

De halfjaarrapportage van **12 september 2018**, over de eerste helft van 2018, van de Onafhankelijk Raadsman bevat een aantal observaties over de afhandeling van de 'oude' schademeldingen van vóór 31 maart 2017. NAM heeft een aantal van uw observaties nader toegelicht. De linker kolom hieronder bevat steeds uw observaties; de rechter kolom bevat de toelichting door NAM. Deze toelichting is ook beschikbaar via de website [www.nam.nl/6000](http://www.nam.nl/6000).

<b>Onafhankelijk Raadsman</b>	<b>Toelichting door NAM</b>
<p><b>Afhandeling 'oude' schades door NAM</b>            Begin dit jaar heeft NAM in overleg met de minister en de Commissaris van de Koning besloten om alle eigenaren met openstaande 'oude' schades een laatste aanbod te doen om de schade af te handelen. Het belangrijkste uitgangspunt van dit laatste aanbod was de toezegging dat alle in het verleden gemelde schade zou worden vergoed, behalve schade die door de Arbitrer Bodembeweging wordt beschouwd als evident niet door aardbevingen te zijn veroorzaakt.</p>	<p><i>Kabinet en Groningse bestuurders hebben dit besloten. Zij hebben in januari 2018 afspraken gemaakt over een nieuw Protocol Mijnbouwschade Groningen. Vanaf 19 maart 2018 kon zo 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 schademeldingen 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.</i></p> <p><i>De minister van Economische Zaken en Klimaat (EZK) heeft in zijn Kamerbrief van 31 januari 2018 de uitgangspunten hierbij geformuleerd: 'Ik heb met NAM afgesproken dat zij voor deze oude schadegevallen een ultieme poging zal doen om deze voor 1 juli naar tevredenheid van bewoners af te handelen. Dit betekent niet dat alle geclaimde schade te allen tijde overal volledig wordt vergoed, maar wél dat NAM werkt aan een snelle en ruimhartige oplossing. NAM stelt daarvoor 50 miljoen euro beschikbaar boven op haar aansprakelijkheid. Bovendien blijft het aanbod van de Schone Lei op tafel. De komende maanden zal ik nauwlettend volgen of NAM haar intenties waarmaakt.'</i></p> <p><i>Hierna zijn de zogenaamde spelregels opgesteld en gepubliceerd, samen met een verzameling van Vragen en Antwoorden en – gedurende het proces – een viertal voortgangsrapportages.</i></p>
<p>In mei bracht NAM naar buiten 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 door NAM werd geschetst. Omdat de Onafhankelijke Raadsman een substantieel aantal klachten binnen had gekregen over het aanbod van NAM, besloot de Raadsman om NAM een brief te sturen met de meest heikele punten. Deze punten betroffen:</p>	<p><i>NAM heeft géén uitspraken gedaan over de mate van tevredenheid van schademelders met het door NAM gedane aanbod. Wel heeft NAM, zoals van tevoren afgesproken, op 25 april, 31 mei, 11 juli en 6 september van dit jaar gerapporteerd over de voortgang van de afhandeling van de ruim zesduizend 'oude' schademeldingen.</i></p>

<p><b>1. De reactietermijn van drie weken is te kort</b>          Binnen drie weken is het vaak niet mogelijk een offerte op te vragen bij een aannemer. De schadelijder kon dus geen weloverwogen beslissing te maken. Daarnaast staat de termijn niet in verhouding tot het lange schadetraject. NAM verleende nauwelijks uitstel van deze termijn. <i>Nadien heeft NAM de reactietermijn voor alle aanbiedingen verlengd tot 9 juli. Men kon zich tot 1 september bij de Arbitrator Bodembeweging melden.</i></p>	<p><i>Op verzoek van de minister van EZK (naar aanleiding van vragen in de Tweede Kamer) heeft NAM op 11 juni 2018 de reactietermijn verlengd naar 9 juli 2018 (of vier weken na dagtekening van de aanbiedingsbrief als deze dag na 9 juli 2018 valt). Daarnaast is op verzoek van de minister de termijn voor het voorleggen van schademeldingen aan de Arbitrator Bodembeweging voor alle schade-melders verlengd tot en met 1 september 2018.</i></p>
