

Het Groninger Gasberaad heeft enkele vragen gesteld naar aanleiding van de spelregels en Vragen en Antwoorden voor de afhandeling van de ruim 6.000 openstaande schademeldingen van vóór 31 maart 2017. NAM heeft hieronder getracht deze vragen te beantwoorden.

Vragen Groninger Gasberaad	Antwoord NAM
<p>Op verzoek van de minister heeft NAM heeft een aanpak ontwikkeld voor het afhandelen van openstaande schades van voor 31 maart 2017. Naar verluidt gaat dit om ruim 6.000 gevallen – exacte aantallen en indelingen blijven elkaar tegenspreken.</p> <p>Het afhandelen van juist die oude schades is een cruciaal onderdeel in het op een ander spoor krijgen van het dossier Gaswinning Groningen. Het vormt een etterende wond met een uitstraling op alle terreinen van het dossier. Voor veel bewoners is het gaswinningsdossier volledig synoniem met de ellende waarin zichzelf of hun familieleden, vrienden of burens al jaren in verkeren. Het verdient de volle aandacht van iedereen die begaan is met deze mensen maar ook van iedereen die wil dat het Gaswinningsdossier een nieuwe kans gaat krijgen.</p> <p>NAM heeft spelregels opgesteld met daarbij enkele voorbeelden en Q&A's. Op 4 april heeft NAM een memo ingebracht bij de Bestuurlijke Tafel met daarbij een bijlage van de arbiter, mede namens NCG, en provincie Groningen. In die Memo's staat soms aanvullende, soms net iets andere informatie. Ook binnen de spelregels, voorbeelden en Q&A's komen onduidelijkheden voor.</p> <p>Tot welke problemen dit gaat leiden bij de uitvoering van de aanpak is nog moeilijk te zeggen aangezien momenteel nog maar een gering aantal aanbiedingen de deur uit zijn. De eerste reacties druppelen nu binnen. Momenteel is onze grootste zorg de vele vragen die er onder schademelders leven. Het systeem is in inmiddels zo ingewikkeld dat het voor insiders soms al moeilijk is uit te leggen, laat staan aan mensen op afstand, die een gewoon leven proberen te leiden.</p>	<p><i>Het precieze aantal schademeldingen varieert doordat er soms sprake is van meerdere schademeldingen op één adres. Dat is waarom onder meer de Minister van EZK en NAM spreken over 'ruim zesduizend'. Dit zijn de schademeldingen die bij de aankondiging van het nieuwe schadeprotocol in het NAM en CVW-systeem nog als niet-afgerond openstonden (voorbeeld: de schademelder heeft de antwoordstrook nog niet getekend). Deze schademelders hebben begin maart een procesbrief ontvangen met de mededeling dat zij voor 1 juli 2018 een aanbod zullen ontvangen van NAM of CVW. Ook bevat deze brief een beschrijving van het bijbehorende proces tot en met 1 juli 2018.</i></p> <p><i>Alles is erop gericht om alle ruim zesduizend schademeldingen voor 1 juli 2018 van een aanbod te voorzien. NAM doet hiervoor haar uiterste best. De teams van NAM en CVW zijn hiertoe geïntegreerd. Ook zijn er meer dan vijftig extra medewerkers ingeschakeld.</i></p> <p><i>Het is vervelend als er, ondanks onze inspanningen, toch nog onduidelijkheden bestaan. Het aanbod van NAM is een tweede poging is om de nog lopende schademeldingen af te ronden (na Schone Lei en vouchers). In een aantal gevallen leidt tot onduidelijkheid. Onze bedoeling is om zo duidelijk mogelijk te zijn. Als er na lezing van deze antwoorden nog onduidelijkheden bestaan, laat ons dat dan zo spoedig mogelijk weten.</i></p> <p><i>Inderdaad, het heeft even geduurd voordat de eerste aanbiedingen konden worden verstuurd. Dit komt mede doordat er op verzoek van de regio nog een aantal aanpassingen is gedaan. De belangrijkste daarvan is dat het voor alle ruim 6.000 schademeldingen mogelijk is gemaakt om de gang naar de Arbiter Bodembeweging te maken (en dat dit niet beperkt blijft tot de schademeldingen met C-schade boven €25.000). Het tempo waarin NAM schademeldingen van een aanbod voorziet gaat nu omhoog. We liggen op schema om 1 juli te halen. U kunt met uw vragen terecht bij uw casemanager, en bij CVW en NAM (zie onder voor details).</i></p>

