

Bodem in zicht



Rapportage onderzoek naar
afhandeling van schade door mijnbouw

 groninger
gasberaad

Rapportage onderzoek naar afhandeling van schade door mijnbouw

1

Management
Samenvatting

4

2

Onderzoeks-
verantwoording

16

3

Resultaten

30

4

Conclusie

84

1

**Management
Samenvatting**

663

Respondenten

1276

Schademeldungen

Erkenning

- Van de 1276 schademeldingen die de respondenten in totaal hebben gedaan, zijn er 707 volledig erkend als schade door mijnbouw (aardbevingsschade). Bijna de helft (in totaal 569 meldingen) is niet of maar gedeeltelijk erkend, terwijl de schade volgens de aanmelders wel toe te schrijven is aan de aardbevingen.
- Bij 290 van deze 569 niet erkende schademeldingen is ervoor gekozen om het voorlopige besluit aan te vechten door een zienswijze in te dienen. Daaropvolgend is bij 224 meldingen ook besloten om bezwaar te maken. Voor 124 meldingen (22%) is de volledige juridische procedure doorlopen; bij deze meldingen is na het bezwaar ook in beroep gegaan.

Afhandeling

- Van de 1087 (gedeeltelijk) erkende schademeldingen zijn er 916 volledig afgehandeld; voor 171 meldingen is de afhandeling nog niet volledig voltooid.

Volledig afgehandelde schademeldingen

- De afhandeling van de schade verloopt sinds 2021 sneller; bij meer dan de helft van de meldingen uit de afgelopen twee jaar, heeft de afhandeling in hetzelfde jaar plaatsgevonden als de schademelding. Voor 2021 verliep de afhandeling minder snel. Zo moest er bij bijna zes op de tien schademeldingen die eerder dan in 2012 zijn gedaan langer dan een jaar gewacht worden voordat de schade volledig werd hersteld; bij 21% van deze gevallen is de schade zelfs tot op heden nog niet volledig hersteld.

Ook in 2012 en in 2013 duurde het bij 42% van de gevallen langer dan één jaar. In ieder jaar (van 2012 t/m 2022) dat er schademeldingen zijn ingediend, is er ook een percentage dat tot op heden niet volledig is afgehandeld.

- Bij de helft van de schademeldingen dat is afgehandeld is voor taxatie van de schade en een vergoeding gekozen. Bij één derde is gekozen voor schadeherstel door een aannemer en bij 15% voor een vaste vergoeding.
- Er heerst over het algemeen tevredenheid over het schadeherstel dat is uitgevoerd door een aannemer. Over tweederde van de meldingen die hersteld zijn door een aannemer heerst het gevoel dat de schade voor 100% is verholpen. Wanneer de resultaten uitgesplitst worden naar het aantal schademeldingen dat een persoon heeft gedaan, dan valt op dat het gevoel dat de schade voor 100% is verholpen minder vaak voorkomt als een schademelding onderdeel uitmaakt van drie of meer schademeldingen.
- Over de helft van het totaal aantal afgehandelde schademeldingen heerst tevredenheid. De meeste tevredenheid is er over de afhandeling van schades die op zichzelf staan of die onderdeel uitmaken van één andere schademelding. Wanneer de melding onderdeel uitmaakt van drie schades of meer, dan neemt de tevredenheid over de afhandeling af. Als er ingezoomd wordt op de periode dat de schademelding is gedaan, dan heerst er meer tevredenheid over de afhandeling van meldingen die in 2021 of later zijn gedaan.

- In totaliteit worden de schademeldingen die zijn afgehandeld beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van een 6,4. De afhandeling van schades die op zichzelf staan (7,1) of die onderdeel uitmaken van één andere schademelding (6,7) krijgen de hoogste gemiddelde beoordeling. Wanneer de melding onderdeel uitmaakt van vier schades of meer, dan komt de gemiddelde beoordeling op afgerond net een voldoende (rapportcijfer 5,5). De afhandeling van schademeldingen die in 2021 of later zijn ingediend, krijgen verder een hogere gemiddelde beoordeling dan de afhandeling van de schades die vóór 2021 zijn aangemeld (7,3 vs. 6,2).

Schademeldingen die niet volledig zijn afgehandeld

- Van de schademeldingen die zijn erkend, maar nog niet volledig zijn afgehandeld, loopt er voor één derde nog een geschil, bezwaar of rechtszaak. Voor één op de tien meldingen wordt nog gewacht op een schaderapport en/of gewacht op versterking. Bij 8% wordt er gewacht op een aannemer die de schade kan gaan herstellen. Meer dan de helft noemt verder een andere reden waarom de schademelding nog niet volledig is afgehandeld.
- Over de schademeldingen die nog niet volledig zijn afgehandeld heerst voornamelijk ontevredenheid; slechts 7% is tevreden over de afhandeling van de schademelding tot nu toe. De ontevredenheid neemt nog verder toe naarmate het al langer is geleden dat de schade is aangemeld.

- Bij zes op de tien schademeldingen kan men geen verwachting geven met betrekking tot wanneer de schade volledig is afgehandeld. De onwetendheid over wanneer de schade naar verwachting is afgehandeld neemt toe bij schades die al vóór 2021 zijn aangemeld. Dit is ook het geval wanneer een schademelding onderdeel uitmaakt van meerdere andere meldingen die door een persoon zijn gemaakt.

Toekomst

- Verreweg de meeste ondervraagden, die te maken hebben gehad met één of meerdere materiële schades door mijnbouw, verwachten dat er de komende jaren wederom schade ontstaat. Slechts één op de vijf verwacht geen schade meer. Het zijn nog vaker de ondervraagden die al vier of meer dan vier schademeldingen hebben gedaan die de komende jaren wederom veel schade verwachten. Diegenen die één schade hebben gemeld zien de toekomst nog het meest positief in; een kwart van deze groep verwacht geen verdere schade.
- Het vertrouwen in de toekomstige gang van zaken is laag. Ruim de helft heeft geen vertrouwen in de schadeafhandelingen in de toekomst, slechts 17% spreekt zich hier positief over uit. Over de versterkingen in de toekomst is men nog sceptischer; drie op de vijf hebben hier uitgesproken geen vertrouwen in. Het vertrouwen in zowel de schadeafhandelingen als in de versterkingen neemt nog verder af naarmate men meer schademeldingen heeft gedaan.

“Een belachelijk verhaal van iemand die alleen naar de foto’s heeft gekeken. Scheuren in het bakproces werd er gesteld. Het huis staat er 24 jaar en de scheuren zitten er pas sinds kort. Ik voelde mij belazerd.”

Uit: Bloemlezing van redenen waarom men (zeer) ontevreden is over de totale afhandeling van de schademelding.

“Na bijna 11 jaar niets verder gekomen. Alle scheuren zitten er nog in. Nooit iets gerepareerd. AOS gehad. Enorme vertraging door de instanties.”

Uit: Bloemlezing van redenen waarom men (zeer) ontevreden is over de afhandeling van de schademelding tot nu toe.



570%

**van de eenmalige schade-
meldingen is vanaf 2020
of later gedaan**

2

Onderzoeks-
verantwoording

Achtergrond

2.1 In opdracht van het Groninger Gasberaad heeft Enigma Research een onderzoek uitgevoerd naar de afhandeling van schade door mijnbouw. De doelgroep voor het onderzoek zijn inwoners van Groningen en de kop van Drenthe die te maken hebben (gehad) met materiële schade door mijnbouw (aardbevingsschade).

Onderzoeksdoel

2.2 Met behulp van het onderzoek wil het Groninger Gasberaad o.a. een beeld schetsen van de omvang aan unieke adressen (in absolute zin) waarbij de schade afhandeling niet naar tevredenheid is verlopen en/of waarbij de schade tot nu toe nog niet (volledig) is hersteld.

Waar lopen mensen in deze groep tegenaan? Waarom zijn ze ontevreden over de afhandeling en/of wat is de status van het herstel? Hoe lang wachten deze mensen al? Hebben ze nog vertrouwen in een goede afloop?

Het doel van het onderzoek is niet om een representatieve weergave te geven van de totale tevredenheid over de afhandeling van aardbevingsschade. Het onderzoek wil een inkijk geven in hoe de schade afhandeling bij verschillende groepen wordt beleefd.

Methode van onderzoek

2.3 Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van kwantitatief online onderzoek. De online vragenlijst is geprogrammeerd in het “responsive” onderzoekssysteem van Enigma Research. Hierdoor kon de vragenlijst, middels één universele link, zowel via mobiele telefoon, tablet als wel laptop worden ingevuld. De vragenlijsten zijn afgenomen via een beveiligde “https” verbinding.

Doelgroepbenadering

2.4 Voor de benadering van de doelgroep is samengewerkt met Mediahuis Noord (o.a. uitgever van Dagblad van het Noorden).

De oproep om deel te nemen aan het onderzoek is verspreid via het RegioNoordPanel en via de mediakanalen van Dagblad van het Noorden (website, socials etc.). Het RegioNoordPanel is het grootste online consumentenpanel van Noord-Nederland (meer dan 9.000 leden in Groningen, Friesland en Drenthe) dat Enigma Research in samenwerking met Mediahuis Noord heeft opgezet.

Daarnaast heeft het Groninger Gasberaad ook zelf een oproep gedaan om deel te nemen aan het onderzoek.

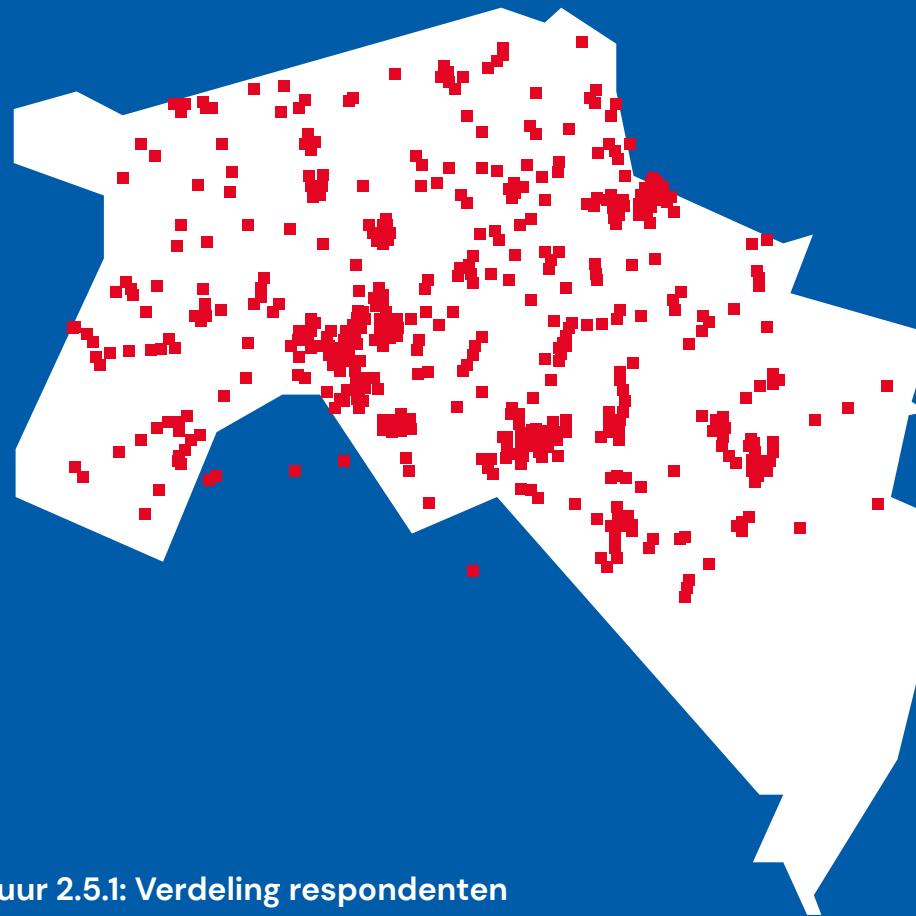
45%

van de schademeldingen is tot op heden nog niet erkend als aardbevingsschade.



