



Jaarverslag 2020

waarin opgenomen het verslag van de Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen

Inhoud

Voorwoord	3
Kerncijfers	5
1. Organisatie en taken	7
1.1 Effect van de coronacrisis	7
1.2 Wettelijke taak	8
1.3 Profiel IMG als ZBO	9
1.4 Wijzigingen in de samenstelling van het bestuur	11
1.5 Organisatiestructuur	12
1.6 Organisatiebezetting per eind 2020	13
1.7 Huisvesting	14
1.8 Informatievoorziening	14
1.9 Kwaliteitsborging en risico	15
1.10 Stakeholdermanagement	15
1.11 Samenwerking Nationaal Coördinator Groningen	16
2. Financiën	17
2.1 Uitvoeringskosten fysieke schade	18
2.2 Uitvoeringskosten waardedaling	18
2.3 Uitvoeringskosten immateriële schade	18
3. Nieuwsoverzicht 2020	19
4. Schademeldingen, afwijzing & toekenning	26
4.1 Fysieke schademeldingen	27
4.2 Waardedaling	30
4.3 Meldingen mogelijk acuut onveilige situaties	32
4.4 Monumenten, agrarische bedrijven en andere bedrijven	33
4.5 Wettelijke termijn voor beslissen op aanvraag	33
5. Bezwaar, beroep, klachten en tevredenheid	34
5.1 Het aantal en de uitkomsten van behandelde bezwaar- en beroepszaken over aanvragen	34
5.2 Beroep	34
5.3 Behandelde klachten en de uitkomsten van klachtenbehandeling	35
5.4 Uitkomsten van uitgevoerde onderzoeken naar tevredenheid	37

Voorwoord

Op naar een duurzaam herstel van Groningen

De Groninger en de Drent geven het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) een dikke voldoende met een gemiddeld rapportcijfer van een 7,9. Gebaseerd op ruim 18.000 reacties na onze besluiten over aanvragen tot vergoeding van fysieke schade (de scheuren in de muren bijvoorbeeld) en waardedaling van woningen. Tegelijk klinkt het binnen en buiten Groningen en Drenthe, dat er nog het nodige te verbeteren is aan de schadeafhandeling.

Het is allebei waar. Er gaat heel veel goed, maar er is ook nog veel te verbeteren. De goede ervaringen en resultaten van 2020 zien we daarom vooral als aansporing om te zorgen dat in 2021 iedere Groninger krijgt waar hij recht op heeft.

In 2020 heeft het IMG ruim 497 miljoen euro schadevergoeding toegekend en ruim 72.500 schadeverzoeken afgehandeld voor fysieke schade en waardedaling samen. Opgeteld bij wat we bij onze voorganger de Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen (TCMG) sinds 19 maart 2018 al hadden gedaan, kwam de totale schadevergoeding eind 2020 daarmee op ruim 640 miljoen euro. In totaal hebben we vanaf de start tot eind 2020 bijna 95.000 verzoeken voor vergoeding van fysieke schade ontvangen. Eind 2020 was de doorlooptijd voor zo'n driekwart van de schadeverzoeken minder dan een half jaar.

Dat we in het jaar waarin de coronapandemie toesloeg aanzienlijke aantallen schadeverzoeken hebben weten af te handelen, mag een huzarenstukje genoemd worden. We zijn er, onder moeilijke omstandigheden, in geslaagd gemiddeld zo'n duizend schade-opnames per week uit te voeren. Dat deden we, met inachtneming van de RIVM-voorschriften, door reguliere schadeopnames én door het aanbieden van alternatieven (zoals schade-opnames op afstand en de eigen opname-app). Cruciaal voor dit indrukwekkende resultaat was en is de grote betrokkenheid, de bereidheid tot extra inspanningen en de flexibiliteit van zowel de schadedeskundigen als onze medewerkers.

Toch hebben we helaas niet iedereen tevreden kunnen stellen. Want ongeveer tien procent van de eerder genoemde ruim 18.000 reacties, gaf ons een onvoldoende. Niet zelden hangt dat samen met het afwijzen van mijnbouwschade. We zijn in de loop van 2020 meer aanvragen voor fysieke schade gaan afwijzen, zo blijkt uit analyse over de cijfers van afgelopen jaar. We zijn in steeds grotere mate schademeldingen gaan afhandelen in de randen van de effectgebieden van bevingen, waar de schadekans veel kleiner is. We onderzoeken nu hoe dat precies met elkaar samenhangt.

De technische inzichten nemen bovendien toe met recent opgeleverde adviezen rond mestkelders, zettingsschade en schade door diepe bodemdaling. Inzichten die soms een ander licht werpen op de vraag of schade door mijnbouw is veroorzaakt. We kunnen deze nieuwe inzichten niet negeren. Om deze redenen wordt 2021 een jaar waarin het IMG een fundamentele keuze moet gaan maken over de praktische uitvoering van de beoordeling van fysieke schade en de afhandeling ervan.

Net zo fundamenteel en bepalend wordt ook de richting die we kiezen voor de uitvoering van de regeling voor Immateriële schade. We vinden het een worsteling om een uitweg te vinden uit het dilemma om overeenkomstig het civielrecht en het aansprakelijkheidsrecht de aansprakelijkheid van de NAM af te wikkelen en tegelijk een vergoeding te bieden voor leed en verdriet voor grote aantallen Groningers. De regeling moet laagdrempelig én juridisch juist zijn, onze besluiten moeten daarbij erkenning en genoegdoening bieden. Maar gezien de beperkingen die de wet ons oplegt, zal lang niet iedereen een vergoeding krijgen. Bovendien is die beperkt van omvang. Het verder moeten uitwerken hiervan leidde ertoe dat de regeling niet in 2020 startte, maar richting de zomer van 2021 wordt verwacht.

Vanwege de start van het IMG op 1 juli 2020 hebben we door een groeiend aantal verantwoordelijkheden en aanvragen extra kosten gemaakt. Het leidde tot een snelle groei van de organisatie naar ongeveer 600 fte. Daarbij zagen we de noodzaak tot de aanschaf van een nieuw IT-systeem. We zijn ervan overtuigd dat uiteindelijk iedereen er baat bij heeft, bijvoorbeeld door directer inzicht in de voortgang van de afhandeling van een aanvraag. Vooralsnog is het een kwestie van alles op alles zetten om het nieuwe systeem goed te laten functioneren.

We zijn verheugd om te zien dat het IMG meer dan 2,5 keer zo veel schadevergoeding toekende dan er aan uitvoeringskosten nodig waren. In 2021 gaan we nog actiever op zoek naar Groningers die nog geen vergoeding hebben aangevraagd, terwijl ze daar waarschijnlijk wel recht op hebben. Er zijn nog vele tienduizenden aanvragen voor fysieke schade en waardedaling niet ingediend. We verwachten mede daardoor in 2021 met onze besluiten op aanvragen nog eens circa 900 miljoen euro aan schadevergoeding toe te kennen.