<p><b>2. Er zitten fouten in het aanbod</b>          Fouten betroffen bijvoorbeeld verkeerde datums, maar er werden ook schades en zelfs complete schadedossiers vergeten. Correctie van die fouten was eerst niet mogelijk. De Raadsman adviseerde NAM om evidente fouten in het aanbod altijd te herstellen. Zorgvuldigheid is van groot belang. <i>Het lijkt erop dat NAM nadien inderdaad meer gehoor gaf aan dergelijke klachten en dat fouten werden hersteld. 9 dossiers bij de Raadsman zijn hierdoor opgelost.</i></p>	<p><i>Dit punt is opgevolgd conform uw eerdere aanbevelingen. NAM heeft naar aanleiding van uw eerdere opmerkingen hierover verschillende acties ondernomen:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>1. Vanaf het begin van het afhandelingsproces zijn evidente fouten in het aanbod door NAM hersteld.</i></li> <li><i>2. Alle schademelders die het aanbod van NAM hebben afgewezen zijn door NAM nagebeld en gevraagd naar de reden van deze afwijzing. Bij onjuistheden in het aanbod zijn deze direct verholpen via een herzien aanbod.</i></li> <li><i>3. NAM heeft hetzelfde gedaan voor de groep die in eerste instantie niet had gereageerd op het aanbod van NAM.</i></li> <li><i>4. NAM heeft ook schademelders, onder meer via advertenties, opgeroepen eventuele vragen bij NAM neer te leggen. Dit heeft in enkele gevallen geleid tot een herzien aanbod van NAM.</i></li> </ol>
<p><b>3. Oude calculaties worden niet aangepast</b>          Soms waren calculaties van het schadebedrag sterk verouderd: tarieven zijn intussen veranderd en de btw is verhoogd. Ondanks herhaalde oproepen van de Raadsman om oude calculaties te herzien heeft NAM hier nooit echt gehoor aan gegeven. <i>Ook nu lijkt er feitelijk gezien weinig met dit advies te zijn gedaan. Alleen als een schademelder op voorhand expliciet om aanpassing vroeg, zou dit zijn gebeurd. Als de calculatie wel werd geactualiseerd, leidde dit nauwelijks tot een aanpassing van het schadebedrag, waarbij als reden werd opgevoerd dat in het verleden "te ruim" werd begroot.</i></p>	<p><i>In de spelregels is afgesproken dat het aanbod van NAM tot stand komt op basis van de reeds aanwezige informatie in de vorm van de in het schadedossier beschikbare schaderapporten (spelregel #4a). Bij afwezigheid van een calculatie is hierin zo spoedig mogelijk voorzien door een deskundig bureau of daartoe gekwalificeerde aannemer, op basis van de in Nederland geldende standaarden (spelregel #4c). Deze calculaties zijn opgesteld op basis van het prijspeil van 2018, inclusief het btw-tarief van 21%.</i></p> <p><i>In de praktijk zijn er twee soorten calculaties: de wat oudere calculaties met betrekking tot A+B-schades en de calculaties die in het kader van het bepalen van de C-schade zijn gedaan. Gelet op het feit dat de Onafhankelijk Raadsman spreekt over 'oude calculaties' betreft dit waarschijnlijk A+B-schades. Daar waar schademelders melding maakten van grote afwijkingen met het huidige prijspeil is dit per geval door het calculatiebureau nader bekeken en waar nodig aangepast.</i></p> <p><i>Daarnaast heeft NAM ook de C-schade gecalculeerd. 'C-schade' is het begrip dat gebruikt werd onder het oude schadeprotocol</i></p>

	<p>waarmee niet-aardbevingsgerelateerde schade wordt bedoeld. Deze C-schade is tot en met €25.000 vergoed.</p> <p>Schademelders die het niet eens waren met de calculatie en/of de herstelmethodiek en/of de hoogte van het totaalbedrag beschikten tot en met 1 september 2018 over de mogelijkheid om hun schademelding voor te leggen aan de Arbitrer Bodembeweging.</p>