Steekproef

2.5 In totaal zijn er 663 respondenten ondervraagd die te maken hebben (gehad) met materiële schade door mijnbouw (aardbevingsschade). De respondenten zijn als volgt verdeeld.



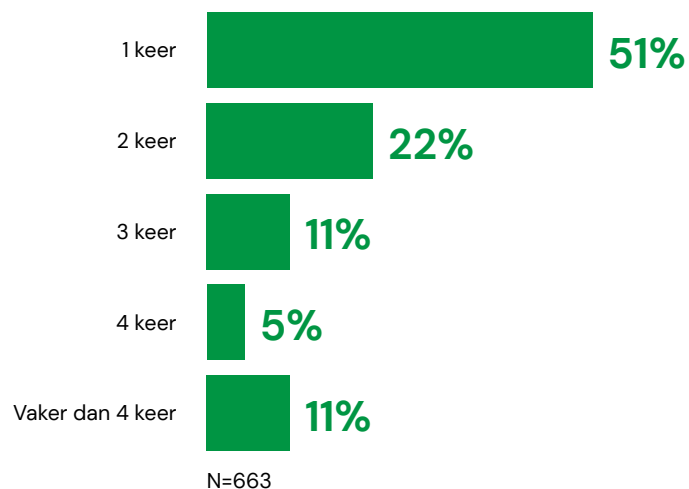
Figuur 2.5.1: Verdeling respondenten

Van deze 663 respondenten heeft de helft (49%) meer dan één keer materiële schade door mijnbouw (aardbevingsschade) aangemeld (zie figuur 2.5.2) Over alle individuele schademeldingen zijn vervolgvragen gesteld. Respondenten die aangeven vaker dan vier keer schade te hebben gemeld (11%), zijn over de vier meest recente meldingen nader ondervraagd.

“Ik werd gebeld dat de schade buiten het contourengebied viel, terwijl ik de beving gewoon gevoeld heb.”

Uit: Bloemlezing van redenen waarom schademelding (gedeeltelijk) niet erkend is als schade door mijnbouw (aardbevingsschade).

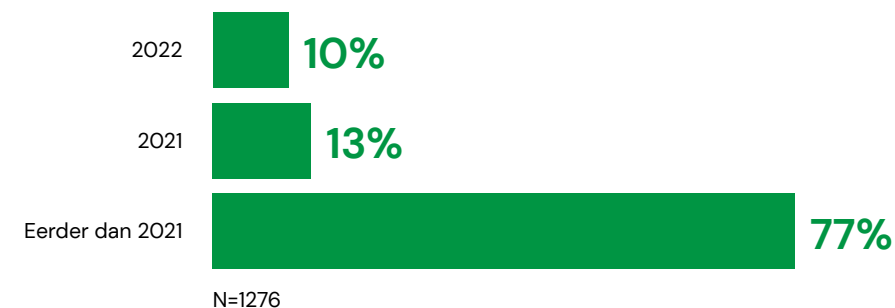
Figuur 2.5.2: Hoe vaak heeft u voor dit object materiele schade door mijnbouw (aardbevingsschade) aangemeld?



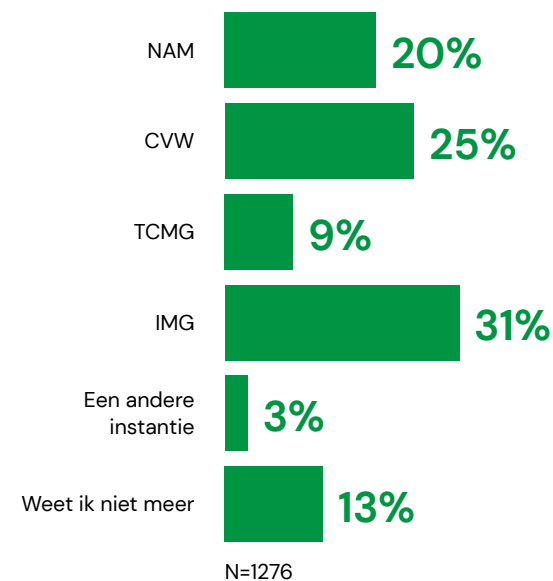
Dit maakt dat dit onderzoek rapporteert over 1276 unieke schademeldingen (zie figuur 2.5.3). Bijna een kwart (23%) van de schademeldingen komen uit de afgelopen twee jaar (2021 en 2022); 77% is langer geleden, toen de regeling voor een vaste vergoeding van €5.000 nog niet van kracht was.

Als gevolg van de spreiding in de jaren dat de schades zijn gemeld, is dit ook bij verschillende instanties gebeurd (zie figuur 2.5.4). Eén derde (31%) van de schades is aangemeld bij het IMG, een kwart (25%) bij CVW, 20% bij de NAM en 9% bij TCMG. Nog eens 3% heeft het bij een andere instantie gedaan en 13% weet het niet meer.

Figuur 2.5.3: In welk jaar heeft u de schademelding gedaan?



Figuur 2.5.4: Bij welke instantie heeft u de schade aangemeld?

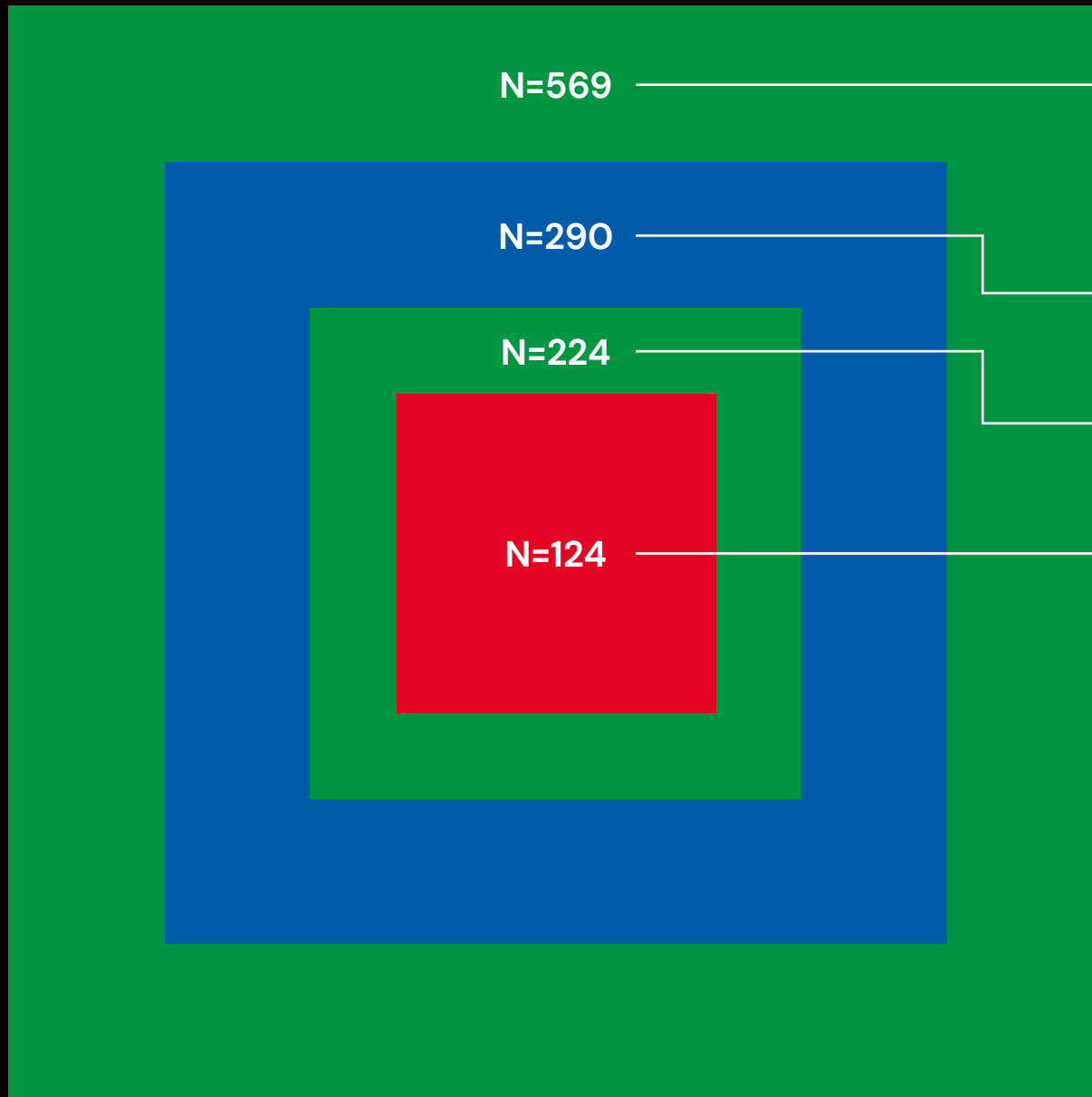


“De optische schade is hersteld, maar er is niet gekeken naar de diepte van de scheuren in de muren, alleen de stuc laag is hersteld. Ook is niet naar de fundering gekeken.”

Uit: Bloemlezing van redenen waarom men het gevoel heeft dat de schade niet voor 100% is verholpen.

“Men gooit deel op thermische krimp. 2 onder 1 kap. Zelfde schade bij burens wel vergoed. Zienswijze ingediend (ook berekeningsfouten IMG).”

