



Groninger Panel over het nieuwe schadeprotocol

Juni 2017



**Sociaal
Planbureau
Groningen**

Colofon

Titel: Groninger Panel over het nieuwe schadeprotocol
Datum: Juni 2017
Auteur: F.L. de Haan MSc, Drs. J. Kruijjer, R. Ringersma

Adressen: Sociaal Planbureau Groningen | CMO STAMM
Postbus 2266
9704 CG Groningen
www.sociaalplanbureaugroningen.nl

© Copyright 2017, Sociaal Planbureau Groningen | CMO STAMM

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling Groningen.

Voor zover het maken van kopieën is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912^j° het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij Besluit van 23 augustus 1995, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 882, 1180 AW Amstelveen). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze opgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich te wenden tot het Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling Groningen.

Inhoudsopgave

SAMENVATTING EN AANDACHTSPUNTEN.....	1
1 INLEIDING	3
1.1 AANLEIDING	3
1.2 DOELSTELLING ONDERZOEK	3
1.3 LEESWIJZER	4
2 ONDERZOEKSOPZET	5
2.1 GRONINGER PANEL.....	5
2.2 OPZET VAN DE VRAGENLIJST	5
2.3 RESPONDENTEN	5
2.4 BESCHRIJVING VAN DE UITKOMSTEN	6
3 AARDBEVING EN WONINGSCHADE	7
3.1 AARDBEVING EN WONINGSCHADE	7
3.2 SCHADEMELDINGEN	8
3.3 TEVREDENHEID MET AFHANDELING SCHADEMELDING	9
4 UITGANGSPUNTEN NIEUW SCHADEPROTOCOL	11
4.1 BELANGRIJKE ONDERWERPEN VOOR NIEUWE SCHADEPROTOCOL	11
4.2 AANVULLENDE ONDERWERPEN AANGEDRAGEN DOOR PANELLEDEN	12
4.3 INFORMATIE EN ADVIES	14
4.4 ONAFHANKELIJKE COMMISSIE	14
6 BIJLAGE 1 VRAGENLIJST	19
7 BIJLAGE 2: FIGUUR WONINGSCHADE	21
8. BIJLAGE 3: TABELLEN UITGANGSPUNTEN	23

Samenvatting en aandachtspunten

De nationaal Coördinator Groningen (NCG) werkt momenteel, in afstemming met bestuurlijke en maatschappelijke stuurgroepen zoals het Rijk, de provincie Groningen, gemeenten, de Groninger Bodem Beweging (GGB) en het Gasberaad, aan een nieuwe schadeprotocol. Het nieuwe schadeprotocol gaat naar verwachting in op 1 juli en geldt voor schademeldingen na 31 maart 2017.

Dit onderzoek, afgenomen onder het Groninger Panel in mei 2017, laat zien welke aspecten inwoners van de provincie Groningen belangrijk achten voor het nieuwe schadeprotocol. In totaal hebben 2.471 respondenten (53%) de vragenlijst ingevuld. Op basis van de uitkomsten zijn er een aantal concrete punten die aandacht verdienen.

Woningschade en tevredenheid afhandeling

De helft van de panelleden (ruim 1.200) geeft aan dat er als gevolg van bodembeweging door gaswinning schade aan de eigen woning is ontstaan. Negentig procent van de woningeigenaren met schade heeft de schade gemeld. De voornaamste reden om schade niet te melden is omdat de panelleden de schade zelf te klein vinden of twijfelen over de oorzaak van de schade en de bewijsvoering.

De meeste panelleden met gemelde schade zijn over het algemeen tevreden met de manier waarop de schademelding tot nu toe is afgehandeld. De tevredenheid met afhandeling is opvallend groter in de 12 gemeenten in de kern van het aardbevingsgebied dan daarbuiten (68% tegenover 34%).

Belangrijkste uitgangspunten schadeprotocol

De panelleden kregen een aantal uitgangspunten voorgelegd, waarvoor zij konden aangeven hoe belangrijk deze zijn voor het nieuwe schadeprotocol. Alle genoemde uitgangspunten zijn belangrijk en dienen een plek te krijgen in het nieuwe protocol. Dan gaat het om: mogelijkheid bezwaar (arbitrage), vast aanspreekpunt schadeafhandeling, mogelijkheid aanvullend onderzoek/herbeoordeling, tussentijdse informatie over status melding, verkorten afhandelingstermijn, sneller herstel kleine schades en bij twijfel oordelen in voordeel gedupeerde.

Respondenten konden daarnaast ook eigen onderwerpen aandragen die zij belangrijk vinden voor de uitwerking van het nieuwe schadeprotocol. De meest antwoorden van de ruim 900 respondenten zijn te vatten in de woorden 'onafhankelijk en geloofwaardig', 'snel en gelijkwaardig' en 'eenvoudig en praktisch'. Het schadeprotocol en de schadeafhandeling moet volgens hen worden uitgevoerd door onafhankelijke partijen, zonder tussenkomst van NAM en/of Economische Zaken. Waarbij de NCG een snelle en gelijkwaardige schadeafhandeling als streven moeten hebben. Het schadeprotocol moet vooral eenvoudig en praktisch zijn; niet te protocollair.

Respondenten geven ook aan dat de belangen van alle bewoners in het gebied meer centraal moet staan in het protocol. Er worden verschillende suggesties

gedaan om bewoners meer te betrekken bij het opstellen en uitvoeren van het nieuwe schadeprotocol. Volgens de panelleden zouden alle schades voortkomend uit de gaswinning in aanmerking moeten komen voor behandeling, er mag geen sprake zijn van een binnen- en buitengebied. Ook geven panelleden aan dat een betere communicatie met inwoners en gedupeerden gewenst is.

Onafhankelijke commissie

Het begrip 'onafhankelijkheid' roept veel emoties op. Een belangrijk punt voor de onafhankelijke commissie is vooral het principe van de 'slager die niet zijn eigen vlees keurt' (twee derde van de antwoorden). Oftewel de borging van de neutraliteit van de commissie of de scheiding der machten. Geen belangenverstrengeling, onpartijdigheid en geen politieke of economische belangen vanuit de commissie.

Een zorgvuldige, heldere en open communicatie over de vervolgstappen en over de invulling van de commissie met bewoners is van belang. Hoewel er onder de respondenten verschillende interpretaties over onafhankelijkheid zijn, is iedereen het er wel over eens dat de insteek van de commissie moet zijn: een eerlijke en oprechte schadeafhandeling als gevolg van aardbevingen. Zonder economische of politieke belangen, bij voorkeur met leden uit eigen regio, een toezichthoudend orgaan en met de kernwoorden: transparantie, communicatie, toetsing, borging en valide afwijzing schadeclaims (twee derde van de antwoorden).

