



5.1 lid 2 sub e

***Uitsluitend e-mail:***

5.1 lid 2 sub e

**Instituut Mijnbouwschade  
Groningen**

Cascadeplein 10  
9726 AD Groningen

Antwoordnummer 3061  
8000 WB Zwolle  
0800 44 44 111  
[www.schadedoormijnbouw.nl](http://www.schadedoormijnbouw.nl)  
[woo@schadedoormijnbouw.nl](mailto:woo@schadedoormijnbouw.nl)

**Bijlagen:** meerdere

**Kenmerk:**

5.1 lid 2 sub e

Datum: 13 juni 2022  
Betreft: Uw Woo-verzoek

Geachte 5.1 lid 2 sub e ,

Op 9 mei 2022 ontving het Instituut Mijnbouwschade Groningen (hierna: IMG) uw verzoek van 6 mei 2022 om informatie op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (hierna: de Wob). Per 1 mei 2022 is de Wet open overheid (hierna: de Woo) in werking getreden in plaats van de Wob. Uw verzoek is daarom als verzoek onder de Woo behandeld.

***Uw verzoek***

Met uw verzoek van 6 mei 2022 heeft u het IMG gevraagd om informatie openbaar te maken omtrent het volgende:

alle beleidsstukken, circulaire of andere documenten waarop het IMG een uiteindelijke besluit omtrent immateriële schade baseert, waarbij u doelt op:

- alle documenten waaruit de methodiek voor de vaststelling van persoonsaantasting blijkt;
- alle documenten waaruit de methodiek voor de vaststelling van het ervaren leed op grond van de persoonlijke impact analyse blijkt;
- alle overige documenten die van belang zijn bij de vaststelling van immateriële schade in de breedste zin.

***Procesverloop***

U heeft op 11 mei 2022 heeft bericht ontvangen dat uw verzoek in goede orde is ontvangen. Daarbij is aangegeven dat uw verzoek binnen vier weken na de ontvangst van uw verzoek wordt beoordeeld. Bij bericht van 2 juni 2022 is u medegedeeld dat de beslistermijn met twee weken is verdaagd op grond van artikel 4 lid 4 Woo.

***Wettelijk kader***

Uw verzoek is behandeld als een verzoek op basis van de Wet open overheid (hierna: Woo). De relevante artikelen uit de Woo kunt u vinden in bijlage 1 bij deze brief.

***Besluit***

Ik heb besloten uw verzoek in te willigen met inachtneming van de toepasselijke weigeringsgronden. Er zijn 8 documenten aangetroffen. Deze documenten zijn genoemd in de inventarislijst in bijlage 2 bij deze brief. In deze brief wordt vanaf nu verwezen naar de nummers

op de inventarislijst, zodat voor u duidelijk is wat ik per document heb besloten en waarom ik dit heb besloten.

#### *Reeds openbare documenten*

De Woo is niet van toepassing op documenten die al openbaar zijn. Een aantal documenten zijn reeds openbaar en staan op de inventarislijst als zodanig aangemerkt. Om u behulpzaam te zijn treft u de vindplaatsen van de documenten in de inventarislijst of bijgevoegd. Een van mijn medewerkers heeft u deze overigens d.d. 8 juni 2022 reeds toegezonden.

#### *Overwegingen*

Ik besluit documenten 4 en 6 t/m 8 openbaar te maken, met uitzondering van de persoonsgegevens die daarin staan alsmede de interne vindplaats van verwijzingen uit het oogpunt van cyberveiligheid. Op de inventarislijst staat bij deze documenten aangegeven dat slechts de uitzonderingsgronden uit artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e en i, van de Woo (aangeduid met de afkorting 5.1. lid 2 e en 5.1 lid 2 i) zijn toegepast.

In diverse documenten staan (ook) persoonsgegevens van ambtenaren. Het gaat om gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon, zoals onder meer namen, e-mailadressen, functienamen en telefoonnummers. In het kader van goed werkgeverschap vind ik dat het belang van privacy zwaarder moet wegen dan het belang van openbaarheid. Dit ter bescherming van de privacy van de betrokken ambtenaar/ambtenaren. Daarbij weegt mee dat het hier niet gaat om het opgeven van een naam aan een individuele burger die met een ambtenaar in contact treedt, maar om, openbaarmaking op grond van de Woo.

Dit is alleen anders bij namen van ambtenaren die besluiten in mandaat hebben ondertekend. In dat geval wordt de naam en functie van de betrokken ambtenaar wel openbaar gemaakt zodat kan worden gecontroleerd of het besluit door het bevoegde persoon is ondertekend. De 'natte' handtekening zelf wordt niet openbaar gemaakt om het risico van identiteitsfraude te verminderen.

Vanwege de cyberveiligheid zijn interne vindplaatsen van documenten onleesbaar gemaakt uit oogpunt van het veilig opereren van interne werkprocessen van IMG. Hierin ben ik van opvatting dat het belang van het goed functioneren van het IMG als bestuursorgaan zwaarder moet wegen dan het belang van openbaarheid.

Documenten 5 en 8 betreffen zogenaamde lopend documenten en hebben nog geen formeel vastgestelde status. Bij uitzondering van de hoofdlijn dat concepten van documenten niet onder de Woo vallen heb ik besloten deze documenten toch openbaar te maken teneinde u een zo compleet mogelijk beeld te verschaffen. Document 7 betreft ook een lopend document, doch is vastgesteld en moet als zodanig als het op datum van uw verzoek geldende document worden gelezen.

Deze brief met bijlagen wordt geanonimiseerd op [www.schadedoormijnbouw.nl](http://www.schadedoormijnbouw.nl) gepubliceerd.

#### ***Bezwaar maken***

Mogelijk bent u het niet eens met onze beslissing. U kunt hiertegen bezwaar maken door binnen zes weken na verzending van deze brief schriftelijk een bezwaarschrift in te dienen. U kunt het ondertekende bezwaarschrift sturen naar het Instituut Mijnbouwschade Groningen, Postbus 40009, 8004 DA Zwolle. Uw Woo-verzoek is bij ons geregistreerd onder nummer IMG/Woo/002. Het is belangrijk dat u dit nummer in uw bezwaarschrift vermeldt.

#### ***Contact***

Op onze website [www.schadedoormijnbouw.nl](http://www.schadedoormijnbouw.nl) kunt u meer lezen over het Instituut Mijnbouwschade Groningen. Met algemene vragen kunt u ons van maandag tot en met zaterdag bereiken van 8.00 tot 17.30 uur op 0800 4444 111. We vragen u het nummer van uw Woo-verzoek 5.1 lid 2 sub e bij de hand te houden als u met ons belt.

Hoogachtend,

M.Tj. (Menno) Bouwes  
Bestuurslid Instituut Mijnbouwschade Groningen

*Deze brief is met zorg gemaakt en heeft geen handtekening in de ondertekening omdat de brief automatisch is verwerkt.*

1

## Bijlage 1 relevante artikelen Woo

### **Artikel 4.1 Verzoek**

1.  
Eenieder kan een verzoek om publieke informatie richten tot een bestuursorgaan of een onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkzame instelling, dienst of bedrijf. In het laatste geval beslist het verantwoordelijke bestuursorgaan op het verzoek.
2.  
Een verzoek kan mondeling of schriftelijk worden ingediend en kan elektronisch worden verzonden op de door het bestuursorgaan aangegeven wijze.
3.  
De verzoeker behoeft bij zijn verzoek geen belang te stellen.
4.  
De verzoeker vermeldt bij zijn verzoek de aangelegenheid of het daarop betrekking hebbende document, waarover hij informatie wenst te ontvangen.
5.  
Indien een verzoek te algemeen geformuleerd is, verzoekt het bestuursorgaan binnen twee weken na ontvangst van het verzoek de verzoeker om het verzoek te preciseren en is het de verzoeker daarbij behulpzaam.
6.  
Het bestuursorgaan kan besluiten een verzoek niet te behandelen, indien de verzoeker niet meewerkt aan een verzoek tot precisering als bedoeld het vijfde lid. In afwijking van artikel 4:5, vierde lid, van de Algemene wet bestuursrecht wordt het besluit om het verzoek niet te behandelen aan de verzoeker bekendgemaakt binnen twee weken nadat het verzoek is gepreciseerd of nadat de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
7.  
Een verzoek om informatie wordt ingewilligd met inachtneming van het bepaalde in hoofdstuk 5.

### **Artikel 5.1 Uitzonderingen**

1.  
Het openbaar maken van informatie ingevolge deze wet blijft achterwege voor zover dit:
  - a. de eenheid van de Kroon in gevaar zou kunnen brengen;
  - b. de veiligheid van de Staat zou kunnen schaden;
  - c. bedrijfs- en fabricagegegevens betreft die door natuurlijke personen of rechtspersonen vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld;
  - d. persoonsgegevens betreft als bedoeld in paragraaf 3.1 onderscheidenlijk paragraaf 3.2 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de betrokkene uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven voor de openbaarmaking van deze persoonsgegevens of deze persoonsgegevens kennelijk door de betrokkene openbaar zijn gemaakt;
  - e. nummers betreft die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt.
2.  
Het openbaar maken van informatie blijft eveneens achterwege voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen de volgende belangen:
  - a. de betrekkingen van Nederland met andere landen en staten en met internationale organisaties;
  - b. de economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen, in geval van milieu-informatie slechts voor zover de informatie betrekking heeft op handelingen met een vertrouwelijk karakter;
  - c. de opsporing en vervolging van strafbare feiten;
  - d. de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen;
  - e. de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer;
  - f. de bescherming van andere dan in het eerste lid, onderdeel c, genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens;
  - g. de bescherming van het milieu waarop deze informatie betrekking heeft;
  - h. de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage;
  - i. het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen.

3.

Indien een verzoek tot openbaarmaking op een van de in het tweede lid genoemde gronden wordt afgewezen, bevat het besluit hiervoor een uitdrukkelijke motivering.

4.

Openbaarmaking kan tijdelijk achterwege blijven, indien het belang van de geadresseerde van de informatie om als eerste kennis te nemen van de informatie dit kennelijk vereist. Het bestuursorgaan doet mededeling aan de verzoeker van de termijn waarbinnen de openbaarmaking alsnog zal geschieden.

5.

In uitzonderlijke gevallen kan openbaarmaking van andere informatie dan milieu-informatie voortaan achterwege blijven indien openbaarmaking onevenredige benadeling toebrengt aan een ander belang dan genoemd in het eerste of tweede lid en het algemeen belang van openbaarheid niet tegen deze benadeling opweegt. Het bestuursorgaan baseert een beslissing tot achterwege laten van de openbaarmaking van enige informatie op deze grond ten aanzien van dezelfde informatie niet tevens op een van de in het eerste of tweede lid genoemde gronden.

6.

Het openbaar maken van informatie blijft in afwijking van het eerste lid, onderdeel c, in geval van milieu-informatie eveneens achterwege voor zover daardoor het in het eerste lid, onderdeel c, genoemde belang ernstig geschaad wordt en het algemeen belang van openbaarheid van informatie niet opweegt tegen deze schade.

7.

Het eerste en tweede lid zijn niet van toepassing op milieu-informatie die betrekking heeft op emissies in het milieu.

## **Artikel 5.2 Persoonlijke beleidsopvattingen**

1.

In geval van een verzoek om informatie uit documenten, opgesteld ten behoeve van intern beraad, wordt geen informatie verstrekt over daarin opgenomen persoonlijke beleidsopvattingen. Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan ambtelijke adviezen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad, niet zijnde feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter.

2.

Het bestuursorgaan kan over persoonlijke beleidsopvattingen met het oog op een goede en democratische bestuursvoering informatie verstrekken in niet tot personen herleidbare vorm. Indien degene die deze opvattingen heeft geuit of zich erachter heeft gesteld, daarmee heeft ingestemd, kan de informatie in tot personen herleidbare vorm worden verstrekt.

3.

Onverminderd het eerste en tweede lid wordt uit documenten opgesteld ten behoeve van formele bestuurlijke besluitvorming door een minister, een commissaris van de Koning, Gedeputeerde Staten, een gedeputeerde, het college van burgemeester en wethouders, een burgemeester en een wethouder, informatie verstrekt over persoonlijke beleidsopvattingen in niet tot personen herleidbare vorm, tenzij het kunnen voeren van intern beraad onevenredig wordt geschaad.

4.

In afwijking van het eerste lid wordt bij milieu-informatie het belang van de bescherming van de persoonlijke beleidsopvattingen afgewogen tegen het belang van openbaarmaking. Informatie over persoonlijke beleidsopvattingen kan worden verstrekt in niet tot personen herleidbare vorm. Indien degene die deze opvattingen heeft geuit of zich erachter heeft gesteld, daarmee heeft ingestemd, kan de informatie in tot personen herleidbare vorm worden verstrekt.

2

## Bijlage 2

### Inventarislijst

| Nr. | Document                                                                                                                                                | Beoordeling              | Woo                                           | Afzender | Ontvanger           |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------|----------|---------------------|
| 1   | Iets van erkenning<br>'Iets van erkenning' -<br><a href="#">Vergoeding van<br/>immateriële schade in<br/>Groningen   Rapport  <br/>Rijksoverheid.nl</a> | Reeds openbaar           | nvt                                           | nvt      | nvt                 |
| 2   | Reactie TCMG advies cie<br>Immateriele schade d.d.<br>27-01-2020                                                                                        | Reeds openbaar           | nvt                                           | TCMG     | Minister van<br>EZK |
| 3   | <a href="#">ECLI:NL:HR:2021:1534,<br/>Hoge Raad, 20/00989<br/>(rechtspraak.nl)</a>                                                                      | Reeds openbaar           | nvt                                           | nvt      | nvt                 |
| 4   | Achtergrond uitspraak<br>HR en FAQ's (12-11-<br>2021)                                                                                                   | Gedeeltelijk<br>openbaar | 5.1 lid<br>2 sub e                            | nvt      | nvt                 |
| 5   | Werkwijze Immateriele<br>Schaderegeling<br><a href="#">Werkwijze - Instituut<br/>Mijnbouwschade<br/>Groningen<br/>(schadedoormijnbouw.nl)</a>           | Reeds openbaar           |                                               |          |                     |
| 6   | Sociaal<br>wetenschappelijke<br>onderbouwing<br>Immateriele<br>Schaderegeling v.5 (15-<br>11-2021)                                                      | Gedeeltelijk<br>openbaar | 5.1. lid<br>2 sub e                           | nvt      | nvt                 |
| 7   | Handboek Immateriele<br>Schade                                                                                                                          | Gedeeltelijk<br>openbaar | 5.1 lid<br>2 sub e<br>& 5.1<br>lid 2<br>sub i | nvt      | nvt                 |
| 8   | Achtergronden PIA (v.<br>25-04-2022)                                                                                                                    | openbaar                 | geen                                          | nvt      | nvt                 |



Stukken bij Woo-besluit IMG/Woo/002



Retouradres Antwoordnummer 3061, 8000 WB Zwolle

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat  
De heer ir. E.D. Wiebes  
Postbus 20401  
2500 EK Den Haag

**Tijdelijke Commissie  
Mijnbouwschade Groningen**

Cascadeplein 10  
9726 AD Groningen

Antwoordnummer 3061  
8000 WB Zwolle  
0800 44 44 111  
[www.schadedoormijnbouw.nl](http://www.schadedoormijnbouw.nl)  
[contact@schadedoormijnbouw.nl](mailto:contact@schadedoormijnbouw.nl)

**Kenmerk**  
TCMG/Cie/2020/007

«corresp\_barcode»

Datum: 27 januari 2020

Betreft: Reactie op advies van commissie immateriële schade

Geachte heer Wiebes,

Bij brief van 19 december 2019 stelde u mij het advies van de commissie immateriële schade ter beschikking en verzocht u mij om daarop te reageren.

Hierbij geef ik u een eerste reactie op het advies. Daarbij ga ik ook in op het arrest van het Gerechtshof Arnhem Leeuwarden dat op 17 december 2019 – kort na het finaliseren van het advies van de commissie – is gewezen. Dit arrest betreft hetzelfde onderwerp en het Gerechtshof heeft de uitspraak van de Hoge Raad van deze zomer nadrukkelijk in zijn overwegingen betrokken.

### **Het advies van de adviescommissie en het arrest van het hof**

De inspanningen van de leden van de adviescommissie waardeer ik in hoge mate. Zij hebben zich in korte tijd de complexe en veelomvattende problematiek van de immateriële schade die ontstaat als gevolg van de mijnbouwactiviteiten in het Groningenveld, eigen moeten maken. Daarbij moest het door hen te geven advies niet alleen recht doen aan de positie van de Groningers, maar tegelijkertijd uitvoerbaar zijn en op zo veel mogelijk draagvlak kunnen rekenen. Dit is geen eenvoudige opgave en het is duidelijk dat de commissie zich daarbij grote inspanningen heeft getroost.

Het advies bevat een grondige analyse van veel van de achterliggende problemen die zijn veroorzaakt door de mijnbouwactiviteiten in het Groningenveld. Ook doet het verschillende aanbevelingen aan het IMG over de wijze waarop het invulling kan geven aan zijn taak immateriële schade te vergoeden.

Het advies vertoont overeenkomsten met de methodiek die is opgenomen in het arrest van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden, maar kent ook belangrijke verschillen. Zo acht de adviescommissie doorslaggevend of iemand enige fysieke schade heeft geleden of moet verhuizen vanwege de versterkingsoperatie. Het hof acht het daarentegen doorslaggevend of sprake is van 'meervoudige schade'. Deze verschillen nopen het IMG ertoe om keuzes te maken bij het toekennen van immateriële schadevergoeding. Daarbij zal het IMG het advies en het arrest zeker als inspiratiebron gebruiken. Zo meen ik dat er in beide methodes terecht van wordt uitgegaan dat – zoals ook de Hoge Raad heeft overwogen – aan de hand van bepaalde omstandigheden aangenomen zou kunnen worden dat een bewoner in een bepaalde mate in zijn persoon is aangetast. Ook onderschrijf ik het belang om – juist ook bij immateriële schade – zo veel mogelijk uit te gaan van

vertrouwen in (het verhaal van) de bewoner. Ook het belang om de bewoner procedureel zo veel mogelijk te ontlasten onderschrijf ik.

Tegelijkertijd plaats ik kanttekeningen bij de methodiek die is geadviseerd door de adviescommissie. Deze is te generiek om recht te doen aan de verscheidenheid van gevallen van mijnbouwschade. De TCMG kent voldoende gevallen van bewoners die fysieke schade hebben geleden, maar van wie niet aangenomen kan worden dat zij daardoor in hun persoon zijn aangetast. Tegelijkertijd kent de TCMG – helaas – ook vele schrijnende gevallen waarin de invloed van de mijnbouwschade op het leven van een bewoner (heel) groot is geweest en die ernstig in zijn/haar persoon is aangetast. In de door de commissie aanbevolen methodiek wordt onvoldoende rekening gehouden met dergelijke bijzonderheden van het geval. Als gevolg hiervan wordt deze bewoners geen recht gedaan, nu in de gestandaardiseerde methode weinig mogelijkheid tot differentiatie bestaat tussen de verschillende situaties waarin iemand kan zijn komen te verkeren.

Ook ben ik niet overtuigd van de eis dat iemand in het kader van de versterkingsoperatie zou hebben moeten verhuizen om in aanmerking te komen voor immateriële schade. Zo acht ik het bijvoorbeeld ook van belang of men na een inspectie langdurig in onzekerheid heeft verkeerd over óf hun woning versterkt zou moeten worden en wat hiervan de consequenties zouden zijn. Dat geldt ook wanneer er versterkingsmaatregelen getroffen moeten worden waarvoor iemand niet hoeft te verhuizen. Tot slot acht ik het problematisch dat de commissie meent dat de door haar geadviseerde methodiek alleen betrekking op het verleden zou moeten hebben. Het is cruciaal dat de gedupeerden van mijnbouwschade gelijk worden behandeld en dat moet worden voorkomen dat er groepen buiten de boot vallen vanwege het moment waarop zij hun schade hebben gemeld. Nu zich nog steeds aardbevingen voordoen, bestaat er behoefte aan een toekomstbestendige methodiek.

Het arrest van het hof leunt, als gezegd, op zijn beurt sterk op het al dan niet bestaan van meervoudige schade. Hiermee wordt een situatie bedoeld waarbij meerdere schadeprocedures zijn doorlopen voor dezelfde woning. Ook ik denk dat deze omstandigheid moet worden meegenomen bij het bepalen van de immateriële schade. Ik ben er echter niet van overtuigd dat die omstandigheid steeds bepalend zou moeten zijn voor het oordeel of iemand geacht kan worden immateriële schade te hebben geleden. Daarmee wordt niet voldoende gekeken naar de andere omstandigheden van het geval. Daarnaast leert de praktijk dat het al dan niet hebben van meervoudige schade (in de zin dat meerdere afzonderlijke procedures zijn doorlopen) vaak van procedurele toevalligheden afhankelijk is. Aan deze omstandigheid zou ik niet zo veel belang willen hechten.

### **Beoogde werkwijze IMG**

Ik zie mogelijkheden voor een meer verfijnde en toch hanteerbare methodiek. In de eerste plaats zal in de methodiek van het IMG géén principieel onderscheid gemaakt worden tussen groepen bewoners die hun schade in verschillende perioden hebben gemeld. Het zal voor de omvang van de immateriële schade in principe dus niet uitmaken of een bewoner zijn schade heeft gemeld in de periode dat NAM of het CVW die afhandelde of dat de afhandeling plaatsvond of -vindt door de TCMG of het aanstaande Instituut Mijnbouwschade Groningen.

In de tweede plaats meen ik dat de verscheidenheid van de problematiek van mijnbouwschade ertoe noopt om meer te differentiëren in de omvang van de immateriële schadevergoeding die iemand wordt toegekend. Het komt mij voor dat hierbij rekening gehouden kan worden met:

- de omvang van de schade;
- de veiligheid van de bewoner;
- de locatie van de woning;
- het aantal en/of de aard van de schadeprocedures en de bijbehorende afhandelingsduur,
- maar ook met eventuele andere bijzondere omstandigheden.

Deze omstandigheden, gewogen en in hun onderlinge samenhang bezien, vormen naar mijn mening de beste indicatie om te bepalen in welke mate een bewoner in zijn persoon zal zijn aangetast. Aan de hand daarvan kan de omvang van de immateriële schade worden ingeschat. De hierbij behorende schadebedragen zijn nog onderwerp van beraad.

Nu kan het toepassen van een systematiek met meerdere uitgangspunten en criteria op basis van 'harde' feiten suggereren dat immateriële schade precies valt vast te stellen. Ik ben me er terdege van bewust dat dit niet mogelijk is. Mede om deze reden wil ik, net als de adviescommissie, de bewoner uitnodigen om zijn verhaal te doen (en het IMG zal daar ondersteuning bij bieden). De bijzondere persoonlijke omstandigheden uit dit verhaal kunnen dan meegewogen worden bij het vaststellen van de immateriële schade. Daarnaast stelt het de bewoner in de gelegenheid om zijn of haar grieven en het aangedane leed te uiten en vast te laten leggen.

Terecht merkt de adviescommissie op dat ook de procedure tot het toekennen van een immateriële schadevergoeding op zichzelf niet tot extra leed mag leiden, juist omdat de procedurele druk rond schadeafhandeling deel kan zijn van de oorzaak van immateriële schade. Ook het Gerechtshof legt veel nadruk op de eenvoud van een regeling omdat er anders een onuitvoerbaar situatie ontstaat. Het gebruik van meer omstandigheden bij het bepalen van de immateriële schade, zoals ik nu beoog, mag daarom niet leiden tot extra procedurele overlast voor de betrokkene. Ik schat echter in dat het hanteren van dergelijke criteria eenvoudig uitvoerbaar is, zonder dat dit betekent dat de bewoner moet worden belast met een langdurige procedure of dat deze zelf veel omstandigheden moet gaan bewijzen. Het overgrote deel van voornoemde omstandigheden zal namelijk bekend zijn bij het IMG.

#### **Tot slot**

De TCMG en ik als kwartiermaker zullen vooruitlopend op de inwerkingtreding van de Tijdelijke wet Groningen bekend maken hoe het IMG invulling zal geven aan zijn taak tot vergoeding van immateriële schade. Wij willen bij het verder ontwerpen en vaststellen van een werkwijze nadrukkelijk de maatschappelijke organisaties Groninger Gasberaad en de Groninger Bodem Beweging betrekken. Juist een werkwijze voor immateriële schade vraagt om draagvlak onder de betrokkenen die het aangaat. Beide organisaties leveren daarvoor een waardevolle inbreng, zo is mijn overtuiging.

Ik vertrouw erop u met het voorgaande voorlopig voldoende te hebben geïnformeerd. Als gezegd zal ik de gedupeerden en ook u zo spoedig mogelijk informeren over de wijze waarop invulling gegeven zal worden aan de taak van het IMG.

Hoogachtend,

Prof. mr. S.C.J.J. (Bas) Kortmann  
Voorzitter Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen  
Kwartiermaker Instituut Mijnbouwschade Groningen



# Uitspraak Hoge Raad over immateriële schade in Groningen: hoe zit dat precies?

**Op 15 oktober 2021 deed de Hoge Raad uitspraak in een rechtszaak tussen een aantal Groningse gedupeerden en de Nederlandse Aardolie Maatschappij (NAM). In deze zaak werd door de gedupeerden onder meer aanspraak gemaakt op vergoeding van immateriële schade als gevolg van de gaswinning. De uitspraak van de Hoge Raad is een vervolg op de eerdere uitspraak van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden op 17 december 2019. In dit bericht lees je meer over wat deze rechters hebben beslist, en wat dat betekent voor de regeling immateriële schade van het IMG.**

## Waar ging de zaak over?

De zaak ging over de afwikkeling van aardbevingsschade van een aantal bewoners van het aardbevingsgebied. Al geruime tijd geleden, nog voordat de TCMG werd opgericht, begonnen de betrokken bewoners een rechtszaak tegen de NAM. Daarin stelden zij zich op het standpunt dat de NAM niet alleen de fysieke schade aan hun woningen zou moeten vergoeden, maar dat zij ook recht hebben op vergoeding van immateriële schade. Begin 2017 deed de Rechtbank Noord-Nederland uitspraak. Daarna volgde een hoger beroep bij het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden.

## Wat oordeelde het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden?

Naast de eisers die in deze rechtszaak zijn betrokken, zijn er nog eens ruim 5.300 eisers die ook een rechtszaak tegen de NAM zijn gestart en daarin ook aanspraak maken op vergoeding van immateriële schade. Om de afhandeling van al die zaken voor de rechter beheersbaar te houden, heeft het Gerechtshof gezocht naar een mogelijkheid om aan de hand van een aantal relevante omstandigheden vast te stellen of deze eisers aanspraak kunnen maken op vergoeding van immateriële schade.

Tegen deze achtergrond introduceerde het Gerechtshof voor die zaken een methode, die erop neerkomt dat als minimaal twee keer, conform het Schadeprotocol van de NAM, door een deskundige schade aan de woning van de betrokken eiser is vastgesteld die vervolgens is ingedeeld in de categorie A-schade (schade veroorzaakt door aardbevingen) of B-schade (bestaande schade die is verergerd door aardbevingen), de eiser recht heeft op een immateriële schadevergoeding van € 2.500.

Bij de keuze voor deze methode baseerde het Gerechtshof zich op een onderzoek van Gronings Perspectief, waaruit blijkt dat er een verband bestaat tussen ervaren hinder en stress-gerelateerde klachten enerzijds, en fysieke schade aan de woning anderzijds. Dat verband is nog sterker in situaties van 'meervoudige fysieke schade'.

De NAM was het niet eens met de uitspraak van het Gerechtshof, en stelde daarom cassatieberoep in bij de Hoge Raad. De NAM vroeg de Hoge Raad om de uitspraak van het Gerechtshof te vernietigen.

## Wat oordeelde de Hoge Raad?

Beroep in cassatie bij de Hoge Raad is geen derde instantie waarin de zaak opnieuw in zijn geheel aan de orde komt. De Hoge Raad controleert slechts of de lagere rechter in zijn uitspraak de rechtsregels juist heeft toegepast, en of de uitspraak voldoende begrijpelijk is gemotiveerd.

De Hoge Raad heeft op 15 oktober 2021 geen aanleiding gezien om de uitspraak van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden te vernietigen. Met de uitspraak van de Hoge Raad is de eerdere uitspraak van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden definitief geworden voor de eisers die in de cassatieprocedure betrokken waren.

## Wat betekent de uitspraak voor het IMG?

De uitspraak van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden van 17 december 2019, die door de Hoge Raad in stand is gelaten, is voor het IMG belangrijk. De uitspraak van het Gerechtshof is juist om die reden ook een belangrijk gezichtspunt geweest bij de ontwikkeling van de regeling voor immateriële schade. De uitspraak schrijft echter niet voor hoe het IMG immateriële schade moet vergoeden en geeft geen oordeel over de regeling voor immateriële schade van het IMG.

Volgens het IMG omvat de problematiek van immateriële schade als gevolg van de gaswinning in Groningen meer dan alleen fysieke schade. Daarom houden wij rekening met meerdere indicatoren (locatie, veiligheid, omvang schade en doorlooptijd) om de nadelige gevolgen van de gaswinning op de aanvrager in te schatten. Daarnaast bieden we aanvragers de mogelijkheid om hun persoonlijke ervaringen met de gevolgen van de gaswinning met ons te delen via een vragenlijst, de Persoonlijke Impact Analyse, die we ook meewegen.

Op deze manier kunnen ook mensen die slechts een keer met fysieke schade te maken hebben gehad, en daarvoor bijvoorbeeld een vergoeding op basis van de Stuwmeerregeling hebben ontvangen, in aanmerking komen voor een vergoeding voor immateriële schade. Hetzelfde geldt voor mensen die nooit met fysieke schade te maken hebben gehad, maar bijvoorbeeld wel met versterkingsmaatregelen. We denken hiermee niet alleen een juridisch juiste, maar ook rechtvaardige en ruimhartige regeling te hebben gemaakt voor Groningers, met zo veel mogelijk oog voor de menselijke maat.

*Heb je naar aanleiding van dit bericht vragen? Raadpleeg dan eerst de veel gestelde vragen en antwoorden hieronder. Staat jouw vraag er niet tussen? Mail dan gerust even naar [5.1 lid 2 sub e@schadedoormijnbouw.nl](mailto:5.1 lid 2 sub e@schadedoormijnbouw.nl).*

---

## Veel gestelde vragen

### 1. Stel, iemand heeft gelezen over de vergoeding voor immateriële schade van € 2.500 in de rechtszaak tegen de NAM en wil daarvoor in aanmerking komen. Kan dat via het IMG?

Nee. De regeling voor immateriële schade van het IMG kent vaste bedragen van € 1.500, € 3.000 of € 5.000. De hoogte van de eventuele vergoeding die het IMG toekent is afhankelijk van de ernst van de persoonlijke situatie. In uitzonderlijke gevallen kan de vergoeding hoger uitvallen.

De uitspraken van het Gerechtshof en de Hoge Raad zijn gedaan in een rechtszaak tussen een groep bewoners van het aardbevingsgebied en de NAM. De uitspraak van de rechter in die zaak schrijft niet voor hoe het IMG immateriële schade moet vergoeden.

### 2. Moet de regeling IMS niet worden aangepast naar aanleiding van de uitspraak van het Gerechtshof / de Hoge Raad?

Nee. Aangezien de Hoge Raad de hoogste civiele rechter is – en wij aanvragen moet beoordelen naar de maatstaven van het civiele aansprakelijkheidsrecht – is deze uitspraak voor ons belangrijk. De uitspraak schrijft echter niet voor hoe het IMG immateriële schade moet vergoeden en geeft geen oordeel over de regeling voor immateriële schade van het IMG.

In de uitspraak van het Gerechtshof zagen en zien wij een bevestiging dat het mogelijk is om op een gestandaardiseerde manier vergoedingen voor immateriële schade te begroten en toe te kennen. Wij kunnen dus doorgaan met Groningers met onze regeling voor immateriële schade erkenning te bieden voor wat hen is overkomen als gevolg van de gaswinning.



**3. Maar is de methode die het Gerechtshof introduceerde niet beter? Leidt die methode niet tot hogere vergoedingen dan met de regeling IMS?**

Het IMG heeft bewust gekozen voor een andere methode dan die het Gerechtshof in 2019 introduceerde. In de eerste plaats omdat we denken dat verdriet en leed door de gaswinning in Groningen méér omvat dan alleen fysieke schade. Daarom houdt het IMG bij het beoordelen van een aanvraag rekening met meerdere indicatoren (locatie, veiligheid, omvang schade en doorlooptijd) om de impact van de problematiek op de bewoner in te schatten.

Daar komt bij dat de methode van het Gerechtshof sterk leunt op het al dan niet bestaan van meervoudige fysieke schade. Wat er precies wel en niet moet worden verstaan onder 'meervoudige fysieke schade' (*bijvoorbeeld: minimaal twee keer nieuwe schade na twee verschillende gebeurtenissen? Of eenvoudigweg minimaal twee schademeldingen?*) blijkt echter niet uit de uitspraak. De praktijk leert ons in ieder geval dat het antwoord op de vraag of iemand één of meerdere schadezaken heeft, vaak afhankelijk is van procedurele toevalligheden.

Het is, tegen deze achtergrond, moeilijk te voorspellen hoe een rechter dit in een civiele procedure precies zal invullen. We kunnen daarom niet uitsluiten dat het bewandelen van een alternatieve weg in individuele gevallen financieel gunstiger kan uitpakken.

Wat wij wél zeker weten, is dat het met de regeling voor immateriële schade van het IMG voor een veel grotere groep Groningers mogelijk is om in aanmerking te komen voor een vergoeding. Het IMG houdt bij het beoordelen van een aanvraag rekening met meerdere indicatoren (locatie, veiligheid, omvang schade en doorlooptijd) om de impact van de problematiek op de bewoner in te schatten. Ook mensen die slechts een keer met fysieke schade te maken hebben gehad, en daarvoor bijvoorbeeld een vergoeding op basis van de Stuwmeerregeling hebben ontvangen, kunnen in aanmerking komen voor een vergoeding voor immateriële schade. Hetzelfde geldt voor mensen die nooit met fysieke schade te maken hebben gehad, maar bijvoorbeeld wel met versterkingsmaatregelen. Bovendien wegen we de persoonlijke beleving van bewoners mee door middel van de Persoonlijke Impact Analyse. Op basis daarvan kunnen we vergoedingen toekennen van tussen de € 1.500 en € 5.000 per persoon. In uitzonderlijke situaties kan de vergoeding nog hoger uitvallen.

Anders dan bij een rechtszaak bij de civiele rechter, is het mogelijk om de aanvraag bij het IMG laagdrempelig en eenvoudig in te dienen, zonder dat daar een advocaat voor nodig is en waarbij er binnen afzienbare termijn een besluit op de aanvraag volgt. We denken dus niet alleen een juridisch juiste, maar ook rechtvaardige en ruimhartige regeling te hebben gemaakt voor Groningers, met zo veel mogelijk oog voor de menselijke maat.

**4. Kan iemand een aanvraag tot vergoeding van immateriële schade bij het IMG doen, en tegelijkertijd aanspraak maken op een immateriële schadevergoeding via een procedure tegen de NAM?**

Nee. Als de aanvrager ervoor kiest een aanvraag te doen op basis van de regeling voor immateriële schade van het IMG, kiest hij voor afhandeling van deze schade door het IMG. Hij draagt zijn vordering tot vergoeding van deze specifieke schade dan over aan de Staat. Het is dan niet meer mogelijk om voor dezelfde schade een vergoeding aan te vragen bij de NAM, rechtstreeks of via een procedure bij de burgerlijke rechter.

**5. Stel dat iemand niet via het IMG een aanvraag tot vergoeding van immateriële schade wil doen, maar via een procedure tegen de NAM bij de civiele rechter een immateriële schadevergoeding wil proberen te krijgen. Wat moet hij dan doen?**

Het aanvragen van een vergoeding voor immateriële schade bij het IMG is niet de enige mogelijkheid. Het staat mensen altijd vrij om zich rechtstreeks tot de NAM te wenden, of

om een gerechtelijke procedure te starten. Voor meer informatie over hoe dat werkt, kan contact worden opgenomen met bijvoorbeeld het Juridisch Loket.



# Immateriële Schaderegeling

## Sociaalwetenschappelijke onderbouwing

5.1 lid 2 sub e

Instituut Mijnbouwschade Groningen

Versie 5 – 9 december 2021

### **Feitelijke Omstandigheden**

Bij het bepalen of er genoeg aanwijzingen zijn voor persoonlijk leed wordt uitgegaan van vier bouwstenen: Locatie, Veiligheidssituatie, Fysieke Schade en Afhandelingsduur. In de volgende hoofdstukken wordt vanuit een sociaalwetenschappelijk perspectief toegelicht waarom deze vier bouwstenen van belang zijn voor het bepalen of er aanwijzing is voor persoonlijk leed. Dit doen we aan de hand van internationale bronnen, maar ook aan de hand van onderzoeken die zijn gedaan in Groningen zelf. De keuzes voor de treden binnen de bouwstenen zijn gemaakt op basis van juridische overwegingen en zullen daarom niet verder toegelicht worden in deze onderbouwing.

#### **Bouwsteen 1: Locatie**

De locatie van de woning(en) vormt een eerste indicatie voor de mate waarin de aanvrager in zijn persoonlijke levenssfeer is aangetast door de bevingen. Uit verschillende internationale studies<sup>1</sup> blijkt dat nabijheid tot het epicentrum van aardbevingen samenhangt met de mate waarin mensen stress ervaren, of zelfs post-traumatische stressstoornissen ontwikkelen (Bradburn, 1991; Dell'Osso et al., 2013; Şahin, Batıgün & Yılmaz, 2007). Hierbij geldt dat hoe dichter mensen bij het epicentrum wonen, hoe hoger de mate is waarin zij stress ervaren. Een andere studie naar de psychologische effecten van de aardbeving in Turkije in 1999 van Kılıç & Ulusoy (2003) laat bovendien zien dat naast stress, ook het ervaren van depressieve klachten samenhangt met de afstand tot het epicentrum van een aardbeving.

Dat locatie een belangrijke indicator is van psychisch leed blijkt ook uit een onderzoek naar de psychosociale effecten van de aardbevingen in Groningen onder meer dan 4.000 Groningers uit verschillende regio's die variëren in aardbevingsintensiteit (Hoekstra, 2016). Uit dit onderzoek kwam naar voren dat het percentage van respondenten die aangeven psychische problemen te hebben als gevolg van de aardbevingen hoger is in gebieden met een hoge aardbevingsintensiteit dan in gebieden met een lagere aardbevingsintensiteit. Daarnaast bleek uit het onderzoek van Hoekstra (2016) dat bewoners bezorgder zijn over de veiligheid van hun gezin in gebieden met een hoge aardbevingsintensiteit dan in gebieden met een lagere aardbevingsintensiteit. Respondenten uit gebieden met een hoge aardbevingsintensiteit voelden zich ook angstiger, onveiliger en minder gelukkig dan de respondenten uit gebieden

---

<sup>1</sup> Deze internationale studies onderzochten de psychologische effecten van aardbevingen in San Francisco (1989), Italië (2009) en Turkije (1999).

met een lagere aardbevingsintensiteit. Ten slotte neemt ook de mate van onzekerheid toe naarmate de aardbevingsintensiteit groter wordt.

### **Bouwsteen 2: Veiligheidssituatie**

Bij bouwsteen 2 wordt gekeken naar de aanwezigheid van objectieve veiligheidsindicatoren, zoals of er sprake is geweest van een acuut onveilige situatie, op het adres (of de adressen) waar de aanvrager woonachtig is (geweest). Uit onderzoek van Karanci & Rüstemli (1995) naar de psychologische consequenties van een aardbeving in Turkije in 1992 blijkt dat gevoelens van onveiligheid een belangrijke voorspeller zijn van stress, angst- en depressieklachten. Uit onderzoek van Hoekstra (2016) naar de impact van aardbevingen op het wonen en woongenot van Groningers blijkt dat 19% van de respondenten zich onveilig voelt als gevolg van de aardbevingen.

Wanneer iemand een acuut onveilige situatie meemaakt, kan dit leiden tot acute stress en onzekerheid. Daarbij komt dat hun dagelijks leven abrupt verstoord wordt door de maatregelen die getroffen moeten worden om de situatie weer veilig te maken. Er zijn ook mensen die op de wachtlijst staan voor een versterkingsoperatie. Deze mensen zullen langer in onzekerheid verkeren doordat voor hen niet direct duidelijk is welke stappen er ondernomen zullen worden om hun huizen te versterken. Langdurige stressfactoren kunnen uiteindelijk zelfs leiden tot depressieve klachten (Avison & Turner, 1988; McGonagle & Kessler, 1990).

Ook het verhuizen naar een tijdelijke woning tijdens noodzakelijke reparaties kan zorgen voor psychisch leed. Zo blijkt uit onderzoek van Wu, Xu & He (2014) naar de psychologische consequenties van een aardbeving in China in 2008 dat mensen die na een aardbeving in een tijdelijke woning verblijven, meer angst, depressieve klachten en trauma's ervaren dan mensen die in hun eigen woning kunnen blijven wonen. Ook blijkt dat mensen die gedwongen worden om te verhuizen, in vergelijking met mensen die vrijwillig verhuizen, vaker heimwee en meer aanpassingsmoeilijkheden ervaren (Shapiro, et al., 1999).

### **Bouwsteen 3: Fysieke schade**

Bij bouwsteen 3 wordt gekeken naar de hoogte van het in totaal aan de aanvrager uitgekeerde schadevergoedingsbedrag wegens fysieke mijnbouwschade. Hoe hoger de totale vergoeding voor de fysieke mijnbouwschade, hoe sterker de mate van de persoonsaantasting die wordt aangenomen. De gedachte hierachter is dat de omvang van de totale schadevergoeding iets zegt over de hoeveelheid schades en de omvang van de schades die

mensen hebben geleden door de aardbevingen. Zo zal iemand met meervoudige schade een hogere schadevergoeding hebben gekregen dan iemand met een enkelvoudige schade en een persoon met zware schade een hogere schadevergoeding dan iemand met lichte schade. Die schade zegt op zijn beurt iets over de mate waarin aanvrager is geconfronteerd met aardbevingen door mijnbouwactiviteiten en over de hinder, stress of angst die als gevolg daarvan kan zijn opgetreden.

Dit blijkt ook uit onderzoek van Postmes, LeKander, Stroebe, Greven & Broer (2017) naar de gezondheid van Groningers n.a.v. de aardbevingen. Uit dit onderzoek komt naar voren dat de hoeveelheid schade aan een woning invloed heeft op de ervaren gezondheid van Groningers. Hierbij geldt dat mensen die meervoudige fysieke schade hebben aan hun woning een significant lagere psychische gezondheid ervaren dan mensen die enkelvoudige schade of geen schade aan hun woning hebben. Ook blijkt dat mensen met meervoudige schade meer risico lopen op een angst- of depressiestoornis dan mensen met enkelvoudige of geen schade aan hun woning. Ten slotte bleek uit het onderzoek dat er sprake is van een significante verhoging van het huisartsbezoek onder mensen met meervoudige schade in vergelijking met mensen zonder schade en mensen met enkelvoudige schade. Tevens blijkt uit een peiling van het Sociaal Planbureau Groningen (2018) dat mensen met zware aardbevingsschade vaker een achteruitgang in leefbaarheid ervaren dan mensen met lichte schade of zonder schade. Kortom, de hoeveelheid schade en de omvang van de schade hebben beiden invloed op het welbevinden van de Groningers.

#### **Bouwsteen 4: Afhandelingsduur**

Bij de vierde bouwsteen staat de totale doorlooptijd van de door aanvrager gedane schademelding(en) voor fysieke schade centraal. Het meewegen van de doorlooptijd van de schademelding is van belang voor het maken van een inschatting van de persoonsaantasting, omdat dit met name iets zegt over de duur van hinder en stress die een aanvrager heeft ervaren als gevolg van de schadeprocedure. Hoe langer een procedure duurt, hoe langer stress of onzekerheid ervaren kan worden. Langdurige stressfactoren leiden vaker tot depressieve klachten dan kortdurende stressfactoren (Avison & Turner, 1988; McGonagle & Kessler, 1990). Uit onderzoek van Felsö en anderen (2007) naar de gevolgen van lange doorlooptijden in de rechtspraak kwam naar voren dat veelvuldig uitstel en vertraging van juridische procedures veel ergernis oplevert bij mensen. Dit komt doordat de stress in de aanloop naar een bepaalde stap in de procedure oploopt. Wanneer deze stap dan wordt uitgesteld, treedt stress steeds opnieuw op (Felsö et al., 2007). Uit datzelfde onderzoek blijkt echter wel dat

wanneer mensen goed worden ingelicht over de verwachte duur van een procedure, de negatieve effecten van een lange doorlooptijd beperkt blijven.

Uit het Eindrapport Gronings Perspectief fase 2 (Stroebe et al., 2021) blijkt dat vertraging, wachten en uitzichtloosheid van de afhandeling van hun fysieke schade leiden tot frustratie, teleurstelling, verdriet en woede. Ook blijkt uit dit rapport dat respondenten die al lange tijd in schadetrajecten zitten minder gezond zijn dan respondenten die kortere tijd in schadetrajecten zitten. Vooral Groningers die vóór de oprichting van de TCMG al te maken hadden met fysieke schades en nog steeds in deze procedures zitten doordat zij schade bij IMG hebben gemeld, hebben een slechtere geestelijke gezondheid en rapporteren meer gezondheidsklachten (Stroebe et al., 2021). Daarom geldt dat hoe langer de doorlooptijd is, hoe sterker de mate van persoonsaantasting die wordt aangenomen.

### **Persoonlijke beleving**

Naast de vier objectieve bouwstenen wordt in een tweede stap de persoonlijke beleving van de aanvrager in kaart gebracht met behulp van de Persoonlijke Impact Analyse (PIA). De bouwstenen bieden namelijk maar een beperkt inzicht in de wijze waarop een aanvrager de aardbevingsproblematiek daadwerkelijk ervaart of heeft ervaren. Om die reden is ervoor gekozen om aan de hand van een wetenschappelijk onderbouwde vragenlijst te proberen de subjectieve omstandigheden in het leven van de aanvrager in beeld te brengen. Het leed kan tot uitdrukking komen op drie vlakken: persoonlijk welbevinden, dagelijks functioneren en interactie met de sociale omgeving. Waar het leed zich het meest uit, verschilt per persoon. Zo heeft de ene persoon last van depressieve klachten, terwijl de andere persoon veel spanningen binnen het gezin ervaart. Daarom bestaat de Persoonlijke Impact Analyse uit de drie onderdelen die in de volgende hoofdstukken nader worden toegelicht:

1. Persoonlijk welbevinden
2. Invloed op gedrag
3. Invloed op sociale contacten

Er is gekozen om de persoonlijke beleving van de aanvrager in kaart te brengen door middel van een (online) vragenlijst met gesloten vragen vanwege twee belangrijke overwegingen. Enerzijds omwille van de afhandelingsduur, anderzijds vanwege de bevordering van het mentale herstel van de aanvrager. Een lange afhandelingsduur kan namelijk belastend zijn voor het welbevinden van aanvragers van schadevergoedingen. Door de PIA online in te laten vullen en gebruik te maken van gesloten vragen, kan een groot deel van het proces geautomatiseerd worden. Dit maakt dat aanvragers sneller hun besluit kunnen



ontvangen na het indienen van hun aanvraag. Ook houdt het IMG hierdoor meer tijd over voor uitzonderlijke en schrijnende situaties die meer maatwerk vereisen. Een andere reden voor het kiezen van een korte vragenlijst is dat het aangaan van een vergoedingsprocedure belastend kan zijn voor de mentale gezondheid (Elbers, Hulst, Cuijpers, Akkermans & Bruinvels, 2013). Een reden daarvoor is dat de juridische procedures stressvol kunnen zijn voor de aanvrager (Elbers, Akkermans, Cuijpers & Bruinvels, 2013). Onze insteek is om door het aanvraagproces en de PIA kort en bondig te houden zodat de aanvrager zo min mogelijk extra wordt belast boven op hun oorspronkelijke psychische leed.

Tevens is het wenselijk vanwege een aantal redenen om niet elke persoon te vragen om zijn persoonlijk leed in eigen woorden te laten uitleggen. Zo is de ene persoon bekwaamer in het omschrijven van zijn situatie en gevoelens dan de andere persoon. Ook zal de ene persoon meer bereid zijn om zijn verhaal te delen dan de ander. Daarnaast kan het extra belastend zijn voor mensen om hun hele verhaal te moeten uitleggen, terwijl het doel van deze regeling juist is om emotionele belasting te verminderen.

Gezien het uiterst persoonlijke karakter van deze analyse, is het invullen van de PIA op vrijwillige basis. Wanneer de PIA wordt ingevuld kan het IMG een beter beeld krijgen van de omvang van het. De resultaten van de PIA zullen worden gespiegeld aan de bouwstenen. Als blijkt uit de PIA dat de beleving van de burger ernstiger is dan werd verwacht op basis van de vier bouwstenen, kan het spiegelen leiden tot maximaal 1 categorie-aanpassing. Deze aanpassing kan alleen in het voordeel van de aanvrager zijn en zal dus nooit een aanpassing naar beneden zijn. Wanneer de PIA niet wordt ingevuld door de aanvrager, zal alleen op basis van de objectieve omstandigheden een eindwaardering van persoonsaantasting ontvangen.

De vragen uit de PIA zijn afkomstig uit bestaande en gevalideerde vragenlijsten. Ook is de vragenlijst gebruikt in een referentieonderzoek onder meer dan 3000 Nederlanders. Dit referentieonderzoek zal worden gebruikt als ankerpunt, door de resultaten van de aanvrager te vergelijken met het gemiddelde Nederlandse profiel. Het referentieonderzoek is ook gebruikt om de statistische betrouwbaarheid van de verschillende onderdelen te onderzoeken. Zie tabel 1 voor de resultaten van dit betrouwbaarheidsonderzoek.

### **Persoonlijk welbevinden**

Onder persoonlijk welbevinden wordt verstaan hoe de aanvrager zich voelt en gevoeld heeft tijdens het fysieke schadeproces. Dit kan namelijk erg verschillen per persoon. Om een zo realistisch mogelijk beeld te kunnen vormen van de immateriële schade die de

aanvrager heeft ervaren, wordt het persoonlijk welbevinden beoordeeld aan de hand van een aantal vragen over de gevoelens en emoties van de aanvrager.

Voor het meten van depressieve klachten en angst is gebruik gemaakt van de Patient Health Questionnaire (Kroenke, Spitzer & Williams, 2001). Deze vragenlijst met in totaal 4 items bestaat uit twee vragen over depressie (PHQ-2) en twee vragen over angst (GAD-2). De validiteit en betrouwbaarheid van deze vragenlijst is onder andere aangetoond door Löwe et al. (2010). Daarnaast is de PHQ-2 in het verleden al eerder gebruikt in internationale studies<sup>2</sup> om depressieve klachten bij slachtoffers van aardbevingen en andere natuurrampen/door mensen teweeggebrachte rampen te onderzoeken (Matsubara et al., 2014; Ishikawa et al., 2013; Munro et al., 2017; Wu et al., 2020). Ook de GAD-2 is tijdens een onderzoek naar de effecten van evacuatie na overstromingen in het Verenigd Koninkrijk (2013-2014) op mentale gezondheid gebruikt (Munro et al., 2017).

De Mental Health Index-5 (MHI-5) wordt in de PIA gebruikt om inzicht te krijgen in de geestelijke gezondheid van de aanvrager. Deze vragenlijst is ontwikkeld voor het meten van het geestelijk welzijn van een bevolking (Driessen, 2011) en wordt over de hele wereld op grote schaal gebruikt. De MHI-5 is in het verleden al eerder bij onderzoeken naar het psychisch welbevinden van slachtoffers van aardbevingen in Nepal (2015) en California (1994) gebruikt (Weiss-Dagan, Itzhaky, & Taubman-Ben-Ari, 2018; Dobalian et al, 2011). Daarnaast is de MHI-5 ook al eerder gebruikt om de geestelijke gezondheid van Groningers met verschillende soorten schade te meten (Bal, 2020).

Na de evaluatie van de immateriële schade-pilot die in juni 2021 heeft plaatsgevonden met honderd huishoudens, zijn er vijf extra items toegevoegd aan de MHI-5. Reden hiervoor was dat aanvragers aangaven dat zij vonden dat de PIA niet voldoende inging op emoties zoals boosheid en onmacht. De vijf nieuwe items zijn overgenomen uit het Eindrapport Gronings Perspectief fase 2 (Stroebe et al., 2021) en gaan in op: boosheid, hoop, machteloosheid, gevoel van controle en wanhoop. Doormiddel van een tweede referentieonderzoek zijn er ook voor deze nieuwe items referentiecijfers opgehaald die worden gebruikt als ankerpunt door de resultaten van de aanvrager te vergelijken met het gemiddelde Nederlandse profiel.

---

<sup>2</sup> Deze internationale studies onderzochten depressieve klachten onder slachtoffers van een aardbeving in Japan (2011), een overstroming in India (2010), overstromingen in het Verenigd Koninkrijk (2013-2014) en een explosie in Taiwan (2015).

Tot slot wordt door middel van twee vragen beoordeeld in hoeverre de aanvrager last heeft van slaapproblemen. De vragen zijn afkomstig uit de World Health Survey (World Health Organization, 2002) en zijn gebruikt bij grootschalig onderzoek met meer dan 40.000 participanten naar chronische slaapproblemen onder volwassenen na een aardbeving in China (Koyanagi, 2014).

### **Invloed op gedrag**

Onder invloed op gedrag wordt verstaan hoe het dagelijks functioneren van de aanvrager is beïnvloed door de bevingen. Ook wordt gekeken naar hoe de aanvrager in het algemeen met gebeurtenissen in het leven omgaat. Niet ieder persoon kan bijvoorbeeld even snel terugveren na een moeilijke tijd. Daarom is het belangrijk om ook deze gegevens mee te nemen in de beoordeling van immateriële schade.

Met een viertal vragen wordt beoordeeld in hoeverre het persoonlijk welbevinden zoals deze hierboven staat omschreven, invloed heeft gehad op het leven van de aanvrager. Hierbij wordt gevraagd naar de invloed van het persoonlijk welbevinden op het werk, taken in huis, omgang met anderen en hobby's. De vragen over werk, taken in huis en omgang met anderen zijn afkomstig uit de Patient Health Questionnaire, net als de vragen over angst en depressie van het onderdeel Persoonlijk Welbevinden. De vraag naar de invloed van persoonlijk welbevinden op het uitvoeren van hobby's is toegevoegd aan de vragenlijst, om zo een nog vollediger beeld te kunnen vormen van hoe het dagelijks leven van de aanvrager is beïnvloed.