<p><b>4. Bijkomende kosten worden niet gespecificeerd</b>  Geregeld bevatte het aanbod slechts één bedrag. Voor veel mensen was het daardoor onduidelijk in welke mate bijkomende kosten waren meegenomen. De Raadsman adviseerde NAM deze kosten altijd te vergoeden en te specificeren.  NAM gaf aan dat deze kosten worden vergoed “indien deze onderdeel zijn van de schademelding”. Dat betekent dus dat er alleen iets wordt vergoed als een schademelder dat op voorhand heeft geclaimd.</p> <p>Er lijkt daarnaast sprake van willekeur of een volledige calculatie werd meegestuurd met het aanbod of niet.</p>	<p>In een aantal gevallen is het in de aanbiedingsbrief vermelde bedrag vergezeld gegaan van een separate vergoeding van bijkomende kosten. Het aanbod is gedaan conform de spelregels op basis van de toen voorliggende stukken. Als in de schademelding bijkomende kosten zijn geclaimd, dan zijn deze vergoed op basis van redelijkheid en billijkheid, volgens de richtlijnen die golden onder het oude schade-protocol. Als bijkomende kosten niet zijn geclaimd, dan zijn ze niet meegenomen in het aanbod. Ook hier beschikten schademelders over de mogelijkheid om hun schademelding voor te leggen aan de Arbitrer.</p> <p>Op verzoek van de Arbitrer Bodembeweging is NAM in april begonnen met het standaard meesturen van de bij het aanbod behorende calculaties. Hierbij werd de volgende lijn gevolgd: bij C-schades van €25.000 of minder werd de calculatie meegestuurd, bij schades van meer dan €25.000 was sprake van een maatwerkeraanbod waarin de calculatie in het totale aanbod was meegenomen.</p>
<p><b>5. Weinig mogelijkheid tot het voeren van een gesprek</b>  NAM en CVW waren zeer afhoudend richting schademelders om in gesprek te gaan over het aanbod. Dit terwijl uitleg en duiding ook bij deze aanbiedingen van belang was.  Hierop is goede actie ondernomen. Er werd een belteam ingericht en bezoekers waren welkom op het NAM-kantoor in Loppersum. Dat betekent overigens niet automatisch dat aan de bezwaren van een schademelder tegemoet werd gekomen.</p>	<p>Dit punt is opgevolgd conform uw eerdere aanbevelingen.</p>
<p><b>6. Onduidelijkheid over welke schades worden vergoed</b>  Alle C-schades zouden worden vergoed, behalve de schades die volgens de Arbitrer Bodembeweging evident niet in aanmerking zouden komen voor vergoeding. Het was echter onduidelijk wat voor schades dit zouden zijn.  NAM heeft daarop een lijst gepubliceerd met de betreffende schades.</p>	<p>Dit punt is opgevolgd conform uw eerdere aanbevelingen.</p>
<p><b>7. Onduidelijkheid over de subsidieregeling in het buitengebied</b>  Tot slot was er onduidelijkheid over de NAM-Waardevermeerderingsregeling in het gebied buiten de NAM-schadecontour.</p>	<p>Dit punt is opgevolgd conform uw eerdere aanbevelingen.</p>

<p>NAM heeft hier duidelijkheid over gegeven. De regeling is gelijk met de reguliere Waardevermeerderingsregeling, behalve dat er een andere financier is.</p>	
<p>Op enkele van deze kritiekpunten heeft NAM dus adequaat actie ondernomen. Dat wil echter niet zeggen dat daarmee de discussie ook voorbij was. Veel discussies gingen over de calculaties en schades die wel en niet waren meegenomen in het aanbod.</p>	<p><i>Resumerend: vijf van de zeven door de Onafhankelijk Raadsman ingebrachte punten zijn in voldoende mate opgevolgd. De overige twee punten (calculatie en bijkomende kosten) betreffen de hoogte van het bod. In dit laatste is voorzien door de mogelijkheid om een schade-melding voor te leggen aan de Arbitrer.</i></p>
<p>Uit nadere analyse blijkt dat de onenigheid meest van doen had met de herstelmethodiek. NAM wil in principe alleen cosmetisch herstel van de schade vergoeden, terwijl dat vanuit bouwkundig oogpunt soms zinloos is: na verloop van tijd komt de schade weer terug, al dan niet als gevolg van een aardbeving. Het is logisch dat mensen daar geen trek in hebben. De verschillen tussen het aanbod en het bedrag dat nodig is om de schade duurzaam te herstellen zijn hierdoor soms enorm, tot een factor tien of twintig. In veel van deze zaken zal de Arbitrer Bodembeweging een uitspraak moeten doen om duidelijkheid te scheppen over de aansprakelijkheid van NAM voor deze kosten.</p>	<p><i>Het aanbod van NAM bevat een vergoeding van de herstelkosten. NAM heeft aangeboden C-schade tot en met €25.000 volledig te vergoeden, met uitzondering van schades die evident niet voor vergoeding in aanmerking komen. Voor C-schades boven de €25.000 biedt NAM een maatwerkeraanbod aan.</i></p>
