






-  2 Aanvraag vergoeding waardedaling kan nog steeds
-  4 2020: meer vergoeding, minder kosten
-  14 Online omgeving vernieuwd



Waardedalingeregeling

Aanvraag vergoeding waardedaling kan nog steeds

Sinds de start van de Waardedalingeregeling in september 2020 hebben ruim 87.000 Groningers een aanvraag gedaan voor de waardedaling van hun woning. Tienduizenden Groningers en Drenten die ook in aanmerking komen, deden dat nog niet. De komende periode gaat het IMG met advertenties inwoners wijzen op de mogelijkheid alsnog een aanvraag te doen.

“Het is goed om te zien dat het veel Groningers is gelukt om een aanvraag te doen. Maar we zien dat het aantal aanvragen de laatste tijd daalt, terwijl tienduizenden huiseigenaren nog geen vergoeding hebben aangevraagd. Zij hebben daar recht op en daarom zetten wij ons extra in om de mensen alsnog een aanvraag te laten doen”, zegt voorzitter Bas Kortmann van het IMG.

Gesprek

Volgens Kortmann is het mogelijk dat sommigen nog niet op de hoogte zijn van de Waardedalingeregeling of dat ze het ingewikkeld vinden om aan te vragen. “Door met de mensen in gesprek te gaan bij de steunpunten als die weer geopend zijn, of telefonisch, hopen we ze te kunnen helpen om alsnog een aanvraag in te dienen.”

Extra aandacht

Verder ontvangen bewoners die nog geen aanvraag hebben gedaan een nieuwe brief en een folder over de Waardedalingeregeling. Ook brengt het IMG de regeling de komende weken via advertenties en berichten op sociale media extra onder de aandacht.

Hulp nodig?

Heeft u zelf hulp nodig bij het aanvragen van de Waardedalingeregeling? Of kent u iemand die daarbij hulp nodig heeft? U kunt ons gratis bellen: 0800 4444 111.





Jaarverslag 2020: meer schadevergoeding, minder uitvoeringskosten

Afgelopen jaar is het gelukt om meer schadevergoeding toe te kennen en tegelijk gemiddeld minder kosten te maken voor de afhandeling van een schademelding. Het IMG kende in 2020 voor € 497,7 miljoen aan schadevergoeding toe en maakte € 184,5 miljoen aan uitvoeringskosten.

Verhouding

Anders gezegd, voor elke euro aan vergoeding van fysieke schade (zoals scheuren in muren) was € 0,56 aan uitvoeringskosten nodig. In 2019 was dat nog € 0,78. Voor de Waardedalingregeling ligt de verhouding nog beter: op € 1,- schadevergoeding maakte het IMG € 0,03 aan kosten. Voor immateriële schade is er nog geen schadevergoeding toegekend. De voorbereiding van die regeling kostte tot op heden € 690.000,-.

Aandacht

“Het is een blijvend punt van aandacht om de kosten voor de schadeafhandeling beperkt te houden”, benadrukt Bas Kortmann, bestuursvoorzitter van het IMG. “De uitdaging is daarbij niet aan zorgvuldigheid in te boeten en voldoende aandacht te hebben voor de menselijke maat. We vinden dat we op de goede weg zijn, maar er is meer verbetering mogelijk.”

Uitvoeringskosten

De directe uitvoeringskosten van alle regelingen samen bedroegen in 2020 in totaal € 113,5 miljoen. Het betreft hier hoofdzakelijk de kosten voor inzet van externe, onafhankelijke deskundigen voor schade-opname en advisering over fysieke schade.



Geautomatiseerd

De Waardedalingregeling is in hoofdzaak een geautomatiseerd proces voor tachtig procent van de aanvragen. De aanschaf en ontwikkeling van de IT-systemen vergden een investering, maar daarna kon het IMG relatief snel grote bedragen toekennen en afhandelen. De uitvoeringskosten van de Waardedalingregeling zijn hierdoor maar een fractie van de uitvoeringskosten die we maken voor het vergoeden van schade.

Verklaring

Het IMG heeft steeds meer ervaring met de afhandeling van fysieke schade, wat de efficiëntie ten goede komt. Bovendien is de schade-opname, die een arbeidsintensief onderdeel van de procedure is, beter georganiseerd. Deze kost minder dan de deskundige die het advies uitbrengt. Het percentage zienswijzen (negatieve reacties) op adviesrapporten, die arbeidsintensief werk meebrengen, is ondanks een sterke toename van de schadeafhandeling, relatief laag gebleven.