Uit: Bloemlezing van redenen waarom schademelding (gedeeltelijk) niet erkend is als schade door mijnbouw (aardbevingsschade).



**(Gedeeltelijk) niet erkende
schademeldingen**

Heeft zienswijze ingediend

Heeft bezwaar ingediend

Is in beroep gegaan

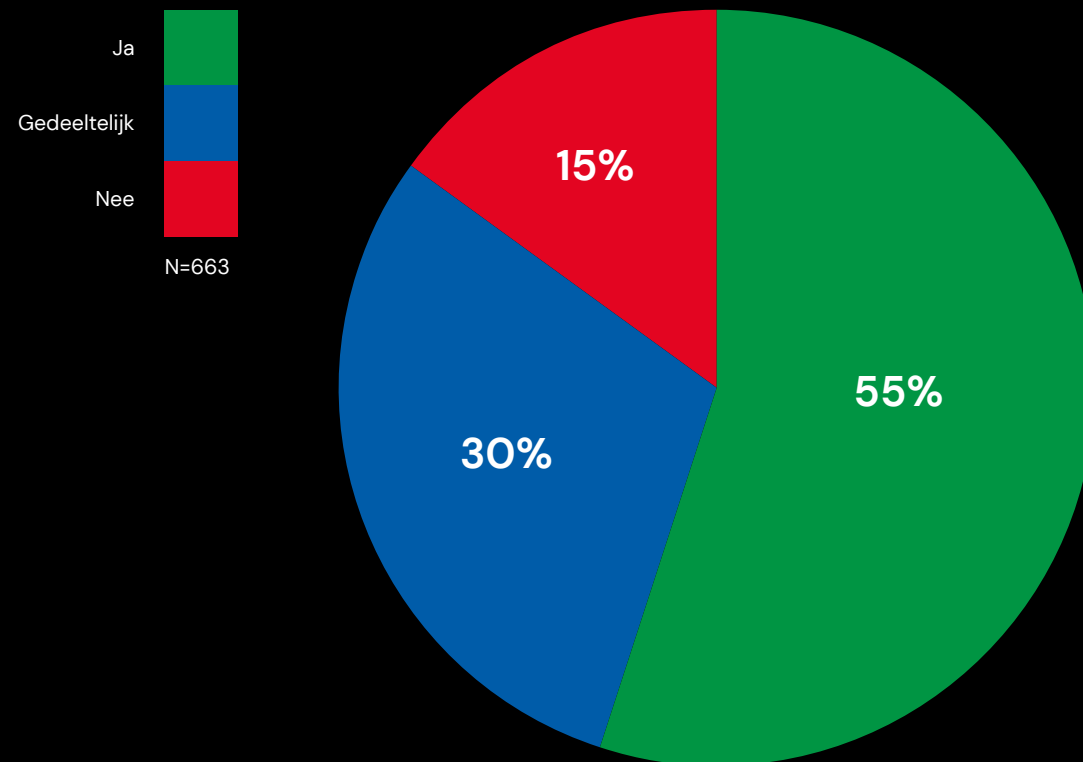
3

Resultaten

Erkenning

3.1 Van de 1276 schademeldingen die zijn gedaan, is 55% volledig erkend als schade door mijnbouw (aardbevingsschade). Drie op de tien meldingen is gedeeltelijk erkend en 15% is niet erkend als schade door mijnbouw (zie figuur 3.1.1.)

Figuur 3.1.1: Is de aanmelding erkend als schade door mijnbouw (aardbevingsschade)?



Er worden tal van redenen aangedragen waarom de aanmelding (gedeeltelijk) niet erkend is als schade. Zo worden sommige schades aangemerkt als C-schade of wordt er vastgesteld dat de schade door de bouw van het huis komt of door de bodem. Daarbij wordt volgens respondenten soms met twee maten gemeten, omdat verschillende experts zaken anders beoordelen. Dit heeft tot gevolg dat bij burens soortgelijke schades soms wel (gedeeltelijk) worden erkend.

“De expert zag het niet als bevingsschade door er tegen in te gaan is een deel wel erkend.”

Uit: Bloemlezing van redenen waarom schademelding (gedeeltelijk) niet erkend is als schade door mijnbouw (aardbevingsschade).

Bloemlezing van redenen waarom schademelding (gedeeltelijk) niet erkend is als schade door mijnbouw (aardbevingsschade):

“Bepaald als C-schade.”

“Deskundige gaf andere oorzaken dan aardbeving aan.”

“Na uitspraak rechtbank in ons voordeel wil IMG de verergering niet oppakken.”

“Simpele ontkenning door NAM expert.”

“Zou komen door bouwkundige gebreken.”

“Zettingsschade en leefschade.”

“Alles wordt op bouw huis afgeschoven.”

“Het bekende verhaal met ABC schades bij het CVW.”

“Bezwaarschrift ingediend, 2 jaar geduurd.”

“Dat werd ook weer niet erkend. Daarop heb ik een bedrijf ingeschakeld met een heel juridisch arsenaal achter zich en werd de nieuwste schade na veel gedoe en dreigen met een rechtszaak erkent. Omdat ik bij de eerste keer geen klacht had ingediend is die schadepost nooit toegekend!”

“Alleen bovengronds cosmetisch herstel werd vergoed.”

“Funderingsschade was door droge zomer. Sommige scheuren vonden ze niet verergerd.”

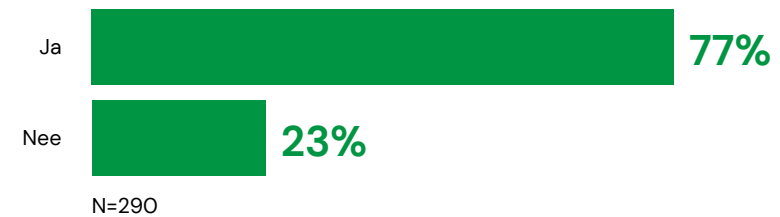
Voor de helft (51%) van de schades is een zienswijze ingediend naar aanleiding van het voorlopig besluit om de schade niet te erkennen (zie figuur 3.1.2). Dit gaat om 290 van de in totaal 569 schademeldingen die (gedeeltelijk) niet zijn erkend.

Figuur 3.1.2: Heeft u voor de schade die (gedeeltelijk) niet is erkend als schade door mijnbouw (aardbevingsschade) een zienswijze ingediend?



Bij ruim driekwart (77%) van de gevallen volgde op het indienen van een zienswijze ook een bezwaar (zie figuur 3.1.3) en meer dan de helft (55%) is na het bezwaar ook in beroep gegaan (zie figuur 3.1.4). Dit gaat om 124 van de in totaal 569 schademeldingen (22%) die (gedeeltelijk) niet zijn erkend. Voor deze schademeldingen is een volledige juridische procedure doorlopen, maar de schade is uiteindelijk (gedeeltelijk) niet erkend.

Figuur 3.1.3: Heeft u voor de schade die (gedeeltelijk) niet is erkend als schade door mijnbouw (aardbevingsschade) een bezwaar ingediend?



Figuur 3.1.4: Bent u voor de schade die (gedeeltelijk) niet is erkend als schade door mijnbouw (aardbevingsschade) in beroep gegaan?



40%

Bij 40% van de schade-
meldingen die vanaf 2021
of later zijn gedaan wordt
gekozen voor een vaste
vergoeding.



Afhandeling

3.2 Van de 1087 (gedeeltelijk) erkende schademeldingen zijn er 916 (84%) inmiddels volledig afgehandeld; voor 171 meldingen is de afhandeling nog niet volledig voltooid. Wanneer de uitkomsten afgezet worden tegen het jaar dat de schademelding is gedaan (zie tabel 3.2.1.), dan valt op dat de afhandeling sinds 2021 sneller verloopt. Bij meer dan de helft van de meldingen uit de afgelopen twee jaar, heeft de afhandeling in hetzelfde jaar plaatsgevonden als de schademelding (zie grijs gearceerde vakken).

Tabel 3.2.1: Is de schademelding die u heeft aangemeld en (gedeeltelijk) is erkend volledig afgehandeld? Zo ja, in welk jaar?

	Totaal	Jaar schademelding gedaan											Eerder dan 2012
		2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	
Ja, in 2022	10%	58%	31%	5%	2%	4%	2%	2%	0%	0%	4%	0%	0%
Ja, in 2021	14%	1%	51%	43%	14%	8%	5%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Ja, in 2020	9%	0%	1%	37%	24%	11%	2%	7%	0%	0%	1%	0%	4%
Ja, in 2019	10%	0%	1%	1%	42%	32%	8%	11%	3%	4%	5%	4%	0%
Ja, in 2018	7%	0%	0%	0%	0%	27%	32%	12%	5%	3%	3%	2%	0%
Ja, in 2017	6%	0%	0%	0%	0%	1%	39%	26%	9%	3%	3%	5%	7%
Ja, in 2016	7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	37%	34%	7%	1%	2%	0%
Ja, in 2015	8%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	37%	33%	12%	11%	14%
Ja, in 2014	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	33%	36%	9%	4%
Ja, in 2013	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	22%	25%	7%
Ja, in 2012	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	35%	7%
Ja, eerder dan 2012	1%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	36%
Nee	16%	40%	17%	13%	17%	16%	13%	6%	9%	16%	13%	9%	21%
N	1087	89	132	135	104	114	62	90	97	102	77	57	28

Vóór 2021 verliep de afhandeling minder snel. Zo moest er bij bijna zes op de tien (57%) schademeldingen die eerder dan in 2012 zijn gedaan langer dan een jaar gewacht worden voordat de schade volledig werd hersteld; bij 21% van deze gevallen is de schade zelfs tot op heden nog niet volledig hersteld. Ook in 2012 en in 2013 duurde het bij 42% van de gevallen langer dan één jaar.

“De oorzaak was volgens de NAM de slappe grond onder de woning.”

Uit: Bloemlezing van redenen waarom schademelding (gedeeltelijk) niet erkend is als schade door mijnbouw (aardbevingsschade).

“Kwaliteit van de werkzaamheden was slecht, in zeer slechte weersomstandigheden de werkzaamheden uitgevoerd. Vervolgschade gehad, zelf betaalt.”

Uit: Bloemlezing van redenen waarom men (zeer) ontevreden is over het schadeherstel door een aannemer.

“Werk slecht uitgevoerd. Zeer storend. Uiteindelijk na heel veel gedoe het meeste verbeterd.”

Uit: Bloemlezing van redenen waarom men (zeer) ontevreden is over het schadeherstel door een aannemer.