Naast de invloed van het persoonlijk welbevinden op het gedrag van de aanvrager, wordt ook een inschatting gemaakt van hoe de aanvrager in het algemeen met moeilijke gebeurtenissen omgaat. Iemands veerkracht kan namelijk een verzachtende factor zijn bij het meemaken van traumatische gebeurtenissen zoals overstromingen<sup>3</sup> (Bistricky, 2019) en aardbevingen<sup>4</sup> (Ying, Wu, Lin & Jiang, 2014). Om inzicht te krijgen in de veerkracht van aanvragers is gebruik gemaakt van de bestaande vragenlijst "Brief Resilience Scale" (BRS), die is ontworpen en getest op betrouwbaarheid door Smith, Dalen, Wiggins, Tooley, Christopher & Bernard (2008). Deze vragenlijst is in het verleden al gebruikt om de veerbaarheid van slachtoffers van ander soort (natuur-)rampen te meten, zoals bij de

---

<sup>3</sup> Deze overstromingen waren het gevolg van Orkaan Harvey in de Verenigde staten (2017)

<sup>4</sup> Deze aardbevingen vonden plaats in China (2008)

overstromingen in India in 2018 (Fenn & Jose, 2020) en in de Verenigde Staten in 2016 (Boullion, Pavlacic, Schulenberg, Buchanan & Steger, 2020). Ook is de BRS in het verleden gebruikt om de veerkracht van slachtoffers van een aardbeving in Nepal in 2015 te meten (Lama, Ojha, Chapagai, Tulachan & Dhungana, 2020). Uit dit onderzoek kwam naar voren dat een lage veerkracht van aardbevingsslachtoffers een sterke voorspeller kan zijn voor het ontwikkelen van een post-traumatische stressstoornis.

### **Invloed op sociale contacten**

Onder invloed op sociale contacten wordt verstaan hoe het sociale contact van de aanvrager is beïnvloed door de aardbevingen. Hierbij wordt gekeken naar contact met familie, vrienden en burens. Uit een literatuurstudie naar de consequenties van rampen blijkt dat het hebben van goede sociale relaties leidt tot meer veerkracht en meer succes met het verwerken van rampen (Bonanno, Brewin, Kaniasty & Greca, 2010). Bovendien blijkt uit onderzoek naar de sociale relaties van slachtoffers van een aardbeving in Taiwan (1999) dat het hebben van slechte sociale contacten een extra vorm van stress is voor aardbevingsslachtoffers (Wu, Chen, Weng & Wu, 2009). Naast de sociale contacten wordt in de PIA ook gekeken naar de mate waarin de aanvrager zich eenzaam voelt.

Het is belangrijk om zowel de omgang met sociale contacten als het gevoel van eenzaamheid mee te nemen in de PIA omdat het hebben van weinig sociale contacten er niet automatisch toe leidt dat iemand zich eenzaam voelt (de Jong-Gierveld & Havens, 2004). Eenzaamheid is namelijk de subjectieve evaluatie van iemands sociale contacten (de Jong-Gierveld, 1987). Het gevoel van eenzaamheid wordt gemeten met de zogeheten Loneliness Scale, ontworpen door de Jong-Gierveld en van Tilburg (1999). Deze schaal maakt een inschatting van in hoeverre iemand zich eenzaam voelt op sociaal en emotioneel vlak.

Spanningen in het gezin wordt gemeten aan de hand van vragen die afkomstig zijn uit de vragenlijst van Liu, Zhang, Wei en Guo (2017) waarmee zij onderzoek hebben gedaan naar de ervaringen van burgers met de rehabilitatie en reconstructie na een grote aardbeving in China (2008). Uit onderzoek blijkt dat de stress die voortkomt uit het meemaken van rampen ervoor kan zorgen dat sociale contacten juist verslechteren (Bonanno, 2010). Uit onderzoek naar het welbevinden van kinderen en jongeren in het Gronings gaswinningsgebied blijkt ook dat er stress en spanningen in huis zijn en dat er ruzies ontstaan. Doordat de afhandeling van schade, verbouwingen en verhuizingen tijd en energie van ouders vergt, is er meer instabiliteit thuis en zijn ouders minder beschikbaar voor hun kinderen. Ook

geven jongeren en kinderen aan dat hun ouders vaak geëmotioneerd zijn (Zijlstra, Cuijpers, Brummelaar, Post, Balkom & Flapper (2019).

Ten slotte worden de ervaringen van de aanvrager met zijn/haar buurt beoordeeld. Wanneer mensen rampen meemaken kan dit leiden tot slechtere contacten met de buurt. Zo blijkt uit onderzoek naar de sociologische consequenties van een tornado in de Verenigde Staten (1966) dat slachtoffers van rampen met minder burens omgingen en minder positief waren over hun burens (Drabek & Key, 1984). Ook in Groningen rapporteren met name mensen met meervoudige schades dat hun buurt achteruit gaat en dat er meer overlast wordt veroorzaakt (Postmes et al., 2017). Daarnaast blijkt uit onderzoek van het Sociaal Planbureau Groningen (2018) dat Groningers minder tevreden zijn over hun sociale contacten met buurtbewoners dan Drenten en Friesen.

De vragen die gebruikt worden in de PIA om buurtervaringen te meten zijn afkomstig uit de Veiligheidsmonitor van het CBS (2019), waar de vragen gebruikt worden voor het meten van sociale cohesie. Deze vragenlijst bestaat uit negen items, maar doordat uit de immateriële schadepilot van juni 2021 bleek dat aanvragers het gevoel kregen dat er te veel werd ingegaan op de buurt, en minder op andere gevolgen van de bevingen, zijn er zes items uit de vragenlijst niet opgenomen in de definitieve versie van de PIA. Deze zes items zijn geselecteerd door de factorladingen van alle items met elkaar te vergelijken. De drie items met de hoogste factorlading zijn behouden, en de zes met de laagste factorladingen zijn verwijderd (zie tabel 4 voor een overzicht van alle vragen). Tevens leken de drie overgebleven items het meest relevant voor de aardbevingsproblematiek. De betrouwbaarheid (Cronbach's Alpha) van de vragenlijst is hiermee amper afgenomen, terwijl dit voor de beleving van de burger een groot verschil maakt omdat het aantal vragen over de buurt nu in verhouding staat tot de andere onderwerpen van de PIA.

### Referenties

- Avison, W. R., & Turner, R. J. (1988). Stressful life events and depressive symptoms: Disaggregating the effects of acute stressors and chronic strains. *Journal of health and social behavior*, 253-264.
- Bal, I. E. (2020). Myths and fallacies in the Groningen earthquake problem: a new approach for seismic strengthening. *'Aardbevingsbestendige woningen'*, 65-73.
- Bistricky, S. L., Long, L. J., Lai, B. S., Gallagher, M. W., Kanenberg, H., Elkins, S. R., & Short, M. B. (2019). Surviving the storm: Avoidant coping, helping behavior, resilience and affective symptoms around a major hurricane-flood. *Journal of affective disorders*, 257, 297-306.
- Bonanno, G. A., Brewin, C. R., Kaniasty, K., & Greca, A. M. L. (2010). Weighing the costs of disaster: Consequences, risks, and resilience in individuals, families, and communities. *Psychological science in the public interest*, 11(1), 1-49.
- Boullion, G. Q., Pavlacic, J. M., Schulenberg, S. E., Buchanan, E. M., & Steger, M. F. (2020). Meaning, social support, and resilience as predictors of posttraumatic growth: A study of the Louisiana flooding of August 2016. *American Journal of Orthopsychiatry*, 90(5), 578.
- Bradburn, I. S. (1991). After the earth shook: Children's stress symptoms 6–8 months after a disaster. *Advances in Behaviour Research and Therapy*.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2020). *Veiligheidsmonitor 2019*.
- De Jong Gierveld, J. (1987). Developing and testing a model of loneliness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53, 119–128.
- De Jong Gierveld, J., van Groenou, M. B., Hoogendoorn, A. W., & Smit, J. H. (2009). Quality of marriages in later life and emotional and social loneliness. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 64, 497-506. doi: 10.1093/geronb/gbn043
- De Jong-Gierveld, J., & Havens, B. (2004). Cross-national comparisons of social isolation and loneliness: introduction and overview. *Canadian Journal on Aging/La Revue canadienne du vieillissement*, 23(2), 109-113.
- De Jong Gierveld, J., & van Tilburg, T.G. (1999). *Manual of the loneliness scale*. VU University Amsterdam, Department of Social Research Methodology
- Dell'Oso, L., Carmassi, C., Massimetti, G., Stratta, P., Riccardi, I., Capanna, C., & Rossi, A. (2013). Age, gender and epicenter proximity effects on post-traumatic stress

- symptoms in L'Aquila 2009 earthquake survivors. *Journal of affective disorders*, 146(2), 174-180.
- Dobalian, A., Stein, J. A., Heslin, K. C., Riopelle, D., Venkatesh, B., Lanto, A. B., & Rubenstein, L. V. (2011). Impact of the Northridge earthquake on the mental health of veterans: results from a panel study. *Disaster medicine and public health preparedness*, 5(S2), S220-S226.
- Drabek, T.E., & Key, W.M. (1984). *Conquering disaster: Family recovery and long-term consequences*. New York: Irvington Publishers
- Driessen, M. (2011). Geestelijke ongezondheid in Nederland in kaart gebracht. *Den Haag, The Netherlands: Centraal Bureau voor de Statistiek*.
- Elbers, N. A., Akkermans, A. J., Cuijpers, P., & Bruinvels, D. J. (2013). Effectiveness of a web-based intervention for injured claimants: a randomized controlled trial. *Trials*, 14(1), 1-9.
- Elbers, N. A., Hulst, L., Cuijpers, P., Akkermans, A. J., & Bruinvels, D. J. (2013). Do compensation processes impair mental health? A meta-analysis. *Injury*, 44(5), 674-683.
- Felsö, F., Hollanders, D., van Honk, J., Laemers, M., de Nooij, M., & Rombouts, W. (2007). *De tijd loopt door: de gevolgen van lange doorlooptijden in de rechtspraak*. (SEO-rapport; Nr. 994). SEO.
- Fenn, J., & Jose, M. (2020). Resilience and post-traumatic stress disorder among flood affected farmers of Kerala, India. *Indian Journal of Positive Psychology*, 11(4), 300-303.
- Hoekstra, J. (2016). *Wonen en aardbevingen in Groningen. Een onderzoek in negen gemeenten*. Delft: OTB Research for the Built Environment.
- Ishikawa, M., Yamamoto, N., Yamanaka, G., Suwa, K., Nakajima, S., Hozo, R., ... & Otsuka, K. (2013). Disaster-related psychiatric disorders among survivors of flooding in Ladakh, India. *International journal of social psychiatry*, 59(5), 468-473.
- Karanci, A. N., & Rüstemli, A. (1995). Psychological Consequences of the 1992 Erzincan (Turkey) Earthquake. *Disasters*, 19(1), 8-18.
- Kılıç, C., & Ulusoy, M. A. H. İ. R. (2003). Psychological effects of the November 1999 earthquake in Turkey: an epidemiological study. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 108(3), 232-238.

- Koyanagi, A., Garin, N., Olaya, B., Ayuso-Mateos, J. L., Chatterji, S., Leonardi, M., & Haro, J. M. (2014). Chronic conditions and sleep problems among adults aged 50 years or over in nine countries: a multi-country study. *PloS one*, 9(12), e114742.
- Kroenke, K., Spitzer, R. L., & Williams, J. B. (2001). The PHQ-9: validity of a brief depression severity measure. *Journal of general internal medicine*, 16(9), 606-613.
- Lama, P. Y., Ojha, S. P., Chapagai, M., Tulachan, P., & Dhungana, S. (2020). Post-Traumatic Stress Disorder in Displaced Population of Sindhupalchowk Following Earthquake. *Journal of KIST Medical College*, 2(1), 20-28.
- Liu, H., Zhang, D., Wei, Q., & Guo, Z. (2017). Comparison study on two post-earthquake rehabilitation and reconstruction modes in China. *International journal of disaster risk reduction*, 23, 109-118.
- Löwe, B., Wahl, I., Rose, M., Spitzer, C., Glaesmer, H., Wingenfeld, K., & Brähler, E. (2010). A 4-item measure of depression and anxiety: validation and standardization of the Patient Health Questionnaire-4 (PHQ-4) in the general population. *Journal of affective disorders*, 122(1-2), 86-95.
- Matsubara, C., Murakami, H., Imai, K., Mizoue, T., Akashi, H., Miyoshi, C., & Nakasa, T. (2014). Prevalence and risk factors for depressive reaction among resident survivors after the tsunami following the Great East Japan Earthquake, March 11, 2011. *PloS one*, 9(10), e109240.
- Munro, A., Kovats, R. S., Rubin, G. J., Waite, T. D., Bone, A., Armstrong, B., ... & Oliver, I. (2017). Effect of evacuation and displacement on the association between flooding and mental health outcomes: a cross-sectional analysis of UK survey data. *The Lancet Planetary Health*, 1(4), e134-e141.
- Postmes, T., LeKander, B., Stroebe, K., Greven, F., & Broer, J. (2017). *Aardbeving en Gezondheid 2016*. Groningen: GGD Groningen.
- Şahin, N. H., Batıgün, A. D., & Yılmaz, B. (2007). Psychological symptoms of Turkish children and adolescents after the 1999 earthquake: Exposure, gender, location, and time duration. *Journal of Traumatic Stress: Official Publication of The International Society for Traumatic Stress Studies*, 20(3), 335-345.
- Shapiro, J., Douglas, K., de la Rocha, O., Radecki, S., Vu, C., & Dinh, T. (1999). Generational differences in psychosocial adaptation and predictors of psychological distress in a population of recent Vietnamese immigrants. *Journal of Community Health*, 24(2), 95-113.



- Smith, B. W., Dalen, J., Wiggins, K., Tooley, E., Christopher, P., & Bernard, J. (2008). The brief resilience scale: assessing the ability to bounce back. *International journal of behavioral medicine*, 15(3), 194-200.
- Sociaal Planbureau Groningen, Fries Sociaal Planbureau & Trend Bureau Drenthe. (2018, september). *Feitenblad Leefbaarheid Groningen, Fryslân en Drenthe 2018*.
- Stroebe, K., Postmes, T., Kanis, B., de Jong, M., Schoutens, L., Adams, W., & Boendermaker, M. (2021). *Eindrapport Gronings Perspectief fase 2: Stand van zaken, februari 2021*.
- Weiss-Dagan, S., Itzhaky, H., & Taubman-Ben-Ari, O. (2018). Backpackers in the Nepal 2015 earthquake: The contribution of personal and social resources to mental health. *Journal of Community Psychology*, 46(6), 689-700.
- World Health Organization, Evidence and Information for Policy. (2002). *World Health Survey 2002 B Individual Questionnaire Rotation A*.
- Wu, C. H., Chen, S. H., Weng, L. J., & Wu, Y. C. (2009). Social relations and PTSD symptoms: A prospective study on earthquake-impacted adolescents in Taiwan. *Journal of Traumatic Stress*, 22(5), 451-459.
- Wu, C. Y., Lee, M. B., Lin, C. H., Kao, S. C., Tu, C. C., & Chang, C. M. (2020). A longitudinal study on psychological reactions and resilience among young survivors of a burn disaster in Taiwan 2015–2018. *Journal of advanced nursing*, 76(2), 514-525.
- Wu, Z. Xu, J. & He, L. (2014) *Psychological consequences and associated risk factors among adult survivors of the 2008 Wenchuan earthquake*. BMC Psychiatry 14(126)
- Ying, L., Wu, X., Lin, C., & Jiang, L. (2014). Traumatic severity and trait resilience as predictors of posttraumatic stress disorder and depressive symptoms among adolescent survivors of the Wenchuan earthquake. *PloS one*, 9(2), e89401.
- Zijlstra, E., Cuijpers, M., ten Brummelaar, M., Post, W., van Balkom, I., & Flapper, B. (2019) *Een veilig huis, een veilig thuis?*

## Bijlagen

### Persoonlijke Impact Analyse

*Wijzigingen op basis van het pilotonderzoek zijn aangeduid in het **groen***

#### **1. Hoe vaak heeft u in de afgelopen periode last gehad van één of meer van de volgende problemen?**

- a. Weinig interesse of plezier in activiteiten.
- b. Zich neerslachtig, depressief of hopeloos voelen.
- c. Zich zenuwachtig, ongemakkelijk of gespannen voelen.
- d. Niet in staat zijn om te stoppen met piekeren of om controle te krijgen over het piekeren.

*Antwoordcategorieën*

- Helemaal niet
- Verscheidene dagen
- Meer dan de helft van de dagen
- Bijna elke dag

#### **2. Hoe voelde u zich in de afgelopen periode?**

- a. Voelde u zich erg zenuwachtig?
- b. Zat u zo erg in de put dat niets u kon opvrolijken?
- c. Voelde u zich kalm en rustig?
- d. Voelde u zich neerslachtig en somber?
- e. Voelde u zich gelukkig?
- f. Voelde u zich boos?
- g. Voelde u zich hoopvol?
- h. Voelde u zich machteloos?
- i. Voelde u controle over uw leven?
- j. Voelde u zich wanhopig?

*Antwoordcategorieën*

- Nooit
- Zelden
- Soms

- Vaak
- Meestal
- Voortdurend

**3 In welke mate heeft u in de afgelopen periode slaapproblemen ervaren? Denk aan moeite met inslapen, vaak wakker worden of te vroeg in de ochtend ontwaken.**

*Antwoordcategorieën*

- Niet
- Mild
- Matig
- Ernstig
- Extreem

**4 In welke mate heeft een vermoeid gevoel overdag er toe geleid dat het u niet lukte om uw dagelijkse taken uit te voeren?**

*Antwoordcategorieën*

- Niet
- Mild
- Matig
- Ernstig
- Extreem

**5 Hoe moeilijk maakten de hiervoor genoemde problemen met betrekking tot uw stemming en slaapkwaliteit het voor u om...**

- a. uw werk te doen?
- b. uw taken in en om het huis te doen?
- c. met andere mensen om te gaan?
- d. uw vrijetijdsactiviteiten/hobby's uit te oefenen?

*Antwoordcategorieën*

- Helemaal niet moeilijk
- Enigszins moeilijk
- Erg moeilijk
- Extreem moeilijk

**6 Hieronder volgen een aantal stellingen. Kunt u aangeven in welke mate u het eens of oneens bent met elk van de onderstaande stellingen?**

- a. Ik heb de neiging om snel terug te veren na moeilijke tijden.
- b. Ik vind het moeilijk om stressvolle gebeurtenissen te doorstaan.
- c. Ik heb niet veel tijd nodig om van een stressvolle gebeurtenis te herstellen.
- d. Het is moeilijk voor mij om verder te gaan als er iets vervelends gebeurt.
- e. Ik heb meestal weinig moeite om door moeilijke tijden heen te komen.
- f. Ik heb de neiging veel tijd te nemen om over tegenslagen in mijn leven heen te komen.

*Antwoordcategorieën*

- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens

**7 Wilt u van elk van de volgende uitspraken aangeven in hoeverre die bij u passen?**

- a. Er is altijd wel iemand in mijn omgeving bij wie ik met mijn dagelijkse problemen terecht kan.
- b. Ik mis een echt goede vriend of vriendin.
- c. Ik ervaar een leegte om me heen.
- d. Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen.
- e. Ik mis gezelligheid om me heen.
- f. Ik vind mijn kring van kennissen te beperkt.
- g. Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen.
- h. Er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel.
- i. Ik mis mensen om me heen.
- j. Vaak voel ik me in de steek gelaten.
- k. Wanneer ik daar behoefte aan heb kan ik altijd bij mijn vrienden terecht.

*Antwoordcategorieën*

- Nee!
- Nee
- Min of meer
- Ja
- Ja!

**8. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met onderstaande stellingen over uw persoonlijke situatie?**

- a. Ik ben tevreden over het contact dat ik met mijn gezins-/familieleden heb
- b. Ik heb een fijne thuissituatie
- c. Bij mij thuis is er regelmatig sprake van onderlinge spanningen

*Antwoordcategorieën*

- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens

**9 Kunt u ook voor de volgende uitspraken over de buurt waarin u woont aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent?**

- ~~a. De mensen in de buurt kennen elkaar nauwelijks.~~
- b. De mensen in de buurt gaan op een prettige manier met elkaar om.
- c. Ik woon in een gezellige buurt waar mensen elkaar helpen en dingen samen doen.
- d. Ik voel me thuis bij de mensen die in de buurt wonen.
- ~~e. Ik heb veel contact met andere buurtbewoners.~~
- ~~f. Ik ben tevreden over de bevolkingssamenstelling in de buurt.~~
- ~~g. Als ik op vakantie zou gaan of langere tijd afwezig zou zijn, zou ik mijn huissleutel aan de buren durven te geven.~~
- ~~h. In de buurt durven mensen elkaar aan te spreken op onwenselijk gedrag.~~

*Antwoordcategorieën*

- Helemaal oneens
- Oneens
- Neutraal
- Eens
- Helemaal eens

**Tabel 1***Resultaten PIA uit het eerste Referentieonderzoek (N=3227)*

| <b>Constructen</b>                        | <b>Cronbach's<br/>Alpha/R</b> | <b>M</b> | <b>SD</b> |
|-------------------------------------------|-------------------------------|----------|-----------|
| Depressie (schaal: 1-4) <sup>a</sup>      | .656**                        | 1.583    | .688      |
| Angst (schaal: 1-4) <sup>a</sup>          | .688**                        | 1.506    | .661      |
| Geestelijk welzijn (schaal: 1-6)          | .887                          | 2.361    | .892      |
| Slaapproblemen (schaal: 1-5) <sup>a</sup> | .513**                        | 2.015    | .882      |
| Dagelijks functioneren (schaal: 1-4)      | .849                          | 1.525    | .586      |
| Veerkracht (schaal 1-5)                   | .827                          | 2.529    | .746      |
| Eenzaamheid (schaal: 1-5)                 | .907                          | 2.441    | .751      |
| Spanningen binnen het gezin (schaal: 1-5) | .676                          | 1.947    | .737      |
| Ervaringen met de buurt (schaal:1-5)      | .878                          | 2.630    | .705      |

*Noot: voor elk construct geldt hoe hoger de score hoe hoger het persoonlijk leed.**<sup>a</sup> Voor de constructen met 2 items is de correlatiecoëfficiënt weergegeven in plaats van de Cronbach Alpha score.**\*\*  $p < .001$  (tweezijdig)*

**Tabel 2***Resultaten PIA uit het tweede Referentieonderzoek (N=3100)*

| <b>Constructen</b>                        | <b>Cronbach's<br/>Alpha/R</b> | <b>M</b> | <b>SD</b> |
|-------------------------------------------|-------------------------------|----------|-----------|
| Depressie (schaal: 1-4) <sup>a</sup>      | .671**                        | 1.482    | .644      |
| Angst (schaal: 1-4) <sup>a</sup>          | .651**                        | 1.534    | .664      |
| Geestelijk welzijn (schaal: 1-6)          | .919                          | 2.393    | .806      |
| Slaapproblemen (schaal: 1-5) <sup>a</sup> | .472**                        | 2.048    | .866      |
| Dagelijks functioneren (schaal: 1-4)      | .864                          | 1.504    | .586      |
| Veerkracht (schaal 1-5)                   | .834                          | 2.545    | .759      |
| Eenzaamheid (schaal: 1-5)                 | .932                          | 2.251    | .772      |
| Spanningen binnen het gezin (schaal: 1-5) | .687                          | 1.927    | .748      |
| Ervaringen met de buurt (schaal:1-5)      | .864                          | 2.497    | .823      |

*Noot: voor elk construct geldt hoe hoger de score hoe hoger het persoonlijk leed.**<sup>a</sup> Voor de constructen met 2 items is de correlatiecoëfficiënt weergegeven in plaats van de Cronbach Alpha score.**\*\*  $p < .001$  (tweezijdig)*

**Tabel 3***Resultaten PIA uit het Pilotonderzoek (N=150)*

| <b>Constructen</b>                        | <b>Cronbach's<br/>Alpha/R</b> | <b>M</b> | <b>SD</b> |
|-------------------------------------------|-------------------------------|----------|-----------|
| Depressie (schaal: 1-4) <sup>a</sup>      | .800*                         | 2.467    | .845      |
| Angst (schaal: 1-4) <sup>a</sup>          | .706*                         | 2.607    | .878      |
| Geestelijk welzijn (schaal: 1-6)          | .918                          | 3.593    | 1.031     |
| Slaapproblemen (schaal: 1-5) <sup>a</sup> | .724*                         | 3.260    | .941      |
| Dagelijks functioneren (schaal: 1-4)      | .864                          | 2.218    | .671      |
| Veerkracht (schaal 1-5)                   | .803                          | 3.424    | .715      |
| Eenzaamheid (schaal: 1-5)                 | .906                          | 2.744    | .691      |
| Spanningen binnen het gezin (schaal: 1-5) | .731                          | 2.524    | .884      |
| Ervaringen met de buurt (schaal:1-5)      | .847                          | 2.732    | .635      |

*Noot: voor elk construct geldt hoe hoger de score hoe hoger het persoonlijk leed.**<sup>a</sup> Voor de constructen met 2 items is de correlatiecoëfficiënt weergegeven in plaats van de Cronbach Alpha score.**\*\*  $p < .001$  (tweezijdig)*



**Tabel 4**

*Factorladingen van de items uit het construct “Ervaringen met de buurt” (principale-componentenanalyse, N = 3227)*

| <b>Vragen</b>                                                                                                           | <b>Factorladingen</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1. De mensen in de buurt kennen elkaar nauwelijks.                                                                      | .783                  |
| 2. <b>De mensen in de buurt gaan op een prettige manier met elkaar om.</b>                                              | <b>.787</b>           |
| 3. <b>Ik woon in een gezellige buurt waar mensen elkaar helpen en dingen samen doen.</b>                                | <b>.841</b>           |
| 4. <b>Ik voel me thuis bij de mensen die in de buurt wonen.</b>                                                         | <b>.833</b>           |
| 5. Ik heb veel contact met andere buurtbewoners.                                                                        | .759                  |
| 6. Ik ben tevreden over de bevolkingssamenstelling in de buurt.                                                         | .609                  |
| 7. Als ik op vakantie zou gaan of langere tijd afwezig zou zijn, zou ik mijn huissleutel aan de burens durven te geven. | .674                  |
| 8. In de buurt durven mensen elkaar aan te spreken op onwenselijk gedrag                                                | .626                  |



# Instituut Mijnbouwschade Groningen



## **Handboek Immateriële Schade (JZ & WVB)**

Eigenaar: 5.1 lid 2 sub e  
Datum : 25 mei 2022  
Versie : D1.0

## Inhoud

|          |                                                                             |           |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>REVISIELIJST</b>                                                         | <b>4</b>  |
| <b>2</b> | <b>INLEIDING</b>                                                            | <b>6</b>  |
| 2.1      | <i>Doel handboek IMS</i>                                                    | 6         |
| 2.2      | <i>MIRA-IMS</i>                                                             | 6         |
| 2.3      | <i>Versies, wijzigingen in dit handboek</i>                                 | 6         |
| <b>3</b> | <b>ACHTERGRONDEN IMMATERIËLE SCHADE</b>                                     | <b>7</b>  |
| 3.1      | <i>Inleiding</i>                                                            | 7         |
| 3.2      | <i>Wat is een immateriële schadevergoeding?</i>                             | 7         |
| 3.3      | <i>Wanneer heeft iemand recht op vergoeding van immateriële schade?</i>     | 8         |
| 3.4      | <i>De persoonsaantasting op andere wijze</i>                                | 8         |
| 3.5      | <i>Hoe wordt de omvang van de vergoeding bepaald?</i>                       | 9         |
| 3.6      | <i>Vergoeding van immateriële schade door het IMG</i>                       | 10        |
| <b>4</b> | <b>DE REGELING IMS OP HOOFDLIJNEN</b>                                       | <b>11</b> |
| 4.1      | <i>Inleiding</i>                                                            | 11        |
| 4.2      | <i>DEEL 1: Feitelijke gegevens over persoonlijke situatie (bouwstenen)</i>  | 12        |
| 4.3      | <i>De reikwijdte van de regeling IMS</i>                                    | 12        |
| 4.4      | <i>Bouwsteen 1: de locatie van de woning(en)</i>                            | 14        |
| 4.5      | <i>Bouwsteen 2: de veiligheidssituatie ten aanzien van de woning(en)</i>    | 16        |
| 4.6      | <i>Bouwsteen 3: de omvang van de fysieke schade aan woning(en)</i>          | 20        |
| 4.7      | <i>Bouwsteen 4: de afhandelingsduur van schademelding(en)</i>               | 26        |
| 4.8      | <i>Indeling in categorieën persoonsaantastingen</i>                         | 31        |
| 4.9      | <i>DEEL 2: de Persoonlijke Impact Analyse (vragenlijst)</i>                 | 32        |
| 4.10     | <i>Maatwerk – het maatwerkgesprek</i>                                       | 35        |
| 4.11     | <i>Aandacht voor sociaalpsychologische aspecten</i>                         | 37        |
| <b>5</b> | <b>DE PROCEDURE</b>                                                         | <b>37</b> |
| 5.1      | <i>Inleiding</i>                                                            | 37        |
| 5.2      | <i>Beschrijving van het digitale proces op hoofdlijnen</i>                  | 38        |
| 5.3      | <i>Beschrijving van het niet-digitale (non-DigiD) proces op hoofdlijnen</i> | 42        |
| 5.4      | <i>Happy flow en uitval</i>                                                 | 45        |
| 5.5      | <i>Taakverdeling binnen het proces van uitval</i>                           | 46        |
| 5.6      | <i>Bouwsteen 1: de locatie van de woning(en)</i>                            | 47        |
| 5.7      | <i>Bouwsteen 2: de veiligheidssituatie ten aanzien van de woning(en)</i>    | 48        |
| 5.8      | <i>Bouwsteen 3: de omvang van de fysieke schade aan woning(en)</i>          | 53        |
| 5.9      | <i>Bouwsteen 4: de afhandelingsduur van schademelding(en)</i>               | 58        |
| 5.10     | <i>Toets bevoegdheid IMG</i>                                                | 61        |
| 5.11     | <i>Stappenplan beoordeling bewijs bij uitval</i>                            | 62        |
| 5.12     | <i>Triage</i>                                                               | 64        |

|           |                                                             |           |
|-----------|-------------------------------------------------------------|-----------|
| 5.13      | <i>Maatwerk: het maatwerkgesprek</i>                        | 65        |
| 5.14      | <i>AVG/privacyaspecten</i>                                  | 68        |
| 5.15      | <i>De IMS-Helpdesk</i>                                      | 69        |
| <b>6</b>  | <b>MINDERJARIGEN</b>                                        | <b>70</b> |
| <b>7</b>  | <b>HET BESLUIT OP DE AANVRAAG</b>                           | <b>70</b> |
| 7.1       | <i>Inleiding</i>                                            | 70        |
| 7.2       | <i>Aan welke vereisten moet het besluit voldoen?</i>        | 71        |
| 7.3       | <i>Beslistermijn</i>                                        | 74        |
| 7.4       | <i>Informatieverzoek – opschorting van de beslistermijn</i> | 75        |
| 7.5       | <i>Wettelijke rente</i>                                     | 76        |
| 7.6       | <i>Vergoeding overige kosten</i>                            | 76        |
| <b>8</b>  | <b>DE PERSOON VAN DE AANVRAGER</b>                          | <b>76</b> |
| 8.1       | <i>Inleiding</i>                                            | 76        |
| 8.2       | <i>De gemachtigde</i>                                       | 76        |
| 8.3       | <i>De gemachtigde en de Persoonlijke Impact Analyse</i>     | 77        |
| 8.4       | <i>Aanvraag voortzetten namens overleden persoon</i>        | 77        |
| 8.5       | <i>Handelings- en/of beschikkingsonbevoegde aanvrager</i>   | 79        |
| <b>9</b>  | <b>TERMIJNBEWAKING</b>                                      | <b>85</b> |
| 9.1       | <i>Systeem van termijnbewaking</i>                          | 85        |
| <b>10</b> | <b>INGEBREKESTELLINGEN</b>                                  | <b>86</b> |
| 10.1      | <i>Verbeuren van dwangsommen</i>                            | 86        |
| 10.2      | <i>Wat te doen als je een ingebrekestelling ontvangt?</i>   | 87        |

## 1 REVISIELIJST

| Versie | Wijzigingen t.o.v. vorige versie                                                                                                                                                                                                                                                | Auteur          | Datum      |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|
| C 0.1  | Conceptversie                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5.1 lid 2 sub e | 23-02-2021 |
| C 0.2  | Conceptversie                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5.1 lid 2 sub e | 15-04-2021 |
| C 1.0  | Definitief                                                                                                                                                                                                                                                                      | 5.1 lid 2 sub e | 19-05-2021 |
| C 1.1  | Psychologische onderbouwing bouwstenen en PIA toegevoegd                                                                                                                                                                                                                        | 5.1 lid 2 sub e | 16-6-2021  |
| C 1.1  | Aanpassingen en aanvullingen in: 4.4.2, 4.4.3, 4.5.3, 4.5.4, 4.5.5, 4.5.6, 4.5.11, 4.6.3, 4.6.4, 4.7.2, 4.7.3, 4.7.4, 4.7.5, 4.9.2, 4.9.3, 4.9.5, 4.9.6, 4.10, 5.2.16, 5.8.2, 5.10.3, 5.10.4, 5.10.5, 5.11.1, 5.12.3 e.v. (triage), 5.14, hfdst. 7, 8 en 10.                    | 5.1 lid 2 sub e | 31-8-2021  |
| C 1.1  | Aanvulling 5.2.16                                                                                                                                                                                                                                                               | 5.1 lid 2 sub e | 12-10-2021 |
| C 1.1  | Term 'persoonlijk gesprek' aangepast in 'maatwerkgesprek', kruisverwijzingen opgenomen, verwijzing naar datalek protocol en werkinstructies triage en maatwerkgesprek opgenomen, aanvullingen in 3.4.2, 5.4.3, 5.7.2, 5.7.3, 5.7.9, 5.7.10, 5.7.12, 5.8.2, 5.8.3, 5.9.2, 5.9.3. | 5.1 lid 2 sub e | 20-10-2021 |
| C1.1   | 4.5.6 onder 3, 4.5.9. PRBE/HRBE, 5.3. Beschrijving van het niet-digitale (non-DigiD) proces op hoofdlijnen                                                                                                                                                                      | 5.1 lid 2 sub e | 27-10-2021 |
| C1.1   | Aanvulling 5.9.2, 5.2.16 en 5.7.13                                                                                                                                                                                                                                              | 5.1 lid 2 sub e | 8-11-2021  |
| C1.1   | 2.3.3 toegevoegd, link 2.3.3 aangepast                                                                                                                                                                                                                                          | 5.1 lid 2 sub e | 11-11-2021 |
| C.1.1  | 4.6.10-4.6.11, 4.9.7, 4.9.9, 5.1.4, 5.4.4                                                                                                                                                                                                                                       | 5.1 lid 2 sub e | 18-11-2021 |
| C. 1.1 | 4.3.1-4.3.2                                                                                                                                                                                                                                                                     | 5.1 lid 2 sub e | 24-11-2021 |
| C. 1.1 | 4.9.9, aanpassen links, verbeteringen in tekst over IMS-Helpdesk, 4.6.10, 4.10.5 e.v. 5.2.16, nadere                                                                                                                                                                            | 5.1 lid 2 sub e | 29-11-2021 |

|        |                                                                                                              |                 |            |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|
|        | aanvullingen in tekst over triage en maatwerk.                                                               |                 |            |
| C. 1.1 | 5.13.3, 5.13.6 -5.13.8<br>Aanpassen planning Triage.<br>4.5.6. onderdeel 5 aangevuld                         | 5.1 lid 2 sub e | 30-11-2021 |
| C 1.1  | Toevoeging links 4.6.1 en 3.6.1                                                                              | 5.1 lid 2 sub e | 1-12-2021  |
| C 1.1  | Aanpassing 5.8.2 en 5.8.3                                                                                    | 5.1 lid 2 sub e | 7-12-2021  |
| C 1.1  | Toevoeging tekst termijnbewaking                                                                             | 5.1 lid 2 sub e | 15-12-2021 |
| C 1.1  | 4.5.6, 4.5.9, 4.5.10, 4.5.11, 4.5.12, 4.9.9, 4.10.7, 5.7.13, 5.8.3, 5.8.4, 5.9.3, 5.9.4, 5.12.7, 5.15.6      | 5.1 lid 2 sub e | 15-12-2021 |
| C 1.1  | 8.2.2 toevoeging, 8.2.3 aanvulling (machtiging), 7.5.1-7.5.2 (wettelijke rente) gewijzigd en aangevuld.      | 5.1 lid 2 sub e | 16-12-2021 |
| C 1.1  | 5.8.4                                                                                                        | 5.1 lid 2 sub e | 12-1-2022  |
| C 1.1  | 5.8.4, 4.6.17 en 4.7.6                                                                                       | 5.1 lid 2 sub e | 1-2-2022   |
| C 2.0  | 4.3.1, 4.3.5, 4.5.6, 4.6.9-4.6.12, 4.9.2, 5.8.4, 7.2.1-7.2.4, 7.2.13-7.2.14, 8.2.1-8.2.3, 8.3.1-8.3.2, 8.4.1 | 5.1 lid 2 sub e | 11-2-2022  |
| C 2.0  | 9.1.2, 10.1.3, 10.1.4<br>Verdaagtermijnen toegevoegd 5.2.18 (intrekken aanvraag via Mijndossier)             | 5.1 lid 2 sub e | 17-3-2022  |
| D 1.0  | Eerste definitieve versie Voorblad gewijzigd: Documentnaam, eigenaar, datum, versie Voettekst toegevoegd     | 5.1 lid 2 sub e | 6-4-2022   |

## 2 INLEIDING

### 2.1 Doel handboek IMS

2.1.1 Dit handboek heeft tot doel een informatieve en praktische handleiding te bieden voor de behandeling van immateriële schadezaken door de afdeling Werkvoorbereiding en Juridische Zaken. Na een algemene beschrijving van de achtergronden van de regeling IMS, wordt daartoe besproken hoe in de regel moet worden gehandeld bij veel voorkomende beslispunten.

2.1.2 Het is echter niet mogelijk om alle eventuele beslispunten in dit handboek te behandelen. Ook zal de richting die in dit handboek is gegeven niet in *alle* gevallen toegepast kunnen worden; een handboek is nooit een vervanging van gezond verstand. Er moet dan ook altijd beoordeeld worden of de voorgeschreven richting wel daadwerkelijk passend is binnen de situatie die zich voordoet. In het geval van een afwijking kan altijd overleg worden gezocht met JZ.

### 2.2 MIRA-IMS

2.2.1 Voor het lezen van dit handboek wordt kennis van het zaakstelsel MIRA-IMS bekend verondersteld. Een toelichting op het stelsel van MIRA-IMS is hier te vinden:

5.1 lid 2 sub i

### 2.3 Versies, wijzigingen in dit handboek

2.3.1 Dit handboek is nadrukkelijk bedoeld als een werkdokument, waaraan door tijd en ervaring steeds nieuwe situaties moeten worden toegevoegd. Als je van mening bent dat er zaken onjuist zijn beschreven in dit handboek, of als je ziet dat een veelvoorkomende situatie nog niet is beschreven, dan kan dit gemeld worden via 5.1 lid 2 sub e [@schadedoormijnbouw.nl](mailto:@schadedoormijnbouw.nl), zodat dit verwerkt kan worden in de volgende versie van dit handboek.

2.3.2 Ook als er andere vragen zijn voor Juridische Zaken met betrekking tot IMS kan er gemaïld worden naar 5.1 lid 2 sub e [@schadedoormijnbouw.nl](mailto:@schadedoormijnbouw.nl). Als er vragen zijn voor Werkvoorbereiding met betrekking tot IMS kunnen deze gestuurd worden naar 5.1 lid 2 sub e [@schadedoormijnbouw.nl](mailto:@schadedoormijnbouw.nl).

2.3.3 Let erop dat je altijd werkt met de meest recente versie van dit handboek. De laatste versie kan altijd worden gevonden in de volgende map:

5.1 lid 2 sub i



### 3 ACHTERGRONDEN IMMATERIËLE SCHADE

#### 3.1 Inleiding

3.1.1 Met de inwerkingtreding van de Tijdelijke wet Groningen heeft het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) tot taak gekregen alle vormen van mijnbouwschade af te handelen.<sup>1</sup> Dit brengt mee dat, anders dan de Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen (TCMG), het IMG ook de bevoegdheid heeft te beslissen op aanvragen om vergoeding van immateriële schade.

3.1.2 Immateriële schade betreft de schade die niet in het vermogen, maar anderszins – in de vorm van pijn, geestelijk leed, verdriet, of gederfde levensvreugde – wordt geleden. De vergoeding voor immateriële schade wordt ook wel ‘smartengeld’ genoemd en heeft tot doel het leed van iemand te verzachten en hem genoegdoening te geven. Hoewel de term ‘smartengeld’ soms associaties oproept met ‘Amerikaanse toestanden’, gaat het in Nederland om een in de praktijk bescheiden vergoeding die bovendien slechts in een beperkt aantal gevallen kan worden toegekend.

#### 3.2 Wat is een immateriële schadevergoeding?

3.2.1 De wet bepaalt (in artikel 6:95 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek, BW) dat schade die iemand op grond van een wettelijke verplichting tot schadevergoeding aan iemand anders moet vergoeden, bestaat uit (i) *vermogensschade* en (ii) *ander nadeel*. De grondslag voor de wettelijke verplichting tot schadevergoeding is in dit geval gelegen in artikel 6:177 BW. Dat is een risicoaansprakelijkheid van de exploitant van een mijnbouwwerk.<sup>2</sup>

3.2.2 Onder (i) *vermogensschade* moet alle schade worden verstaan die iemand zagezegd direct of indirect in zijn portemonnee voelt. Dit wordt ook wel materiële schade genoemd. Hierbij moet worden gedacht aan geleden verliezen, gederfde voordelen en gemaakte kosten. Met vermogensschade wordt dan ook niet alleen de fysieke mijnbouwschade aan huizen of de waardedaling van huizen bedoeld, maar bijvoorbeeld óók de kosten die iemand heeft gemaakt omdat hij in het kader van de aardbevingsproblematiek een psychische ziekte heeft opgelopen en in verband daarmee een psycholoog heeft bezocht. Ook die kosten voelt een bewoner immers (direct of indirect) in zijn portemonnee.

3.2.3 Met (ii) *ander nadeel* wordt immateriële schade bedoeld. Hierbij moet worden gedacht aan pijn, geestelijk leed, verdriet, of gederfde levensvreugde (en dus níet aan de kosten die worden gemaakt in verband met pijn, leed, verdriet of gederfde levensvreugde; dat is vermogensschade). De vergoeding voor immateriële schade wordt ‘smartengeld’ genoemd. Het is geen vergoeding van kosten, maar betreft een financiële vergoeding die tot doel heeft het leed van iemand te verzachten of hem genoegdoening te geven.

3.2.4 Gelet op dit bijzondere doel, heeft het recht op vergoeding van immateriële schade een hoogstpersoonlijk karakter. Dit brengt bijvoorbeeld mee dat het recht op vergoeding van immateriële schade niet per definitie door middel van vererving over

<sup>1</sup> Zie hierover uitgebreid de Memorie van Toelichting bij de Tijdelijke wet Groningen ([Kamerstukken II 2018/19, 35 250, nr. 3](#)).

<sup>2</sup> Het IMG is bevoegd aanvragen tot schadevergoeding op deze grondslag af te handelen als de aanvrager zijn vordering tot schadevergoeding op de exploitant aan de Staat heeft overgedragen (op de voet van artikel 3:94 lid 1 BW).

gaat op erfgenamen van een benadeelde,<sup>3</sup> en dat een immateriële schadevergoeding zich niet min of meer forfaitair laat vaststellen.<sup>4</sup>

### 3.3 *Wanneer heeft iemand recht op vergoeding van immateriële schade?*

3.3.1 Het onderscheid tussen vermogensschade (materiële schade) en ander nadeel (immateriële schade) is relevant. Voor vermogensschade (materiële schade) geldt namelijk dat deze schade als uitgangspunt *steeds* en *volledig* voor vergoeding in aanmerking komt als iemand daarvoor aansprakelijk is. Dit geldt echter niet voor ander nadeel (immateriële schade).

3.3.2 In Nederland geldt dat in gevallen waarin er aansprakelijkheid bestaat en iemand daardoor pijn, verdriet of geestelijk leed (immateriële schade) heeft ervaren, hij niet altijd aanspraak kan maken op een vergoeding van die immateriële schade (ook al wordt die immateriële schade dus wél geleden). De wetgever heeft uitdrukkelijk ervoor gekozen om de aanspraak op vergoeding van immateriële schade te limiteren tot bepaalde, in de wet (met name in artikel 6:106 BW) opgesomde gevallen,<sup>5</sup> waarvan de belangrijkste zijn:

- een benadeelde heeft recht op vergoeding van immateriële schade als hij lichamelijk letsel heeft opgelopen;
- een benadeelde heeft recht op vergoeding van immateriële schade als hij 'op andere wijze in zijn persoon is aangetast'.

3.3.3 Een benadeelde die géén lichamelijk letsel heeft opgelopen, zal dus moeten aantonen dat hij op een andere wijze 'in zijn persoon is aangetast'.

### 3.4 *De persoonsaantasting op andere wijze*

3.4.1 Bij de persoonsaantasting op andere wijze moet in de eerste plaats worden gedacht aan gevallen waarin de benadeelde geestelijk letsel heeft opgelopen. Degene die zich op het bestaan van geestelijk letsel beroept zal, zo schrijft de Hoge Raad voor, voldoende concrete gegevens moeten aanvoeren waaruit kan volgen dat in verband met de omstandigheden van het geval inderdaad psychische schade is ontstaan. Daarvoor is nodig dat naar objectieve maatstaven het bestaan van geestelijk letsel kan worden vastgesteld.<sup>6</sup>

3.4.2 Volgens vaste rechtspraak is meer of minder sterk psychisch onbehagen onvoldoende om geestelijk letsel te kunnen aannemen,<sup>7</sup> maar is van geestelijk letsel in ieder geval wel sprake als een in de psychiatrie erkend ziektebeeld is vastgesteld.<sup>8</sup> In de praktijk betekent dit dat het bestaan van geestelijk letsel door de benadeelde in ieder geval voldoende is onderbouwd met een psychiatrische of psychologische expertise, waarbij de in die disciplines gehanteerde classificatiesystemen voor diagnose (DSM-5 en ICD

<sup>3</sup> Artikel 6:95 lid 2 BW bepaalt dat voor overgang onder algemene titel vereist is dat de gerechtigde aan de wederpartij heeft medegedeeld op de vergoeding aanspraak te maken. Dit betekent dat een benadeelde zelf bij leven aanspraak moet hebben gemaakt op vergoeding van immateriële schade, wil deze vordering door middel van erfopvolging over kunnen gaan op zijn erfgenamen.

<sup>4</sup> HR 19 juli 2019, ECLI:NL:HR:2019:1278, rov. 2.13.6-2.13.7.

<sup>5</sup> Zie voor andere (bijzondere) bepalingen *GS Schadevergoeding* (Lindenbergh), artikel 6:95 BW, aant. 4.2. Onder deze bijzondere bepalingen moeten sinds 1 januari 2019 ook worden begrepen de artikelen 6:107 lid 1 onder b BW en 6:108 lid 3 BW, die naast en nabestaanden een recht op smartengeld bieden ("affectieschade").

<sup>6</sup> Zie bijvoorbeeld HR 15 maart 2019, ECLI:NL:HR:2019:376, rov. 3.2.2.

<sup>7</sup> Zie HR 13 januari 1995, ECLI:NL:HR:1995:ZC1608, (*Ontvanger/Bos*) en HR 21 februari 1997, ECLI:NL:HR:1997:ZC2286, (*Wrongful birth*).

<sup>8</sup> HR 22 februari 2002, ECLI:NL:HR:2002:AD5356 (*Taxibus*).

11) als 'objectieve maatstaven' maatgevend zullen zijn.<sup>9</sup> Dit is echter niet in alle gevallen vereist. Recent heeft de Hoge Raad hier namelijk een nuancering op aangebracht door te oordelen dat de eis dat het bestaan van geestelijk letsel naar objectieve maatstaven moet zijn vastgesteld, niet inhoudt dat daarvan slechts sprake is indien het een in de psychiatrie erkend ziektebeeld betreft, en evenmin dat dit geestelijk letsel slechts door een psychiater of psycholoog kan worden vastgesteld.<sup>10</sup>

3.4.3 Ook als het bestaan van (lichamelijk letsel en) geestelijk letsel niet kan worden aangenomen, is niet uitgesloten dat een benadeelde in zijn persoon is aangetast. De aard en ernst van een normschending en de aard en ernst van de gevolgen van die normschending voor de benadeelde kunnen namelijk ook tot de conclusie leiden dat sprake is van een persoonsaantasting.<sup>11</sup> De benadeelde moet zijn persoonsaantasting (ook) dan in beginsel wel concreet onderbouwen.

3.4.4 In uitzonderlijke gevallen kunnen de aard en ernst van de normschending meebrengen dat de nadelige gevolgen van die normschending voor de benadeelde zó voor de hand liggen, dat een persoonsaantasting kan worden aangenomen (zonder nadere, concrete onderbouwing van de gevolgen voor de benadeelde).<sup>12</sup> Maar de enkele omstandigheid dat een fundamenteel recht is geschonden, is daarvoor volgens de Hoge Raad niet voldoende.<sup>13</sup> Schematisch gezien ziet een en ander er als volgt uit:



### 3.5 Hoe wordt de omvang van de vergoeding bepaald?

3.5.1 De wet (artikel 6:106 BW) zegt dat de omvang van de vergoeding voor immateriële schade 'naar billijkheid' moet worden vastgesteld. Uit de wetsgeschiedenis blijkt dat 'alle omstandigheden van het geval' daarbij van belang zijn, zoals de aard van de aansprakelijkheid maar ook de aard, de ernst en de duur van de pijn, het verdriet en de gederfde levensvreugde die voor het slachtoffer het gevolg zijn van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust.<sup>14</sup>

3.5.2 Ook dient de rechter bij de begroting van de vergoeding voor immateriële schade te letten op de bedragen die door Nederlandse rechters in vergelijkbare gevallen zijn

<sup>9</sup> Zie ook S.D. Lindenbergh, 'Smartengeld wegens spanning, frustratie, ergernis en (ander) onbehagen? Over het begrip 'persoonsaantasting' buiten lichamelijk en geestelijk letsel', *NTBR* 2019/20, afl. 6, p. 124.

<sup>10</sup> HR 29 juni 2021, ECLI:NL:HR:2021:1024. Zie ook de annotatie van S.D. Lindenbergh bij dit arrest, *NJ* 2021/284.

<sup>11</sup> HR 15 maart 2019, ECLI:NL:HR:2019:376 (*EBI*) en HR 28 mei 2019, ECLI:NL:HR:2019:793. Zie ook HR 29 juni 2012, ECLI:NL:HR:2012:BW1519 (*Blauw oog*), rov. 3.5, en recent HR 29 juni 2021, ECLI:NL:HR:2021:1024.

<sup>12</sup> HR 15 maart 2019, ECLI:NL:HR:2019:376 (*EBI*); HR 9 juli 2004, ECLI:NL:HR:2004:AO7721 (*Groninger oudejaarsrellen*); HR 18 maart 2005, ECLI:NL:HR:2005:AR5213 (*Wrongful life*) en HR 29 juni 2021, ECLI:NL:HR:2021:1024.

<sup>13</sup> HR 15 maart 2019, ECLI:NL:HR:2019:376 (*EBI*).

<sup>14</sup> HR 8 juli 1992, ECLI:NL:HR:1992:ZC0665 (*AMC/O*), rov. 3.3.

toegekend.<sup>15</sup> In dit kader is van belang dat in Nederland voor een (geringe) inbreuk op de persoonlijke levenssfeer regelmatig slechts enkele honderden euro's aan immateriële schadevergoeding wordt toegekend.<sup>16</sup> Hoewel bij ernstiger inbreuken hogere bedragen worden toegekend, blijven de bedragen in het algemeen vrij laag.<sup>17</sup> Ook in gevallen van hinder zijn de vergoedingen die worden toegekend in Nederland bescheiden.<sup>18</sup>

### 3.6 Vergoeding van immateriële schade door het IMG

3.6.1 Bij de beantwoording van de vraag hoe het IMG invulling geeft aan zijn taak te beslissen op aanvragen om vergoeding van immateriële schade, zijn een aantal aspecten van bijzonder belang. In de eerste plaats is van belang dat de Hoge Raad op 19 juli 2019 antwoord heeft gegeven op een aantal prejudiciële vragen van de rechtbank Noord-Nederland over de afwikkeling van mijnbouwschade, waarvan er één betrekking had op vergoeding van immateriële schade.<sup>19</sup> In de tweede plaats is van belang dat de Commissie Vergoeding van immateriële schade in Groningen (hierna: de Commissie Verheij) op 2 december 2019 een advies heeft uitgebracht aan de minister van Economische Zaken en Klimaat (EZK) over hoe om te gaan met aanvragen om vergoeding van immateriële schade in relatie tot mijnbouwschade in Groningen.<sup>20</sup> In de derde plaats is van belang dat het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden op 17 december 2019 arrest heeft gewezen in een procedure tussen enkele tientallen gedupeerden en de Nederlandse Aardolie Maatschappij (NAM) over (onder meer) de aanspraak van deze gedupeerden op vergoeding van immateriële schade.<sup>21</sup> De Hoge Raad heeft het arrest van het hof bij uitspraak van 15 oktober 2021 in stand gelaten.<sup>22</sup>

Wil je meer weten over de inhoud van de uitspraken van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden en de Hoge Raad en de betekenis daarvan voor de regeling van het IMG? Lees dan de daarvoor opgestelde [factsheet](#).

3.6.2 Bij brief van 27 januari 2020 heeft de kwartiermaker van het IMG aan de minister van EZK kenbaar gemaakt deze aspecten te betrekken bij de verdere uitwerking en concretisering van een methodiek voor het vergoeden van immateriële schade.<sup>23</sup> Ook zijn in deze brief de eerste contouren geschetst voor een werkwijze voor de afhandeling van aanvragen om vergoeding van immateriële schade. Dit heeft geleid tot

<sup>15</sup> Een en ander met inachtneming van geldontwaarding. Zie *GS Schadevergoeding* (Lindenbergh), artikel 6:106 BW, aant. 4.1 e.v.

<sup>16</sup> Zie bijvoorbeeld CRvB 18 juni 2010, ECLI:NL:CRVB:2010:BM8044 (€ 200 na een onterecht huisbezoek door de Sociale Recherche); Rb. Amsterdam 2 november 2010, ECLI:NL:RBAMS:2010:BO6456 (€ 500 na een onrechtmatig buurtonderzoek naar iemand door de gemeente); Rb. Haarlem 13 augustus 2010, ECLI:NL:RBHAA:2010:BN4040 (€ 500 na onterechte stopzetting bijstandsuitkering gedurende (in eerste instantie zes en later) drie maanden) en Rb. Amsterdam 4 augustus 2017, ECLI:NL:RBAMS:2017:4992 (€ 300 na een inbraak met diefstal van sierraden, erfstukken, geld en bankpassen).

<sup>17</sup> Zie bijvoorbeeld Gerechtshof Den Bosch 28 mei 2019, ECLI:NL:GHSHE:2019:1990 (€ 1.500 na onterechte ontruiming gezin door woningcorporatie met ernstige, onomkeerbare gevolgen); Rb. Amsterdam 16 januari 2008, rolnr. 07-1166 (€ 2.000 na plaatsing foto van man bij artikel over videoclips die zouden aanzetten tot groepsverkrachting) en Gerechtshof Den Bosch 15 januari 2003, rolnr. 01-290 (€ 2.269 na gedurende vijftien maanden gedwongen prostitutie).