Aandachtspunten

Door de antwoorden van alle respondenten heen hoor je de behoefte aan openheid en transparantie. Dit kan het vertrouwen helpen herstellen.

Aandachtspunten die hierbij genoemd kunnen worden, zijn:

- Zorg dat het nieuwe schadeprotocol wordt opgesteld en uitgevoerd door onafhankelijke partijen.
- Betrek hierbij ook vooral bewoners en vertegenwoordigers vanuit het gebied.
- Maak een eenvoudig en praktisch protocol, waarbij snelle afhandeling van schade, gelijke behandeling en een oplossing voor gedupeerden centraal staan. Voorkom onderscheid in behandeling tussen schades in binnen- en buitengebied.
- Houd aandacht voor heldere en begrijpelijke communicatie. Voorkom jargon in correspondentie met bewoners en gedupeerden.
- Zorg voor een zorgvuldige borging van de neutraliteit van de onafhankelijke commissie en leg hierbij helder en concreet uit hoe de 'machten van elkaar gescheiden zijn'. Vermijd de schijn van belangenverstrengeling (in welke vorm dan ook).

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De afgelopen jaren is de provincie Groningen getroffen door kleine en grote aardbevingen als gevolg van gaswinning. De aardbevingen veroorzaken veel onrust bij bewoners en resulteren in vele schademeldingen. De eerste grote aardbeving in Huizinge (augustus 2012) kan gezien worden als het startpunt van een brede maatschappelijke discussie over aardgaswinning in Nederland.

Sinds juni 2015 is de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) het regieorgaan rond de aardbevingen in de provincie Groningen. De NCG is een samenwerking tussen 12 gemeenten in het aardbevingsgebied, de provincie Groningen en het rijk.

Momenteel werkt de NCG, in afstemming met bestuurlijke en maatschappelijke stuurgroepen zoals het Rijk, de provincie Groningen, gemeenten, de Groninger Bodem Beweging (GGB) en het Gasberaad, aan een nieuwe schadeprotocol. Sinds 31 maart 2017 speelt de NAM geen rol meer bij de schadeafhandeling. Het nieuwe schadeprotocol gaat naar verwachting in op 1 juli en geldt voor schademeldingen na 31 maart 2017.

‘De NCG zet zich in voor de regio in Groningen die wordt getroffen door aardbevingen als gevolg van de gaswinningen. Zij helpt de schadeafhandeling te verbeteren en werkt aan het versterken van woningen en gebouwen. Maar ook aan het vergroten van de leefbaarheid en duurzaamheid en het versterken van de regionale economie. De aanpak van deze opgave is vastgelegd in het Meerjarenprogramma Aardbevingsbestendig en Kansrijk Groningen.’

1.2 Doelstelling onderzoek

Doel van dit onderzoek is om te achterhalen welk aspecten inwoners van de provincie Groningen belangrijk achten voor het nieuwe schadeprotocol. We richten ons hierbij, op verzoek van de NCG, tot het Groninger Panel. Het Groninger Panel bestaat uit een groep inwoners van de provincie Groningen van 18 jaar en ouder, die regelmatig hun mening geeft over zaken die in de provincie Groningen spelen. In hoofdstuk 2 leest u meer over het Groninger Panel.

In mei 2017 is het Groninger Panel een korte vragenlijst voorgelegd. Middels deze uitvraag, onder circa 4.700 panelleden, kan inzicht verkregen worden in de verschillende standpunten en voorkeuren van bewoners binnen en buiten de kern van het aardbevingsgebied. In de voorliggende rapportage worden de uitkomsten hiervan beschreven. We willen alle panelleden danken voor het delen van hun meningen, ideeën en suggesties.

1.3 Leeswijzer

Dit rapport kent de volgende opzet. In hoofdstuk 2 *'onderzoeksopzet'* wordt de onderzoeksmethode beschreven, waaronder een korte beschrijving over het Groninger Panel. In hoofdstuk 3 *'aardbevingen en woningschade'* worden de eerste onderzoeksresultaten weergegeven. Dit hoofdstuk beschrijft de ervaren woningschade en tevredenheid met de schadeafhandeling. Hoofdstuk 4 *'uitgangspunten nieuw schadeprotocol'* beschrijft welke onderwerpen het Groninger Panel ziet als de belangrijkste thema's voor het nieuwe schadeprotocol. Tevens wordt beschreven in hoeverre de panelleden behoefte hebben aan informatie en advies en welke voorwaarden zij stellen aan een onafhankelijke commissie schadeafhandeling.

2 Onderzoeksopzet

2.1 Groninger Panel

Het Sociaal Planbureau Groningen beheert, in opdracht van de provincie Groningen, het Groninger Panel. Dit panel is opgezet om na te gaan hoe burgers in de provincie Groningen over verschillende onderwerpen denken.

We nodigen panelleden circa 5 keer per jaar uit om hun mening te geven over actuele onderwerpen die in de provincie Groningen spelen. Daarvan maken wij korte en toegankelijke feitenbladen. Deelname aan het panel is vrijwillig en deelnemers kunnen zich altijd afmelden. De respons ligt bij een panelonderzoek gemiddeld tussen de 50 en 70%.

Het Groninger Panel is in 2013 opgericht. De doelpopulatie van het Groninger Panel bestaat uit volwassenen van 18 jaar en ouder, woonachtig in de provincie Groningen. Jaarlijks worden nieuwe panelleden geworven via enkelvoudige aselecte steekproeven uit de Basis Registratie Personen (BRP) van gemeenten. Op dit moment bestaat het Groninger Panel uit circa 4.700 leden van 18 jaar en ouder. Ouderen en hoger opgeleiden zijn in dit panel iets oververtegenwoordigd.

2.2 Opzet van de vragenlijst

In mei 2017 is aan het hele Groninger Panel een korte vragenlijst voorgelegd; *'Aardbevingen en schadeafhandeling'*. De panelleden kregen in totaal 10 open- en meerkeuzevragen voorgelegd. De vragenlijst is opgenomen in bijlage 1 en bestaat uit de volgende onderdelen:

- Algemeen beeld; heeft respondent al eens aardbeving meegemaakt en woningschade (gehad);
- Tevredenheid met afhandeling woningschade;
- Verschillende uitgangspunten nieuw schadeprotocol;
- Onafhankelijke schade commissie, waar moet deze aan voldoen?;
- Afsluitende ruimte voor overige vragen- en opmerkingen.

2.3 Respondenten

In totaal zijn in de periode 16 mei tot en met 28 mei 2017 4.700 panelleden benaderd om de digitale vragenlijst in te vullen. Van alle panelleden heeft 53% de vragenlijst ook daadwerkelijk ingevuld (2.471 respondenten). In onderstaande tabel is de absolute respons en de relatieve respons naar achtergrondkenmerk inzichtelijk gemaakt. Duidelijk wordt dat bijna twee derde van de respondenten in één van de 12 gemeenten in de kern het aardbevingsgebied woont (62%). De helft van de respondenten heeft zelf één of meerdere keren woningschade gehad (49%). De meeste respondenten bezitten een koopwoning (89%).