510%

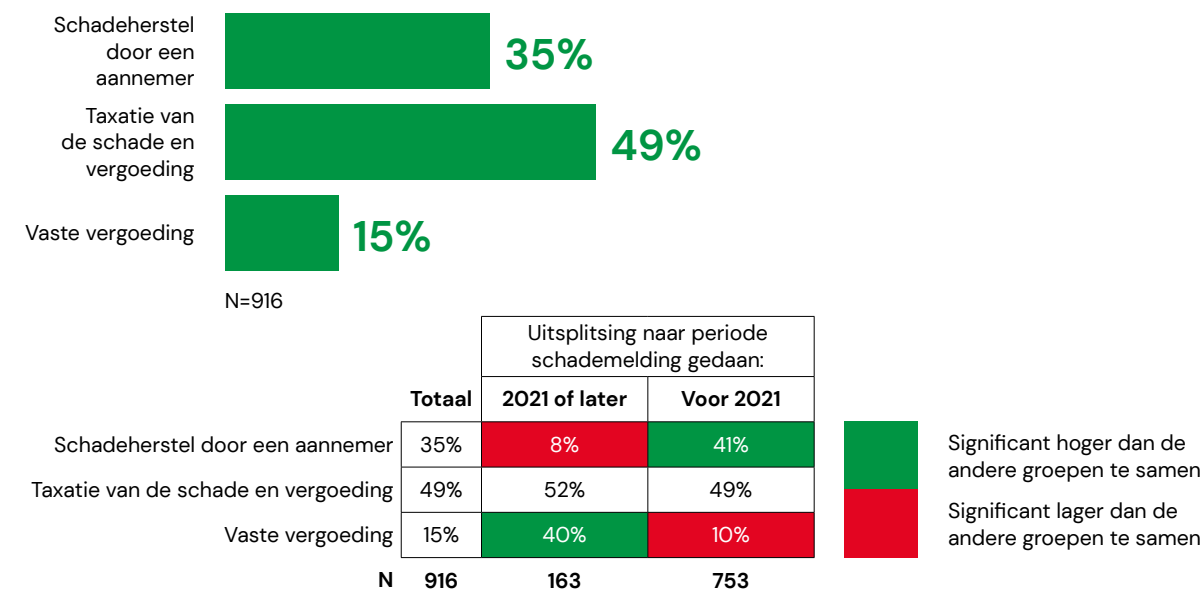
van de mensen die vaker dan
4 keer een schademelding
hebben gedaan, heeft het
gevoel dat de schade tot op
heden nog niet voor 100% is
verholpen door een aannemer.

Schademeldingen die volledig zijn afgehandeld

3.3 Bij de schademeldingen die volledig zijn afgehandeld, heeft de helft (49%) voor taxatie van de schade en een vergoeding gekozen. Eén derde (35%) kiest voor schadeherstel door een aannemer en 15% voor een vaste vergoeding (zie figuur 3.3.1).

De vaste vergoeding is aanzienlijk vaker gekozen bij schademeldingen die in 2021 en 2022 zijn gedaan; 40% tegenover 10% van de schademeldingen van 2020 en eerder. In 2022 en 2021 kiest slechts 8% voor schadeherstel door een aannemer.

Figuur 3.3.1: Voor welke afhandeling heeft u gekozen?



Tevredenheid m.b.t. schadeherstel door een aannemer

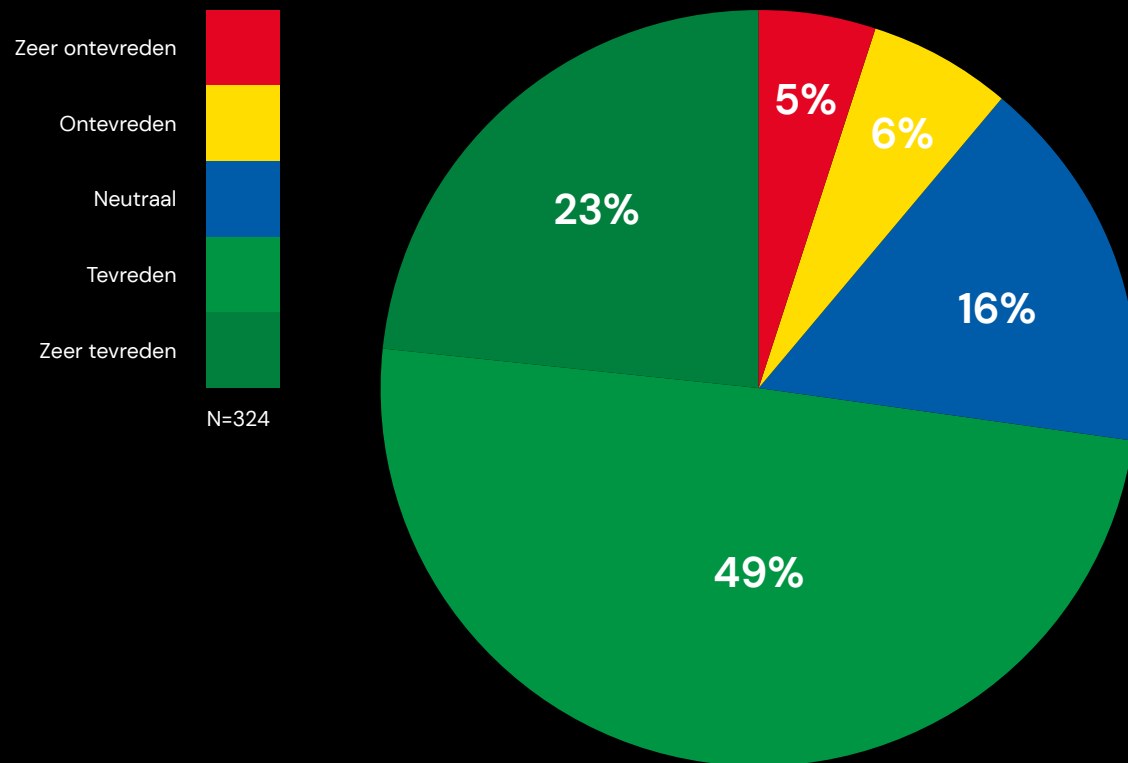
Er heerst over het algemeen tevredenheid over het schadeherstel dat is uitgevoerd door een aannemer (zie figuur 3.3.2).

Bij ruim zeven op de tien (72%) van deze schademeldingen is men tevreden tot zeer tevreden over het geleverde werk. Bij 16% van de meldingen wordt er over het herstel neutraal gedacht en bij 11% heeft de aannemer het werk volgens de ondervraagden niet naar tevredenheid uitgevoerd.

“Oppervlakkig uitgevoerd en niet met dezelfde materialen.”

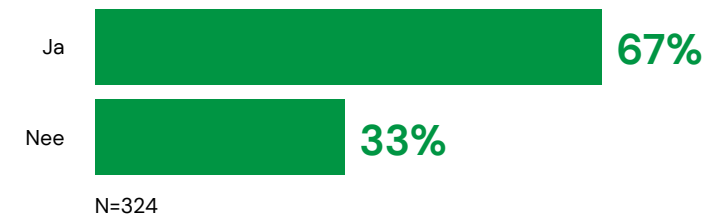
Uit: Bloemlezing van redenen waarom men (zeer) ontevreden is over het schadeherstel door een aannemer.

Figuur 3.3.2: In hoeverre bent u, achteraf gezien, tevreden over uw keuze voor schadeherstel door een aannemer?



Over tweederde (67%) van de meldingen die hersteld zijn door een aannemer heerst het gevoel dat de schade voor 100% is verholpen (zie figuur 3.3.3.). Bij één derde (33%) is dit niet het geval.

Figuur 3.3.3: Heeft u het gevoel dat de schade voor 100% is verholpen?



“Was alleen maar oplappen.”

Uit: Bloemlezing van redenen waarom men het gevoel heeft dat de schade niet voor 100% is verholpen.

Wanneer de resultaten uitgesplitst worden naar het aantal schademeldingen, dan valt op dat het gevoel dat de schade niet voor 100% is verholpen vaker voorkomt als een schademelding onderdeel uitmaakt van drie of meer schademeldingen. Ter illustratie: Bij de schademeldingen die onderdeel uitmaken van meer dan 4 andere meldingen, heeft de helft (51%) niet het gevoel dat de schade voor 100% is verholpen. Bij schademeldingen die op zichzelf staan (1 keer) is dit 24%. Dit beeld wordt ondersteund door de toelichtingen die worden gegeven (zie bloemlezing aan de rechterkant).

		Uitsplitsing naar aantal schademeldingen:				
Totaal		1 keer	2 keer	3 keer	4 keer	Vaker dan 4 keer
Ja	67%	76%	82%	63%	62%	49%
Nee	33%	24%	18%	37%	38%	51%
N	324	63	82	65	39	75

Rode cijfers (N) zijn indicatief

- Significant hoger dan de andere groepen te samen
- Significant lager dan de andere groepen te samen

“De schade komt weer.”

Uit: Bloemlezing van redenen waarom men het gevoel heeft dat de schade niet voor 100% is verholpen.

Bloemlezing van redenen waarom men het gevoel heeft dat de schade niet voor 100% is verholpen:

“Bij een volgende beving weer dezelfde schade, ondanks dat het gerepareerd was.”

“Cosmetisch herstel alsof het een restauratie betrof.”

“Niet alles kon verholpen worden.”

“Fundering is niets aan gedaan.”

“Het is een reparatie wat je ziet, je ziet niet wat er nog meer zit.”

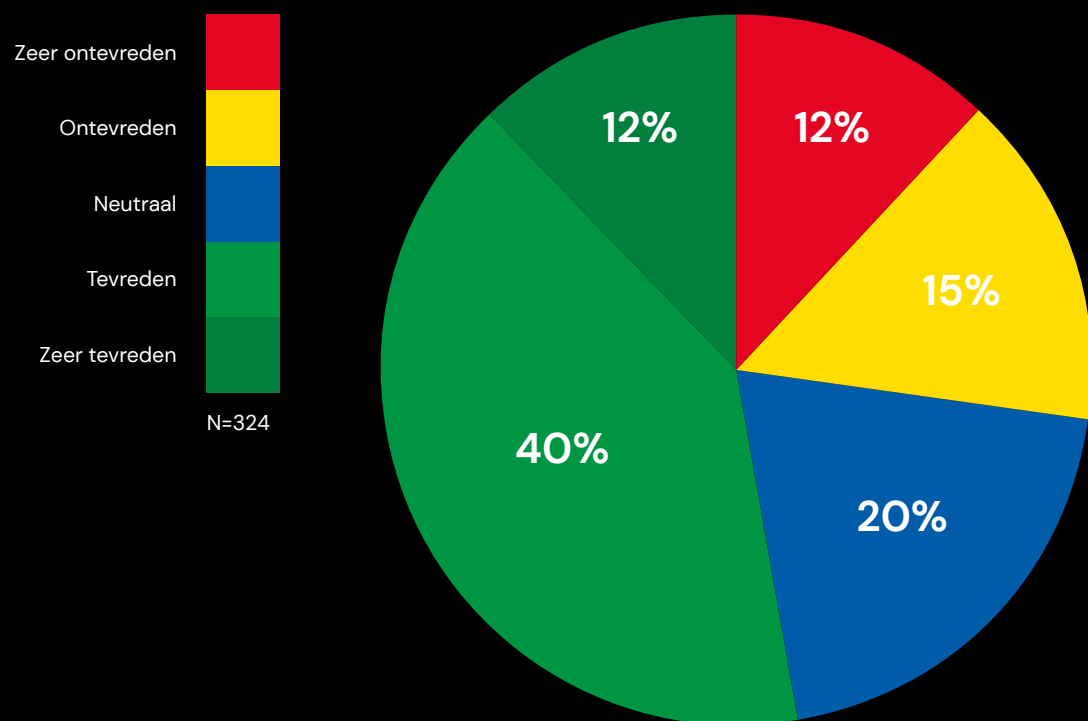
“Optisch herstel, scheur zit er zo weer.”