Organisatie

De kosten voor het personeel van het IMG (en voorheen de TCMG) zijn opgedeeld in personeel van de uitvoerende organisatie (€ 69 miljoen). De minister van Economische Zaken en Klimaat legt de kosten van de uitvoerende organisatie in een heffing ten laste aan de NAM.



Gevolgen van de coronacrisis

Ruim een jaar kampt ons land met het coronavirus. De uitbraak en de maatregelen om verspreiding te voorkomen, hadden in 2020 ook een behoorlijke impact op de uitvoerende werkzaamheden van het IMG. Een terugblik.

Onze medewerkers moesten, zoals velen in Nederland, tijdens de eerste golf in maart van de ene op de andere dag thuiswerken. Tini Fokkens (afdelingsmanager Schade expertise en herstel) stelt dat met name het inwerken van nieuwe medewerkers en het introduceren van nieuwe werkwijzen en systemen daardoor minder snel ging dan verwacht. "Toch ondervonden de schademelders weinig hinder bij de procedure voor de afhandeling van hun aanvraag tot schadevergoeding."

Ambitie

Het noodgedwongen stoppen met schade-opnames van half maart tot half mei 2020 was wel van grote invloed. Vanwege de lockdown konden de onafhankelijke deskundigen geen schade-opnames doen, terwijl de stroom nieuwe schademeldingen gewoon doorliep. "Onze ambitie om schademeldingen binnen een half jaar af te handelen, konden we in het voorjaar van 2020 minder goed waarmaken."

Doorlooptijd

Schade-opnames naar aanleiding van een melding worden uitgevoerd door externe onafhankelijke deskundigen, opnemers en aannemers. In mei werden de schade-opnames weer hervat. "De verwachte doorlooptijd was inmiddels opgelopen tot 35 weken, maar door extra inspanningen konden we die na een paar maanden terugbrengen tot een half jaar." Omdat we op een tweede uitbraak van corona beter waren voorbereid, was een tweede opnamestop niet nodig. Helaas moesten de steunpunten wel dicht. We hopen die in april (onder voorwaarden) weer te kunnen openen.

Experiment

In april 2020 is het IMG bij wijze van experiment gestart met zogenoemde opnames op afstand. Bij meldingen waar al eerder een opname had plaatsgevonden, konden aanvragers op afstand een schade-opname door een deskundige laten uitvoeren. "Via een klik op een toegestuurd linkje kijkt de deskundige tijdelijk mee op de smartphone of tablet van de schademelder. Er start een video-verbinding, zodat de deskundige en zaakbegeleider op afstand live meekijken en aanwijzingen geven voor het maken van foto's voor het adviesrapport. Daarna wordt de informatie volgens de gewone procedure bekeken en verwerkt."



Fysiek aanwezig

Tijdens de tweede coronagolf konden fysieke schade-opnames gelukkig wel doorgaan. Sinds er nog maar één bezoeker thuis mag komen, gaan zaakbegeleiders niet meer mee. Zij houden contact met de aanvrager op afstand. "Bij opnames proberen we te voldoen aan alle RIVM-maatregelen. Bij inspecties, veiligstellingen en Herstel in Natura-werkzaamheden volgen we het protocol 'Samen veilig doorwerken' voor de sectoren Bouw & Techniek."



Klachten in 2020

Het IMG ontving vorig jaar 368 klachten. We registreerden 66 zogenoemde gedragingsklachten. Deze hebben betrekking op de manier waarop een schademelder door een medewerker of deskundige is behandeld. Iets meer dan driehonderd klachten kregen het label overig', zoals klachten over het gebrek aan voortvarendheid.

Het aantal klachten nam het afgelopen jaar toe met 147. Die groei heeft te maken met de uitbreiding van het wettelijk takenpakket van het IMG, zoals de Waardedulingsregeling waarvoor al meer dan 85.000 aanvragen zijn ingediend.

Afgehandeld

Van alle binnengekomen klachten zijn er 356 afgehandeld in 2020. De meeste klachten gingen over de voortvarendheid waarmee dossiers werden afgehandeld, bepaalde beleidskeuzes van het IMG en procedures (bezwaar/zienwijzen). In het laatste kwartaal werden ook klachten over de Waardedulingsregeling ingediend.

Doorlooptijd

Bijna negentig klachten handelden we af met een brief. De overige klachten per mail na telefonisch contact. In totaal hielden we acht hoorzittingen. De doorlooptijd nam met tien dagen af naar vijftien.

