oude gevallen. NAM heeft daar serieus en inhoudelijk op gereageerd en ook enkele zaken aangepast/toegevoegd. Dat hebben wij gewaardeerd.</p> <p>Inmiddels zijn een groot deel van de aanbiedingsbrieven verstuurd en begint zich af te tekenen welke knelpunten in de praktijk ontstaan. Deze Memo zal vooral in gaan op die onderwerpen.</p> <p>Wij baseren ons op verhalen van bewoners die ons bellen, mailen of anderszins aanspreken in het veld. Een statistische onderbouwing hebben we niet, hopelijk ontstaat een helder beeld daarvan uit het klanttevredenheidsonderzoek. Ter illustratie hebben we een aantal gevallen die ons hebben gemaild toegevoegd in de bijlage. Dit is nadrukkelijk maar een deel van alle verhalen die we - ook vaak in gesprek of via Stut en Steun- hebben gehoord.</p>	<p><i>NAM waardeert de constructieve wijze waarop u signalen over mogelijke knelpunten in de schadeafhandeling aan ons heeft doorgegeven. De door het Groninger Gasberaad doorgegeven signalen stellen NAM in staat om waar nodig aanvullende actie te ondernemen. Wij vragen u om ook de komende weken eventuele nieuwe signalen aan ons door te blijven geven.</i></p>
<p><u>Knelpunten</u></p> <p>Uit alle signalen die ons bereiken komt een patroon naar voren waarbij de knelpunten zich concentreren op de hoogte van de aanbidding enerzijds, en het proces anderzijds. Ook de klachten over bejegening zijn meestal naar deze knelpunten te herleiden. Algemeen: als men het met hoogte óf met de gang van zaken niet eens is, blijkt er niet of nauwelijks ruimte voor gesprek. Dat is meteen het eerste knelpunt wat we onder de aandacht brengen:</p>	<p><i>Dit is inderdaad een knelpunt. Voordat we hier op ingaan geven we eerst een algemene toelichting op het hoe en waarom van de schadeafhandeling door NAM:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Het kabinet heeft besloten dat de ruim 6.000 openstaande 'oude' schademeldingen onder het oude schadeprotocol worden afgehandeld. Zij hebben NAM verzocht om deze schademeldingen voor 1 juli 2018 af te ronden en dit op een snelle en ruimhartige wijze te doen. Conform de spelregels vergoedt NAM tot een bedrag van €25.000 alle C-schades, met uitzondering van schades die <u>evident</u> niet door aardbevingen zijn veroorzaakt. Boven het bedrag van €25.000 ontvangt de schademelder een maatwerkenaanbod.</i></li> <li>- <i>Bij de uitvoering van dit verzoek heeft NAM moeten zoeken 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.</i></li> <li>- <i>Vanzelfsprekend mag het aanbod aan schademelders geen fouten bevatten. NAM besteedt veel aandacht aan een zorgvuldig samengesteld aanbod voor elk van de ruim zesduizend schademeldingen. Toch kan niet worden uitgesloten dat een aantal aanbiedingen</i></li> </ul>

	<p><i>onvolkomenheden bevat, bijvoorbeeld door onvolkomenheden in de data of menselijke fouten. Aanbiedingen met duidelijk aantoonbare fouten worden onmiddellijk door NAM herzien. Een aantal schademelders heeft om deze reden al contact opgenomen met NAM of CVW, waarna het aanbod is herzien. Schademelders in een vergelijkbare positie die zich nog niet in verbinding hebben gesteld met NAM of CVW wordt verzocht dat zo snel mogelijk te doen. Als de schademelder het aanbod van NAM niet accepteert, dan heeft deze de mogelijkheid de melding voor te leggen aan de Arbiter Bodembeweging. De schademelder heeft daarvoor opnieuw drie weken de tijd, in totaal dus zes weken na dagtekening van de aanbiedingsbrief.</i></p> <p><i>- Schademelders die het niet eens zijn met de uitspraak van de Arbiter hebben daarna nog de mogelijkheid om hun schademelding voor te leggen aan de rechter.</i></p> <p><i>Dan het knelpunt zelf: NAM begrijpt dat er bij schademelders behoefte bestaat aan een gesprek of nadere toelichting. Die suggestie pakken we graag op. Vanaf 1 juni is het NAM-kantoor in Loppersum geopend voor vragen over de aanbiedingen. De openingstijden zijn de komende weken steeds als volgt: dinsdag 13:00 – 17:00 uur; woensdag 16:00 – 20:00 uur; en donderdag 13:00 – 17:00 uur.