<sup>18</sup> Zie bijvoorbeeld Rb. Almelo 15 mei 2012, ECLI:NL:RBALM:2012:BW5853 (€ 50 na overlast van ratten in huurwoning); Gerechtshof Den Bosch 15 september 2015, ECLI:NL:GHSHE:2015:3587 (€ 1.375 respectievelijk € 875 na gedurende vier maanden elders moeten wonen door asbest in huurwoning) en Rb. Zeeland-West-Brabant 29 juni 2016, ECLI:NL:RBZWB:2016:3984 (€ 5.000 na gedurende ruim vijf jaar bijzonder ernstige overlast van burens met gevolgen voor psychisch welzijn en welbevinden).

<sup>19</sup> [HR 19 juli 2019, ECLI:NL:HR:2019:1278](#).

<sup>20</sup> Het [advies "Iets van erkenning"](#) is opgesteld door een commissie bestaande uit prof. mr. dr. A.J. Verheij (Rijksuniversiteit Groningen), prof. mr. M.A. Loth (Tilburg University) en prof. mr. dr. W.H. van Boom (Universiteit Leiden). Bij brief van 19 december 2019 is het advies ter beschikking gesteld aan de kwartiermaker van het IMG.

<sup>21</sup> [Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 17 december 2019, ECLI:NL:GHARL:2019:10717](#).

<sup>22</sup> Hoge Raad 15 oktober 2021, ECLI:NL:HR:2021:1534.

<sup>23</sup> [Kamerstukken II 2019/20, 33 529, nr. 725](#).

de methodiek voor vergoeding van immateriële schade die in hoofdstuk 4 van dit handboek wordt beschreven.

## 4 DE REGELING IMS OP HOOFDLIJNEN

### 4.1 Inleiding

- 4.1.1 Het IMG beoordeelt aanvragen naar de maatstaven van het civiele aansprakelijkheidsrecht. Dat betekent in de eerste plaats dat benadeelden die aan de hand van rapportage van een ter zake deskundige kunnen aantonen dat zij geestelijk letsel hebben opgelopen een aanspraak hebben op vergoeding van immateriële schade. In het kader van de regeling IMS betreft dit een bijzondere persoonlijke omstandigheid die het nodig maakt om maatwerk toe te passen bij het vaststellen van een passende vergoeding.
- 4.1.2 Het betekent in de tweede plaats dat ook benadeelden die geestelijk letsel niet aannemelijk kunnen maken, onder omstandigheden aanspraak hebben op vergoeding van immateriële schade wegens de aard en ernst van de aansprakelijkheidvestigende gebeurtenis en de aard en ernst van de gevolgen daarvan. De regeling IMS is op deze grondslag geënt.
- 4.1.3 De aard en ernst van de aansprakelijkheidvestigende gebeurtenis worden in dit geval gekenmerkt door herhaalde aardbevingen over een langdurige periode die in bepaalde gebieden fysieke schade aan woningen veroorzaken, waardoor bij bewoners angst voor hun veiligheid kan zijn veroorzaakt, hun persoonlijke leefomgeving is geraakt en zij kunnen zijn geconfronteerd met een proces van schadeafwikkeling. Tegen de achtergrond van deze kenmerken beoordeelt het IMG in de basis op grond van de volgende concrete (objectieve, feitelijke) omstandigheden van de aanvrager (de 'bouwstenen' van de regeling IMS) of ook buiten gevallen van geestelijk letsel sprake is van een persoonsaantasting:
1. de **locatie** van de woning(en) van de aanvrager;
  2. de **veiligheidssituatie** ten aanzien van de woning(en) van de aanvrager;
  3. de **omvang** van de **fysieke schade** aan de woning(en) van de aanvrager;
  4. de **duur van de procedure** tot afhandeling van de fysieke schade aan de woning(en) van de aanvrager.
- 4.1.4 Deze bouwstenen vormen deel 1 van de methodiek voor de vergoeding van immateriële schade. Door rekening te houden met deze vier omstandigheden wordt tot uitdrukking gebracht dat sprake is van een ernstige aansprakelijkheidvestigende gebeurtenis, te weten een concrete en potentieel beangstigende aantasting van de persoonlijke levenssfeer ('aard en ernst van de aansprakelijkheidvestigende gebeurtenis') en kan per aanvrager worden beoordeeld in welke mate dit welke gevolgen heeft veroorzaakt. De gevolgen van de aantasting in de persoonlijke levenssfeer van de bewoner kunnen in ernst variëren, afhankelijk van de locatie van de woning, de veiligheidssituatie, de omvang van de fysieke mijnbouwschade en de afhandelingsduur van de schademelding(en) ('aard en ernst van de gevolgen').
- 4.1.5 Deze bouwstenen vormen op zichzelf voldoende informatie om een aanvraag tot vergoeding van immateriële schade in behandeling te kunnen nemen. Verdriet en leed en de invloed daarvan op het dagelijks leven kan echter van persoon tot persoon verschillen. Tegen deze achtergrond is een vragenlijst ontwikkeld, de Persoonlijke Impact Analyse, waarmee meer recht kan worden gedaan aan individuele, subjectieve

verschillen in de ervaring van persoonlijk leed. Deze Persoonlijke Impact Analyse vormt deel 2 van de methodiek voor de vergoeding van immateriële schade. Dit is geen verplicht onderdeel van de procedure. Hierover lees je meer in § 4.9 van dit handboek.

#### 4.2 *DEEL 1: Feitelijke gegevens over persoonlijke situatie (bouwstenen)*

- 4.2.1 Zoals hiervoor aan de orde is gekomen, heeft het recht op vergoeding van immateriële schade een hoogstpersoonlijk karakter en dienen in het kader van de beoordeling van de omvang van de vergoeding daarom strikt genomen alle persoonlijke omstandigheden van het geval te worden meegewogen. Als het IMG de persoonlijke omstandigheden van iedere benadeelde tot in detail zou gaan wegen, zou dit echter (gelet op het grote aantal verwachte aanvragen) zeer veel tijd in beslag nemen en veel capaciteit vergen, hetgeen onwenselijk is. Van belang is juist dat de procedure voor het toekennen van een vergoeding voor immateriële schade zo weinig mogelijk belastende obstakels voor bewoners opwerpt, om daarmee (verdere) procedurestress zoveel mogelijk te voorkomen.
- 4.2.2 Vanuit de gedachte dat de bewoner zoveel mogelijk moet worden ontlast en ontzorgd, en indachtig het gegeven dat een ruimhartige schadeafhandeling als uitgangspunt moet gelden,<sup>24</sup> komt het IMG de bewoner in het kader van de regeling IMS tegemoet in de onderbouwing van de aantasting in zijn persoon. Dit doet het IMG door de aantasting in de persoon van de bewoner grotendeels geautomatiseerd af te leiden uit de aard en ernst van de normschending en de aard en ernst van de gevolgen daarvan voor de bewoner, die tot uitdrukking komen in de hiervoor in § 4.1.3 genoemde bouwstenen van de regeling IMS.
- 4.2.3 Omdat de omstandigheden die tot uitdrukking komen in de bouwstenen voor het overgrote deel bekend zijn bij het IMG, kan deze beoordeling grotendeels geautomatiseerd plaatsvinden. Per omstandigheid wordt een staffel gehanteerd: hoe ernstiger de situatie, hoe groter de mogelijke impact daarvan op het dagelijks leven van de bewoner en hoe zwaarder de omstandigheid dus meeweegt bij de beoordeling van de aanspraak op vergoeding van immateriële schade. Verderop in dit hoofdstuk worden de bouwstenen en de staffel die per bouwsteen wordt gehanteerd toegelicht.

#### 4.3 *De reikwijdte van de regeling IMS*

##### **i. Wie kan de IMS-aanvraag doen?**

- 4.3.1 Aanvragen tot vergoeding van immateriële schade kunnen op grond van de regeling IMS worden gedaan door:
- (a) natuurlijke personen die op het moment van de aanvraag meerderjarig zijn en die in de periode vanaf 16 augustus 2012 tot het moment van het doen van de aanvraag op enig moment woonachtig zijn geweest in het effectgebied waar het bewijsvermoeden als bedoeld in art. 6:177a BW van toepassing is (geweest); of
  - (b) natuurlijke personen die op het moment van de aanvraag meerderjarig zijn en aan wie in de periode vanaf 16 augustus 2012 tot het moment van het doen van de aanvraag een vergoeding is toegekend voor fysieke

<sup>24</sup> Zie artikel 10 lid 2 van de Tijdelijke wet Groningen.

mijnbouwschade aan een woning waarin men in dezelfde periode op enig moment woonachtig is (geweest).<sup>25</sup>

- 4.3.2 Voor wat betreft de omstandigheden waaronder het onder (a) bedoelde bewijsvermoeden van toepassing moet worden geacht, wordt aangesloten bij de reikwijdte van het effectgebied (voor en na 17 mei 2021) zoals wordt gehanteerd bij Fysieke Schade en zoals is omschreven in het Handboek Schadeafhandeling.
- 4.3.3 De onder (b) bedoelde adressen worden bijgehouden in een adressenlijst die maandelijks in MIRA wordt geüpdatet. Het gebied waarbinnen de regeling IMS van toepassing is wordt in dit handboek 'het Werkingsgebied IMS' genoemd. MIRA herkent automatisch of een adres is gelegen binnen het Werkingsgebied IMS.
- 4.3.4 Op grond van het bepaalde in artikel 2 lid 4 van de Tijdelijke wet Groningen is het IMG niet bevoegd om een aanvraag tot vergoeding van schade in behandeling te nemen, indien deze aanvraag schade betreft waarvoor:
- (a) voor 31 maart 2017, 12.00 uur een schademelding – of claim is voorgelegd aan het Centrum Veilig Wonen of de exploitant;
  - (b) door de exploitant met de gedupeerde of diens vertegenwoordiger een vaststellingsovereenkomst is gesloten;
  - (c) door de gedupeerde of diens vertegenwoordiger met de exploitant onderhandeld wordt met het doel om te komen tot een vergoeding van de schade;
  - (d) een vordering is ingesteld bij de burgerlijke rechter, tenzij de vordering bij de burgerlijke rechter met instemming van de gedaagde door de aanvrager wordt ingetrokken; of
  - (e) de burgerlijke rechter uitspraak heeft gedaan over de aanspraak op en de omvang van de vergoeding van de schade.
- 4.3.5 De bevoegdheidstoets kan voor de regeling IMS zoveel mogelijk geautomatiseerd plaatsvinden aan de hand van door NAM verstrekte data die periodiek wordt geüpdatet. In § 5.10 wordt hier nader op ingegaan.

Ook voor **minderjarigen** kan een vergoeding voor immateriële schade worden aangevraagd. Dit wordt in de loop van 2022 mogelijk. Zodra de methodiek en het aanvraagproces voor minderjarigen is vastgesteld, wordt dit beschreven in hoofdstuk 6 van dit handboek.

De vergoeding voor minderjarige kinderen is afhankelijk van de vergoeding die hun wettelijk vertegenwoordiger(s) krijgen. Daarom kan de immateriële schadevergoeding voor minderjarige kinderen pas worden aangevraagd nadat de IMS-aanvraag van hun wettelijk vertegenwoordiger(s) is afgehandeld.

## ii. **Waarom vanaf 16 augustus 2012?**

- 4.3.6 De regeling IMS neemt tot uitgangspunt dat vanaf het moment van de beving in Huizinge op 16 augustus 2012 immateriële schade kan zijn ontstaan in verband met (de afhandeling van) mijnbouwschade. Dit is verdedigbaar, omdat deze krachtigste

<sup>25</sup> Ten aanzien van deze fysieke mijnbouwschade staat dus vast dat deze een gevolg is van bodembeweging als gevolg van de aanleg of exploitatie van een mijnbouwwerk ten behoeve van het winnen van gas uit het Groningenveld of als gevolg van de gasopslag Norg.



aardbeving ooit gemeten in de provincie Groningen een belangrijk ijkpunt vormt in de maatschappelijke discussie in Nederland over aardgaswinning. Vanaf dat moment werden de bevingen in Groningen niet meer alleen als schadeprobleem gezien, maar ook als een bedreiging voor de veiligheid van burgers in Groningen.<sup>26</sup>

### iii. Basisregistratie Personen (BRP) als uitgangspunt

- 4.3.7 Omdat bij de regeling IMS de aantasting van de persoonlijke levenssfeer van de bewoner centraal staat, wordt gekeken naar de adressen waarop de aanvrager woonachtig is geweest in de periode vanaf 16 augustus 2012. Ter beantwoording van de vraag op welke adressen de aanvrager in de periode vanaf 16 augustus 2012 tot het moment van het doen van de aanvraag woonachtig is geweest, wordt de Basisregistratie Personen (BRP) geraadpleegd. Op het moment dat de aanvrager met zijn DigiD inlogt op de website, worden gegevens automatisch opgehaald en klaargezet.
- 4.3.8 Dit brengt ook mee dat alleen de adressen waarop de aanvrager zijn hoofdverblijf heeft (gehad) input kunnen vormen voor de bouwstenen van de regeling, en dus niet – bijvoorbeeld – de vakantiewoning of een beleggingsobject van de aanvrager. De ratio hiervan is dat de aantasting van de persoonlijke levenssfeer en woonsituatie van de aanvrager in deze regeling centraal staat.

Als een bestuursorgaan bij het vervullen van een publiekrechtelijke taak een gegeven nodig heeft dat in de basisinformatie beschikbaar is, dan moet het dit gegeven uit de basisinformatie, zoals de Basisregistratie Personen (BRP), gebruiken. Op die manier is wettelijk geborgd dat verschillende instanties werken met dezelfde kwalitatieve gegevens.

De BRP wordt bijgehouden door gemeenten. Als een aanvrager meent dat de opgehaalde gegevens uit de BRP niet juist of volledig zijn, dient hij zich daarom te wenden tot zijn gemeente. Eventueel kan daar een correctieverzoek worden ingediend. De gemeente neemt daarop een besluit, waartegen bezwaar en beroep openstaat.

## 4.4 *Bouwsteen 1: de locatie van de woning(en)*

### i. Achtergrond bouwsteen 1<sup>27</sup>

- 4.4.1 De eerste bouwsteen van de regeling IMS betreft de locatie van de woning(en) van de aanvrager. Aan de hand van deze bouwsteen wordt verondersteld dat een bewoner hinder in zijn persoonlijke en maatschappelijke leven ervaart door aardbevingen, bijvoorbeeld doordat hij – afhankelijk van de locatie – vaker wordt geconfronteerd met voelbare aardbevingen. Ook het feit dat bewoners in de kern van het gebied in het maatschappelijke leven continu worden geconfronteerd met de effecten van aardbevingen, bijvoorbeeld door burens en bekenden, is redengevend voor deze bouwsteen.

<sup>26</sup> Zie bijvoorbeeld ook het rapport 'Aardbevingsrisico's in Groningen. Onderzoek naar de rol van veiligheid van burgers in de besluitvorming over de gaswinning (1959-2014)' van de Onderzoeksraad voor Veiligheid (februari 2015), p. 6-10.

<sup>27</sup> Voor alle gebruikte bronnen bij de achtergrond van bouwsteen 1 wordt verwezen naar het document "[Sociaalwetenschappelijke Onderbouwing](#) IMS-regeling".



- 4.4.2 Uit verschillende internationale studies is gebleken dat nabijheid tot het epicentrum van aardbevingen van invloed is op de mate waarin mensen stress ervaren, of zelfs post-traumatische stressstoornissen ontwikkelen. Hierbij geldt dat hoe dichters mensen bij het epicentrum wonen, hoe hoger de mate is waarin zij stress ervaren. Een andere studie naar de psychologische effecten van de aardbeving in Turkije in 1999 liet bovendien zien dat naast stress, ook het hebben van depressieve klachten samenhangt met de afstand tot het epicentrum van een aardbeving.
- 4.4.3 Dat de locatie een belangrijke indicator is van psychisch leed, blijkt ook uit een onderzoek naar de psychosociale effecten van de aardbevingen in verschillende regio's in Groningen (die variëren in aardbevingsintensiteit) onder meer dan 4.000 Groningers. In dit onderzoek komt naar voren dat het percentage van respondenten die aangeven psychische problemen te ervaren als gevolg van de aardbevingen hoger is in gebieden met een hoge aardbevingsintensiteit dan in gebieden met een lagere aardbevingsintensiteit. Daarnaast blijkt uit dit onderzoek dat bewoners bezorgd zijn over de veiligheid van hun gezin in gebieden met een hoge aardbevingsintensiteit dan in gebieden met een lagere aardbevingsintensiteit. Respondenten uit gebieden met een hoge aardbevingsintensiteit voelden zich ook angstiger, onveiliger en minder gelukkig dan de respondenten uit gebieden met een lagere aardbevingsintensiteit. Ten slotte blijkt uit dit onderzoek dat ook de mate van onzekerheid toeneemt naarmate de aardbevingsintensiteit groter wordt.
- 4.4.4 Verder zit in bouwsteen 1 het al dan niet bestaan van meervoudige schade verdisconteerd. Voor de hand ligt immers dat in het epicentrum vaker sprake is geweest van een of meerdere individuele scheuren als gevolg van een of meer bevingen, alsmede dat vaker sprake is geweest van meerdere schadeprocedures als gevolg van schade na een of meerdere bevingen, dan het geval is aan de rand van het gebied.

## ii. Welke gebieden onderscheiden we?

- 4.4.5 Voor wat betreft de locatie van de woning(en) van de aanvrager maken we onderscheid tussen drie gebieden:
1. Gebied 1: gebied dat overeenkomt met het Werkingsgebied van de regeling IMS (zoals hiervoor in § 4.3 toegelicht);
  2. Gebied 2: het gebied waar op grond van de adviezen van de Adviescommissie waardedaling woningen aardbevingsgebied (de commissie Hammerstein) in de periode vanaf 16 augustus 2012 tot 1 januari 2019 op enig moment tot 10% waardedaling is opgetreden;
  3. Gebied 3: het gebied waar op grond van de adviezen van de Adviescommissie waardedaling woningen aardbevingsgebied (de commissie Hammerstein) in de periode vanaf 16 augustus 2012 tot 1 januari 2019 op enig moment minimaal 10% waardedaling is opgetreden.
- 4.4.6 Bij de beantwoording van de vraag of een adres valt in gebied 2 of 3 is het hoogste percentage waardedaling dat zich op dat adres heeft voorgedaan in de periode vanaf 16 augustus 2012 tot 1 januari 2019 doorslaggevend. Het is daarbij niet van belang of de aanvrager op het moment dat het hoogste percentage waardedaling zich voordeed, ook woonachtig was op dat adres. Niet het waardedalingspercentage vormt immers de eventuele aanwijzing voor een persoonsaantasting, maar de locatie van de woning(en) van de aanvrager (zie § 4.4.1-4.4.4 hiervoor).

### iii. Hoe waarderen we deze omstandigheden?

- 4.4.7 Als de woning(en) van de aanvrager is of zijn gelegen in gebied 1, vormt dit geen aanwijzing voor een persoonsaantasting (0). Als de woning(en) van de aanvrager is of zijn gelegen in gebied 2, vormt dit een lichte aanwijzing voor een persoonsaantasting (1). Als de woning(en) van de aanvrager is of zijn gelegen in gebied 3, vormt dit een aanwijzing voor een persoonsaantasting (2). Schematisch ziet dit er als volgt uit:

| Locatie van de woning | Intensiteit aanwijzing persoonsaantasting |                                               |
|-----------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Gebied 1              | 0                                         | Geen aanwijzing voor een persoonsaantasting   |
| Gebied 2              | 1                                         | Lichte aanwijzing voor een persoonsaantasting |
| Gebied 3              | 2                                         | Aanwijzing voor een persoonsaantasting        |

- 4.4.8 Als de aanvrager in de periode vanaf 16 augustus 2012 tot het moment van het doen van de IMS-aanvraag op verschillende adressen binnen het Werkingsgebied IMS woonachtig is geweest, is het adres met de sterkste aanwijzing voor een persoonsaantasting bepalend.

- 4.4.9 De locatie van de woning(en) van de aanvrager kan ten hoogte een 'aanwijzing' voor een persoonsaantasting (2) vormen. Om een persoonsaantasting te kunnen afleiden uit de aard en ernst van de gebeurtenissen en de aard en ernst van de gevolgen daarvan voor een individuele bewoner, is namelijk meer nodig dan de enkele vaststelling dat iemand woont in een gebied waar regelmatig aardbevingen plaatsvinden. De enkele omstandigheid dat iemand in een gebied woont waar regelmatig aardbevingen plaatsvinden, kan op zichzelf (dus: zonder bijkomende andere omstandigheden) dus niet tot een immateriële schadevergoeding leiden.<sup>28</sup>

#### 4.5 *Bouwsteen 2: de veiligheidssituatie ten aanzien van de woning(en)*

##### i. Achtergrond bouwsteen 2<sup>29</sup>

- 4.5.1 Bij de tweede bouwsteen van de regeling wordt gekeken naar de aanwezigheid van (objectieve) indicatoren voor onveiligheid in relatie tot de woning, aan de hand waarvan onveiligheidsgevoelens van bewoners kunnen worden geobjectiveerd. Om een persoonsaantasting te kunnen afleiden uit de aard en ernst van gebeurtenissen en de aard en ernst van de gevolgen daarvan voor een individuele bewoner, is namelijk niet voldoende de enkele stelling van een aanvrager dat hij zich onveilig voelt of heeft gevoeld.
- 4.5.2 Aan de hand van deze bouwsteen wordt verondersteld dat een aanvrager zich in enige mate tot in zeer ernstige mate onveilig voelt over het verblijf in zijn woning. Ook dat vormt een aantasting van de persoonlijke levenssfeer en woonsituatie van de bewoner. Dit zal geleid kunnen hebben tot stress en onzekerheid in het leven van de aanvrager en zijn gezin. Ook levert de omstandigheid dat versterkingsmaatregelen getroffen moeten worden, of een acuut onveilige situatie moet worden hersteld, hinder en overlast op in de vorm van het moeten ondergaan van en wachten op (herstel)maatregelen.
- 4.5.3 Uit onderzoek naar de psychologische consequenties van een aardbeving in Turkije in 1992 blijkt dat gevoelens van onveiligheid een belangrijke voorspeller zijn van stress,

<sup>28</sup> Zie HR 19 juli 2019, ECLI:NL:HR:2019:1278, rov. 2.13.5.

<sup>29</sup> Voor alle gebruikte bronnen bij de achtergrond van bouwsteen 2 wordt verwezen naar het document "[Sociaalwetenschappelijke Onderbouwing IMS-regeling](#)".

angst- en depressieklachten. Ook blijkt uit onderzoek naar de impact van aardbevingen op het wonen en woongenot van Groningers dat 19% van de respondenten zich onveilig voelt als gevolg van de aardbevingen.

- 4.5.4 Wanneer iemand een acuut onveilige situatie meemaakt, kan dit leiden tot acute stress en onzekerheid bij de bewoner. Het dagelijks leven kan abrupt worden verstoord door de maatregelen die getroffen moeten worden om de veiligheidsrisico's weg te nemen. Er zijn ook mensen die op de wachtlijst staan voor een versterkingsoperatie. Deze mensen zullen langer in onzekerheid verkeren doordat voor hen niet direct duidelijk is welke stappen er ondernomen zullen worden om hun huizen te versterken. Langdurige stressfactoren kunnen uiteindelijk zelfs leiden tot depressieve klachten.
- 4.5.5 Ook het verhuizen naar een tijdelijke woning tijdens noodzakelijke reparaties kan zorgen voor psychisch leed. Zo blijkt uit onderzoek dat mensen die na een aardbeving in een tijdelijke woning verblijven, meer angst, depressieve klachten en trauma's ervaren dan mensen die in hun eigen woning kunnen blijven wonen. Ook blijkt dat mensen die gedwongen worden om te verhuizen, in vergelijking met mensen die vrijwillig verhuizen, vaker heimwee en meer aanpassingsmoeilijkheden ervaren.

## ii. Naar welke omstandigheden kijken we?

- 4.5.6 Bij deze bouwsteen wordt aansluiting gezocht bij gegevens over de versterkingsoperatie van de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) en bij gegevens van TCMG/IMG en NAM over gegronde meldingen van acuut onveilige situaties (AOS) die het gevolg zijn van mijnbouwschade. We onderscheiden de volgende vijf omstandigheden ten aanzien van de veiligheidssituatie van woning(en):
1. Geen objectieve indicator voor onveiligheid  
Deze omstandigheid doet zich voor als de woning(en) van de aanvrager géén onderdeel uitmaken of hebben uitgemaakt van de versterkingsoperatie (nr. 2), er ten aanzien van de woning(en) van de aanvrager géén sprake is van een noodzaak tot versterking (nr. 3), er ten aanzien van de woning(en) van de aanvrager géén sprake is geweest van een acuut onveilige situatie door mijnbouwschade (nr. 4) en de woning(en) van de aanvrager niet tijdelijk of blijvend onbewoonbaar zijn (geweest) in verband met versterking (nr. 5).
  2. Onderdeel van de versterkingsoperatie  
Deze omstandigheid doet zich voor als de aanvrager zich ervan bewust is dat zijn woning(en) onderdeel uitmaken of hebben uitgemaakt van de versterkingsoperatie van de NCG in de periode dat de aanvrager op dit adres c.q. deze adressen woonachtig was.
  3. Noodzaak tot versterking  
Deze omstandigheid doet zich voor als door de NCG aan de aanvrager kenbaar is gemaakt, bijvoorbeeld door middel van een versterkingsadvies, dat er daadwerkelijk versterkingsmaatregelen getroffen moeten worden ten aanzien van zijn woning(en).

### **PRBE/HRBE-dossiers**

Als door de NAM/het CVW een 'Potential risk building element (PRBE)' of 'High risk building element (HRBE)' is vastgesteld ten aanzien van (een object van) de woning(en) van de aanvrager op het moment dat hij daar woonachtig was, dan waarderen we dit als een noodzaak tot versterking

(2). De aanvrager kan dit bijvoorbeeld onderbouwen met een rapport van een deskundige, waaruit blijkt dat veiligheidsmaatregelen getroffen moesten worden ten aanzien van deze delen van de woning(en).

De reden dat we dit waarderen als een noodzaak tot versterking, is dat in een dergelijke situatie sprake is van (potentiële) risico's voor de veiligheid, die worden weggenomen door het nemen van (versterkings)maatregelen. Soms kan dit wat langer hebben geduurd. Net als de duur van een versterkingstraject bij de NCG, kunnen we deze periode op zichzelf echter niet meewegen.

#### 4. Gegronde AOS-melding door mijnbouwschade

Deze omstandigheid doet zich voor als door de NAM/het CVW of door de TCMG/het IMG een acuut onveilige situatie (AOS) is vastgesteld ten aanzien van de woning(en) van de aanvrager, die het gevolg is van mijnbouwschade, in de periode dat aanvrager op dit adres c.q. deze adressen woonachtig was. Ongegronde meldingen van acuut onveilige situaties vallen hier niet onder.

Voor NAM/CVW-AOS-dossiers geldt dat aan de hand van de beschikbare data niet kan worden uitgesloten dat de acuut onveilige situatie een andere oorzaak heeft dan mijnbouwschade. Voor deze dossiers wordt uitgegaan van een vermoeden van causaliteit met mijnbouwschade.

Voor TCMG/IMG-AOS-dossiers geldt dat is getoetst (en voor nieuwe dossiers: een periodieke toetsing plaatsvindt om vast te stellen) of de acuut onveilige situatie verband houdt met fysieke mijnbouwschade. Deze toetsing zal, tot het moment dat het geautomatiseerd in Mira kan plaatsvinden, eenmaal per maand worden uitgevoerd.

Om een antwoord te krijgen op de vraag of sprake is van causaliteit met mijnbouw, dienen twee vragen te worden beantwoord:

1. Zijn er afgeronde schadedossiers (fysieke schade), waarin een schadevergoeding is toegekend, die geregistreerd staan op hetzelfde adres alwaar ook het gegronde AOS-dossiers staat geregistreerd?  
Zo ja:
2. Houdt de uitbetaling van schadevergoeding voor fysieke schade verband met de schade die staat geregistreerd in het AOS-dossier?  
Met andere woorden: komt de schade waarvoor schadevergoeding is uitbetaald overeen met de schade in het AOS-rapport? Zo ja, dan is er sprake van een gegronde AOS-rapport dat mijnbouw gerelateerd is.

#### 5. Woning tijdelijk of blijvend onbewoonbaar

Deze omstandigheid doet zich voor als de woning(en) van de aanvrager tijdelijk of blijvend onbewoonbaar zijn, in de periode dat de aanvrager op dit adres c.q. deze adressen woonachtig was, als gevolg waarvan de aanvrager tijdelijk of blijvend heeft moeten verhuizen in verband met de te nemen (versterkings)maatregelen aan zijn woning.<sup>30</sup> Dit kan in de eerste plaats aan

<sup>30</sup> Vgl. in dit verband ook het arrest van het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden van 17 december 2019, ECLI:NL:GHARL:2019:10717, rov. 7.37, waarin het hof overweegt dat de vergoeding in individuele gevallen kan worden verhoogd, bijvoorbeeld in het geval de woning onbewoonbaar is verklaard of langdurig niet bewoond kon worden.

de orde zijn als door de NAM/het CVW of door de TCMG/het IMG een acuut onveilige situatie (AOS) is vastgesteld ten aanzien van de woning van de aanvrager, die het gevolg is van mijnbouwschade, als gevolg waarvan de aanvrager de woning (tijdelijk) heeft moeten verlaten. Daarnaast kan dit aan de orde zijn als door de NAM/het CVW of door de NCG is vastgesteld dat ten aanzien van de woning van de aanvrager versterkingsmaatregelen getroffen moeten worden, die ertoe nopen dat de aanvrager de woning (tijdelijk) heeft moeten verlaten.

### iii. Hoe waarden we deze omstandigheden?

#### 1. Geen objectieve indicator voor onveiligheid

4.5.7 Als er geen objectieve indicator voor onveiligheid is, vormt dit geen aanwijzing voor een persoonsaantasting (**0**).

#### 2. Onderdeel van de versterkingsoperatie

4.5.8 Als de aanvrager zich ervan bewust is dat zijn woning(en) onderdeel uitmaken of hebben uitgemaakt van de versterkingsoperatie van de Nationaal Coördinator Groningen (NCG), dan vormt dit een lichte aanwijzing (**1**) voor een persoonsaantasting. Redengevend hiervoor is dat uit onderzoek blijkt dat met name de onzekerheid over versterking (en dus de onzekerheid over de (on)veiligheid van de persoonlijke levenssfeer en woonsituatie) een emotionele belasting kan zijn.<sup>31</sup> Dat geldt eens te meer nu die onzekerheid soms geruime tijd kan voortduren.<sup>32</sup>

#### 3. Noodzaak tot versterking

4.5.9 Als door het bevoegd gezag aan de aanvrager kenbaar is gemaakt, bijvoorbeeld door middel van een versterkingsadvies, dat er daadwerkelijk versterkingsmaatregelen getroffen moeten worden ten aanzien van zijn woning, vormt dit een aanwijzing (**2**) voor een persoonsaantasting. Redengevend hiervoor is dat op dat moment is vastgesteld dat de woning inderdaad niet aan de veiligheidsnorm voldoet. Verondersteld wordt dat de bewoner in een dergelijk geval in aanmerkelijke mate stress en onzekerheid kan ervaren omtrent de feitelijke veiligheid van zijn woning. Onder bevoegd gezag moet worden verstaan de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) die thans verantwoordelijk is voor versterking, dan wel de NAM/het CVW die voorheen verantwoordelijk was voor versterking.

#### 4. Gegronde AOS-melding door mijnbouwschade

4.5.10 Als door de NAM/het CVW of door de TCMG/het IMG een acuut onveilige situatie (AOS) is vastgesteld ten aanzien van de woning(en) van de aanvrager, die het gevolg is van mijnbouwschade, vormt dit een sterke aanwijzing (**3**) voor een persoonsaantasting. De ratio hiervan is dat het veiligheidsrisico in dat geval feitelijk (aanzienlijk) groter is geworden. Bovendien kan de omstandigheid dat een acuut onveilige situatie wordt vastgesteld, leiden tot acute stress en onzekerheid bij de bewoner. Het dagelijks leven kan abrupt worden verstoord door de maatregelen die plotseling getroffen moeten worden om de veiligheidsrisico's weg te nemen.

<sup>31</sup> Zie het advies van de Commissie Verheij, waarin in dit kader onder meer wordt verwezen naar J. Holsappel e.a., *Psychosociale impact van de aardbevingen in Groningen - een analyse van beschikbare onderzoeken*, Impact 2017.

<sup>32</sup> Avison, W. R., & Turner, R. J. (1988). Stressful life events and depressive symptoms: Disaggregating the effects of acute stressors and chronic strains. *Journal of health and social behavior*, 253-264.

## 5. Woning tijdelijk of blijvend onbewoonbaar

- 4.5.11 De sterkste aanwijzing (**4**) voor een persoonsaantasting wordt gevormd door de situatie waarin de aanvrager tijdelijk of permanent heeft moeten verhuizen in verband met te nemen (versterkings)maatregelen aan zijn woning.<sup>33</sup> Dit kan in de eerste plaats aan de orde zijn als door de NAM/het CVW of door de TCMG/het IMG een acuut onveilige situatie (AOS) is vastgesteld ten aanzien van de woning van de aanvrager, die het gevolg is van mijnbouwschade, als gevolg waarvan de aanvrager de woning (tijdelijk) heeft moeten verlaten. Daarnaast kan dit aan de orde zijn als door de NAM/het CVW of door de NCG is vastgesteld dat ten aanzien van de woning van de aanvrager versterkingsmaatregelen getroffen moeten worden, die ertoe nopen dat de aanvrager de woning (tijdelijk) heeft moeten verlaten.
- 4.5.12 Sociaalpsychologisch onderzoek bevestigt ook dat mensen die na een aardbeving in een tijdelijke woning verblijven, meer angst, depressieve klachten en trauma's ervaren dan mensen die in hun eigen woning kunnen blijven wonen.<sup>34</sup> Ook blijkt uit onderzoek dat mensen die gedwongen worden om te verhuizen, in vergelijking met mensen die vrijwillig verhuizen, vaker heimwee en meer aanpassingsmoeilijkheden ervaren.<sup>35</sup>
- 4.5.13 Schematisch ziet dit er als volgt uit:

| Veiligheidssituatie                         | Intensiteit aanwijzing persoonsaantasting |                                                    |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Geen objectieve indicator voor onveiligheid | 0                                         | Geen aanwijzing voor een persoonsaantasting        |
| Onderdeel van de versterkingsoperatie       | 1                                         | Lichte aanwijzing voor een persoonsaantasting      |
| Noodzaak tot versterking                    | 2                                         | Aanwijzing voor een persoonsaantasting             |
| AOS door mijnbouwschade                     | 3                                         | Sterke aanwijzing voor een persoonsaantasting      |
| Woning tijdelijk of blijvend onbewoonbaar   | 4                                         | Zeer sterke aanwijzing voor een persoonsaantasting |

- 4.5.14 Als de aanvrager in de periode vanaf 16 augustus 2012 tot het moment van het doen van de IMS-aanvraag op verschillende adressen binnen het Werkingsgebied IMS woonachtig is geweest, is het adres met de sterkste aanwijzing voor een persoonsaantasting bepalend.

## 4.6 *Bouwsteen 3: de omvang van de fysieke schade aan woning(en)*

### i. **Achtergrond bouwsteen 3<sup>36</sup>**

- 4.6.1 Bij de derde bouwsteen van de regeling wordt gekeken naar de som van alle uitgekeerde vergoedingen voor fysieke schade op de adressen waarop de aanvrager woonachtig is (geweest), en waar de procedure tot afhandeling van die fysieke schade lopend was op enig moment gedurende de bewoning van dat adres door de aanvrager.

<sup>33</sup> Vgl. in dit verband ook het arrest van het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden van 17 december 2019, ECLI:NL:GHARL:2019:10717, rov. 7.37, waarin het hof overweegt dat de vergoeding in individuele gevallen kan worden verhoogd, bijvoorbeeld in het geval de woning onbewoonbaar is verklaard of langdurig niet bewoond kon worden.

<sup>34</sup> Wu, Z. Xu, J. & He, L. (2014) *Psychological consequences and associated risk factors among adult survivors of the 2008 Wenchuan earthquake*. BMC Psychiatry 14(126).

<sup>35</sup> Shapiro, J., Douglas, K., de la Rocha, O., Radecki, S., Vu, C., & Dinh, T. (1999). Generational differences in psychosocial adaptation and predictors of psychological distress in a population of recent Vietnamese immigrants. *Journal of Community Health*, 24(2), 95-113.

<sup>36</sup> Voor alle gebruikte bronnen bij de achtergrond van bouwsteen 3 wordt verwezen naar het document "[Sociaalwetenschappelijke Onderbouwing IMS-regeling](#)".

4.6.2 De achtergrond van deze bouwsteen is dat fysieke schade aan de woning een concrete aantasting van de woning en daarmee een concrete aantasting van de persoonlijke levenssfeer en woonsituatie van een bewoner is. Dit zal geleid kunnen hebben tot stress en onzekerheid in het leven van de aanvrager en zijn gezin. Hoe groter totale omvang van de fysieke mijnbouwschade aan de woning(en) van een aanvrager is, hoe ernstiger de concrete aantasting van de persoonlijke levenssfeer en woonsituatie is en hoe groter de aanwijzing voor een persoonsaantasting is.

4.6.3 Dat de omvang van de totale schade een indicator is voor leed blijkt ook uit onderzoek naar de gezondheid van Groningers naar aanleiding van de aardbevingen. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat de hoeveelheid schade aan een woning invloed heeft op de ervaren gezondheid van Groningers. Hierbij geldt dat mensen die meervoudige fysieke schade hebben aan hun woning een significant lagere psychische gezondheid ervaren dan mensen die enkelvoudige schade of geen schade aan hun woning hebben. Ook blijkt dat mensen met meervoudige schade meer risico lopen op een angst- of depressiestoornis dan mensen met enkelvoudige of geen schade aan hun woning. Ten slotte blijkt uit het onderzoek dat er sprake is van een significante verhoging van het huisartsbezoek onder mensen met meervoudige schade in vergelijking met mensen zonder schade en mensen met enkelvoudige schade. Tevens blijkt uit een peiling van het Sociaal Planbureau Groningen (2018) dat mensen met zware aardbevingsschade vaker een achteruitgang in leefbaarheid ervaren dan mensen met lichte schade of geen schade.

## ii. Reikwijdte bouwsteen 3

4.6.4 Bij de derde bouwsteen van de regeling wordt zoals gezegd gekeken naar de som van alle uitgekeerde vergoedingen voor fysieke schade op de adressen waarop de aanvrager woonachtig is (geweest), en waar de procedure tot afhandeling van die fysieke schade lopend was op enig moment gedurende de bewoning van dat adres door de aanvrager.

Bij het bepalen van de reikwijdte van bouwsteen 3 is van belang dat daaromtrent de volgende keuzes zijn gemaakt:

- Onder bouwsteen 3 vallen alle vergoedingen voor fysieke schade aan woning(en) die zijn uitgekeerd door NAM/CVW en TCMG/IMG, waaronder bijvoorbeeld ook de zogenoemde voucher-dossiers (NAM/CVW), NAM6000-zaken (NAM/CVW) en soms bij Keuze Herstel (NAM/CVW), alsook de vergoedingen die zijn uitgekeerd op grond van de Stuwmeerregeling (TCMG), toekomstige VES uitkeringen (IMG) en mogelijk Duurzaam Herstel (IMG).
- Om input te kunnen vormen voor bouwsteen 3, dient de schademelding te zijn afgerond en de vergoeding te zijn uitgekeerd. Een (nog) niet afgeronde melding voor fysieke schade telt dus niet mee.
- In beginsel wordt in TCMG/IMG-dossiers en in NAM/CVW-dossiers gekeken naar het bedrag dat is toegekend aan schadevergoeding, *inclusief* bijkomende kosten, maar *exclusief* wettelijke rente (met uitzondering van het forfaitaire bedrag in de Stuwmeerregeling van de TCMG, nu dat niet apart is uit te splitsen).
- Een in een TCMG/IMG-dossier eventueel toegekende dwangsom maakt onderdeel uit van de schadevergoeding (omdat het IT-technisch gezien niet



mogelijk om deze te scheiden van het schadevergoedingsbedrag). In NAM/CVW-dossiers zijn geen dwangsommen uitgekeerd.

- 4.6.5 De omstandigheid dat wordt gekeken naar de som van alle uitgekeerde vergoedingen voor fysieke schade op de adressen waarop de aanvrager woonachtig is (geweest), en waar de procedure tot afhandeling van die fysieke schade lopend was op enig moment gedurende de bewoning van dat adres door de aanvrager, kan ertoe leiden dat een schadebedrag bij overdracht van een woning voor zowel de oude als nieuwe eigenaar input vormt voor bouwsteen 3. De ratio hiervan is dat beide eigenaren in dat geval zijn geconfronteerd met de concrete aantasting van hun persoonlijke levenssfeer en woonsituatie, waarvan zij beiden hinder hebben kunnen ondervinden.

### iii. (Mede-)eigenaar of niet?

- 4.6.6 De omvang van de fysieke schade aan de woning(en) van de aanvrager wordt minder zwaar (namelijk: voor 50%) meegewogen als de aanvrager niet ook (mede-)eigenaar was van de woning op het adres waarop de uitgekeerde vergoeding betrekking had. De ratio hiervan is dat woningeigenaren extra (financiële) spanningen of risico's kunnen hebben ervaren als gevolg van de schade aan de woning. De aantasting van de persoonlijke levenssfeer wordt daarom bij woningeigenaren geacht groter te zijn (als gevolg van de aantasting van het eigendomsrecht) dan bij niet-eigenaren.

#### Kadastraal eigenaar

- 4.6.7 Eigenaar is in ieder geval de kadastraal eigenaar van de woning. Door de koppeling in MIRA met het Kadaster wordt automatisch herkend of de aanvrager kadastraal eigenaar is/was ten aanzien van de woning(en) op de relevante adressen. Het meest voorkomende eigendomstype is 'volledig eigendom'. Er bestaan echter ook andere kadastrale rechtstypen die daarmee in het kader van de regeling IMS worden gelijkgesteld, gelet op de omstandigheid dat ook in die gevallen het (financiële) risico wordt gedragen.
- 4.6.8 De in onderstaande tabel opgenomen zakelijke rechten worden in het kader van de regeling IMS gekwalificeerd als kadastraal eigendom:

| Eigendom (VE)                                                                                                                                         | Eigendom belast met Opstal (EVOS)                                     | Opstalrecht op volledig eigendom belast met beklemrecht (OSEVBK) | Beklemrecht op Beklemrecht (BKBK)                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Eigendom belast met Zakelijk recht als bedoeld in artikel 5, lid 3, onder b, van de Belemmeringenwet Privaatrecht (PB) op gedeelte van perceel (EVBD) | Eigendom belast met Opstal en Gebruik en bewoning (EVOSGB)            | Erfpacht (EP)                                                    | beklemrecht en erfpacht (KBEP)                    |
| Eigendom belast met BP-recht (EVBK)                                                                                                                   | Eigendom belast met Vruchtgebruik (EVVG)                              | Erfpacht op Beklemrecht (EPBK)                                   | Beklemrecht belast met Vruchtgebruik (KBVG)       |
| Eigendom belast met Gebruik en bewoning (EVGB)                                                                                                        | volledig eigendom belast met vruchtgebruik met vruchtgebruik (EVVGVB) | Erfpacht belast met Opstal (PEOS)                                | Beklemrecht belast met gebruik en bewoning (KBGB) |



|                                                                                     |                              |                                          |                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------|
| Volledig eigendom belast met gebruik en bewoning en opstalrecht (EVGBOS)            | Opstal (OS)                  | Erfpacht belast met Vruchtgebruik (PEVG) | Beklemrecht belast met Opstal (KBOS) |
| Eigendom belast met Opstalrecht<br>Nutsvoorzieningen op gedeelte van perceel (EVOD) | Opstal op Beklemrecht (OSBK) | Erfpacht en Opstal (EO)                  | Stadsmeierrecht (SM)                 |
| Eigendom belast met Opstalrecht<br>Nutsvoorzieningen (EVOL)                         | Opstal op Erfpacht (OSEP)    | Beklemrecht (BK)                         |                                      |

- 4.6.9 Alle overige rechtstypen worden in het kader van de regeling IMS in beginsel niet gekwalificeerd als kadastraal eigendom. Zie hierover verder § 5.8.4.

*Duurzaam samenlevend partner van de kadastraal eigenaar*

- 4.6.10 Naast de kadastraal eigenaar behandelen we aanvragers die 'duurzaam samenlevend partner' zijn van de kadastraal eigenaar, ook als eigenaar. Ook als deze bewoners geen juridisch eigenaar zijn, trekt het Instituut dit voor beide partners gelijk, omdat aannemelijk is dat de (financiële) spanningen en risico's als gevolg van de schade aan en veiligheid van de woning en de afwikkeling van de procedures in deze situaties door beide duurzaam samenlevende partners even sterk zijn ervaren.
- 4.6.11 Dat van een duurzaam samenlevend partner sprake is, kan in ieder geval blijken uit het feit dat mensen op hetzelfde adres ingeschreven zijn of waren in combinatie met een aangegaan huwelijk, geregistreerd partnerschap, fiscaal partnerschap en/of een samenlevingscontract dan wel een schriftelijke verklaring dat sprake is/was van duurzaam samenleven als partners met de kadastraal eigenaar in (een deel van) de relevante periode. In die laatste categorie is in beginsel wel vereist dat deze mensen minimaal 6 maanden tegelijkertijd op hetzelfde adres ingeschreven hebben gestaan.
- 4.6.12 De meeste van deze gegevens zijn voor ons eenvoudig uit de gba te halen. Dit geldt in ieder geval voor de periode van bewoning van het adres en een huwelijk of geregistreerd partnerschap. Er wordt op dit moment gewerkt aan een wijziging in het aanvraagportaal waarmee ook kan worden aangevinkt dat sprake is van fiscaal partnerschap en waarin ruimte is voor een schriftelijke verklaring dat de aanvrager en de kadastraal eigenaar duurzaam samenleven of leefden als partners.

*NB. Er zijn hierbuiten nog enkele andere situaties denkbaar waarin toch duurzaam samenlevend partnerschap kan worden aangenomen. Leg deze situaties altijd voor aan JZ. Te denken valt aan de situatie dat mensen niet minimaal 6 maanden ingeschreven staan/stonen op hetzelfde adres, maar wel sprake is van een gezamenlijk kind (blijkt uit het gba) of aantoonbare toekomstplannen (zoals trouwplannen, wat dan zou moeten worden onderbouwd met stukken waaruit dit objectief blijkt). Naast deze indicatoren, kunnen er in de praktijk wellicht situaties zijn die uitzondering behoeven. Gebruik dus ook altijd je gezonde verstand!*

**iv. Naar welke omstandigheden kijken we?**

- 4.6.13 Voor wat betreft de omvang van de fysieke schade aan de woning(en) van de aanvrager onderscheiden we de volgende vijf omstandigheden:

1. € 0 tot € 1.000  
Deze omstandigheid doet zich voor als de som van alle uitgekeerde vergoedingen voor fysieke schade op de adressen waarop de aanvrager woonachtig is (geweest), en waar de procedure tot afhandeling van die fysieke schade lopend was op enig moment gedurende de bewoning van dat adres door de aanvrager, is gelegen tussen de € 0 en € 1.000.
2. € 1.000 tot € 10.000  
Deze omstandigheid doet zich voor als de som van alle uitgekeerde vergoedingen voor fysieke schade op de adressen waarop de aanvrager woonachtig is (geweest), en waar de procedure tot afhandeling van die fysieke schade lopend was op enig moment gedurende de bewoning van dat adres door de aanvrager, is gelegen tussen de € 1.000 en € 10.000.
3. € 10.000 tot € 25.000  
Deze omstandigheid doet zich voor als de som van alle uitgekeerde vergoedingen voor fysieke schade op de adressen waarop de aanvrager woonachtig is (geweest), en waar de procedure tot afhandeling van die fysieke schade lopend was op enig moment gedurende de bewoning van dat adres door de aanvrager, is gelegen tussen de € 10.000 en € 25.000.
4. € 25.000 tot € 45.000  
Deze omstandigheid doet zich voor als de som van alle uitgekeerde vergoedingen voor fysieke schade op de adressen waarop de aanvrager woonachtig is (geweest), en waar de procedure tot afhandeling van die fysieke schade lopend was op enig moment gedurende de bewoning van dat adres door de aanvrager, is gelegen tussen de € 25.000 en € 45.000.
5. € 45.000 of meer  
Deze omstandigheid doet zich voor als de som van alle uitgekeerde vergoedingen voor fysieke schade op de adressen waarop de aanvrager woonachtig is (geweest), en waar de procedure tot afhandeling van die fysieke schade lopend was op enig moment gedurende de bewoning van dat adres door de aanvrager, meer bedraagt dan € 45.000.

**v. Hoe waarderen we deze omstandigheden?**

1. € 0 tot € 1.000
- 4.6.14 Als de som van alle uitgekeerde vergoedingen voor fysieke schade op de adressen waarop de aanvrager woonachtig is (geweest), en waar de procedure tot afhandeling van die fysieke schade lopend was op enig moment gedurende de bewoning van dat adres door de aanvrager, is gelegen tussen de € 0 en € 1.000, vormt dit geen aanwijzing voor een persoonsaantasting (**0**).
2. € 1.000 tot € 10.000
- 4.6.15 Als de som van alle uitgekeerde vergoedingen voor fysieke schade op de adressen waarop de aanvrager woonachtig is (geweest), en waar de procedure tot afhandeling van die fysieke schade lopend was op enig moment gedurende de bewoning van dat adres door de aanvrager, is gelegen tussen de € 1.000 en € 10.000, vormt dit een lichte aanwijzing voor een persoonsaantasting (**1**).

3. € 10.000 tot € 25.000

- 4.6.16 Als de som van alle uitgekeerde vergoedingen voor fysieke schade op de adressen waarop de aanvrager woonachtig is (geweest), en waar de procedure tot afhandeling van die fysieke schade lopend was op enig moment gedurende de bewoning van dat adres door de aanvrager, is gelegen tussen de € 10.000 en € 25.000, vormt dit een aanwijzing voor een persoonsaantasting (**2**).

4. € 25.000 tot € 45.000

- 4.6.17 Als de som van alle uitgekeerde vergoedingen voor fysieke schade op de adressen waarop de aanvrager woonachtig is (geweest), en waar de procedure tot afhandeling van die fysieke schade lopend was op enig moment gedurende de bewoning van dat adres door de aanvrager, is gelegen tussen de € 25.000 en € 45.000, vormt dit een sterke aanwijzing voor een persoonsaantasting (**3**).

5. € 45.000 of meer

- 4.6.18 Als de som van alle uitgekeerde vergoedingen voor fysieke schade op de adressen waarop de aanvrager woonachtig is (geweest), en waar de procedure tot afhandeling van die fysieke schade lopend was op enig moment gedurende de bewoning van dat adres door de aanvrager, € 45.000 of meer bedraagt, vormt dit een zeer sterke aanwijzing voor een persoonsaantasting (**4**).

- 4.6.19 Schematisch ziet dit er als volgt uit:

| Omvang vergoedingen fysieke schade | Intensiteit aanwijzing persoonsaantasting |                                                    |
|------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| € 0 tot € 1.000                    | 0                                         | Geen aanwijzing voor een persoonsaantasting        |
| € 1.000 tot € 10.000               | 1                                         | Lichte aanwijzing voor een persoonsaantasting      |
| € 10.000 tot € 25.000              | 2                                         | Aanwijzing voor een persoonsaantasting             |
| € 25.000 tot € 45.000              | 3                                         | Sterke aanwijzing voor een persoonsaantasting      |
| € 45.000 of meer                   | 4                                         | Zeer sterke aanwijzing voor een persoonsaantasting |

**Voorbeeld 1**

Arthur woont sinds 15 juli 2015 in een woning aan de Herestraat 1 in Groningen. Deze woning heeft hij vanaf dat moment ook in eigendom. Op 16 maart 2019 constateert hij fysieke schade aan zijn woning, en doet hij meteen een aanvraag tot vergoeding van fysieke schade bij de TCMG.

Nog voordat op de aanvraag is beslist, verkoopt Arthur zijn woning aan Bernard en verhuist hij naar Amsterdam. Op 31 december 2019 vindt de overdracht van de woning in Groningen plaats. Vanaf dat moment is Bernard eigenaar van de woning en bewoont hij deze. Ook de vordering tot schadevergoeding heeft Arthur overgedragen aan Bernard (cessie).

Op 15 februari 2020 ontvangt Bernard het besluit van de TCMG op de aanvraag tot vergoeding van fysieke schade. De schadevergoeding bedraagt € 12.000.

In de loop van 2021 dienen zowel Arthur als Bernard een IMS-aanvraag in. Voor beiden geldt dat zij op de Herestraat 1 in Groningen woonachtig zijn geweest, en dat de procedure tot afhandeling van de fysieke schade lopend was op enig moment gedurende de bewoning van het adres. Dit betekent dat het bedrag van € 12.000 voor zowel Arthur als Bernard meeweegt bij hun IMS-aanvraag.

#### **Voorbeeld 2**

Stel dat Arthur zijn woning aan de Herestraat 1 in Groningen niet heeft verkocht aan Bernard, maar de woning per 31 december 2019 verhuurt aan Bernard. Zelf verhuist Arthur wel naar Amsterdam.

Op 15 februari 2020 ontvangt Arthur het besluit van de TCMG op de aanvraag tot vergoeding van fysieke schade. De schadevergoeding bedraagt € 12.000.

In de loop van 2021 dienen zowel Arthur als Bernard een IMS-aanvraag in. Voor beiden geldt dat zij op de Herestraat 1 in Groningen woonachtig zijn geweest, en dat de procedure tot afhandeling van de fysieke schade lopend was op enig moment gedurende hun bewoning van het adres. Bernard was echter niet ook (mede-)eigenaar van de woning aan de Herestraat 1 in Groningen. Dat heeft tot gevolg dat voor Arthur een bedrag van € 12.000 meeweegt bij zijn IMS-aanvraag, en voor Bernard een bedrag van € 6.000 (50%).