<p>Aantal vragen die we n.a.v. de documentatie hebben:</p> <p>Spelregel 1b: reeds afgehandelde schademeldingen worden niet heropend - dit geldt ook als men een voucher heeft geaccepteerd of als 'oude' schademelding na 1 februari 2018 is afgerond.</p> <p><i>Vragen: Wat is de situatie bij mensen die de voucher hebben geweigerd? Of niet hebben gereageerd? Bij de voorbeelden lezen we in het derde voorbeeld een geval waarin u "heeft afgezien" van de voucher. Daarmee komt u niet meer in aanmerking voor een aanbod. Wat betekent hier "afgezien"? Is dat 'niet reageren' of 'expliciet geweigerd'? Of beiden? En is het fair om mensen die er expliciet van hebben "afgezien" uit angst voor de finale kwijting formule nu volledig te weigeren?</i></p> <p><i>Uit het voorbeeld blijkt ook dat het bij éézijdig gesloten C-dossiers kennelijk alleen gaat om meldingen die in 2012 zijn gedaan en in 2013 een afwijzing hebben gehad. Is dat zo?</i></p>	<p><i>De bedoeling van de formulering 'U heeft hier van afgezien' was om aan te geven dat de bewoner de voucher expliciet had afgewezen. Het Gasberaad heeft gelijk, dat had inderdaad duidelijker geformuleerd kunnen worden. De tekst is daarom aangepast. De looptijd van de vouchers blijft ongewijzigd. Schademelders met een openstaande 'oude' schademelding behouden de vrije keuze tussen het aanbod van NAM of een eventueel openstaande voucher. Verlopen vouchers kunnen niet worden verzilverd. Deze groep valt ook niet onder de 6000.</i></p> <p><i>Dit is onjuist; dit geldt voor alle eenzijdig gesloten C-dossiers. Deze schademelders hadden, nadat zij het oude schadeprotocol hadden doorlopen, destijds (2017) de mogelijkheid om een voucher te accepteren in het kader van Schone Lei. Een groot deel heeft dit ook gedaan.</i></p>
<p>Spelregel 3a in combinatie met 3c: Alle schademelders ontvangen voor 1 juli een aanbod. Schademeldingen groter dan 25.000 euro worden automatisch voorgelegd aan de arbiter. Schade wordt vergoed conform de uitspraak van de Arbiter.</p> <p><i>Vragen: Krijgen ook de hogere schades, boven de 25.000 euro, een aanbod van meer dan 25.000 euro? (het zijn niet de schademeldingen die boven die grens uitkomen). Waarschijnlijk wel maar dat kan hier explicieter vermeld worden. Wat gebeurt er bij een afwijzing vervolgens bij de Arbiter? Gaat die de zaak beoordelen zoals tot dusver het geval? Dus een uitspraak doen over causaliteit en aansprakelijkheid? Of een oordeel/uitspraak over het aanbod/calculatie van NAM geven? Zijn twee verschillende dingen, in het laatste geval is het inclusief C-schades en staat causaliteit niet meer ter discussie.</i></p> <p><i>In de Memo van 4 april lezen we dat bij het aanbod ook de calculatie zelf wordt meegezonden. Wij zouden dat ook opnemen in de spelregels. Of iets in de trant van een 'onderbouwd aanbod'.</i></p>	<p><i>Ja, het gaat hier inderdaad om schademeldingen waarvoor geldt dat de totale C-schade op het bijbehorende adres is gecalculeerd op meer dan €25.000. Het is daarom goed mogelijk dat zij een hoger aanbod ontvangen dan €25.000. Bij dezen de door het Gasberaad gewenste expliciete vermelding.