

> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 4  
2513 AA DEN HAAG

**Directoraat-generaal  
Bedrijfsleven & Innovatie**  
Directie Regio

**Bezoekadres**  
Bezuidenhoutseweg 73  
2594 AC Den Haag

**Postadres**  
Postbus 20401  
2500 EK Den Haag

**Factuuradres**  
Postbus 16180  
2500 BD Den Haag

**Overheidsidentificatienr**  
00000001003214369000

T 070 379 8911 (algemeen)  
[www.rijksoverheid.nl/ez](http://www.rijksoverheid.nl/ez)

**Ons kenmerk**  
DGBI-DR / 17036501

**Bijlage(n)**  
1

Datum 24 maart 2017  
Betreft Voortgang onderzoeken met betrekking tot schadeafhandeling in Groningen

Geachte Voorzitter,

In het meerjarenprogramma (MJP) van de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) (Kamerstuk 33529, nr. 321) staat beschreven dat de afhandeling van schade als gevolg van gaswinning uit het Groningenveld vereenvoudigd en versneld moet worden. Ook is hierin opgenomen dat het van belang is dat het schadeprotocol niet meer door NAM, maar door de NCG wordt vastgesteld. In samenspraak met de bestuurlijke en maatschappelijke stuurgroepen laat de NCG zich door externe deskundigen adviseren over een nieuw schadeprotocol. Om te volgen hoe de uitvoering van de schadeafhandeling en de versterkingsopgave op dit moment verloopt, ziet de NCG toe op de werkwijze van het CVW. De NCG gebruikt voor de vormgeving van de schadeafhandeling en het toezicht op het CVW de input uit diverse onderzoeken. In deze brief informeer ik uw Kamer over de stand van zaken van deze onderzoeken en zend ik uw Kamer het rapport van het onderzoek naar de praktische uitwerking van het schadeprotocol.

### **Onderzoek naar de uitwerking van het schadeprotocol in de praktijk**

Onderzoeksbureau Ecorys heeft in opdracht van de NCG en met behulp van een gespecialiseerd enquêtebureau een onderzoek uitgevoerd om inzicht te verschaffen in een aantal uitwerkingen van het huidige, door NAM vastgestelde schadeprotocol in de praktijk. Hiertoe zijn vragenlijsten afgenomen bij bewoners uit het gebied, die op basis van een steekproef zijn geselecteerd uit de schademeldingendatabase van het CVW. Er zijn 3125 bewoners benaderd en bij 1116 bewoners (40%) is de gehele vragenlijst afgenomen. De belangrijkste uitkomst zijn de volgende.

De praktijk wijst uit dat het grootste deel (70%) van de schademelders het schadebedrag laat uitbetalen. Het was voornamelijk niet inzichtelijk waarom bewoners hiervoor kiezen en of bewoners dit geld inzetten voor het herstel van de schade of voor iets anders benutten. De onderzoeksresultaten geven aan dat van diegenen die hebben gekozen voor de optie om het schadebedrag te laten uitbetalen circa 90% de schade herstelt. Er zijn drie hoofdredenen waarom bewoners kiezen voor uitbetaling in plaats van herstel door een aannemer van het CVW. Respondenten geven aan dat zij: (1) liever een eigen aannemer inschakelen omdat zij die betrouwbaarder vinden; (2) liever eigen verantwoordelijkheid hebben over de financiële afhandeling; of (3) vinden dat de reparatie beter wordt

uitgevoerd als een ander dan een aannemer van het CVW dit doet. Bewoners hebben de mogelijkheid om zelf een aannemer uit te kiezen en de rekening naar het CVW te laten sturen, zolang die aannemer op de lijst van erkende aannemers van het CVW staat. Bewoners blijken echter liever te kiezen voor een 'eigen' aannemer, bijvoorbeeld omdat ze die al kennen of omdat ze meerdere klussen tegelijk door één aannemer willen laten uitvoeren. Ecorys concludeert dat het niet noodzakelijk is de optie tot uitbetaling van het schadebedrag aan te passen.

In de praktijk bleek dat in de database van het CVW veel meldingen geregistreerd stonden waarbij na toezending van het schaderapport 'geen reactie' werd vermeld. Bewoners hadden in dit geval de antwoordstrook van het schaderapport niet teruggestuurd. Voor deze meldingen stopt in veel gevallen de schadeafhandeling. De NCG wilde graag weten waarom bewoners niet reageren. Driekwart van de respondenten in de steekproef die in het systeem van het CVW zijn geregistreerd onder het kopje 'geen reactie', geeft in de enquête aan dat zij een contra-expert hebben ingeschakeld. Strikt genomen heeft een groot deel van deze groep hiermee wel gereageerd, maar niet door middel van de antwoordstrook. Het CVW heeft inmiddels, mede op aanbeveling van Ecorys, de database op dit punt aangepast.

Verder is Ecorys gevraagd te onderzoeken of er meer inzicht in de dalende klanttevredenheid bij het CVW gegeven kon worden. Ecorys concludeert dat de mate van tevredenheid van de schademelders zakt naarmate men verder komt in het schademeldingsproces. De tevredenheid daalt met name wanneer de uitkomst van het schaderapport niet in lijn is met de verwachtingen van de bewoner. Verder is gebleken dat de respondenten positief zijn als het gaat over de communicatie over het meldingsproces van schades. Op basis hiervan kan geconcludeerd worden dat de dalende klanttevredenheid niet zozeer te maken met een slechte dienstverlening van het CVW, maar met de verwachting van bewoners over de oorzaken van schade. Ecorys beveelt aan om per stap in het schadeafhandelingsproces de klanttevredenheid te meten en hierover te rapporteren.