#### 4.7 *Bouwsteen 4: de afhandelingsduur van schademelding(en)*

##### **i. Achtergrond bouwsteen 4<sup>37</sup>**

- 4.7.1 Bij de vierde bouwsteen van de regeling wordt gekeken naar de som van de afhandelingsduur van alle procedures tot afhandeling van fysieke schade aan de woning(en) op de adressen waarop de aanvrager op het moment van die afhandeling woonachtig was en ten aanzien waarvan de aanvrager op dat moment ook eigenaar was.
- 4.7.2 Aan de hand van deze bouwsteen wordt verondersteld dat een aanvrager overlast en hinder ervaart doordat hij lang tot soms (extreem) lang heeft moeten wachten op de afhandeling van de fysieke schade aan zijn woning(en). Dit zal geleid kunnen hebben tot stress, onzekerheid en ergernis in het leven van de aanvrager en zijn gezin, niet alleen direct in relatie tot de (uitkomst van de) schadeafhandelingsprocedure, maar ook in relatie tot de onmogelijkheid om de woning in de tussentijd te herstellen.
- 4.7.3 Deze langdurige stressfactoren kunnen leiden tot depressieve klachten. Uit onderzoek naar de gevolgen van lange doorlooptijden in de rechtspraak komt naar voren dat veelvuldig uitstel en vertraging van juridische procedures veel ergernis oplevert bij mensen. Dit komt doordat de stress in de aanloop naar een bepaalde stap in de procedure oploopt. Wanneer deze stap dan wordt uitgesteld, treedt stress steeds opnieuw op. Uit datzelfde onderzoek blijkt echter wel dat wanneer mensen goed worden ingelicht over de verwachte duur van een procedure, de negatieve effecten van een lange doorlooptijd beperkt blijven.
- 4.7.4 Ook uit Gronings onderzoek blijkt dat vertraging bij, wachten op en uitzichtloosheid ten aanzien van de afhandeling van fysieke schade leiden tot frustratie, teleurstelling, verdriet en woede. Uit hetzelfde rapport komt naar voren dat respondenten die al

<sup>37</sup> Voor alle gebruikte bronnen bij de achtergrond van bouwsteen 4 wordt verwezen naar het document "[Sociaalwetenschappelijke Onderbouwing](#) IMS-regeling".

lange tijd in schadetrajecten zitten minder gezond zijn dan respondenten die kortere tijd in schadetrajecten zitten. Vooral Groningers die vóór de oprichting van de TCMG al te maken hadden met fysieke schades en nog steeds in deze procedures zitten doordat zij schade bij IMG hebben gemeld, ervaren een slechtere geestelijke gezondheid en rapporteren meer gezondheidsklachten. Daarom geldt dat hoe langer de doorlooptijd, hoe sterker de aanwijzing voor de persoonsaantasting.

## ii. Reikwijdte bouwsteen 4

- 4.7.5 Bij de vierde bouwsteen van de regeling wordt zoals gezegd gekeken de som van de afhandelingsduur van alle procedures tot afhandeling van fysieke schade aan de woning(en) op de adressen waarop de aanvrager op het moment van die afhandeling woonachtig was en ten aanzien waarvan de aanvrager op dat moment ook eigenaar was.

Bij het bepalen van de precieze duur van de schadeafhandelingsprocedure (bouwsteen 4) is van belang dat daaromtrent de volgende keuzes zijn gemaakt:

- *Onder bouwsteen 4 vallen alle procedures tot afhandeling van fysieke schade, dus zowel de schademeldingen die zijn gedaan bij NAM/CVW (waaronder ook voucherdossiers) alsook schademeldingen die zijn gedaan bij TCMG/IMG.*
- *Om input te kunnen vormen voor bouwsteen 4, dient de schademelding te zijn afgerond en de vergoeding te zijn uitgekeerd. Een (nog) niet afgeronde melding voor fysieke schade telt dus niet mee.*

*Schematisch gezien ziet dit er als volgt uit:*



- *In NAM/CVW-dossiers kon soms gelijktijdig een schade- en Voucherdossier lopen. Voor de berekening van de doorlooptijd worden periodes waarin dit het geval is niet dubbel meegeteld.*

- 4.7.6 Concreet wordt in het kader van deze bouwsteen gekeken naar de termijn waarbinnen een schademelding is afgehandeld. Deze termijnen verschillen al naar gelang sprake is van een NAM/CVW-dossier of een TCMG/IMG-dossier.

### Schademeldingen bij TCMG/IMG

Voor TCMG/IMG-dossiers geldt dat aanvragen tot schadevergoeding worden afgehandeld door middel van het nemen van een besluit, waartegen bezwaar en beroep open staat. Dat brengt mee dat voor deze dossiers vier verschillende afhandelingstermijnen kunnen worden onderscheiden:

1. **De primaire procedure:** de periode vanaf de aanvraag tot schadevergoeding (indiening schademelding) tot het besluit van TCMG/IMG;
2. **De bezwaarprocedure:** de periode vanaf de indiening van het bezwaarschrift tot de beslissing op het bezwaar van TCMG/IMG;
3. **De beroepsprocedure:** de periode vanaf de indiening van het beroepschrift tot de uitspraak van de rechtbank;
4. **De hoger beroepsprocedure:** de periode vanaf de indiening van het hoger beroepschrift tot de uitspraak van de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State.

Als sprake is geweest van bezwaar- en (hoger) beroepsprocedures die geheel of gedeeltelijk gegrond zijn bevonden, dan worden de termijnen waarbinnen de afhandeling heeft plaatsgevonden bij elkaar opgeteld en afgerond in hele maanden om de totale afhandelingsduur van de schademelding te bepalen. Dit geldt ook voor bezwaar- en (hoger) beroepsprocedures die betrekking hebben op de bijkomende kosten.



### Schademeldingen bij NAM/CVW

Voor NAM/CVW-dossiers geldt dat aanvragen tot schadevergoeding niet werden afhandelend door middel van het nemen van een besluit, maar bijvoorbeeld door middel van het sluiten van een vaststellingsovereenkomst, het verstrekken van een voucher of het betalen van een schadevergoeding na het voeren van een gerechtelijke procedure bij de burgerlijke rechter (eventueel na tussenkomst van de Arbiter Bodembeweging).

Aan de hand van de beschikbare data kan echter niet op individueel niveau worden vastgesteld welk pad de aanvrager precies heeft doorlopen en hoe lang dat heeft geduurd. Wel kan uit de beschikbare data worden afgeleid wanneer de schademelding bij NAM/CVW is gedaan en wanneer er in verband met die schademelding een betaling door NAM/CVW heeft plaatsgevonden.

Gelet hierop wordt de afhandelingsduur van schademeldingen bij NAM/CVW gevormd door de periode vanaf het indienen van de schademelding tot het moment waarop in verband daarmee een (laatste) betaling heeft plaatsgevonden, afgerond op hele maanden.

### iii. (Mede-)eigenaar of niet?

- 4.7.7 De afhandelingsduur van schademelding(en) aan de woning(en) van de aanvrager wordt niet meegewogen als de aanvrager niet ook (mede-)eigenaar was van de woning op het adres waarop de schademelding betrekking had. De ratio hiervan is dat woningeigenaren extra (financiële) spanningen of risico's kunnen hebben ervaren als gevolg van de schade aan de woning en het moeten doorlopen van een schadeafhandelingsprocedure. De aantasting van de persoonlijke levenssfeer wordt daarom bij woningeigenaren geacht groter te zijn (als gevolg van de aantasting van het eigendomsrecht) dan bij niet-eigenaren.
- 4.7.8 Voor de beantwoording van de vraag hoe moet worden vastgesteld of de aanvrager eigenaar was van de woning op het adres waarop de schademelding betrekking had, wordt verwezen naar § 4.6.7-**Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**10 hiervoor.

### iv. Naar welke omstandigheden kijken we?

- 4.7.9 Voor wat betreft de afhandelingsduur van schademelding(en) aan de woning(en) van de aanvrager onderscheiden we de volgende vijf omstandigheden:

1. 0 tot 2 jaar  
Deze omstandigheid doet zich voor de som van de afhandelingsduur van alle procedures tot afhandeling van fysieke schade aan de woning(en) op de adressen waarop de aanvrager op het moment van die afhandeling woonachtig was en ten aanzien waarvan de aanvrager op dat moment ook eigenaar was, tussen de 0 en 2 jaar bedraagt.
2. 2 tot 4 jaar  
Deze omstandigheid doet zich voor de som van de afhandelingsduur van alle procedures tot afhandeling van fysieke schade aan de woning(en) op de adressen waarop de aanvrager op het moment van die afhandeling woonachtig was en ten aanzien waarvan de aanvrager op dat moment ook eigenaar was, tussen de 2 en 4 jaar bedraagt.
3. 4 tot 6 jaar  
Deze omstandigheid doet zich voor de som van de afhandelingsduur van alle procedures tot afhandeling van fysieke schade aan de woning(en) op de adressen waarop de aanvrager op het moment van die afhandeling woonachtig was en ten aanzien waarvan de aanvrager op dat moment ook eigenaar was, tussen de 4 en 6 jaar bedraagt.
4. 6 tot 8 jaar  
Deze omstandigheid doet zich voor de som van de afhandelingsduur van alle procedures tot afhandeling van fysieke schade aan de woning(en) op de adressen waarop de aanvrager op het moment van die afhandeling woonachtig was en ten aanzien waarvan de aanvrager op dat moment ook eigenaar was, tussen de 6 en 8 jaar bedraagt.
5. 8 jaar of meer  
Deze omstandigheid doet zich voor de som van de afhandelingsduur van alle procedures tot afhandeling van fysieke schade aan de woning(en) op de adressen waarop de aanvrager op het moment van die afhandeling woonachtig was en ten aanzien waarvan de aanvrager op dat moment ook eigenaar was, 8 jaar of meer bedraagt.

**v. Hoe waarderen we deze omstandigheden?**

1. 0 tot 2 jaar
- 4.7.10 Als de som van de afhandelingsduur van alle procedures tot afhandeling van fysieke schade aan de woning(en) op de adressen waarop de aanvrager op het moment van die afhandeling woonachtig was en ten aanzien waarvan de aanvrager op dat moment ook eigenaar was, tussen de 0 en 2 jaar bedraagt, vormt dit geen aanwijzing voor een persoonsaantasting (**0**).
2. 2 tot 4 jaar
- 4.7.11 Als de som van de afhandelingsduur van alle procedures tot afhandeling van fysieke schade aan de woning(en) op de adressen waarop de aanvrager op het moment van die afhandeling woonachtig was en ten aanzien waarvan de aanvrager op dat moment ook eigenaar was, tussen de 2 en 4 jaar bedraagt, vormt dit een lichte aanwijzing voor een persoonsaantasting (**1**).

3. 4 tot 6 jaar

- 4.7.12 Als de som van de afhandelingsduur van alle procedures tot afhandeling van fysieke schade aan de woning(en) op de adressen waarop de aanvrager op het moment van die afhandeling woonachtig was en ten aanzien waarvan de aanvrager op dat moment ook eigenaar was, tussen de 4 en 6 jaar bedraagt, vormt dit een aanwijzing voor een persoonsaantasting (**2**).

4. 6 tot 8 jaar

- 4.7.13 Als de som van de afhandelingsduur van alle procedures tot afhandeling van fysieke schade aan de woning(en) op de adressen waarop de aanvrager op het moment van die afhandeling woonachtig was en ten aanzien waarvan de aanvrager op dat moment ook eigenaar was, tussen de 6 en 8 jaar bedraagt, vormt dit een sterke aanwijzing voor een persoonsaantasting (**3**).

5. 8 jaar of meer

- 4.7.14 Als de som van de afhandelingsduur van alle procedures tot afhandeling van fysieke schade aan de woning(en) op de adressen waarop de aanvrager op het moment van die afhandeling woonachtig was en ten aanzien waarvan de aanvrager op dat moment ook eigenaar was, 8 jaar of meer bedraagt, vormt dit een zeer sterke aanwijzing voor een persoonsaantasting (**4**).

- 4.7.15 Schematisch ziet dit er als volgt uit:

| Afhandelingsduur meldingen fysieke schade | Intensiteit aanwijzing persoonsaantasting |                                                    |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 0 tot 2 jaar                              | 0                                         | Geen aanwijzing voor een persoonsaantasting        |
| 2 tot 4 jaar                              | 1                                         | Lichte aanwijzing voor een persoonsaantasting      |
| 4 tot 6 jaar                              | 2                                         | Aanwijzing voor een persoonsaantasting             |
| 6 tot 8 jaar                              | 3                                         | Sterke aanwijzing voor een persoonsaantasting      |
| 8 jaar of meer                            | 4                                         | Zeer sterke aanwijzing voor een persoonsaantasting |

**Voorbeeld 1**

Arthur woont sinds 15 juli 2015 in een woning aan de Herestraat 1 in Groningen. Deze woning heeft hij vanaf dat moment ook in eigendom. Op 16 maart 2019 constateert hij fysieke schade aan zijn woning, en doet hij meteen een aanvraag tot vergoeding van fysieke schade bij de TCMG.

Nog voordat op de aanvraag is beslist, verkoopt Arthur zijn woning aan Bernard en verhuist hij naar Amsterdam. Op 31 december 2019 vindt de overdracht van de woning in Groningen plaats. Vanaf dat moment is Bernard eigenaar van de woning en bewoont hij deze. Ook de vordering tot schadevergoeding heeft Arthur overgedragen aan Bernard (cessie).

Op 15 februari 2020 ontvangt Bernard het besluit van de TCMG op de aanvraag tot vergoeding van fysieke schade. De schadevergoeding bedraagt € 12.000 (exclusief wettelijke rente, inclusief bijkomende kosten en een overlastvergoeding).



In de loop van 2021 dienen zowel Arthur als Bernard een IMS-aanvraag in. In de schadeafhandelingsperiode vanaf 16 maart 2019 (datum aanvraag) tot 31 december 2019 (datum overdracht woning) was Arthur eigenaar en bewoner van de woning (afgerond 10 maanden). In de schadeafhandelingsprocedure vanaf 31 december 2019 (datum overdracht woning) tot 15 februari 2020 (datum besluit) was Bernard eigenaar en bewoner van de woning (afgerond 2 maanden). Dat betekent dat voor Arthur een periode van 10 maanden en voor Bernard een periode van 2 maanden meeweegt bij hun IMS-aanvraag.

### Voorbeeld 2

Stel dat Arthur zijn woning aan de Herestraat 1 in Groningen niet heeft verkocht aan Bernard, maar de woning per 31 december 2019 verhuurt aan Bernard. Zelf verhuist Arthur wel naar Amsterdam.

Op 15 februari 2020 ontvangt Arthur het besluit van de TCMG op de aanvraag tot vergoeding van fysieke schade. De schadevergoeding bedraagt € 12.000 (exclusief wettelijke rente, inclusief bijkomende kosten en een overlastvergoeding).

In de loop van 2021 dienen zowel Arthur als Bernard een IMS-aanvraag in. In de schadeafhandelingsperiode vanaf 16 maart 2019 (datum aanvraag) tot 31 december 2019 (datum overdracht woning) was Arthur eigenaar en bewoner van de woning (afgerond 10 maanden). Voor hem weegt dus een periode van 10 maanden mee bij zijn IMS-aanvraag. Bernard was echter niet ook (mede-)eigenaar van de woning aan de Herestraat 1 in Groningen. Dat heeft tot gevolg dat de afhandelingsduur voor hem niet meeweegt bij zijn IMS-aanvraag.

## 4.8 Indeling in categorieën persoonsaantastingen

4.8.1 Het gewogen totaalbeeld (dus: de som) van alle aanwijzingen tezamen, vormt een indicatie van de mate waarin iemand in zijn persoon kan zijn aangetast. Aan de hand daarvan kan het IMG besluiten dat een persoonsaantasting (€ 1.500), een ernstige persoonsaantasting (€ 3.000) of een bijzonder ernstige persoonsaantasting (€ 5.000) aanwezig wordt verondersteld.<sup>38</sup>

4.8.2 Gegeven de in Nederland gebruikelijke bedragen en bandbreedtes, eerdere uitspraken van rechters, alsook gelet op de bedragen die de Commissie Verheij heeft geadviseerd, zijn deze gekozen bedragen ruimhartig (zie verder hoofdstuk 3 van dit handboek). Daarbij is van belang dat de omvang van de vergoeding voor immateriële schade 'naar billijkheid' wordt vastgesteld, dat de omvang van immateriële schade niet valt te berekenen en dat verschillen in de omstandigheden van bewoners niet steeds tot een verschillende uitkomst zullen leiden.

4.8.3 De categorie-indeling ziet er schematisch als volgt uit:

| Som aanwijzingen bouwstenen | Categorie | Niveau persoonsaantasting   | Bijbehorende vergoeding |
|-----------------------------|-----------|-----------------------------|-------------------------|
| 0 t/m 3                     | A         | Geen persoonsaantasting     | -                       |
| 4 t/m 6                     | B         | Persoonsaantasting          | € 1.500                 |
| 7 t/m 9                     | C         | Ernstige persoonsaantasting | € 3.000                 |

<sup>38</sup> In zeer uitzonderlijke situaties kan de vergoeding hoger uitvallen. Dat zijn situaties waarin maatwerk moet worden toegepast bij het vaststellen van een passende vergoeding. Daarover lees je meer in § 4.10.

|           |   |                                          |         |
|-----------|---|------------------------------------------|---------|
| 10 t/m 14 | D | Bijzonder ernstige<br>persoonsaantasting | € 5.000 |
|-----------|---|------------------------------------------|---------|

#### 4.9 DEEL 2: de Persoonlijke Impact Analyse (vragenlijst)

##### i. Achtergrond Persoonlijke Impact Analyse

- 4.9.1 De feitelijke gegevens over de persoonlijke situatie van aanvragers (de vier bouwstenen) vormen op zichzelf voldoende informatie om een aanvraag tot vergoeding van immateriële schade in behandeling te kunnen nemen. Verdriet en leed en de invloed daarvan op het dagelijks leven kan echter van persoon tot persoon verschillen. Tegen deze achtergrond (de behoefte aan een meer subjectieve duiding van persoonlijke omstandigheden) is een vragenlijst ontwikkeld, waarmee meer recht kan worden gedaan aan individuele, subjectieve verschillen in de ervaring van persoonlijk leed.
- 4.9.2 Deze vragenlijst noemen we de Persoonlijke Impact Analyse. Via deze vragenlijst kan de aanvrager aangeven hoe hij de bevingen en de gevolgen daarvan voor zijn dagelijks leven persoonlijk heeft beleefd. Het invullen van de vragenlijst is niet verplicht. Als de aanvrager ervoor kiest de vragenlijst niet in te vullen, kan dit echter ook niet meewegen bij de beoordeling van de IMS-aanvraag.

De Persoonlijke Impact Analyse is tot stand gekomen in overleg met verschillende partijen, zoals maatschappelijke organisaties in Groningen. Ook hebben we advies ingewonnen bij een adviesgroep, bestaande uit prof. dr. T.K. Bouman (hoogleraar klinische psychologie en experimentele psychopathologie, Rijksuniversiteit Groningen), prof. dr. P.L.H. Scheepers (hoogleraar sociologie, Radboud Universiteit Nijmegen) en prof. dr. ir. B.P. Veldkamp (hoogleraar onderzoeksmethodologie en data-analyse, Universiteit Twente).

De vragen die worden gebruikt in de Persoonlijke Impact Analyse zijn afkomstig uit zowel internationaal als in Nederland veelgebruikte vragenlijsten voor het in kaart brengen van de psychische gesteldheid van mensen. Daarmee borgen we zoveel mogelijk de betrouwbaarheid en validiteit van de resultaten van de Persoonlijke Impact Analyse. Wel zijn de vragen en context natuurlijk toegespitst op de aardbevingsproblematiek.

Om de Persoonlijke Impact Analyse te kunnen gebruiken, is ook een referentieonderzoek uitgevoerd onder meer dan 3.000 Nederlanders. Dit referentieonderzoek wordt gebruikt als ankerpunt, door de resultaten van de aanvrager te vergelijken met het gemiddelde Nederlandse profiel. Ook is het referentieonderzoek gebruikt om de statistische betrouwbaarheid van de verschillende onderdelen van de vragenlijst te onderzoeken.

##### ii. Wat houdt de Persoonlijke Impact Analyse in?

- 4.9.3 De vragenlijst bestaat uit 9 gesloten vragen die gaan over een drietal onderwerpen:
1. **Persoonlijk welbevinden:** onder persoonlijk welbevinden wordt verstaan hoe de aanvrager zich voelt en gevoeld heeft tijdens het fysieke schadeproces. Dit kan namelijk erg verschillen per persoon. Om een zo realistisch mogelijk beeld te kunnen vormen van de immateriële schade die de aanvrager heeft ervaren, wordt het persoonlijk welbevinden beoordeeld

aan de hand van een aantal vragen over de gevoelens en emoties van de aanvrager;

2. **Invloed op gedrag:** onder invloed op gedrag wordt verstaan hoe het dagelijks functioneren van de aanvrager is beïnvloed door de aardbevingen. Ook wordt gekeken naar hoe de aanvrager in het algemeen met (negatieve) gebeurtenissen in het leven omgaat. Niet iedere persoon kan bijvoorbeeld even snel terugveren na een moeilijke tijd;
3. **Invloed op sociale contacten:** onder invloed op sociale contacten wordt verstaan hoe het sociale contact van de aanvrager is beïnvloed door de aardbevingen. Hierbij wordt gekeken naar contact met familie, vrienden en burens. Ook de algemene sfeer binnen de buurt speelt hierbij een rol. Naast de sociale contacten wordt in de PIA ook gekeken naar de mate waarin de aanvrager zich eenzaam voelt.

4.9.4 De aanvrager wordt gevraagd om bij het beantwoorden van de vragen steeds de aardbevingen en de gevolgen daarvan voor hemzelf en zijn dagelijks leven in gedachten te houden. De context waarbinnen de vragen worden gesteld, is namelijk van invloed op de validiteit van de vragenlijst.

4.9.5 De reden voor het toevoegen van de persoonlijke impact analyse (PIA) aan de aanvraagprocedure voor een vergoeding van immateriële schade, is gelegen in de behoefte aan het op meer *subjectieve* wijze kunnen duiden van persoonlijke omstandigheden. Verdriet en leed en de ervaren invloed daarvan op het dagelijks leven kan namelijk van persoon tot persoon verschillen. Met de persoonlijke impact analyse hopen we recht te doen aan de individuele verschillen in de ervaring van dat persoonlijke leed. Bovendien hopen we hiermee tegemoet te komen aan de behoefte van mensen om hun ervaringen ten aanzien van de aardbevingsproblematiek met ons te delen, zonder dat dit een te grote emotionele belasting vormt.

4.9.6 Door te kiezen voor een relatief korte vragenlijst met gesloten vragen, zorgen we ervoor dat de aanvraagprocedure voor de aanvrager niet onnodig lang duurt en vlot kan worden doorlopen, alsmede dat de vragenlijst op geautomatiseerde wijze kan worden beoordeeld en gewogen, wat de regeling op grote schaal uitvoerbaar maakt.

### iii. **Hoe waarderen we de resultaten van de Persoonlijke Impact Analyse?**

4.9.7 De antwoorden van aanvragers op de vragen van de Persoonlijke Impact Analyse worden automatisch beoordeeld aan de hand van een algoritme dat de adviesgroep heeft opgesteld. Aan de hand daarvan wordt een profiel vastgesteld:

- Profiel 1 = tot licht ervaren leed
- Profiel 2 = enigszins ernstig ervaren leed
- Profiel 3 = ernstig ervaren leed
- Profiel 4 = bijzonder ernstig ervaren leed

4.9.8 Om de antwoorden automatisch te kunnen verwerken en beoordelen, is het noodzakelijk dat de aanvrager alle vragen beantwoordt.

#### **Hoofdpijnen algoritme Persoonlijke Impact Analyse**

Per onderwerp (private events, persoonlijk gedrag en sociale verhoudingen) bevat de vragenlijst een aantal vragensets. Per vragenset wordt vastgesteld hoe de aanvrager scoort ten opzichte van een (speciaal voor de regeling IMS gecreëerde) referentiegroep. Daarbij zijn twee uitkomsten mogelijk:

- 0 = kleiner dan of gelijk aan het gemiddelde + 1 standaarddeviatie
- 1 = meer dan het gemiddelde + 1 standaarddeviatie

De som van alle vragensets wordt vervolgens ook per onderwerp (private events, persoonlijk gedrag en sociale verhoudingen) vertaald naar een uitkomst 0 of 1.

De totaalscore wordt vertaald naar een categorie (met bijbehorend profiel):

| Totaalscore vragenlijst | Profiel                          |
|-------------------------|----------------------------------|
| 0                       | 1 Tot licht ervaren leed         |
| 1                       | 2 Enigszins ernstig ervaren leed |
| 2                       | 3 Ernstig ervaren leed           |
| 3                       | 4 Bijzonder ernstig ervaren leed |

- 4.9.9 Uit de vragenlijst volgt een profiel voor de mate van ervaren leed. In sommige situaties kan dit vragenlijst-profiel ertoe leiden dat we aannemen dat toch een hogere categorie persoonsaantasting geldt, dan we met de feitelijke gegevens alleen hadden bepaald. Uitgangspunt daarbij is dat naarmate de bouwstenen wijzen op een ernstiger mate van persoonsaantasting, ook het beleevingsaspect ernstiger moet zijn om te kunnen leiden tot een correctie (naar boven) in de toepasselijke categorie persoonsaantasting. Dat bepalen we als volgt:

| Cumulatieve gewicht aanwijzingen | Profiel persoonlijke impact analyse | Categorie persoonsaantasting            | Vergoeding |
|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|------------|
| 0 t/m 2                          | 1, 2, 3 of 4                        | A Geen persoonsaantasting               | -          |
| 3                                | 1                                   | A Geen persoonsaantasting               | -          |
| 3                                | 2, 3 of 4                           | B Persoonsaantasting                    | € 1.500    |
| 4                                | 1, 2, 3 of 4                        | B Persoonsaantasting                    | € 1.500    |
| 5 t/m 6                          | 1 of 2                              | B Persoonsaantasting                    | € 1.500    |
| 5 t/m 6                          | 3 of 4                              | C Ernstige persoonsaantasting           | € 3.000    |
| 7                                | 1, 2, 3 of 4                        | C Ernstige persoonsaantasting           | € 3.000    |
| 8 t/m 9                          | 1, 2 of 3                           | C Ernstige persoonsaantasting           | € 3.000    |
| 8 t/m 9                          | 4                                   | D Bijzonder ernstige persoonsaantasting | € 5.000    |
| 10 t/m 14                        | 1, 2, 3 of 4                        | D Bijzonder ernstige persoonsaantasting | € 5.000    |

#### **Voorbeeld 1**

Pieter doet een IMS-aanvraag. De som van de aanwijzingen vanuit de bouwstenen bedraagt 9. De bijbehorende categorie persoonsaantasting is C (ernstige persoonsaantasting). Als hij de Persoonlijke Impact Analyse niet invult, betekent dit dat hij recht heeft op een vergoeding van € 3.000.

Pieter kiest ervoor de Persoonlijke Impact Analyse wél in te vullen. Aan de hand van zijn antwoorden wordt profiel 3 vastgesteld (ernstig ervaren leed). Onder deze omstandigheden leidt de Persoonlijke Impact Analyse conform de tabel niet tot een correctie in de toepasselijke categorie persoonsaantasting (C, ernstige persoonsaantasting). Hij ontvangt dus een immateriële schadevergoeding van € 3.000.

#### **Voorbeeld 2**

Stel nu dat aan de hand van de antwoorden van Pieter profiel 4 wordt vastgesteld (bijzonder ernstig ervaren leed). Onder die omstandigheden leidt de Persoonlijke Impact Analyse conform de tabel wél tot een correctie in de toepasselijke categorie persoonsaantasting (D, bijzonder ernstige persoonsaantasting). Pieter ontvangt dan een immateriële schadevergoeding van € 5.000.

### **iv. Privacyaspecten Persoonlijke Impact Analyse**

4.9.10 De gegevens die aanvragers aan het IMG verstrekken met het invullen van de Persoonlijke Impact Analyse zijn gezondheidsgegevens als bedoeld in artikel 9 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Wij mogen deze bijzondere persoonsgegevens verwerken met als doel om het verzoek tot vergoeding van immateriële schade te kunnen beoordelen en afhandelen. Gelet hierop zijn intern extra maatregelen getroffen met betrekking tot de toegang tot deze gegevens. Daarover en over wat te doen in geval van een datalek lees je meer in § 5.14.

4.9.11 In onze privacyverklaring vind je meer informatie over hoe het IMG met persoonsgegevens omgaat, op welke grond(en) persoonsgegevens worden verwerkt en over de rechten van aanvragers. Deze privacyverklaring vind je terug op de website: <https://www.schadedoormijnbouw.nl/over-het-img/privacyverklaring>.

### **4.10 Maatwerk – het maatwerkgesprek**

#### **i. Achtergrond maatwerk – het maatwerkgesprek**

4.10.1 Het kan zijn dat in individuele gevallen bijzondere persoonlijke omstandigheden aan de orde zijn, die het nodig maken om maatwerk toe te passen bij het vaststellen van een passende vergoeding. Het gaat dan dus om andere, bijzondere persoonlijke omstandigheden die van belang kunnen zijn bij de beoordeling van iemands persoonsaantasting. Dit laatste is een juridische beoordeling, zodat een dergelijk gesprek ook zal worden gevoerd door een jurist die het betreffende dossier in behandeling heeft. Als de aanvrager daar prijs op stelt, kan ook een zaakbegeleider (of een derde) aansluiten bij het gesprek.

#### **ii. Hoe wordt een maatwerkgesprek geïnitieerd?**

4.10.2 Als sprake is van uitzonderlijke omstandigheden, zal de aanvrager dat (in de regel) zelf aan het IMG kenbaar moeten maken door contact met het IMG op te nemen. Bij het doorlopen van de aanvraagprocedure wordt de aanvrager erop gewezen dat hij

telefonisch contact kan opnemen als in zijn situatie uitzonderlijke omstandigheden spelen.

- 4.10.3 Op dat contactmoment met het IMG zal door een triagemedewerker marginaal worden beoordeeld of inderdaad sprake is van potentieel juridisch relevante omstandigheden die het nodig maken om maatwerk toe te passen bij het vaststellen van een passende vergoeding, of dat de burger anderszins, bijvoorbeeld in emotionele zin moet worden opgevangen. Dit laatste kan variëren van het bieden van een luisterend oor ('stoom afblazen'), het verwijzen naar het verhalenplatform of het verder helpen in het proces, tot het doorverwijzen naar professionele hulpverlening.
- 4.10.4 Meer informatie over het proces rondom triage vind je terug in § 5.2.7 e.v. en § 5.12. Over het voeren van het maatwerkgesprek lees je meer in § 5.2.11 e.v. en § 5.13.

### iii. Hoe vindt de beoordeling in maatwerksituaties plaats?

- 4.10.5 In geval van maatwerk wordt de aanvraag tot vergoeding van immateriële schade, in afwijking van de gestandaardiseerde methode, beoordeeld aan de hand van de individuele omstandigheden van het geval. Gelet op het uitgangspunt dat aanvragen in beginsel aan de hand van de gestandaardiseerde methode worden beoordeeld, gaan wij ervan uit dat daarvoor slechts bij uitzondering aanleiding zal bestaan. Dit zal aan de orde kunnen zijn indien sprake is van *bijzonder ernstige persoonlijke omstandigheden* die evident niet verdisconteerd zijn in de gestandaardiseerde methode, en die maken dat de vergoeding die op basis van de gestandaardiseerde methode zou worden toegekend, gelet op uitspraken van rechters in vergelijkbare gevallen, niet passend zou zijn.
- 4.10.6 Daarbij kan met name worden gedacht aan situaties waarin de aanvrager stelt dat sprake is van geestelijk letsel, zoals een posttraumatische stressstoornis (PTSS). In dergelijke gevallen ligt het voor de hand maatwerk toe te passen, nu geestelijk letsel een andere grondslag betreft voor de toekenning van een immateriële schadevergoeding, die andere bedragen en bandbreedtes kent, terwijl geestelijk letsel bovendien (naast immateriële schade) kan leiden tot vermogensschade die voor vergoeding in aanmerking komt.
- 4.10.7 Als een aanvrager meent dat een correcte toepassing van de gestandaardiseerde methode naar zijn oordeel tot onvoldoende schadevergoeding zal leiden, is het – anders dan in het kader van de gestandaardiseerde methode – aan de aanvrager om de feiten en omstandigheden te stellen en aannemelijk te maken die maken dat hij recht heeft op (een hogere) immateriële schadevergoeding. Waar de aanvrager in het kader van de gestandaardiseerde methode sterk wordt ontlast bij het onderbouwen van een persoonsaantasting, wordt bij een beroep op maatwerk dus meer van de aanvrager verwacht. Het Instituut stelt de aanvrager in een dergelijk geval in de gelegenheid om zijn aanvraag (nader) te onderbouwen. Daarnaast kan het Instituut besluiten de aanvrager in dat kader uit te nodigen voor een maatwerkgesprek. Het Instituut zal deze aanvragen of bezwaren vervolgens individueel beoordelen.
- 4.10.8 Om de juridische beoordeling in maatwerksituaties goed en gestructureerd te laten verlopen, is een handleiding voor de afdeling Juridische Zaken (JZ) in ontwikkeling. In deze handleiding worden feiten en omstandigheden beschreven die kunnen leiden tot een bijstelling (naar boven) van de beoordeling van de persoonsaantasting. Deze handleiding is een levend document: zodra we van start zijn gegaan, creëren we jurisprudentie, en creëren we dus ook handvatten voor volgende gevallen.

Een voorbeeld van een bijzondere omstandigheid die kan leiden tot een bijstelling (naar boven) van de beoordeling van de persoonsaantasting, betreft de omstandigheid dat een bewoner wél geestelijk letsel heeft opgelopen als gevolg van bodembeweging door gaswinning. Stel bijvoorbeeld dat een aanvrager stelt een posttraumatische stressstoornis (PTSS) te hebben opgelopen, dan vormt dit een omstandigheid die door het IMG dient te worden onderzocht. Indien de PTSS kan worden vastgesteld en (na het inwinnen van medisch advies) blijkt dat een causaal verband kan worden aangenomen met bodembeweging door gaswinning, dan dient in het kader van het bepalen van de omvang van de vergoeding aansluiting te worden gezocht bij zaken (jurisprudentie) waarin zich vergelijkbare omstandigheden voordeden, als gevolg waarvan de vergoeding hoger kan uitvallen.

#### 4.11 *Aandacht voor sociaalpsychologische aspecten*

- 4.11.1 Juist bij (de uitvoering van) een regeling die gaat over de vergoeding van immateriële schade, is het van belang om aandacht te hebben voor sociaalpsychologische aspecten. Deze aandacht komt in de regeling IMS op verschillende plaatsen terug.
- 4.11.2 In de eerste plaats doordat aan de aanvraagprocedure de vragenlijst is toegevoegd (de Persoonlijke Impact Analyse), waarmee meer recht kan worden gedaan aan individuele, subjectieve verschillen in de ervaring van persoonlijk leed. Ook bij de vormgeving van het aanvraagportaal is aandacht besteed aan sociaalpsychologische aspecten, net als bij het opstellen van de verschillende brieven die aan aanvragers worden verstuurd in het kader van de procedure. Daarnaast kan worden gedacht aan het bieden van hulp en ondersteuning door zaakbegeleiders en andere medewerkers van het IMG bij het indienen van een aanvraag. Verder zal worden doorverwezen naar professionele hulpverleningsinstanties als daartoe aanleiding bestaat.
- 4.11.3 Ruimte voor het doen van 'het verhaal' is er overigens altijd. Daarbij kan worden gedacht aan het laagdrempelige contact met zaakbegeleiders en andere medewerkers van het IMG op de verschillende contactmomenten met de aanvragers, maar zeker ook aan het verhalenplatform dat door Corporate Communicatie wordt ontwikkeld. Dit verhalenplatform krijgt een eigen plek op de website van het IMG, en dient specifiek als plek waar mensen terecht kunnen om hun verhaal te delen met anderen (mede gelet op de omstandigheid dat 'het doen van het verhaal' ook een vorm van genoegdoening is).

## 5 **DE PROCEDURE**

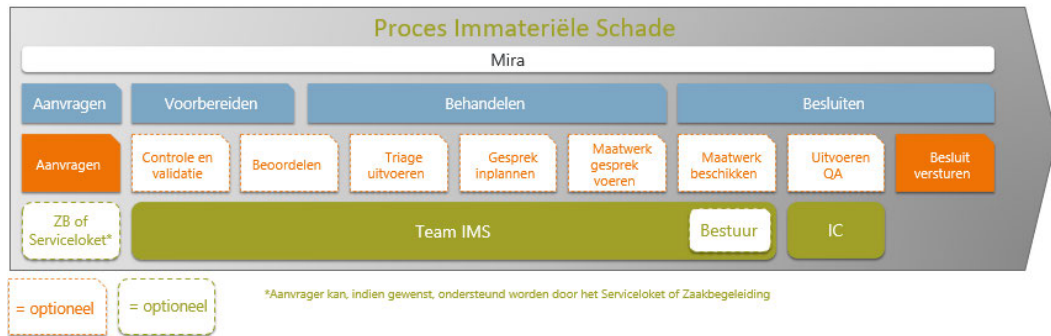
### 5.1 *Inleiding*

- 5.1.1 Uitgangspunt is dat de regeling IMS zoveel mogelijk geautomatiseerd uitgevoerd moet kunnen worden. Veel handelingen/stappen in dit proces zijn daarom optioneel en zullen alleen worden uitgevoerd als aanvragen 'uitvallen' en dus niet volledig geautomatiseerd kunnen worden afgehandeld. Het volledig geautomatiseerd afhandelen wordt ook wel de 'happy flow' genoemd.
- 5.1.2 Of iets 'uitval' of 'happy flow' is wordt bepaald door *business rules* in het systeem die worden getriggerd op basis van handelingen van de aanvrager in het kader van het aanvraagproces. Dit kunnen bepaalde voorwaarden zijn die samenhangen met de inhoud van de methodiek van de regeling IMS, maar dit kunnen ook aanpassingen van de aanvrager zijn waardoor geleverde brondata niet meer toereikend is, als gevolg



waarvan door de aanvrager aangeleverd bewijs ten minste dient te worden gevalideerd.

- 5.1.3 In zijn meest efficiënte vorm bestaat het proces op hoofdlijnen maar uit twee stappen, namelijk 'aanvragen' en 'besluit versturen'. Daar hoeft geen medewerker van het IMG aan te pas te komen. Afhankelijk van handelingen en keuzes die worden gemaakt kunnen dit meer stappen worden. In onderstaande procespijl zie je dat terug.



- 5.1.4 Het zwaartepunt voor de uitvoeringsorganisatie ligt bij Werkvoorbereiding (WVB) en Juridische zaken (JZ). Dit handboek is dan ook vooral geschreven voor WVB en JZ. De complexiteit van de casuïstiek is bepalend voor wie welke handeling verricht.

#### Prioriteringsproces

Voor de regeling IMS wordt gebruikt gemaakt van een gefaseerde (digitale) openstelling voor het doen van een aanvraag. Zodra er een aanvraag is gedaan wordt er gewerkt volgens het 'first in, first out' (FIFO) principe.

Er zijn situaties denkbaar waarbij het onwenselijk is om strikt aan deze principes vast te houden. Daarom is het mogelijk om in zeer uitzonderlijke gevallen een burger met voorrang een aanvraag te laten doen, of een ingediende aanvraag met voorrang te laten oppakken.

Hiervoor is een prioriteringsproces opgesteld. Juridische Zaken wijst een verzoek tot prioritering toe of af aan de hand van een objectief beoordelingskader. De beschrijving van dit prioriteringsproces is hier terug te vinden:

5.1 lid 2 sub i

## 5.2 Beschrijving van het digitale proces op hoofdlijnen

### i. Stap 1: aanvragen

- 5.2.1 De procedure begint altijd met het doen van een aanvraag. Gelet op het geautomatiseerde karakter van het proces, geniet het de voorkeur om dit door middel van DigiD te doen. Indien nodig of wenselijk, kan de aanvrager bij het doen van de aanvraag worden ondersteund door een medewerker van het Serviceloket of door een Zaakbegeleider.

Het is ook mogelijk om een aanvraag te doen zónder DigiD. Ook in dat geval kan de aanvrager bij het doen van de aanvraag worden ondersteund door een medewerker van het Serviceloket of door een Zaakbegeleider. Over dit proces zonder DigiD lees je meer in § 0.



- 5.2.2 Op basis van het Burgerservicenummer (BSN) van de aanvrager kan de aanvraagprocedure worden gestart, conform de kaders zoals beschreven in hoofdstuk 4. De voor de aanvrager relevante gegevens worden stap voor stap (bouwsteen voor bouwsteen) getoond. Gedurende het doorlopen van deze stappen kunnen mutaties worden doorgevoerd en ondersteunende documenten worden geüpload. Vervolgens krijgt de aanvrager de mogelijkheid om de Persoonlijke Impact Analyse digitaal in te vullen.
- 5.2.3 Zodra alle stappen volledig zijn doorlopen kan de aanvraag worden ondertekend door middel van DigiD en worden verstuurd. Vlak voor het ondertekenen wordt de aanvrager nog gevraagd om een communicatievoorkeur op te geven, en gewezen op de mogelijkheid om contact op te nemen met het IMG als er sprake is van uitzonderlijke omstandigheden.
- 5.2.4 Zodra een aanvraag is ingediend, wordt op basis van de *business rules* bepaald of de aanvraag middels de happy flow kan worden afgehandeld. Als dit niet het geval is, valt de aanvraag uit en dient stap 2 'controle en validatie' zich aan.

#### **ii. Stap 2: controle en validatie**

- 5.2.5 In deze stap vindt er controle en validatie plaats door een Werkvoorbereider op de 'uitval'. Deze controle en validatie kan leiden tot de conclusie dat sprake is van voldoende informatie om een geautomatiseerde beschikking te doen uitgaan, of kan leiden tot de conclusie dat aanvullende informatie moet worden opgevraagd of dat een nadere beoordeling moet plaatsvinden door JZ.

#### **iii. Stap 3: beoordelen**

- 5.2.6 Controle en validatie door WVB kan leiden tot de conclusie dat een nadere beoordeling moet plaatsvinden door JZ. Deze beoordeling door JZ kan leiden tot de conclusie dat er voldoende informatie voorhanden is om een geautomatiseerde beschikking – eventueel voorzien van een inhoudelijke motivering door JZ – te laten uitgaan, of dat toch nog aanvullende informatie moet worden opgevraagd.

#### **iv. Stap 4: triage uitvoeren**

- 5.2.7 Zoals hiervoor in § 4.10 aan de orde kwam, kan het zijn dat in individuele gevallen bijzondere persoonlijke omstandigheden aan de orde zijn, die het nodig maken om maatwerk toe te passen bij het vaststellen van een passende vergoeding. Dit zal de aanvrager (in de regel) zelf aan het IMG kenbaar moeten maken door contact met het Serviceloket van het IMG op te nemen. Bij het doorlopen van de aanvraagprocedure wordt de aanvrager de mogelijkheid geboden om telefonisch contact op te nemen als in zijn situatie uitzonderlijke omstandigheden spelen.
- 5.2.8 Als het Serviceloket een aanvraag voor een maatwerkgesprek krijgt, wordt door hen een summiere eerste controle uitgevoerd of aanvrager daadwerkelijk belt met het oog op een triage/maatwerkgesprek (en eventueel ook of de situatie van aanvrager zich daarvoor leent). In het bevestigende geval schakelt Serviceloket door met triage. Als dat niet lukt wordt een terugbelverzoek achtergelaten via 5.1 lid 2 sub e [@schadedoormijnbouw.nl](mailto:@schadedoormijnbouw.nl).
- 5.2.9 Het is ook mogelijk dat een verzoek om triage niet via het Serviceloket loopt, maar via een medewerker van WVB of een zaakbegeleider. In dat geval hoeft WVB of de

zaakbegeleider aanvrager niet eerst door te verwijzen naar het Serviceloket, maar kan WVB of de zaakbegeleider de aanvraag zelf in ontvangst nemen en doorverwijzen naar triage.

- 5.2.10 Tijdens het triagegesprek wordt door een triagemedewerker marginaal beoordeeld of inderdaad sprake is van potentieel juridisch relevante omstandigheden die het nodig maken om maatwerk toe te passen bij het vaststellen van een passende vergoeding, of dat de burger anderszins, bijvoorbeeld in emotionele zin moet worden opgevangen. Dit laatste kan variëren van het bieden van een luisterend oor ('stoom afblazen'), het verwijzen naar het verhalenplatform of het verder helpen in het proces, tot het doorverwijzen naar professionele hulpverlening. Als inderdaad sprake is van potentieel juridisch relevante omstandigheden die het nodig maken om maatwerk toe te passen, wordt een afspraak ingepland voor een maatwerkgesprek. In § 5.12 lees je meer over het proces rondom triage.

Voor het proces rondom triage en het inhoudelijk voeren van een triagegesprek is een werkinstructie opgesteld. Deze is hier terug te vinden:

5.1 lid 2 sub i

#### **v. Stap 5: gesprek inplannen**

- 5.2.11 Het inplannen van het maatwerkgesprek gebeurt (in eerste instantie) door de triagemedewerker zelf. Er wordt een afspraak ingepland met de aanvrager en in ieder geval de behandelend jurist van het IMG. Afhankelijk van de communicatievorm en voorkeur van de aanvrager kunnen hier ook nog andere personen bij aanwezig zijn (Zie hierna in 5.13.8 e.v.). Nadat het gesprek is gepland, dient afdeling Planning hiervan op de hoogte te worden gesteld door middel van een e-mailadres aan 5.1 lid 2 sub e [@schadedoormijnbouw.nl](mailto:@schadedoormijnbouw.nl). Planning zorgt vervolgens dat het geplande maatwerkgesprek wordt ingevoerd in de planningstool in Atabix en dat een afspraakbevestiging naar aanvrager wordt verstuurd. Eventuele wijzigingen in de planning lopen vervolgens via afdeling Planning.

#### **vi. Stap 6: gesprek voeren en verslag maken**

- 5.2.12 Op basis van de gemaakte afspraak zal een gesprek plaatsvinden tussen de aanvrager en de behandelend jurist, al dan niet in aanwezigheid van anderen. De inhoud van het gesprek spitst zich toe op eventuele uitzonderlijke omstandigheden.
- 5.2.13 Na afloop van het gesprek zal door de behandelend jurist een kort gespreksverslag worden opgesteld. Een afschrift hiervan zal via MijnDossier ter beschikking worden gesteld aan de aanvrager.

#### **vii. Stap 7: maatwerk beschikken**

- 5.2.14 Het kan zijn dat in individuele gevallen bijzondere persoonlijke omstandigheden aan de orde zijn, die het nodig maken om maatwerk toe te passen bij het vaststellen van een passende vergoeding. Deze beoordeling vindt plaats aan de hand van reeds bestaande jurisprudentie, en aan de hand van een handleiding voor JZ die in ontwikkeling is.
- 5.2.15 Het resultaat van deze beoordeling is een maatwerkbeschikking. Als het voornemen bestaat om met de maatwerkbeschikking een vergoeding toe te kennen die hoger is dan € 5.000, dan is toestemming van het bestuur van het IMG noodzakelijk. In dat

geval dient een namens het bestuur ondertekend document te worden toegevoegd aan het dossier in MIRA, alvorens de beschikking kan worden klaargezet om te versturen.

#### **viii. Stap 7: uitvoeren quality assurance (QA)**

- 5.2.16 Alle beschikkingen, zowel (semi-)automatisch als maatwerk, komen na afronding van de laatste taak in de QA-periode van (op dit moment nog) 10 weken terecht. Gedurende deze periode heeft het team Internal Control (IC) de mogelijkheid om steekproefsgewijs en/of systematisch controles uit te voeren. Het wordt in de toekomst mogelijk om de QA-periode in individuele dossiers te verkorten, mocht daartoe aanleiding bestaan.

#### **ix. Stap 8: besluit versturen**

- 5.2.17 Als de QA-periode voorbij is, wordt het besluit automatisch door het systeem verstuurd en wordt eventueel opdracht gegeven tot het verrichten van de aan het besluit gekoppelde betaling.

#### **x. Specifieke taken en activiteiten**

- 5.2.18 Naast de hiervoor op hoofdlijnen beschreven standaard processtappen, kunnen zich ook nog wat meer specifieke taken/activiteiten voordoen. De belangrijkste daarvan zijn:
1. Intrekken van de aanvraag  
Zolang nog geen besluit is genomen, kan de aanvraag nog worden ingetrokken. Dit kan aanvrager zelf doen via Mijn dossier. (Dit kan daarnaast ook worden gedaan via het Serviceloket, via Werkvoorbereiding of Juridische Zaken.)
  2. Inzien van de Persoonlijke Impact Analyse  
De gegevens die aanvragers aan het IMG verstrekken met het invullen van de Persoonlijke Impact Analyse zijn gezondheidsgegevens als bedoeld in artikel 9 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Wij mogen deze bijzondere persoonsgegevens uitsluitend verwerken met als doel om het verzoek tot vergoeding van immateriële schade te kunnen beoordelen en afhandelen. Gelet hierop zijn intern extra maatregelen getroffen met betrekking tot de toegang tot deze gegevens.

De ingevulde Persoonlijke Impact Analyse kan alleen worden ingezien door medewerkers van JZ. Om toegang te krijgen, dient de medewerker van JZ te motiveren waarom inzage in de Persoonlijke Impact Analyse noodzakelijk en dus gerechtvaardigd is. Data omtrent deze inzage worden opgeslagen. Dit betreft de naam van de medewerker, de opgegeven reden voor inzage en de datum en het tijdstip waarop het verzoek tot inzage is gedaan. De opgegeven redenen voor inzageverzoeken worden intern gemonitord. Het controle- en monitoringbeleid ten aanzien hiervan maakt onderdeel uit van breder AVG-beleid binnen het IMG. Voor vragen over dit beleid kan contact worden opgenomen met [5.1 lid 2 sub e@schadedoormijnbouw.nl](mailto:5.1 lid 2 sub e@schadedoormijnbouw.nl). Het IMG-brede AVG-beleid is te vinden op: <https://www.schadedoormijnbouw.nl/over-het-img/privacyverklaring>

In § 5.14 wordt verder ingegaan op AVG/privacyaspecten binnen het IMS, in het bijzonder op het proces rondom een datalek.

3. Opvolgende IMS-aanvraag (bij nieuwe omstandigheden)

Een vergoeding voor immateriële schade betreft een vergoeding voor aangedaan leed en verdriet, welk leed en verdriet mogelijk ook na het ontvangen van een vergoeding nog blijft voortduren. Als een vergoeding wordt toegekend, wordt dus aangenomen dat iemand leed en verdriet heeft ondervonden dat mogelijk in de toekomst nog voortduurt. In zoverre ziet de vergoeding voor immateriële schade dus ook op de toekomst. Als iemand in de toekomst echter opnieuw fysieke schade lijdt en daarvan opnieuw grote gevolgen ondervindt, is het op grond van de regeling mogelijk om opnieuw een aanvraag tot vergoeding van immateriële schade in te dienen. Eventueel kan naar aanleiding daarvan een aanvullende vergoeding worden uitgekeerd (zie voorbeeld).

**Voorbeeld**

Piet doet in 2021 een aanvraag tot vergoeding van immateriële schade bij het IMG. Het IMG besluit dat sprake is van een persoonsaantasting en kent een vergoeding toe van € 1.500.

In 2022 doet Piet wederom een aanvraag tot vergoeding van immateriële schade bij het IMG, omdat er sprake is van nieuwe omstandigheden. Het IMG besluit nu dat sprake is van een ernstige persoonsaantasting. Dat brengt mee dat Piet recht heeft op een vergoeding van € 3.000. Omdat Piet in 2021 echter al een vergoeding van € 1.500 heeft ontvangen, zal hij in 2022 een aanvullende vergoeding van € 1.500 ontvangen.

4. Aanvullen van de IMS-aanvraag

Zolang er nog geen besluit is genomen, kan de aanvrager nog aanvullingen doen op de aanvraag. Hiervoor neemt de aanvrager contact op met het Service Loket. Om de aanvrager de gelegenheid te geven de documenten toe te voegen aan de aanvraag, zet het Service Loket een taak open in Mijn Dossier van aanvrager. Op het moment dat aanvrager de documenten via deze taak heeft toegevoegd, krijgt Werkvoorbereiding hier een melding van. Werkvoorbereiding controleert of de toegevoegde informatie invloed heeft op de behandeling van de aanvraag. Indien dit het geval is, past Werkvoorbereiding de objectieve bouwstenen aan of stelt Werkvoorbereiding Juridische Zaken op de hoogte van de aangeleverde informatie.

5.3 *Beschrijving van het niet-digitale (non-DigiD) proces op hoofdlijnen*

- 5.3.1 Het uitgangspunt is dat aanvragen digitaal worden ingediend met gebruik van een DigiD. Voor aanvragers die geen DigiD hebben en/of niet goed kunnen omgaan met digitale aanvragen, bestaat de mogelijkheid om de aanvraag schriftelijk in te dienen. De aanvrager dient in dat geval telefonisch contact op te nemen met het Serviceloket. De aanvrager heeft twee mogelijkheden. De aanvraag wordt telefonisch ingevuld met een Serviceloket medewerker (optie 1) of de aanvraag wordt fysiek op locatie met behulp van een zaakbegeleider ingevuld (optie 2). Het Serviceloket zal er zorg voor dragen dat de vooraf ingevulde aanvraag en de lege PIA de aanvrager per post bereiken. De aanvrager kan de gegevens vervolgens, eventueel bijgestaan door een zaakbegeleider, controleren en aanvullen waar nodig.

5.3.2 *Optie 1: De aanvraag wordt telefonisch ingevuld met een Serviceloket medewerker.*

Een serviceloket medewerker maakt een IMS dossier in Mira aan op basis van BSN en voert standaard (AVG) controles uit aan de hand van drie persoonlijke kenmerken. Standaard gegevens worden automatisch gevuld (naam, adres ed.) en gegevens binnen de vier bouwstenen worden automatisch opgehaald. Deze gegevens worden niet telefonisch doorgelopen met de aanvrager. Er wordt aangegeven dat de aanvrager de gegevens in de aanvraag dient te controleren en indien nodig aanpast of aanvult. Als alle benodigde standaard velden ingevuld zijn, wordt de aanvraag afgerond en naar de aanvrager verzonden. Het dossier komt in de 'wacht-bak' met een IMS-zaaknummer. Ook wordt er standaard een blanco PIA meegestuurd, zodat de aanvrager altijd nog kan beslissen over het al dan niet invullen van de PIA.

5.3.3 *Optie 2: De aanvraag wordt fysiek op locatie met behulp van een zaakbegeleider ingevuld.*

Vanuit het serviceloket wordt een opdracht voor het plannen van een afspraak naar de afdeling Planning gestuurd. Vervolgens plant de afdeling Planning een afspraak tussen de aanvrager en de zaakbegeleider. Dit doet Planning conform het reguliere planproces in Atabix. De zaakbegeleider heeft een iPad of laptop mee op locatie en voert zelf de aanvraag in op basis van de BSN van de aanvrager. Vervolgens loopt de zaakbegeleider de aanvraag met de aanvrager door en wijzigt daar waar nodig.

Daarna heeft de aanvrager 2 mogelijkheden:

- De aanvrager wil de aanvraag en de PIA op papier ontvangen
  - De zaakbegeleider drukt op de knop 'verstuur formulieren'. De aanvraag wordt dan door Xerox op papier naar de aanvrager gestuurd. Vervolgens dient de aanvrager de aanvraag ondertekend terug te sturen in meegeleverde antwoordenvellen naar het IMG.
- De aanvrager wil de aanvraag meteen digitaal indienen
  - De zaakbegeleider laat de aanvrager digitaal ondertekenen op de iPad of laptop en drukt op verzenden. De aanvraag komt digitaal bij het IMG binnen en valt buiten de fysieke poststroom.

5.3.4 Nadat op de verzendknop is gedrukt komt er een printopdracht bij Xerox binnen. Zij drukken de volgende documenten: begeleidende brief, voor ingevulde aanvraag, Blanco PIA en twee antwoordenvellen (antwoordnummer 2990, Cascadeplein). Xerox zorgt vervolgens voor verzending van bovengenoemde documenten naar de aanvrager.