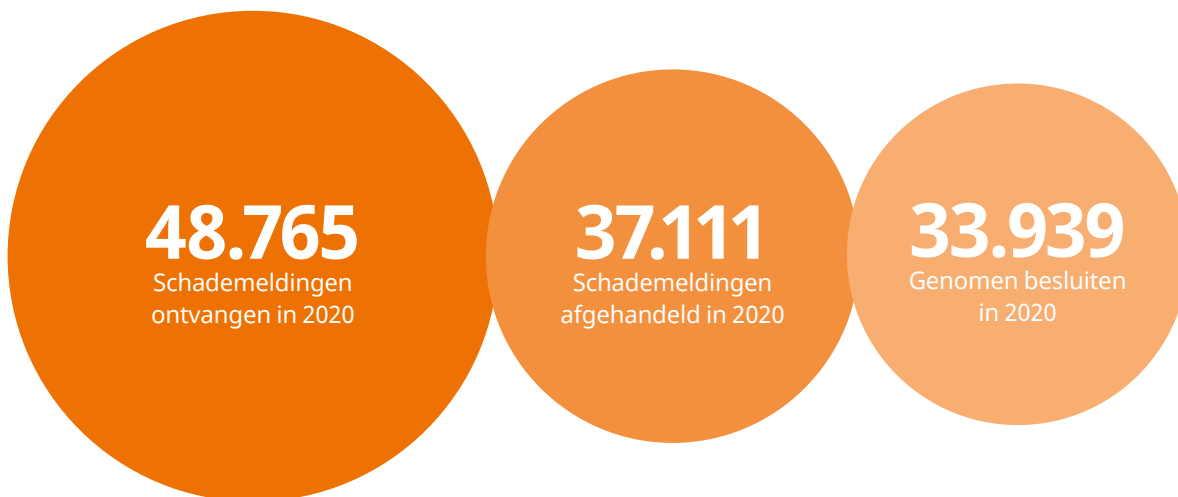
Dat is nog los van de eventuele tegemoetkoming voor 'duurzaam herstel'. In de Tweede Kamer is een voorstel daartoe ingediend. Al met al is de schadeafhandeling niet alleen een kwestie van herstellen van wat materieel kapot is gemaakt, maar ook herstel van vertrouwen in de toekomst bij individuele Groningers en Groningen als geheel.

Prof. mr. S.C.J.J. (Bas) Kortmann
voorzitter Instituut Mijnbouwschade Groningen

12 maart 2021

Kerncijfers

Fysieke schade:



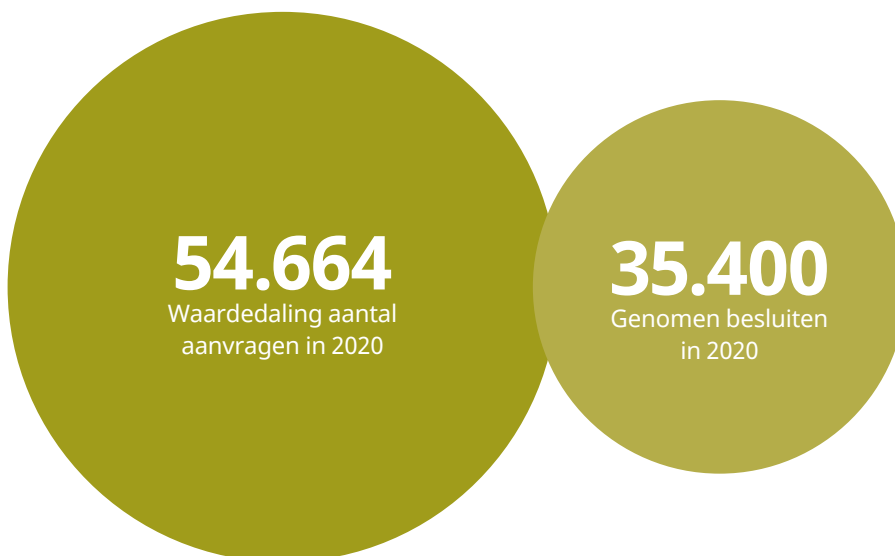
317,5 miljoen euro
Uitgekeerde vergoeding fysieke schade



176,3 miljoen euro
Uitvoeringskosten fysieke schade



Waardedaling:



179,5 miljoen euro
Uitgekeerde vergoeding waardedaling



5,7 miljoen euro
Uitvoeringskosten waardedaling



0,7 miljoen euro

Uitvoeringskosten immateriële schade



74 zaken

Gebruik herstel in natura



1.790

Bezwaren ontvangen fysieke schade

1.273

Bezwaren ontvangen waardedaling

1.071



Openstaand

719



Afgehandeld

242



Ongegrond

91



Ingetrokken

99



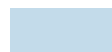
Niet-ontvankelijk

184



Deels gegrond

98

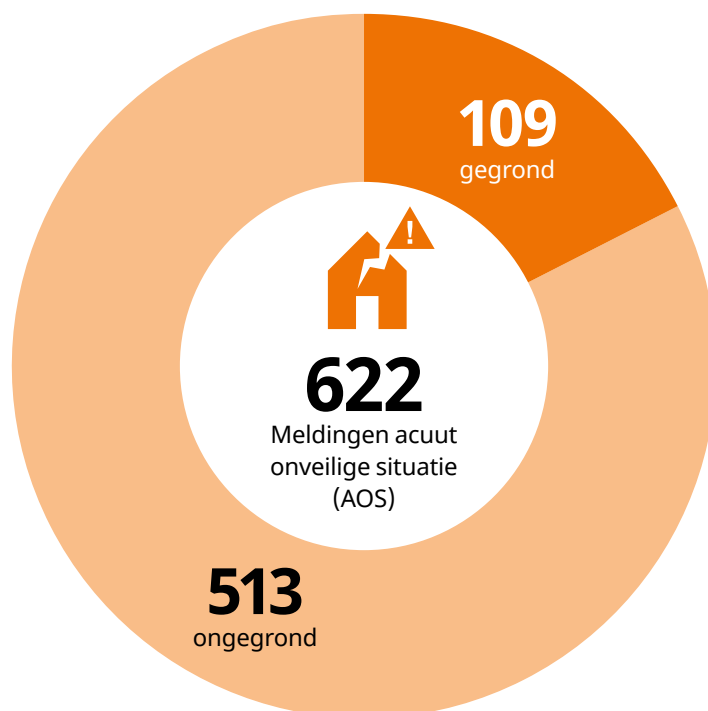


Gegrond

5

Doorgestuurd

Onderverdeling bezwaren fysieke schade





1. Organisatie en taken

1.1 Effect van de coronacrisis

In 2020 hadden de uitbraak van het coronavirus en de maatregelen om verspreiding van het virus te voorkomen een behoorlijke impact op de uitvoerende werkzaamheden van het IMG.