Tevredenheid over totale afhandeling

Over de helft (52%) van het totaal aantal afgehandelde schademeldingen heerst tevredenheid (zie figuur 3.3.4.). De meeste tevredenheid is er over de afhandeling van schades die op zichzelf staan (66%) of die onderdeel uitmaken van één andere schademelding (60%).

Wanneer de melding onderdeel uitmaakt van drie schades of meer, dan neemt de tevredenheid over de afhandeling af; ongeveer twee op de vijf is dan nog (zeer) tevreden.

Figuur 3.3.4: In hoeverre bent u tevreden over de totale afhandeling van uw schademelding?



Als er ingezoomd wordt op de periode dat de schademelding is gedaan, dan heerst er meer tevredenheid over de afhandeling van meldingen die in 2021 of later zijn gedaan (68% vs. 49%).

	Totaal	Uitsplitsing naar aantal schademeldingen:				
		1 keer	2 keer	3 keer	4 keer	Vaker dan 4 keer
Zeer ontevreden	12%	5%	9%	14%	18%	24%
Ontevreden	15%	11%	14%	14%	28%	14%
Neutraal	20%	17%	17%	33%	14%	22%
Tevreden	40%	48%	45%	35%	29%	34%
Zeer tevreden	12%	18%	15%	4%	11%	6%
N	916	272	218	155	98	173

	Totaal	Uitsplitsing naar periode:	
		2021 of later	Voor 2021
Zeer ontevreden	12%	9%	13%
Ontevreden	15%	8%	16%
Neutraal	20%	15%	22%
Tevreden	40%	46%	39%
Zeer tevreden	12%	22%	10%
N	916	163	753

■ Significant hoger dan de andere groepen te samen
■ Significant lager dan de andere groepen te samen

7,1

Een schademelding staat niet op zichzelf. Bij een melding van 1 keer geeft men een rapportcijfer van 7,1 voor de afhandeling.

5,5

Bij een melding van 4 keer of meer geeft men een rapportcijfer 5,5.

Rapportcijfer totale afhandeling

In zijn totaliteit worden de schademeldingen die zijn afgehandeld beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van een 6,4 (zie figuur 3.3.5). De afhandeling van schades die op zichzelf staan (7,1) of die onderdeel uitmaken van één andere schademelding (6,7) krijgen de hoogste gemiddelde beoordeling. Wanneer de melding onderdeel uitmaakt van vier schades of meer, dan komt de gemiddelde beoordeling op afgerond net een voldoende (rapportcijfer 5,5).

De afhandeling van schademeldingen die in 2021 of later zijn ingediend, krijgen verder een hogere gemiddelde beoordeling dan de afhandeling van de schades die vóór 2021 zijn aangemeld (7,3 vs. 6,2).

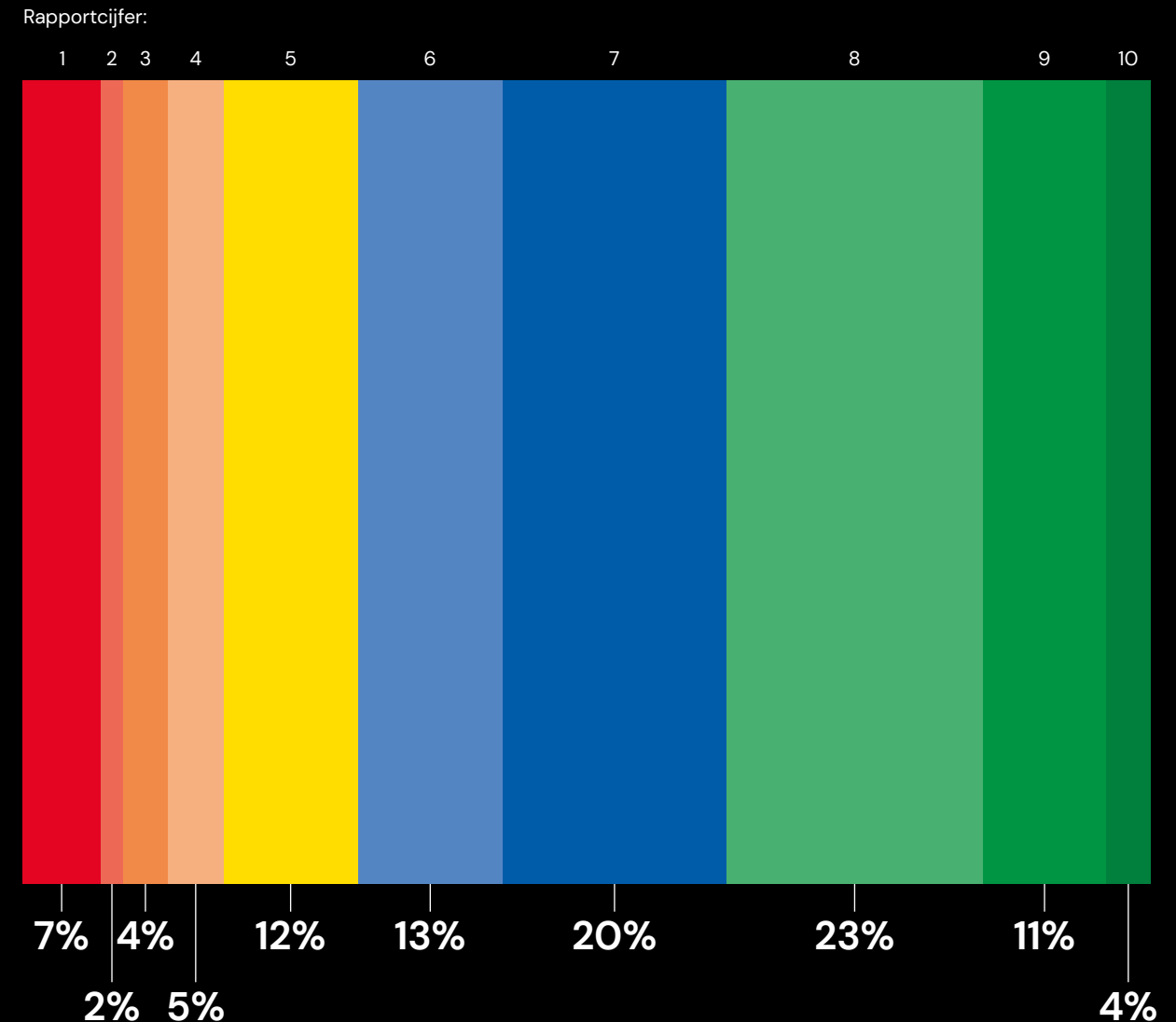
		Rapportcijfer uitgesplitst naar aantal schademeldingen:				
Totaal		1 keer	2 keer	3 keer	4 keer	Vaker dan 4 keer
Rapportcijfer	6,4	7,1	6,7	6,2	5,5	5,5
N	916	272	218	155	98	173

		Rapportcijfer uitgesplitst naar periode:	
Totaal		2021 of later	Voor 2021
Rapportcijfer	6,4	7,3	6,2
N	916	163	753

■ Significant hoger dan de andere groepen te samen

■ Significant lager dan de andere groepen te samen

Figuur 3.3.5: Kunt u de afhandeling van uw schademeldingen beoordelen met een rapportcijfer?



Schademeldingen die nog niet volledig zijn afgehandeld

3.4 Van de schademeldingen die zijn erkend, maar nog niet volledig zijn afgehandeld, loopt er voor één derde nog een geschil, bezwaar of rechtszaak (33%); zie figuur 3.4.1.

Voor één op de tien (10%) meldingen wordt nog gewacht op een schaderapport; dit is vooral bij meldingen die vanaf 2021 zijn gedaan. Bij eveneens 10% wordt nog gewacht op versterking en bij 8% wordt er gewacht op een aannemer die de schade kan gaan herstellen. Opvallend is dat vooral bij meldingen die vóór 2021 zijn gedaan er nog gewacht wordt op versterking (13%) of op een aannemer (11%). Deze groep wacht hier dus al minimaal 1,5 jaar op (zie uitsplitsing naar periode).

Meer dan de helft (54%) noemt verder een andere reden waarom de schademelding nog niet volledig is afgehandeld. Rechts op de volgende pagina staat een bloemlezing van deze redenen.

“IMG reageert niet.”

Uit: Bloemlezing van andere redenen waarom de schademelding nog niet volledig is afgehandeld.

Figuur 3.4.1: Waarom is de schademelding nog niet volledig afgehandeld?



	Totaal	Uitsplitsing naar periode:	
		2021 of later	Voor 2021
Ik wacht op een schaderapport	10%	21%	4%
Ik wacht op een versterking	10%	3%	13%
Ik wacht op een aannemer die de schade kan herstellen	8%	3%	11%
Ik heb nog een geschil, bezwaar, rechtszaak lopen	33%	26%	36%
Om een andere reden, namelijk	54%	48%	57%
Weet ik niet	5%	3%	5%
N	171	58	113

■ Significant hoger dan de andere groepen te samen
■ Significant lager dan de andere groepen te samen

Bloemlezing van redenen waarom men (zeer) ontevreden is over de totale afhandeling van de schademelding:

“Buren iets verderop met minder schade kregen een veel hoger bedrag.”

“De doorlooptijd, het gevecht, de willekeur etc. Kastje naar de muur. Onkunde taxateurs.”

“Gezeik, te lange procedure, het gevoel niet serieus genomen te worden.”

“Onvoldoende uitkering ten opzichte van de schade.”