Ombudsman

In 2020 zijn er vier klachten bij de nationale ombudsman ingediend. Deze heeft in december 2020 een incidentele aanbeveling uitgebracht naar aanleiding van een ingediende klacht in 2019. Deze aanbeveling is overgenomen.

| | 2020 (2019) |
|---|----------------------|
| Binnengekomen klachten | |
| gedragingsklachten | 66 |
| overige klachten | 302 |
| Totaal afgehandeld | 368 |
| Wijze van afdoening | |
| formele afdoening (waaronder 8 hoorzittingen) | 87 |
| informele afdoening | 281 |
| Doorlooptijd | 15 (25) dagen |
| Binnengekomen klachten nationale ombudsman | 4 |



IMG wil helpen bij duurzaam herstel woningen



Groningers met mijnbouwschade en daarnaast niet-mijnbouw gerelateerde constructieve problemen zoals defecte funderingen, wil het IMG toch kunnen helpen. Nu is dat wettelijk niet mogelijk en daarmee duurzaam herstel van het gebouw ook niet. Het IMG heeft daarom gevraagd de wet aan te passen. Een amendement daarover is in de Tweede Kamer aangenomen.

Het gaat om situaties waarbij er schade is, zoals scheuren in muren die veroorzaakt of verergerd zijn door bevingen ten gevolge van gaswinning. We vergoeden het herstel daarvan in de oude staat. Zelfs als de bevingen de schade hooguit verergerd hebben, vergoeden we veelal alle herstelkosten. Maar voor sommige woningen is het herstel alsnog niet duurzaam en dus nauwelijks zinvol als bij de eerste de beste beving de schade weer terugkomt. Volgens ons is dat maatschappelijk onverantwoord.

Redelijk

De uitvoering van het amendement om duurzaam te herstellen moet nog worden uitgewerkt. De proportionaliteit van de maatregelen zal in elk geval van belang worden. De hoogte van de tegemoetkoming gaat ook afhangen van de concrete omstandigheden van het geval. Als we een tegemoetkoming bieden, zal één van de voorwaarden zijn dat deze besteed wordt aan het beoogde doel.

Zie ook www.schadedoormijnbouw.nl/nieuws/duurzaamherstel



Start regeling immateriële schade eind tweede kwartaal

Er is meer tijd nodig om te kunnen starten met de regeling voor immateriële schade. Anders dan aanvankelijk voorzien wordt eind tweede kwartaal van dit jaar met de regeling gestart. Die start zal gefaseerd zijn, te beginnen met honderd huishoudens.

De regeling voor vergoeding van immateriële schade zoals het IMG die ontwikkelt, is uniek in Nederland, zowel qua inhoud als qua omvang. Het op grote schaal bepalen onder welke omstandigheden iemand recht heeft op vergoeding van immateriële schade is complex. Er is geen regeling bekend die daarbij als voorbeeld kan dienen. De inhoud van de regeling, de ICT-systemen en de uitvoering moeten dus volledig nieuw worden ontwikkeld. En daar is meer tijd voor nodig.

Worsteling

“Het is voor ons een enorme worsteling om dit goed voor elkaar te krijgen. Het is vooraf nauwelijks te voorzien hoe mensen op de regeling gaan reageren en in hoeverre we bieden wat ze nodig hebben. Bedoeling is dat ze erkenning van het leed ervaren. De kans is daarbij aanwezig dat een deel van hen teleurgesteld zal zijn in de uitkomst. Het toepasselijke recht waaraan het IMG is gebonden, bevat grenzen. Niet iedereen kan vergoeding krijgen en de omvang ervan is ook beperkt. We willen daar helder over zijn en geen onterechte verwachtingen wekken”, zegt Bas Kortmann, voorzitter van het IMG.



Onderzoek loopt

Binnen het bestuur van het IMG en de projectorganisatie die de uitvoering voorbereidt, vindt nog op verschillende onderwerpen onderzoek plaats. Het bestuur heeft daarom besloten meer tijd te nemen voor de voorbereiding. Zo buigt het IMG zich nog over de wijze waarop de persoonlijke beleving gaat meewegen bij de beoordeling van de aanvraag.

Impactanalyse

Het meewegen van de persoonlijke beleving zal gebeuren via een zogenoemde persoonlijke impactanalyse, gebaseerd op gestandaardiseerde vragen die digitaal beantwoord worden. Het maakt toepassing voor een grote groep mogelijk. Momenteel wordt er een representatieve meting gedaan voor de antwoorden op deze vragen bij de ‘gemiddelde Nederlander’, zodat een goede vergelijking mogelijk is met de beleving van gedupeerden in Groningen.