Zo moesten onze medewerkers tijdens de eerste golf in maart van de ene op de andere dag gaan thuiswerken. Met name het inwerken van nieuwe medewerkers en het introduceren van nieuwe werkwijzen en systemen gingen daardoor minder snel dan verwacht. Toch ondervonden de schademelders weinig hinder bij de procedure voor de afhandeling van hun aanvraag tot schadevergoeding.

Van grote invloed was wel de opnamestop van half maart tot half mei 2020. Vanwege de lock-down konden de onafhankelijk deskundigen geen schade-opnames doen, terwijl de stroom nieuwe schademeldingen gewoon doorliep. Als gevolg hiervan liep het aantal af te leggen opnames flink op. Onze ambitie om schademeldingen binnen 26 weken (een half jaar) af te handelen, konden we in het voorjaar van 2020 niet waarmaken. Schade-opnames naar aanleiding van een melding, worden uitgevoerd door externe onafhankelijke deskundigen, opnemers en aannemers. In mei zijn de schade-opnames hervat. Op dat moment was de verwachte doorlooptijd opgelopen tot 35 weken. Door extra inspanningen zaten we in 2020 al na een paar maanden weer op een doorlooptijd van 26 weken. Omdat we op een tweede uitbraak van corona beter waren voorbereid, was een tweede opnamestop niet nodig.

Bij wijze van experiment startten we in april 2020 met zogenoemde opnames op afstand. Bij meldingen waar al eerder een opname had plaatsgevonden, konden aanvragers op afstand een schadeopname door een deskundige laten uitvoeren. Dit werkt als volgt: via een klik op een toegestuurd linkje neemt de deskundige de smartphone of tablet tijdelijk over van de schademelder. Er start een videoverbinding, zodat de deskundige en zaakbegeleider op afstand live meekijken en aanwijzingen geven voor het maken van foto's voor het adviesrapport. Vervolgens wordt de informatie volgens de gewone procedure bekeken en verwerkt.

De coronacrisis had ook tot gevolg dat de zaakbegeleider door het naleven van de coronamaatregelen niet meer standaard fysiek bij een opname aanwezig kon zijn. Bij schadeopnames is gewerkt volgens de coronaregels van het RIVM. Daarnaast werken we bij opnames, onderzoeken en veiligstellingen volgens het bouwprotocol Samen Veilig. Als gevolg van de coronamaatregelen hebben we de regionale steunpunten van het IMG tijdelijk moeten sluiten.

De spoed-opnames van het team Acut Onveilige Situaties (AOS) zijn in 2020 in alle gevallen gewoon uitgevoerd.

1.2 Wettelijke taak

Het Instituut Mijnbouwschade Groningen is opgericht op 1 juli 2020. Het IMG heeft tot taak besluiten te nemen over aanvragen tot vergoeding van schade door mijnbouw. Deze wettelijke taak is vastgelegd in de Tijdelijke Wet Groningen. Het gaat daarbij om de volgende werkzaamheden:

Schadeafhandeling:

het afhandelen van de fysieke schade die is ontstaan als gevolg van de gaswinning in het Groningenveld en de gasopslag in Norg, inclusief het aanbieden van de mogelijkheid tot herstel in natura;

Waardedaling:

het vergoeden van de schade door waardedaling van woningen, die is opgetreden doordat die woning in een gebied staat waar bodembewegingen voorkomen door de gaswinning in het gasveld Groningen;

Immateriële schade:

het vergoeden van immateriële schade (smartengeld) die bewoners lijden als gevolg van de gaswinning (voorbereiding in 2020);

Acut Onveilige Situatie (AOS):

het opheffen (veilig stellen) van de acute onveiligheid van een gebouw/werk, op zo'n manier dat er niet langer sprake is van een direct veiligheidsrisico voor bewoners, omwonenden of andere personen.

1.3 Profiel IMG als ZBO

Het Instituut Mijnbouwschade Groningen is opgericht als een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO). Dit onderstreept de onafhankelijkheid van de organisatie. Omdat het IMG een 'semi-rechterlijke' taak heeft, is de zelfstandigheid ten opzichte van de minister nog groter dan normaal is bij een zelfstandig bestuursorgaan. Als ZBO nemen we zelfstandig beslissingen en kunnen daarmee de Groningers nog beter helpen. Het IMG zal er zijn zolang er mijnbouwschades zijn die afgehandeld moeten worden.



De taak van het IMG

Het IMG heeft tot taak om schade af te handelen die is ontstaan door beweging van de bodem als gevolg van de aanleg of exploitatie van een mijnbouwwerk ten behoeve van het winnen van gas uit het Groningenveld of als gevolg van de gasopslag Norg.

Dat doet het IMG door onafhankelijk te besluiten over aanvragen tot vergoeding van schade. Het kan om alle vormen van schade gaan, zoals fysieke schade aan gebouwen en objecten, waardedaling van woningen en immateriële schade. Ook moet het IMG meldingen van mogelijk acuut onveilige situaties afhandelen.

Het IMG is gebonden aan de kaders van de Tijdelijke wet Groningen, het civiele aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht en de Algemene wet bestuursrecht.

De opdracht voor het IMG

De opdracht van het IMG is om onafhankelijk, rechtvaardig, ruimhartig en voortvarend mijnbouwschade af te handelen. Het IMG moet dat doen met oog voor de menselijke maat. Zodat Groningers en Drenten het vertrouwen in de overheid en de rechtsstaat weer terugkrijgen. Het volbrengen van deze opdracht moet het IMG doen door zijn taak uit te voeren. Het IMG blijft zijn taak uitvoeren zolang er schade door bodembeweging door gaswinning in het Groningenveld en de gasopslag Norg blijft bestaan.

Onafhankelijke werkwijze

Het IMG stelt zelf zijn werkwijze vast. Het bestuur van het IMG doet dit zonder aanwijzingen vanuit de rijksoverheid of de NAM. Met zijn werkwijze regelt het IMG dat de civielrechtelijke aansprakelijkheid van de exploitant (de NAM) wordt afgewikkeld zonder enige invloed van die exploitant. Het IMG is niet gebonden aan een budget voor wat betreft de schadevergoedingen en vergoedt de schade zolang deze zich voordoet.