5.3.5 Indien de aanvrager de documenten heeft ontvangen, dient de aanvrager de voor ingevulde aanvraag te controleren en eventuele aanvullingen en/of wijzingen dient de aanvrager schriftelijk op de aanvraag bij te schrijven. De aanvrager geeft zelf op het aanvraagformulier aan of de PIA ingevuld wordt en ondertekend de aanvraag en de PIA indien van toepassing. Als de aanvrager reeds beschikt over bewijsstukken, kunnen deze direct worden meegezonden. In het geval dat geen bewijsstukken worden meegestuurd, zullen deze tijdens de behandeling van de aanvraag (indien noodzakelijk) door WVB moeten worden opgevraagd via een informatieverzoek.

- 5.3.6 De aanvraag wordt tegelijkertijd met de (lege) PIA naar de aanvrager verzonden. Bij de stukken zitten twee aparte enveloppen: één voor de aanvraag en één voor de in te vullen PIA. De aanvraag en de ingevulde PIA dienen namelijk los van elkaar te worden teruggezonden naar het postadres van het IMG. Op deze manier wordt voorkomen dat de PIA resultaten persoonlijk te herleiden zijn in het uitzonderlijke geval dat de post niet op de juiste bestemming aankomt. Op de schriftelijke PIA staan namelijk geen persoonsgegevens vermeld. Er staat een correspondentiecode op het document, waarmee alleen medewerkers van het IMG de gegevens kunnen koppelen aan een persoon.
- 5.3.7 Zodra de schriftelijke aanvraag en de (al dan niet ingevulde) PIA allebei zijn ontvangen op het postadres van het IMG, geeft het secretariaat de enveloppen ongeopend aan de JZ-medewerker die geautoriseerd is om de gegevens in te inkloppen in Mira. Deze medewerker moet de documenten eerst digitaal aanmaken via een printer op het Cascadeplein. De documenten dienen te worden gescand en vervolgens in pdf-bestand via e-mail naar de zakelijke mailbox van de medewerker te worden verstuurd. Vervolgens dienen de documenten vanuit de mail opgeslagen te worden op het bureaublad om deze vervolgens te uploaden in het dossier. Zodra de documenten in pdf-bestand door de medewerker aan het dossier zijn toegevoegd in Mira, dient de e-mail waarmee de aanvraag en de PIA zijn ingescand te worden verwijderd uit de mailbox én uit de prullenmand. Het gaat om zeer privacygevoelige gegevens, dus het verwijderen van de documenten dient zo snel als mogelijk plaats te vinden.
- 5.3.8 Op de afdeling (JZ) worden de enveloppen geopend door twee of drie specifiek aangewezen medewerkers. Allereerst dient een identificatie check te worden gedaan. Op de aanvraagformulier van de feitelijke gegevens (deel 1) staat een apart kopje genaamd 'verificatie'. Onder dat kopje dient de aanvrager de volgende persoonsgebonden vragen te beantwoorden: voorna(a)m(en), geboortedatum en geboorteplaats. De antwoorden worden ons gecontroleerd middels een GBA-check en moeten worden afgevinkt op de fysieke aanvraag. Indien de gegevens niet overeenkomen, dient telefonisch contact opgenomen te worden met de aanvrager. Telefonisch wordt geverifieerd of de aanvrager zelf de aanvraag heeft ingediend en ondertekend. Na telefonische controle wordt dit op de aanvraag vermeld. Vervolgens dien je in MIRA een interne notitie te maken (=werkafsprake):
- Identificatie controle uitgevoerd n.a.v. aanvraagformulier, of
  - Identificatie controle uitgevoerd n.a.v. telefonisch contact
- 5.3.9 Het inkloppen van de schriftelijke gegevens verloopt via Mira. Er is een aantal medewerkers aangewezen dat geautoriseerd is tot het invoeren van de gegevens. Alle gegevens uit de fysieke aanvraag en de PIA worden overgenomen in de digitale aanvraag in Mira. Voor een handleiding over het inkloppen van schriftelijke aanvragen in Mira, zie Werkinstructie [...]. Zodra alle gegevens uit de aanvraag en de PIA-resultaten in Mira zijn ingeklopt, gaat de aanvraag nog voor een 4-ogen-controle naar een senior jurist. Deze jurist dient te controleren of alle gegevens correct zijn overgenomen in Mira. Zodra deze jurist de ingevoerde gegevens heeft goedgekeurd, is het schriftelijke proces afgerond. De aanvraag komt dan terecht in de flow en de behandeling ervan geschiedt op dezelfde wijze als gebruikelijk.
- 5.3.10 Extra aandacht verdient het 2<sup>e</sup> deel van de aanvraag (PIA). De scores uit de schriftelijke PIA worden in Mira ingevoerd. Bij het uploaden van de PIA, in het dossier

in Mira wordt automatisch de juiste document klasse toegepast, waardoor deze beveiligd is en alleen inzichtelijk is voor een beperkt aantal juristen en de aanvrager zelf. Het openen of het inzien van het document wordt gelogd. Ook hier dient de aanvraag vanuit de zakelijke email geüpload te worden op het bureaublad van de medewerker en ook dan dient het opgeslagen document aan het eind van de dag te worden verwijderd.

#### 5.3.11 *4-ogen controle op invoer van de aanvraag en de PIA*

Na invoer (overtypen van de fysieke aanvraag en PIA) wordt een taak aangemaakt 'controleren papieren aanvraag' in de werkbak van JZ, (alleen) toegankelijk voor een senior behandelaar. Hier vindt een 4-ogen controle plaats. Deze controle omvat het controleren van al het bewijs en de juistheid, niet alleen de juistheid van de gegevensinvoer, maar ook van de gegevens en het bewijs.

#### 5.3.12 *Bewaarplicht bij digitalisering van fysieke documenten*

Na digitalisering worden de fysieke stukken conform de Archiefwet bewaard. Dit kan intern of extern plaatsvinden:

- Intern: In eerste instantie worden aanvragen in een af te sluiten archiefkast (of locker) bewaard.
- Extern: Op termijn (afhankelijk van de aantallen) kan dit ondergebracht worden bij een gespecialiseerd bedrijf (bijv. Archiefopslagbedrijf- Reisswolf). Wanneer dit van toepassing wordt, is Selma Koolmees hiervoor in de lead.

Wanneer de aanvrager originele bewijsstukken mee stuurt, retourneren wij deze stukken naar de aanvrager:

1. Via aangetekende post (met ontvangstbewijs)
2. De aanvrager haalt de stukken op bij de receptie aan het Cascadeplein – de aanvrager dient dan te tekenen voor ontvangst – het ontvangstbewijs wordt in het digitale dossier opgenomen

\*Optie 2 is alleen van toepassing als de aanvrager hier zelf specifiek om vraagt

Zodra er binnen het IMG vastgesteld beleid is, sluit het IMS bewaarproces hierop aan.

#### 5.4 *Happy flow en uitval*

5.4.1 Er is sprake van een 'happy flow'-afhandeling indien een aanvraag volledig geautomatiseerd wordt afgehandeld. Indien dit niet het geval is, is sprake van 'uitval', dient een maatwerkgesprek plaats te vinden met daaropvolgend een maatwerkbeschikking, of is sprake van een combinatie van beiden.

5.4.2 Hoewel de term 'happy flow' associaties kan oproepen met een positieve uitkomst, slaat dit enkel op het proces. Het kan dus ook gaan om afwijzingen, bijvoorbeeld omdat er onvoldoende aanwijzingen zijn voor het aannemen van een persoonsaantasting, of omdat het IMG niet bevoegd is om de aanvraag in behandeling te nemen.

5.4.3 Op hoofdlijnen kunnen de volgende uitval typen worden onderscheiden:



1. Uitval als gevolg van een aanpassing door de aanvrager op de brondata achter de bouwstenen, mits die aanpassing leidt tot de indeling in een hogere categorie persoonsaantasting (en dus tot het eventueel toekennen van een hogere schadevergoeding);
2. Uitval als gevolg van het aanvinken van een situatie voor de validatie waarvan informatie van de NCG geraadpleegd wordt/moet worden, te weten:
  - 2.1. De aanvrager vinkt aan dat zijn woning(en) onderdeel uitmaken/hebben uitgemaakt van de versterkingsoperatie van de NCG, terwijl dit niet volgt uit de beschikbare NCG-data;
  - 2.2. De aanvrager vinkt aan dat ten aanzien van zijn woning(en) sprake is van een noodzaak tot versterking;
  - 2.3. De aanvrager vinkt aan dat hij (tijdelijk of blijvend) heeft moeten verhuizen in verband met de te nemen (versterkings)maatregelen.
3. Uit matching met NAM-data blijkt dat de aanvrager een vaststellingsovereenkomst met NAM heeft gesloten of dat de rechter uitspraak heeft gedaan over een vordering tot vergoeding van immateriële schade, als gevolg waarvan moet worden gecontroleerd of het IMG nog bevoegd is de aanvraag in behandeling te nemen.

5.4.4 Zoals hiervoor onder situatie 1 beschreven, valt een aanvraag door een aanpassing op de brondata achter de bouwstenen slechts dan uit als die aanpassing leidt tot de indeling in een hogere categorie en dus tot een hoger schadevergoedingsbedrag. Daarvoor is gekozen omdat het niet efficiënt is om een uitgevallen aanvraag te controleren als de daarin door aanvrager verrichte aanpassing toch niet tot een hoger schadebedrag kan leiden. Mocht aanvrager in bezwaar gaan, dan zal alsdan alsnog naar de brongegevens en de daarin door aanvrager verrichte aanpassingen moeten worden gekeken. Het verbod van reformatio in peius ex artikel 7:11 lid 1 Awb, wat inhoudt dat aanvrager door zijn bezwaar niet in een slechtere positie mag raken, verzet zich er niet tegen om de door aanvrager verrichte aanpassingen die aan het toegekende schadebedrag ten grondslag liggen, in bezwaar te wijzigen indien daartoe aanleiding bestaat, mits het schadebedrag maar niet naar beneden wordt bijgesteld.

5.4.5 Deze uitval typen worden door WVB en/of JZ behandeld in de hiervoor beschreven stappen 'controle en validatie' en 'beoordelen'. Hierna wordt uiteengezet hoe de onderlinge taakverdeling eruitziet.

## 5.5 *Taakverdeling binnen het proces van uitval*

5.5.1 Binnen de regeling IMS zijn er voor de uitvoering van de taken verschillende functies en/of rollen voorzien. Omdat het handboek primair bedoeld is voor WVB en JZ, wordt hier alleen ingegaan op hun onderlinge taakverdeling. Daarbij wordt specifiek ingezoomd op de scheidslijn tussen 'controle en validatie' en 'beoordelen'. De taken 'triage', 'gesprek voeren en verslag maken' en 'maatwerk beschikken' liggen bij JZ.

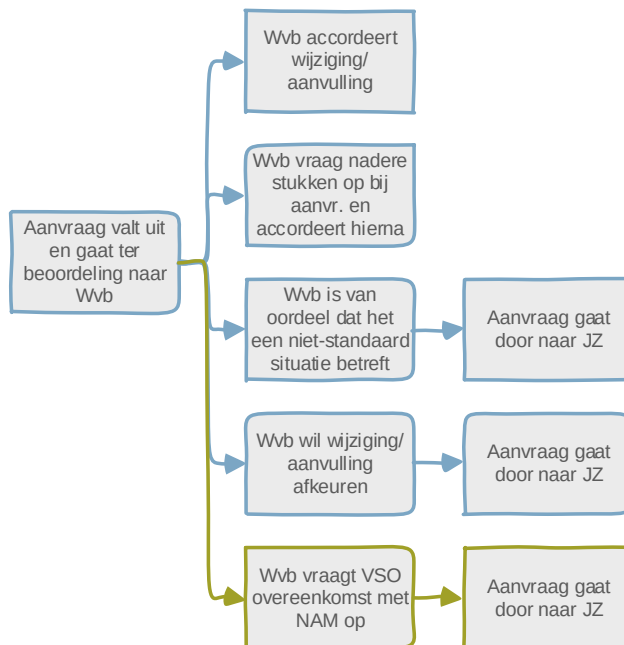
5.5.2 Indien er sprake is van uitval komt de aanvraag in eerste instantie ter controle en validatie voor te liggen bij Werkvoorbereiding. Er kunnen zich een vijftal situaties voordoen:

1. WVB kan de aanvulling en/of wijziging na controle en validatie van de aangeleverde bewijsstukken accorderen. De aanvraag hoeft dan niet langs JZ.
2. WVB vraagt nadere stukken op bij de aanvrager en kan de aanvulling en/of wijziging na controle en validatie van de aangeleverde bewijsstukken accorderen. De aanvraag hoeft dan niet langs JZ.



3. WVB is voornemens om de wijziging en/of aanvulling af te keuren. De aanvraag dient dan altijd langs JZ te gaan. Indien JZ het eens is, dan handelt JZ de aanvraag verder zelf af, onder meer door een motivering toe te voegen over waarom de wijziging en/of aanvulling wordt afgekeurd. Indien JZ het niet eens is met het voornemen van WVB, dan wordt de aanvraag weer teruggezonden naar WVB.
4. WVB is van oordeel dat de voorgestelde wijziging en/of aanvulling dan wel de overgelegde bewijsstukken een niet-standaard situatie omvat. In dit geval gaat de aanvraag ter beoordeling naar JZ. JZ handelt de aanvraag dan verder af. Bij twijfel dient WVB altijd afstemming te zoeken met JZ.
5. Er is sprake van uitval op basis van de gekoppelde NAM-dataset waaruit blijkt dat de aanvrager een vaststellingsovereenkomst met NAM heeft gesloten. In dat geval dient WVB de vaststellingsovereenkomst bij de aanvrager op te vragen en daarna door te zetten naar JZ ter beoordeling.

Schematisch ziet dit er als volgt uit:



Hierna wordt per bouwsteen ingegaan op het doorlopen van het proces van uitval en de te nemen controlestappen.

## 5.6 *Bouwsteen 1: de locatie van de woning(en)*

- 5.6.1 Omdat bij de regeling IMS de aantasting van de persoonlijke levenssfeer van de bewoner centraal staat, wordt gekeken naar de adressen waarop de aanvrager woonachtig is geweest in de periode vanaf 16 augustus 2012. Ter beantwoording van de vraag op welke adressen de aanvrager in de periode vanaf 16 augustus 2012 tot het moment van het doen van de aanvraag woonachtig is geweest, wordt de Basisregistratie Personen (BRP) geraadpleegd. Op het moment dat de aanvrager met zijn DigiD inlogt op de website, worden gegevens automatisch opgehaald en klaargezet.
- 5.6.2 Gelet hierop kan er door de aanvrager geen wijziging/aanpassing worden gedaan ten aanzien van de gegevens van bouwsteen 1. Gevolg hiervan is dat geen beoordeling plaatsvindt ten aanzien van bouwsteen 1. Als een aanvrager hierover contact opneemt

met het IMG, dan kan de aanvrager worden verwezen naar zijn eigen gemeente. Zie daarover meer in § 4.3.7-4.3.8.

## 5.7 Bouwsteen 2: de veiligheidssituatie ten aanzien van de woning(en)

### i. Achtergronden bij controle en validatie

5.7.1 Bij deze bouwsteen wordt aansluiting gezocht bij gegevens over de versterkingsoperatie van de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) en bij gegevens van TCMG/IMG en NAM over gegronde meldingen van acuut onveilige situaties (AOS) die het gevolg zijn van mijnbouwschade. Tegen de achtergrond van de omstandigheid dat de beschikbare dataset van de NCG niet zonder meer betrouwbaar is, wordt in het kader van de aanvraagprocedure actief uitgevraagd of de aanvrager op het betreffende adres te maken heeft (gehad) met de NCG voor mogelijke versterkingsmaatregelen.

In het portaal wordt de aanvrager dit als volgt voorgehouden:

*"Heeft u op dit adres te maken (gehad) met de NCG voor mogelijke versterkingsmaatregelen?"*

*0 Nee.*

*0 Ja, maar er moet nog worden onderzocht of mijn woning versterkt moet worden.*

*0 Ja, maar mijn woning hoeft niet versterkt te worden.*

*0 Ja, mijn woning moet worden versterkt, maar het is nog niet duidelijk hoe.*

*0 Ja, mijn woning is/wordt versterkt, maar verhuizen is/was niet nodig.*

*0 Ja, mijn woning is/wordt versterkt, ik moet/moest daarom verhuizen."*

Dit correspondeert als volgt met de methodiek IMS:

| Antwoordoptie portaal                                                                                                                                       | Veiligheidssituatie                         | Intensiteit aanwijzing | persoonsaantasting                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------|
| 0 Nee.                                                                                                                                                      | Geen objectieve indicator voor onveiligheid | 0                      | Geen aanwijzing voor een persoonsaantasting   |
| 0 Ja, maar er moet nog worden onderzocht of mijn woning versterkt moet worden.<br><br>0 Ja, maar mijn woning hoeft niet versterkt te worden.                | Onderdeel van de versterkingsoperatie NCG   | 1                      | Lichte aanwijzing voor een persoonsaantasting |
| 0 Ja, mijn woning moet worden versterkt, maar het is nog niet duidelijk hoe.<br><br>0 Ja, mijn woning is/wordt versterkt, maar verhuizen is/was niet nodig. | Noodzaak tot versterking NCG                | 2                      | Aanwijzing voor een persoonsaantasting        |
| -                                                                                                                                                           | AOS door mijnbouwschade                     | 3                      | Sterke aanwijzing voor een persoonsaantasting |

|                                                                              |                                           |   |                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---|----------------------------------------------------|
| <i>0 Ja, mijn woning is/wordt versterkt, ik moet/moest daarom verhuizen.</i> | Woning tijdelijk of blijvend onbewoonbaar | 4 | Zeer sterke aanwijzing voor een persoonsaantasting |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---|----------------------------------------------------|

- 5.7.2 De antwoorden van de aanvrager over mogelijke versterkingsmaatregelen worden waar mogelijk geverifieerd aan de hand van de beschikbare NCG-data. Waar dat niet mogelijk is, wordt eventueel onderbouwende documentatie bij de aanvrager opgevraagd. Gegevens over eventuele acuut onveilige situaties (AOS) ten aanzien van de woning(en) van de aanvrager worden in het portaal getoond ter controle. Daarbij is het voor de aanvrager mogelijk om gegevens aan te passen of toe te voegen. Het portaal is zo ingericht dat geen documentatie bij de aanvrager wordt opgevraagd die ziet op AOS-zaken vanuit TCMG/IMG (dit geldt in gelijke zin voor de hoogte en doorlooptijd van fysieke schadezaken vanuit TCMG/IMG, zie hierna 5.8 en 5.9). Dit omdat wij reeds over die informatie zouden moeten beschikken en wij aanvrager zo min mogelijk willen belasten in het aanvraagproces. Wel wordt aanvrager gevraagd om het dossiernummer van de AOS-zaak te vermelden, zodat wij aan de hand daarvan met behulp van onze systemen kunnen verifiëren of de AOS-zaak terecht is opgegeven, mocht dat nodig zijn. Indien nadere documentatie later alsnog vereist is, dan kan deze bij aanvrager worden opgevraagd door middel van een informatieverzoek. Omdat wij in onze systemen niet beschikken over informatie ter zake van AOS-zaken bij de NAM, wordt eventueel onderbouwende documentatie daarover wél in het portaal bij aanvrager opgevraagd.

Alleen de antwoorden van de aanvrager die betrekking hebben op de situatie dat de woning(en) onderdeel uitmaken of hebben uitgemaakt van de versterkingsoperatie (die een lichte aanwijzing voor een persoonsaantasting (1) vormen) kunnen worden geverifieerd aan de hand van de beschikbare NCG-data.

Voor de andere antwoorden van de aanvrager (dus: de antwoorden die een aanwijzing (2) en een zeer sterke aanwijzing (4) voor een persoonsaantasting vormen) geldt dat de onderbouwing daarvan altijd bij de aanvrager wordt opgevraagd. Deze antwoorden kunnen niet worden geverifieerd aan de hand van de beschikbare NCG-data. Gelet hierop leidt het aanvinken van één van deze antwoorden altijd tot uitval.

- 5.7.3 Als het aanvinken van één van de antwoorden leidt tot uitval, of als de aanvrager gegevens over eventuele acuut onveilige situaties (AOS) ten aanzien van de woning(en) heeft gewijzigd of toegevoegd, wordt dit samen met de geüploade bewijsstukken gecontroleerd. Handvatten daarvoor worden hierna per omstandigheid beschreven. Daarbij geldt in zijn algemeenheid dat aan de vorm en inhoud van het bewijs geen specifieke eisen worden gesteld. Het kunnen officiële documenten betreffen, maar het kan bijvoorbeeld ook gaan om e-mailcorrespondentie waaruit de juistheid van de door de aanvrager aangevinkte situatie blijkt.

## ii. Handvatten bij controle en validatie

Als achtergrond bij het uitvoeren van controle en validatie is het handig om te begrijpen hoe het versterkingsproces, op hoofdlijnen, eruit ziet. Hierbij kan onderscheid worden gemaakt tussen de beginperiode waarbij CVW nog in de regie zat en het heden waarbij de NCG de regie heeft.

Voor de periode van het CVW zag het inspectie- en versterkingsproces er op hoofdlijnen als volgt uit:

- Adressen staan op een lijst;
- Bewoners/eigenaren worden benaderd voor een kennismakingsgesprek door het Bewonerscontactcentrum van CVW;
- Daarna wordt er een afspraak gemaakt voor inspectie van de woning. Hierbij worden twee typen onderscheiden:
  - *Uitgebreide Inspectie*;
  - *Validatie Inspectie*.
- De inspectie wordt uitgevoerd;
- O.b.v. de inspectie wordt er een versterkingsadvies opgeleverd;
- Het versterkingsadvies wordt besproken met de bewoner/eigenaar;
- Op basis hiervan wordt een stappenplan uitgewerkt (alleen versterken of eventueel i.c.m. aanvullende wensen vanuit de bewoner/eigenaar);
- Dit plan wordt uitgewerkt door een engineering bureau (via opdracht) en aannemer (in voortraject pro deo meedenken) en soms een architect (via opdracht);
- Na afronding wordt er een VSO opgesteld die moet worden ondertekend door de eigenaar;
- Na ondertekening wordt de opdracht verstrekt aan een aannemer voor de realisatie;
- Daarna start de uitvoering (bouw);
- Na afloop vindt er een oplevering plaats;
- Na oplevering kunnen bewoners, indien er noodzaak was tot verhuizing, terug naar de woning.

Voor algemene informatie over versterken onder regie van NCG kan worden gekeken op: <https://www.nationaalcoordinatorgroningen.nl/versterken>

Voor de verschillende stappen in het proces van de NCG kan meer specifiek worden gekeken op: <https://www.nationaalcoordinatorgroningen.nl/versterken/versterking-in-stappen>

| Antwoordoptie<br>portaal | Veiligheidssituatie                         | Intensiteit aanwijzing<br>persoonsaantasting |                                             |
|--------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 0 Nee.                   | Geen objectieve indicator voor onveiligheid | 0                                            | Geen aanwijzing voor een persoonsaantasting |

- 5.7.4 Als de aanvrager in het aanvraagportaal de vraag of hij te maken heeft (gehad) met de NCG voor mogelijke versterkingsmaatregelen met 'Nee' beantwoordt, dan vindt er ten aanzien daarvan geen uitval plaats en hoeft dus ook niets gecontroleerd te worden.

Dit geldt ook als uit de beschikbare NCG-data blijkt dat de woning(en) van de aanvrager wél onderdeel uitmaken of hebben uitgemaakt van de versterkingsoperatie. Alleen de omstandigheid dat de aanvrager zich ervan *bewust* is dat zijn woning(en) onderdeel uitmaken of hebben uitgemaakt van de versterkingsoperatie, kan namelijk een lichte aanwijzing voor een persoonsaantasting (**1**) vormen.

| Antwoordoptie<br>portaal                                                       | Veiligheidssituatie                       | Intensiteit aanwijzing<br>persoonsaantasting |                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 0 Ja, maar er moet nog worden onderzocht of mijn woning versterkt moet worden. | Onderdeel van de versterkingsoperatie NCG | 1                                            | Lichte aanwijzing voor een persoonsaantasting |

|                                                        |  |  |  |
|--------------------------------------------------------|--|--|--|
| 0 Ja, maar mijn woning hoeft niet versterkt te worden. |  |  |  |
|--------------------------------------------------------|--|--|--|

5.7.5 Als de aanvrager een van de antwoorden heeft aangevinkt die betrekking heeft op het onderdeel uitmaken van de versterkingsoperatie (welke antwoorden een lichte aanwijzing voor een persoonsaantasting (1) opleveren), maar deze informatie niet correspondeert met de beschikbare NCG-data, dan is sprake van uitval.

5.7.6 In dat geval wordt het door de aanvrager geüploade bewijs gecontroleerd. Bij deze controle dienen alle onderstaande vragen met 'ja' beantwoord te kunnen worden. Kan dat niet, dan dient het bewijs te worden afgekeurd en verder te worden afgehandeld volgens de taakverdeling en het stappenplan zoals is beschreven in § 5.5.

1. Is het een document of correspondentie afkomstig van de NCG/het CVW?
2. Blijkt uit het document of uit de correspondentie dat de woning onderdeel uitmaakt of heeft uitgemaakt van de versterkingsoperatie?
3. Maakte de woning onderdeel uit van de versterkingsoperatie in de periode dat de aanvrager woonachtig was op het betreffende adres?

| Antwoordoptie<br>portaal                                                                                                                                   | Veiligheidssituatie                                                             | Intensiteit aanwijzing<br>persoonsaantasting |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 0 Ja, mijn woning moet worden versterkt, maar het is nog niet duidelijk hoe.<br><br>0 Ja, mijn woning is/wordt versterkt, maar verhuizen is/was niet nodig | Noodzaak tot versterking NCG<br><br>(hieronder valt ook de situatie HRBE/PRBE). | 2<br>Aanwijzing voor een persoonsaantasting  |

5.7.7 Als de aanvrager een van de antwoorden heeft aangevinkt die betrekking heeft op de noodzaak tot versterking (welke antwoorden een aanwijzing voor een persoonsaantasting (2) opleveren), dan is sprake van uitval.

5.7.8 In dat geval wordt het door de aanvrager geüploade bewijs gecontroleerd. Bij deze controle dienen alle onderstaande vragen met 'ja' beantwoord te kunnen worden. Kan dat niet, dan dient het bewijs te worden afgekeurd en verder te worden afgehandeld volgens de taakverdeling en het stappenplan zoals is beschreven in § 5.5.

1. Is het een document of correspondentie (bijvoorbeeld een versterkingsadvies) afkomstig van de NCG, het CVW of NAM?
2. Blijkt uit het document of uit de correspondentie dat er versterkingsmaatregelen getroffen moe(s)ten worden?
3. Heeft het document of de correspondentie waaruit de noodzaak tot het treffen van versterkingsmaatregelen blijkt betrekking op een adres waarop de aanvrager op dat moment woonachtig was?

| Antwoordoptie<br>portaal | Veiligheidssituatie | Intensiteit aanwijzing<br>persoonsaantasting |
|--------------------------|---------------------|----------------------------------------------|
|--------------------------|---------------------|----------------------------------------------|

|   |                         |   |                                               |
|---|-------------------------|---|-----------------------------------------------|
| - | AOS door mijnbouwschade | 3 | Sterke aanwijzing voor een persoonsaantasting |
|---|-------------------------|---|-----------------------------------------------|

5.7.9 Gegevens over eventuele acuut onveilige situaties (AOS) ten aanzien van de woning(en) van de aanvrager worden niet actief uitgevraagd, maar worden in het portaal getoond ter controle. Daarbij is het voor de aanvrager mogelijk om gegevens aan te passen of toe te voegen. Ingeval van een AOS-melding bij de NAM wordt aanvrager verzocht om documentatie ter onderbouwing te uploaden. Ingeval van een AOS-melding bij de TCMG/IMG volstaat de vermelding van een dossiernummer, zodat wij aan de hand daarvan in onze systemen de juistheid kunnen verifiëren, mocht dat nodig zijn. Uiteraard staat het aanvrager vrij om ook in dit geval uit zichzelf alvast documentatie te uploaden. Als de aanpassing/toevoeging van de aanvrager leidt tot de indeling in een hogere categorie persoonsaantasting (en dus tot het eventueel toekennen van een hogere schadevergoeding), dan leidt dit tot uitval (zie ook § 5.4 hiervoor).

5.7.10 In dat geval wordt de documentatie behorende bij het door de aanvrager opgegeven dossiernummer of geüploade bewijs gecontroleerd. Mocht dat nodig zijn, dan kan (aanvullende) documentatie (alsnog) bij aanvrager worden opgevraagd door middel van een informatieverzoek. Bij de controle van het bewijs dienen alle onderstaande vragen met 'ja' beantwoord te kunnen worden. Kan dat niet, dan dient het bewijs te worden afgekeurd en verder te worden afgehandeld volgens de taakverdeling en het stappenplan zoals is beschreven in § 5.5.

1. *Is de AOS-melding gedaan bij NAM/CVW of TCMG/IMG?*
2. *Is het adres waarop de AOS-melding ziet een adres waarop de aanvrager woonachtig is geweest?*
3. *Is de AOS-melding gedaan in de periode dat de aanvrager woonachtig was op het adres waarop de AOS-melding ziet?*
4. *Is de AOS-melding gegrond verklaard?*
5. *Bestaat er een relatie tussen de schade uit het AOS-rapport en de toegewezen schades in het schaderapport (causaal verband)?*

**Let op!** Voor NAM/CVW-AOS-dossiers geldt dat aan de hand van de beschikbare data niet kan worden uitgesloten dat de acuut onveilige situatie een andere oorzaak heeft dan mijnbouwschade. Voor deze dossiers wordt uitgegaan van een vermoeden van causaliteit met mijnbouwschade. Voor TCMG/IMG-AOS-dossiers geldt dat is getoetst (en voor nieuwe dossiers: eens per maand een periodieke toetsing plaatsvindt om vast te stellen) of de acuut onveilige situatie verband houdt met fysieke mijnbouwschade (zie 4.5.6 onderdeel 4).

| Antwoordoptie portaal                                                 | Veiligheidssituatie                       | Intensiteit aanwijzing persoonsaantasting            |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 0 Ja, mijn woning is/wordt versterkt, ik moet/moest daarom verhuizen. | Woning tijdelijk of blijvend onbewoonbaar | 4 Zeer sterke aanwijzing voor een persoonsaantasting |

5.7.11 Als de aanvrager het antwoord heeft aangevinkt dat betrekking heeft op de omstandigheid dat zijn woning tijdelijk of blijvend onbewoonbaar is (als gevolg waarvan de aanvrager tijdelijk of blijvend heeft moeten verhuizen) (welk antwoord een

zeer sterke aanwijzing voor een persoonsaantasting (4) oplevert), dan is sprake van uitval.

- 5.7.12 In dat geval wordt het door de aanvrager geüploade bewijs gecontroleerd. Bij deze controle dienen alle onderstaande vragen met 'ja' beantwoord te kunnen worden. Kan dat niet, dan dient het bewijs te worden afgekeurd en verder te worden afgehandeld volgens de taakverdeling en het stappenplan zoals is beschreven in § 5.5.

1. *Is het een document of correspondentie afkomstig van de NCG, de NAM, de TCMG, het IMG of van een gemeente?*
2. *Blijkt uit het document of uit de correspondentie dat de woning van de aanvrager tijdelijk of blijvend onbewoonbaar is/was en dat aanvrager (als gevolg daarvan) tijdelijk of blijvend moet/heeft moeten verhuizen in verband met te nemen versterkingsmaatregelen?*
3. *Heeft het document of de correspondentie waaruit de tijdelijke of blijvende onbewoonbaarheid van de woning en/of de noodzaak tot tijdelijke of blijvende verhuizing blijkt betrekking op een adres waarop de aanvrager op dat moment woonachtig is/was?*
4. *In het geval de sloop/nieuwbouw (en bijgevolg de tijdelijke of blijvende verhuizing) nog niet heeft plaatsgevonden, maar is geadviseerd: blijkt uit het document of uit de correspondentie dat aanvrager daarmee heeft ingestemd en de sloop/nieuwbouw dus daadwerkelijk zal gaan plaatsvinden?*

**Let op:** de terminologie sloop/nieuwbouw heeft bij de afdeling Waardedaling een andere invulling en betekenis dan bij IMS. Het verschil zit hem daarin dat NCG aan de afdeling Waardedaling een lijst verstrekt met woningen waarvan door NCG geadviseerd wordt om die aan te merken voor sloop/nieuwbouw. Hoewel dit slechts een indicatie is en nog niet vaststaat dat de woningen op de lijst ook daadwerkelijk gesloopt en herbouwd worden, houdt Waardedaling daar al wel vast rekening mee. Dit is dus anders bij IMS, waar in het kader van bouwsteen 2 alleen dan een zeer sterke aanwijzing voor een persoonsaantasting (4) kan worden aangenomen als vaststaat dat de sloop en herbouw daadwerkelijk gaat plaatsvinden (aanvrager heeft daar schriftelijk mee ingestemd) of al heeft plaatsgevonden.

- 5.7.13 De situatie dat een aanvrager met de NCG te maken heeft gehad en in verband met noodzakelijke versterkingsmaatregelen zijn woning tijdelijk of blijvend heeft moeten verlaten, kan de aanvrager dit onderbouwen met een versterkingsbesluit van de NCG. Op het moment dat zo'n besluit door de NCG is genomen, staat vast hoe de versterkingsmaatregelen eruit komen zien en wat de gevolgen zijn. Dit is alleen het geval als het gaat om de versterkingsoperatie van NCG. In de [werkinstructie Bewijsstukken](#) wordt uitgebreider ingegaan op de documenten die in dit verband als bewijs kunnen dienen.

## 5.8 *Bouwsteen 3: de omvang van de fysieke schade aan woning(en)*

### i. **Achtergronden bij controle en validatie**

- 5.8.1 Bij deze bouwsteen wordt gekeken naar de som van alle uitgekeerde vergoedingen voor fysieke schade op de adressen waarop de aanvrager woonachtig is (geweest), en waar de procedure tot afhandeling van die fysieke schade lopend was op enig moment gedurende de bewoning van dat adres door de aanvrager.



- 5.8.2 De relevante gegevens worden in het portaal aan de aanvrager getoond ter controle. Daarbij is het voor de aanvrager mogelijk om gegevens aan te passen of toe te voegen. Het portaal is zo ingericht dat geen documentatie bij de aanvrager wordt opgevraagd die ziet op fysieke schadezaken vanuit TCMG/IMG (en dat geldt in gelijke zin voor AOS-zaken vanuit TCMG/IMG, zie § 5.7.2 hiervoor). De gedachte hierachter is dat wij reeds over die informatie zouden moeten beschikken en wij aanvrager zo min mogelijk willen belasten in het aanvraagproces. Wel wordt aanvrager gevraagd om het dossiernummer van de schadezaak te vermelden, zodat wij aan de hand daarvan met behulp van onze systemen kunnen verifiëren of deze terecht is opgegeven, mocht dat nodig zijn.
- 5.8.3 Indien nadere documentatie later alsnog vereist is, dan kan deze bij aanvrager worden opgevraagd door middel van een informatieverzoek. Omdat wij in onze systemen niet beschikken over informatie ter zake van schadezaken bij de NAM, wordt eventueel onderbouwende documentatie daarover wél in het portaal bij aanvrager opgevraagd.
- 5.8.4 Als de aanpassing/toevoeging van de aanvrager leidt tot de indeling in een hogere categorie persoonsaantasting (en dus tot het eventueel toekennen van een hogere schadevergoeding), dan leidt dit tot uitval (zie ook § 5.4 hiervoor).

## ii. Specifieke aandachtspunten bij bouwsteen 3

- Reikwijdte definitie 'vergoedingen voor fysieke schade'  
Onder 'vergoedingen voor fysieke schade' worden alle vergoedingen voor fysieke schade aan woning(en) begrepen die zijn uitgekeerd door NAM/CVW en TCMG/IMG, waaronder de zogenoemde voucher-dossiers (NAM/CVW), oude NAM-dossiers waarin een aanbod is geaccepteerd en de vergoedingen die zijn uitgekeerd op grond van de Stuwmeerregeling (TCMG).

In beginsel wordt gekeken naar het bedrag dat is toegekend aan schadevergoeding, *inclusief* bijkomende kosten, maar *exclusief* wettelijke rente. Voor NAM/CVW-dossiers geldt echter dat aan de hand van de beschikbare data niet kan worden uitgesloten dat in de toegekende vergoeding ook eventuele andere kosten zijn verdisconteerd. Als aanvrager de vaste vergoeding (VES) of de forfaitaire vergoeding (Stuwmeerregeling) heeft ontvangen, wordt € 5.000 meegenomen onder bouwsteen 3. Indien aanvrager voor de factuurvariant (Stuwmeerregeling) heeft gekozen, wordt alleen het daadwerkelijk uitgekeerde bedrag meegenomen.

Bijkomende kosten worden zoals gezegd ook begrepen onder de definitie 'vergoeding voor fysieke schade'. Het gaat dan om zowel bijkomende kosten die zijn uitgekeerd in de fysieke schademelding (AS- of S-zaak) als om de bijkomende kosten die in een aparte melding (BK-zaak) zijn uitgekeerd. Er wordt geen onderscheid gemaakt in de bijkomende kosten voor de eigenaar of huurder. Alle op het betreffende adres uitgekeerde bijkomende kosten worden getoond in het aanvraagportaal.

In het geval van NAM/CVW-dossiers kan het voorkomen dat aanvrager heeft gekozen voor herstel in natura, waarbij er geen schadebedrag is vastgesteld. Als dit zich voordoet, is het aan de aanvrager om de omvang van de fysieke schade aan te tonen.



- Alleen afgeronde schademeldingen vormen input  
Om input te kunnen vormen voor bouwsteen 3, dient de schademelding te zijn afgerond en de vergoeding te zijn uitgekeerd. Een (nog) niet afgeronde melding voor fysieke schade telt dus niet mee.
- Looptijd procedure tot afhandeling fysieke schade  
De procedure tot afhandeling van de fysieke schade moet lopend zijn geweest op enig moment gedurende de bewoning van het adres door de aanvrager. Gelet hierop is het belangrijk om de looptijd van de procedure tot afhandeling van fysieke schade vast te stellen. Dit gebeurt in beginsel automatisch door het systeem, maar als de aanvrager gegevens heeft gewijzigd of een schademelding heeft toegevoegd waardoor de aanvraag uitvalt, dient dit handmatig te worden gecontroleerd. Meer informatie daarover vind je terug in § 4.7.
- Verskil in weging eigenaar/niet-eigenaar  
De omvang van de fysieke schade aan de woning(en) van de aanvrager wordt minder zwaar (namelijk: voor 50%) meegewogen als de aanvrager niet ook (mede-)eigenaar was van de woning op het adres waarop de uitgekeerde vergoeding betrekking had. Het systeem beoordeelt automatisch (aan de hand van Kadasterdata) of sprake is van eigendom. Als de aanvrager echter gegevens heeft gewijzigd waardoor de aanvraag uitvalt, dient de eigendomssituatie handmatig te worden beoordeeld.
  - Eigenaar is in ieder geval de kadastraal eigenaar. In het kader van de regeling IMS worden de zakelijke rechten die in de tabel in § 4.6.8 zijn opgenomen gekwalificeerd als kadastraal eigendom. Alle overige rechtstypen worden in het kader van de regeling IMS niet gekwalificeerd als kadastraal eigendom.
  - De aanvraag kan ook zijn uitgevallen omdat de automatische Kadaster-koppeling één van de volgende resultaten weergeeft:

|                                                           |                                            |                                                               |                             |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Zakelijk recht na twee of meer zakelijke belastingen (AA) | Zakelijke belasting derde of volgende (BB) | Eigendom (recht van) belast met Raadpleeg brondocument (EVOV) | Raadpleeg brondocument (OV) |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------|

- In dat geval dient het achterliggende brondocument te worden opgevraagd en geraadpleegd om te kunnen vaststellen welk rechtstype aan de orde is.
- Het systeem beoordeelt automatisch (aan de hand van de Kadasterdata) vanaf welke datum aanvrager het eigendomsrecht/zakelijk recht heeft ('begindatum recht'). Het kan voorkomen dat bij 'begindatum recht' het nummer 18320101 staat vermeld. Dit betekent dat de begindatum ligt vóór het begin van de digitale registratie (circa 1995) van het Kadaster. Incidenteel zou het zo kunnen zijn dat een datum is weggevalen bij een grote wijziging in de IT-software van het Kadaster in 2006/2008 óf dat de werkelijke begindatum recht toch na 2006/2008 ligt als er sprake is van een gecorrigeerd gegeven dat niet digitaal herleidbaar is.
- De kadasterdataset is opgebouwd op basis van perceelnummers. Als percelen worden gesplitst of samengevoegd, betekent dit dat er nieuwe percelen ontstaan. Dit heeft ook invloed op de registratie van de eigendom van de daarop gelegen woning. Het kan dus voorkomen dat de begindatum van eigendom van de aanvrager in

- MIRA later ligt dan de daadwerkelijke datum, omdat het perceel waarop de woning gelegen is gesplitst is of samengevoegd is met een ander perceel.
- Naast de kadastraal eigenaar, beschouwen we aanvragers die 'duurzaam samenlevend partner' zijn van de kadastraal eigenaar, ook als eigenaar. Dat van een duurzaam samenlevend partner sprake is, kan in ieder geval blijken uit een aangegaan huwelijk, geregistreerd partnerschap of samenlevingscontract met de kadastraal eigenaar in de relevante periode. Zie hierover ook 4.6.10 e.v.
  - Multi-adreszaken  
Omdat bij de regeling IMS de aantasting van de persoonlijke levenssfeer van de bewoner centraal staat, wordt gekeken naar de adressen waarop de aanvrager woonachtig is geweest in de periode vanaf 16 augustus 2012. Ter beantwoording van de vraag op welke adressen de aanvrager in de periode vanaf 16 augustus 2012 tot het moment van het doen van de aanvraag woonachtig is geweest, wordt de Basisregistratie Personen (BRP) geraadpleegd. Op het moment dat de aanvrager met zijn DigiD inlogt op de website, worden gegevens automatisch opgehaald en klaargezet. Het soort woning (appartement/flatgebouw/rijtjeswoning/etc.) is daarbij niet relevant. Ook de samenstelling van het huishouden op het adres is niet relevant.

#### **Voorbeeld 1**

Lammert is eigenaar van een appartementsrecht aan de Hereweg in Groningen. Hij is lid van de Vereniging van Eigenaren (VvE) van zijn appartementencomplex. In november 2019 heeft zijn VvE een melding gedaan van fysieke schade aan de gemeenschappelijke gedeelten van het complex. In augustus 2020 heeft het IMG hiervoor aan de VvE een schadevergoeding toegekend van € 64.000.

In 2021 doet Lammert een IMS-aanvraag. Het bedrag van € 64.000 dat aan zijn VvE is toegekend, vormt echter geen input voor bouwsteen 3. Schade aan de gemeenschappelijke gedeelten van een appartementencomplex vormt namelijk niet zonder meer een aantasting van de persoonlijke levenssfeer van individuele bewoners. Uitgangspunt is daarom dat de (aan de VvE uitgekeerde) vergoeding voor fysieke schade aan de gemeenschappelijke gedeelten van een appartementencomplex, niet ook voor individuele bewoners bij de omvang van de fysieke schade wordt betrokken. In bijzondere gevallen is het denkbaar dat JZ dit in individuele situaties anders beoordeelt (zie bijvoorbeeld de situatie onder voorbeeld 2).

#### **Voorbeeld 2**

Ali is eigenaar van een pand met twee verdiepingen. Hij heeft het pand gesplitst in twee appartementsrechten, en daarmee is ook een VvE opgericht waarvan hij zelf bestuurder is. Zelf woont hij op de benedenverdieping en de bovenverdieping verhuurt hij. In december 2018 heeft de VvE een melding gedaan van fysieke schade aan de gemeenschappelijke delen. Het gaat voornamelijk om scheuren in de gevel van het pand. Eind 2019 heeft het IMG hiervoor aan de VvE een schadebedrag toegekend van € 8.000.

Ali doet in 2021 een IMS-aanvraag. In dit geval vormt het bedrag van € 8.000 wél input voor bouwsteen 3. Gezien de grootte van de VvE, het feit dat Ali eigenaar is van het gehele pand en gelet op de plek van de geconstateerde schades, vormt de schade aan het pand in dit geval redelijkerwijs een aantasting van de persoonlijke levenssfeer van Ali. Dit is een bijzonder geval zoals genoemd in voorbeeld 1.

#### **Voorbeeld 3**

Tessa woont sinds 2018 samen met haar 9 huisgenoten in een studentenhuus aan de Folkingestraat 8 in de stad Groningen. In 2020 heeft haar huisbaas een schadevergoeding voor fysieke schade van het IMG toegekend gekregen in verband met fysieke schade aan de woning aan de Folkingestraat 8. De totale vergoeding bedraagt € 50.000.

Tessa doet in 2021 een IMS-aanvraag. Omdat zij niet ook (mede-)eigenaar was van de woning aan de Folkingestraat 8, wordt de omvang van de fysieke schade voor 50% meegewogen in het kader van bouwsteen 3 (dus: voor een bedrag van € 25.000). Dit geldt niet alleen voor Tessa, maar voor al haar huisgenoten.

- Meerdere adressen per perceel  
*[Dit wordt uitgewerkt]*
- Vergoeding voor fysieke schade via gerechtelijke procedure tegen NAM  
Als een vergoeding voor fysieke schade aan de woning van de aanvrager is toegekend na het doorlopen van een gerechtelijke procedure tegen de NAM, dan wordt deze informatie hierover in beginsel ook voorgevuld in het aanvraagportaal voor wat betreft bouwsteen 3 (omvang schade) en bouwsteen 4 (doorlooptijd). In een aantal situaties kan de betreffende informatie echter niet worden getoond, en dient de aanvrager eventueel zelf de informatie aan te passen/toe te voegen in het portaal. In de volgende situaties wordt over de gerechtelijke procedure geen informatie in het portaal weergegeven:
  - als de vordering tot vergoeding van fysieke schade is afgewezen;
  - als de gerechtelijke procedure geen gekoppeld NAM-dossiernummer heeft;
  - als de schadebedragen in de NAM-dataset niet herleidbaar zijn.

### iii. Handvatten bij controle en validatie

5.8.5 Als sprake is van uitval, wordt de documentatie behorende bij het door de aanvrager opgegeven dossiernummer of het geüploade bewijs gecontroleerd. Mocht dat nodig zijn, dan kan (aanvullende) documentatie later (alsnog) bij aanvrager worden opgevraagd door middel van een informatieverzoek. Bij de controle van de stukken dienen alle onderstaande vragen met 'ja' beantwoord te kunnen worden (tenzij uit de vraag anders blijkt). Kan dat niet, dan dient het bewijs te worden afgekeurd en verder te worden afgehandeld volgens de taakverdeling en het stappenplan zoals is beschreven in § 5.5.

#### (a) De aanvrager heeft een schademelding toegevoegd

1. *Indien de schademelding is gedaan bij TCMG/IMG: is het bewijsstuk een besluit ten aanzien van de vergoeding van fysieke schade van TCMG/IMG?*
2. *Indien de schademelding is gedaan bij NAM/CVW: is het bewijsstuk een bankafschrift of andere financieel document betreffende een betaling vanuit NAM/CVW?*
3. *Heeft de schademelding betrekking op een adres dat binnen het Werkingsgebied van de regeling IMS valt? (Raadpleeg daarvoor het overzicht van de adressen bij bouwsteen 1)*
4. *Was de aanvrager ten tijde van de behandeling van de fysieke schademelding woonachtig op het adres waarop het besluit betrekking had?*
5. *Is er een schadevergoeding toegekend voor fysieke schade?*

(b) De aanvrager heeft een schademelding aangepast

1. *Indien de schademelding is gedaan bij TCMG/IMG: is het bewijsstuk een besluit ten aanzien van de vergoeding van fysieke schade van TCMG/IMG?*
2. *Indien de schademelding is gedaan bij NAM/CVW: is het bewijsstuk een bankafschrift of andere financieel document betreffende een betaling vanuit NAM/CVW?*
3. *Komt het schadebedrag dat blijkt uit het bewijsstuk overeen met het door de aanvrager aangepaste schadebedrag?*

(c) De aanvrager geeft aan (mede-)eigenaar van de woning te zijn

1. *Heeft het bewijsstuk betrekking op het juiste adres?*
2. *Is het bewijsstuk een notariële akte of een testament + uittreksel van het Centraal Testamenten Register (CTR) waaruit blijkt dat aanvrager eigenaar is geworden?*
3. *Blijkt uit het bewijsstuk dat sprake is van een zakelijk recht dat in het kader van de regeling IMS wordt gelijkgesteld aan eigendom (zie § 4.6.8 hiervoor).*

(d) De aanvrager geeft aan (duurzaam samenlevend) partner te zijn

1. *Blijkt uit het bewijsstuk dat de aanvrager getrouwd is, een geregistreerd partnerschap heeft of een samenlevingscontract heeft met de Kadastraal eigenaar van de betreffende woning?*
2. *Zo niet, blijkt dan uit het bewijsstuk dat de aanvrager wel duurzaam samenlevend partner is van de Kadastraal eigenaar van de betreffende woning?*

5.9 *Bouwsteen 4: de afhandelingsduur van schademelding(en)*

**i. Achtergronden bij controle en validatie**

- 5.9.1 Bij deze bouwsteen wordt gekeken naar de som van de afhandelingsduur van alle procedures tot afhandeling van fysieke schade aan de woning(en) op de adressen waarop de aanvrager op het moment van die afhandeling woonachtig was en ten aanzien waarvan de aanvrager op dat moment ook eigenaar was.
- 5.9.2 De relevante gegevens (de duur van de procedure tot afhandeling van fysieke schade, naar boven afgerond in maanden) worden in het portaal aan de aanvrager getoond ter controle. Daarbij is het voor de aanvrager mogelijk om gegevens aan te passen of toe te voegen. Het portaal is zo ingericht dat geen documentatie bij de aanvrager wordt opgevraagd die ziet op fysieke schadezaken vanuit TCMG/IMG (en dat geldt in gelijke zin voor AOS-zaken vanuit TCMG/IMG, zie § 5.7.2 hiervoor). De gedachte hierachter is dat wij reeds over die informatie zouden moeten beschikken en wij aanvrager zo min mogelijk willen belasten in het aanvraagproces. Wel wordt aanvrager gevraagd om het dossiernummer van de schadezaak te vermelden, zodat wij aan de hand daarvan met behulp van onze systemen kunnen verifiëren of deze terecht is opgegeven, mocht dat nodig zijn.
- 5.9.3 Indien nadere documentatie later alsnog vereist is, dan kan deze bij aanvrager worden opgevraagd door middel van een informatieverzoek. Omdat wij in onze systemen niet beschikken over informatie ter zake van schadezaken bij de NAM, wordt eventueel onderbouwende documentatie daarover wél in het portaal bij aanvrager opgevraagd.

- 5.9.4 Als de aanpassing/toevoeging van de aanvrager leidt tot de indeling in een hogere categorie persoonsaantasting (en dus tot het eventueel toekennen van een hogere schadevergoeding), dan leidt dit tot uitval (zie ook § 5.4 hiervoor).

## ii. Specifieke aandachtspunten bij bouwsteen 4

- Reikwijdte definitie 'procedures tot afhandeling van fysieke schade'  
Onder 'procedures tot afhandeling van fysieke schade' worden alle procedures tot afhandeling van fysieke schade aan woning(en) begrepen, dus zowel de schademeldingen die zijn gedaan bij NAM/CVW alsook schademeldingen die zijn gedaan bij TCMG/IMG.
- Alleen afgeronde schademeldingen vormen input  
Om input te kunnen vormen voor bouwsteen 4, dient de schademelding te zijn afgerond en de vergoeding te zijn uitgekeerd. Een (nog) niet afgeronde melding voor fysieke schade telt dus niet mee.
- Looptijd procedure tot afhandeling fysieke schade  
In het kader van deze bouwsteen wordt gekeken naar de termijn waarbinnen een schademelding is afgehandeld. Deze termijnen verschillen al naar gelang sprake is van een NAM/CVW-dossier of een TCMG-IMG-dossier. De termijn waarbinnen de schademelding is afgehandeld wordt in beginsel automatisch vastgesteld door het systeem, maar als de aanvrager gegevens heeft gewijzigd of een schademelding heeft toegevoegd waardoor de aanvraag uitvalt, dient dit handmatig te worden gecontroleerd. Meer informatie daarover vind je terug in § 4.7.
- Verskil in weging eigenaar/niet-eigenaar  
De afhandelingsduur van schademelding(en) aan de woning(en) van de aanvrager wordt niet meegewogen als de aanvrager niet ook (mede-)eigenaar was van de woning op het adres waarop de schademelding betrekking had. Het systeem beoordeelt automatisch (aan de hand van Kadasterdata) of sprake is van eigendom. Als de aanvrager echter gegevens heeft gewijzigd waardoor de aanvraag uitvalt, dient de eigendomssituatie handmatig te worden beoordeeld. Zie daarvoor § 5.8.5 hiervoor.

**NB.** De afhandelingsduur van schademelding(en) aan de woning(en) van de aanvrager wordt niet meegewogen als de aanvrager niet ook (mede-)eigenaar was van de woning op het adres waarop de schademelding betrekking had, bijvoorbeeld als de aanvrager huurder van de woning is. De ratio hiervan is dat woningeigenaren extra (financiële) spanningen of risico's kunnen hebben ervaren als gevolg van de schade aan de woning en het moeten doorlopen van een schadeafhandelingsprocedure. De aantasting van de persoonlijke levenssfeer wordt daarom bij woningeigenaren geacht groter te zijn (als gevolg van de aantasting van het eigendomsrecht) dan bij niet-eigenaren, zoals huurders. In uitzonderlijke gevallen is het denkbaar dat JZ dit in individuele gevallen anders beoordeeld.

- Meerdere adressen per perceel

Als deze situatie zich voordoet, zal op dat moment worden beoordeeld hoe te handelen.

- Negatieve afhandelingsduur NAM-schademeldingen

Bij ruim 1500 NAM-meldingen kloppen is sprake van een onjuistheid in de dataset met betrekking tot de afhandelingsduur. De 'datum laatste uitbetaling' is in deze 1500 gevallen ten onrechte gelegen vóór de indieningsdatum, waardoor een negatieve afhandelingsduur ontstond. Bij deze 1500 NAM-schademeldingen wordt de aanvrager in het aanvraagportaal zelf gevraagd de datums aan te passen en te onderbouwen met documenten.

### iii. Handvatten bij controle en validatie

5.9.5 Als sprake is van uitval, wordt de documentatie behorende bij het door de aanvrager opgegeven dossiernummer of het geüploade bewijs gecontroleerd. Mocht dat nodig zijn, dan kan (aanvullende) documentatie later (alsnog) bij aanvrager worden opgevraagd door middel van een informatieverzoek. Bij de controle van de stukken dienen alle onderstaande vragen met 'ja' beantwoord te kunnen worden (tenzij uit de vraag anders blijkt). Kan dat niet, dan dient het bewijs te worden afgekeurd en verder te worden afgehandeld volgens de taakverdeling en het stappenplan zoals is beschreven in § 5.5.