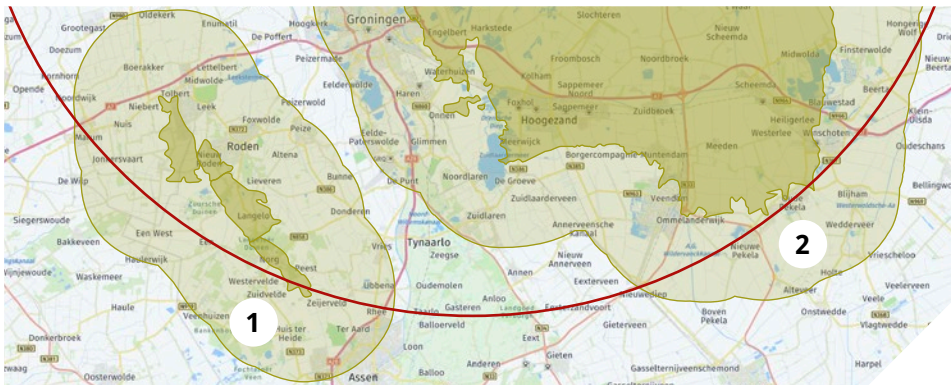
Gefaseerde start

Het IMG verwacht hoe dan ook niet op alle vragen een antwoord te hebben voor de start. Daarom is besloten om te starten met honderd huishoudens. Daarna wordt het aantal huishoudens stapsgewijs uitgebreid. Deze gefaseerde start biedt het IMG de kans de opgedane ervaringen te gebruiken voor eventuele aanpassingen voordat de afhandeling grootschaliger wordt.



Rapport diepe bodemdaling en -stijging gepubliceerd

Kennisinstituten TNO en TU Delft hebben hun rapport opgeleverd over de kans op schade door diepe bodemdaling en -stijging in het Groningenveld en de gasopslag Norg. Het IMG gaat dit nader bestuderen en bespreken met lokale overheden en maatschappelijke organisaties. Het streven is om april/mei een besluit te nemen over het vervolg.



Gebieden 1 en 2 liggen buiten het effectgebied van de zwaarste beving (Huizinge, 16 augustus 2012) en binnen het gebied waar sprake kan zijn van diepe bodemdaling en -stijging. Er zijn circa 2.250 schademeldingen gedaan, waarvan er circa 750 zijn afgehandeld.

De deskundigen van TNO en TU Delft concluderen op basis van de studie dat diepe bodemdaling (en -stijging) in de gasopslag Norg en het Groningenveld niet leidt of heeft geleid tot schade aan gebouwen. Het advies is te vinden op www.schadedoormijnbouw.nl/diepebodemdaling

Gesprek

Het IMG gebruikt de komende weken om over het rapport en de conclusies te spreken met maatschappelijke organisaties, vertegenwoordigers van bewoners en gemeenten. Daarbij organiseerden we ook openbare, online kennissessies die opgenomen en beschikbaar zijn gesteld op onze website. Daar verzamelen we alle maatschappelijke reacties over hoe om te gaan met de uitkomsten en eventueel technisch inhoudelijk commentaar.

Onderzoek

Het IMG gaf opdracht voor het onderzoek nadat onafhankelijke deskundigen van expertisebureaus die adviseren over individuele schades in de zomer van 2020 concludeerden dat er geen schade kan zijn ontstaan door diepe bodemdaling en -stijging. Tientallen schademeldingen werden afgewezen. Dit gebeurde in twee gebieden in Noordwest-Drenthe en Zuidoost-Groningen. De gebouwen zijn er niet geraakt door de bevingen in het Groningenveld, maar staan wel in het effectgebied van diepe bodemdaling en -stijging.

Verwarring

De afwijzingen zorgden voor verwarring en onrust. Een panel van juridisch en technisch deskundigen had in januari 2019 juist aangegeven dat ook daar niet kan worden uitgesloten dat er door deze vorm van bodembeweging schade kan ontstaan. Ook in die twee gebieden is daarom het wettelijk bewijsvermoeden van toepassing. Zodoende werd er tussen januari 2019 en de zomer van 2020 bij ongeveer zevenhonderd adressen al wel schadevergoeding toegekend, met een gemiddelde van ongeveer € 10.500,-.

Onzekerheid

In afwachting van het advies van TNO en TU Delft en het besluit over het vervolg, ligt sinds begin september vorig jaar de schadeafhandeling stil. We zijn ons ervan bewust dat het stilleggen van de openstaande schademeldingen en de uitkomsten van het nu gepubliceerde rapport onzekerheid meebrengen. Het IMG kan echter niet zonder meer voorbijgaan aan de aanvankelijke twijfel onder de onafhankelijke deskundigen en de inzichten in het nieuwe rapport van TNO en TU Delft.