Ik waardeer het dat met dit onderzoek op belangrijke punten meer inzicht is verkregen in de uitwerking van het schadeprotocol. Met behulp van deze inzichten kan in de toekomst de schadeafhandeling verder verbeterd worden.

### **Overige onderzoeken met betrekking tot schadeafhandeling**

#### *Pilot 'buitengebied'*

Het CVW heeft in augustus 2016 aangegeven dat de schademeldingen uit het voormalige buitengebied (buiten de destijds gehanteerde schadecontour) in behandeling worden genomen. Het betreft ruim 1600 meldingen die tot 15 augustus 2016 bij het CVW zijn binnengekomen. Bij de behandeling van deze schademeldingen wordt onder de noemer 'pilot buitengebied' bij wijze van proef een andere werkwijze gehanteerd. Witteveen+Bos voert de pilot uit in opdracht van het CVW. De NCG heeft een begeleidingscommissie ingesteld die adviseert over de pilot. In deze pilot is sprake van gescheiden trajecten van de schade-

opname en de beoordeling van schades. In de huidige schadeafhandelingsprocedure wordt opname en beoordeling door dezelfde expert gedaan, waarbij in veel gevallen niet alle schades aan een gebouw in het schaderapport worden geduid. Bij de beoordeling van de schades in de pilot wordt zowel het pand zelf beschouwd als de omgeving en ondergrond ervan. De beoordeling van de schades wordt gedaan met behulp van een panel van experts met verschillende achtergronden, waarbij niet alleen gekeken is naar schade door mijnbouwactiviteiten, maar naar alle oorzaken van alle schades aan de panden waarvoor een schademelding was gedaan.

De pilot wordt geëvalueerd. Dit betekent onder andere dat er een data-analyse wordt uitgevoerd en een toets wordt gedaan op de bevindingen bij de individuele schademeldingen. Inmiddels zijn de inspecties bij alle ruim 1600 meldingen uitgevoerd en zijn de individuele schaderapporten in voorbereiding. Eind maart 2017 wordt voorzien dat de voorlopige evaluatie wordt gepubliceerd en de schaderapporten aan de individuele woningeigenaren worden toegezonden. Vervolgens zal ook uw Kamer worden geïnformeerd. Het betreft een voorlopige evaluatie, omdat bewoners na ontvangst van hun schaderapport gebruik kunnen maken van de mogelijkheid tot het aanvragen van een second opinion en eventueel naar de Arbitrer Bodembeweging kunnen stappen. De evaluatie wordt afgerond als de beoordeling van alle schademeldingen is afgerond. Ondertussen zal gestart worden met de inspectie van meldingen die zijn gedaan na 15 augustus 2016.

#### *Onderzoek naar de oorzaken van schades in het gebied*

Met name aan de randen van het aardbevingsgebied komen in schademeldingen schades naar voren waarvoor geen directe verklaring gevonden kan worden. De NCG acht het van belang dat ook in die gevallen waar aardbevingen niet de (hoofd)oorzaak zijn van schade, andere mogelijke oorzaken worden geduid. Interactie tussen oorzaken en/of cumulatie van oorzaken is hierbij een belangrijk vraagstuk. Eind 2016 heeft de NCG aan de TU Delft gevraagd om onderzoek te doen naar mogelijke oorzaken van schades aan gebouwen in het aardbevingsgebied. De resultaten worden in het najaar van 2017 verwacht.

#### *Audit Centrum Veilig Wonen*

De NCG houdt publiek toezicht op het CVW. Om effectief toezicht te kunnen houden is het van belang dat de NCG inzicht heeft in de werkwijze van CVW. De NCG heeft daarom, zoals aangekondigd in mijn brief van 28 juni 2016 (Kamerstuk 33 529, nr. 276), opdracht gegeven tot een audit op het CVW. KPMG voert de audit momenteel uit. Omdat het niet gebruikelijk is dat er door een publieke organisatie een audit op een private organisatie wordt uitgevoerd, was het noodzakelijk om aanvullende privacy- en geheimhoudingsafspraken mee te wegen in de aanbestedingsprocedure. De audit is daarom gestart in februari 2017, in plaats van in het laatste kwartaal van 2016 zoals oorspronkelijk was voorzien. Onder andere deze audit levert informatie op die de NCG nodig heeft om een toezichtsrapportage op het CVW over het tweede halfjaar van 2016 op te kunnen stellen. Ik heb in mijn brief van 13 september 2016 (Kamerstuk 33 529, nr. 286)

aangegeven dat de toezichtsrapportage in het eerste kwartaal van 2017 aan uw Kamer wordt gezonden. Door de vertraging in de start van de audit zal naar verwachting verzending voor de zomer van dit jaar plaatsvinden.

**Tot slot**

In het MJP is aangegeven dat de schadeafhandlingsprocedure meer onafhankelijk van NAM gaat plaatsvinden. De NCG laat zich extern adviseren door een Adviescommissie Schadeafhandeling over de wijze waarop dit het beste kan gebeuren en laat zich ook adviseren over een aantal specifieke onderwerpen, zoals kwaliteitseisen voor experts en de vaststelling van het effectgebied van een beving. Ook worden gesprekken gevoerd met betrokken partijen, zoals leden van de maatschappelijke en bestuurlijke stuurgroepen. Dit proces moet leiden tot een nieuw schadeprotocol. Voorgenoemde onderzoeken worden door de Adviescommissie Schadeafhandeling meegenomen. Dit proces loopt door tot en met december 2017, waarna het nieuwe, door de NCG vastgestelde schadeprotocol, onderdeel zal uitmaken van de actualisatie van het MJP. Het is de verwachting dat met ingang van 1 januari 2018 het nieuwe schadeprotocol in werking treedt.

(w.g.)  
H.G.J. Kamp  
Minister van Economische Zaken