Onafhankelijke onderzoeken

Het IMG kan om zijn taken goed uit te voeren opdracht geven voor het opstellen van advies door onafhankelijke deskundigen. Bij de procedure voor afhandeling van de fysieke schade gebeurt dat voor vrijwel elke aanvraag. Maar voor meer complexe vraagstukken wordt soms ook een speciale adviescommissie ingesteld. Zo is er advies uitgebracht over de vraag hoe kan worden vastgesteld of en zo ja, welke schade agrarische bedrijven met gemetselde of betonnen mestkelders hebben geleden door bodembeweging.

1.4 Wijzigingen in de samenstelling van het bestuur

In het bestuur vonden in 2020 enkele wijzigingen plaats in de samenstelling. Op 1 oktober 2020 verliet mr. G.M. van den Broek het bestuur. Prof. dr. E. Giebels trad op deze datum toe tot het IMG om haar plaats in het bestuur over te nemen.

Het bestuur van het IMG bestond eind 2020 uit de volgende leden:

- De heer prof. mr. S.C.J.J. Kortmann, voorzitter
- De heer prof. mr. P.J.J. van Buuren, vice-voorzitter
- De heer mr. M.Tj. Bouwes
- Mevrouw prof. dr. E. Giebels
- De heer ing. J.C. de Pagter

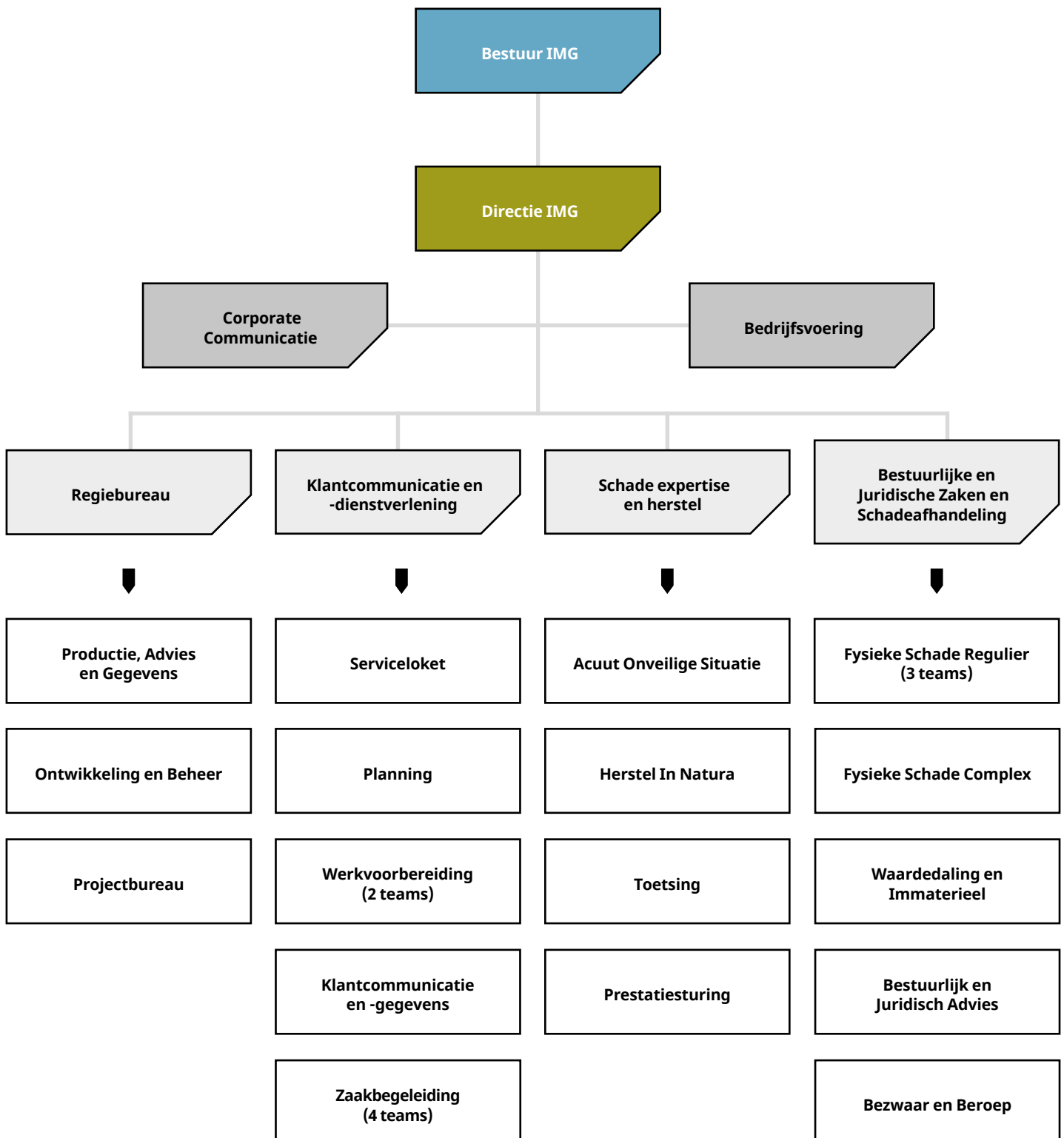
Het IMG kent een Bezwaaradviescommissie, die het bestuur onafhankelijk van advies dient over op bezwaar te nemen besluiten. De Bezwaarcommissie bestond eind 2020 uit de volgende leden:

- De heer mr. Th.C. van Sloten, voorzitter
- De heer ing. J. van Dijk
- Mevrouw mr. M.L.J.C. van Emden – Geenen
- Mevrouw mr. M.G.J. Parkins – de Vin
- De heer ing. N.J. Poolen
- De heer mr. R.C. Verschuur
- De heer mr. W. van de Wetering
- De heer ing. J.P. van der Windt



1.5 Organisatiestructuur

De taken van het IMG worden uitgevoerd door de ondersteunende organisatie. Er zijn twee stafafdelingen: Corporate communicatie en Bedrijfsvoering. De uitvoerende organisatie is onderverdeeld in het Regiebureau, de afdeling Klantcommunicatie & dienstverlening, de afdeling Schade-expertise & herstel en de afdeling Bestuurlijke & juridische zaken en schade-afhandeling.



1.6 Organisatiebezetting per eind 2020

Het IMG is ook in het verslagjaar 2020 sterk gegroeid. Eind 2020 was de personeelsomvang 581 fte. Deze grootte vraagt om een meer beleidsmatige aanpak van personeels- en organisatievraagstukken. Er is een strategisch personeelsplan voor de nieuwe organisatie opgesteld, waarin onder meer aandacht is voor diversiteit binnen de organisatie. En door de formatieplanning en een nieuw formatie-beheersplan kunnen we medewerkers door het aanbieden van een aanstelling en ruimte voor doorstroming nu beter perspectief bieden.