</i></p> <p><i>Het aanbod is in deze gevallen vaak een kwestie van maatwerk. Net als de overige schademelders heeft deze groep drie weken de tijd om het aanbod te accepteren. Doen zij dit niet binnen deze periode, dan komt het aanbod te vervallen. De schademelding wordt dan automatisch (want: C-schade is groter dan €25.000) voorgelegd aan de Arbiter Bodembeweging. De Arbiter beoordeelt de schademelding vervolgens eigenstandig.</i></p> <p><i>Ja, u ontvangt de kostencalculaties als bijlage bij de Aanbiedingsbrief met het aanbod van NAM. Zie ook Vragen en Antwoorden op de website www.nam.nl/6000.</i></p>

<p>Spelregel 4 - Geen nieuwe processtappen</p> <p><i>Vragen: Er zijn schademelders die alleen nog maar een eerstelijnsrapport hebben (vooral a/d orde in buitengebied). Volgens de huidige regelgeving van de Arbiter kunnen ze dan niet de arbitrage in omdat er geen contra-rapport is. Kennen al gevallen die geweigerd zijn bij arbiter om die reden maar op grond van deze spelregel ook geen contra meer kunnen nemen. Er zijn ook mensen die alléén nog maar een inspectierapport hebben en zelfs geen eerstelijns beoordeling (fase 2, proef buitengebied), hoe gaat dat richting arbiter?</i></p> <p><i>Wat als bewoners zelf een schadecalculatie willen laten maken om te kunnen beoordelen of het aanbod van NAM in de buurt komt van wat ze nodig hebben? Vooraf of achteraf als NAM aanbod er ligt. Kunnen zij dat vergoed krijgen?</i></p>	<p><i>Het klopt inderdaad dat veel schademelders zich in een verschillende fase van afhandeling bevinden. Afgesproken is dat NAM het aanbod doet op basis van waar de schademelding zich bevindt in het proces. Dit betekent dat wordt uitgegaan van de reeds aanwezige informatie in de vorm van de in het schadedossier aanwezige schaderapporten. Er worden geen nieuwe processtappen gezet. Omdat NAM alle C-schade vergoedt (zie spelregels), behoort het in principe niet uit te maken of een contrarapport wel of niet aanwezig is. Mocht u van mening zijn dat het aanbod van NAM niet juist is of dat er belangrijke punten missen, dan heeft u de mogelijkheid om het aanbod niet te accepteren en de schademelding voor te leggen aan de Arbiter Bodembeweging. Indien nodig kan de Arbiter Bodembeweging een nader onderzoek gelasten. U heeft hiervoor opnieuw drie weken de tijd (dit komt neer op zes weken na dagtekening van de aanbiedingsbrief van NAM).</i></p>
<p>Spelregel 5 - Overig</p> <p>Onder b. wordt gesteld dat schademeldingen die onderdeel uit maken van versterkingsoperatie worden meegenomen in de versterkingsoplossing.</p> <p><i>Vraag: Wat betekent dit? Dat er geen aparte afronding van de schademelding meer komt? Tot dusver heeft NAM en overheid die twee zaken steeds strikt gescheiden en hier ineens niet meer?!?? Weten deze mensen dat al? Is dat met ze gecommuniceerd? Zij hebben wel gewoon de 'procesbrief' van de NAM gekregen met de mededeling dat ze aanbod zullen krijgen. En kan dit wel? Nu er ook onzekerheid is over het vervolg van de versterking. Straks worden deze mensen geconfronteerd met een versterking die niet doorgaat en een schade die niet wordt vergoed.</i></p>	<p><i>Dit betreft een kleine afgebakende groep van hooguit enkele tientallen schademeldingen waarvoor geldt dat dit onderdeel is van een lopende versterkingsopgave. In deze situatie wordt het aanbod gebruikt voor de versterkingsopgave.</i></p>
