Tweede Kamer
DER STATEN-GENERAAL

Vaste commissie voor Economische Zaken en Klimaat

datum 22 oktober 2019
betreft Aanvulling op onderzoek afhandeling schadegevallen

Aanleiding

De Tweede Kamer heeft extern, onafhankelijk onderzoek uit laten voeren naar de tevredenheid over de afhandeling van zogenaamde 'oude schadegevallen'. Het doel daarvan was om in beeld brengen hoe tevreden men over die afhandeling is en wat beweegredenen waren om het aanbod te accepteren. Het onderzoek richt zich op mensen die het aanbod van de NAM hebben geaccepteerd.

Naast dit hoofdonderzoek – een telefonische enquête onder 534 mensen – zijn aanvullende acties ondernomen. Mensen die daar prijs op stelden konden een mail sturen met signalen die zij aan de commissie kwijtwilden. Ook konden mensen die niet voor het telefonisch onderzoek zijn benaderd op een later moment een web-enquête invullen, indien zij dat graag wilden.

Doel van dit document

In dit document zijn de bevindingen van het hoofdonderzoek gecombineerd met de aanvullende inzichten uit de e-mails en de web-enquête. Het is bedoeld als aanvulling op het hoofdonderzoek.

Bijlage 1: Onderzoeksopzet en uitkomsten
Bijlage 2: Aanvullende inzichten

Bijlage 1: Onderzoeksopzet en uitkomsten

Opzet onderzoek
Het onderzoek naar de afhandeling van de oude schadegevallen (NAM 6000) heeft plaatsgevonden aan de hand van een telefonische enquête onder 534 mensen die een aanbod hebben gehad en dat aanbod ook allemaal hebben geaccepteerd. Daarnaast bestond de mogelijkheid om belangrijke signalen met betrekking tot dit onderzoek per email in te sturen. Tot slot was er na sluiting van de telefonische enquête de gelegenheid – voor mensen die dat graag wilden – om de vragenlijst online in te vullen.

Uitkomst telefonische enquête
I. Het gemiddelde cijfer voor het finale aanbod van de NAM onder alle respondenten is een 5. Een ruime meerderheid (63%) geeft aan dat het aanbod onvoldoende was om alle schade te herstellen. Hierdoor heeft vier op de tien bevraagde mensen niet alle schade laten herstellen, een kwart zelf geld bijgelegd en 14% concessies in de herstelmethodiek gedaan. Het gemiddelde finale aanbod van de NAM bedroeg circa 9 duizend euro.

II. Ongeveer een derde van de bevraagden is relatief tevreden. Circa 34% vond het aanbod in verhouding staan tot de geleden schade, waardeerde het aanbod met een 7 of hoger (29%) en geeft aan dat ook achteraf het bedrag voldoende is gebleken om de reparaties naar tevredenheid uit te voeren (33%).

III. Beweegredenen om het aanbod te accepteren lopen uiteen. 'Er geen tijd en energie meer in willen steken' en 'geen reëel alternatief zien' worden met een 7,7 en 7,5 het hoogst gescoord als *belangrijke* factor (schaal: 1 t/m 10). Er geen tijd en energie meer in willen steken blijkt de meest doorslaggevende factor om het aanbod uiteindelijk te accepteren. Dat geldt in 40% van de gevallen. In 9% van de gevallen is de hoogte van het aanbod de doorslaggevende factor genoemd.

IV. In het voortraject blijkt 63% het eerste aanbod te hebben afgewezen. In driekwart van deze gevallen heeft dat ook geleid tot een aanpassing van het aanbod. Terugblikkend zou 58% van de respondenten het aanbod opnieuw accepteren. 36% zou dat nu niet meer doen.

V. Bij 4 op de 10 mensen is *na* de gemelde 'oude' schade weer nieuwe schade geconstateerd.

Online enquête
Om een zo representatief mogelijk beeld te krijgen is gekozen voor een onderzoeksopzet waarin mensen willekeurig door een onderzoeksbureau (telefonisch) worden benaderd. Zo maakt iedereen evenveel kans om mee te doen. Mensen die niet

telefonisch benaderd waren, maar toch graag de enquête wilden invullen, konden dit later online alsnog doen. Circa 90 mensen deden dit.