Tabel 2.1. Absolute respons en relatieve respons, naar achtergrondkenmerk

	Aantal (N)	%
Man	1.365	55%
Vrouw	1.106	45%
18-34jr	114	5%
35-49jr	453	18%
50-64jr	988	40%
65-74jr	727	29%
75jr en ouder	184	8%
koopwoning	2.198	89%
huurwoning	271	11%
woont in kern van aardbevingsgebied*	1.527	62%
woont niet kern van aardbevingsgebied	944	38%
geen aardbeving meegemaakt	928	38%
aardbeving meegemaakt	1.543	62%
geen woningschade	914	37%
wel woningschade	1.219	49%
Weet ik niet	338	14%

*Kern van aardbevingsgebied: 12 gemeenten, te weten Appingedam, Bedum, Delfzijl, De Marne, Eemsmond, Groningen, Hoogezand-Sappemeer, Loppersum, Menterwolde, Slochteren, Ten Boer, Winsum.

2.4 Beschrijving van de uitkomsten

De uitkomsten van dit panelonderzoek worden in de volgende hoofdstukken beschreven. Naast de uitkomsten van de totale groep (2.471 panelleden), worden eventuele verschillen in opvattingen tussen bewoners binnen en buiten de kern van aardbevingsgebied of tussen bewoners met of zonder schade zichtbaar gemaakt. Alleen significante verschillen worden in de rapportage beschreven. De volgende uitsplitsingen zijn in de analyses meegenomen:

- Al dan niet woonachtig in kern van het aardbevingsgebied (12 gemeenten, zie ook tabel 2.1);
- Persoonskernmerken als geslacht, opleiding, type woning (koop/huur);
- Mensen die wel/niet een aardbeving hebben gevoeld/meegemaakt;
- Mensen die wel/niet te maken hebben met schade aan hun woning als gevolg van gaswinning door bodemdaling.

3 Aardbeving en woningschade

3.1 Aardbeving en woningschade

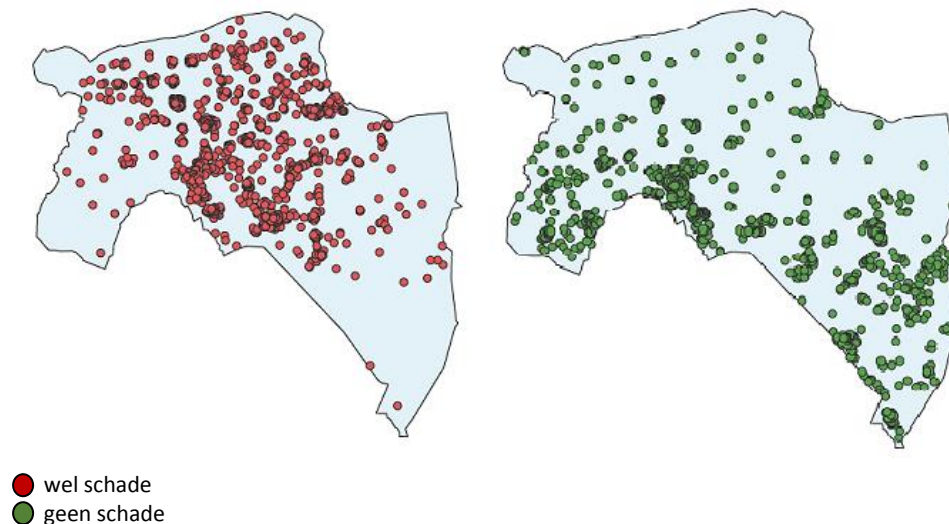
Bijna twee derde van de respondenten heeft één of meer aardbevingen meegemaakt (62%). Dat is tot en met mei 2017. Het gaat dan om ruim 1.500 respondenten uit het Groninger Panel. Binnen de 12 gemeenten in de kern van het aardbevingsgebied¹ heeft zelfs 86% één of meerdere bevingen gevoeld.

Geografische spreiding van woningschade

De helft van de panelleden (ruim 1.200) geeft aan dat er als gevolg van bodembeweging door gaswinning schade aan de eigen woning is ontstaan (huur- of koopwoning). Onderstaande figuur 3.1 toont met de rode stippen aan welke respondenten dit zijn. In de meeste gevallen gaat het hierbij om lichte schade, beperkt tot enkele scheuren. In een kwart van de gevallen (ruim 300 panelleden) gaat het om zware schade. De groene stippen tonen de respondenten die (nog) geen schade aan de woning hebben (gehad) (ruim 900 respondenten). 14% van de panelleden geeft aan niet te weten of ze woningschade hebben als gevolg van aardbevingen door gaswinning. Deze figuur vindt u in bijlage 2.

Onderstaande figuur 3.1 laat zien dat de geografische spreiding van woningen met schade groot is, al ligt de concentratie vooral binnen de 12 gemeenten in de kern van het aardbevingsgebied. In de stad Groningen heeft 32% woningschade (gehad) en 47% (nog) niet.

Figuur 3.1. Heeft u te maken gehad met schade aan de woning als gevolg van bodemdaling door gaswinning? (N=2.133)



Bron: Groninger Panel, mei 2017

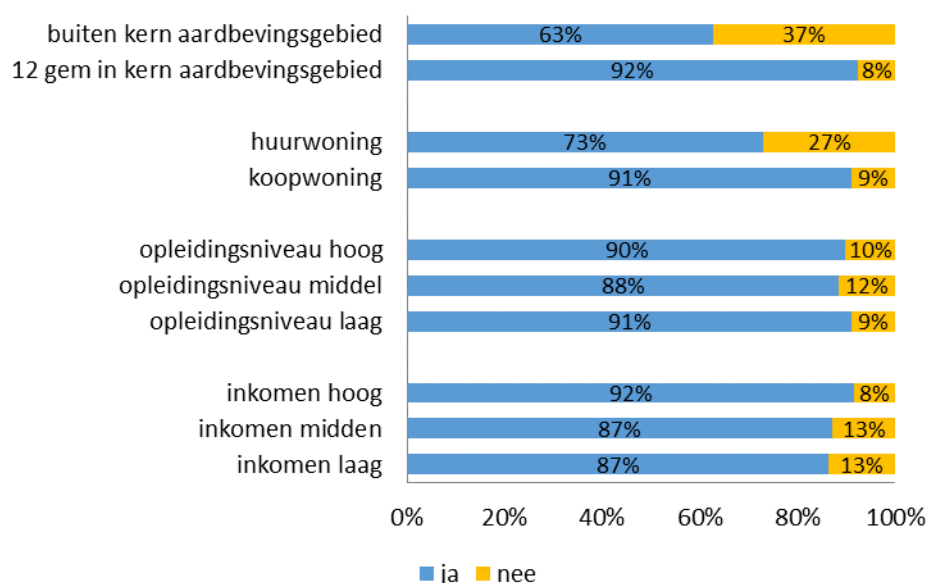
¹ 12 gemeenten, te weten Appingedam, Bedum, Delfzijl, De Marne, Eemsum, Groningen, Hoogezand-Sappemeer, Loppersum, Menterwolde, Slochteren, Ten Boer, Winsum