<p>Onder c. staat dat complexe schades, een woning in stutten of behorend tot NCG-categorie 'maatwerk' een passende oplossing wordt gezocht.</p> <p><i>Vraag: wij kenden wel NCG-categorie 'complex' maar niet categorie 'maatwerk'. Nu zijn het ineens verschillende categorieën? Wat gebeurt met 'bijzondere situaties'? Die staat hier niet vermeld, zou wel volledig zijn. Wat is een passende oplossing? Dit kan niet alleen aan NAM en gedupeerde worden gelaten, voor de sake van beide partijen niet gelukkig. Bemiddeling/betrokkenheid van burgemeester, Onafhankelijk Raadsman of wie dan ook lijkt ons aan te bevelen.</i></p>	<p><i>Het gaat hier om schademeldingen (vaak met C-schade groter dan €25.000) die niet op een standaardwijze kunnen worden afgedaan. Deze bewoners krijgen een aanbod op maat. Indien nodig, zal NAM de hulp inroepen van betrokken lokale bestuurders. Ook hier geldt dat indien u het aanbod van NAM niet accepteert, u de schademelding kan voorleggen aan de Arbiter Bodembeweging. Dit laatste gebeurt automatisch als de C-schade groter is dan €25.000.</i></p>
<p>Spelregel 6c - Toegang tot waardevermeerderingsregeling Schademelders die de voucher buitengebied hebben</p>	

<p>geaccepteerd komen in aanmerking voor een met de waardevermeerderingsregeling vergelijkbare voorziening.</p> <p><i>Vraag: wordt deze voorziening actief aangeboden aan de mensen die de voucher ergens het afgelopen jaar hebben geaccepteerd of moeten zij deze aanvragen?</i></p>	<p><i>Een goede suggestie. Als u onderdeel bent van de Proef Buitengebied en de voucher al heeft geaccepteerd, ontvangt u medio mei een brief van NAM met verdere informatie.</i></p>
<p>Wij laten het hier even bij. Naar aanleiding van de voorbeelden en Q&A's zijn er nog aantal van dit soort vragen te stellen.</p> <p>Los van de onduidelijkheden in de stukken: in de regio is nauwelijks bekend dat deze stukken er zijn. Als alle 6.000 'oude' schademelders een procesbrief konden krijgen dan was het ook mogelijk geweest die minimaal direct te verwijzen naar de spelregels online. Niemand zoekt op de NAM-site naar "6.000" (nam.nl/6000).</p>	<p><i>Dat valt gelukkig mee. Heel wat mensen hebben de website www.nam.nl/6000 al weten te vinden. De spelregels zijn inmiddels meer dan 1.500 keer gedownload en de Vragen en Antwoorden meer dan 1.200 keer. Natuurlijk kunnen deze getallen verder omhoog. Daarom zal NAM de komende weken de website www.nam.nl/6000 verder onder de aandacht blijven brengen.</i></p>
<p>Wij verzoeken u dan ook met klem het volgende rond de communicatie:</p> <p>1. Maak gezamenlijk (NAM/Arbiter) een verbeterde versie van de "spelregels" (bij voorkeur andere term!), aangevuld met laatste inzichten arbiter.</p>	<p><i>De spelregels liggen in beginsel vast. NAM is begonnen met het voorzien van schademeldingen van een aanbod. Het is mede om deze reden belangrijk om terughoudend te zijn met wijzigingen. Daarom geven we de voorkeur aan het actief delen van nieuwe inzichten die we hebben opgedaan bij het doen van een aanbod en/of in reactie op vragen van bewoners. Deze inzichten verwerken we in een apart hoofdstuk in de Vragen en Antwoorden op de website www.nam.nl/6000.</i></p> <p><i>Op 19 april zijn drie verduidelijkingen toegevoegd aan het document met de spelregels. Het gaat hier om de toepassing van de spelregels, niet om de spelregels zelf – deze zijn onveranderd. De verduidelijkingen zijn helder gemarkeerd in een apart hoofdstuk. Mocht er de komende maanden behoefte ontstaan aan verdere toelichting of aanpassingen, dan zullen deze op een vergelijkbare manier worden toegevoegd.</i></p>