Bloemlezing van andere redenen waarom de schademelding nog niet volledig is afgehandeld:

“Buik meer dan vol van gehannes met schade experts.”

“Het gaat steeds om dezelfde schade. NCG heeft gezegd dat het door de aardbevingen komt. IMG ontkent.”

“Ik ben emotioneel uitgeschakeld.”

“Mijn bloeddruk en stress zorgde ervoor dat ik niet doorzette. Zoveel onrechtvaardigheid!”

“Wachten op uitspraak.”

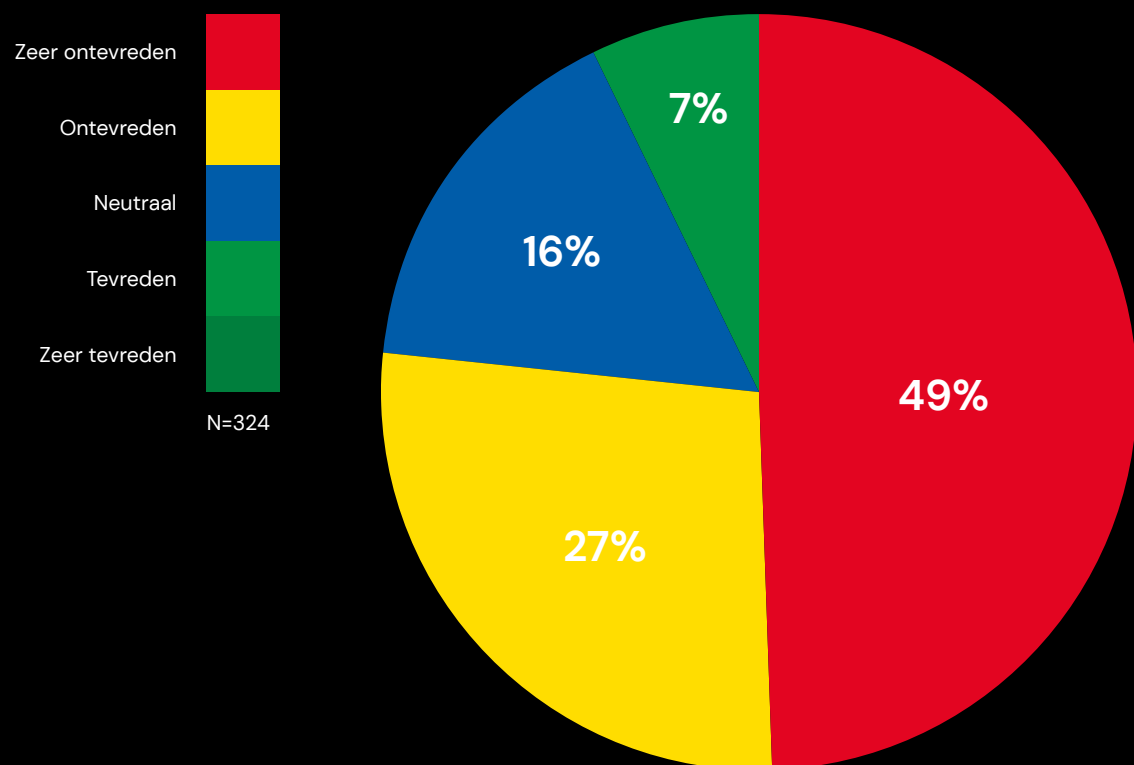
76%

van de respondenten
waarbij de schade nog niet
is afgehandeld is ontevreden
tot zeer ontevreden over de
afhandeling van de schade-
meldingen tot nu toe.



Over de schademeldingen die nog niet volledig zijn afgehandeld heerst voornamelijk ontevredenheid (zie figuur 3.4.2). Over de helft (49%) van de schademeldingen is men zeer ontevreden en over nog eens een kwart (27%) ontevreden. Slechts 7% is tevreden over de afhandeling van de schademelding tot nu toe.

Figuur 3.4.2: In hoeverre bent u tevreden over de afhandeling van uw schademelding tot nu toe?



De ontevredenheid neemt nog verder toe naarmate het al langer is geleden dat de schade is aangemeld (zie uitsplitsing naar periode). Over de afhandeling van schademeldingen die vóór 2021 zijn ingediend is 80% (zeer) ontevreden, terwijl dit over schademeldingen die in 2021 of later zijn ingediend 69% is.

	Totaal	Uitsplitsing naar periode:	
		2021 of later	Voor 2021
Zeer ontevreden	49%	29%	59%
Ontevreden	27%	40%	21%
Neutraal	16%	24%	12%
Tevreden	7%	7%	7%
Zeer tevreden	0%	0%	0%
N	171	58	113

■ Significant hoger dan de andere groepen te samen
■ Significant lager dan de andere groepen te samen

Bloemlezing van redenen waarom men (zeer) ontevreden is over de afhandeling van de schademelding tot nu toe:

“Bedrogen door instanties.”

“De zaak duurt inmiddels bijna 5 jaren en er zit totaal geen schot in de zaak.”

“Er wordt verschil gemaakt en niet in gelijkheid behandeld.”

“Klein deel €700 van de €10.000 schade is geaccepteerd. Buren hadden soortgelijke schade, hebben inmiddels ruim €11000 uitgekeerd gekregen.”

“Omdat het niet opgelost wordt.”

“Schade was veel groter dan de toekenning.”

“Ze hebben een groot deel van de scheuren vergeten. Ze komen alleen met optische oplossingen en kijken niet naar het fundament.”

“Zoals ik het heb beleefd, ben ik gedurende de hele zaak als een ‘Jan Doedel’ behandeld en nooit serieus genomen.”

De melding is in november 2021 gedaan. Na lang wachten kwam een voorstel voor vergoeding. Na indienen zienswijze heb ik begin augustus bericht gehad en sindsdien is het stil.”

“Na bijna 11 jaar niets verder gekomen. Alle scheuren zitten er nog in. Nooit iets gerepareerd. AOS gehad. Enorme vertraging door de instanties.”

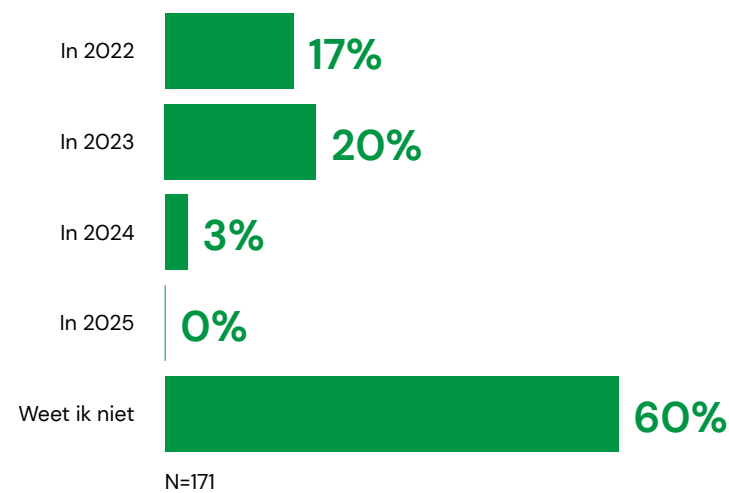


73%

Bij 73% van de nog niet afgehandelde schade-meldingen die vóór 2021 zijn gedaan, weet men nog niet wanneer de schade zal zijn afgehandeld.

Bij zes op de tien (60%) schademeldingen kan men geen verwachting geven met betrekking tot wanneer de schade volledig is afgehandeld (zie figuur 3.4.3.).

Figuur 3.4.3: Wanneer verwacht u (of is u verteld) dat de schade die u heeft gemeld volledig is afgehandeld?



De onwetendheid over wanneer de schade naar verwachting is afgehandeld neemt toe bij schades die al vóór 2021 zijn aangemeld (zie uitsplitsing naar periode). Zo noemt tweederde (64%) bij de schades die in 2021 of later zijn aangemeld nog een datum, terwijl dit bij de schades die al voor 2021 zijn aangemeld nog maar 27% is. Bij deze schades zegt driekwart (73%) niet te weten wanneer deze volledig is afgehandeld.

De onwetendheid over wanneer de schade naar verwachting wordt afgehandeld neemt eveneens verder toe als een schademelding onderdeel uitmaakt van meerdere andere meldingen die door een persoon zijn gemaakt; hierbij geldt, hoe meer andere meldingen, hoe groter de onwetendheid (zie uitsplitsing naar aantal schademeldingen).

	Totaal	Uitsplitsing naar periode:	
		2021 of later	Voor 2021
In 2022	17%	24%	13%
In 2023	20%	36%	12%
In 2024	3%	3%	3%
In 2025	0%	0%	0%
Weet ik niet	60%	36%	73%
N	171	58	113

	Totaal	Uitsplitsing naar aantal schademeldingen:				
		1 keer	2 keer	3 keer	4 keer	Vaker dan 4 keer
In 2022	17%	21%	14%	21%	25%	11%
In 2023	20%	39%	25%	21%	17%	8%
In 2024	3%	0%	14%	4%	0%	0%
In 2025	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Weet ik niet	60%	39%	46%	54%	58%	81%
N	171	33	28	24	24	62

Significant hoger dan de andere groepen te samen



Significant lager dan de andere groepen te samen

82%

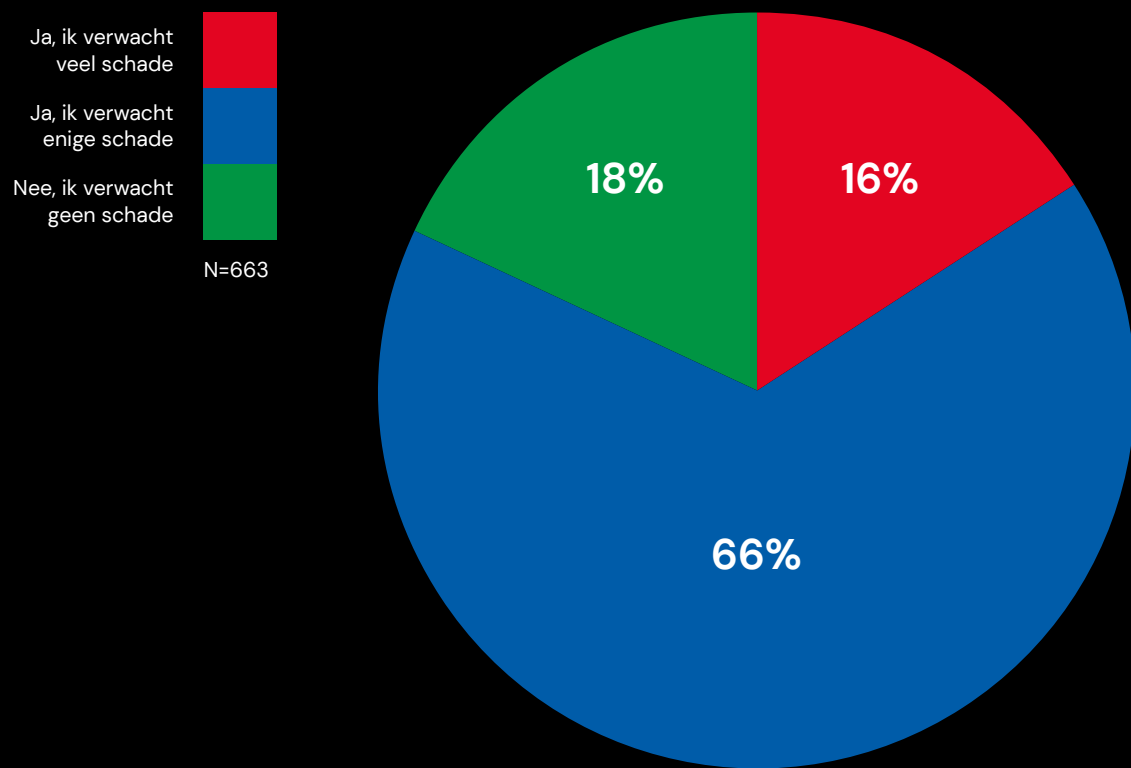
van de respondenten verwacht
komende jaren nieuwe schade
aan woning/object.