De medewerkers van de Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen zijn bij de oprichting van het IMG in 2020 overgegaan naar de nieuwe organisatie.

Door de aard van ons werk en de hoge mate van flexibiliteit die daarbij nodig is, hebben we binnen het IMG een relatief hoge vraag naar tijdelijke arbeidscapaciteit en specifieke technische en juridische kennis die op de arbeidsmarkt schaars is. Ook vraagt de opstartfase van een aantal lopende projecten tijdelijk specifieke kennis. Daar waar nodig vullen we deze capaciteitsbehoefte aan door het extern inhuren van deskundigen.

Ondanks de coronacrisis lag het ziekteverzuim in de organisatie relatief laag, namelijk op 2,8 procent. Het IMG heeft een eigen ondernemingsraad en vertrouwenspersoon.

Als zelfstandig bestuursorgaan sloot het IMG per 1 juli 2020 met de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) een convenant af voor het leveren van ondersteunende dienstverlening. Deze afspraak wordt na een jaar geëvalueerd. Vanwege de dynamische omgeving waarin we ons werk uitvoeren, vragen we flexibiliteit van de dienstverleners. We hebben meer nodig dan alleen de standaard dienstverlening.



1.7 Huisvesting

Eind 2019 is het grootste deel van de organisatie verhuisd van het kantoor in Hoogezand naar het kantoor aan het Cascadeplein in Groningen. Hoogezand blijft de uitvalsbasis voor een beperkt aantal medewerkers met een buitendienstfunctie, het team Acut Onveilige Situaties en de zaakbegeleiders. De Nationale Coördinator Groningen is hoofdgebruiker van het kantoor in Hoogezand. In 2020 zijn er zeven lokale steunpunten geopend in vier gemeenten. Daar komen vanaf 1 januari 2021 nog zeker vijf steunpunten bij in de gemeenten Midden-Groningen, Aa en Hunze, Oldambt, Delfzijl en Westerkwartier. Voor het zoeken van locaties, wordt onder meer de hulp ingeroepen van koepelorganisatie Groninger Dorpen.

Na de afkondiging van de lock-down in Nederland in maart 2020 gingen medewerkers van de TCMG, later het IMG, in principe allemaal thuiswerken. De eerste paar weken konden slechts enkele personen om bedrijfskritische redenen naar kantoor komen. De facilitair dienstverlener had de kantooruimtes vlot aangepast op de maatregelen om 1,5 meter afstand te houden.

Met roosterschema's voor aanwezigheid en met goedkeuring van het management, werd in het voorjaar 2020 gaandeweg een versoepeling mogelijk. Echter, net toen we de maatregelen iets leken te kunnen verruimen, volgde begin september opnieuw een aanscherping van maatregelen om verspreiding van het virus te voorkomen. Opnieuw beperkte de aanwezigheid op kantoor zich tot de mensen in bedrijfskritische processen. Dit betreft het team Acut Onveilige Situaties, Bedrijfs hulpverlening, cruciale ICT-functies en onder strikte voorwaarden introductiemomenten voor nieuwe medewerkers en maatwerkafspraken.

1.8 Informatievoorziening

Goede informatiehuishouding is voor het IMG essentieel, zowel voor de uitvoering van de hoofdtaken als voor de rapportage over de voortgang daarvan. Op verschillende manieren werd de informatievoorziening in 2020 versterkt:

Met de invoering van het zaakstelsel Mira, dat werd gelanceerd in december 2020, zorgen we voor een betere borging van de gegevens over schademelders, hun dossiers en de regelingen waarvan zij gebruikmaken.

Daarnaast startten we met het project Datakwaliteit. Hiermee maken we een verbeterslag op de bestaande data en zorgen we ervoor dat de verbeteringen in de gehele lijn worden geborgd. In 2020 troffen we ook voorbereidingen voor de invoering van een documentmanagementsysteem. Hiermee zorgen we dat ook niet-dossiergebonden documenten op gestructureerde wijze digitaal gearchiveerd worden en doorzoekbaar zijn.

Tenslotte namen we in 2020 initiatieven om de integrale beveiliging en privacy verder in te bedden in de processen in onze organisatie. We hanteren hiervoor het beleid zoals dit wordt gevoerd door de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland.

1.9 Kwaliteitsborging en risico

Om de kwaliteit van onze diensten te waarborgen, is binnen het IMG sinds 2020 een team Interne Controle actief. Daarnaast voert de Interne Audit Dienst van de RVO diverse audits uit. Tot slot voert de Audit Dienst Rijk jaarlijks een audit uit.

Binnen het IMG worden de risico's inzichtelijk gemaakt en geprioriteerd. Zo kunnen we maatregelen nemen als dat in het kader van de risicobeheersing nodig is.

1.10 Stakeholdermanagement

Het IMG kan alleen rechtvaardig, ruimhartig en voortvarend mijnbouwschade afhandelen als het nauw samenwerkt met andere organisaties. Dit gebeurde ook in 2020. In de eerste plaats met het Groninger Gasberaad en de Groninger Bodembeweging. Net als in eerdere jaren voelden deze maatschappelijke organisaties ons met vragen, kritiek en ideeën die onder de Groningers leven over de schadeafhandeling.

Een goed begrip van de lange historie van schades in het gebied en het gegroeide wantrouwen onder Groningers is daarbij onontbeerlijk. De contacten met de lokale overheden werden de afgelopen jaren verder verstevigd. Zo werden bestuurders, adviseurs van gemeenten en gemeenteraden en Stut en Steun in gesprekken, gemeenteraadsbijeenkomsten, bijeenkomsten van Provinciale Staten en informatiebijeenkomsten geconsulteerd en geïnformeerd over de totstandkoming en uitvoering van regelingen. De korte lijnen met deze overheden bewijzen ook hun waarde steeds als er maatwerk moet worden geleverd, zoals bij de schadeafhandeling voor inwoners die in een schrijnende situatie verkeren.

In 2020 werden naast de Groningse-, zeker ook de banden met de Drentse overheden aangehaald, in lijn met de toename van het aantal schademeldingen op grotere afstand van de epicentra van de zwaarste bevingen. Om laagdrempelig in contact te komen met inwoners werden afgelopen jaar, in nauw overleg met Drentse en Groningse gemeenten, tevens 14 steunpunten opgezet waar inwoners terecht kunnen met algemene vragen over mijnbouwschade en schaderegelingen.

