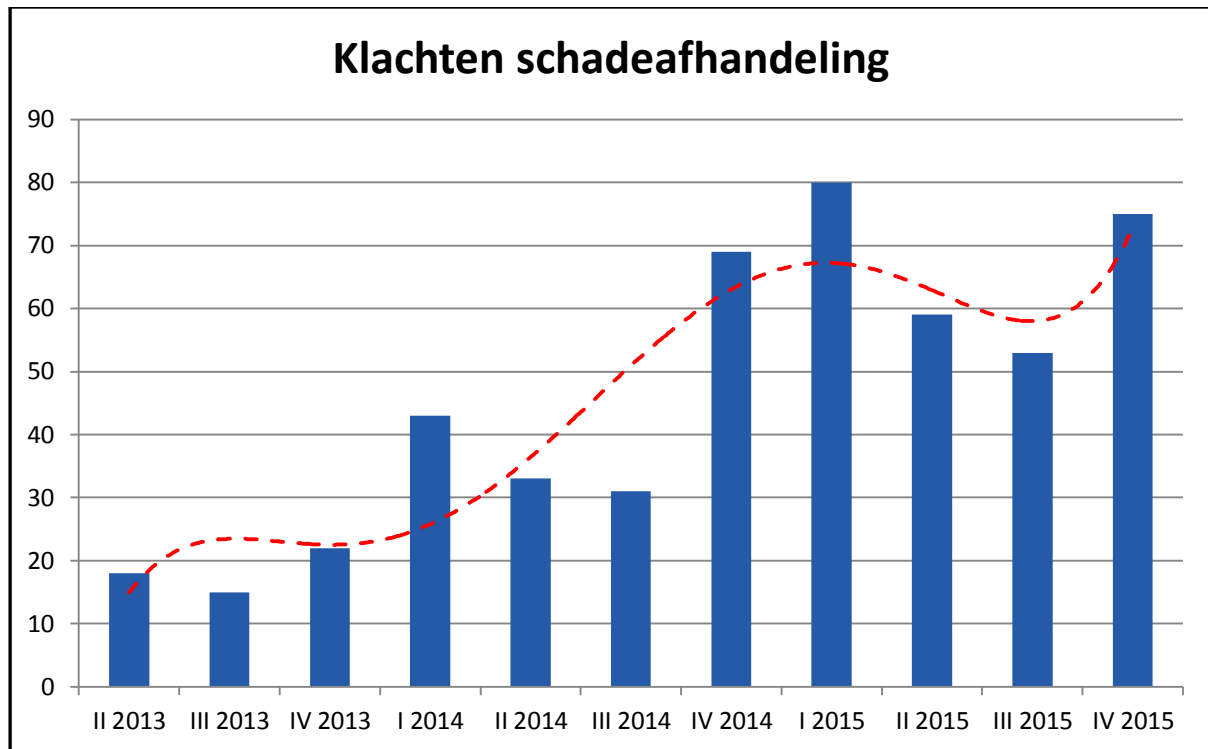




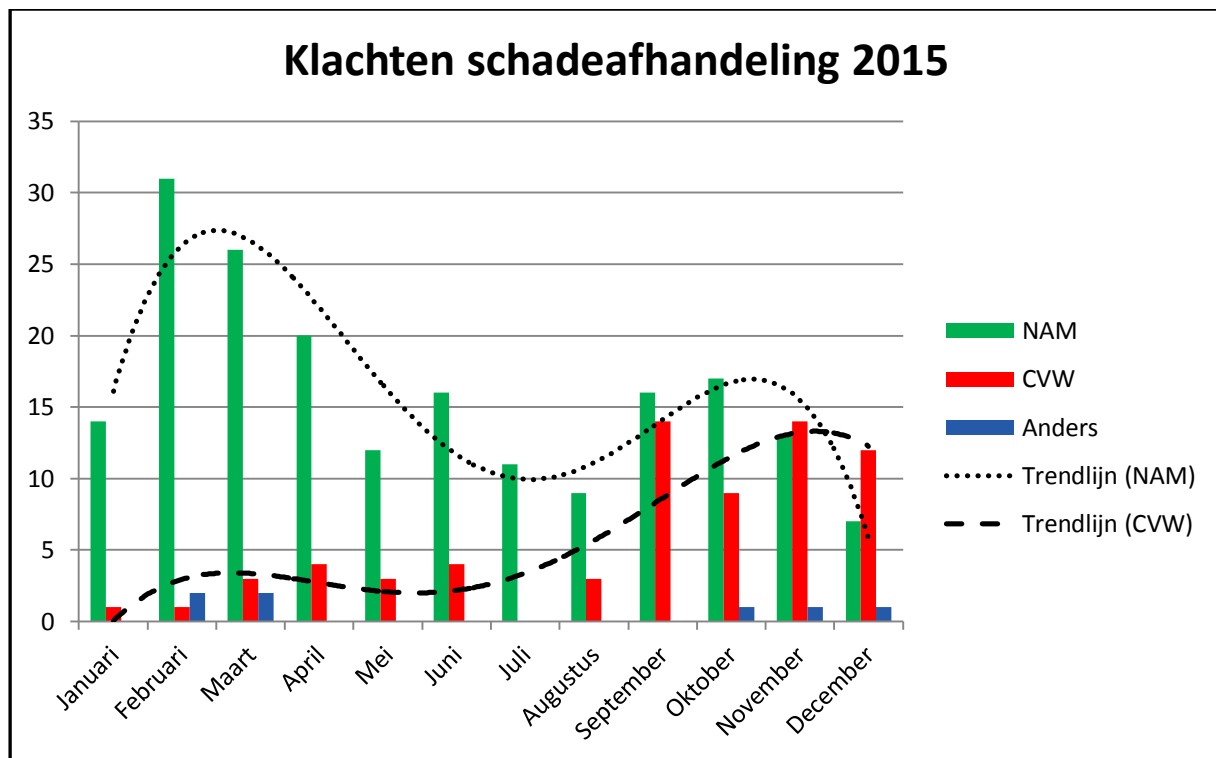
Ook in 2015 zijn bij de Onafhankelijke Raadsman veel klachten binnengekomen over de afhandeling van aardbevingsschade in Groningen, 267 in totaal. Het totaal aantal klachten over schadeafhandeling lag in 2015 ruim 50% hoger dan een jaar eerder.