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het “rug tegen de muur” concept. Zo wordt het door veel mensen ervaren. Navraag naar inhoud van het bod (zelfs bij evidente fouten) wordt doorgaans beantwoord met de strekking: “het is wat het is, u moet het maar zeggen. U kunt dit doen of naar arbiter gaan. Meer mogelijkheden zijn er niet.” Wij horen van verschillende kanten dat men akkoord gaat met een te laag bedrag om 'er maar vanaf' te zijn of vanuit de angst dat het 'dit of niks' is. Maar niet omdat ze tevreden zijn met het aanbod!</li> </ul>	<p><i>Het is heel vervelend als schademelders dit zo ervaren. Duidelijk aantoonbare fouten worden onmiddellijk door NAM hersteld – zie ook onze <a href="#">beantwoording</a> van de vragen van de Onafhankelijke Raadsman. Elk signaal dat u als Groninger Gasberaad krijgt dat aanbiedingen niet stroken met de spelregels is er een te veel.</i></p> <p><i>De spelregels geven inderdaad aan dat een schademelder de keuze heeft tussen het accepteren of het afwijzen van een aanbod en dat in het laatste geval hij of zij de mogelijkheid heeft om de melding voor te leggen aan de Arbiter Bodembeweging.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grote zorgen maken wij ons over de achterliggende oorzaak waarom veel mensen het niet eens zijn met het aanbod. In de meeste gevallen is dat gelegen in de aangeboden ‘herstelmethode’. De aanbiedingen worden louter gebaseerd op cosmetisch herstel, het dicht lijmen en over verven van scheuren. Terwijl er vaak meer nodig is voor werkelijk herstel van de schade. Bijvoorbeeld omdat muren zijn gaan wijken,</li> </ul>	<p><i>De kern van uw opmerking gaat over de vraag of NAM aansprakelijk is voor eventuele bouwkundige gebreken. Voor het aanbod voor de ‘oude’ schademeldingen spitst deze vraag zich toe op de onderliggende gebreken die C-schades veroorzaken. Het aanbod van NAM bij het vergoeden van C-schade is gericht op het</i></p>

<p>er spanning op de fundering is ontstaan, balk constructies ontwricht zijn, etc. Wanneer daar niks aan wordt gedaan zullen veel scheuren, zelfs zonder nieuwe seismiciteit, opnieuw gaan ontstaan. Dat is voor bewoners geen oplossing. Maar andere, verdergaande herstellmethodes worden niet aangeboden. Wij zijn van mening dat louter cosmetisch herstel niet het civielrechtelijk uitgangspunt is van schadeafhandeling. Weliswaar kan nieuwe schade weer geclaimd worden maar daarmee wordt het probleem opnieuw verschoven naar de bewoner. Het onderscheid tussen cosmetische en constructieve schade is altijd al grote onzin geweest. Schade is schade. En alleen dat kan ook de basis zijn voor een ruimhartig aanbod van NAM. Wat er nu - en eigenlijk al de afgelopen jaren - gebeurd is dat er geen sprake is van schade<i>herstel</i> maar van schade<i>verhullen</i>.</p>	<p><i>volledig herstel van de schade, niet op het vergoeden van de oorzaken daarvan (die wat NAM betreft losstaan van de aardbevingen). Mocht de schademelder van mening zijn dat het aanbod van NAM geen recht doet aan de gemelde schade, dan kan hij of zij de melding voorleggen aan de Arbiter Bodembeweging.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De reactie termijn van drie weken veroorzaakt veel onrust. Sommige bewoners hebben al langer dan een jaar niks meer van CVW/NAM vernomen en moeten nu zelf binnen drie weken een definitief akkoord of afwijzing geven. Ook wanneer de aangetekende brief pas een paar dagen na dagtekening kon worden bezorgd. Daarmee is de tijdsdruk van het spoedig afhandelen opnieuw bij de bewoner neergelegd. Gooi een aanbod over de schutting en wacht drie weken.. Veel bewoners willen van hun contra-expert, aannemer of bouwkundige weten of het aangeboden bedrag reëel is voor reëel herstel. Ook deze mensen kunnen niet heksen..