Het blijkt inderdaad dat mensen die de online enquête invulden over het algemeen een stuk negatiever zijn over de afhandeling van de schade[1]. Hoewel de cijfers afwijken, wijzen de bevindingen in grote lijnen wel in dezelfde richting als het telefonische onderzoek, in het bijzonder als het om de beweegredenen om te accepteren gaat[2]. Mensen hebben bij het invullen van de online enquête vaak ook nadere toelichting gegeven. Deze zijn zeer behulpzaam geweest in het duiden van de uitkomsten en zijn meegenomen in de analyse van de e-mails (zie Bijlage 2).

[1] Het gemiddelde cijfer is substantieel lager (3,1) en een grotere groep (83%) vond het bod onvoldoende om de schade mee te verhelpen. Verder valt op dat een relatief grotere groep het eerste bod geaccepteerd heeft. Op achtergrondkenmerken is de groep respondenten relatief vergelijkbaar.

[2] Ook hier zijn 'er geen tijd/energie meer in willen steken' en 'geen reëel alternatief zien' de hoogste gescoorde factoren om het bod te accepteren

Bijlage 2: Aanvullende inzichten

Iets meer dan 40 mensen hebben in het kader van dit onderzoek persoonlijke reflecties en ervaringen gedeeld. Inhoudelijk komen die grotendeels overeen met de vijf hierboven beschreven uitkomsten van de telefonische enquête. De grote toegevoegde waarde van de e-mails – en de toelichtingen in de online enquête – binnen het onderzoek is dat ze inzichtelijk maken wat de impact is op de levens van mensen. Per hoofdbevinding van de telefonische enquête (zie bijlage 1) zijn deze inzichten in de vorm van citaten toegevoegd.

I. Merendeel ontevreden met aanbod

Dat het merendeel van de mensen ontevreden is met het gedane aanbod blijkt ook uit de ingezonden reacties. Veel mensen lichten dat toe door erop te wijzen dat het geboden bedrag wellicht voldoende is om in beperkte mate cosmetisch iets te doen, maar (ruim) onvoldoende om de schade echt te herstellen. In veel gevallen werd een groot deel van de schade ook niet erkend.

> Citaat 1: "De schadeafhandeling van de NAM was een aanfluiting, simpel gezegd een afkoopsom, met een slikken of stikken beleid"

In meerdere reacties wordt ook benadrukt dat het bod dat zij hebben gekregen in schril contrast stond met de oproep van de minister aan de NAM om met een ruimhartig bod te komen voor de afhandeling van oude schadegevallen.

> Citaat 2: "Ondanks dat de minister de NAM gevraagd heeft een ´ruimhartig´ aanbod te doen heb ik maar een beperkt percentage van mijn schadebedrag kunnen dekken met het bod. Het bod was eenmalig en niet onderhandelbaar."

> Citaat 3: "Ik kreeg steeds meer buikpijn van het idee om lang te moeten vechten en bedelen om een schadevergoeding, terwijl die schadevergoeding eigenlijk 'ruimhartig' en zonder heisa uitbetaald had moeten worden"

De consequentie dat een grote groep hierdoor niet alles repareert, geld bijlegt of concessies doet in de herstelmethodiek blijkt ook duidelijk uit de reacties.

> Citaat 4: "De reparatie is nog niet verholpen, omdat ik daar geen geld meer voor heb. Mijn spaargeld is op."

> Citaat 5: "In de praktijk komt het er op neer dat ik de schade aan het pand zelf herstel en de uitkering gebruik om materialen ervoor te kopen."

II. Minderheid betrekkelijk positief

Het telefonische onderzoek laat een meerderheid van ontevreden mensen zien. De ingezonden reacties waren – net als de online enquête – in nog sterkere mate negatief. Enkele mensen konden een (overwegend) positieve ervaring benoemen.

> Citaat 6: "Wij zijn op enkele erg kleine puntjes na uiterst correct, vriendelijk en netjes behandeld. Ik had gehoopt dat andere mensen net zoals ik u dit hadden kunnen berichten. Uit de media en met eigen ogen gezien is dat helaas niet het geval".

> Citaat 7: "Met de vergoeding die door de NAM ontvangen is mag ik tevreden zijn."

III. Beweegredenen

Net zoals de telefonische enquête laat zien, geven ook de mails blijk van uiteenlopende beweegredenen om het aanbod te accepteren. In het bijzonder vallen verhalen op waar het proces van de schadeafhandeling gepaard ging met gezondheidsklachten. Naar schatting speelde uiteenlopende gezondheidsklachten in circa 1 op de 20 gevallen een (belangrijke) rol, zo blijkt ook uit de telefonische enquête. .