De toekomst

3.5 Verreweg de meeste ondervraagden (82%), die te maken hebben gehad met één of meerdere materiële schades door mijnbouw, verwachten dat er de komende jaren wederom schade ontstaat. Slechts één op de vijf (18%) verwacht geen schade meer (zie figuur 3.5.1).

Figuur 3.5.1: Verwacht u de komende jaren dat er schade ontstaat door mijnbouw aan uw woning/object?



Het zijn nog vaker de ondervraagden die al vier (31%) of meer dan vier (44%) schademeldingen hebben gedaan die de komende jaren wederom veel schade verwachten. Diegenen die één schade hebben gemeld zien de toekomst nog het meest positief in; een kwart (25%) van deze groep verwacht geen verdere schade.

	Totaal	Uitsplitsing naar aantal schademeldingen:				
		1 keer	2 keer	3 keer	4 keer	Vaker dan 4 keer
Ja, ik verwacht veel schade	16%	8%	15%	15%	31%	44%
Ja, ik verwacht enige schade	66%	67%	70%	80%	57%	47%
Nee, ik verwacht geen schade	18%	25%	15%	5%	11%	8%
N	663	338	144	74	35	72

■	Significant hoger dan de andere groepen te samen
■	Significant lager dan de andere groepen te samen

Bloemlezing van toelichtingen waarom men de komende jaren verwacht dat er **veel**-, **enige**- of **geen** schade ontstaat aan de woning:

“Beetje bij beetje trillen alle voegen los. En bij ieder beving is er weer iets. Dat stapelt zich op.”

“De aardbevingen nemen voorlopig niet af, en het zal erop uitkomen dat de gasboringen noodgedwongen weer zullen worden opgeschroefd dus dan zal het resterende kwart van de gasvoorraad gewonnen worden. Met aardbevingen toenemende hevigheid/intensiteit.”

“Huis heeft nu al zoveel schade dat het alleen maar erger wordt. Fundering is zwaar beschadigd.”

“Bevingen gaan door, dus valt te verwachten dat er ook schade zal ontstaan.”

“Bodem blijft ondanks waarschijnlijk volledige stop gaswinning, trillen.”

“De ondergrond is nog lang niet tot rust gekomen.”

“Dit houdt niet op, gaat gewoon door en wij moeten het er maar mee doen.”

“Nieuwbouw huis, aardbevingsvertragend gebouwd.”

“Wij zijn inmiddels verhuisd.”

“Woon daar niet meer; ben juist om de ellende verhuisd.”



540%

van de mensen heeft
geen vertrouwen in de
schadeafhandelingen in
de toekomst.

Het vertrouwen in de toekomstige gang van zaken is laag (zie figuur 3.5.2.). Ruim de helft (54%) heeft geen vertrouwen in de schadeafhandelingen in de toekomst, slechts 17% spreekt zich hier positief over uit. Over de versterkingen in de toekomst is men nog sceptischer; 61% heeft hier uitgesproken geen vertrouwen in.

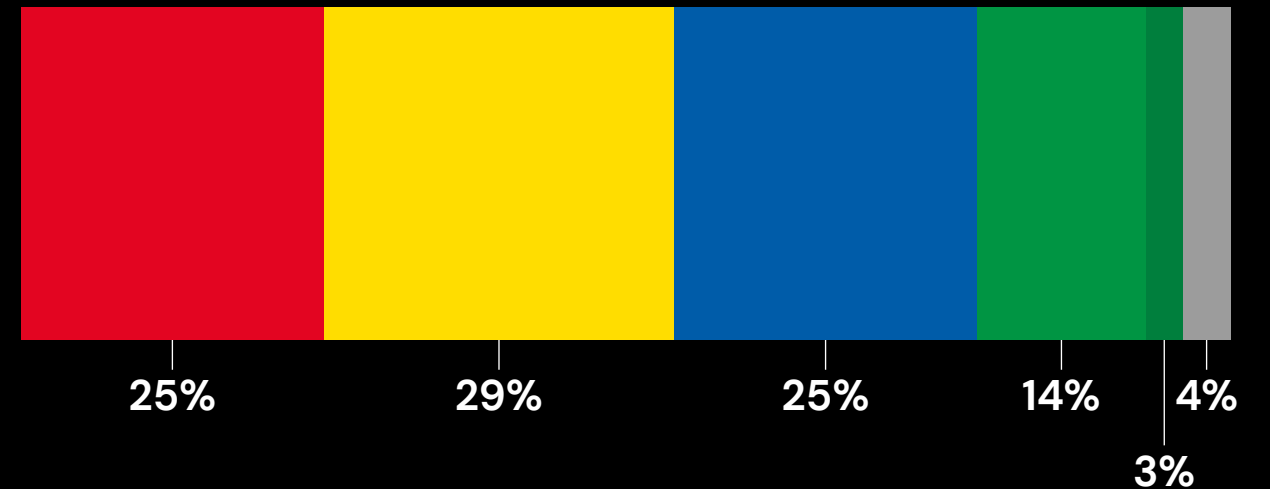
Het vertrouwen in zowel de schadeafhandelingen als in de versterkingen neemt nog verder af naarmate men meer schademeldingen heeft gedaan (zie de gemiddelde beoordeling naar aantal schademeldingen).

		Gemiddelde beoordeling uitgesplitst naar aantal schademeldingen:					
		Totaal	1 keer	2 keer	3 keer	4 keer	Vaker dan 4 keer
Ik heb vertrouwen in de schadeafhandelingen in de toekomst		2,4	2,6	2,5	2,0	2,0	1,8
	N	639	322	139	72	35	71
Ik heb vertrouwen in de versterkingen in de toekomst		2,1	2,3	2,1	1,8	1,8	1,7
	N	610	305	131	70	33	71

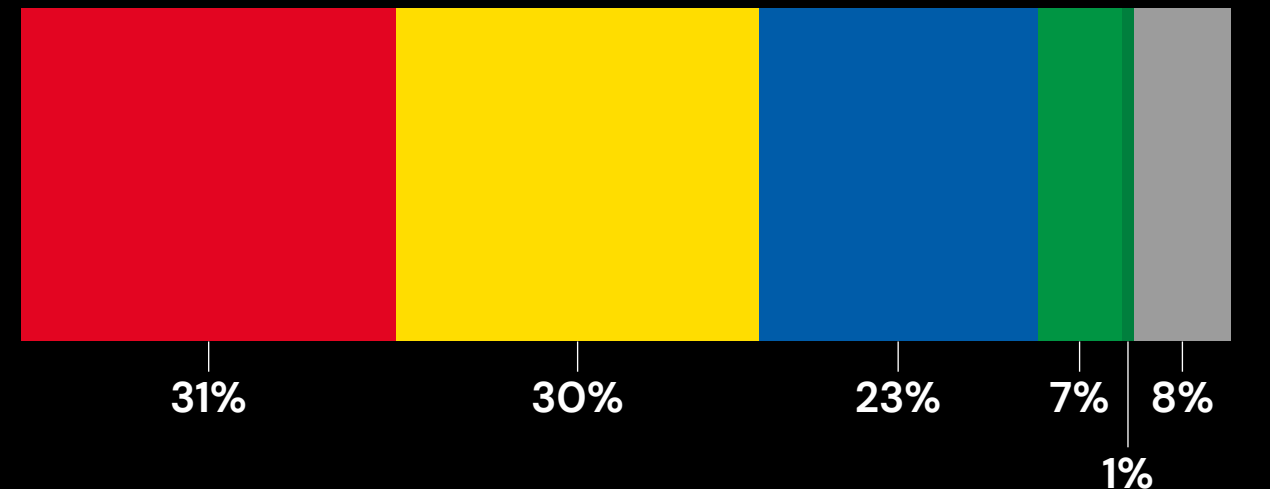
	Significant hoger dan de andere groepen te samen
	Significant lager dan de andere groepen te samen

Figuur 3.5.2: In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?