3.2 Schademeldingen

Aan de ruim 1.200 panelleden die woningschade hebben (gehad) als gevolg van bodemdaling door gaswinning, is gevraagd of ze de schade hebben gemeld. Negentig procent heeft de schade gemeld. Zoals te verwachten worden zware schades vaker gemeld dan lichtere schades. Bij zware schade doet respectievelijk 99% een melding, bij lichtere schade is dit 87%.

Binnen de 12 gemeenten in de kern van het aardbevingsgebied wordt de woningschade veel vaker gemeld dan in de overige gebieden (respectievelijk 92% en 63%). Ook mensen in een koopwoning melden de schade vaker dan mensen in een huurwoning (91% tegenover 73%). Er zijn nauwelijks verschillen in opleidingsniveau tussen de mensen die wel of niet hun woningschade melden. Ook maakt het niet veel uit tot welke inkomenscategorie men behoort (zie figuur 3.2).

Figuur 3.2. Aandeel respondenten dat schade heeft gemeld, naar achtergrondkenmerk (%)



Bron: Groninger Panel, mei 2017

Geen schademelding omdat..

Van de panelleden met woningschade heeft één op de tien de schade niet gemeld (125 panelleden). We hebben deze panelleden gevraagd waarom ze de schade niet hebben gemeld. De voornaamste reden bleek dat de panelleden de schade zelf te klein vonden (door 26 respondenten genoemd) of twijfelen over de oorzaak van de schade en de bewijsvoering (18 keer genoemd). Een van de respondenten gaf aan: *“Weet zeker dat het scheurtje in de muur er voor de beving niet was, maar leek mij moeilijk te bewijzen.”* Een andere respondent: *“Ik*

veronderstel dat er geen relatie valt te leggen tussen de scheurtjes en de aardbevingen.”

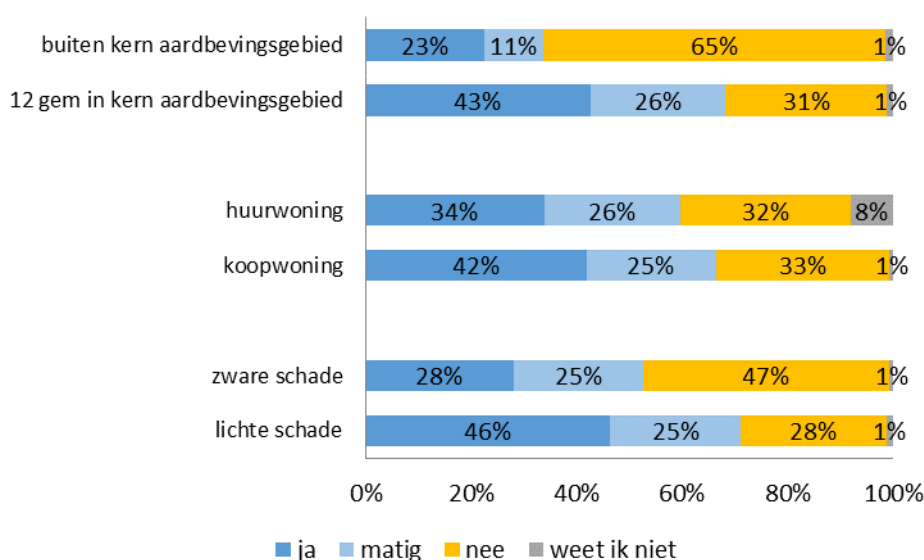
Daarnaast geeft een deel van de panelleden aan het teveel gedoe en rompslomp te vinden om de schade te melden (17 keer genoemd). Ook zijn er een aantal respondenten die de schade niet gemeld hebben omdat ze geen vertrouwen hebben in een goede afhandeling en/of de betrokken instanties (9 keer genoemd). Zo zegt een respondent: *“Ik heb de schade niet gemeld omdat de procedure te ingewikkeld is en ik geen vertrouwen heb in de betreffende instanties”*.

Een deel van de respondenten heeft de schade niet gemeld omdat ze in een huurwoning wonen (20 keer genoemd) ofwel buiten de kern van het aardbevingsgebied wonen (14 keer genoemd).

3.3 Tevredenheid met afhandeling schademelding

De meeste panelleden met gemelde schade zijn over het algemeen tevreden met de manier waarop de schademelding tot nu toe is afgehandeld. 41% is grotendeels of helemaal tevreden, en 25% is een beetje tevreden. Ondanks dat meer dan de helft in meer of mindere mate tevreden is over de schadeafhandeling is de tevredenheid onder de panelleden met zware schade duidelijk minder groot dan onder de panelleden met minder zware schade (zie figuur 3.3). Het verschil in tevredenheid over schadeafhandeling tussen mensen in de 12 gemeenten in de kern van het aardbevingsgebied en daarbuiten is opvallend. In het laatste geval is 34% matig tot helemaal tevreden, terwijl dit aandeel voor panelleden woonachtig binnen die 12 gemeenten 68% is.

Figuur 3.3. Tevredenheid met schadeafhandeling, naar achtergrondkenmerk (%)