</li> </ul>	<p><i>Zoals hierboven aangegeven heeft NAM bij de vaststelling van een passende antwoordtermijn 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. Uitstel is mogelijk ter voorkoming van uitzonderlijk onredelijke situaties (ziekte, verblijf in het buitenland, etc.). Tot nu toe heeft ongeveer een op de tien schademelders op basis van deze spelregel om meer tijd verzocht en gekregen.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veel irritatie ontstaat over de term 'coulance calculatie'. Daarmee wordt weer gesuggereerd dat er cadeautjes worden uitgedeeld in plaats van schade wordt vergoed.</li> </ul>	<p><i>U heeft volstrekt gelijk. De term wordt echter gebruikt op de kostencalculaties die schademelders ontvangen als bijlage bij de aanbiedingsbrief. Deze calculaties zijn vrijwel allemaal afgerond. NAM heeft bekeken of de formulering kan worden aangepast. Dit zal gebeuren bij het laatste staartje van de calculaties.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rol en vergoeding van ondersteuners als contra-experts is onduidelijk. Wanneer bewoners een akkoord verklaring tekenen, tekenen ze er ook voor dat nog openstaande facturen van contra-experts niet meer worden vergoed. Dit is volstrekt onredelijk!</li> </ul>	<p><i>Het aanbod van NAM is op basis van de bij NAM en/of CVW aanwezige informatie – er worden geen nieuwe stappen gezet in de afhandeling van de schademelding. Het aanbod wordt gedaan op basis van de fase waarin de schademelding zich in het proces bevindt. Dat houdt ook in dat er geen nader onderzoek plaatsvindt – en dus ook geen contra-expertises. Schademelders die het aanbod van NAM niet accepteren kunnen hun schademelding voorleggen aan de Arbiter. De Arbiter kan, indien hij dat nodig vindt, nader onderzoek laten uitvoeren.</i></p> <p><i>Voor de helderheid: NAM vergoedt de kosten voor contra-experts die voor 6 maart 2018 zijn aangesteld.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewoners in het buitengebied met een Witteveen&amp;Bos rapport die niet akkoord gaan met aanbod moeten contra zelf financieren richting arbiter.</li> </ul>	<p><i>Schademelders uit de Proef Buitengebied die een aanbod van NAM hebben ontvangen en dit aanbod niet accepteren, kunnen hun</i></p>

<p>Dat geldt ook voor schademelders die voor 19 maart 2018 nog geen gelegenheid hadden om een contra in te schakelen. Volgens het huidige regelement van de arbiters kan een zaak niet in behandeling worden genomen zonder een contra rapport. Het is daarmee weer aan schademelders zelf om een financieel risico te nemen om hun recht te halen. <u>Een onaanvaardbare situatie.</u></p>	<p><i>schademelding voorleggen aan de Arbitrator.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overige klachten opgenomen in de brief van Onafhankelijk Raadsman herkennen wij ook: jaren gedateerde calculaties, onduidelijkheid over de bijkomende kosten en soms wel soms niet aangeboden soort van overlastcompensatie, onduidelijkheid over welke schadeposten de arbiters als 'evident</li> <li>• geen bevestigingsschade' zouden hebben aangemerkt (een lijstje daarvan is nergens, ook niet bij arbiters, bekend), onduidelijk of herstel in natura nog een nabetaling voor bewoner kan opleveren (wanneer aannemer boven bedrag blijkt uit te komen).</li> </ul>	<p><i>NAM heeft <u>gereageerd</u> op de vragen van de Onafhankelijke Raadsman. Mochten er concrete aanwijzingen zijn dat NAM de spelregels niet goed toepast of dat er onduidelijkheden zijn, dan stelt NAM het op prijs om daar zo snel mogelijk van op de hoogte te worden gebracht.</i></p> <p><i>De <u>lijst</u> van schades die evident niet voor vergoeding in aanmerking komen vindt u op <a href="http://www.nam.nl/6000">www.nam.nl/6000</a>. NAM heeft voor deze lijst aansluiting gezocht bij de uitspraken van de Arbitrator Bodembeweging.