

Datum 31 mei 2018  
Betreft Voortgangsrapportage afhandeling ‘oude’ schadegevallen

### **Inleiding**

Dit is de tweede voortgangsrapportage voor de afhandeling van de ruim 6.000 ‘oude’ openstaande schademeldingen van vóór 31 maart 2017. Op het moment van deze rapportage heeft iets meer dan 91 procent van de openstaande ‘oude’ schademeldingen een aanbod van NAM ontvangen.

### **Achtergrond**

Kabinet en Groningse bestuurders hebben eind januari afspraken gemaakt over een nieuw *Protocol Mijnschade Groningen*. Vanaf 19 maart 2018 kan iedere bewoner met een schademelding die ná 31 maart 2017 is gedaan terecht bij de onafhankelijke *Tijdelijke Commissie Mijnschade Groningen*. Daarmee resteerden nog ruim zesduizend ‘oude’ schademeldingen die vóór 31 maart 2017 zijn gedaan bij NAM of het Centrum Veilig Wonen (CVW) en die nog openstonden. Het kabinet heeft besloten dat deze schademeldingen nog door NAM 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. Vanaf 1 juli 2018 speelt NAM – conform de breed levende wens in de samenleving – geen rol meer in de afhandeling van schademeldingen. Afsproken is dat NAM de voortgang rapporteert aan de minister.

### **Gevolgte werkwijze**

Om de uitvoering van het verzoek zo vlot mogelijk te laten verlopen heeft NAM in de maanden maart en april de eigen werkcapaciteit vergroot, spelregels geformuleerd en additionele calculatiecapaciteit ingehuurd. Details hierover zijn te vinden in de eerste voortgangsrapportage van 25 april 2018. Deze is ook te vinden op [www.nam.nl/6000](http://www.nam.nl/6000).

In de voorbije maand heeft NAM een aantal aanvullende acties ondernomen:

#### *Informereren deelnemers Proef Buitengebied die een voucher hebben geaccepteerd*

Schademelders die hebben deelgenomen aan de Proef Buitengebied en een voucher hebben geaccepteerd zijn door middel van een brief geïnformeerd over het feit dat zij in aanmerking kunnen komen voor een met de waardevermeerderingsregeling vergelijkbare voorziening bij Samenwerkingsverband Noord-Nederland (SNN). Zie hiertoe ook het stroomdiagram op [www.nam.nl/6000](http://www.nam.nl/6000).

#### *Beantwoording van vragen die leven*

NAM heeft een aantal aanvullende vragen voorgelegd gekregen over de spelregels. NAM heeft getracht deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Deze antwoorden zijn beschikbaar gemaakt via de website [www.nam.nl/6000](http://www.nam.nl/6000). Het betreft vragen van het Groninger Gasberaad en de Onafhankelijke Raadsman. Gesprekken met schademelders hebben duidelijk gemaakt dat er vragen leven rondom spelregel 3a, in het bijzonder met betrekking tot de daarin vermelde schades die ‘evident niet voor vergoeding in aanmerking komen’. NAM heeft op basis van deze terugkoppeling de bijbehorende lijst op de website geplaatst. Ten slotte hebben enkele schademelders NAM ook geattendeerd op fouten in hun aanbod; deze zijn zo snel mogelijk

rechtgezet. Schademelders in een vergelijkbare positie die zich niet hebben gewend tot NAM of CVW wordt verzocht dit zo snel mogelijk te doen.

Van diverse kanten – het Groninger Gasberaad, de Onafhankelijke Raadsman en individuele schademelders – is verzocht om meer toelichting bij het aanbod van NAM. Deze suggestie pakt NAM op. Vanaf 1 juni is het NAM-kantoor in Loppersum geopend voor vragen over de aanbiedingen. Nadere informatie is te vinden op [www.nam.nl/6000](http://www.nam.nl/6000).