Bron: Groninger Panel, mei 2017

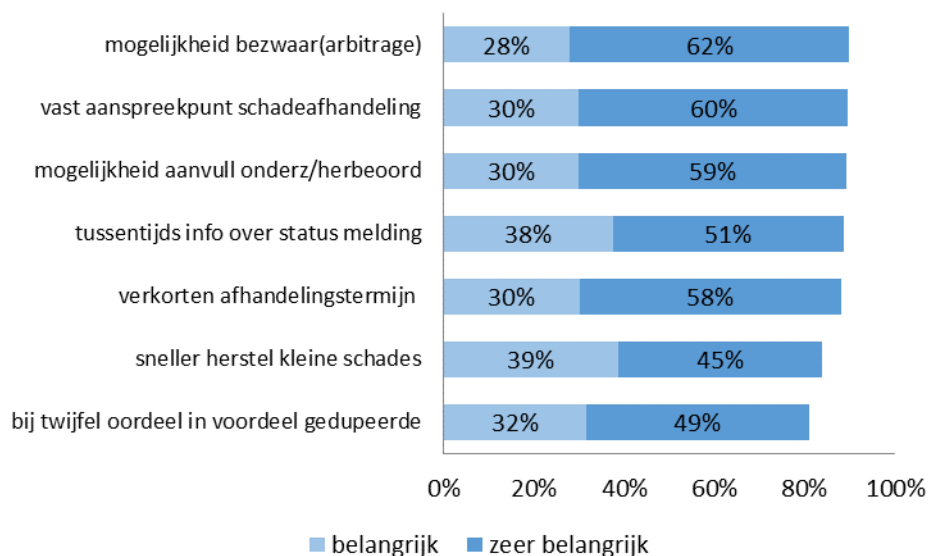
4 Uitgangspunten nieuw schadeprotocol

4.1 Belangrijke onderwerpen voor nieuwe schadeprotocol

De Nationaal Coördinator Groningen (NCG) werkt aan een nieuw schadeprotocol, dat naar verwachting op 1 juli 2017 in werking treedt. In dit schadeprotocol staat op welke manier schade wordt afgehandeld. Het nieuwe schadeprotocol wordt mede gebaseerd op uitgangspunten van partners, zoals de Groningers Bodembeweging (GBB) en het Gasberaad. Een aantal van deze uitgangspunten zijn aan de panelleden voorgelegd. De panelleden konden per uitgangspunt aangeven hoe belangrijk zij dit vinden voor het nieuwe schadeprotocol. De volgende uitgangspunten zijn voorgelegd:

- Gedupeerde moet bezwaar kunnen maken als hij het oneens is met de schadebeoordeling (vorm van arbitrage);
- Een vast aanspreekpunt voor de gedupeerde instellen tijdens het hele schade-afhandelingsproces;
- Als gedupeerde het oneens is met schaderapport moet hij om aanvullend onderzoek of een herbeoordeling kunnen vragen;
- De gedupeerde tussentijds informeren over de status van zijn schademelding;
- Verkorten van de afhandelingstermijn;
- Sneller herstellen van kleine schades;
- Bij twijfel in het voordeel van de gedupeerde beoordelen.

Figuur 4.1. Hoe belangrijk zijn de volgende uitgangspunten? (%) N=2471



Bron: Groninger Panel, mei 2017

We kunnen vaststellen dat alle aan de panelleden voorgelegde uitgangspunten met 'belangrijk' tot 'zeer belangrijk' worden beoordeeld (overall meer dan 80%). Het maakt vrijwel niets uit of men al dan niet in het aardbevingsgebied woont of dat men in een huur of koopwoning woont, in alle gevallen is men het eens over het belang van deze uitgangspunten. In een aantal gevallen was er een klein

verschil. Zo wordt het punt 'bij twijfel in het voordeel van de gedupeerde beoordelen' vaker met 'zeer belangrijk' beoordeeld door mensen die ontevreden waren over de afhandeling van hun schade. Een overzicht van de antwoordpercentages naar achtergrondkenmerk staat in de bijlage 3.

4.2 Aanvullende onderwerpen aangedragen door panelleden

Naast bovengenoemde uitgangspunten, is de respondenten middels een open vraag de ruimte geboden eigen onderwerpen aan te dragen die zij belangrijk vinden om mee te geven aan de NCG. In totaal hebben ruim 900 van de 2.471 respondenten (37%) een antwoord geformuleerd. De antwoorden zijn zeer divers, maar hebben een aantal overkoepelende thema's. In tabel 4.1 zijn enkele quotes van respondenten opgenomen.

Onafhankelijkheid en geloofwaardig

Uit de open antwoorden van bijna 600 respondenten (62% van de antwoorden) blijkt dat het vertrouwen in onder andere de overheid, NAM, NCG en CVW ernstig geschaad of zelfs weg is. Het vertrouwen in een goede schadeafhandeling is laag. Het overheersende gevoel is dat de NAM op de achtergrond nog steeds aan de touwtjes trekt.

Om weer meer vertrouwen te krijgen in de uitwerking van het protocol, geeft bijna een kwart van de respondenten aan dat de NCG moet zorgen voor een geloofwaardige protocol, dat wordt uitgevoerd door onafhankelijke partijen (23% van de antwoorden). De schadeafhandeling moet volgens de respondenten in het nieuwe protocol worden uitgevoerd zonder tussenkomst van NAM en/of Economische Zaken.

Snelle en gelijkwaardige afhandeling als streven

Naast een onafhankelijk en geloofwaardig protocol zou de NCG ook een snelle en gelijkwaardige schade-afhandeling als streven moeten hebben. Ongelijke behandeling van twee vergelijkbare schades ondermijnd het vertrouwen. Het protocol moet gericht zijn op een oplossing voor gedupeerden. In 20% van de antwoorden staan deze punten centraal. Ook moet het schadeprotocol vooral eenvoudig en praktisch zijn; niet te protocollair (10% van de antwoorden).

Belangen van bewoners centraal

Respondenten vinden het belangrijk dat in het protocol de belangen van alle bewoners in het gebied centraal staan. De NCG zou niet alleen rekening moeten houden met (herstel van) materiële schade, maar ook aandacht moeten hebben voor de psychische klachten van mensen (12% van de antwoorden). Volgens sommige respondenten zouden psychische klachten bijvoorbeeld kunnen verminderen door snelle schade-afhandeling en door ook oog voor de (na-)zorg van bewoners te hebben.

Grenzen aardbevingsgebied

De NCG zou in het nieuwe schadeprotocol ook beter moeten kijken naar de bewoners die op de randen van het aardbevingsgebied leven. Respondenten vinden dat alle schades voortkomend uit de gaswinning in aanmerking komen voor behandeling, geen binnen- en buitengebied (10% van de antwoorden).

Betrokkenheid en communicatie met bewoners

Naast bovengenoemde punten, zijn door respondenten verschillende suggesties gedaan om bewoners (meer) te betrekken bij het nieuwe schadeprotocol. Dat kan bijvoorbeeld door hen al te betrekken bij de ontwikkeling van het protocol, zoals via deze peiling, maar zou verder op alle mogelijke manieren en momenten kunnen. Belangrijk hierbij is wel dat het niet voor de vorm is, maar dat bewoners echt hun mening mogen laten horen en dat er naar hen geluisterd wordt. Dat wil niet zeggen dat hun meningen altijd overgenomen moeten worden. Maar wel dat bewoners onderdeel kunnen zijn van de formele inrichting van het schadeprotocol. Ook de communicatie met inwoners en gedupeerden kan volgens panelleden verbeterd. Niet iedere inwoner met schade begrijpt de taal die in brieven wordt gebruikt. In 6% van de antwoorden staan betrokkenheid en communicatie centraal.

In onderstaande tabel zijn enkele quotes van respondenten opgenomen over bovenstaande thema's.