(a) De aanvrager heeft een schademelding toegevoegd

1. *Indien de schademelding is gedaan bij TCMG/IMG: is het bewijsstuk een besluit ten aanzien van de vergoeding van fysieke schade van TCMG/IMG?*
2. *Indien de schademelding is gedaan bij NAM/CVW: is het bewijsstuk een bankafschrift of andere financieel document betreffende een betaling vanuit NAM/CVW?*
3. *Heeft de schademelding betrekking op een adres dat binnen het Werkingsgebied van de regeling IMS valt? (Raadpleeg daarvoor het overzicht van de adressen bij bouwsteen 1)*
4. *Was de aanvrager ten tijde van de behandeling van de fysieke schademelding woonachtig op het adres waarop het besluit betrekking had?*
5. *Was de aanvrager op enig moment ten tijde van de afhandeling van de fysieke schade ook eigenaar van de woning waarop de schademelding betrekking heeft?*
6. *Kun je op basis van de aangeleverde bewijsstukken de afhandelingsduur van de schademelding herleiden?*

(b) De aanvrager heeft de begin- of einddatum van een schademelding aangepast

1. *Indien de schademelding is gedaan bij TCMG/IMG: is het bewijsstuk een besluit ten aanzien van de vergoeding van fysieke schade van TCMG/IMG?*
2. *Indien de schademelding is gedaan bij NAM/CVW: is het bewijsstuk een bankafschrift of andere financieel document betreffende een betaling vanuit NAM/CVW?*
3. *Was de aanvrager ten tijde van de behandeling van de fysieke schademelding woonachtig op het adres waarop het besluit betrekking had?*

4. *Was de aanvrager op enig moment ten tijde van de afhandeling van de fysieke schade ook eigenaar van de woning waarop de schademelding betrekking heeft?*
  5. *Kun je op basis van de aangeleverde bewijsstukken de afhandelingsduur van de schademelding herleiden?*
- (c) De aanvrager geeft aan (mede-)eigenaar van de woning te zijn
1. *Heeft het bewijsstuk betrekking op het juiste adres?*
  2. *Is het bewijsstuk een notariële akte of een testament + uittreksel van het Centraal Testamenten Register (CTR) waaruit blijkt dat aanvrager eigenaar is geworden? Of;*
  3. *Blijkt uit het bewijsstuk dat sprake is van een zakelijk recht dat in het kader van de regeling IMS wordt gelijkgesteld aan eigendom (zie § 4.6.8 hiervoor).*
- (d) De aanvrager geeft aan (duurzaam samenlevend) partner te zijn
1. *Blijkt uit het bewijsstuk dat de aanvrager getrouwd is, een geregistreerd partnerschap heeft of een samenlevingscontract heeft met de Kadastraal eigenaar van de betreffende woning?*
  2. *Zo niet, blijkt dan uit het bewijsstuk dat de aanvrager wel duurzaam samenlevend partner is van de Kadastraal eigenaar van de betreffende woning? Zie **H4.6.10.** voor informatie over duurzaam samenlevend partners.*

#### 5.10 Toets bevoegdheid IMG

- 5.10.1 Op grond van het bepaalde in artikel 2 lid 4 van de Tijdelijke wet Groningen is het IMG niet bevoegd om een aanvraag tot vergoeding van schade in behandeling te nemen, indien deze aanvraag schade betreft waarvoor:
- (a) voor 31 maart 2017, 12.00 uur een schademelding – of claim is voorgelegd aan het Centrum Veilig Wonen of de exploitant;
  - (b) door de exploitant met de gedupeerde of diens vertegenwoordiger een vaststellingsovereenkomst is gesloten;
  - (c) door de gedupeerde of diens vertegenwoordiger met de exploitant onderhandeld wordt met het doel om te komen tot een vergoeding van de schade;
  - (d) een vordering is ingesteld bij de burgerlijke rechter, tenzij de vordering bij de burgerlijke rechter met instemming van de gedaagde door de aanvrager wordt ingetrokken; of
  - (e) de burgerlijke rechter uitspraak heeft gedaan over de aanspraak op en de omvang van de vergoeding van de schade.
- 5.10.2 De bevoegdheidstoets kan voor de regeling IMS zoveel mogelijk geautomatiseerd plaatsvinden aan de hand van door NAM verstrekte data die periodiek wordt geüpdatet.
- 5.10.3 Voor wat betreft de gronden (c), (d) en (e) (kort gezegd: aanvragers die met de NAM onderhandelen met als doel te komen tot een vergoeding voor immateriële schade of aanvragers die betrokken zijn (geweest) in een gerechtelijke procedure tegen de NAM in verband met een vordering tot vergoeding van immateriële schade) geldt dat deze



toets volledig geautomatiseerd plaatsvindt. Zodra uit de door NAM aangeleverde data blijkt dat de aanvrager met de NAM onderhandelt met als doel te komen tot een vergoeding voor immateriële schade (c), dat de aanvrager betrokken is in een lopende procedure tegen de NAM bij de burgerlijke rechter over de vergoeding van immateriële schade (d) of dat de burgerlijke rechter uitspraak heeft gedaan over de aanspraak op en de omvang van de vergoeding van immateriële schade (e), dan wordt de aanvraag afgewezen omdat het IMG niet bevoegd is.

- 5.10.4 In geval van grond (b) geldt dat de aanvraag uitvalt, waarna een jurist aan de hand van de specifieke omstandigheden van het geval de bevoegdheid van het IMG om de aanvraag in behandeling te nemen moet toetsen. Als uit de door de NAM verstrekte data blijkt dat de aanvrager een vaststellingsovereenkomst heeft gesloten, dient deze gesloten vaststellingsovereenkomst bij de aanvrager te worden opgevraagd. Raadpleeg hiervoor het stappenplan in § 5.11. De vaststellingsovereenkomst dient inhoudelijk te worden beoordeeld door een jurist (zie ook § 5.5 hiervoor). De jurist dient te beoordelen of de aanvrager met het sluiten van de vaststellingsovereenkomst ook finale kwijting heeft verleend aan de NAM ter zake van immateriële schade. Als dat wél zo is, dient de aanvraag te worden afgewezen. Het IMG is dan immers niet bevoegd. Als er geen finale kwijting is verleend, dan kan de aanvraag alsnog in behandeling worden genomen.
- 5.10.5 Als in de vaststellingsovereenkomst niet expliciet een bepaling is opgenomen over een vergoeding voor immateriële schade, mag er niet zomaar van worden uitgegaan dat de aanvrager hierover met de NAM overeenstemming heeft bereikt. Uit de vaststellingsovereenkomst dient te blijken dat de aanvrager de intentie heeft gehad om afstand te doen van zijn recht om immateriële schade te vorderen. Bij de beoordeling of de aanvrager met het sluiten van de vaststellingsovereenkomst ook finale kwijting heeft verleend aan de NAM ter zake van immateriële schade komt het dan ook aan op een uitleg van de tekst van de vaststellingsovereenkomst. Die tekst moet worden uitgelegd aan de hand van het Haviltex-criterium, waarbij naast de taalkundige betekenis van de tekst van de vaststellingsovereenkomst ook betekenis toekomt aan de bedoeling van partijen.

In de Werkinstructie Vaststellingsovereenkomst wordt nader ingegaan op de wijze waarop een vaststellingsovereenkomst moet worden beoordeeld. Deze vind je hier:

5.1 lid 2 sub i

## 5.11 *Stappenplan beoordeling bewijs bij uitval*

- 5.11.1 Als de aanvrager bewijs heeft aangeleverd ter onderbouwing van de door hem doorgevoerde wijziging en/of aanpassing op één van de bouwstenen, dient gecontroleerd te worden of dit bewijs de aangebrachte wijziging voldoende ondersteund. Deze controle kan al dan niet plaatsvinden met een extra raadpleging van de andere systemen, o.a. BAS en MIRA Schade, die gebruikt worden door IMG. Ingeval documenten uit BAS of MIRA Schade worden geraadpleegd ter verifiëring van het door aanvrager geleverde bewijs, dienen die documenten in het IMS-dossier in MIRA als bijlagen te worden toegevoegd. De uitgebreide instructie met betrekking tot de beoordeling van bewijsstukken vind je op de volgende locatie:



**i. Bewijs is voldoende geleverd**

- 5.11.2 Als geconcludeerd wordt dat met het geüploade bewijs de door aanvrager aangebrachte wijziging en/of aanvulling in de gegevens voldoende is aangetoond wordt het bewijsstuk geaccepteerd. De taak wordt dan afgerond en het besluit wordt dan, indien er geen andere taken meer zijn, automatisch gegenereerd.

**ii. Bewijs is niet of onvoldoende geleverd: de aanvrager wordt in de gelegenheid gesteld om bewijs alsnog te leveren**

- 5.11.3 Als aanvrager geen bewijsstuk(ken) heeft aangeleverd of het bewijs is niet toereikend, dan dient het benodigde bewijsstuk opgevraagd te worden bij aanvrager. Afhankelijk van de complexiteit kan dit zowel iemand van Werkvoorbereiding als van Juridische Zaken zijn (zie ook § 5.5 hiervoor). Hierbij geldt het volgende stappenplan, waarbij rekening wordt gehouden met de correspondentievoorkeur van de aanvrager:

- (a) Er wordt telefonisch contact gelegd met de aanvrager om aan te kondigen dat de brief 'aanvullende informatie' richting aanvrager gaat worden verstuurd. In dit gesprek wordt de inhoud toegelicht.
- (b) Indien na herhaaldelijke pogingen geen contact wordt verkregen wordt de brief zonder telefonisch contact verstuurd.
- (c) Aansluitend wordt de brief 'aanvullende informatie' (1.2A) wordt verzonden.
- (d) Op basis daarvan kan aanvrager kan het benodigde bewijsstuk vervolgens aanleveren door dit toe te voegen in MijnDossier of door dit per e-mail of post toe te sturen naar het Serviceloket of eventueel zijn Zaakbegeleider onder vermelding van het zaaknummer.
- (e) Als aanvrager niet binnen twee weken heeft voldaan aan het verzoek om (nader) bewijs aan te leveren, wordt er een herinneringsbrief aan aanvrager verstuurd vanuit MIRA (brief 1.2B).
- (f) Mocht aanvrager langer nodig hebben om het benodigde bewijs aan te leveren dan kan om uitstel worden gevraagd. Zolang het verzoek om uitstel redelijk is, wordt dit verzoek door Werkvoorbereiding ingewilligd. Dit wordt dan bevestigd middels een brief vanuit MIRA (1.4).
- (g) Nadat aanvrager (nader) bewijs heeft geüpload, wordt een ontvangstbevestiging vanuit MIRA naar aanvrager verstuurd (brief 1.0).
- (h) Nadat aanvrager (nader) bewijs heeft geleverd, dient dit gecontroleerd te worden, op dezelfde manier zoals hiervoor beschreven.

- 5.11.4 Als geconcludeerd wordt dat met het geüploade bewijs de door aanvrager aangebrachte wijziging en/of aanvulling in de gegevens voldoende is aangetoond, wordt het bewijsstuk geaccepteerd. De taak wordt dan afgerond en het besluit wordt dan, indien er geen andere taken meer zijn, automatisch gegenereerd.

**iii. Bewijs is ook na uitvraag niet of onvoldoende geleverd**

- 5.11.5 Als het bewijs door aanvrager ook na uitvraag niet of onvoldoende is geleverd – waarbij JZ altijd het eindoordeel heeft – dan wordt de wijziging/aanvulling van aanvrager niet geaccepteerd. Het niet overnemen van de wijziging/aanvulling wordt door een jurist van JZ gemotiveerd in MIRA, waarna deze motivering wordt opgenomen in de beschikkingsbrief.

## 5.12 Triage

### i. Achtergrond triage

5.12.1 Triage vindt plaats om in te schatten of mogelijk sprake is van zeer uitzonderlijke omstandigheden en of er daarom een maatwerkgesprek nodig is. Het is naast het opvangen van de emotie dus vooral een voorselectie op het maatwerkgesprek. Om die reden dienen onderstaande stappen in ieder geval, maar niet per se in onderstaande volgorde, te worden doorlopen om deze inschatting te kunnen maken:

1. Opvangen emotie aanvrager;
2. Luisteren, samenvatten en doorvragen met specifieke aandacht voor de mogelijke uitzonderlijke omstandigheid;
3. Doornemen van het dossier;
4. Analyse en voorzichtige beoordeling op basis van het verhaal van aanvrager, de inhoud van het dossier én eventueel de JZ-handleiding/gids en bestaande jurisprudentie. Richtlijnen voor de triagemedewerker zijn hetzelfde als die voor een maatwerkgesprek;
5. Oordeel delen met aanvrager (en vastleggen in het dossier in MIRA).

5.12.2 Het oordeel kan zijn dat een maatwerkgesprek noodzakelijk is, maar de triagemedewerker kan ook tot een andere uitkomst komen:

- Een aanvraag doen (als er nog geen dossier is);
- Doorverbinden met, doorverwijzen naar of een terugbelverzoek aanmaken voor de Zaakbegeleider;
- Verwijzen naar eigen zorgverlener (zoals de huisarts);
- Terugzetten of doorzetten naar het Serviceloket;
- Doorzetten naar de Helpdesk IMS ingeval van complexe vragen over de regeling;
- Geen verdere actie – de aanvrager is voldoende geholpen met het triagegesprek.

### ii. Proces rondom triage

5.12.3 Als sprake is van uitzonderlijke omstandigheden, zal de aanvrager dat (in de regel) zelf aan het IMG kenbaar moeten maken door (telefonisch) contact met het Serviceloket op te nemen. Het Serviceloket informeert de aanvrager wat triage inhoudt en maakt vervolgens een (marginale) inschatting of aanvrager ook daadwerkelijk belt met het oog op een maatwerkgesprek (en eventueel of het dossier geschikt is voor triage).

5.12.4 In het bevestigende geval, schakelt het Serviceloket door met de triagemedewerker van de afdeling JZ van het IMG of laat zij per e-mail een terugbelverzoek achter. In voorkomend geval kan ook WVB of de zaakbegeleider met aanvrager spreken over de mogelijkheid van triage en een terugbelverzoek aanmaken voor de afdeling triage.

5.12.5 Bij het doorschakelen naar triage of in het terugbelverzoek vermeldt het Serviceloket (of WVB/zaakbegeleider) het dossiernummer (indien beschikbaar) en telefoonnummer van aanvrager en geeft het een korte beschrijving van de reden van het triageverzoek en (bij voorkeur) van de gemoedstoestand van aanvrager. Deze informatie stelt de triagemedewerker in staat om zich zoveel mogelijk voor te bereiden op het triagegesprek.

- 5.12.6 Het is van belang dat aanvrager eerst de aanvraag heeft afgerond voordat hij naar triage kan worden doorgeschakeld c.q. door triage kan worden teruggebeld. Serviceloket (of WVB/zaakbegeleider) dient aanvrager daarop vooraf te wijzen. Het triagegesprek vindt vervolgens telefonisch plaats en zal gemiddeld circa een halfuur duren.

### **iii. Na afronding triagegesprek**

- 5.12.7 Na het voeren van het triagegesprek stelt de behandelend triagemedewerker in alle gevallen in MIRA een gespreksverslag op. De format voor het gespreksverslag vind je [hier](#). Daarin wordt beknopt en op hoofdlijnen beschreven waarover tijdens het gesprek met de aanvrager is gesproken en waarom een maatwerkgesprek wel of niet noodzakelijk is geacht. Het gespreksverslag dat in MIRA wordt ge-upload, is uitsluitend voor intern gebruik en vanwege de privacy alleen toegankelijk voor de afdeling JZ; voor de aanvrager is het verslag niet zichtbaar. Het gespreksverslag moet daarom onder de code "intern-jz" worden opgeslagen. Na afloop van de triage dien je – indien mogelijk – in de beschikking van de desbetreffende aanvraag de volgende zin op te nemen: "Op \*\*\*\*\* (datum triage) heeft u telefonisch contact gehad met een medewerker van het Instituut." Indien na afloop van een triagegesprek wordt geconstateerd dat er geen aanleiding bestaat tot een maatwerkgesprek, maar er indicaties zijn dat de aanvrager niet blij is met deze uitkomst, moet ook een deel van het gespreksverslag toegevoegd worden in de bijlage van de beschikking. De versie van het gespreksverslag dat in de beschikking moet komen, mag alleen de kopjes persoonlijke gegevens, beknopt verslag gesprek, conclusie en de bijzonderheden/afspraken bevatten.

## **5.13 Maatwerk: het maatwerkgesprek**

### **iv. Achtergrond maatwerkgesprek**

- 5.13.1 Het maatwerkgesprek dient ertoe om meer te weten te komen over de bijzondere persoonlijke omstandigheden die aan de orde kunnen zijn, zoals de omstandigheid dat de aanvrager geestelijk letsel heeft opgelopen in relatie tot bodembeweging door de gaswinning. Door in dergelijke gevallen een maatwerkgesprek te voeren, kan maatwerk worden toegepast bij het vaststellen van een passende immateriële schadevergoeding.
- 5.13.2 Nu dit in de kern een juridische beoordeling betreft, wordt het maatwerkgesprek in alle gevallen gevoerd door de behandelend jurist. Vanzelfsprekend is het daarbij van groot belang dat de behandelend jurist oog en begrip heeft voor de emoties van de aanvrager, en dient hij/zij zich daar te allen tijde van bewust te zijn bij het voeren van het gesprek. Zie hierover ook § 4.10 hiervoor.

### **v. Plannen maatwerkgesprek**

- 5.13.3 Het maatwerkgesprek wordt in beginsel ingepland door de triagemedewerker tijdens het triagegesprek (met behulp van de agendatool in Outlook). De triagemedewerker

maakt daarbij een afspraak met aanvrager over de wijze waarop het maatwerkgesprek zal plaatsvinden.

5.13.4 Er kunnen drie typen afspraken worden gemaakt:

1. Telefonisch maatwerkgesprek  
In dit geval stuurt Planning de afspraak aan de betrokken medewerkers toe, inclusief het telefoonnummer waarop de aanvrager gebeld kan worden. Het gesprek zal gemiddeld circa 45 minuten duren.
2. Digitaal maatwerkgesprek (via beeldbellen)  
In dit geval stuurt Planning de afspraak aan de betrokken medewerkers toe, inclusief de inbellink (Microsoft Teams) waarop de aanwezigen kunnen inbellen. Het gesprek zal gemiddeld circa 45 minuten duren.
3. Fysiek maatwerkgesprek
  - *Op locatie bij het IMG*
  - *Bij de aanvrager thuis*
  - *Op een externe locatie*
Het gesprek zelf zal gemiddeld circa 1 uur duren, exclusief eventuele reistijd.

5.13.5 Het geniet de voorkeur om het maatwerkgesprek telefonisch of digitaal (via beeldbellen) te laten plaatsvinden. Tegelijkertijd is het wel van belang dat de aanvrager de ruimte krijgt om aan te geven dat zijn voorkeur uitgaat naar een fysiek maatwerkgesprek.

5.13.6 Nadat het gesprek is gepland, dient afdeling Planning hiervan op de hoogte te worden gesteld. Dat kan door middel van een e-mailadres aan 5.1 lid 2 sub e [@schadedoormijnbouw.nl](mailto:@schadedoormijnbouw.nl). Gebruik voor de email naar afdeling Planning het format uit de werkinstructie Leidraad triagegesprek. Planning zorgt vervolgens dat het geplande maatwerkgesprek wordt ingevoerd in de planningstool in Atabix en dat een afspraakbevestiging naar aanvrager wordt verstuurd. Alle bij het gesprek geplande medewerkers krijgen de geplande afspraak vervolgens doorgezet vanuit Planning.

5.13.7 Als aanvrager een ingepland maatwerkgesprek wilt annuleren of wijzigen, dient hij daarvoor contact op te nemen met het Serviceloket. Serviceloket verbindt aanvrager vervolgens door naar Planning, die het verzoek behandelt en in Atabix verwerkt. Planning stelt de betreffende maatwerkjurist hiervan op de hoogte. Als de maatwerkjurist het gesprek wenst te wijzigen of annuleren, dient hij/zij contact op te nemen met Planning. Planning neemt vervolgens contact op met aanvrager en plant een nieuw moment in.

#### **vi. Wie is bij het maatwerkgesprek aanwezig?**

- 5.13.8 Bij het gesprek is in ieder geval de behandelend jurist aanwezig. In het geval van een telefonisch of digitaal maatwerkgesprek kan naast de behandelend jurist eventueel ook een zaakbegeleider bij het gesprek worden gepland, als de aanvrager daar prijs op stelt.
- 5.13.9 In het geval van een fysiek maatwerkgesprek zijn er altijd twee personen vanuit het IMG bij het gesprek aanwezig. Naast de behandelend jurist is dit een tweede jurist of (op verzoek van de aanvrager) een zaakbegeleider.

| Vorm gesprek                               | IMG-medewerker 1   | IMG-medewerker 2                                                |
|--------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Telefonisch maatwerkgesprek                | Behandelend jurist | Zaakbegeleider (op verzoek van de aanvrager) → <i>optioneel</i> |
| Digitaal maatwerkgesprek (via beeldbellen) | Behandelend jurist | Zaakbegeleider (op verzoek van de aanvrager) → <i>optioneel</i> |
| Fysiek maatwerkgesprek                     | Behandelend jurist | Tweede jurist of zaakbegeleider                                 |

- 5.13.10 Als de aanvrager daar prijs op stelt, is het ook voor de aanvrager altijd mogelijk om iemand mee te nemen naar het maatwerkgesprek. Denk bijvoorbeeld aan een partner, een familielid, een vriend(in) of eventueel een belangenbehartiger.

#### vii. Het voeren van het maatwerkgesprek

- 5.13.11 Het maatwerkgesprek wordt in alle gevallen gevoerd door de behandelend jurist. Tijdens dit gesprek staan de eventuele bijzondere persoonlijke omstandigheden centraal, maar dient de jurist uiteraard ook oog en begrip te hebben voor de emoties van de aanvrager.

Voor het voeren van een maatwerkgesprek is een concept leidraad gemaakt, met daarin handvatten voor het voeren van een gestructureerd maatwerkgesprek. De laatste versie van deze conceptleidraad vind je hier:

5.1 lid 2 sub i

- 5.13.12 Als bij het maatwerkgesprek een tweede jurist of zaakbegeleider aanwezig is, heeft deze tweede medewerker geen inhoudelijke rol. Wel wordt in dat geval van de tweede medewerker verwacht dat hij/zij tijdens het gesprek aantekeningen maakt, aan de hand waarvan de behandelend jurist het gespreksverslag kan opstellen. Op die manier wordt ervoor gezorgd dat de behandelend jurist de volledige focus en aandacht bij het gesprek met de aanvrager kan hebben.
- 5.13.13 Ook als bij het maatwerkgesprek géén tweede medewerker aanwezig is, dient de behandelend jurist uiteraard de volledige focus en aandacht bij het gesprek met de aanvrager te hebben. Omdat echter na het voeren van het maatwerkgesprek een gespreksverslag moet worden opgesteld door de behandelend jurist, is het wel raadzaam om enige aantekeningen te maken tijdens het gesprek.

#### viii. Het opstellen van het gespreksverslag

- 5.13.14 Na het voeren van het maatwerkgesprek stelt de behandelend jurist in MIRA een gespreksverslag op. Daarin wordt beknopt en op hoofdlijnen beschreven waarover tijdens het gesprek met de aanvrager is gesproken.

Denk hierbij in ieder geval aan:

- de datum en locatie van het maatwerkgesprek;
- de aanwezigen bij het maatwerkgesprek;
- beschrijving van de eventuele bijzondere omstandigheden;
- eventuele acties.

- 5.13.15 Het gespreksverslag dient zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk twee weken na het voeren van het maatwerkgesprek in MijnDossier van de aanvrager te worden

geüpload. Afhankelijk van de door de aanvrager aangegeven communicatievoorkeur, wordt het gespreksverslag ook per post toegezonden.

#### **ix. Beoordelen**

- 5.13.16 De maatwerkbeoordeling vindt plaats aan de hand van reeds bestaande jurisprudentie, en aan de hand van een handleiding/gids voor JZ die in ontwikkeling is. In deze handleiding worden feiten en omstandigheden beschreven die kunnen leiden tot een bijstelling (naar boven) van de beoordeling van de persoonsaantasting. Deze handleiding is een levend document: zodra we van start zijn gegaan, creëren we jurisprudentie, en creëren we dus ook handvatten voor volgende gevallen.

De laatste versie van de JZ-handleiding/gids voor de beoordeling van maatwerkgevallen zal te zijner tijd op de t-schijf worden geplaatst.

#### **x. Maatwerk beschikken**

- 5.13.17 Het resultaat van deze maatwerkbeoordeling is een maatwerkbeschikking. Daarin wordt beschreven of en waarom de omstandigheden van de aanvrager wel of niet leiden tot het toekennen van een vergoeding die afwijkt van de standaardbedragen.
- 5.13.18 Als het voornemen bestaat om met de maatwerkbeschikking een vergoeding toe te kennen die hoger is dan € 5.000, dan is toestemming van het bestuur van het IMG noodzakelijk. In dat geval dient een namens het bestuur ondertekend document te worden toegevoegd aan het dossier in MIRA, alvorens de beschikking kan worden klaargezet om te versturen.

#### **5.14 AVG/privacyaspecten**

##### **i. Proces rondom een datalek**

- 5.14.1 Bij de verwerking van de Persoonlijke Impact Analyse, maar ook in het algemeen bij de beoordeling van IMS-dossiers worden (bijzondere) persoonsgegevens van aanvragers verwerkt. Daarbij bestaat het risico op een datalek.
- 5.14.2 Een datalek is een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens in digitale of papieren vorm. De inbreuk leidt per ongeluk of op onrechtmatige wijze tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van, of de ongeoorloofde toegang tot persoonsgegevens. Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon wordt gerekend tot persoonsgegevens.
- 5.14.3 Er is bijvoorbeeld sprake van een datalek als:
- Bestanden met persoonsgegevens verloren of vernietigd zijn en er is geen reservekopie;
  - Bestanden met persoonsgegevens mogelijk zijn aangetast;
  - Dossiers of USB-sticks vermist of gestolen zijn;
  - Onbevoegden persoonsgegevens van betrokkene mogelijk hebben gezien, gewijzigd of ontvangen, bijvoorbeeld door het versturen van een e-mail of brief aan de verkeerde geadresseerde.

### **Wat te doen bij een datalek?**

Ingeval van een datalek dien je **onmiddellijk** een e-mail te sturen naar de Privacyfunctionarissen van het IMG 5.1 lid 2 sub e [@schadedoormijnbouw.nl](mailto:@schadedoormijnbouw.nl) en 5.1 lid 2 sub e [@schadedoormijnbouw.nl](mailto:@schadedoormijnbouw.nl)) met een omschrijving van de volgende punten:

- Geef aan om wat voor soort document het gaat. Probeer een korte indicatie te geven van de inhoud en geef aan of het document (bijzondere) persoonsgegevens bevat;
- Geef aan wanneer het document verstuurd is;
- Geef aan wanneer de inbreuk (datalek) plaatsvond;
- Geef aan wie de ontvanger is, inclusief IMS-nummer;
- Geef aan wie de betrokkene is, en van welk dossier het document onderdeel uitmaakt, inclusief IMS-nummer.

Bespreek de verdere vervolgstappen met de Privacyfunctionarissen. Zie uitgebreider over wat te doen bij een datalek het Datalekprotocol van het IMG, te vinden in:

5.1 lid 2 sub i

## **5.15 De IMS-Helpdesk**

### **i. Achtergrond IMS-Helpdesk**

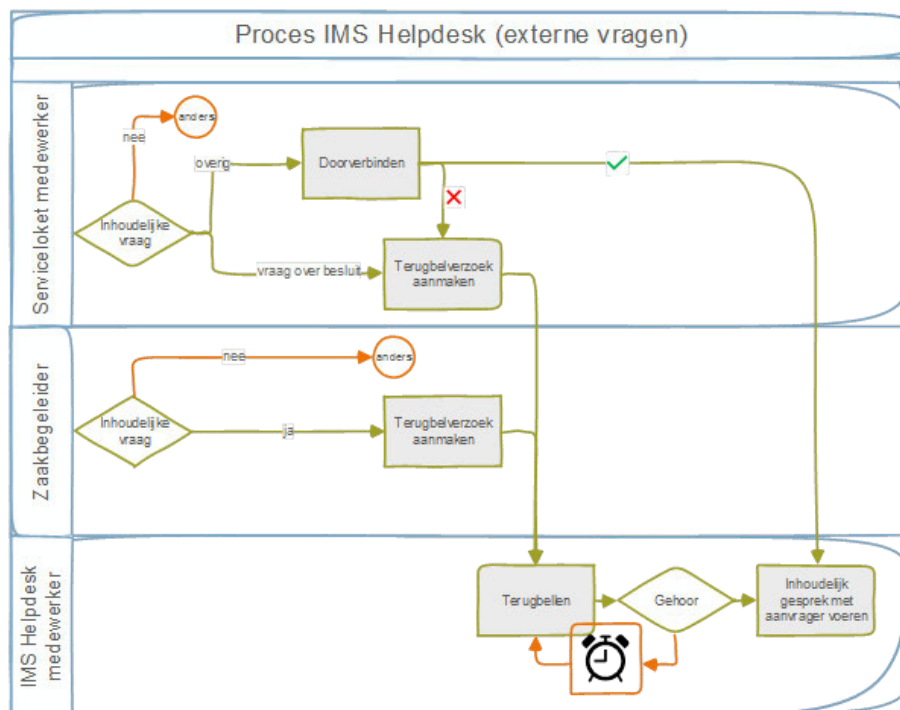
- 5.15.1 Het IMG streeft ernaar de regeling IMS, die gaat over erkenning van ernstig leed en verdriet, zo persoonlijk mogelijk te maken. Serviceloket en Zaakbegeleiding spelen in het persoonlijke contact met de burger een belangrijke rol. Tegelijkertijd gaat het om complexe materie, waarvoor specifieke deskundigheid is vereist. Tijdens de eerste 100-pilot is gebleken dat aanvragers soms inhoudelijke vragen hebben over de regeling, die pas voor het eerst in bezwaar aan bod komen, nu zij op deze vragen in een eerder stadium geen antwoord hebben kunnen krijgen.
- 5.15.2 Mede tegen deze achtergrond is de IMS-Helpdesk in het leven geroepen. De IMS-Helpdesk bestaat uit een aantal daartoe aangewezen medewerkers van JZ, dat belast is met het telefonisch beantwoorden van (complexe) inhoudelijke en/of processuele vragen van aanvragers, dan wel vragen vanuit de organisatie.

### **i. Doel IMS-Helpdesk**

- 5.15.3 Met de IMS-Helpdesk is beoogd om zowel interne als externe vragen over hetzij de inhoud van de regeling, hetzij de procedure, te beantwoorden en voorts om meer sturing en inhoudelijke duiding te geven aan de inhoud van en de achtergronden van de regeling. Daarnaast kan de IMS-Helpdesk ook van belang zijn voor interne ontwikkeling van processen. Zo kunnen zaakbegeleiders bijvoorbeeld inhoudelijke signalen die zij vanuit aanvragers opvangen met de Helpdesk delen. Op deze manier kan de IMS-Helpdesk ook een rol spelen bij het vormgeven aan de interne opleidingen, en het vullen van de content voor op de website en het aanvraagportaal.

### **i. Het proces**

- 5.15.4 In principe zullen externe vragen in eerste instantie bij het Serviceloket of Zaakbegeleiding terechtkomen. Als zij de vraag niet zelf kunnen beantwoorden, kunnen zij een terugbelverzoek achterlaten voor de IMS-Helpdesk, door verzending van een e-mail aan 5.1 lid 2 sub e [@schadedoormijnbouw.nl](mailto:@schadedoormijnbouw.nl). De medewerker van JZ die is aangewezen als Helpdeskmedewerker, zal de vraag van de aanvrager telefonisch of (indien mogelijk en gewenst) per e-mail beantwoorden, waarbij het streven is om dat binnen twee werkdagen te doen.
- 5.15.5 Indien al een zaaknummer bekend is, zet Serviceloket of Zaakbegeleiding de vraag als contactmoment in Mira en wordt daarvan melding gemaakt in het terugbelverzoek naar de IMS-Helpdesk, onder vermelding van het zaaknummer. Indien nog geen zaaknummer bekend is, vermeldt Serviceloket of Zaakbegeleiding in het terugbelverzoek de naam van betrokkene, vraag, telefoonnummer en/of e-mailadres.
- 5.15.6 Het proces (bij externe vragen) ziet er als volgt uit (schematisch weergegeven):



## 6 MINDERJARIGEN

*[Dit hoofdstuk is gereserveerd voor de beschrijving van de methodiek en het aanvraagproces voor minderjarigen]*

## 7 HET BESLUIT OP DE AANVRAAG

### 7.1 Inleiding

- 7.1.1 Als de aanvraagprocedure door de aanvrager is doorlopen, en wij over voldoende informatie beschikken om een besluit te kunnen nemen, dan dient het besluit op de aanvraag (uiteraard tijdig) te worden genomen. Dit hoofdstuk gaat in op de vereisten waaraan het besluit moet voldoen.



## 7.2 Aan welke vereisten moet het besluit voldoen?

### i. Gebruik van de juiste beschikkingsbrief

7.2.1 Bij het beslissen op een aanvraag tot vergoeding van immateriële schade wordt gebruik gemaakt van vier soorten beschikkingsbrieven. Afhankelijk van de vraag of het schadebedrag al dan niet wordt toegekend en de redenen voor toe- of afwijzing, ontvangt de aanvrager één van onderstaande beschikkingsbrieven:

#### 1. Toekenningsbesluit

Deze beschikkingsbrief wordt gebruikt als vergoeding van een van de standaard schadebedragen (€ 1.500, € 3.000 of € 5.000) wordt toegewezen.

#### 2. Toekenningsbesluit: maatwerksituaties

Deze beschikkingsbrief wordt gebruikt als een maatwerkgesprek heeft plaatsgevonden. In dit soort situaties wordt het besluit nader gemotiveerd. Dit geldt ook als het voeren van een maatwerkgesprek uiteindelijk niet leidt tot de toekenning van een hogere schadevergoeding.

#### 3. Afwijzingsbesluit: standaardgronden

Deze beschikkingsbrief wordt gebruikt als de aanvrager sinds het moment van de beving in Huizinge op 16 augustus 2012 tot het moment van de aanvraag niet heeft gewoond in het Werkingsgebied van de regeling IMS, of als het Instituut op grond van de Tijdelijke wet Groningen niet bevoegd is om de aanvraag te behandelen. Zie daarover § 4.3.4 en § 5.10.

#### 4. Afwijzingsbesluit: drempel niet gehaald

Deze beschikkingsbrief wordt gebruikt als er geen of te weinig aanwijzingen zijn voor het aannemen van een persoonsaantasting en dus geen vergoeding voor immateriële schade kan worden toegekend.

7.2.2 Op het 'afwijzingsbesluit: standaardgronden' na, is de opbouw van de hiervoor genoemde beschikkingsbrieven steeds hetzelfde. De beschikkingsbrief begint met het daadwerkelijke besluit (in de vorm van een voorloopbrief), waarin het al dan niet toekennen van een vergoeding en (bij toewijzing) de hoogte daarvan wordt toegelicht, gevolgd door een bezwaarclausule. Aan het besluit is daarna steeds een bijlage gehecht, waarin nader wordt ingegaan op de weging van de vier bouwstenen en de Persoonlijke Impact Analyse (mits ingevuld door aanvrager). In het 'afwijzingsbesluit: standaardgronden' wordt toegelicht op welke grond het IMG zich niet bevoegd acht om de aanvraag in behandeling te nemen. Deze beschikkingsbrief bevat geen bijlage over de weging van de bouwstenen en de Persoonlijke Impact Analyse.

7.2.3 Veel besluiten worden automatisch gegenereerd en naar de aanvrager verzonden zonder dat een medewerker het besluit hoeft te controleren, te valideren of beoordelen (de Happy Flow-dossiers). Aan de hand van een automatische weging van de bouwstenen en de Persoonlijke Impact Analyse hanteert het systeem dan automatisch de juiste beschikkingsbrief en vult die met de juiste gegevens en schadevergoedingsbedrag. Verdere actie vanuit ons is hierop niet vereist.

- 7.2.4 Voor aanvragen die uitvallen uit het proces en door Team IMS moeten worden gecontroleerd en gevalideerd, geldt dat het besluit niet steeds ter beoordeling aan JZ hoeft te worden voorgelegd. Als de door de aanvrager gewijzigde en/of aangevulde gegevens kunnen worden geaccordeerd en/of geen complexe stukken ter controle zijn overgelegd, kan WVB in MIRA de juiste beschikkingsbrief selecteren. Het besluit wordt vervolgens ook in dit proces geautomatiseerd, met de juiste gegevens en schadebedrag en zonder tekstuele aanvullingen, verzonden naar de aanvrager.
- 7.2.5 In dit proces hoeft dus in beginsel geen handmatige beoordeling van de gegevens in de beschikkingsbrief en het schadebedrag plaats te vinden. Wel dient het besluit – vanzelfsprekend – (processueel) zorgvuldig tot stand te komen.

#### **Zorgvuldigheidsbeginsel**

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) dient het besluit op een zorgvuldige manier tot stand zijn gekomen. Dit heet het 'zorgvuldigheidsbeginsel' en is opgenomen in artikel 3:2 van de Awb:

##### *Artikel 3:2 Awb*

*Bij de voorbereiding van een besluit vergaart het bestuursorgaan de nodige kennis omtrent de relevante feiten en de af te wegen belangen.*

Deze tekst suggereert dat het IMG kennis zou hebben te vergaren over af te wegen belangen. Dat is echter niet het geval. Het besluit tot het toekennen van immateriële schadevergoeding is namelijk niet een kwestie van een afweging van belangen. Bij schadevergoeding komt het er slechts op aan om aanvrager dat bedrag te geven waarop hij recht heeft; ongeacht hoe hoog dat bedrag is.

Het zorgvuldigheidsbeginsel betekent wel dat wij besluiten alleen dan kunnen nemen als wij beschikken over voldoende informatie, waarvan de juistheid met voldoende zekerheid vaststaat. Als daarover twijfel bestaat, dienen wij aanvrager in de gelegenheid te stellen om (aanvullende) bewijsstukken aan te leveren. Behoudens besluiten die volgen op een maatwerkgesprek, vindt in principe geen hoor en wederhoor bij aanvrager plaats. Evenmin wordt aanvrager in de gelegenheid gesteld om zijn zienswijze te geven op het door ons te nemen besluit. Te meer om deze redenen, is van belang dat het besluit (processueel) zorgvuldig tot stand komt. Dat betekent niet alleen dat het IMG een besluit uitsluitend mag baseren op gegevens waarvan voldoende vaststaat dat die juist zijn, maar tevens dat aanvrager bekend is met die gegevens en zich daarover heeft kunnen uitlaten.

#### **Voorbeeld 1**

Aanvrager heeft een aanpassing gedaan in de veiligheidssituatie van zijn woning, zonder daarvan bewijsstukken te overleggen. Uit het schadedossier van de partner van aanvrager is gebleken dat geen veiligheidsindicator op de betreffende woning van aanvrager van toepassing is. In deze situatie mag het IMG niet zomaar voorbij gaan aan de door aanvrager aangepaste veiligheidsindicator vanwege de informatie uit het dossier van de partner van aanvrager, zonder dat eerst bij aanvrager te verifiëren. Ook in deze situatie zal aanvrager in de gelegenheid moeten worden gesteld om zijn aanpassing met bewijsstukken aan te tonen.

### Voorbeeld 2

Bij het behandelen van een besluit wordt een fout ontdekt in onze brongegevens. Ten onrechte is aan aanvrager in het aanvraagproces een doorlooptijd voorgehouden van 24 maanden, terwijl dit 12 maanden moet zijn. Stel nu dat deze fout er ten onrechte toe leidt dat een hogere categorie persoonsaantasting wordt aangenomen (en dus een hoger schadevergoedingsbedrag). In dat geval mag deze fout niet worden gecorrigeerd in het besluit, zonder dat aanvrager eerst in de gelegenheid is gesteld om zich hierover uit te laten. Hoor en wederhoor is dan eerst vereist.

*NB. In de situatie dat de fout in de brongegevens géén verschil maakt voor de toe te kennen schadevergoeding of in de situatie van een voor aanvrager gunstige fout in onze brongegevens, kan de fout in het besluit worden gecorrigeerd, zonder dat aanvrager zich daarover eerst hoeft uit te laten. De doorgevoerde correctie dient vervolgens wel in het besluit te worden toegelicht.*

### Voorbeeld 3

Als een triagemedewerker een zaak heeft besproken met aanvrager en daarbij heeft gehoord dat het door aanvrager gestelde geestelijk letsel deels zijn oorzaak vindt in iets anders dan mijnbouwactiviteiten, dan mag het IMG die informatie niet zomaar aan het besluit ten grondslag leggen zonder daar eerst nader onderzoek naar te doen. In dit geval dient het IMG de aanvrager te laten bevestigen dat het geestelijk letsel deels is veroorzaakt door iets anders dan mijnbouwactiviteiten. Als aanvrager dat bevestigt, dán mag die informatie aan het besluit ten grondslag worden gelegd.

## ii. Bij handmatige aanpassing van de beschikking: zorg voor een deugdelijke motivering

- 7.2.12 Hoewel het merendeel van de besluiten automatisch gegenereerd zal worden en naar aanvrager wordt verzonden, al dan niet met tussenkomst van WVB, zonder dat JZ daarnaar hoeft hoeven kijken, zal het bij een deel van de besluiten vereist zijn om handmatig een tekst aan de standaardbeschikking toe te voegen.
- 7.2.13 Dit zal aan de orde kunnen zijn als het vrij in te vullen tekstblok 'Aangepaste en/of toegevoegde gegevens' in de beschikkingsbrief verschijnt. Dit tekstblok verschijnt als één van deze omstandigheden zich voordoet:
- (a) De aanvrager heeft gegevens aangepast/toegevoegd, en deze wijziging leidt tot uitval. De dossierbehandelaar uit Team IMS voegt hier een motivering aan toe aan de hand van een document met standaardmotiveringen; of
  - (b) Vanuit IMG-kant is nog iets aangepast in de gegevens waarvan we zijn uitgegaan. De dossierbehandelaar van Team IMS voegt hier een motivering toe aan de hand van een document met standaardmotiveringen.
- 7.2.14 Ook een besluit dat volgt op een maatwerkgesprek wordt (deels) handmatig door JZ geschreven. Hiervoor dient de beschikkingsbrief "toekenningsbesluit: maatwerksituaties" te worden gebruikt. Door JZ dient in de beschikking de hoogte van de toe te kennen schadevergoeding te worden gemotiveerd. Daarnaast dient het schadebedrag waar aanvrager recht op heeft handmatig in het besluit te worden opgenomen.
- 7.2.15 Bij het schrijven van de motivering door JZ is van belang dat de tekst helder en correct is geformuleerd. Uiteraard mag de tekst geen taalfouten bevatten. Daarnaast moet de tekst begrijpelijk zijn en dienen onnodig complexe formuleringen te worden vermeden.

**NB.** indien de aanvrager wordt bijgestaan door een gemachtigde (bij de aanvraagprocedure of in bezwaar) kan het taalgebruik daarop worden aangepast.

#### **Motiveringsbeginsel**

Het gaat er bij een besluit niet alléén om dat het juiste bedrag wordt toegekend. Het is evengoed vereist dat op een deugdelijke manier wordt gemotiveerd waarom dit het juiste bedrag is. Dit wordt het 'motiveringsbeginsel' genoemd en is vastgelegd in artikel 3:46 van de Awb:

*Artikel 3:46*

*Een besluit dient te berusten op een deugdelijke motivering.*

Met een deugdelijke motivering wordt bedoeld dat het bedrag van de vergoeding 'gedragen' moet worden door de motivering van het besluit. Door het lezen van het besluit, moet de aanvrager kunnen snappen waarom hem dit bedrag is toegekend.

- 7.2.21 Naast dat de motivering deugdelijk moet zijn, is van belang dat deze motivering zoveel mogelijk uniform wordt toegepast in vergelijkbare situaties in verschillende dossiers. Dit speelt met name bij de toelichting waarom de door aanvrager gewijzigde en/of aangevulde gegevens niet worden overgenomen onder het kopje "Aangepaste en/of toegevoegde gegevens".

Om uniforme toepassing van de motivering in de beschikkingen zoveel mogelijk te waarborgen en om het schrijven daarvan te vergemakkelijken, is een document met standaard tekstblokken opgesteld, waaruit teksten kunnen worden gekopieerd. Dit document vind je hier terug:

5.1 lid 2 sub i

#### **iii. Bij handmatige aanpassing van de beschikking: controleer de gegevens**

- 7.2.22 Als een besluit door JZ (deels) handmatig moet worden opgesteld, is het zorgvuldig om te controleren of de geautomatiseerde gegevens in de beschikking correct zijn weergegeven. Controleer daarom in ieder geval de naam, adresgegevens, bankrekeningnummer, dossiernummer en de indieningsdatum van de aanvraag. Deze gegevens kunnen eenvoudig worden gecontroleerd aan de hand van het document "Overzicht aanvraag [zaaknummer]" in MIRA. Controleer daarnaast of in de beschikking is uitgegaan van de juiste categorie persoonsaantasting en het juiste schadevergoedingsbedrag.

#### **7.3 Beslistermijn**

- 7.3.1 Het besluit dient niet alleen inhoudelijk juist te zijn, het moet ook tijdig worden genomen. De beslistermijn die in de ontvangstbevestiging naar aanvrager wordt gecommuniceerd is in beginsel 12 weken. Mocht de werkdruk en -voorraad daartoe

aanleiding geven, bestaat de mogelijkheid om de beslistermijn voor nieuwe groepen aanvragen te verkorten of te verlengen.

7.3.2 Mocht het niet mogelijk zijn om binnen de beslistermijn een besluit op de aanvraag te nemen, kan de beslistermijn eenmaal worden verdaagd met een redelijke termijn. Het IMG hanteert daarvoor een standaard verdagingstermijn van [...] weken. Verdaging vindt in MIRA automatisch plaats, [...] dagen voorafgaand aan het aflopen van de oorspronkelijke beslistermijn, met gelijktijdige verzending van een verdagingsbrief aan aanvrager. Hierop is geen nadere actie van ons vereist.

7.3.3 Na verdaging is geen verder uitstel van de beslistermijn meer mogelijk, tenzij met instemming van aanvrager. In een voorkomend geval zal hierover met aanvrager in overleg moeten worden getreden. Besluitvorming buiten de beslistermijn kan in het uiterste geval leiden tot verschuldigdheid van dwangsommen. Hierop wordt verder ingegaan in hoofdstuk 10.

#### 7.4 Informatieverzoek – opschorting van de beslistermijn

7.4.1 Als na controle en validatie van door aanvrager aangepaste en/of aangevulde gegevens blijkt dat aanvullende informatie nodig is, dient aanvrager door middel van een informatieverzoek in de gelegenheid te worden gesteld om (nadere) bewijsstukken te overleggen. Daarvoor hanteren wij standaard een termijn van twee weken. Indien daartoe in een individueel dossier aanleiding bestaat, kan deze termijn in MIRA door de dossierbehandelaar worden aangepast.

7.4.2 Als een reactie van aanvrager op het verzoek om informatie uitblijft, wordt vier dagen voor afloop van de initieel gegeven termijn (van in beginsel twee weken) automatisch een reminderbrief naar aanvrager verstuurd. Daarbij wordt de termijn om op het informatieverzoek te reageren standaard met twee weken verlengd. Aanvrager wordt daarvan in de brief op de hoogte gesteld, met vermelding van de nieuwe beslistermijn. Eventuele verdere verlenging wordt daarna uitsluitend gegeven als aanvrager daarom verzoekt.

*NB. In het IMS-dossier in MIRA is in het informatieveld linksboven in beeld ("critical information") zichtbaar of en wanneer een informatieverzoek is verstuurd, wat de bijbehorende termijn van opschorting is en de actuele beslistermijn.*

7.4.3 Omdat het IMG pas vanaf het moment dat alle gegevens en stukken die benodigd zijn om een besluit op de aanvraag te kunnen nemen, kan beslissen, wordt de beslistermijn opgeschort gedurende de tijd vanaf verzending van het informatieverzoek totdat aanvrager daarop heeft gereageerd – ongeacht of met die reactie aan het informatieverzoek is voldaan – dan wel totdat de termijn om daarop te reageren ongebruikt is verstreken. De opschortingstermijn telt niet mee bij de berekening van de duur van de beslistermijn.

7.4.4 Mochten de naar aanleiding van een informatieverzoek binnengekomen bewijsstukken naar het oordeel van de dossierbehandelaar niet toereikend zijn, dient een nieuw informatieverzoek te worden verstuurd. Daarvoor geldt wederom een standaardtermijn van twee weken, die eventueel kan worden aangepast, en vierdaags voor afloop van die termijn automatisch met twee weken wordt verlengd. Gedurende de tussenliggende tijd (tussen twee informatieverzoeken) loopt de beslistermijn weer

door. Na verzending van het volgende informatieverzoek gaat weer een nieuwe opschortingstermijn lopen.

- 7.4.5 De dossierbehandelaar die een informatieverzoek heeft verstuurd, ontvangt op dit moment (nog) geen automatische notificatie als aanvrager in reactie daarop stukken in MIRA heeft ge-upload. De dossierbehandelaar zal dit dus zelf goed moeten monitoren. Omdat de beslistermijn weer gaat lopen vanaf het moment dat aanvrager op het informatieverzoek heeft gereageerd (ongeacht of die reactie toereikend is) is van belang dat de dossierbehandelaar nieuw binnengekomen stukken tijdig controleert en niet te lang wacht met het versturen van een nieuw informatieverzoek, mocht dat nodig zijn.

## 7.5 *Wettelijke rente*

- 7.5.1 Op grond van artikel 4:87 Awb moet betaling van het verschuldigde schadebedrag uiterlijk 6 weken nadat het besluit is genomen, plaatsvinden. Uit artikel 4:97 jo. 4:98 Awb volgt dat het IMG wettelijke rente is verschuldigd vanaf het moment dat die betaaltermijn ongebruikt is verstreken. Het IMG is dan in verzuim. Over de duur dat het IMG in verzuim is, is wettelijke rente verschuldigd over het uit te keren schadebedrag, tot het moment dat algehele voldoening van dat bedrag heeft plaatsgevonden. Op grond van de Awb is geen wettelijke rente verschuldigd als de omvang daarvan onder de 10,- blijft. Omdat het betaalproces na een besluit automatisch loopt, zal de verschuldigdheid van wettelijke rente niet snel aan de orde zijn.

## 7.6 *Vergoeding overige kosten*

- 7.6.1 (...)

# 8 **DE PERSOON VAN DE AANVRAGER**

## 8.1 *Inleiding*

- 8.1.1 Dit hoofdstuk gaat over de situatie rondom de persoon van de aanvrager. Daarbij wordt stilgestaan bij de situatie dat een gemachtigde namens een aanvrager een aanvraag indient, bij de mogelijkheid van het voortzetten van een aanvraag namens een overleden persoon en bij de handelings- en/of beschikkingsonbevoegde aanvrager.

## 8.2 *De gemachtigde*

- 8.2.1 Op grond van artikel 2:1 Awb kan iedereen zich bij zijn aanvraag (of in bezwaar) laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde. Deze gemachtigde kan namens een bewoner de aanvraag tot schadevergoeding indienen. Diegene ontvangt dan ook de correspondentie die we in het kader van de aanvraag versturen (welke correspondentie overigens inhoudelijk nog steeds wordt gericht aan de aanvrager zelf). Ook heeft de gemachtigde, naast de aanvrager zelf, toegang tot 'Mijn Dossier', waar de status van de aanvraag kan worden gevolgd.

- 8.2.2 De meest eenvoudige manier om een DigiD-machtiging te regelen is via [www.machtigen.digid.nl](http://www.machtigen.digid.nl). Via deze website kan een bewoner iemand machtigen, of kan

iemand zelf een machtiging regelen voor een bewoner. Na het aanvragen wordt binnen enkele dagen een brief verzonden met een machtigingscode. De gemachtigde heeft die code en het burgerservicenummer (BSN) van de aanvrager nodig om de machtiging op de website te activeren.

- 8.2.3 Het zou incidenteel kunnen voorkomen dat een aanvrager iemand op een andere manier, anders dan via DigiD-machtiging, wil machtigingen voor het doen van de aanvraag, het maken van bezwaar, etc. Als dit zich voordoet, neem dan altijd contact op met JZ om te vragen waar je in dit geval precies op moet letten en waar je rekening mee moet houden.

### 8.3 *De gemachtigde en de Persoonlijke Impact Analyse*

- 8.3.1 In het kader van de Persoonlijke Impact Analyse staat de persoonlijke ervaring van de gevolgen van de aardbevingen centraal. We weten immers dat verdriet, leed en emoties die spelen bij de gevolgen van de aardbevingen van persoon tot persoon kunnen verschillen. Gelet op dit persoonlijke karakter van de Persoonlijke Impact Analyse, verdient het natuurlijk de voorkeur dat aanvragers deze vragenlijst zoveel mogelijk zelfstandig invullen.
- 8.3.2 Tegelijkertijd wordt een gemachtigde niet voor niets betrokken; vaak is het zelfstandig doen van de aanvraag in gevallen waarin een gemachtigde betrokken is juist lastig voor de aanvrager. Daarom is het in de gevallen waarin een gemachtigde betrokken is, wel mogelijk om de Persoonlijke Impact Analyse namens de aanvrager in te vullen. Uit de gehele context en vraagstelling blijkt dat de persoonlijke ervaringen van de aanvrager zelf centraal staan. Het IMG gaat ervan uit dat hieruit voldoende duidelijk blijkt dat de gemachtigde dit met de aanvrager dient te bespreken en niet op eigen houtje dient in te vullen.

### 8.4 *Aanvraag voortzetten namens overleden persoon*

- 8.4.1 Zoals hiervoor (in § 3.2.4) is uiteengezet, heeft het recht op vergoeding van immateriële schade een hoogstpersoonlijk karakter. Dit brengt mee dat het recht op vergoeding van immateriële schade niet per definitie door middel van vererving over gaat op de erfgenamen van een benadeelde. Artikel 6:95 lid 2 BW bepaalt dat voor overgang onder algemene titel vereist is dat de gerechtigde aan de wederpartij heeft medegedeeld op de vergoeding aanspraak te maken. Dit betekent dat een benadeelde zelf bij leven aanspraak moet hebben gemaakt op vergoeding van immateriële schade, wil deze vordering door middel van erfopvolging over kunnen gaan op zijn erfgenamen. Daarbij zijn twee scenario's denkbaar:

1. De aanvraag is door de aanvrager zelf (bij leven) ingediend en gedurende de periode tussen de aanvraag en het besluit komt de aanvrager te overlijden;
2. Degene die namens de overledene een aanvraag indient, meent dat er op een eerder moment al aanspraak door de overledene is gemaakt op een vergoeding voor immateriële schade. Dit dient onderbouwd te worden met bewijsstukken (bijvoorbeeld een brief/ontvangstbevestiging van de NAM).

#### **i. Wie kan de aanvraag namens een overleden persoon voortzetten?**

- 8.4.2 Voor de vraag wie namens de overleden persoon een aanvraag tot vergoeding van immateriële schade kan voortzetten, dient het hiernavolgende stappenplan te worden gevolgd. Hierbij geldt dat dit stappenplan in principe al moet zijn gevolgd door WVB.