<p>Uiteindelijk heeft NAM 6199 aanbiedingen gedaan, waarvan een ruime meerderheid de aanbieding heeft geaccepteerd (77%). 10% heeft het aanbod afgewezen, van 13% had NAM op 9 juli nog geen reactie ontvangen. Op 6 september volgen de definitieve cijfers.</p>	<p><i>In de eindrapportage van 6 september 2018 heeft 82 procent het aanbod van NAM geaccepteerd, heeft 14% het aanbod afgewezen; en heeft 4% niet gereageerd.</i></p>
<p>Voor een deel van de schadelijders zal dit finale aanbod een uitkomst hebben geboden, maar voor een deel ook niet of slechts gedeeltelijk. Uit de signalen die de Raadsman opvangt rijst een beeld op dat velen moe zijn van de discussie en het aanbod met tegenzin accepteren. Van enige blijdschap of tevredenheid is nauwelijks sprake, zelfs als met het aanbod de schade adequaat kan worden hersteld. Na een jarenlange energievretende procedure is dat ook niet meer te verwachten.</p>	<p><i>Het Groningse bureau Aha! Marktonderzoek en Marketingadvies heeft in opdracht van het ministerie van EZK en de provincie Groningen onderzoek verricht naar de redenen waarom schademelders het aanbod van NAM hebben afgewezen.</i></p>
<p>Ook bleek dat een aanzienlijke groep mensen in maart 2018 ten onrechte een aankondiging had gekregen van NAM dat zij een aanbod zouden ontvangen. Het betrof dan met name dossiers waar de Arbitrer Bodembeweging al een uitspraak had gedaan. Deze mensen hebben maanden in afwachting gezeten van een aanbod dat er uiteindelijk niet bleek te komen. Dit is erg slordig en heeft weer voor hernieuwde frustratie en vertraging van processen gezorgd.</p>	<p><i>NAM heeft duidelijk aangegeven welke schademelders wel en welke schademelders niet in aanmerking komen voor een aanbod in het kader van de afhandeling van de ruim zes-duizend openstaande schademeldingen van vóór 31 maart 2017. Zie in dit verband ook Vragen en Antwoorden: 'Iedere schademelder ontvangt voor 1 juli 2018 een aanbod van NAM. Houdt u er rekening mee dat het enige tijd kost om het aanbod te formuleren, dus het kan zijn dat de Arbitrer eerder komt met een uitspraak. In dat geval neemt NAM de uitspraak over.'</i></p> <p><i>NAM heeft – voor zover wij kunnen nagaan – in alle gevallen waarin het schadedossier reeds was aangemeld bij de Arbitrer maar nog geen uitspraak was gedaan, een aanbod gedaan. Deze schademeldingen zijn door de Arbitrer</i></p>

	<p><i>aangehouden in afwachting van het aanbod van NAM. Dit ligt anders voor de schademeldingen waarin de Arbiter (voor maart 2018) wel al een uitspraak had gedaan; deze schademeldingen zijn afgehandeld op basis van de uitspraak van de Arbiter. De schademelders hebben daarover ook bericht ontvangen.</i></p>
<p>Tot slot moet opgemerkt worden dat de afwikkeling van de 6000 oude schades door ook de meeste C-schades te vergoeden, heeft geleid tot een (nog) grotere mate van ongelijkheid. In 2017 (en zelfs tot vlak voordat de nieuwe aanpak van start ging) zijn andere 'oude' schademelders overgehaald om te tekenen voor een voucher, die uiteindelijk (veel) ongunstiger bleek te zijn dan de nieuwe aanpak. Hierdoor is het beeld bevestigd dat degenen die de hakken in het zand zetten, er uiteindelijk financieel gezien beter uit komen. Waarbij overigens dient te worden opgemerkt dat de psychische belasting van zo'n lang schadetraject immens kan zijn.</p>	<p><i>Elke poging om door middel van 'ruimhartigheid' tot een versnelde afhandeling van schademeldingen te komen, leidt tot ongelijkheid. Alle betrokken partijen – EZK, de CdK en NAM – hebben dit onder ogen gezien bij aanvang van de afhandeling van de ruim zesduizend openstaande schademeldingen van vóór 31 maart 2017. Uiteindelijk heeft er een publieke afweging plaatsgevonden en is aan NAM verzocht om 50 miljoen euro bovenop de reeds erkende schades beschikbaar te stellen. NAM heeft hiermee ingestemd en heeft het verzoek vervolgens uitgevoerd overeenkomstig de daarover met de minister en de CdK gemaakte afspraken.</i></p>