Tabel 4.1 Quotes respondenten

Onafhankelijk & geloofwaardig	Snelheid & gelijkwaardig	Eenvoudig & praktisch
<i>"De beoordelaar van de schade is onafhankelijk van de organisatie die de schade-uitkeert of herstelt"</i>	<i>"Gedupeerden zijn gebaat bij een snelle, duidelijke en accurate afhandeling.."</i>	<i>"Duidelijke formulieren en protocollen. Beperken van de bureaucratie"</i>
<i>"In hoeverre zijn betalende instanties echt buiten dit protocol geplaatst?"</i>	<i>"Laat het in ieder geval een kort en zakelijk schadeprotocol worden en de wachttijden voor de afhandeling van een schademelding beperken tot twee of drie weken."</i>	<i>"Vooral een praktisch protocol met geen ellenlange procedures"</i>
<i>"Ga werken met bouwkundigen die onafhankelijk zijn en maak het protocol niet te ingewikkeld."</i>	<i>"De afwikkeling moet sneller kunnen, met het zwaartepunt bij de inwoners"</i>	<i>"Dit protocol moet gemakkelijk beschikbaar en toegankelijk zijn. Ook voor mensen die laaggeletterd of opgeleid zijn"</i>
Belangen bewoners centraal	Grenzen gebied	Betrokkenheid & communicatie
<i>"hét belangrijkste is dat in de uitvoering niet de protocollen, procedures, etc. centraal staan, maar dat de oplossing centraal staat"</i>	<i>"Afschaffen contourengebied, bij aardbevingsschade/mijnbouwschade moet de ligging voor de wijze van afhandelen niet uitmaken!"</i>	<i>"De briefwisselingen die gedaan gaan worden, laten toetsen door personen die het niveau 'snappen'."</i>
<i>"De 'slachtoffers' moeten zich gehoord voelen. Dus niet al te protocollair benaderen".</i>	<i>"Afschaffen kreet 'buitengebieden'. Er zijn aardbevingen en het lijkt mij onmogelijk om grenzen aan te geven."</i>	<i>"Ik stel voor dat het protocol door en met de bevolking van Groningen wordt gemaakt."</i>

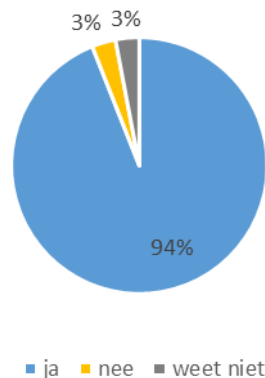
4.3 Informatie en advies

Naast de uitgangspunten die van belang zijn voor het nieuw schadeprotocol, willen we ook graag weten of Groningers behoefte hebben aan informatie en advies over eventuele schade en de afhandeling daarvan. Hiertoe hebben wij het Groninger Panel een tweetal vragen voorgelegd:

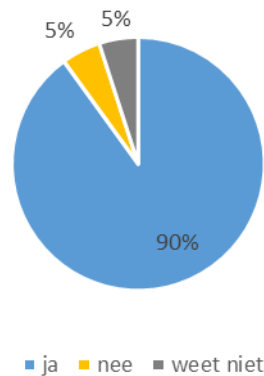
1. *Stel, er is een aardbeving geweest die invloed kan hebben gehad op uw woning. Stelt u het dan op prijs dat u daarover wordt geïnformeerd zodat u uw huis kunt controleren en eventuele schade kunt melden?*
2. *Stelt u het op prijs om advies te krijgen óf en hoe u schade zou moeten herstellen?*

Onderstaande figuren tonen aan dat zowel voor de eerste als de tweede vraag een overgrote meerderheid voor het antwoord 'ja' kiest. Er bestaat dus onder de panelleden een grote behoefte aan informatie over de eventuele schade die een aardbeving kan hebben veroorzaakt en ook aan advies over hoe schade zou kunnen worden hersteld.

Figuur 4.2. informatiebehoefte (%), N=2.464



Figuur 4.3. Advies hoe schade te herstellen (%), N=2.464



Bron: Groninger Panel, mei 2017

We vinden geen significante verschillen naar achtergrondkenmerken. Dat betekent dat het niet uitmaakt of men al dan niet in aardbevingsgebied woont, of men in een huur of koopwoning en dat inkomen en opleiding ook niet uitmaken. In alle gevallen bestaat er behoefte aan informatie en advies.

4.4 Onafhankelijke commissie

In het nieuwe schadeprotocol is het een wens van de NCG en de bestuurlijke en maatschappelijke stuurgroepen dat de schade wordt beoordeeld door een onafhankelijke commissie. We hebben het Groninger Panel gevraagd waar deze commissie volgens hen aan zou moeten voldoen om vertrouwen te hebben in het oordeel van de commissie. In totaal hebben ruim 1.900 panelleden op deze open vraag een antwoord geformuleerd. In onderstaande woordenwol staan woorden die veel voorkomen in de antwoorden van respondenten. Daar omheen staan

enkele letterlijke quotes. De vele open antwoorden zijn onder te verdelen in enkele thema's. Deze worden hieronder kort aangestipt.

Figuur 4.4 Woordenwolk antwoorden respondenten



Onafhankelijk en neutraal

Vooral het begrip ‘onafhankelijkheid’ roept veel emoties op onder de respondenten. In totaal hebben ruim 1.100 respondenten (60% van de antwoorden) iets over onafhankelijk gezegd. Een belangrijk punt voor de onafhankelijke schade commissie is het principe van ‘de slager die niet zijn eigen vlees keurt’. Oftewel de borging van de neutraliteit van de commissie. Geen belangenverstrengeling, onpartijdigheid en geen politieke of economische belangen vanuit de commissie.

Deze onafhankelijkheid zien we op twee manieren terug in de antwoorden:

- In 848 antwoorden zijn de respondenten zeer expliciet over hun gebrek aan vertrouwen in de onafhankelijkheid van de onafhankelijke commissie (44% van de ruim 1.900 antwoorden).
- In een derde van de antwoorden lezen we dat respondenten absoluut geen lijnen met of bemoeienis van de NAM of overheid in de onafhankelijke commissie willen (597 antwoorden).

Samenstelling commissie

Twee derde van de respondenten (62% van de ruim 1.900 antwoorden) verwoord hoe de samenstelling van de commissie er uit zou moeten zien, welke kennis en deskundigheid nodig is voor de leden en welke competenties van de leden de neutraliteit verder kunnen versterken.

Het democratische beginsel van de ‘scheiding der machten’ springt er als belangrijke leidraad uit (twee derde van de antwoorden). Elke schijn van belangenverstrengeling moet voorkomen worden in de commissie. Kerntaak – en enige taak – van de commissie is het beoordelen van de geclaimde schade. Hiermee wordt de neutraliteit gewaarborgd, omdat het dan helder is dat de commissie alleen de schade beoordeelt en niet vanuit andere belangen handelt.