Samenwerking en overleg is er ook met de provincies en de ministeries van Economische Zaken en Klimaat, Justitie en Veiligheid en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, belangenorganisaties uit de agrarische sector, organisaties voor monumentenzorg en erfgoed, de tafel Sociaal en Gezondheid, het MKB, de monumentenzorg en organisaties die opkomen voor de individuele belangen van Groningers met schade. De ambitie blijft om, overal waar dat mogelijk, nodig en gewenst is, dossiers gezamenlijk op te pakken met de Nationaal Coördinator Groningen. Daartoe benaderden we gezamenlijk in het afgelopen jaar met name bewoners met complexe dossiers.

1.11 Samenwerking Nationaal Coördinator Groningen

Met de NCG hebben we een samenwerkingsconvenant. Daarin is afgesproken om de schadeafhandeling en versterking stapsgewijs steeds meer gezamenlijk te doen.

Op dit moment worden bijvoorbeeld de meldingen acute onveilige situaties doorgegeven aan het NCG. De dossiers waar mogelijk samenloop is of waar een verzoek van een aanvrager of een organisatie ligt deze samen te behandelen, wordt gezamenlijk opgetrokken. Dit kan naar schatting bij tussen de 5 en 10 dossiers per week. Ook bij dossiers die betrekking hebben op de regeling waardedaling wordt met het oog op eventuele samenloop gezamenlijk opgetrokken.

Voorop staat dat de samenwerking niet mag leiden tot vertraging in de afhandeling van dossiers voor aanvragers bij het IMG.

We blijven samen met de NCG kijken naar mogelijkheden tot verdere samenwerking.





2. Financiën

We hadden al de regeling voor de afhandeling van fysieke schade aan gebouwen en objecten. In 2020 kwam daar de nieuwe regeling voor de waardedaling van woningen bij. Bovendien troffen we de voorbereidingen voor de vergoeding van immateriële schade die in 2021 zijn beslag krijgt.

De uitvoeringskosten over 2020 bedragen voor de vergoeding van fysieke schade circa € 176,3 miljoen. Voor de Waardedalingsregeling zijn de uitvoeringskosten circa € 5,7 miljoen. De uitvoeringskosten voor de regeling voor immateriële schade bedroegen circa € 0,7 miljoen.

Voor de hele organisatie bedroegen de kosten in uren voor het uitvoeren van de taken in 2020 circa € 70 miljoen. Aan directe uitvoeringskosten (DUK) is circa € 114,6 miljoen uitgegeven. Deze kosten betreffen met name het inhuren van onafhankelijke schadedeskundigen, aannemers en opnemers van schade.

	Realisatie			Begroting		
	Uren	DUK	Totaal	Uren	DUK	Totaal
Fysieke schade						
Periode IMG	34.778.124	63.429.201	98.207.325			
Periode TCMG	30.267.533	47.815.686	78.083.219			
Totaal	65.045.657	111.244.887	176.290.545	65.527.550	101.819.000	167.346.550
Waardedaling						
Periode IMG	3.573.906	2.166.108	5.740.015	5.061.387	1.117.613	6.179.000
Immateriële Schade						
Periode IMG	552.059	136.210	688.269	5.061.253	1.117.613	6.178.866
Bestuur						
Periode TCMG	384.877	653.559	1.038.436			
Periode IMG	322.585	450.228	772.813			
Totaal	707.462	1.103.787	1.811.249	335.661	1.480.546	1.816.207
Totaal 2020 (incl. bestuur)	69.879.085	114.650.992	184.530.077	75.985.851	105.534.772	181.520.623

Bij het grote bedrag aan uitvoeringskosten voor de regeling fysieke schade was het uitgangspunt dat in het verslagjaar circa 35.500 aanvragen afgehandeld zouden worden. De daadwerkelijke realisatie in 2020 is 37.111 aanvragen geworden. Door deze hogere realisatie zijn de uitvoeringskosten meegestegen.

Bezoldiging

De bezoldiging van het bestuur bedroeg in 2020 € 391.369,27. In het bestuur zitten eind 2020 1 full time-bestuurder en 4 parttime-bestuurders (met een formatie-omvang van 2,22).

Opgesplitst per regeling ziet de verhouding tussen de uitvoeringskosten en de uitgekeerde schadevergoeding er als volgt uit:

2.1 Uitvoeringskosten fysieke schade

In 2020 hebben we voor elke euro aan verleende schadevergoeding € 0,56 aan kosten gemaakt, als gevolg van het kosten-intensieve traject voor schadeopname en -afhandeling. De verhouding uitvoeringskosten versus schadevergoeding verbeterde in het afgelopen jaar aanzienlijk ten opzichte van het jaar 2019 en 2018. In 2019 was de verhouding nog € 1 schadevergoeding tegen € 0,78 uitvoeringskosten. In 2018, tijdens de opbouw van de TCMG-organisatie, waren de uitvoeringskosten € 5 voor € 1 vergoeding.

2.2 Uitvoeringskosten waardedaling

Voor het uitvoeren van de nieuwe regeling waardedaling ligt de verhouding tussen de verleende vergoeding en de kosten duidelijk anders. Voor elke euro waardedalingsvergoeding werd € 0,03 aan uitvoeringskosten gemaakt. Dat komt omdat de waardedalingsregeling voor circa 80 procent is geautomatiseerd en omdat er voor deze regeling geen inzet van schadedeskundigen nodig is.

2.3 Uitvoeringskosten immateriële schade

Voor immateriële schade is er nog geen verhouding tussen uitvoeringskosten en uitgekeerde schadevergoeding aangezien de regeling in 2021 in werking treedt. In 2020 zijn er dus geen vergoedingen uitgekeerd.





3. Nieuwsoverzicht 2020

De organisatie startte het jaar 2020 onder haar oorspronkelijke titel: de Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen (TCMG). De TCMG bestond uit een onafhankelijke commissie, waarvan de leden werden benoemd door de minister van Rechtsbescherming. De Commissie werd ondersteund door een projectorganisatie van het ministerie van Economische Zaken. Op 1 juli 2020 kwam voor de Commissie en de ondersteuning samen een zelfstandig bestuursorgaan in de plaats: het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG).

► Januari 2020

10 januari

De TCMG laat in antwoord op vragen van de Groninger Bodem Beweging weten dat ze ook aantoonbare schade in behandeling neemt die in het verleden niet of niet afdoende is vastgelegd en beoordeeld door de NAM of het Centrum Veilig Wonen (CVW). Deze schadegevallen zijn niet te verwarren met meldingen die destijds wél zijn afgehandeld; daarover heeft de TCMG geen bevoegdheid.