Figuur 1: Aantal klachten per kwartaal sinds april 2013.

Communicatie blijft een probleempunt voor zowel NAM als CVW. Bij de helft van de klachten wordt door de melders gewag gemaakt van een tekortschietende wijze van communiceren richting de inwoner. Deze klachten betreffen grotendeels de NAM (80%), maar het aantal klachten over CVW (20%) neemt de laatste maanden toe. Een andere veel voorkomende klacht betreft geschillen over schadetaxaties, waarbij dikwijls wordt gewezen op grote verschillen tussen naburige en soms identieke woningen. Bij 119 klachten speelde de lange afhandelingstermijn een rol in de klacht. De complexe, langlopende zaken blijven een ander zorgpunt. NAM heeft een flink aantal van deze ingewikkelde dossiers weten af te ronden, maar er blijft nog een aantal zeer complexe zaken over.

De eerste acht maanden van 2015 zijn er weinig klachten binnengekomen over CVW, dit aantal is de laatste vier maanden echter rap gestegen. Deze klachten tonen grote gelijkenis met de klachten over NAM: onbereikbare contactpersonen, het niet nakomen van afspraken, botte experts en flinke overschrijdingen van afhandelingstermijnen. Ook de wijze van communiceren is niet altijd even goed. Daarnaast lijkt CVW soms, meer nog dan NAM, vast te houden aan voorgeschreven protocollen. Bijvoorbeeld door weigering van een tweede gesprek over de schade, het aanstellen van een zaakwaarnemer, aanpassing van aantoonbaar onjuiste elementen in schaderapporten, etc. Een pragmatischer insteek zou in een aantal gevallen effectiever zijn. Deze instelling is ook zichtbaar in de mate waarin adviezen van de Raadsman soms (niet) worden opgevolgd door CVW.



Figuur 2: Klachten over schadeafhandeling (inclusief bouwkundig versterken) per betrokken partij.

Ondanks dat veel schademeldingen dit jaar door NAM en CVW zijn afgerond, heeft dat voor zover de Onafhankelijke Raadsman kan beoordelen, niet gezorgd voor een (veel) vlottere afhandeling van nog openstaande casussen. Veel gehoorde klachten over onbereikbare contactpersonen, schade-rapporten die maanden op zich laten wachten en onbeantwoorde brieven aan NAM, zijn ook dit jaar nog aan de orde van de dag geweest. De caseload per contactpersoon van de NAM lijkt onveranderd hoog te zijn gebleven door het gaandeweg inkrimpen van de schadeafdeling. Maar ook drukte bij taxatiebureaus en contra-experts draagt bij aan de voornoemde problemen.

Daarnaast is de wijze waarop NAM afgelopen jaar is omgegaan met schademeldingen uit de randen van het aardbevingsgebied ondermaats te noemen. Dit geldt in zekere mate ook voor CVW. Beloftes richting inwoners over het opnemen van schade buiten de zogenaamde schadecontour zijn grotendeels niet nagekomen. Dit schaadt wederom het vertrouwen van burgers in een goed en ordentelijk schadeafhandelingsproces en in de daarvoor verantwoordelijke partijen.

De impact van de aardbevingen en de dreiging die daarvan uitgaat, raken Groningen hard. Drieënhalve jaar na de beving bij Huizinge moet geconstateerd worden dat de bevingsproblematiek de samenleving in Noordoost-Groningen in grote mate blijft beheersen. De psychosociale druk die de schadeafhandeling oplevert, angst voor nieuwe en sterkere aardbevingen, frustratie en een gevoel van machteloosheid typeren veel klachten die bij de Onafhankelijke Raadsman binnenkomen. Steeds vaker zeggen mensen het gevecht voor een schadevergoeding niet meer aan te kunnen. Al met al is de sfeer waarin schade wordt afgehandeld helaas niet verbeterd het afgelopen jaar.

Politiek en bestuurlijk is er inmiddels veel aandacht voor de problemen. Het instellen van de Nationaal Coördinator Groningen zal hopelijk zorgen voor de nodige overheidsregie. Het blijft echter een stevige uitdaging de inwoners van het bevingsgebied als referentiepunt te houden en de juiste maatregelen te nemen. Veiligheid en redelijkheid zullen daarin kernwoorden moeten zijn. Het herstel van vertrouwen van de inwoners van Groningers moet prioriteit hebben.

Mr. L.J. Klaassen
Onafhankelijke Raadsman