Voor wat betreft de werving van leden denken de ruim 1.100 respondenten vooral ‘*out of the box*’. De positie van de commissie is volgens hen vergelijkbaar met die van een ombudsman of een de consumentenbond. Bestuurlijke en/of economische belangen van leden of eventuele schijn hiervan moeten vermeden worden (33% van de antwoorden). Opties voor leden die respondenten noemen, zijn onder andere: wetenschappers, rechters, technische universiteiten, (aardbevings)deskundigen van buiten Groningen, mensen met bouwkundige kennis, geologen, keuringsinstanties etc. Ook Vereniging Eigen Huis (VEH) wordt hier door enkele respondenten genoemd (30 keer genoemd).

Respondenten vinden ook dat er een vorm van toezicht zou moeten zijn (31 keer genoemd), sommigen willen een rechterlijke toetsing, anderen spreken van ‘af en toe toezicht’ en weer anderen hebben het over regelmatig toetsen door onafhankelijke experts.

Kennis en vakbekwaamheid

De helft van de ruim 1.900 respondenten vindt dat de leden van de commissie in staat moeten zijn om aardbevingsschade van andere vormen van schade te kunnen onderscheiden, inclusief een toekomstgerichte insteek. Dat wil zeggen; voorstellen voor herstel beoordelen voor de lange termijn, waarmee de schijn van cosmetisch aangedragen oplossingen vermeden wordt. De respondenten vinden dat de leden voldoende bouwkundig inzicht moeten hebben om een pragmatische aanpak van herstel en voorkoming van verdere schade te bevorderen (49% van de antwoorden).

Naast bouwtechnische, geologische kennis en andere vakkennis over aardbevingsschade en het herstel hiervan, vragen emotionele aspecten ook aandacht (17% van de antwoorden). Dat betekent aandacht voor de man/vrouw verhouding in de commissie, aandacht voor een heldere communicatie richting bewoners en vooral ook voor een eerlijke en transparante afhandeling van schadeclaims, inclusief het besef dat het om mensen gaat die in de huizen wonen.

In onderstaande tabel 4.2 zijn enkele quotes van respondenten opgenomen over bovenstaande thema’s.

Tabel 4.2 Quotes respondentent

Onafhankelijk & neutraal	Samenstelling	Kennis & vakbekwaam
<p>“Onafhankelijkheid, onafhankelijkheid, onafhankelijkheid. Op geen enkele manier verbonden zijn met de overheid, de NAM, Shell.”</p>	<p>“Goede verdeling tussen mannelijke en vrouwelijke leden.”</p>	<p>“Voldoende bouwkundig inzicht om een pragmatische aanpak van herstel en voorkoming van verdere schade te bevorderen.”</p>
<p>“In principe bestaat de schade gewoon uit de kosten van herstel of de waarde van het object op het moment van de beving indien herstelkosten hoger zijn dan deze waarde.”</p>	<p>“Ook deskundigen van buiten Groningen, zodat het niet een louter Gronings feestje is. Vreemde ogen dwingen.”</p>	<p>“Bij afwijzing van de schade aan te geven om welke VALIDE argumenten dat is afgewezen.”</p>
	<p>“Leden uit de regio, Noord-Nederland en met een ‘hart voor de situatie van bewoners.”</p>	<p>“In ieder geval vind ik van belang dat er volledige openheid van zaken wordt gegeven over welke cases er worden behandeld, welke uitspraken die tot gevolg hebben en met name de onderbouwing daarvan.”</p>

Tot slot

Zoals eerder is gezegd, roept het begrip ‘onafhankelijkheid’ veel emoties op. Een zorgvuldige, heldere en open communicatie over de vervolgstappen en over de invulling van de commissie met bewoners is van belang. Hoewel er onder de respondenten verschillende interpretaties over onafhankelijkheid zijn, is iedereen het er wel over eens dat insteek van de commissie moet zijn: een eerlijke en oprechte schade afhandeling als gevolg van aardbevingen. Zonder economische of politieke belangen, bij voorkeur met leden uit eigen regio, een toezichthoudend orgaan en met de kernwoorden: transparantie, communicatie, toetsing, borging en valide afwijzing schadeclaims.

6 Bijlage 1 Vragenlijst

Welkom bij het onderzoek 'Aardbevingen en schadeafhandeling'

Deze korte vragenlijst van het Groninger Panel gaat over de schade als gevolg van bodembeweging door gaswinning en de afhandeling daarvan.

We hebben voor dit onderwerp gekozen omdat de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) momenteel werkt aan het verbeteren van schadeafhandeling door een nieuwe werkwijze op te stellen. NCG vindt het belangrijk om te weten wat bij de bewoners speelt, zowel binnen als buiten (de kern van) het aardbevingsgebied. Daarom vraagt zij de mening van het Groninger Panel: welke aspecten vindt u essentieel voor een goede schadeafhandeling?

Ga hier naar de vragenlijst: >>

Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer 8 minuten duren.
Wij danken u alvast hartelijk voor uw medewerking!

1. Heeft u in de provincie Groningen wel eens een aardbeving meegemaakt of zelf gevoeld?
 - Ja één keer
 - Ja, vaker dan één keer
 - Nee

Schade en schadeafhandeling

2. Heeft u volgens uzelf één of meerdere keren schade gehad aan uw woning als gevolg van bodembeweging door gaswinning?
 - Geen schade → ga naar vraag 6
 - Lichte schade (beperkt tot een of enkele scheuren)
 - Zwaardere schade
 - Weet ik niet
3. Heeft u één of meerdere keren de schade gemeld?
 - Ja → ga naar vraag 5
 - Nee → vr 4 wel en vr 5 niet
4. Waarom heeft u de schade niet gemeld?
(open vraag)
5. Bent u tevreden met de manier waarop uw schademelding (tot nu toe) is afgehandeld?
 - Ja, zeer tevreden
 - Ja, grotendeels tevreden
 - Matig tevreden
 - Nee, grotendeels ontevreden
 - Nee, zeer ontevreden
 - Weet ik niet

Nieuw schadeprotocol

Nationaal Coördinator Groningen (NCG) werkt aan een nieuw schadeprotocol. In dit schadeprotocol staat op welke manier schade wordt afgehandeld. Dit doet NCG in afstemming met partners, zoals het Rijk, provincie Groningen, gemeenten, Groninger

Bodem Beweging (GGB) en Gasberaad. Sinds maart 2017 speelt de NAM geen rol meer bij de schadeafhandeling. Het nieuwe schadeprotocol gaat in op 1 juli en geldt voor schademeldingen na 31 maart 2017.

Voor een goed en volledig schadeprotocol is de mening van de Groninger bevolking belangrijk. Welke onderdelen vindt u van wezenlijk belang in het nieuwe schadeprotocol? De volgende vragen gaan hierover.