► Februari 2020

21 februari

De basis is gelegd voor de regeling voor de vergoeding van immateriële schade. De vergoeding voor immateriële schade ('smartengeld') betreft schade die niet direct in geld is uit te drukken, zoals geestelijk leed of verdriet. De regeling zal erop gericht zijn mensen erkenning en genoegdoening te geven voor dat leed. Verwacht dat grote aantallen Groningers een aanvraag zullen doen, waarbij gezocht wordt naar een zo persoonlijk mogelijke procedure ondanks die grote aantallen. De regeling gaat in 2021 in.

► Maart 2020

2 maart

Het IMG heeft de TU Delft en TNO gevraagd om nader advies over de kans op schade door diepe bodemdaling en -stijging, veroorzaakt door de gaswinning uit het Groningenveld en de gasopslag bij Norg. In afwachting van dat advies worden er in een specifiek deel van Groningen en Drenthe voorlopig geen besluiten genomen over circa 1.250 schademeldingen.

23 maart

In haar jaarverslag over 2019 maakt de TCMG gewag van een flinke groei van het aantal schademeldingen, veelal in gebieden waar vóór het bestaan van de TCMG relatief weinig schade werd gemeld. "De groei van het aantal schademeldingen zien wij als positief. Het toont aan dat steeds meer gedupeerden zich ervan bewust worden dat zij recht op schadevergoeding hebben", zegt TCMG-commissievoorzitter Bas Kortmann.

► April 2020

10 april

De coronacrisis had al flinke impact op het werken op kantoor bij de TCMG, maar heeft nu ook grote gevolgen voor het doen van schade-opnames bij bewoners en bedrijven. Nadat de TCMG een peil had genaderd van gemiddeld 1.000 schade-opnames per week, is het ineens onmogelijk om nog bij Groningers en Drenten over de vloer te komen. Een alternatief is schade-opname via een videoverbinding en ook leegstaande panden worden nog geïnspecteerd. Maar het aantal opnames daalt tot circa 100 tot 150 per week.

28 april

De Rijksuniversiteit Groningen bevestigt de indruk bij de TCMG dat de Groningers een inhaalslag maken bij het melden van schade door de gaswinning. Een groeiende groep gedupeerden meldt schade bij de TCMG, dat daarbij een groter effectgebied hanteert waarin schade vergoed wordt dan in de periode van de NAM en het CVW het geval was. Er spreekt een toename van vertrouwen uit. 'Het heeft zin om schade te melden'. Volgens de onderzoekers meldt echter ook een deel van de mensen juist geen schade meer, vanwege negatieve ervaringen vóór de komst van de TCMG of omdat ze opzagen tegen 'het gedoe'.

► Mei 2020

2 mei

Met Zijldijk als epicentrum vindt er een beving plaats met een kracht van 2.5 op de schaal van Richter. Deze beving zorgt voor circa 150 extra schademeldingen bovenop de stroom nieuwe schademeldingen die de TCMG wekelijks gewend is.

20 mei

Voor het eerst heeft een rechtbank uitspraak gedaan over de manier waarop de TCMG schade afhandelt en het zogenaamde bewijsvermoeden toepast. Aanleiding was het beroep van een schademelder bij de bestuursrechter over een aantal afgewezen aanvragen. De rechter bevestigt de werkwijze van de TCMG. Op grond van het wettelijk bewijsvermoeden hanteert de TCMG een hoge drempel voor het afwijzen van schadevergoedingen. De onafhankelijke deskundige had zijn advies om de schadevergoeding af te wijzen daarbij voldoende beargumenteerd. Ook de calculatie van het bedrag voor het herstel van de schade die de TCMG wél had toegewezen, wordt in orde bevonden.

26 mei

De TCMG stelt de rekenmethode vast voor het bepalen van de waardedaling van woningen in het bevingsgebied. Dat is de aftrap voor het verder voorbereiden van de Waardedalingsregeling, die in het najaar van 2020 van start gaat en op meer dan 95.000 woningen van toepassing zal zijn. Er worden circa 110.000 aanvragen verwacht. Met de keuze voor de methode van Atlas voor gemeenten, neemt het IMG in oprichting het advies over van een speciale Adviescommissie Waardedaling.

► Juni 2020

9 juni

Het aantal schade-opnames wordt weer voorzichtig opgevoerd. Half mei zijn de schade-opnames hervat.

Op dat moment was de verwachte doorlooptijd als gevolg van de corona-maatregelen opgelopen tot 35 weken. Door extra inspanningen zaten we na een paar maanden weer op een doorlooptijd van 26 weken.

► Juli 2020

1 juli

Deze dag markeert de start van het Instituut Mijnbouwschade Groningen als zelfstandig bestuursorgaan. De TCMG ontstond op 19 maart 2018 op basis van het Besluit Mijnbouwschade Groningen. Het IMG is gegrondvest op de Tijdelijke wet Groningen, waardoor de onafhankelijkheid nog beter is gewaarborgd en voortaan alle soorten schade door bodembeweging als gevolg van de gaswinning in het Groningenveld en de gasopslag Norg kunnen worden afgehandeld. Veel van het werk van de TCMG gaat onder het IMG gewoon door. Wel heeft het Instituut de uitvoering van een aantal grote nieuwe regelingen in het verschiet, zoals de vergoedingen voor de waardedaling van woningen en voor immateriële schade.

6 juli

Het IMG heeft op basis van de postcodes vastgesteld in welke gebieden en in welke volgorde de regeling voor de waardedaling van woningen in het bevingsgebied wordt uitgerold. Groningers kunnen met deze informatie zelf kijken of hun woning in het gebied staat waar zij mogelijk aanspraak kunnen maken op deze regeling die gefaseerd wordt ingevoerd. Bekend was al dat zou worden begonnen met Appingedam en Loppersum, de twee gemeenten die het zwaarst door bevingen zijn getroffen. Aan het einde van het jaar zal de regeling binnen alle postcodes in het waardedalingsgebied van toepassing zijn.

14 juli

Loppersum en omgeving worden opgeschrikt door een beving met een kracht van 2.7 op de schaal van Richter. In de loop van de week volgen nog twee lichtere bevingen. Ze doen het aantal schademeldingen tijdelijk verdubbelen en er worden elf meldingen van een mogelijk acuut onveilige situatie gedaan, waarvan er in één situatie preventieve veiligheidsmaatregelen nodig waren.

► Augustus 2020

3 augustus

Het IMG stopt met het laten doen van schade-opnames door de eigen aannemer. Bewoners konden onder bepaalde voorwaarden een aannemer naar eigen keuze in de arm nemen om de schade te bepalen, maar slechts weinig mensen maakten van deze mogelijkheid gebruik. Wél populair is de mogelijkheid om te kiezen uit een door het IMG geselecteerde aannemer om de schade vast te stellen. Deze optie wordt daarom niet alleen voortgezet, maar ook opgeschaald.