#### *Attenderen van bewoners op spelregels*

Door middel van advertenties in regionale media attendeert NAM de bewoners op de spelregels op [www.nam.nl/6000](http://www.nam.nl/6000), inclusief de vragen die daarover zijn gesteld door het Groninger Gasberaad en de Onafhankelijke Raadsman. Deze documenten worden veelvuldig geraadpleegd. De spelregels zijn bijvoorbeeld al meer dan 4.500 keer gedownload.



**HEEFT U VRAGEN OVER DE AFHANDELING VAN DE SCHADEMELDINGEN VAN VÓÓR 31 MAART 2017?**

Kabinet en Groningse bestuurders hebben NAM verzocht voor 1 juli 2018 met een ruimhartig aanbod te komen voor alle ruim 6.000 openstaande schademeldingen van vóór 31 maart 2017. NAM heeft ingestemd met dit verzoek.

De Onafhankelijke Raadsman heeft aan NAM vragen gesteld over de spelregels. U vindt de antwoorden op [www.NAM.nl/6000](http://www.NAM.nl/6000)

**BRON VAN ONZE ENERGIE**

#### *Nabellen van schademelders met een aanbod*

NAM is in mei begonnen met het op meer systematische wijze nabellen van de schademelders die een aanbod hebben ontvangen. Getracht wordt om dit te doen in de tweede week nadat de schademelders het aanbod hebben ontvangen. Deze gesprekken maakten bijvoorbeeld duidelijk dat men in het gebied buiten het werkingsgebied van het oude schadeprotocol behoefte had aan meer duidelijkheid ten aanzien van de met de waardevermeerderingsregeling vergelijkbare voorziening.

## De huidige voortgang

De huidige voortgang van de uitvoering van de opdracht door NAM ziet er als volgt uit. De peilingsdatum is 30 mei 2018.

<i>Status</i>	<i>26 april</i>	<i>30 mei</i>	<i>1 juli</i>	<i>26 juli</i>
Aanbod verzonden door NAM	2.035	5.646		
Nog geen aanbod verzonden door NAM	4.164	553		
Totaal	6.199	6.199		

## Reactie van schademelders op het aanbod van NAM

Het aanbod van NAM geldt voor een periode van drie weken na dagtekening van de aanbiedingsbrief met daarin het aanbod van NAM. Schademelders wordt gevraagd om binnen deze termijn te reageren. De schademelder reageert schriftelijk door middel van het terugsturen van de antwoordstrook en kan daarbij akkoord gaan met het aanbod of het afwijzen. Als de schademelder het aanbod afwijst vervalt vervolgens het aanbod. Het aanbod vervalt eveneens na het verstrijken van de antwoordtermijn van drie weken, behalve als dit tot een uitzonderlijk onredelijke situatie zou leiden (ernstige ziekte, verblijf in het buitenland, etc.).

Onderstaande tabel bevat een overzicht van de reacties van de schademelders tot nu toe.

<i>Status</i>	<i>26 april</i>	<i>30 mei</i>	<i>1 juli</i>	<i>26 juli</i>
Akkoord met aanbod van NAM	855	3.306		
(Nog) geen reactie terugontvangen	1134	1948		
Afwijzing aanbod van NAM	46	392		
Totaal	2.035	5.646		

Voor de categorie ‘(nog) geen reactie terugontvangen’ geldt dat op 30 mei 2018 het overgrote deel zich nog binnen de antwoordtermijn van drie weken bevindt.

### *Voortgang als percentage van het totaal aantal door NAM verzonden aanbiedingen*

Deze data kunnen ook op een iets andere manier worden gepresenteerd, als percentage van het aantal gedane aanbiedingen. Dat levert het onderstaande beeld op.