JZ kan in het dossier controleren of dit op een juiste manier is gedaan. Relevante stukken moeten door WVB worden opgeslagen in het dossier in MIRA.

Stap 1: Controleer in de BRP of de persoon namens wie aanvrager een aanvraag voor vergoeding van immateriële schade wil voortzetten/indienen inderdaad is overleden. Is dat het geval, ga naar stap 2.

Stap 2: Beoordeel of de overleden persoon al aanspraak op een vergoeding van immateriële schade maakte bij leven, zie daarvoor 8.4.1. Is dat het geval, ga naar stap 3.

Stap 3: Volg het hieronder opgenomen beslisschema om te bepalen wie namens de overleden persoon de aanvraag kan voortzetten.

|    |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | De aanvrager moet worden gevraagd om toe te sturen:<br>een verklaring van erfrecht, óf;<br>een uittreksel uit het Centraal Testamenten Register (CTR), tezamen met een afschrift van een eventueel testament.<br><br>Zie vervolgens 1.1 of 1.2. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    | 1.1.                                                                                                                                                                                                                                            | De aanvrager stuurt een verklaring van erfrecht toe. Als daaruit blijkt dat de aanvrager als erfgenaam van de overledene gerechtigd is tot de schadevergoeding, dan kan die hem worden toegekend.<br><br>Na ontvangst van de verklaring van erfrecht wordt de brief [...] naar de erfgenaam verzonden.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|    | 1.2.                                                                                                                                                                                                                                            | De aanvrager stuurt een uittreksel uit het CTR toe, waaruit blijkt dat de overledene géén testament had. In dit geval geldt het erfrecht bij versterf.<br><br>Dit betekent dat één van de onder 1.2.1. of 1.2.2. genoemde situaties zich kan voordoen:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|    | 1.2.1.                                                                                                                                                                                                                                          | De aanvrager was blijkens de BRP tot aan het overlijden:<br>gehuwd met of geregistreerd partner van de overledene (langstlevende), of het enige kind van de overledene én er was geen<br>langstlevende.<br><br>In dit geval geldt als uitgangspunt dat de aanvrager gerechtigd is tot de erfenis.<br><br>Wel moet in het <a href="#">boedelregister</a> (bij de rechtbank van de laatste woonplaats van de overledene) gecontroleerd worden of de wettelijke verdeling niet ongedaan gemaakt is door de echtgenoot.<br><br>Schadevergoeding kan worden toegekend aan de aanvrager. |
|    | 1.2.2.                                                                                                                                                                                                                                          | Aanvrager is een derde ten opzichte van de overledene of is één van de kinderen van de overledene. In dit geval kan niet worden vastgesteld of de aanvrager aanspraak heeft op de schadevergoeding. Aanvrager moet daarom alsnog in de gelegenheid worden gesteld om een verklaring van erfrecht aan te leveren. Indien hij dat niet doet, moet de schadevergoeding worden afgewezen.                                                                                                                                                                                              |
|    | 1.3.                                                                                                                                                                                                                                            | Er is geen verklaring van erfrecht en uit het CTR blijkt dat de overledene wél een testament heeft. In dit geval moet de aanvrager worden gevraagd om een afschrift van het testament aan te leveren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|    | 1.3.1.                                                                                                                                                                                                                                          | Indien een testament wordt aangeleverd, kan een jurist (van WVB, zo nodig met JZ) aan de hand daarvan beoordelen of de aanvrager aanspraak heeft op de schadevergoeding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



|  |  |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|--|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |        | Indien de aanspraak voldoende duidelijk blijkt uit het testament, kan de schadevergoeding worden toegekend aan de aanvrager.<br>Indien de aanspraak niet voldoende duidelijk blijkt uit het testament, dient de verzoeker in de gelegenheid te worden gesteld om alsnog een verklaring van erfrecht aan te leveren. Wordt deze niet aangeleverd, dan dient het verzoek te worden afgewezen. |
|  |  | 1.3.2. | Indien géén testament wordt aangeleverd, kunnen we niet beoordelen of de aanvrager aanspraak heeft op de schadevergoeding. Nadat de aanvrager opnieuw in de gelegenheid is gesteld het testament of een verklaring van erfrecht aan te leveren, zonder resultaat, moet het verzoek tot schadevergoeding worden afgewezen.                                                                   |

## 8.5 *Handelings- en/of beschikkingsonbevoegde aanvrager*

8.5.1 Als onderdeel van de aanvraag dient aanvrager te bevestigen dat hij bevoegd is om de aanvraag (zelf) in te dienen. Wij mogen er dus op vertrouwen dat alle aanvragen zijn gedaan door daartoe bevoegde personen. Er rust daarom op ons geen verplichting om actief te onderzoeken of aanvrager wel handelings- en/of beschikkingsbevoegd is.

8.5.2 Dat is anders ingeval er bij de aanvraag of tijdens de afwikkeling daarvan, aanwijzingen zijn dat aanvrager in faillissement verkeert, of onder bewind of onder curatele staat. Dit kan bijv. blijken uit bepaalde door aanvrager ingediende bewijsstukken, (een toevallige) raadpleging van het Kadaster, opmerkingen van de aanvrager of een melding van de betreffende curator of bewindvoerder. In deze gevallen zullen wij uit oogpunt van zorgvuldigheid eerst moeten onderzoeken of een curator of bewindvoerder is aangesteld. Als dat het geval is, dan is de vraag of het aanvrager is toegestaan om zelf een aanvraag voor immateriële schadevergoeding te doen en of de vergoeding vervolgens aan de aanvrager/rechthebbende mag worden uitbetaald. Die vragen worden hierna beantwoord in verschillende situaties.

### i. **Aanvrager is failliet verklaard**

#### Stap 1: zijn er aanwijzingen dat aanvrager failliet is verklaard?

8.5.3 Als er aanwijzingen zijn dat de aanvrager failliet is verklaard, bijvoorbeeld als dit blijkt uit de aanvraag of hierover anderszins een signaal is ontvangen, dient eerst door WVB gecontroleerd te worden of een curator is aangewezen, alvorens de aanvraag verder door ons kan worden behandeld. Hiervoor dient het Centraal Insolventieregister te worden geraadpleegd. Dit register is te vinden op:

<https://insolventies.rechtspraak.nl/#!/zoeken/index>

In het geval dat in verband met faillissement van de aanvrager een curator is aangewezen, dient – voor zover dit niet reeds door de aanvrager of namens deze is overgelegd – door WVB een uittreksel van het Centraal Insolventieregister in Mira te worden toegevoegd.

WVB dient vervolgens in overleg met de curator afspraken te maken over de verdere afwikkeling van de aanvraag. Hiervoor dient het [formulier voor bewind](#) te worden ingevuld en in Mira te worden opgeslagen. Tevens dient hiervan een notitie in Mira te worden gemaakt. Bij vragen of twijfel ingeval van een failliete aanvrager, neem contact op met JZ.

De faillietverklaring geschiedt bij rechterlijk vonnis. Artikel 20 Faillissementswet (Fw) bepaalt dat het faillissement het gehele vermogen van de schuldenaar ten tijde van de faillietverklaring omvat, alsmede hetgeen hij gedurende het faillissement verwerft. Door de faillietverklaring verliest de schuldenaar van rechtswege de beschikking en het beheer over zijn tot het faillissement behorend vermogen (artikel 23 Fw).

Stap 2: kan de aanvrager/rechthebbende zelf een aanvraag indienen tot vergoeding van immateriële schade?

- 8.5.4 Ja, aanvrager/rechthebbende is door het faillissement niet handelingsonbekwaam geworden en kan dus nog steeds zelf rechtshandelingen verrichten, waaronder het doen van een aanvraag tot vergoeding van immateriële schade.

Stap 3: kan de vergoeding voor immateriële schade worden uitbetaald aan de aanvrager/rechthebbende?

- 8.5.5 Nee, de immateriële schadevergoeding die door een failliete aanvrager is aangevraagd, valt in de faillissementsboedel en dient daarom rechtstreeks te worden betaald aan de curator. WVB dient contact op te nemen met de curator om hierover afspraken te maken.

**ii. Aanvrager staat onder bewind (schuldsanering)**

Stap 1: zijn er aanwijzingen dat aanvrager onder bewind (schuldsanering) staat?

- 8.5.6 Als er aanwijzingen zijn dat de aanvrager onder bewind (schuldsanering) staat, bijvoorbeeld als dit blijkt uit de aanvraag of hierover anderszins een signaal is ontvangen, dient door WVB eerst gecontroleerd te worden of een schuldsaneringsbewindvoerder is aangesteld, alvorens de aanvraag verder door ons kan worden behandeld. Hiervoor dient het Centraal Insolventieregister te worden geraadpleegd. Dit register is te vinden op:  
<https://insolventies.rechtspraak.nl/#!/zoeken/index>

In het geval dat de aanvrager onder bewind staat, dient – voor zover dit niet reeds door de aanvrager of namens deze is overgelegd – door WVB een uittreksel van het Centraal Insolventieregister in Mira te worden toegevoegd.

WVB dient vervolgens in overleg met de bewindvoerder afspraken te maken over de verdere afwikkeling van de aanvraag. Hiervoor dient het [formulier voor bewind](#) te worden ingevuld en in Mira te worden opgeslagen. Tevens dient hiervan een notitie in Mira te worden gemaakt. Bij vragen of twijfel ingeval van een aanvrager die onder bewind staat, neem contact op met JZ.

Deze vorm van bewind wordt uitgesproken als iemand problematische schulden heeft. Het doel van dit bewind is gedurende drie of vijf jaar die schulden te saneren. Bij toepassing van de schuldsaneringsregeling verliest de schuldenaar de bevoegdheid om over de tot de boedel behorende goederen te beschikken én de bevoegdheid om ten aanzien van die goederen feitelijke handelingen te verrichten en toe te laten (artikel 296 Fw). Hij is wél nog zelfstandig bevoegd tot het verrichten van rechtshandelingen (artikel 297 Fw).

Stap 2: kan de aanvrager/rechthebbende zelf een aanvraag indienen tot vergoeding van immateriële schade?

- 8.5.7 Ja, aanvrager/rechthebbende is door het bewind niet handelingsonbekwaam geworden en kan dus nog steeds zelf rechtshandelingen verrichten, waaronder het doen van een aanvraag tot vergoeding van immateriële schade.

Stap 3: kan de vergoeding voor immateriële schade worden uitbetaald aan de aanvrager/rechthebbende?

- 8.5.8 Nee, de immateriële schadevergoeding valt in de boedel en kan dus alleen rechtstreeks betaald worden aan de schuldsaneringsbewindvoerder (vergelijkbaar met faillissement). Neem contact op met de bewindvoerder om hierover afspraken te maken. WVB dient contact op te nemen met de bewindvoerder om hierover afspraken te maken.

### iii. Aanvrager staat onder meerderjarigenbewind (beschermingsbewind)

Stap 1: zijn er aanwijzingen dat aanvrager onder meerderjarigenbewind (beschermingsbewind) staat?

- 8.5.9 Als er aanwijzingen zijn dat de aanvrager onder meerderjarigenbewind (ook wel beschermingsbewind) staat, bijvoorbeeld als dit blijkt uit de aanvraag of hierover anderszins een signaal is ontvangen of als dit blijkt na raadpleging van het Kadaster (waarin soms, ingeval betrokkene een koopwoning heeft, een meerderjarigenbewind is ingeschreven), dient eerst door WVB gecontroleerd te worden of een bewindvoerder is aangesteld, alvorens de aanvraag verder door ons kan worden behandeld. Hiervoor dient het Curatele- en bewindregister te worden geraadpleegd. Dit register is te vinden op: <https://curateleebewindregister.rechtspraak.nl/#!/zoeken>

**NB.** Een bewind dat is uitgesproken op grond van een geestelijke of lichamelijke toestand wordt alleen geregistreerd indien de kantonrechter dit heeft beslist. Is de beschikking niet ingeschreven in het Curatele- en bewindregister? Volg dan het stappenplan in 8.5.13 e.v.

**NB.** Bewinden uitgesproken vóór 1 januari 2014 zijn meestal niet openbaar, tenzij de rechter anders heeft beslist. Volg dan het stappenplan in 8.5.13 e.v.

- 8.5.10 In het geval dat de aanvrager onder meerderjarigenbewind staat, dient – voor zover dit niet reeds door de aanvrager of namens deze is overgelegd – door WVB een uittreksel van het Curatele- en bewindregister of de beschikking in Mira te worden toegevoegd. Het kan eventueel bij aanvrager zelf of bij de beschermingsbewindvoerder die benoemd is, worden opgevraagd.

Het beschermingsbewind wordt soms ingeschreven in het Kadaster. Raadpleging van het Kadaster door WVB kan wellicht ook duidelijkheid geven of er sprake is van beschermingsbewind.

WVB dient vervolgens in overleg met de bewindvoerder afspraken te maken over de verdere afwikkeling van de aanvraag. Hiervoor dient het formulier voor bewind te worden ingevuld en in Mira te worden opgeslagen. Tevens dient hiervan een notitie in Mira te worden gemaakt. Bij vragen of twijfel ingeval van een aanvrager die onder meerderjarigenbewind staat, neem contact op met JZ.

Bij meerderjarigenbewind (artikel 1:431 – 1:449 BW) gaat het om een situatie waarbij een meerderjarige niet (meer) zelfstandig financiële beslissingen kan nemen. De kantonrechter kan een bewind instellen over (één of meer van) de goederen die een meerderjarige als rechthebbende toebehoren of zullen toebehoren, maar ook over het gehele vermogen, omdat de meerderjarige niet in staat is ten volle zijn vermogensrechtelijke belangen behoorlijk waar te nemen als gevolg van zijn lichamelijke of geestelijke toestand (bijv. dementie), of als gevolg van verkwisting of het hebben van problematische schulden (artikel 1:431 lid 1 BW).

Tijdens het bewind komt het beheer over de onder bewind staande goederen niet toe aan de rechthebbende, maar aan de bewindvoerder (artikel 1:438 lid 1 BW) en kan de rechthebbende slechts met medewerking van de bewindvoerder of machtiging van de kantonrechter over de onder bewind staande goederen beschikken (artikel 1:438 lid 2 BW).

#### Stap 2: kan de aanvrager zelf een aanvraag indienen tot vergoeding van immateriële schade?

- 8.5.11 Als uitgangspunt is de aanvrager/rechthebbende door het beschermingsbewind niet handelingsonbekwaam geworden en dus nog steeds zelf bevoegd om rechtshandelingen te verrichten, waaronder het doen van een aanvraag tot vergoeding van immateriële schade. Dit kan afhankelijk van de inhoud van de benoemingsbeschikking van de rechter mogelijk anders zijn. Neem hierover contact op met de bewindvoerder.

#### Stap 3: kan de vergoeding voor immateriële schade worden uitbetaald aan de aanvrager/rechthebbende?

- 8.5.12 Meestal zal het gehele (tegenwoordige en toekomstige) vermogen van de rechthebbende onder het bewind vallen, zodat de vergoeding rechtstreeks aan de bewindvoerder dient te worden betaald. Dit is mogelijk anders als het bewind enkel betrekking heeft op bepaalde goederen van de rechthebbende. Neem hierover contact op met de bewindvoerder.

#### Stappenplan indien onderbewindstelling niet is gepubliceerd

- 8.5.13 Wat te doen als iemand stelt bevoegd te zijn om namens een onder bewind gestelde een aanvraag in te dienen, maar hiervan geen publicatie is terug te vinden in het Curatele- en bewindregister? Hoe dient bijvoorbeeld een dochter te bewijzen dat zij bevoegd is te handelen namens haar demente vader? Het stappenplan is dan als volgt:

Stap 1: raadpleeg altijd eerst het Curatele- en bewindregister of het Kadaster. Als daarin niets is te vinden, volg dan stap 2.

Stap 2: als de onderbewindstelling door een kantonrechter is vastgelegd in een niet-gepubliceerde beschikking, verzoek aanvrager of de bewindvoerder dan om deze te verstrekken. Indien de onderbewindstelling niet is vastgelegd in een beschikking, volg dan stap 3.

Stap 3: vraag naar een doktersverklaring waaruit blijkt dat de persoon waarvoor de aanvraag wordt ingediend (in dit geval: de demente vader) handelingsonbekwaam of wilsonbekwaam is. Is dat het geval, volg dan stap 4.

Stap 4: is er een volmacht of levenstestament waaruit blijkt dat de rechthebbende (in dit geval: de dementerende vader) de aanvrager heeft

aangewezen, toen de rechthebbende daartoe nog in staat was? Zo ja, dan is de aanvrager bevoegd om de aanvraag namens de rechthebbende in te dienen.

Stap 5: is er nog niemand die de rechthebbende mag vertegenwoordigen, dan kan de aanvrager de kantonrechter verzoeken hem (of iemand anders) als bewindvoerder te benoemen (artikel 1:431 BW). Een enkele doktersverklaring is in dat geval dus niet voldoende.

#### iv. Aanvrager staat onder curatele

Stap 1: zijn er aanwijzingen dat aanvrager onder curatele staat?

- 8.5.14 Als er aanwijzingen zijn dat de aanvrager onder curatele staat, bijvoorbeeld als dit blijkt uit de aanvraag of hierover anderszins een signaal is ontvangen of als dit blijkt bij raadpleging van het Kadaster (waarin soms een ondercuratelestelling is ingeschreven), dient eerst door WVB gecontroleerd te worden of een curator is aangesteld, alvorens de aanvraag verder door ons kan worden behandeld. Hiervoor dient het Curatele- en bewindregister te worden geraadpleegd. Dit register is te vinden op:

<https://curateleenbewindregister.rechtspraak.nl/#!/zoeken>

- 8.5.15 In het geval dat de aanvrager onder curatele staat, dient – voor zover dit niet reeds door de aanvrager of namens deze is overgelegd – door WVB een uittreksel van het Curatele- en bewindregister in Mira te worden toegevoegd.

Een curator is niet verplicht om de rechterlijke uitspraak in te schrijven bij het Kadaster, maar het wordt wel aanbevolen. Raadpleging van het Kadaster door WVB kan wellicht ook duidelijkheid geven of er sprake is van onder curatele.

WVB dient vervolgens in overleg met de curator afspraken te maken over de verdere afwikkeling van de aanvraag. Hiervoor dient het [formulier voor bewind](#) te worden ingevuld en in Mira te worden opgeslagen. Tevens dient hiervan een notitie in Mira te worden gemaakt. Bij vragen of twijfel ingeval van een aanvrager die onder curatele staat, neem contact op met JZ.

Curatele (artikel 1:378 – 1:391 BW) is de meest vergaande maatregel bij de bescherming van meerderjarigen en kan door de kantonrechter worden uitgesproken wanneer een meerderjarige tijdelijk of duurzaam zijn belangen niet behoorlijk waarneemt of zijn veiligheid of die van anderen in gevaar brengt als gevolg van (a) zijn lichamelijke of geestelijke toestand of (b) een gewoonte van drank- of drugsmisbruik (artikel 1:378 lid 1 BW). De onder curatele gestelde is onbekwaam rechtshandelingen te verrichten, voor zover de wet niet anders bepaalt (artikel 1:382 lid 2 BW). De aangestelde curator is exclusief belast met het beheer van het vermogen en vertegenwoordigt de curandus.

Stap 2: kan de aanvrager/rechthebbende zelf een aanvraag indienen tot vergoeding van immateriële schade?

- 8.5.16 Nee, alleen de curator mag namens of eventueel samen met aanvrager een aanvraag tot vergoeding van immateriële schade indienen. Met toestemming van de curator kan de rechthebbende dat ook zelfstandig doen. Neem hierover contact op met de curator.

Stap 3: kan de vergoeding voor immateriële schade worden uitbetaald aan de rechthebbende?

- 8.5.17 Nee, omdat de aangestelde curator exclusief belast is met het beheer van het vermogen van de rechthebbende, kan de vergoeding voor immateriële schade uitsluitend worden uitbetaald aan de curator. Neem contact op met de curator om hierover afspraken te maken.

#### **v. Aanvrager staat onder provisioneel bewind**

Stap 1: zijn er aanwijzingen dat aanvrager onder provisioneel bewind staat?

- 8.5.18 Als er aanwijzingen zijn dat de aanvrager onder provisioneel bewind staat, bijvoorbeeld als dit blijkt uit de aanvraag of hierover anderszins een signaal is ontvangen of als dit blijkt na raadpleging van het Kadaster (waarin soms een provisioneel bewind is ingeschreven), dient eerst door WVB gecontroleerd te worden of een provisioneel bewindvoerder is aangesteld, alvorens de aanvraag verder door ons kan worden behandeld. Hiervoor dient het Curatele- en bewindregister te worden geraadpleegd. Dit register is te vinden op:

<https://curateleenbewindregister.rechtspraak.nl/#!/zoeken>

- 8.5.19 In het geval dat de aanvrager onder provisioneel bewind staat, dient – voor zover dit door de aanvrager of namens deze niet is overgelegd – een uittreksel van het Curatele- en bewindregister of de beschikking door WVB in Mira te worden toegevoegd. Het kan eventueel bij aanvrager zelf of bij de bewindvoerder die benoemd is, worden opgevraagd.

WVB dient vervolgens in overleg met de bewindvoerder afspraken te maken over de verdere afwikkeling van de aanvraag. Hiervoor dient het [formulier voor bewind](#) te worden ingevuld en in Mira te worden opgeslagen. Tevens dient hiervan een notitie in Mira te worden gemaakt. Bij vragen of twijfel ingeval van een aanvrager die onder provisioneel bewind staat, neem contact op met JZ.

Vooruitlopend op curatele kan een provisionele bewindvoerder door de kantonrechter worden aangewezen, als tijdelijke (nood)maatregel totdat curatele wordt uitgesproken (artikel 1:380 lid 1 BW). Het provisioneel bewind leidt niet tot handelingsonbekwaamheid. De taken en bevoegdheden van een provisioneel bewindvoerder worden door de rechter bepaald en kunnen erg uiteenlopen. Ook de mate waarin het bewind de gerechtigde beperkt in zijn beheer van de onroerende zaak verschilt.

Stap 2: kan de aanvrager/rechthebbende zelf een aanvraag indienen tot vergoeding van immateriële schade?

- 8.5.21 Dat hangt af van de inhoud van de benoemingsbeschikking van de rechter. Voor het bepalen of de aanvrager bevoegd is, dient dus altijd de benoemingsbeschikking te worden doorgenomen. Neem hierover ook contact op met de bewindvoerder.

Stap 3: kan de vergoeding voor immateriële schade worden uitbetaald aan de aanvrager/rechthebbende?

Dat hangt af van de inhoud van de benoemingsbeschikking van de rechter. Voor het bepalen of de aanvrager bevoegd is, dient dus altijd de benoemingsbeschikking te worden doorgenomen. Neem hierover ook contact op met de bewindvoerder.

## 9 TERMIJNBEWAKING

### 9.1 *Systeem van termijnbewaking*

- 9.1.1 Gelet op het naar verwachting op termijn grote aantal aanvragen, waarop vanzelfsprekend steeds binnen de beslistermijn een besluit zal moeten worden genomen, is een praktisch en deels geautomatiseerd systeem van termijnbewaking onmisbaar. Dit systeem is in ontwikkeling en zal naar de toekomst toe steeds verder worden uitgebouwd. Op dit moment ziet het systeem van termijnbewaking er op hoofdlijnen als volgt uit.

#### i. **Beslistermijn met automatische verdaging**

- 9.1.2 In beginsel hanteert het IMG een beslistermijn van 12 weken. Als het niet mogelijk is om binnen deze termijn een besluit te nemen, wordt vanuit MIRA automatisch vóór afloop van deze termijn een verdagingsbrief aan aanvrager verstuurd. De beslistermijn wordt in dat geval in beginsel met een termijn van 12 weken verdaagd. Verdere verlenging is nadien alleen mogelijk met instemming van aanvrager. Zie hierover uitgebreider hoofdstuk 7.3.

#### ii. **Informatieverzoek schort de beslistermijn automatisch op**

- 9.1.3 Om te voorkomen dat de beslistermijn door ons niet kan worden benut op moment dat wij niet over alle benodigde informatie beschikken om een besluit op de aanvraag te kunnen nemen, wordt de beslistermijn automatisch opgeschort gedurende de tijd vanaf verzending van een informatieverzoek totdat aanvrager daarop heeft gereageerd dan wel de termijn om daarop te reageren ongebruikt is verstreken. De termijn om op het informatieverzoek te reageren, wordt door MIRA automatisch eenmaal verlengd indien een reactie binnen die termijn is uitgebleven. In het dossier in MIRA (in het vak met 'critical information') is informatie opgenomen over eventueel uitstaande informatieverzoeken, daarmee samenhangende opschortingstermijnen, alsook over de actuele beslistermijn. Zie hierover uitgebreider hoofdstuk **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden..**

#### iii. **Toewijzing van zaakeigenaren**

- 9.1.4 Hoewel we gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor een voortvarende afwikkeling van de aanvragen en iedere dossierbehandelaar zich individueel dient in te spannen om besluiten zoveel mogelijk tijdig te (kunnen) nemen, ligt de eindverantwoordelijkheid voor het nemen van besluit binnen de beslistermijn bij de senior juristen.

- 9.1.5 Met het oog daarop bestaat voor de senior juristen in Mira de mogelijkheid om 'zaakeigenaar' te worden van bepaalde dossiers, door die dossiers aan hunzelf toe te wijzen. Het toewijzen van zaken is bedoeld voor zaken die aandacht behoeven omdat de beslistermijn daarin binnen afzienbare termijn afloopt.
- 9.1.6 Het toewijzen van zaken in Mira kan op twee manieren: via de knop "Mijn zaken" en vervolgens via de knop "Bulk assign". Via de knop "Voeg zaakeigenaar toe" kunnen vervolgens meerdere zaken in één keer worden toegewezen aan een zaakeigenaar. Een andere manier om dit te doen is via de knop "Mijn zaken" en dan via de knop "Zaken zonder zaakeigenaar".
- 9.1.7 Van de zaken waarvan de senior jurist zaakeigenaar is, kan vervolgens via de knop "Mijn zaken" en "Mijn termijnen" een overzicht worden verkregen van de stand van zaken in die betreffende dossiers. Zo kan o.m. informatie worden verkregen over aflopende beslistermijnen, opschorting, verdaging, status van het dossier etc. Deze informatie stelt de senior jurist in staat om de zaken waarvan hij zaakeigenaar is geworden te monitoren en om te sturen op tijdige afwikkeling daarvan door de medewerkers van Team IMS.
- 9.1.8 Het zijn van zaakeigenaar van bepaalde dossiers verandert (dus) inhoudelijk niets aan de werkwijze in die dossiers.

## **10 INGEBREKESTELLINGEN**

### *10.1 Verbeuren van dwangsommen*

- 10.1.1 Als het IMG niet tijdig op een aanvraag beslist, kan de aanvrager het IMG in gebreke stellen. Als twee weken na de ontvangst van die ingebrekestelling nog steeds niet op de aanvraag is beslist, verbeurt het IMG dwangsommen op grond van artikel 4:17 Awb. De dwangsom bedraagt de eerste 14 dagen € 23 per dag, de daaropvolgende 14 dagen € 35 per dag en de overige dagen € 45 per dag. Het maximale aantal dagen waarvoor dwangsommen kunnen worden verbeurd, is 42. Een en ander komt neer op een dwangsom van ten hoogste € 1.442.
- 10.1.2 Hieronder wordt voor een tweetal vaker voorkomende situaties aangegeven of het IMG in gebreke is. Raadpleeg JZ in geval van twijfel.

#### **i. Aanvrager ontvangt geen besluit binnen de verdagingstermijn**

- 10.1.3 Aanvrager moet binnen 12 weken na ontvangst van de aanvraag een besluit op zijn aanvraag ontvangen. Die termijn kan eenmaal worden verlengd met 12 weken. Als aanvrager voor afloop van de verdagingstermijn nog geen besluit heeft ontvangen, is het IMG in gebreke. Als aanvrager dan een ingebrekestelling verstuurt, moet het IMG binnen twee weken op de aanvraag beslissen, anders verbeurt het IMG dwangsommen.

#### **ii. De beslistermijn is niet tijdig verlengd**

- 10.1.4 Als de beslistermijn van 12 weken door ons niet wordt gehaald, kan deze eenmaal met 12 weken worden verlengd. Die verlenging moet plaatsvinden vóór afloop van de termijn van 12 weken. Als de verlenging vóór afloop van de termijn van 12 weken



heeft plaatsgevonden, is het IMG niet in gebreke. Als de verlenging ná afloop van de termijn van [...] weken heeft plaatsgevonden, is het IMG wél in gebreke. Als aanvrager dan een ingebrekestelling verstuurt, moet het IMG binnen twee weken op de aanvraag beslissen (ondanks het feit dat de beslistermijn inmiddels is verlengd), anders verbeurt het IMG dwangsommen.

## 10.2 Wat te doen als je een ingebrekestelling ontvangt?

- 10.2.1 Ingebrekestellingen worden afgehandeld door een speciaal hiervoor aangewezen medewerker van het IMG: de "medewerker IGS". Ontvang je in een van jouw dossiers een ingebrekestelling, archiveer deze dan in MIRA en informeer daarna de medewerker IGS.

### **Betreft het bericht een ingebrekestelling?**

Voordat je de medewerker IGS over de ingebrekestelling informeert, dien je eerst te controleren of het bericht van de aanvrager daadwerkelijk als ingebrekestelling kan worden beschouwd. Van een ingebrekestelling is sprake indien aanvrager ons in een schriftelijk (digitaal) stuk maant om alsnog een bepaald besluit te nemen. Daarvan is sprake indien:

1. Voldoende duidelijk is op welke aanvraag het geschrift betrekking heeft;
2. De aanvrager zich op het standpunt stelt dat wij niet tijdig op de aanvraag hebben beslist, en;
3. De aanvrager erop aandringt dat een zodanige beslissing alsnog wordt genomen.

Let op: niet vereist is dat in het geschrift bepaalde termen zoals 'aanmanen' of 'in gebreke stellen' worden gebruikt.

- 10.2.4 De medewerker IGS neemt vervolgens de hieronder beschreven stappen. Zie over deze stappen ook de werkinstructie "ingebrekestellingen IMS", die hier is te vinden:

[[werkinstructie ingebrekestellingen IMS](#) -> nog te maken. Zie [hier](#) voor de werkinstructie IGS van afdeling fysieke schade]

- 10.2.5 Als je als medewerker IGS een ingebrekestelling ontvangt, neem dan de volgende stappen:

1. Controleer of de ingebrekestelling door de dossierbehandelaar in MIRA is gearchiveerd.
2. Controleer vervolgens of de beslistermijn (of de verdagingstermijn) al is verstreken (houd daarbij ook rekening met een eventuele opschortingstermijn) en of, ingeval van verdaging, deze tijdig is medegedeeld.
3. Controleer ook de status van het dossier: is inmiddels al een besluit verstuurd of is het dossier al bijna gereed om te beschikken?

- 10.2.6 Als de beslistermijn (of de verdagingstermijn) nog niet is verstreken, neem dan als medewerker IGS de volgende stappen:

1. Bericht de aanvrager met een [...] brief dat zijn ingebrekestelling niet terecht (prematuur) is. Een dergelijke brief is een besluit, waartegen door aanvrager zelfstandig bezwaar en beroep kan worden ingesteld.
2. Controleer of er nog mogelijkheden zijn om de beslistermijn te verlengen, en maak daar zo nodig (tijdig) gebruik van.
3. Registreer het dossier en de status in het Excel-bestand ['Overzicht ingebrekestellingen' o.i.d.]

10.2.7 Als de beslistermijn (of de verdagingsstermijn) al wel is verstreken, en het IMG dus in gebreke is, neem als medewerker IGS dan de volgende stappen:

1. Bericht de aanvrager met een [...] brief dat de ingebrekestelling terecht is en dat het IMG inmiddels een besluit heeft genomen of zo spoedig mogelijk een besluit zal nemen op de aanvraag.
2. Bekijk vervolgens of het mogelijk is om binnen een termijn van twee weken vanaf de ontvangst van de ingebrekestelling nog een besluit te nemen. Als dat lukt, zijn geen dwangsommen verschuldigd.
3. Bekijk per geval wat nodig is om een besluit te kunnen nemen en zorg dat alle benodigde acties zo snel mogelijk worden uitgevoerd. Blijf het dossier vervolgens monitoren totdat een besluit is genomen.
4. Op grond van artikel 4:18 Awb dient in het besluit op de aanvraag of, indien dat niet mogelijk is, bij zelfstandig besluit d.m.v. verzending van een [...] brief binnen twee weken na de laatste dag waarover de dwangsom verschuldigd was, de verschuldigdheid en de hoogte van de dwangsom te worden vastgesteld. Dit is het "besluit op de dwangsom". Het besluit op de dwangsom is dus ook vereist indien het IMS geen dwangsommen verschuldigd is omdat alsnog binnen de termijn van de ingebrekestelling een besluit op de aanvraag is genomen [check]. Tegen het besluit op de dwangsom staat voor aanvrager zelfstandig bezwaar en beroep open.
5. Registreer het dossier en de status in het Excel-bestand ['Overzicht ingebrekestellingen' o.i.d.]

\*\*\*



## **PERSOONLIJKE IMPACT ANALYSE (PIA)**

Vragenlijst als onderdeel van de regeling voor immateriële schade

---

## § 1. INLEIDING EN UITGANGSPUNTEN

---

Het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) heeft op grond van de Tijdelijke wet Groningen tot taak om alle vormen van mijnbouwschade af te handelen waarvoor aansprakelijkheid bestaat van de Nederlandse Aardolie Maatschappij (NAM). Dit brengt mee dat het IMG ook tot taak heeft om immateriële schade af te handelen waarvoor aansprakelijkheid bestaat van de NAM. Om uitvoering te kunnen geven aan die taak, heeft het IMG de regeling voor immateriële schade (IMS) ontwikkeld.

In het kader van de totstandkoming van deze regeling heeft het IMG regelmatig gesproken met verschillende betrokken stakeholders, zoals gemeenten en maatschappelijke organisaties. Tijdens een van deze bijeenkomsten is het idee ontstaan om door middel van een vragenlijst ook individuele, subjectieve verschillen in de ervaring van persoonlijk leed te betrekken in de beoordeling van een aanvraag tot vergoeding van immateriële schade. De uitwerking hiervan is opgepakt vanuit de projectgroep IMS van het IMG. Daarbij is advies ingewonnen bij een adviesgroep, bestaande uit deskundigen op het gebied van sociale en klinische psychologie en methodologie. De uiteindelijke vragenlijst die naar aanleiding hiervan is samengesteld heeft de naam 'Persoonlijke Impact Analyse' gekregen.

Dit document beschrijft de achtergronden en overwegingen bij het ontwikkelen van de Persoonlijke Impact Analyse. Daarbij ligt de nadruk op de sociaalpsychologische en methodologische aspecten ervan. Op welke wijze het resultaat van de Persoonlijke Impact Analyse meeweegt in de beoordeling van de aanvraag tot vergoeding van immateriële schade, wordt beschreven in (artikel 4.8 van) de procedure en werkwijze van het IMG.

- **Dekking**

Er is gekozen voor een opdeling van de vragenlijst in drie concentrische cirkels, te weten (i) persoonlijk welbevinden, (ii) persoonlijk gedrag en (iii) sociale verhoudingen. Daarbij komen de volgende aspecten naar voren:

- 1) Persoonlijk welbevinden
  - a. Sombereheid
  - b. Angst
  - c. Mentale gezondheid
  - d. Slaapproblemen
- 2) Persoonlijk gedrag
  - a. Coping (invloed van persoonlijk welbevinden op gedrag)
  - b. Veerkracht
- 3) Sociale verhoudingen
  - a. Eenzaamheid
  - b. Spanningen in het gezin
  - c. Ervaringen met de buurt

- **Afname**

De uiteindelijke vragenlijst wordt als uitgangspunt online aangeboden, als onderdeel van de aanvraagprocedure voor een vergoeding van immateriële schade. Door de vragenlijst als uitgangspunt online in te laten vullen, kan een groot deel van het proces geautomatiseerd worden. Dit draagt bij aan een efficiënte inrichting van de aanvraagprocedure, waardoor aanvragers sneller een besluit op hun aanvraag kunnen ontvangen. Een belangrijke reden voor het kiezen van deze beknopte vorm is dat het doorlopen van een schadevergoedingsprocedure belastend kan zijn voor de mentale gezondheid.<sup>1</sup> De juridische procedures kunnen stressvol zijn voor de aanvrager.<sup>2</sup> De insteek is daarom om de aanvraagprocedure, inclusief de vragenlijst, zo kort en bondig mogelijk te houden, zodat de aanvrager zo min mogelijk (extra) wordt belast. Ook bestaat als gevolg hiervan

---

<sup>1</sup> Zie Elbers, Hulst, Cuijpers, Akkermans & Bruinvels (2013).

<sup>2</sup> Zie Elbers, Akkermans, Cuijpers & Bruinvels (2013).

meer ruimte en capaciteit voor bijzondere en schrijnende situatie, die meer aandacht en maatwerk vereisen.

- **Format**

Vanwege het grote aantal verwachte respondenten dient de vragenlijst van het type 'kwantitatieve zelfbeoordeling' te zijn. Dit betekent dat de vragenlijst moet bestaan uit vaste vragen, gestandaardiseerde antwoordcategorieën en een numerieke waardering van de gegeven antwoorden. Op deze manier wordt zoveel mogelijk voorkomen dat mensen (extra) worden belast met het moeten uitleggen en toelichten van hun verhaal. Daar komt bij dat het ook vanuit het oogpunt van uniformiteit en gelijkheid niet wenselijk is om mensen hun ervaren leed op individueel niveau te laten toelichten, nu de ene persoon bekwaamer is in het beschrijven van zijn situatie en gevoelens dan de andere persoon.

- **Doelgroep**

De doelgroep van de vragenlijst komt overeen met de doelgroep voor de regeling voor immateriële schade. Kort samengevat gaat het om volwassenen die wonen of gewoond hebben in het aardbevingsgebied in Groningen en met aardbevingsschade als gevolg van de gaswinning te maken hebben gehad.

- **Gebruik van reeds gevalideerde vragenlijsten**

De vragen die onderdeel uitmaken van de uiteindelijke vragenlijst, moeten reeds gevalideerd zijn in eerdere studies, omdat het ontwikkelen van een geheel nieuw wetenschappelijk onderbouwd en gevalideerd meetinstrument veel tijd in beslag neemt. Het belang van een wetenschappelijk onderbouwd en gevalideerd meetinstrument is dat er een grote mate van zekerheid is dat er met de gestelde vragen daadwerkelijk wordt gemeten wat men tracht te meten. Uit de gevalideerde vragenlijsten zijn vragensets gekozen die tezamen een zo goed mogelijke inschatting opleveren van de persoonlijke beleving van aanvragers specifiek voor het aardbevingsgebied in Groningen.

- **Betrouwbaarheid van de vragenlijst**

De betrouwbaarheid (de mate waarin een meetinstrument consistent meet) van de vragenlijst als geheel en van de losse vragensets is meerdere malen getoetst. Hiervoor is gebruik gemaakt van de data van een tweetal uitgevoerde referentieonderzoeken<sup>3</sup> en van de data van een uitgevoerde pilot met circa honderd Groningse huishoudens. De betrouwbaarheid van de vragenlijst bleek in alle gevallen goed te zijn. Om de betrouwbaarheid te meten is gebruik gemaakt van zogeheten "Cronbachs Alfascores". Hierbij geldt dat hoe dichter de waarde bij 1 ligt, hoe betrouwbaarder de vragenlijst is. Een score van boven de 0.8 wordt over het algemeen als "goed" beoordeeld. De scores van de twee referentieonderzoeken en de pilot waren: 0.90 (eerste referentieonderzoek), 0.89 (tweede referentieonderzoek) en 0.90 (pilot). Ook blijken de vragensets afzonderlijk van elkaar goede betrouwbaarheidsscores te halen (zie bijlage 4 voor een overzicht van alle Cronbachs Alfascores per vragenset).

- **Context van de vragenlijst**

Omdat de bestaande vragensets niet specifiek voor aardbevingsproblematiek zijn ontwikkeld, leggen de vragen niet direct een link naar de aardbevingsproblematiek. Daarom wordt tijdens het invullen van de vragenlijst steeds opnieuw de context geschetst waarin de vragenlijst dient te worden ingevuld. Daarin wordt de link naar de aardbevingsproblematiek gelegd en wordt de aanvrager geïnstrueerd om bij het invullen van de vragen terug te denken aan de periode waarin hij of zij het meeste leed heeft ervaren door de aardbevingsproblematiek. Dit is tevens de voornaamste reden voor het aanbieden van de vragenlijst ná het doorlopen van het eerste deel van de aanvraagprocedure, waarin feitelijke gegevens over de persoonlijke situatie van de aanvrager centraal staan (zoals gegevens over uitgekeerde schadevergoedingen, versterking en/of acuut onveilige situaties). Het doorlopen van het eerste deel van de aanvraagprocedure schept op zichzelf al relevante context voor het invullen van de vragenlijst.

---

<sup>3</sup> Zie § 4 voor een beschrijving van de referentieonderzoeken.

- **Aansluiting op beleving van de aanvrager**

De Persoonlijke Impact Analyse bleek na verschillende betrouwbaarheidsanalyses statistisch gezien een goed meetinstrument te zijn.<sup>4</sup> De vragenlijst is echter niet alleen een meetinstrument, maar ook een middel voor aanvragers om met het IMG te delen hoe zij de aardbevingsproblematiek hebben beleefd. Dit moet aansluiten bij het doel van de regeling voor immateriële schade, dat is gelegen in het bieden van erkenning voor ervaren leed en verdriet. Tegen deze achtergrond zijn een aantal beperkte aanpassingen gedaan:

- De referentieperiode van vraag 1 en 5 is aangepast van de standaard "twee weken" naar "de afgelopen periode";
  - De referentieperiode van vraag 2 is aangepast van de standaard "vier weken" naar "de afgelopen periode";
  - De referentieperiode van vraag 3 en 4 is aangepast van de standaard "dertig dagen" naar "de afgelopen periode";
  - Vraag 2 is (ten opzichte van de versie die tijdens de pilot is gebruikt) uitgebreid met een vijftal extra items;<sup>5</sup>
  - Vraag 9 is (ten opzichte van de versie die tijdens de pilot is gebruikt) ingekort tot drie items.<sup>6</sup>
- **Aandachtspunten:**
    - De vragenlijst moet een balans kennen tussen zowel negatief en positief geformuleerde vragen alsook tussen de verschillende thema's, ter beperking van sociaal wenselijk of strategisch antwoorden;
    - Om het aspect van erkenning en gehoord worden te benadrukken, moeten er niet te veel maar ook niet te weinig vragen worden gesteld;
    - Gezien het uiterst persoonlijke karakter van deze analyse, is het invullen van de vragenlijst tevens op vrijwillige basis. Wanneer een aanvrager ervoor kiest om de vragenlijst niet in te vullen, zal op basis van enkel de feitelijke gegevens een besluit worden genomen over of de aanvrager in aanmerking komt voor een vergoeding.

---

<sup>4</sup> Zie de onderzoeksresultaten (**biilage 4**).

<sup>5</sup> Zie de toelichting in § 2 onder 1).

<sup>6</sup> Zie de toelichting in § 2 onder 3).

## § 2. BESCHRIJVING VAN DE GEBRUIKTE VRAGENLIJSTEN

---

### 1) Persoonlijk welbevinden

In het eerste onderdeel van de vragenlijst staat het persoonlijk welbevinden centraal. Bij persoonlijk welbevinden gaat het om hoe de respondent zich voelt en gevoeld heeft door de aardbevingen en de gevolgen daarvan. Binnen het onderwerp van persoonlijk welbevinden worden verschillende thema's uitgelicht, te weten (a) somberheid/depressie, (b) angst, (c) mentale gezondheid en (d) slaapproblemen. Het is van belang om al deze verschillende thema's rondom het persoonlijk welbevinden te bevragen, omdat leed zich op bij verschillende personen op verschillende manieren kan uiten. Uit onderzoek van de GGD<sup>7</sup> blijkt dat blootstelling aan met name meervoudige schades het risico op (a) het krijgen van een depressiestoornis kan verhogen. Mensen die de aardbevingen meemaken geven ook aan zich (b) angstig te voelen tijdens bevingen of bang te zijn voor mogelijke nieuwe bevingen<sup>8</sup>. Bij de mentale gezondheid wordt gekeken naar andere mogelijke emoties die mensen zouden kunnen voelen door de bevingen, zoals machteloosheid of woede. Tot slot wordt ingegaan op eventuele (d) slaapproblemen die kunnen zijn ontstaan vanuit bijvoorbeeld stress omdat slaapproblemen gevolgen kunnen hebben voor het functioneren overdag.

Voor het meten van (a) somberheid/depressie<sup>9</sup> en (b) angst<sup>10</sup> wordt gebruik gemaakt van de verkorte versies van de Patient Health Questionnaire (PHQ-2)<sup>11</sup> en de Generalized Anxiety Disorder Scale (GAD-2).<sup>12</sup> Dit zijn beide veelgebruikte kort zelfbeoordelingsvragenlijsten voor psychische klachten die zowel internationaal als in Nederland in een veelheid aan studies zijn gebruikt.<sup>13</sup> Uit deze studies blijkt dat PHQ-2 en de GAD-2 betrouwbaar, valide en bruikbaar zijn in verschillende contexten. Zo zijn de vragen over somberheid/depressie ook gebruik in internationale studies om depressieve klachten bij slachtoffers van aardbevingen en andere (natuur)rampen te onderzoeken,<sup>14</sup> en zijn de vragen over angst ook gebruikt in een studie naar de effecten op de mentale gezondheid van evacuatie van mensen na overstromingen in het Verenigd Koninkrijk.<sup>15</sup>

Voor het meten van (c) mentale gezondheid<sup>16</sup> wordt in de eerste plaats gebruik gemaakt van de Mental Health Inventory 5 (MHI-5). Dit is een standaardvragenlijst die is ontwikkeld om het geestelijk welzijn van een bevolking te meten.<sup>17</sup> De MHI-5 bestaat uit een vijftal vragen en wordt over de hele wereld op grote schaal gebruikt. Zo is de MHI-5 gebruikt bij onderzoeken naar het psychisch welbevinden van slachtoffers van aardbevingen in Nepal (in 2015) en in Californië (in 1994).<sup>18</sup> Ook is de MHI-5 al eerder gebruikt om de geestelijke gezondheid van Groningers met verschillende soorten schade te meten.<sup>19</sup>

In de tweede plaats wordt voor het meten van de mentale gezondheid gebruik gemaakt van een vijftal vragen die afkomstig zijn uit het onderzoek van Gronings Perspectief.<sup>20</sup> Deze vragen zijn toegevoegd aan de Persoonlijke Impact Analyse na evaluatie van de pilot in juni 2021. Uit deze evaluatie kwam naar voren dat de eerdere versie van de vragenlijst niet voldoende in ging op emoties als boosheid en onmacht. De vijf toegevoegde vragen uit het onderzoek van Gronings Perspectief hebben betrekking op gevoelens van boosheid, hoop, machteloosheid, controle en wanhoop. Het Gronings Perspectief onderzoekt sinds 2016 de psychosociale impact van de gaswinning op inwoners van Groningen en valt onder de Rijksuniversiteit Groningen. Het is tot op heden het grootste onderzoek naar de beleving van de aardbevingsproblematiek in Groningen en geeft inzicht in de psychosociale gevolgen van de aardbevingen.

---

<sup>7</sup> Zie Postmes, LeKander, Stroebe, Greven & Broer (2017)

<sup>8</sup> Zie Postmes, Stroebe, Richardson, Kanis, Oldersma, Broer & Greven (2018)

<sup>9</sup> Zie vraag 1a en 1b van de Persoonlijke Impact Analyse (**bijlage 1**).

<sup>10</sup> Zie vraag 1c en 1d van de Persoonlijke Impact Analyse (**bijlage 1**).

<sup>11</sup> Zie Kroenke, Spitzer & Williams (2001).

<sup>12</sup> Zie Spitzer, Kroenke, Williams & Löwe (2006)

<sup>13</sup> Zie onder meer Stroebe et al. (2010) en Löwe et al. (2010).

<sup>14</sup> Zie Matsubara et al. (2014); Ishikawa et al. (2013); Munro et al. (2017) en Wu et al. (2020).

<sup>15</sup> Zie Munro et al. (2017).

<sup>16</sup> Zie vraag 2a t/m 2e (MHI) en 2f t/m 2j (Gronings Perspectief) van de Persoonlijke Impact Analyse (**bijlage 1**).

<sup>17</sup> Zie onder meer Driessen (2011).

<sup>18</sup> Zie Weis-Dagan et al. (2018) en Dobialian et al. (2011).

<sup>19</sup> Zie Bal (2020).

<sup>20</sup> Zie Stroebe et al. (2021).



Voor het meten van (d) slaapproblemen<sup>21</sup> wordt gebruik gemaakt van de World Health Survey (WHS). Dit is een door de World Health Organization<sup>22</sup> ontworpen grootschalig internationaal onderzoek dat is uitgevoerd onder meer dan een kwart miljoen mensen uit zeventig landen tussen 2002 en 2004. De data uit dit onderzoek zijn door vele onderzoekers hergebruikt om de gezondheid van bevolkingsgroepen te vergelijken. De vragen die over slaapproblemen gaan zijn onder andere al eerder gebruikt bij een grootschalige onderzoek met meer dan 40.000 participanten naar chronische slaapproblemen.<sup>23</sup>

## 2) Persoonlijk gedrag

In het tweede onderdeel van de vragenlijst staat de invloed van de aardbevingsproblematiek op het persoonlijk gedrag centraal. Binnen het onderwerp van persoonlijk gedrag worden twee thema's uitgelicht, te weten: (a) de invloed van het persoonlijk welbevinden op gedrag en (b) veerkracht. Er wordt gekeken naar de invloed van het persoonlijk welbevinden op het gedrag omdat het ervaren van negatieve gevoelens en het hebben van slaapproblemen invloed kan hebben op iemands functioneren. Zo kunnen er problemen ontstaan op het werk of komen mensen bijvoorbeeld niet meer toe aan het beoefenen van hobby's. Daarnaast wordt gekeken naar hoe de respondent in het algemeen met gebeurtenissen in het leven omgaat, oftewel: veerkracht. Niet ieder persoon kan even snel terugveren na een moeilijke tijd, waardoor de ene persoon bijvoorbeeld langer klachten kan ervaren dan de andere persoon. Uit onderzoek blijkt dan ook dat iemands veerkracht een verzachtende factor zijn bij het meemaken van traumatische gebeurtenissen zoals overstromingen<sup>24</sup> en aardbevingen<sup>25</sup>.

Voor het meten van (a) de invloed van het persoonlijk welbevinden op gedrag wordt in de eerste plaats gebruik gemaakt van de laatste vraag van hiervoor beschreven PHQ en GAD.<sup>26</sup> Deze vraag gaat in op hoe de problemen uit de eerdere vragen invloed hebben op het uitvoeren van het werk, het uitvoeren van taken in huis en de omgang met andere mensen. Daarnaast is een (sub)vraag opgenomen over de invloed van persoonlijk welbevinden op het uitoefenen van vrijetijdsactiviteiten/hobby's<sup>27</sup>, om zo een nog vollediger beeld te kunnen vormen van hoe het dagelijks leven van de aanvrager is beïnvloed.

Voor het meten van (b) de veerkracht wordt gebruik gemaakt van de Brief Resilience Scale (BRS).<sup>28</sup> Ook dit is een veelgebruikte zelfbeoordelvragenlijst waarmee het vermogen om terug te veren of van stress te herstellen kan worden gemeten. Ook de BRS is in een veelheid aan studies onderzocht en betrouwbaar gebleken in verschillende contexten. Zo is de BRS gebruikt om de veerkracht van slachtoffers van rampen zoals overstromingen in India (in 2018) en in de Verenigde Staten (in 2016) te meten.<sup>29</sup> Ook is de BRS gebruikt om de veerkracht van slachtoffers van een aardbeving in Nepal (in 2015) te meten.<sup>30</sup>

## 3) Sociale verhoudingen

In het derde onderdeel van de vragenlijst staan sociale verhoudingen centraal. Bij de sociale verhoudingen gaat het om hoe het sociale contact van de respondent is beïnvloed door de aardbevingen en de gevolgen daarvan. Hiernaar wordt gekeken omdat de stress die voortkomt uit het meemaken van rampen ervoor kan zorgen dat sociale contacten verslechteren.<sup>31</sup> Binnen het onderwerp van sociale verhoudingen worden verschillende thema's uitgelicht, te weten (a) eenzaamheid, (b) spanningen in het gezin en (c) ervaringen met de buurt. Deze drie thema's zijn belangrijk omdat uit onderzoek blijkt dat het hebben van goede sociale relaties leidt tot meer

<sup>21</sup> Zie vraag 3 en 4 van de Persoonlijke Impact Analyse (**bijlage 1**).

<sup>22</sup> Zie World Health Organization (2002).

<sup>23</sup> Zie Koyanagi et al. (2014)

<sup>24</sup> Zie Bistricky (2019)

<sup>25</sup> Zie Ying, Wu, Lin & Jiang (2014)

<sup>26</sup> Zie vraag 5a t/m 5c van de Persoonlijke Impact Analyse (**bijlage 1**).

<sup>27</sup> Zie vraag 5d van de Persoonlijke Impact Analyse (**bijlage 1**).

<sup>28</sup> Zie Smith et al. (2008).

<sup>29</sup> Zie Fenn & Jose (2020) en Boullion et al. (2020).

<sup>30</sup> Zie Lama et al. (2020).

<sup>31</sup> Zie Bonanno, Brewin, Kaniasty & Greca (2010)

veerkracht en meer succes met het verwerken van rampen.<sup>32</sup> Bovendien is het hebben van slechte sociale contacten juist een extra vorm van stress voor aardbevingsslachtoffers.<sup>33</sup>

Er wordt gekeken naar (a) eenzaamheid, omdat enkel het hebben van weinig sociale contacten er niet automatisch toe leidt dat iemand zich eenzaam voelt.<sup>34</sup> Eenzaamheid is namelijk de subjectieve evaluatie van iemands sociale contacten.<sup>35</sup> Zo kan iemand met veel sociale contacten zich erg eenzaam voelen terwijl iemand met weinig sociale contacten hier geen last van heeft. In Groningen spelen (b) spanningen in het gezin ook een belangrijke rol in de beleving van de aardbevingsproblematiek; doordat de afhandeling van schade, verbouwingen en verhuizingen tijd en energie van ouders vergt, is er meer instabiliteit thuis en zijn ouders minder beschikbaar voor hun kinderen.<sup>36</sup> Tot slot blijkt dat wanneer mensen rampen meemaken, dit kan leiden tot (c) slechtere contacten met de buurt.<sup>37</sup> In Groningen rapporteren met name mensen met meervoudige schades dat hun buurt achteruit gaat en dat er meer overlast wordt veroorzaakt.<sup>38</sup> Daarnaast blijken Groningers minder tevreden zijn over hun sociale contacten met buurtbewoners dan Drenten en Friesen.<sup>39</sup>

Voor het meten van het gevoel van (a) eenzaamheid wordt gebruik gemaakt van de Loneliness Scale.<sup>40</sup> Met deze zelfbeoordelvragenlijst kunnen de emotionele en sociale aspecten van eenzaamheid worden gemeten.<sup>41</sup> Verschillende onderzoeken naar deze vragenlijst tonen een bevredigende betrouwbaarheid en validiteit in verschillende contexten en talen.<sup>42</sup> Voor het meten van (b) spanningen in het gezin wordt gebruik gemaakt van een drietal vragen die zijn gebaseerd op een vragenlijst die gebruikt is een bij studie naar de ervaringen van burgers met de rehabilitatie en reconstructie na een grote aardbeving in China in 2008.<sup>43</sup>

Voor het meten van (c) ervaringen met de buurt wordt gebruik gemaakt van de Veiligheidsmonitor van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).<sup>44</sup> Dit is een door het CBS ontwikkelde en veelgebruikte zelfbeoordelvragenlijst waarmee sociale cohesie kan worden gemeten.<sup>45</sup> Deze vragenlijst bestaat uit negen items. Uit de evaluatie van de pilot kwam echter naar voren dat de eerdere versie van de vragenlijst te veel in ging op de buurt. Daarom is ervoor gekozen een zestal items achterwege te laten.<sup>46</sup> De statistische betrouwbaarheid van de vragenlijst is hiermee nauwelijks afgenomen, terwijl met de resterende drie items veel beter aansluiten bij de beleving van de aanvrager en het aantal vragen over de buurt hiermee beter in verhouding staat tot de andere onderwerpen die in de vragenlijst aan bod komen.