Online omgeving vernieuwd

Als u een vergoeding voor waardedaling heeft aangevraagd, dan heeft u al kennisgemaakt met onze nieuwe online omgeving. Dat geldt ook voor iedereen die na 21 december 2020 nieuwe schade heeft gemeld en alle schademelders met afgehandelde dossiers. De komende tijd verplaatsen we stap voor stap alle lopende dossiers naar de nieuwe online omgeving.

In het nieuwe 'Mijn Dossier' kunt u makkelijker nieuwe schade melden doordat veel gegevens al zijn ingevuld. Ook kunt u beter de voortgang van uw dossier volgen, uw brieven en adviesrapport downloaden en een zienswijze indienen.

Verder vindt u er alle regelingen van het IMG terug. Ook immateriële schade kunt u hier later dit jaar aanvragen. En als er extra informatie nodig is om uw aanvraag te behandelen dan kunnen we dat volledig digitaal afhandelen. Overigens kunt u bij elke aanvraag aangeven hoe wij u op de hoogte moeten houden. Dat kan via de post en/of e-mail.

Wij blijven werken aan het verbeteren van Mijn Dossier. Dat kan soms betekenen dat u niet in kunt loggen of een storingsmelding krijgt. Probeer het dan later nog eens. En komt u er niet uit? Bel met uw zaakbegeleider of laat het ons weten via 0800 4444 111.



Stand van zaken

Na jaren van gestage toename, lijkt het aantal schademeldingen voor fysieke schade te stabiliseren rond ongeveer duizend per week. De wekelijkse meldingen voor de Waardedalingsregeling nemen nu gestaag af. In totaal zijn er voor fysieke schade ruim 105.000 meldingen binnengekomen. We handelden er ruim 73.900 af. De verwachte doorlooptijd voor een reguliere schademelding is nu ongeveer 25 weken. Voor waardedaling bedroeg het totaal aantal meldingen ruim 87.000, waarvan we er ruim 76.900 afhandelden. De doorlooptijd bedraagt daar voor 92 procent van de aanvragen acht weken.

Het IMG kende voor fysieke schade € 538 miljoen toe, voor waardedaling € 348 miljoen. De totale toegekende schadevergoeding sinds 19 maart 2018 bedraagt € 871 miljoen. Het aantal afwijzingen van aanvragen was 7,3 procent bij besluiten over vergoeding van fysieke schade. Voor waardedaling werd 25 procent afgewezen. Gebaseerd op 18.900 reacties is het gemiddelde rapportcijfer voor het IMG (na ontvangst van een besluit) nu een 8. Voor fysieke schade is dat 7,8 en voor waardedaling 8,1. Als we alleen kijken naar de rapportcijfers voor februari dan was dat voor fysieke schade 7,9 en voor waardedaling 8,2. In totaal geeft 10,7 procent een onvoldoende voor besluiten over fysieke schade en 7,7 procent voor waardedaling.



175
Aantal dagen
verwachte doorlooptijd
(fysieke schade)



70.615
Schade-opnames
totaal
(fysieke schade)



150.873
Afgehandelde schades
(fysieke schade en
waardedaling)

De meest actuele cijfers vindt u op onze website schadedoormijnbouw.nl/dashboard



Nieuwsbrief: blijven en reageren

Via deze nieuwsbrief houden wij u op de hoogte van de afhandeling van de schade door de gaswinning. Graag horen we wat u ervan vindt.

Wilt u deze nieuwsbrief niet meer ontvangen of wilt u hem liever digitaal? Op onze website [schadedoormijnbouw.nl/nieuwsbrief](https://www.schadedoormijnbouw.nl/nieuwsbrief) kunt u dat aangeven.

📍 Vestigingsadres:

Cascadeplein 10 in Groningen.

✉ Postadres:

Antwoordnummer 3061, 8000 WB Zwolle.

📍 Bezoekadres:

Techniekweg 1 in Hoogezand.

*Vanwege het coronavirus voorlopig gesloten.
(zie [schadedoormijnbouw.nl/contact](https://www.schadedoormijnbouw.nl/contact))*

0800 4444 111

Maandag t/m zaterdag van 08.00 tot 17.30 uur
Zon- en feestdagen gesloten.

www.schadedoormijnbouw.nl



📍 Steunpunten:

Bezoek [schadedoormijnbouw.nl/contact](https://www.schadedoormijnbouw.nl/contact)
voor de adressen en openingstijden.