<i>Status</i>	<i>26 april</i>	<i>30 mei</i>	<i>1 juli</i>	<i>26 juli</i>
Akkoord met aanbod van NAM	42%	59%		
(Nog) geen reactie terugontvangen	56%	35%		
Afwijzing aanbod van NAM	2%	7%		
Totaal	100%	101% <sup>1</sup>		

### *Bejegeningsonderzoek*

In opdracht van de provincie Groningen, het ministerie van Economische Zaken en Klimaat en NAM heeft het onderzoek *Communicatie rond afhandeling schade CVW/NAM/woningeigenaren* plaatsgevonden. Dit onderzoek richt zich op de interactie tussen NAM en de schademelders.

<sup>1</sup> De percentages tellen niet precies op tot 100 procent als gevolg van afronding.

Hiervoor zijn begin mei in totaal 378 woningeigenaren en 20 medewerkers van NAM en CVW telefonisch ondervraagd over hun bevindingen. De uitkomsten van dit onderzoek vindt u op de website [www.nam.nl/6000](http://www.nam.nl/6000).

### Prognose

Onze prognose is dat met de huidige inzet alle schademelders voor 1 juli 2018 een aanbod zullen hebben ontvangen. Inmiddels concentreren de werkzaamheden van het team van NAM en CVW zich op verzenden van een aanbod voor de schademeldingen die een maatwerkeraanbod vereisen.

### Verdere stappen

De stappen in de afhandeling van de ruim 6.000 ‘oude’ schademeldingen zien er als volgt uit.

<i>Datum</i>	<i>Actie</i>	<i>Doorlopende acties</i>
<b>5 maart 2018</b>	<b>Procesbrief.</b> Deze brief van NAM aan de betrokken schademelders bevat: <ol style="list-style-type: none"> <li>Uitleg van het proces met belangrijke momenten rondom het aanbod</li> <li>Heldere aankondiging van de keuze tussen wel of niet accepteren van het aanbod</li> <li>Voor degenen die het aanbod accepteren: heldere aankondiging van de vervolgkeuze tussen herstel en financiële compensatie.</li> </ol>	<b>Informatievoorziening.</b> Proactieve communicatie van (actualisatie van) spelregels en Vragen en Antwoorden.  <b>Aanbiedingsbrief.</b> De aanbiedingsbrief bevat het aanbod van NAM (of CVW) aan de schademelder. De aanbiedingsbrieven worden gefaseerd verzonden, in ieder geval voor 1 juli. De brief geeft helder aan dat de reactietermijn drie weken bedraagt.
<b>26 april 2018</b>	<b>Voortgangsrapportage #1.</b> Kengetallen ten aanzien van de voortgang.	
<b>Medio mei</b>	<b>Informatiebrief vouchers-buitengebied.</b> Deze brief attendeert de schademelders in de Proef Buitengebied die al een voucher hebben geaccepteerd op de mogelijkheid om een aanvraag in te dienen voor een met de bestaande waardevermeerderingsregeling vergelijkbare voorziening.	
<b>31 mei 2018</b>	<b>Voortgangsrapportage #2</b>	
<b>1 juli 2018</b>	<b>Alle schademelders hebben een aanbod ontvangen van NAM (of CVW),</b> mogelijk met uitzondering van een aantal van de schademeldingen die door de Arbiter worden afgehandeld (afhankelijk van capaciteit Arbiter).	
<b>1 juli 2018</b>	<b>Voortgangsrapportage #3</b>	
<b>Juli 2018</b>	<b>Informatiebrief openstaande vouchers-binnengebied.</b> Deze brief informeert schademelders met reeds afgesloten dossiers (en die dus niet behoren tot de ruim 6.000 openstaande ‘oude’ schademeldingen) over de looptijd van voucher (in veel gevallen tot september 2018).	
<b>22 juli 2018</b>	<b>Einde reactietermijn van drie weken voor schademelders.</b> Uitgaande van een reactieperiode van drie weken hebben schademelders de gelegenheid gehad om te reageren op het aanbod.	
<b>26 juli 2018</b>	<b>Afsluitende rapportage NAM</b>	