> Citaat 8: "De hele gang van zaken heeft in die jaren geleid tot toenemende spanning, onrust, een toestand van voortdurende verhoogde alertheid en concentratie- en slaapstoornissen."

> Citaat 9: "Ik was het zat. En ziek geworden door het strijden tegen onrecht. Uit het oogpunt van mijn gezondheid het bod met tegenzin geaccepteerd"

> Citaat 10: "Om onze geestelijke en lichamelijke gezondheid niet verder op de proef te stellen, zijn we akkoord gegaan met dit aanbod."

Net als bij de telefonische enquête wordt één reden om te accepteren het meest naar voren gebracht: het idee om het te kunnen afsluiten.

> Citaat 11: "Ik heb het geaccepteerd om er een punt achter te zetten. Ik wil mijn leven niet langer door deze frustraties laten bepalen. Ik wil van het gedoe af zijn."

> Citaat 12: "Om van het gezeur en eindeloos ge-mail af te komen ben ik maar akkoord gegaan met het aanbod"

> Citaat 13: "Alle schade en versterking, ik heb er een zeer flinke parttime baan aan. En ik ben niet de enige hier in de buurt met een dergelijke belasting door gaswinning."

IV. Voortraject en proces

Meerdere mensen merken op dat zij flink wat tijd en energie hebben moeten steken in het proces. In veel gevallen lijkt daarmee de kans op een beter bod toe te nemen, zo blijkt uit ingezonden verhalen maar ook uit de telefonische enquête. Een meerderheid accepteerde het eerste bod niet en in driekwart van de gevallen leidde dat tot een nieuw bod.

In de mails benadrukken enkele mensen dat het oneerlijk is richting andere mensen. Er is namelijk ook een groep die dit niet of in veel mindere mate kan opbrengen.

> Citaat 14: "Waar ik ontevreden over ben, is dat er met twee maten gemeten wordt. Heb je zelf technisch inzicht, dan is de NAM blijkbaar billijker."

> Citaat 15: "Ik ben een welbespraakt persoon en heb het gevoel dat mijn doortastendheid een rol heeft gespeeld bij de afhandeling. Om mij heen hoor en lees ik verhalen over mensen die minder voor zichzelf kunnen opkomen en nog altijd wachten op afhandeling van hun schade."

> Citaat 16: "Het probleem is veel groter dan men vermoedt: Er zijn veel (vooral ouderen) die de schade in het geheel niet melden, omdat men geen zin heeft in de ellenlange procedures en het standpunt "het zal mijn tijd wel duren" aanhangen."

Hier bovenop speelt het gevoel van mensen dat ze tegenover zich een groot, complex en kostbaar 'apparaat' hebben dat zelf baat heeft bij ingewikkelde, lange processen. Dat raakt bij mensen aan een gevoel van onrechtvaardigheid.

> Citaat 17: "De consequentie van deze werkwijze is dat veel tijd, inzet en geld besteed is aan procedures en onjuiste rapporten van deskundigen. Daar waar inzet, tijd en financiële middelen beter en zinvoller besteed hadden kunnen worden aan het oplossen van de ontstane problemen."

V. Na accepteren bod

Vier op de tien mensen geeft aan na het accepteren van het bod weer nieuwe schade te hebben geconstateerd. Het is illustratief dat voor mensen in het aardbevingsgebied problemen vaak complex (of meervoudig) zijn en na afhandeling van de schade de problemen ook niet ineens weg zijn. Meerdere ingezonden reacties wijzen daar op.

> Citaat 18: "Ik heb de pech dat we niet alleen te maken hebben met de NAM gaswinning maar ook nog eens met de zoutwinning."

> Citaat 19: "Het einde hiervan lijkt nog niet in zicht. Zo goed en zo kwaad als het gaat proberen we ons aan de omstandigheden aan te passen en er ons

leven niet teveel door te laten beheersen. Gezondheid en levensgeluk staan voorop. Over het algemeen lukt dat redelijk, maar de ontevredenheid blijft op de achtergrond aanwezig."

Citaat 20: "We zien ons huis steeds minder waard worden door de daling in de WOZ waarde. Dit huis is wel ons pensioen. Straks hebben we een onverkoopbaar object met een hypotheek, nu al slapeloze nachten ervan."