6. NCG wil weten wat de belangrijkste eisen zijn waaraan het nieuwe protocol volgens u moet voldoen. Kunt u voor de volgende onderdelen aangeven hoe belangrijk dit voor u is? (5-puntsschaal: zeer belangrijk tot zeer onbelangrijk; weet niet):
 - verkorten van de afhandelingstermijn
 - sneller herstellen van kleine schades
 - bij twijfel in het voordeel van de gedupeerde beoordelen
 - een vast aanspreekpunt voor de gedupeerde instellen tijdens het hele schadeafhandelingsproces
 - de gedupeerde tussentijds informeren over de status van zijn schademelding
 - Als gedupeerde het oneens is met schaderapport moet hij om aanvullend onderzoek of een herbeoordeling kunnen vragen
 - Gedupeerde moet bezwaar kunnen maken als hij het oneens is met de schadebeoordeling (vorm van arbitrage)
7. Stel, er is een aardbeving geweest die invloed kan hebben gehad op uw woning. Stelt u het dan op prijs dat u daarover wordt geïnformeerd zodat u uw huis kunt controleren en eventuele schade kunt melden?
 - Ja
 - Nee
 - Weet ik niet
8. Stelt u het op prijs om advies te krijgen óf en hoe u schade zou moeten herstellen?
 - Ja
 - Nee
 - Weet ik niet
9. In het nieuwe schadeprotocol is het een wens dat de schade wordt beoordeeld door een onafhankelijke commissie. Waar moet deze commissie aan voldoen zodat u vertrouwen heeft in het oordeel? Te denken valt aan eisen ten aanzien van de samenstelling van de commissie, competenties en herkomst van de leden, door wie de leden worden benoemd, etc.
(open vraag)

Tot slot

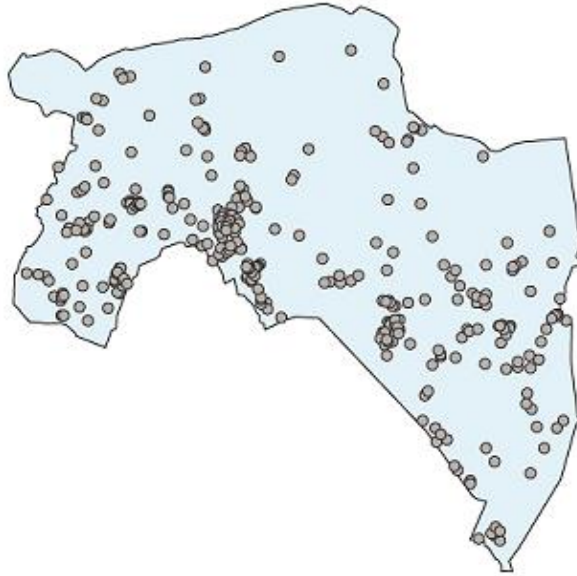
10. Zijn er nog belangrijke zaken die NCG moet meenemen bij het opstellen van het nieuwe schadeprotocol die nog niet aan bod gekomen zijn in deze vragenlijst?
(open)

Einde vragenlijst

Namens het Sociaal Planbureau Groningen hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst!

7 Bijlage 2: Figuur woningschade

Figuur 7.1. Heeft u te maken gehad met schade aan de woning als gevolg van bodemdaling door gaswinning? Antw: weet ik niet, (N=338)



Bron: Groninger Panel, mei 2017

8. Bijlage 3: Tabellen uitgangspunten

8.1 Belang verkorten afhandelingstermijn

	belangrijk	zeer belangrijk
aardbevingsgebied	34%	56%
niet-aardbevingsgebied	24%	61%
koopwoning	31%	58%
huurwoning	25%	60%
geen schade	24%	63%
lichte schade	37%	59%
zware schade	31%	59%
tevreden afhandeling	41%	48%
matig tevreden	36%	54%
ontevreden afhandeling	29%	62%

8.2 sneller herstel kleine schades

	belangrijk	zeer belangrijk
aardbevingsgebied	41%	44%
niet-aardbevingsgebied	35%	47%
koopwoning	39%	45%
huurwoning	35%	48%
geen schade	34%	49%
lichte schade	44%	42%
zware schade	36%	48%
tevreden afhandeling	48%	36%
matig tevreden	46%	42%
ontevreden afhandeling	32%	53%

8.3 Bij twijfel in het voordeel van de gedupeerde beoordelen

	belangrijk	zeer belangrijk
aardbevingsgebied	30%	56%
niet-aardbevingsgebied	34%	39%
koopwoning	32%	50%
huurwoning	31%	45%
geen schade	34%	39%
lichte schade	33%	54%
zware schade	26%	67%
tevreden afhandeling	39%	46%
matig tevreden	31%	60%
ontevreden afhandeling	23%	73%

8.4 Een vast aanspreekpunt voor de gedupeerde instellen tijdens het hele schade afhandelingsproces

	belangrijk	zeer belangrijk
aardbevingsgebied	32%	60%
niet-aardbevingsgebied	27%	60%
koopwoning	30%	60%
huurwoning	28%	58%
geen schade	28%	60%
lichte schade	34%	58%
zware schade	31%	62%
tevreden afhandeling	35%	58%
matig tevreden	32%	60%
ontevreden afhandeling	34%	57%

8.5 De gedupeerde tussentijds informeren over de status van zijn schademelding

	belangrijk	zeer belangrijk
aardbevingsgebied	39%	51%
niet-aardbevingsgebied	35%	51%
koopwoning	38%	51%
huurwoning	36%	50%
geen schade	36%	50%
lichte schade	42%	48%
zware schade	33%	58%
tevreden afhandeling	43%	48%
matig tevreden	40%	52%
ontevreden afhandeling	35%	56%

8.6 Als gedupeerde het oneens is met schaderapport moet hij om aanvullend onderzoek of een herbeoordeling kunnen vragen

	belangrijk	zeer belangrijk
aardbevingsgebied	28%	65%
niet-aardbevingsgebied	34%	50%
koopwoning	29%	60%
huurwoning	34%	51%
geen schade	35%	48%
lichte schade	29%	66%
zware schade	17%	79%
tevreden afhandeling	33%	61%
matig tevreden	26%	71%
ontevreden afhandeling	14%	81%

8.7 Gedupeerde moet bezwaar kunnen maken als hij het oneens is met de beoordeling (vorm van arbitrage)

	belangrijk	zeer belangrijk
aardbevingsgebied	25%	68%
niet-aardbevingsgebied	33%	52%
koopwoning	28%	63%
huurwoning	31%	55%
geen schade	32%	52%
lichte schade	28%	66%
zware schade	13%	82%
tevreden afhandeling	31%	62%
matig tevreden	23%	74%
ontevreden afhandeling	13%	82%