<sup>32</sup> Zie Bonanno, Brewin, Kaniasty & Greca (2010)

<sup>33</sup> Zie Wu, Chen, Weng & Wu (2009)

<sup>34</sup> Zie de Jong-Gierveld & Havens (2004)

<sup>35</sup> Zie de Jong Gierveld (1987)

<sup>36</sup> Zie Zijlstra, Cuijpers, Brummelaar, Post, Balkom & Flapper (2019)

<sup>37</sup> Zie Drabek & Key (1984)

<sup>38</sup> Zie Postmes et al. (2017)

<sup>39</sup> Zie Sociaal Planbureau Groningen (2018)

<sup>40</sup> Zie vraag 7 van de Persoonlijke Impact Analyse (**biilage 1**).

<sup>41</sup> De Jong Gierveld & van Tilburg (1999).

<sup>42</sup> Zie Grygiel, Humenny, Rebisz, Świtaj & Sikorska (2013), Grygiel, Humenny & Rębisz (2019) en Uysal-Bozkir, Fokkema, MacNeil-Vroomen, van Tilburg & de Rooij (2017).

<sup>43</sup> Zie Liu, Zhang, Wei & Guo (2017)

<sup>44</sup> Zie vraag 9 van de Persoonlijke Impact Analyse (**biilage 1**).

<sup>45</sup> Zie Centraal Bureau voor de Statistiek (2020).

<sup>46</sup> Deze zes items zijn geselecteerd door de factorladingen van alle items met elkaar te vergelijken. De drie items met de hoogste factorlading zijn behouden, en de zes met de laagste factorladingen zijn verwijderd. Tevens leken de drie overgebleven items het meest relevant voor de aardbevingsproblematiek.

### § 3. BESCHRIJVING WAARDERING RESULTATEN

---

Voor wat betreft de waardering van de resultaten van de vragenlijst geldt dat per cirkel (dus: (i) persoonlijk welbevinden, (ii) persoonlijk gedrag en (iii) sociale verhoudingen) een waardering 1 of 0 wordt bepaald, dat staat voor wel/geen 'significant' sterker subjectief leed dan het gemiddelde Nederlandse profiel. Daarbij staat de term significant voor een uitkomst van **meer dan 1 standaarddeviatie (SD) hoger**. Dit brengt mee dat per cirkel 0 staat voor een waardering tot 1 SD hoger dan gemiddeld en de 1 voor een waardering hoger dan 1 SD. Daaruit volgt dan:

- Profiel 1 (tot licht ervaren leed): op géén van de drie cirkels hoger dan 1 SD
- Profiel 2 (enigszins ernstig ervaren leed): op 1 cirkel hoger dan 1 SD
- Profiel 3 (ernstig ervaren leed): op 2 cirkels hoger dan 1 SD
- Profiel 4 (bijzonder ernstig ervaren leed): op 3 cirkels hoger dan 1 SD

Om de score per cirkel (1 of 0) te bepalen, wordt gezien of de respondent op minimaal één van de vragensets die onderdeel uitmaken van de betreffende cirkel, een score heeft van eveneens **meer dan 1 SD hoger** dan de gemiddelde Nederlander. Als dat het geval is, dan is de score op die cirkel 1. Als dat niet het geval is, dan is de score op die cirkel 0. Zie bijlage 5 voor een compleet overzicht van de berekening van de profielen.

Het gemiddelde Nederlandse profiel is vastgesteld door middel van twee referentieonderzoeken binnen een populatie van Nederlanders die niet wonen in de provincie Groningen. Aan participanten is de Persoonlijke Impact Analyse voorgelegd, met dien verstande dat de voorafgaande context die ziet op de aardbevingsproblematiek daarbij achterwege is gelaten.

Het eerste referentieonderzoek vond plaats in het voorjaar van 2021 en bestond uit 3227 respondenten. Het tweede referentieonderzoek vond plaats in het najaar van 2021 na het doorvoeren van twee kleine aanpassingen (zoals hiervoor beschreven). Deze tweede referentiegroep bestond uit 3100 respondenten. Beide steekproeven hebben hiermee een omvang die groot genoeg is om als representatief voor de Nederlandse populatie te worden beschouwd. De onderzoeken zijn uitgezet door I&O Research, een onderzoeksbureau dat vaak door de overheid wordt ingezet en werkt volgens de Gouden Standaard van het CBS (een ijkingsinstrument voor nationale en regionale steekproeven). De referentiecijfers (gemiddeldes en standaardafwijkingen) van het tweede referentieonderzoek zijn de cijfers die nu als ankerpunt dienen voor de regeling voor immateriële schade.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> Zie de onderzoeksresultaten in tabel 2 (**bijlage 4**).

## § 4. BRONNENLIJST

---

- Bal, I. E. (2020). Myths and fallacies in the Groningen earthquake problem: a new approach for seismic strengthening. *'Aardbevingsbestendige woningen'*, 65-73.
- Bistricky, S. L., Long, L. J., Lai, B. S., Gallagher, M. W., Kanenberg, H., Elkins, S. R., & Short, M. B. (2019). Surviving the storm: Avoidant coping, helping behavior, resilience and affective symptoms around a major hurricane-flood. *Journal of affective disorders*, 257, 297-306.
- Bonanno, G. A., Brewin, C. R., Kaniasty, K., & Greca, A. M. L. (2010). Weighing the costs of disaster: Consequences, risks, and resilience in individuals, families, and Communities. *Psychological science in the public interest*, 11(1), 1-49.
- Boullion, G. Q., Pavlacic, J. M., Schulenberg, S. E., Buchanan, E. M., & Steger, M. F. (2020). Meaning, social support, and resilience as predictors of posttraumatic growth: A study of the Louisiana flooding of August 2016. *American Journal of Orthopsychiatry*, 90(5), 578.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2020). *Veiligheidsmonitor 2019*.
- De Jong Gierveld, J. (1987). Developing and testing a model of loneliness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53, 119-128.
- De Jong-Gierveld, J., & Havens, B. (2004). Cross-national comparisons of social isolation and loneliness: introduction and overview. *Canadian Journal on Aging/La Revue canadienne du vieillissement*, 23(2), 109-113.
- De Jong Gierveld, J., & van Tilburg, T.G. (1999). *Manual of the loneliness scale*. VU University Amsterdam, Department of Social Research Methodology.
- Dobalian, A., Stein, J. A., Heslin, K. C., Riopelle, D., Venkatesh, B., Lanto, A. B., & Rubenstein, L. V. (2011). Impact of the Northridge earthquake on the mental health of veterans: results from a panel study. *Disaster medicine and public health preparedness*, 5(S2), S220-S226.
- Drabek, T.E., & Key, W.M. (1984). *Conquering disaster: Family recovery and long-term consequences*. New York: Irvington Publishers.
- Driessen, M. (2011). Geestelijke ongezondheid in Nederland in kaart gebracht. *Den Haag, The Netherlands: Centraal Bureau voor de Statistiek*.
- Elbers, N. A., Akkermans, A. J., Cuijpers, P., & Bruinvels, D. J. (2013). Effectiveness of a web-based intervention for injured claimants: a randomized controlled trial. *Trials*, 14(1), 1-9.
- Elbers, N. A., Hulst, L., Cuijpers, P., Akkermans, A. J., & Bruinvels, D. J. (2013). Do compensation processes impair mental health? A meta-analysis. *Injury*, 44(5), 674-683.
- Fenn, J., & Jose, M. (2020). Resilience and post-traumatic stress disorder among flood affected farmers of Kerala, India. *Indian Journal of Positive Psychology*, 11(4), 300-303.
- Grygiel, P., Humenny, G., & Rębisz, S. (2019). Using the de Jong Gierveld loneliness scale with early adolescents: factor structure, reliability, stability, and external validity. *Assessment*, 26(2), 151-165.
- Grygiel, P., Humenny, G., Rębisz, S., Świtaj, P., & Sikorska, J. (2013). Validating the polish adaptation of the 11-item De Jong Gierveld loneliness scale. *European Journal of Psychological Assessment*.

- Ishikawa, M., Yamamoto, N., Yamanaka, G., Suwa, K., Nakajima, S., Hozo, R. & Otsuka, K. (2013). Disaster-related psychiatric disorders among survivors of flooding in Ladakh, India. *International journal of social psychiatry*, 59(5), 468-473.
- Koyanagi, A., Garin, N., Olaya, B., Ayuso-Mateos, J. L., Chatterji, S., Leonardi, M., & Haro, J. M. (2014). Chronic conditions and sleep problems among adults aged 50 years or over in nine countries: a multi-country study. *PloS one*, 9(12), e114742.
- Kroenke, K., Spitzer, R. L., & Williams, J. B. (2001). The PHQ-9: validity of a brief depression severity measure. *Journal of general internal medicine*, 16(9), 606-613.
- Lama, P. Y., Ojha, S. P., Chapagai, M., Tulachan, P., & Dhungana, S. (2020). Post-Traumatic Stress Disorder in Displaced Population of Sindhupalchowk Following Earthquake. *Journal of KIST Medical College*, 2(1), 20-28.
- Liu, H., Zhang, D., Wei, Q., & Guo, Z. (2017). Comparison study on two post-earthquake rehabilitation and reconstruction modes in China. *International journal of disaster risk reduction*, 23, 109-118.
- Löwe, B., Wahl, I., Rose, M., Spitzer, C., Glaesmer, H., Wingenfeld, K., & Brähler, E. (2010). A 4-item measure of depression and anxiety: validation and standardization of the Patient Health Questionnaire-4 (PHQ-4) in the general population. *Journal of affective disorders*, 122(1-2), 86-95.
- Matsubara, C., Murakami, H., Imai, K., Mizoue, T., Akashi, H., Miyoshi, C., & Nakasa, T. (2014). Prevalence and risk factors for depressive reaction among resident survivors after the tsunami following the Great East Japan Earthquake, March 11, 2011. *PloS one*, 9(10), e109240.
- Munro, A., Kovats, R. S., Rubin, G. J., Waite, T. D., Bone, A., Armstrong, B. & Oliver, I. (2017). Effect of evacuation and displacement on the association between flooding and mental health outcomes: a cross-sectional analysis of UK survey data. *The Lancet Planetary Health*, 1(4), e134-e141.
- Postmes, T., LeKander, B., Stroebe, K., Greven, F., & Broer, J. (2017). *Aardbeving en Gezondheid 2016*. Groningen: GGD Groningen.
- Postmes, T., Stroebe, K., Richardson, J., Kanis, B., Oldersma, F., Broer, J., & Greven, F. (2018). Gronings Perspectief 2016 – 2017: Eindrapport. *Gronings Perspectief*. <https://www.groningsperspectief.nl/eindrapportgp/>
- Smith, B. W., Dalen, J., Wiggins, K., Tooley, E., Christopher, P., & Bernard, J. (2008). The brief resilience scale: assessing the ability to bounce back. *International journal of behavioral medicine*, 15(3), 194-200.
- Sociaal Planbureau Groningen, Fries Sociaal Planbureau & Trend Bureau Drenthe. (2018, september). *Feitenblad Leefbaarheid Groningen, Fryslân en Drenthe 2018*.
- Spitzer, R. L., Kroenke, K., Williams, J. B., & Löwe, B. (2006). A brief measure for assessing generalized anxiety disorder: the GAD-7. *Archives of internal medicine*, 166(10), 1092-1097.
- Stroebe, K., Postmes, T., Kanis, B., de Jong, M., Schoutens, L., Adams, W., & Boendermaker, M. (2021). *Eindrapport Gronings Perspectief fase 2: Stand van zaken, februari 2021*.

- Uysal-Bozkir, Ö., Fokkema, T., MacNeil-Vroomen, J. L., van Tilburg, T. G., & de Rooij, S. E. (2017). Translation and validation of the De Jong Gierveld loneliness scale among older migrants living in the Netherlands. *The Journals of Gerontology: Series B*, 72(1), 109-119.
- Weiss-Dagan, S., Itzhaky, H., & Taubman-Ben-Ari, O. (2018). Backpackers in the Nepal 2015 earthquake: The contribution of personal and social resources to mental health. *Journal of Community Psychology*, 46(6), 689-700.
- World Health Organization, Evidence and Information for Policy. (2002). *World Health survey 2002 B Individual Questionnaire Rotation A*.
- Wu, C. H., Chen, S. H., Weng, L. J., & Wu, Y. C. (2009). Social relations and PTSD symptoms: A prospective study on earthquake-impacted adolescents in Taiwan. *Journal of Traumatic Stress*, 22(5), 451-459.
- Wu, C. Y., Lee, M. B., Lin, C. H., Kao, S. C., Tu, C. C., & Chang, C. M. (2020). A longitudinal study on psychological reactions and resilience among young survivors of a burn disaster in Taiwan 2015–2018. *Journal of advanced nursing*, 76(2), 514-525.
- Ying, L., Wu, X., Lin, C., & Jiang, L. (2014). Traumatic severity and trait resilience as predictors of posttraumatic stress disorder and depressive symptoms among adolescent survivors of the Wenchuan earthquake. *PloS one*, 9(2), e89401.
- Zijlstra, E., Cuijpers, M., ten Brummelaar, M., Post, W., van Balkom, I., & Flapper, B. (2019) *Een veilig huis, een veilig thuis?*

## Bijlage 1

### Persoonlijke Impact Analyse (definitief)

#### Persoonlijke Impact Analyse

Hartelijk dank voor het controleren en aanvullen van uw gegevens. We hebben gekeken naar een aantal belangrijke feitelijke gegevens over uw situatie. Het gaat om:

- **Uw adressen**  
De plek waar u woont (en heeft gewoond)
- **Veiligheid**  
De veiligheidssituatie op deze adressen
- **Omvang schade**  
De omvang van de mijnbouwschade aan uw woning, waarvoor een schadevergoeding is toegekend
- **Doorlooptijd**  
Hoe lang de procedure tot afhandeling van de schade voor u heeft geduurd

Wij hebben naar deze feiten gekeken omdat we weten dat ze vaak gepaard gaan met leed en verdriet. Zo krijgen wij een goed beeld van uw situatie. U bent nu in principe klaar met uw aanvraag. Met deze informatie kunnen we uw aanvraag voor vergoeding van immateriële schade behandelen.

We weten echter ook dat verdriet, leed en de emoties die spelen bij de gevolgen van aardbevingen van persoon tot persoon verschillen. Zo leiden de gevolgen van de aardbevingen bij de één ertoe dat hij zich somber voelt en slecht slaapt, terwijl de ander vooral spanningen binnen het gezin ervaart. Als u wilt kunt u daarom via een korte vragenlijst aangeven hoe u de gebeurtenissen heeft ervaren. Deze Persoonlijke Impact Analyse bestaat uit 9 vragen. De vragen gaan over drie onderwerpen:

1. Hoe het met u persoonlijk gaat, bijvoorbeeld of u veel piekert of slecht slaapt.
2. De manier waarop u omgaat met ingrijpende gebeurtenissen en de invloed daarvan op uw dagelijks leven, bijvoorbeeld op uw werk en hobby's; en
3. De invloed van de bevingen op uw sociale contacten, zoals bijvoorbeeld met familieleden, vrienden en met burens.

#### Over welke periode gaat de vragenlijst?

Het is belangrijk om bij het beantwoorden van de vragen steeds de aardbevingen en de gevolgen daarvan voor uzelf en uw dagelijks leven in gedachten te houden. Ervaart u vooral op dit moment leed door de aardbevingen? Dan vult u de vragenlijst in op basis van hoe het nu met u gaat. Heeft u in het verleden meer leed ervaren door de aardbevingen dan nu? Denk in dit geval terug aan die tijd. En vul de vragenlijst in op basis van hoe de situatie toen voor u was.

#### Wat doen jullie met mijn antwoorden?

De antwoorden die u geeft nemen we mee bij de beoordeling van uw aanvraag. Dat werkt als volgt: aan de hand van de feitelijke gegevens bepalen we welke 'categorie' persoonsaantasting voor u geldt. Vervolgens kijken we naar de antwoorden op de persoonlijke vragenlijst. Uit de vragenlijst volgt een profiel voor de mate van leedervaring. In sommige situaties kan dit vragenlijst-profiel ertoe leiden dat we aannemen dat toch een hogere categorie persoonsaantasting geldt, dan we met de feitelijke gegevens alleen hadden bepaald. Daarbij geldt dat uw antwoorden nooit in uw nadeel werken.

#### Is het invullen van de vragenlijst verplicht?

Nee, het invullen van de vragenlijst is niet verplicht. Als u dat liever niet doet, beoordelen we uw aanvraag op basis van de feitelijke gegevens.

#### Praktische informatie

Bij iedere vraag kunt u aangeven welke antwoordkeuze het meest op u van toepassing is. Er zijn uiteraard geen goede of foute antwoorden. Het gaat om uw persoonlijke beleving. Verder is het nog goed te weten dat:

- het invullen van de vragenlijst ongeveer 15 minuten duurt;
- u altijd mag stoppen met het invullen van de vragenlijst, ook als u al begonnen bent;
- wij de vragenlijst alleen kunnen verwerken als u alle vragen beantwoordt;
- u tussentijds uw antwoorden kunt opslaan en op een later moment kunt verdergaan waar u was gebleven.

#### Hoe gaan wij om met uw gegevens?

We begrijpen dat deze vragenlijst heel persoonlijk is. Vanzelfsprekend nemen wij passende maatregelen bij het opslaan en gebruiken van uw gegevens. In onze privacyverklaring vindt u meer informatie over wij met uw persoonsgegevens omgaan, op welke grond(en) uw persoonsgegevens worden verwerkt en over uw rechten. Uw persoonsgegevens zijn altijd beveiligd en worden niet langer bewaard dan nodig.

**Hieronder kunt u uw keuze maken:**

0 ik heb bovenstaande begrepen en wil graag naar de vragenlijst.

0 ik dien mijn aanvraag in zonder de vragenlijst in te vullen.

0 ik heb de vragenlijst op papier ontvangen en stuur deze per post naar het IMG op.

**Deel 1**

**De bevingen kunnen invloed hebben op hoe het met u gaat en hoe u zich voelt. De volgende vragen gaan hierover.** Indien u in het verleden meer leed heeft ervaren door de bevingen dan de afgelopen periode, denk dan terug aan die tijd. Vul de vragenlijst in op basis van hoe de situatie toen voor u was.

**1. Hoe vaak heeft u in de afgelopen periode last gehad van één of meer van de volgende problemen?**

|                                                                                               | Helemaal niet | Verscheidene dagen | Meer dan de helft van de dagen | Bijna elke dag |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|--------------------------------|----------------|
| a. Weinig interesse of plezier in activiteiten.                                               | 0             | 0                  | 0                              | 0              |
| b. Zich neerslachtig, depressief of hopeloos voelen.                                          | 0             | 0                  | 0                              | 0              |
| c. Zich zenuwachtig, ongemakkelijk of gespannen voelen.                                       | 0             | 0                  | 0                              | 0              |
| d. Niet in staat zijn om te stoppen met piekeren of om controle te krijgen over het piekeren. | 0             | 0                  | 0                              | 0              |

**2. Hoe voelde u zich in de afgelopen periode?**

|                                                        | Nooit | Zelden | Soms | Vaak | Meestal | Voortdurend |
|--------------------------------------------------------|-------|--------|------|------|---------|-------------|
| a. Voelde u zich erg zenuwachtig?                      | 0     | 0      | 0    | 0    | 0       | 0           |
| b. Zat u zo erg in de put dat niets u kon opvrolijken? | 0     | 0      | 0    | 0    | 0       | 0           |
| c. Voelde u zich kalm en rustig?                       | 0     | 0      | 0    | 0    | 0       | 0           |
| d. Voelde u zich neerslachtig en somber?               | 0     | 0      | 0    | 0    | 0       | 0           |
| e. Voelde u zich gelukkig?                             | 0     | 0      | 0    | 0    | 0       | 0           |



|                                     |   |   |   |   |   |   |
|-------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| f. Voelde u zich boos?              | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| g. Voelde u zich hoopvol?           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| h. Voelde u zich machteloos?        | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| i. Voelde u controle over uw leven? | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| j. Voelde u zich wanhopig?          | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

**De bevingen kunnen invloed hebben op hoe u slaapt en op uw dagelijks functioneren. Daar gaan de volgende paar vragen over.** Indien u in het verleden meer leed heeft ervaren door de bevingen dan de afgelopen periode, denk dan terug aan die tijd. Vul de vragenlijst in op basis van hoe de situatie toen voor u was.

**3. In welke mate heeft u in de afgelopen periode slaapproblemen ervaren? Denk aan moeite met inslapen, vaak wakker worden of te vroeg in de ochtend ontwaken.**

|      |      |       |         |         |
|------|------|-------|---------|---------|
| Niet | Mild | Matig | Ernstig | Extreem |
| 0    | 0    | 0     | 0       | 0       |

**4. In welke mate heeft een vermoeid gevoel overdag er in de afgelopen periode toe geleid dat het u niet lukte om uw dagelijkse taken uit te voeren?**

|      |      |       |         |         |
|------|------|-------|---------|---------|
| Niet | Mild | Matig | Ernstig | Extreem |
| 0    | 0    | 0     | 0       | 0       |

**5. Hoe moeilijk maakten de hiervoor bedoelde problemen met betrekking tot uw stemming en slaapkwaliteit het voor u om...**

**a. uw werk te doen?**

|                        |                    |              |                  |
|------------------------|--------------------|--------------|------------------|
| Helemaal niet moeilijk | Enigszins moeilijk | Erg moeilijk | Extreem moeilijk |
| 0                      | 0                  | 0            | 0                |

**b. uw taken in en om het huis te doen?**

|                        |                    |              |                  |
|------------------------|--------------------|--------------|------------------|
| Helemaal niet moeilijk | Enigszins moeilijk | Erg moeilijk | Extreem moeilijk |
| 0                      | 0                  | 0            | 0                |

**c. met andere mensen om te gaan?**

|                        |                    |              |                  |
|------------------------|--------------------|--------------|------------------|
| Helemaal niet moeilijk | Enigszins moeilijk | Erg moeilijk | Extreem moeilijk |
| 0                      | 0                  | 0            | 0                |

**d. uw vrijetijdsactiviteiten/hobby's uit te oefenen?**

|                        |                    |              |                  |
|------------------------|--------------------|--------------|------------------|
| Helemaal niet moeilijk | Enigszins moeilijk | Erg moeilijk | Extreem moeilijk |
| 0                      | 0                  | 0            | 0                |

**Deel 2**

**Iedereen gaat op zijn eigen manier met de gebeurtenissen in het leven om, zoals de aardbevingen. Dit heeft invloed op hoeveel last iemand heeft van de aardbevingen. We**

**vinden het belangrijk om dat mee te nemen. Hoe gaat u met dit soort gebeurtenissen om? Daarover gaat de volgende vraag.**

**6. Hieronder volgen een aantal stellingen. Kunt u aangeven in welke mate u het eens of oneens bent met elk van de onderstaande stellingen?**

|                                                                                          | Helemaal niet mee eens | Niet mee eens | Neutraal | Mee eens | Helemaal mee eens |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------|----------|----------|-------------------|
| a. Ik heb de neiging om snel terug te veren na moeilijke tijden.                         | 0                      | 0             | 0        | 0        | 0                 |
| b. Ik vind het moeilijk om stressvolle gebeurtenissen te doorstaan.                      | 0                      | 0             | 0        | 0        | 0                 |
| c. Ik heb niet veel tijd nodig om van een stressvolle gebeurtenis te herstellen.         | 0                      | 0             | 0        | 0        | 0                 |
| d. Het is moeilijk voor mij om verder te gaan als er iets vervelends gebeurt.            | 0                      | 0             | 0        | 0        | 0                 |
| e. Ik heb meestal weinig moeite om door moeilijke tijden heen te komen.                  | 0                      | 0             | 0        | 0        | 0                 |
| f. Ik heb de neiging veel tijd te nemen om over tegenslagen in mijn leven heen te komen. | 0                      | 0             | 0        | 0        | 0                 |

### **Deel 3**

**Wij zijn benieuwd naar invloed van de aardbevingen op uw sociale contacten. De gevolgen van aardbevingen kunnen namelijk uw contact met anderen hebben beïnvloed. Dit kan bijvoorbeeld binnen uw gezin zijn gebeurd of in de buurt waar u woont. Omdat dit per situatie verschilt, vragen wij u om de volgende vragen over uw sociale contacten te beantwoorden. Indien u in het verleden meer leed heeft ervaren door de bevingen dan de afgelopen periode, denk dan terug aan die tijd. Vul de vragenlijst in op basis van hoe de situatie toen voor u was.**

**7. Wilt u van elk van de volgende uitspraken aangeven in hoeverre die momenteel bij u passen?**

|                                             | Nee! | Nee | Min of meer | Ja | Ja! |
|---------------------------------------------|------|-----|-------------|----|-----|
| a. Er is altijd wel iemand in mijn omgeving | 0    | 0   | 0           | 0  | 0   |

|                                                                              |   |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| bij wie ik met mijn dagelijkse problemen terecht kan.                        |   |   |   |   |   |
| b. Ik mis een echt goede vriend of vriendin.                                 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| c. Ik ervaar een leegte om me heen.                                          | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| d. Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen.   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| e. Ik mis gezelligheid om me heen.                                           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| f. Ik vind mijn kring van kennissen te beperkt.                              | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| g. Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen.                     | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| h. Er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel.               | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| i. Ik mis mensen om me heen.                                                 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| j. Vaak voel ik me in de steek gelaten.                                      | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| k. Wanneer ik daar behoefte aan heb kan ik altijd bij mijn vrienden terecht. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

**8. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met onderstaande stellingen over uw persoonlijke situatie?**

|                                                                  | Helemaal niet mee eens | Niet mee eens | Neutraal | Mee eens | Helemaal mee eens |
|------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------|----------|----------|-------------------|
| a. Ik ben tevreden over het contact dat ik met mijn gezins-en/of | 0                      | 0             | 0        | 0        | 0                 |

|                                                                     |   |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| familieleden heb.                                                   |   |   |   |   |   |
| b. Ik heb een fijne thuissituatie.                                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| c. Bij mij thuis is er regelmatig sprake van onderlinge spanningen. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

**9. Kunt u ook voor de volgende uitspraken over de buurt waarin u woont aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent?**

|                                                                                   | Helemaal oneens | Oneens | Neutraal | Eens | Helemaal eens |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------|----------|------|---------------|
| a. De mensen in de buurt gaan op een prettige manier met elkaar om.               | 0               | 0      | 0        | 0    | 0             |
| b. Ik woon in een gezellige buurt waar mensen elkaar helpen en dingen samen doen. | 0               | 0      | 0        | 0    | 0             |
| c. Ik voel me thuis bij de mensen die in de buurt wonen.                          | 0               | 0      | 0        | 0    | 0             |

Dit was de laatste vraag van de Persoonlijke Impact Analyse. We waarderen het zeer dat u de antwoorden met ons deelt. Hartelijk dank daarvoor.

## Bijlage 2

### Persoonlijke Impact Analyse (versie pilot)

#### Persoonlijke Impact Analyse

Hartelijk dank voor het controleren en aanvullen van uw gegevens. We hebben gekeken naar:

- **Uw adressen**  
De plek waar u woont (en heeft gewoond)
- **Veiligheid**  
De veiligheidssituatie op deze adressen
- **Omvang schade**  
De omvang van de mijnbouwschade aan uw woning, waarvoor een schadevergoeding is toegekend
- **Doorlooptijd**  
Hoe lang de procedure tot afhandeling van de schade voor u heeft geduurd

U bent nu in principe klaar. Met deze informatie kunnen wij uw aanvraag voor een vergoeding van immateriële schade in behandeling nemen. Wij beseffen echter ook dat verdriet en leed en de invloed daarvan op het dagelijks leven van persoon tot persoon kan verschillen. Daarom bieden wij u de mogelijkheid om via een korte vragenlijst aan te geven hoe u de bevingen en de gevolgen daarvan voor uw dagelijks leven persoonlijk heeft beleefd. Hieronder vertellen wij u hoe dat werkt.

#### De Persoonlijke Impact Analyse

De Persoonlijke Impact Analyse is een vragenlijst die bestaat uit 9 vragen. De vragen gaan over drie onderwerpen:

- hoe het met u persoonlijk gaat, bijvoorbeeld of u veel piekert of slecht slaapt;
- de manier waarop u omgaat met ingrijpende gebeurtenissen en de invloed daarvan op uw dagelijks leven, bijvoorbeeld op uw werk en vrijetijdsbesteding; en
- de kwaliteit van uw sociale contacten, zoals bijvoorbeeld met familieleden, vrienden en met burens.

Het is belangrijk om bij het beantwoorden van de vragen steeds de bevingen en de gevolgen daarvan voor uzelf en uw dagelijks leven in gedachten te houden.

De resultaten hiervan nemen we mee bij de beoordeling van uw aanvraag. Daarbij zullen de antwoorden die u geeft nooit in uw nadeel werken.

#### Is het invullen van de vragenlijst verplicht?

Nee, het invullen van de vragenlijst is niet verplicht. Als u de Persoonlijke Impact Analyse liever niet invult, dan hebben wij daar uiteraard begrip voor. In dat geval kunnen we bij de beoordeling van uw aanvraag echter geen rekening houden met uw persoonlijke beleving.

#### Praktische informatie

Bij iedere vraag kunt u aangeven welke antwoordkeuze het meest op u van toepassing is. Er zijn uiteraard geen goede of foute antwoorden. Het gaat om uw persoonlijke beleving. Verder is het nog goed te weten dat:

- het invullen van de vragenlijst ongeveer 15 minuten duurt;
- u altijd mag stoppen met het invullen van de vragenlijst, ook als u al begonnen bent;
- wij de vragenlijst alleen kunnen verwerken als u alle vragen beantwoordt;
- u tussentijds uw antwoorden kunt opslaan en op een later moment kunt verdergaan waar u was gebleven.

#### Hoe gaan wij om met uw gegevens?

We begrijpen dat deze vragenlijst heel persoonlijk is. Vanzelfsprekend nemen wij passende maatregelen bij het opslaan en gebruiken van uw gegevens. In onze [privacyverklaring](#) vindt u meer informatie over hoe het IMG met uw persoonsgegevens omgaat, op welke grond(en) uw persoonsgegevens worden verwerkt en over uw rechten. Uw persoonsgegevens zijn altijd beveiligd en worden niet langer bewaard dan nodig.

#### Hieronder kunt u uw keuze maken:

- ☐ ik heb bovenstaande begrepen en wil graag naar de vragenlijst.
- ☐ ik dien mijn aanvraag in zonder de vragenlijst in te vullen.

**Deel 1**

***De bevingen kunnen invloed hebben op hoe het met u gaat, bijvoorbeeld of u piekert of slecht slaapt. De volgende vragen gaan hierover.***

**1. Hoe vaak heeft u in de afgelopen periode last gehad van één of meer van de volgende problemen?**

|                                                                                               | Helemaal niet | Verscheidene dagen | Meer dan de helft van de dagen | Bijna elke dag |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|--------------------------------|----------------|
| e. Weinig interesse of plezier in activiteiten.                                               | 0             | 0                  | 0                              | 0              |
| f. Zich neerslachtig, depressief of hopeloos voelen.                                          | 0             | 0                  | 0                              | 0              |
| g. Zich zenuwachtig, ongemakkelijk of gespannen voelen.                                       | 0             | 0                  | 0                              | 0              |
| h. Niet in staat zijn om te stoppen met piekeren of om controle te krijgen over het piekeren. | 0             | 0                  | 0                              | 0              |

**2. Hoe voelde u zich in de afgelopen periode?**

|                                                        | Nooit | Zelden | Soms | Vaak | Meestal | Voortdurend |
|--------------------------------------------------------|-------|--------|------|------|---------|-------------|
| f. Voelde u zich erg zenuwachtig?                      | 0     | 0      | 0    | 0    | 0       | 0           |
| g. Zat u zo erg in de put dat niets u kon opvrolijken? | 0     | 0      | 0    | 0    | 0       | 0           |
| h. Voelde u zich kalm en rustig?                       | 0     | 0      | 0    | 0    | 0       | 0           |
| i. Voelde u zich neerslachtig en somber?               | 0     | 0      | 0    | 0    | 0       | 0           |
| j. Voelde u zich gelukkig?                             | 0     | 0      | 0    | 0    | 0       | 0           |

**3. In welke mate heeft u in de afgelopen periode slaapproblemen ervaren? Denk aan moeite met inslapen, vaak wakker worden of te vroeg in de ochtend ontwaken.**

| Niet | Mild | Matig | Ernstig | Extreem |
|------|------|-------|---------|---------|
| 0    | 0    | 0     | 0       | 0       |

**4. In welke mate heeft een vermoeid gevoel overdag er in de afgelopen periode toe geleid dat het u niet lukte om uw dagelijkse taken uit te voeren?**

| Niet | Mild | Matig | Ernstig | Extreem |
|------|------|-------|---------|---------|
| 0    | 0    | 0     | 0       | 0       |

**5. Hoe moeilijk maakten de hiervoor bedoelde problemen met betrekking tot uw stemming en slaapkwaliteit het voor u om...**

**e. uw werk te doen?**

| Helemaal niet moeilijk | Enigszins moeilijk | Erg moeilijk | Extreem moeilijk |
|------------------------|--------------------|--------------|------------------|
| 0                      | 0                  | 0            | 0                |

**f. uw taken in en om het huis te doen?**

| Helemaal niet moeilijk | Enigszins moeilijk | Erg moeilijk | Extreem moeilijk |
|------------------------|--------------------|--------------|------------------|
| 0                      | 0                  | 0            | 0                |

**g. met andere mensen om te gaan?**

| Helemaal niet moeilijk | Enigszins moeilijk | Erg moeilijk | Extreem moeilijk |
|------------------------|--------------------|--------------|------------------|
| 0                      | 0                  | 0            | 0                |

**h. uw vrijetijdsactiviteiten/hobby's uit te oefenen?**

| Helemaal niet moeilijk | Enigszins moeilijk | Erg moeilijk | Extreem moeilijk |
|------------------------|--------------------|--------------|------------------|
| 0                      | 0                  | 0            | 0                |

**Deel 2**

**Iedereen gaat op zijn eigen manier met de gebeurtenissen in het leven om, zoals de aardbevingen. We vinden het belangrijk om dat mee te nemen. Hoe gaat u met dit soort gebeurtenissen om? Daarover gaat de volgende vraag.**

**6. Hieronder volgen een aantal stellingen. Kunt u aangeven in welke mate u het eens of oneens bent met elk van de onderstaande stellingen?**

|                                                                                  | Helemaal niet mee eens | Niet mee eens | Neutraal | Mee eens | Helemaal mee eens |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------|----------|----------|-------------------|
| g. Ik heb de neiging om snel terug te veren na moeilijke tijden.                 | 0                      | 0             | 0        | 0        | 0                 |
| h. Ik vind het moeilijk om stressvolle gebeurtenissen te doorstaan.              | 0                      | 0             | 0        | 0        | 0                 |
| i. Ik heb niet veel tijd nodig om van een stressvolle gebeurtenis te herstellen. | 0                      | 0             | 0        | 0        | 0                 |
| j. Het is moeilijk voor mij om verder te gaan als er iets vervelends gebeurt.    | 0                      | 0             | 0        | 0        | 0                 |
| k. Ik heb meestal weinig moeite om door moeilijke tijden heen te komen.          | 0                      | 0             | 0        | 0        | 0                 |

|                                                                                          |   |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| l. Ik heb de neiging veel tijd te nemen om over tegenslagen in mijn leven heen te komen. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|

**Deel 3**

**Gebeurtenissen zoals aardbevingen kunnen ook van invloed zijn op de contacten die u onderhoudt met familie, vrienden, burens en kennissen. Daarover gaan de volgende vragen.**

**7. Wilt u van elk van de volgende uitspraken aangeven in hoeverre die momenteel bij u passen?**

|                                                                                                   | Nee! | Nee | Min of meer | Ja | Ja! |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|-------------|----|-----|
| l. Er is altijd wel iemand in mijn omgeving bij wie ik met mijn dagelijkse problemen terecht kan. | 0    | 0   | 0           | 0  | 0   |
| m. Ik mis een echt goede vriend of vriendin.                                                      | 0    | 0   | 0           | 0  | 0   |
| n. Ik ervaar een leegte om me heen.                                                               | 0    | 0   | 0           | 0  | 0   |
| o. Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen.                        | 0    | 0   | 0           | 0  | 0   |
| p. Ik mis gezelligheid om me heen.                                                                | 0    | 0   | 0           | 0  | 0   |
| q. Ik vind mijn kring van kennissen te beperkt.                                                   | 0    | 0   | 0           | 0  | 0   |
| r. Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen.                                          | 0    | 0   | 0           | 0  | 0   |
| s. Er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel.                                    | 0    | 0   | 0           | 0  | 0   |
| t. Ik mis mensen om me heen.                                                                      | 0    | 0   | 0           | 0  | 0   |



|                                                                              |   |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| u. Vaak voel ik me in de steek gelaten.                                      | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| v. Wanneer ik daar behoefte aan heb kan ik altijd bij mijn vrienden terecht. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

**8. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met onderstaande stellingen over uw persoonlijke situatie?**

|                                                                                     | Helemaal niet mee eens | Niet mee eens | Neutraal | Mee eens | Helemaal mee eens |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------|----------|----------|-------------------|
| a. Ik ben tevreden over het contact dat ik met mijn gezins- en/of familieleden heb. | 0                      | 0             | 0        | 0        | 0                 |
| b. Ik heb een fijne thuissituatie.                                                  | 0                      | 0             | 0        | 0        | 0                 |
| c. Bij mij thuis is er regelmatig sprake van onderlinge spanningen.                 | 0                      | 0             | 0        | 0        | 0                 |

**9. Kunt u ook voor de volgende uitspraken over de buurt waarin u woont aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent?**

|                                                                                                                        | Helemaal oneens | Oneens | Neutraal | Eens | Helemaal eens |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------|----------|------|---------------|
| d. De mensen in de buurt kennen elkaar nauwelijks.                                                                     | 0               | 0      | 0        | 0    | 0             |
| e. De mensen in de buurt gaan op een prettige manier met elkaar om.                                                    | 0               | 0      | 0        | 0    | 0             |
| f. Ik woon in een gezellige buurt waar mensen elkaar helpen en dingen samen doen.                                      | 0               | 0      | 0        | 0    | 0             |
| g. Ik voel me thuis bij de mensen die in de buurt wonen.                                                               | 0               | 0      | 0        | 0    | 0             |
| h. Ik heb veel contact met andere buurtbewoners.                                                                       | 0               | 0      | 0        | 0    | 0             |
| i. Ik ben tevreden over de bevolkingssamenstelling in de buurt.                                                        | 0               | 0      | 0        | 0    | 0             |
| j. Als ik op vakantie zou gaan of langere tijd afwezig zou zijn, zou ik mijn huissleutel aan de buren durven te geven. | 0               | 0      | 0        | 0    | 0             |
| k. In de buurt durven mensen elkaar aan te                                                                             | 0               | 0      | 0        | 0    | 0             |

|                                                                                                                                                |  |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| spreeken op onwenselijk<br>gedrag.                                                                                                             |  |  |  |  |  |
| Dit was de laatste vraag van de Persoonlijke Impact Analyse. We waarderen het zeer dat u de antwoorden met ons deelt. Hartelijk dank daarvoor. |  |  |  |  |  |

### Bijlage 3

Overzicht herkomst gebruikte vragensets

| Cirkel                  | Vraag     | Onderwerp              | Afkomstig uit                                                                                                                                                                                                                                | Originele vragen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------|-----------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Persoonlijk welbevinden | 1a, 1b    | Depressie              | Patient Health Questionnaire<br><br>Kroenke, K., Spitzer, R. L., & Williams, J. B. (2001). The PHQ-9: validity of a brief depression severity measure. <i>Journal of general internal medicine</i> , 16(9), 606-613.                         | Hoe vaak hebt u in de afgelopen 2 weken last gehad van één of meer van de volgende problemen?<br><br>1. Weinig interesse of plezier in activiteiten.<br>2. Zich neerslachtig, depressief of hopeloos voelen.<br><br><b>Schaal:</b> helemaal niet – meerdere dagen – meer dan de helft van de dagen – bijna elke dag<br><b>Referentieperiode:</b> de afgelopen twee weken                                                  |
|                         | 1c, 1d    | Angst                  | Generalized Anxiety Disorder scale<br><br>Spitzer, R. L., Kroenke, K., Williams, J. B., & Löwe, B. (2006). A brief measure for assessing generalized anxiety disorder: the GAD-7. <i>Archives of internal medicine</i> , 166(10), 1092-1097. | Hoe vaak hebt u in de afgelopen 2 weken last gehad van één of meer van de volgende problemen?<br><br>1. Zich zenuwachtig, ongemakkelijk of gespannen voelen.<br>2. Niet in staat zijn om te stoppen met piekeren of om controle te krijgen over het piekeren.<br><br><b>Schaal:</b> helemaal niet – meerdere dagen – meer dan de helft van de dagen – bijna elke dag<br><b>Referentieperiode:</b> de afgelopen twee weken |
|                         | 2a t/m 2e | Geestelijke gezondheid | Mental Health Index<br><br>Driessen, M. (2011). Geestelijke ongezondheid in Nederland in kaart gebracht. <i>Den Haag, The Netherlands: Centraal Bureau voor de Statistiek</i> .                                                              | Hoe vaak gedurende de afgelopen 4 weken:<br><br>1. Voelde u zich erg zenuwachtig?<br>2. Zat u zo erg in de put dat niets u kon opvrolijken?<br>3. Voelde u zich kalm en rustig?<br>4. Voelde u zich neerslachtig en somber?<br>5. Voelde u zich gelukkig?<br><br><b>Schaal:</b> voortdurend – meestal – vaak – soms – zelden – nooit.<br><b>Referentieperiode:</b> de afgelopen vier weken                                |
|                         | 2f t/m 2j | Geestelijke gezondheid | Gronings Perspectief<br><br>Stroebe, K., Postmes, T., Kanis, B., de Jong, M., Schoutens, L., Adams, W., & Boendermaker, M. (2021). <i>Eindrapport Gronings Perspectief fase 2: Stand van zaken, februari 2021</i> .                          | 1. Voelde u zich boos?<br>2. Voelde u zich hoopvol?<br>3. Voelde u zich machteloos?<br>4. Voelde u controle over uw leven?<br>5. Voelde u zich wanhopig?<br><br><b>Schaal:</b> voortdurend, meestal, vaak, soms, zelden of nooit.<br><b>Referentieperiode:</b> de afgelopen vier weken                                                                                                                                    |
|                         | 3 en 4    | Slaapproblemen         | World Health Survey<br><br>World Health Organization, Evidence and Information for Policy. (2002). <i>World Health Survey 2002 B – Individual Questionnaire Rotation – A</i> .                                                               | 1. Overall in the last 30 days, how much of a problem did you have with sleeping, such as falling asleep, waking up frequently during the night or waking up too early in the morning?<br><br>2. In the last 30 days, how much of a problem did you have due to not feeling rested and refreshed during the day (e.g. feeling tired, not having energy)?                                                                  |

|                   |   |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------|---|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   |   |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Schaal:</b> none – mild – moderate – severe – extreme<br><b>Referentieperiode:</b> 30 dagen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Gedrag            | 5 | Invloed van het persoonlijk welbevinden op gedrag | Patient Health Questionnaire<br><br>Kroenke, K., Spitzer, R. L., & Williams, J. B. (2001). The PHQ-9: validity of a brief depression severity measure. <i>Journal of general internal medicine</i> , 16(9), 606-613.                                           | Als u enig probleem hebt aangekruist, hoe moeilijk maakten deze problemen het dan voor u om uw werk of uw taken in en om het huis te doen, of om met andere mensen om te gaan?<br><br><b>Schaal:</b> helemaal niet moeilijk – enigszins moeilijk – erg moeilijk – extreem moeilijk<br><b>Referentieperiode:</b> twee weken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                   | 6 | Veerkracht                                        | Brief Resilience Scale<br><br>Smith, B. W., Dalen, J., Wiggins, K., Tooley, E., Christopher, P., & Bernard, J. (2008). The brief resilience scale: assessing the ability to bounce back. <i>International journal of behavioral medicine</i> , 15(3), 194-200. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. I tend to bounce back quickly after hard times</li> <li>2. I have a hard time making it through stressful events.</li> <li>3. It does not take me long to recover from a stressful event.</li> <li>4. It is hard for me to snap back when something bad happens.</li> <li>5. I usually come through difficult times with little trouble.</li> <li>6. I tend to take a long time to get over set-backs in my life.</li> </ol> <b>Schaal:</b> helemaal niet mee eens – niet mee eens – neutraal – mee eens – helemaal mee eens<br><b>Referentieperiode:</b> Er wordt niet gerefereerd naar een specifieke periode. De vragen gaan over hoe veerkrachtig iemand in het algemeen is, niet in één bepaalde periode.                                                                                                                                                                                                                                               |
| Sociale contacten | 7 | Eenzaamheid                                       | Loneliness Scale<br><br>De Jong Gierveld, J., & van Tilburg, T.G. (1999). <i>Manual of the loneliness scale</i> . VU University Amsterdam, Department of Social Research Methodology                                                                           | Wilt u van elk van de volgende uitspraken aangeven in hoeverre die op u, zoals u de laatste tijd bent, van toepassing is? <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Er is altijd wel iemand in mijn omgeving bij wie ik met mijn dagelijkse probleempjes terecht kan.</li> <li>2. Ik mis een echt goede vriend of vriendin.</li> <li>3. Ik ervaar een leegte om me heen.</li> <li>4. Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen.</li> <li>5. Ik mis gezelligheid om me heen.</li> <li>6. Ik vind mijn kring van kennissen te beperkt.</li> <li>7. Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen.</li> <li>8. Er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel.</li> <li>9. Ik mis mensen om me heen.</li> <li>10. Vaak voel ik me in de steek gelaten.</li> <li>11. Wanneer ik daar behoefte aan heb, kan ik altijd bij mijn vrienden terecht.</li> </ol> <b>Schaal:</b> ja! – ja – min of meer – nee – nee!<br><b>Referentieperiode:</b> de laatste tijd |
|                   | 8 | Spanningen in het gezin                           | Onderzoek naar rehabilitatie-ervaringen na een aardbeving in China<br><br>Liu, H., Zhang, D., Wei, Q., & Guo, Z. (2017). Comparison study on two post-earthquake rehabilitation and reconstruction modes in China. <i>International</i>                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Communications with relatives are satisfactory.</li> <li>2. I have a harmonious family.</li> <li>3. Members of the family are healthy.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|  |   |                         |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|---|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |   |                         | <i>journal of disaster risk reduction, 23, 109-118.</i>                                                                  | <p><b>Schaal:</b> Helemaal niet mee eens - Niet mee eens - Neutraal - Mee eens - Helemaal mee eens</p> <p><b>Referentieperiode:</b> Er wordt niet gerefereerd naar een specifieke periode. De vragen gaan over het heden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|  | 9 | Ervaringen met de buurt | <p>Veiligheidsmonitor van het CBS</p> <p>Centraal Bureau voor de Statistiek. (2020). <i>Veiligheidsmonitor 2019.</i></p> | <p>Kunt u ook voor de volgende uitspraken over de buurt waarin u woont aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De mensen in de buurt gaan op een prettige manier met elkaar om.</li> <li>2. Ik woon in een gezellige buurt waar mensen elkaar helpen en dingen samen doen.</li> <li>3. Ik voel me thuis bij de mensen die in de buurt wonen.</li> </ol> <p><b>Schaal:</b> helemaal mee eens – mee eens – niet mee eens en niet mee oneens – mee oneens – helemaal mee oneens</p> <p><b>Referentieperiode:</b> er wordt niet gerefereerd naar een specifieke periode. De vraag gaat over het heden.</p> |

## Bijlage 4

Onderzoeksresultaten: referentiecijfers en betrouwbaarheid

**Tabel 1**

Resultaten PIA uit het eerste Referentieonderzoek (N=3227)

| Constructen                                        | Cronbach's<br>Alpha/R | M    | SD  |
|----------------------------------------------------|-----------------------|------|-----|
| Depressie (2 items, schaal: 1-4) <sup>a</sup>      | .66**                 | 1.58 | .69 |
| Angst (2 items, schaal: 1-4) <sup>a</sup>          | .69**                 | 1.51 | .66 |
| Geestelijk welzijn (5 items, schaal: 1-6)          | .89                   | 2.36 | .89 |
| Slaapproblemen (2 items schaal: 1-5) <sup>a</sup>  | .51**                 | 2.02 | .88 |
| Dagelijks functioneren (4 items, schaal: 1-4)      | .85                   | 1.53 | .59 |
| Veerkracht (6 items, schaal 1-5)                   | .83                   | 2.53 | .75 |
| Eenzaamheid (11 items, schaal: 1-5)                | .91                   | 2.44 | .75 |
| Spanningen binnen het gezin (3 items, schaal: 1-5) | .68                   | 1.95 | .74 |
| Ervaringen met de buurt (8 items, schaal:1-5)      | .88                   | 2.63 | .71 |

*Noot: voor elk construct geldt hoe hoger de score hoe hoger het persoonlijk leed.*

<sup>a</sup> Voor de constructen met 2 items is de correlatiecoëfficiënt weergegeven in plaats van de Cronbach Alpha score.

\*\*  $p < .001$  (tweezijdig)

**Tabel 2**

Resultaten PIA uit het tweede Referentieonderzoek (N=3100)

**NB. Definitieve gemiddeldes en standaarddeviaties**

| Constructen                                        | Cronbach's<br>Alpha/R | M     | SD  |
|----------------------------------------------------|-----------------------|-------|-----|
| Depressie (2 items, schaal: 1-4) <sup>a</sup>      | .67**                 | 1.48* | .64 |
| Angst (2 items, schaal: 1-4) <sup>a</sup>          | .65**                 | 1.53  | .66 |
| Geestelijk welzijn (10 items, schaal: 1-6)         | .92                   | 2.39  | .81 |
| Slaapproblemen (2 items, schaal: 1-5) <sup>a</sup> | .47**                 | 2.04  | .87 |
| Dagelijks functioneren (4 items, schaal: 1-4)      | .86                   | 1.50  | .59 |
| Veerkracht (6 items, schaal 1-5)                   | .83                   | 2.55  | .76 |
| Eenzaamheid (11 items, schaal: 1-5)                | .93                   | 2.25* | .77 |
| Spanningen binnen het gezin (3 items, schaal: 1-5) | .69                   | 1.93  | .75 |
| Ervaringen met de buurt (3 items, schaal:1-5)      | .86                   | 2.50* | .82 |

*Noot: voor elk construct geldt hoe hoger de score hoe hoger het persoonlijk leed.*

<sup>a</sup> Voor de constructen met 2 items is de correlatiecoëfficiënt weergegeven in plaats van de Cronbach Alpha score.

\* Deze waardes verschillen significant met de waardes van de eerste referentiegroep ( $\alpha = .01$ )

\*\*  $p < .001$  (tweezijdig)

**Tabel 3**

*Resultaten PIA uit het Pilotonderzoek bij Groningse huishoudens (N=150)*

| <b>Constructen</b>                                 | <b>Cronbach's<br/>Alpha/R</b> | <b>M</b> | <b>SD</b> |
|----------------------------------------------------|-------------------------------|----------|-----------|
| Depressie (2 items, schaal: 1-4) <sup>a</sup>      | .80*                          | 2.47     | .85       |
| Angst (2 items, schaal: 1-4) <sup>a</sup>          | .71*                          | 2.61     | .88       |
| Geestelijk welzijn (5 items, schaal: 1-6)          | .92                           | 3.59     | 1.03      |
| Slaapproblemen (2 items schaal: 1-5) <sup>a</sup>  | .72*                          | 3.26     | .94       |
| Dagelijks functioneren (4 items, schaal: 1-4)      | .86                           | 2.22     | .67       |
| Veerkracht (6 items, schaal 1-5)                   | .80                           | 3.42     | .72       |
| Eenzaamheid (11 items, schaal: 1-5)                | .91                           | 2.74     | .69       |
| Spanningen binnen het gezin (3 items, schaal: 1-5) | .73                           | 2.52     | .88       |
| Ervaringen met de buurt (8 items, schaal:1-5)      | .85                           | 2.73     | .64       |

**Noot: voor elk construct geldt hoe hoger de score hoe hoger het persoonlijk leed.**

<sup>a</sup> Voor de constructen met 2 items is de correlatiecoëfficiënt weergegeven in plaats van de Cronbach Alpha score.

\*\*  $p < .001$  (tweezijdig)

## Bijlage 5

### Berekening profiel

---

#### **A. Per vragenlijst-onderdeel (N=9)**

1. Berekening schaalwaarde per vragenset
2. Per vragenset een vergelijking van de individuele schaalscores met de uitkomsten van de tweede referentiesteekproef (gemiddelde (M) + 1 standaarddeviatie n(SD))
3. Categorisering: **0** =  $\leq M + 1SD$ ; **1** =  $> M + 1SD$

#### **B. Categorisering per cirkel**

1. **Eerste cirkel.** Somscore: minimum = 0; maximum = 4
  - a) PHQ-2
  - b) GAD-2
  - c) MHI-5
  - d) Slaapproblemen

Bepaling categorie 1<sup>e</sup> cirkel:

0 = scores 0

1 = scores 1 – 4

2. **Tweede cirkel.** Somscore: minimum = 0; maximum = 2
  - a) PHQ Invloed problemen
  - b) BRS

Bepaling categorie 2<sup>e</sup> cirkel:

0 = score 0

1 = scores 1 – 2

3. **Derde cirkel.** Somscore: minimum = 0; maximum = 3
  - a) Eenzaamheidsschaal
  - b) Problemen binnen huishouden/gezin
  - c) Ervaringen in/met de buurt

Bepaling categorie 3<sup>e</sup> cirkel:

0 = scores 0

1 = scores 1-3

#### **C. Uiteindelijke waardering**

Opgeteld over de drie cirkels leidt dit tot een uiteindelijke waardering van:

- Profiel 1 (Som van de cirkels = 0)
- Profiel 2 (Som van de cirkels = 1)
- Profiel 3 (Som van de cirkels = 2)
- Profiel 4 (Som van de cirkels = 3)