<p>2. Verspreid deze zo actief mogelijk. Vooraan op de website van NAM maar ook bij CVW, NCG en TCMG. Dat zijn de plekken waar mensen zoeken. Meldt het kanaal actief in alle correspondentie.</p>	<p><i>Een goede suggestie. NAM doet zijn uiterste best om de spelregels zo breed mogelijk onder de aandacht te brengen, samen met veelgestelde vragen en antwoorden. Dit doen we in onze brieven aan schademelders, via de website www.nam.nl/6000, via social media, via de telefonische informatielijn, de mail en via advertenties in lokale media.</i></p>
<p>3. Vermeld een telefoonnummer waar mensen met vragen naar toe kunnen bellen.</p>	<p><i>U kunt bij vragen contact opnemen met uw casemanager. Daarnaast zijn de volgende telefoonnummers, website en email-adressen beschikbaar:</i></p> <p>NAM <i>Kijkt u voor veel gestelde vragen en</i></p>

	<p><i>antwoorden op de website www.nam.nl/6000. U kunt ook contact opnemen met NAM via telefoonnummer 0592-362778. Mailen kan natuurlijk ook, via nam-communicatie@shell.com.</i></p> <p>CVW <i>Veel gestelde vragen en antwoorden vindt u op de website www.cvw.nl. Het Bewonerscontactcentrum van CVW telefonisch bereikbaar via telefoonnummer 0800-2896636. Mailen kan via info@cvw.nl.</i></p>
<p>4. Maak een stroomschema. Wij hebben een eerste poging gedaan maar willen publicatie niet voor onze verantwoording nemen. Wel als bijlage hierbij opgenomen. Nog mooier zou een "digitale beslisboom" zijn.</p>	<p><i>Een goede suggestie. Het stroomdiagram komt in de week van 23 april 2018 beschikbaar op de website www.nam.nl/6000.</i></p>
<p>Vragen/aanbevelingen los van de communicatie:</p> <p>5. Is het mogelijk een tijdelijk onafhankelijk adviespunt te faciliteren waar bewoners hun calculatie onder de € 25.000 kosteloos kunnen laten checken? Kan veel frustratie en nawerk bij arbiter schelen.</p>	<p><i>Het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) toetst de calculatiemethodiek waarvan NAM gebruikt maakt bij het doen van een aanbod. Als u het aanbod op basis van de calculatie niet redelijk vindt, kunt u het aanbod afwijzen en er vervolgens voor kiezen om uw schademelding voor te leggen aan de Arbiter Bodembeweging. U heeft daarvoor opnieuw drie weken de tijd (zes weken na dagtekening van de aanbiedingsbrief).</i></p>
<p>6. Wat is de stand van zaken rond het "klanttevredenheidsonderzoek"? Is er een opdracht verstrekt? Kunnen wij die inzien?</p>	<p><i>Dit gaat het om zogeheten 'bejegenings-onderzoek'. Het gaat hierbij om de interactie tussen NAM en de schademelder. Deze relatie is tweezijdig: er zijn schademelders die zich onheus bejegend voelen door NAM en er zijn medewerkers van NAM die zich onheus bejegend voelen door schademelders. Met het Ministerie van EZK en de Provincie Groningen is afgesproken om een dergelijk tweezijdig onderzoek te laten plaatsvinden. Op korte termijn zullen het Ministerie en de Provincie een start maken met dit onderzoek.</i></p>
<p>Bijlagen:</p> <p>A. De minister heeft verzocht om praktijk illustraties van onze zorgen. We hebben een bloemlezing gemaakt, die gaat hierbij. Zoals gezegd zijn er nog weinig praktijkgevallen NAM-aanbiedingen bekend. Mochten die de komende weken komen dan zullen we die, geanonimiseerd, u doen toekomen.</p> <p>B. Een geïmproviseerd stroomschema die wij hebben opgesteld. Dit is nog op hoofdlijnen, er is meer differentiatie bijv. in categorie voucher maar ook in de fase waarin men met arbiter zit (schouw/zitting geweest - nog geen uitspraak dan wel schouw/zitting gepland dan wel nog geen schouw/zitting gepland dan wel (nog) niet aangemeld bv omdat contra rapport niet klaar is).</p>	<p><i>Hartelijk dank!</i></p>