Ik heb vertrouwen in de schadeafhandelingen in de toekomst



Ik heb vertrouwen in de versterkingen in de toekomst



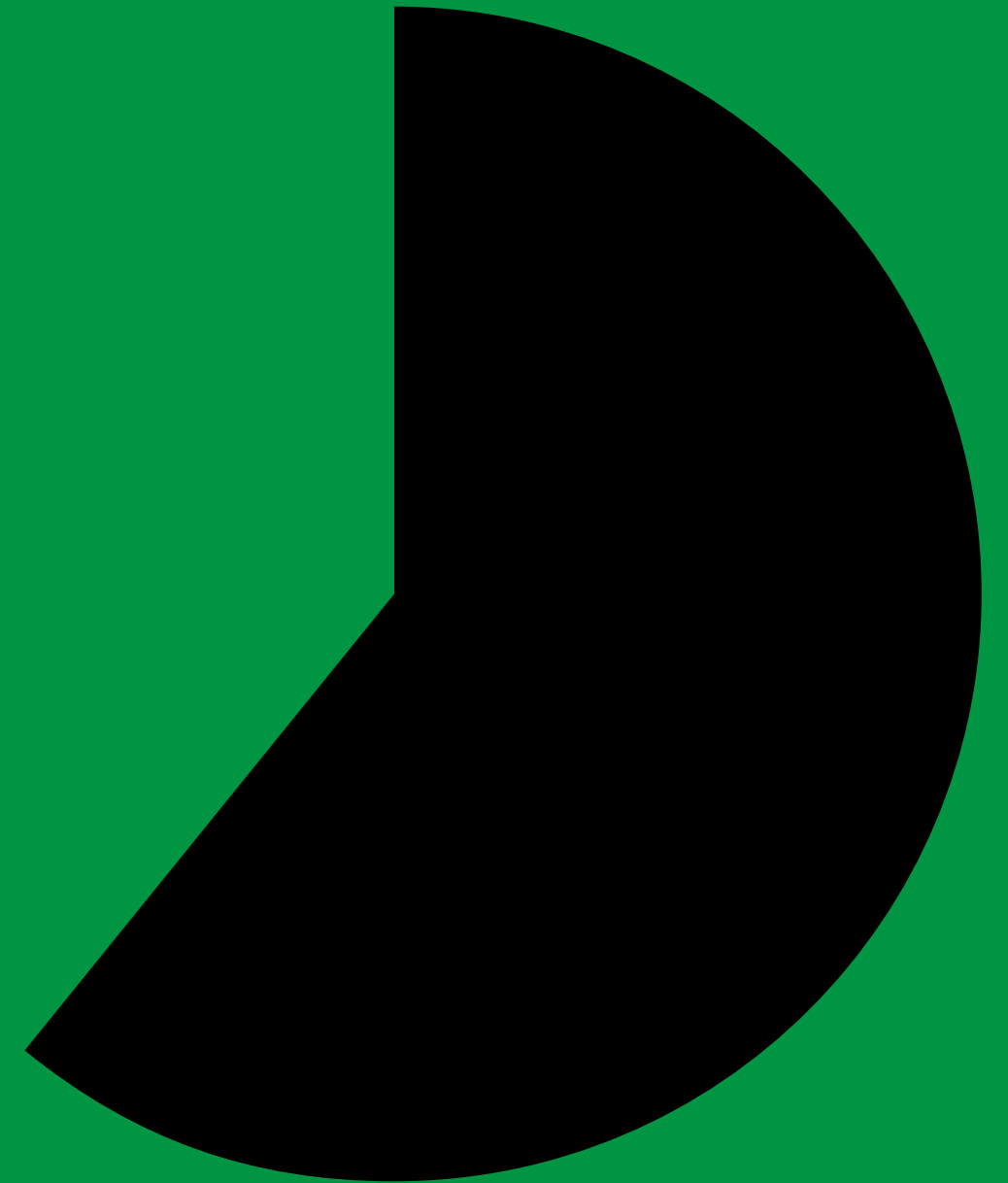
Gemiddelde beoordeling naar aantal schademeldingen



61%

Vertrouwen in de toekomstige gang van zaken is laag.

61% van de mensen heeft geen vertrouwen in de versterkingen in de toekomst.





4

Conclusie

- In dit onderzoek is bijna de helft van de aangemelde schades niet of maar gedeeltelijk erkend, terwijl de schade volgens de aanmelders wel toe te schrijven is aan de gevolgen van mijnbouw (aardbevingen). Uit de toelichtingen blijkt dat over het niet erkennen van de schades onbegrip heerst. Gedupeerden hebben o.a. het gevoel dat hun melding niet serieus wordt genomen en er drogredenen worden gegeven waarom de schade een andere oorzaak heeft dan de aardbevingen. Er heerst een gevoel van onrecht. Dit wordt bevestigd door het feit dat de helft een zienswijze heeft ingediend om het voorlopige besluit aan te vechten. Eén op de vijf doorloopt zelfs de volledige juridische procedure door ook in bezwaar en in beroep te gaan.
- Bij de gedupeerden met erkende schades, zijn er schademeldingen waarvan de afhandeling al jaren duurt. Zo komen in het onderzoek erkende schademeldingen naar voren die al vóór 2012 zijn ingediend en 10 jaar na dato nog niet volledig zijn afgehandeld. In ieder jaar (van 2012 t/m 2022) dat er schademeldingen zijn ingediend, is er een percentage dat tot op heden niet volledig is afgehandeld. Over deze gang van zaken heerst vrijwel unaniem ontevredenheid. De ontevredenheid neemt verder toe naarmate het al langer is geleden dat de schade is aangemeld. Dit geldt ook voor de onwetendheid wanneer de schade naar verwachting is afgehandeld. De onwetendheid neemt eveneens verder toe als een schademelding onderdeel uitmaakt van meerdere andere meldingen die door een persoon zijn gemaakt.

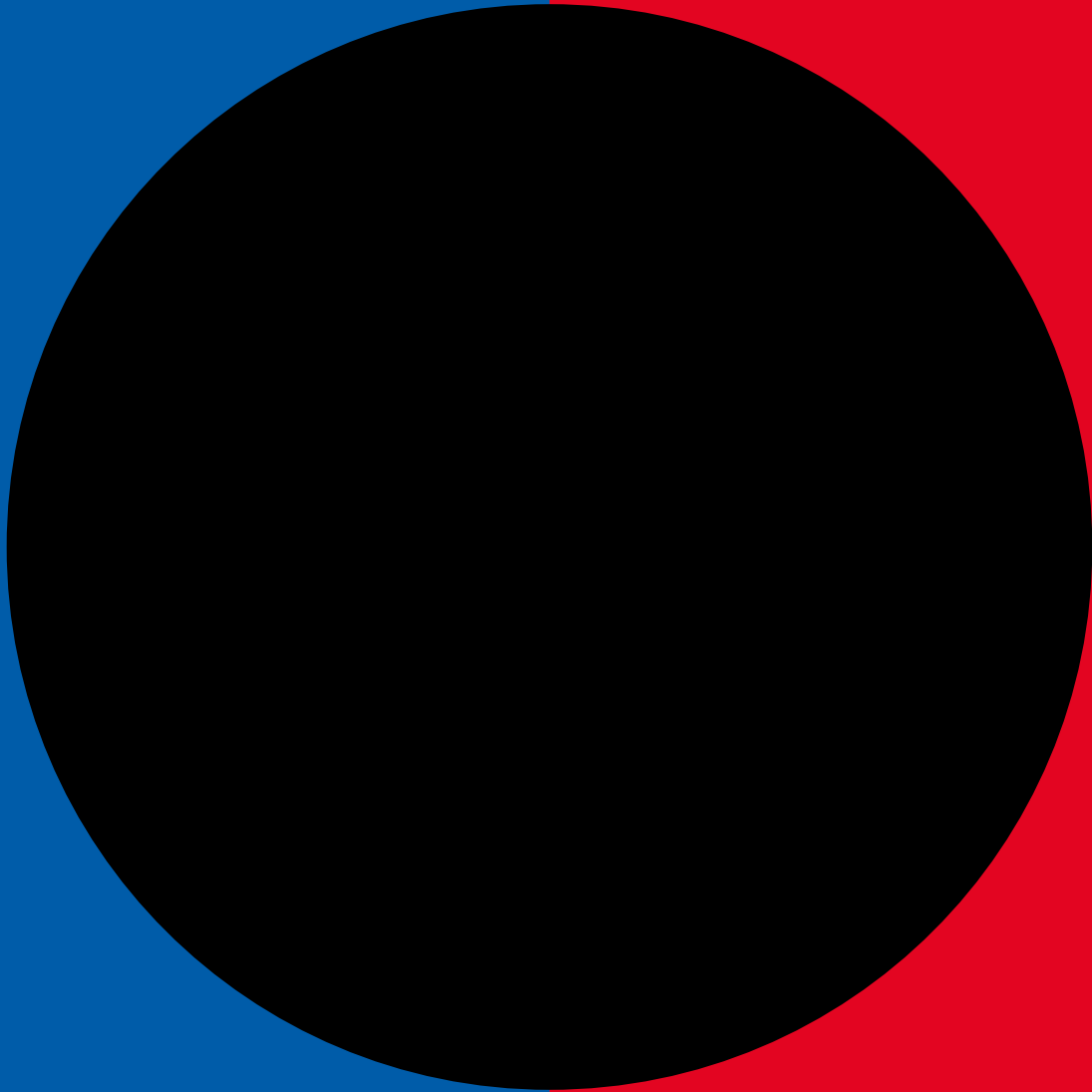
- De resultaten maken duidelijk dat er achter iedere schademelding een persoon of gezin zit met een eigen verhaal en een eigen geschiedenis. Wanneer een schademelding onderdeel uitmaakt van meer schademeldingen die door dezelfde persoon zijn gedaan, is dat van invloed op hoe de schadeafhandeling wordt beleefd. Bij personen die drie of meer schademeldingen hebben gedaan, heerst vaker het gevoel dat afgehandelde schade niet voor 100% is verholpen en is er minder tevredenheid over de totale afhandeling; dit uit zich ook in een lager rapportcijfer. Er is bij deze groep amper vertrouwen in een toekomst zonder nieuwe schade; zij hebben het gevoel nog jaren in de ellende te zitten.
- Positief om te benoemen is dat de schadeafhandeling de afgelopen jaren wel significant is versneld. Bij meer dan de helft van de erkende meldingen uit de afgelopen twee jaar, heeft de afhandeling in hetzelfde jaar plaatsgevonden als dat de schademelding is gedaan.

Ondanks het positieve resultaat dat de afhandeling van de erkende schade de afgelopen jaren is versneld, mogen de gedupeerden waarbij de schade (nog) niet wordt erkend en/of afhandeling verre van vlot verloopt niet uit het oog worden verloren. Schademeldingen staan daarbij vaak niet op zichzelf en zouden daarom ook niet als zodanig moeten worden afgehandeld. Het is een overweging waard om voor gedupeerden met meerdere schademeldingen een aangepast afhandelingsprogramma op te zetten om zo het vertrouwen in een goede afloop te vergroten.

Colofon

- In opdracht van het Groninger Gasberaad heeft Enigma Research een onderzoek uitgevoerd naar de afhandeling van schade door mijnbouw. De doelgroep voor het onderzoek waren inwoners van Groningen en de kop van Drenthe die te maken hebben (gehad) met materiële schade door mijnbouw (aardbevingsschade).
- **Uitgevoerd door**
Enigma Research
Bovenstreek 9
9731 DH Groningen
050-230 49 17
info@enigmaresearch.nl
www.enigmaresearch.nl
- **In opdracht van**
Groninger Gasberaad
Oude Rijksweg 6
9798 PA Garmerwolde
06 – 15 06 81 62
welkom@gasberaad.nl
www.gasberaad.nl
- **Ontwerp**
Shootmedia, Groningen
- **Druk**
Zalsman Groningen B.V. — 2e druk

Bodem in zicht



Rapportage onderzoek naar
afhandeling van schade door mijnbouw

 groninger
gasberaad