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het allemaal aan laten komen op de arbiters is geen oplossing. Tot dusver lijkt de wachtlijst niet daar niet af te nemen. Het merendeel van de mensen die daar op de wachtlijst stonden hebben het aanbod niet geaccepteerd en blijven dus op de lijst. Daar komen nog nieuwe gevallen bij van mensen die het aanbod niet accepteren en nog niet op de wachtlijst van de arbiters stonden. De wachttijden voor de arbiters dreigen daarmee weer onacceptabel lang te worden. En de schades verergeren al die tijd verder..</li> </ul>	<p><i>Alles aan laten komen op de Arbitrator is inderdaad geen oplossing. Daarom doet NAM haar uiterst best om alle ruim zesduizend schademelders een aanbod te doen dat voldoet aan de eis van snelheid en ruimhartigheid. Op dit moment zitten we nog midden in het proces van schade-afhandeling. NAM kan daardoor geen stellige uitspraken doen over het aantal schademelders dat hun melding aan de Arbitrator voorlegt. De recente <u>voortgangsrapportage</u> van 31 mei laat zien hoeveel mensen het aanbod wel en niet hebben geaccepteerd. Een compleet beeld van het aantal schademeldingen dat aan de Arbitrator is voorgelegd komt later beschikbaar.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tot slot: schademelders op de wachtlijst van de arbiters moeten zelf laten weten dat zij het aanbod niet accepteren om alsnog op de wachtlijst van de arbiters te blijven staan. Waarom geeft NAM dit niet door aan de arbiters? Ook hier wordt de bal weer bij de bewoners neergelegd.</li> </ul>	<p><i>We zijn dit aan het uitzoeken en nemen hierop passende actie.</i></p>
<p>Kortom, het zal zo zijn dat een groep schademelders eindelijk afdoende is geholpen met het aanbod van NAM. Maar het kan niet zo zijn dat juist de mensen met wat grotere of complexere schade straks alsnog het schip in gaan!</p>	<p><i>Bij complexe schademeldingen doet NAM – net zoals zij dat in het verleden deed – een maatwerkeraanbod dat past bij de situatie van de schademelder.</i></p>
<p><b>Daarom eisen wij van NAM, Commissaris van de Koning en minister:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alle calculaties <i>op de volledige schade</i> te maken, zowel cosmetisch als constructief. De schade moet daadwerkelijk worden hersteld, ook als er daarvoor bv. funderingsproblemen moeten worden aangepakt.</li> </ol>	<p><i>Zie de toelichting hierboven.</i></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Enige soepelheid in de termijn te betrachten. Dat hoeft niet over maanden te gaan, maar als een bewoner meer tijd nodig heeft om een reële</li> </ol>	<p><i>Zie de toelichting hierboven. Voor de helderheid: uitstel is mogelijk ter voorkoming van uitzonderlijk onredelijke situaties (ziekte,</i></p>

afweging te maken dan moeten daar afspraken over te maken zijn.	<i>verblijf in het buitenland, etc.).</i>
3. De gang naar de arbitrage moet voor iedereen open staan. Dat betekent wat ons betreft dat contra rapporten vergoed moeten blijven. Het schrappen van de verplichting tot een contra rapport om toegang te krijgen tot arbitrage vinden wij geen echte oplossing maar het verschuiven van het probleem. Hoe moet de arbitrage dan een oordeel geven? Voor elk geval een eigen expert inschakelen? Dat kost opnieuw heel veel extra procestijd, tijd die er niet meer is.	<i>Zie de toelichting hierboven. Voor de helderheid: contra-expertises maken geen deel uit van de afhandeling van de afhandeling van de 'oude' schademeldingen. Om die reden worden contra-expertises niet langer vergoed. De spelregels staan toe dat een schademelding zonder contra-expertise wordt voorgelegd aan de Arbiter Bodembeweging. Het arbiterreglement geeft de Arbiter de mogelijkheid om een deskundige in te schakelen om (nader) onderzoek te doen.</i>
4. Meer duidelijkheid en redelijkheid aan te brengen ten aanzien van vergoeding contra-experts, bijkomende kosten, overlastcompensatie, en uitgesloten schadeposten.	<i>Zie de toelichting hierboven.</i>
5. Schaf de term 'coulance calculatie' af.	<i>Zie de toelichting hierboven.</i>