18 augustus

Met de Stichting Oude Groninger Kerken (SOGK) tekent het IMG een convenant voor een speciale aanpak van de schade aan deze monumenten die al zoveel eeuwen weer en wind hebben doorstaan. Het SOGK is de eigenaar van zo'n 100 van de monumentale kerken in Groningen, waarvan er vele in het effectgebied van de bevingen liggen. Binnen deze aanpak voorziet de SOGK zelf in gespecialiseerde deskundigen die in goed overleg met het IMG kunnen worden ingezet.



25 augustus

De toekomstige regeling voor de vergoeding van immateriële schade is op hoofdlijnen vastgesteld. De procedure is erop gericht zorgvuldig rekening te houden met de persoonlijke omstandigheden van mensen en tegelijkertijd laagdrempelig, eenvoudig en snel te zijn. Het civiele aansprakelijkheidsrecht is de basis voor de regeling. Het IMG handelt de aansprakelijkheid van de NAM af. De regeling voorziet daarbij niet in compensatie voor het 'overheidsfalen van on-Nederlandse proporties' in het gaswinningsdossier, zoals de toenmalige minister van Economische Zaken en Klimaat het gedrag van de overheid betitelde.

► September 2020

1 september

Voor schademelders die zelf opzien tegen het herstellen van aardbevingsschade start IMG vanaf september de mogelijk van schadeherstel in natura. Als gebruik wordt gemaakt van deze (vrijwillige) regeling wordt geen financiële vergoeding uitgekeerd, maar laat IMG de schade door een geselecteerde aannemer herstellen. Het IMG is verantwoordelijk voor uitvoering en oplevering van het herstel.

2 september

In Appingedam en Loppersum openen de eerste regionale steunpunten van het IMG hun deuren. De steunpunten worden bemenst door zaakbegeleiders van het IMG, die vragen kunnen beantwoorden over de schadeafhandeling en de Waardedalingenregeling en ook kunnen helpen bij het doen van een schademelding. Ook zijn de steunpunten er voor iedereen die gewoon eens zijn of haar verhaal wil doen.

25 september

Het IMG heeft een panel van deskundigen om advies gevraagd over het vergoeden van schade aan mestkelders. Het gaat om een juiste toepassing van het wettelijk bewijsvermoeden en dus over de vraag of de schade aan mestkelders inderdaad het gevolg is van bodembeweging door gaswinning in het Groningenveld of de gasopslag in Norg. Het advies is opgeleverd en er zijn kritische reacties op gekomen van het Groninger Gasberaad en andere vertegenwoordigers van agrariërs. Het adviespanel is gevraagd hier een inhoudelijke reactie op te geven, waarna het IMG het geheel met de belangenorganisaties zal bespreken.

► Oktober 2020

6 oktober

Op deze dag zijn er bij het IMG in totaal een miljoen schades bekend. Bij een gemiddelde schade-opname worden zo'n 20 verschillende schades vastgesteld, waarvan er gemiddeld 18 als mijnbouwschade worden beoordeeld. De meeste nieuwe meldingen komen nu uit gebieden waar de kans op schade kleiner is dan in het hart van het effectgebied. Het roept voor het IMG de vraag op of er anders moet worden omgegaan met de kans op schade binnen het effectgebied van bevingen.

20 oktober

Het IMG neemt de eerste besluiten over aanvragen voor de waardedaling van woningen. Van ruim 4.000 aanvragen kent het IMG in ruim 3.000 gevallen een schadevergoeding toe, samen goed voor 43 miljoen euro. Een kleine 1.000 aanvragen wordt dus afgewezen, met name omdat deze woningen al vielen onder de sloop-nieuwbouwregeling in het kader van de versterking of omdat de woningen later waren gekocht en er sindsdien geen waardedaling meer had plaatsgevonden.

30 oktober

Het IMG opent ook steunpunten in Het Hogeland en gemeente Groningen. Het zullen er in totaal zeven worden. Sinds hun start in het najaar zijn de steunpunten al naar gelang de scherpste van de maatregelen tegen het coronavirus enkele keren dicht geweest en weer opengegaan. Vervelend maar noodzakelijk, aldus het IMG.

30 oktober

Om de schade-opnames voor bewoners te vergemakkelijken, lanceert het IMG de zogenoemde IMG Mijnbouwschade app. Deze app is te installeren op een smartphone of een tablet en stelt bewoners, als ze dat zelf willen, in staat om zelf nieuwe schade op te nemen en te melden. Voorwaarde is dat bewoners al eens eerder schade bij het IMG hebben gemeld en dat er al eens een deskundige is langsgelopen. De app scheelt tijd en moeite en de methode is corona-proof.

► November 2020

3 november

Na de start in Appingedam en Loppersum is de Waardedalingsregeling nu ook van toepassing in de gemeenten Groningen en Het Hogeland. Het aantal aanvragen én vragen bij het IMG is groot. Mensen die niet in aanmerking komen voor de regeling, ondanks het feit dat hun woning in het Waardedalingsgebied ligt, bellen het IMG massaal voor uitleg. Circa een kwart van de aanvragen wordt afgewezen, vooral omdat de woning is gekocht in de periode dat de waardedaling optrad. De verkoper krijgt daarbij de vergoeding voor 'imagoschade' die waardedaling veroorzaakte bij de te verkopen woning. De koper heeft daardoor minder voor de woning hoeven betalen en krijgt niet alsnog een vergoeding. Voor veel aanvragers was dit niet bekend.

23 november

Er is een fout gemaakt met het uitvoeren van de Waardedalingsregeling op 86 adressen, zo blijkt. Op deze adressen vond en vindt namelijk sloop en nieuwbouw plaats in het kader van de versterkingsoperatie onder de Nationaal Coördinator Groningen. De waardedaling werd en wordt met een nieuwbouwhuis al gecompenseerd, zo is de verwachting. Het IMG wist echter niet dat op die 86 adressen sloop en nieuwbouw plaatsvonden, omdat de informatie die de NCG hierover moet verstrekken, onvolledig bleek te zijn. Mede op verzoek van de minister van Economische Zaken besluit het IMG deze onterechte vergoedingen niet terug te vorderen. Het gaat om circa 2 miljoen euro.

27 november

Onafhankelijke deskundigen hebben in opdracht van het IMG een nader onderzoek opgeleverd over schade door zettingen, ook wel verzakkingen genoemd. De deskundigen voorzien het IMG van grenswaarden aan trillingen, waaronder redelijkerwijs geen zettingsschade door bevingen kan plaatsvindt. Ook is een protocol gemaakt om zettingsschade vast te stellen. Daarmee heeft het IMG extra handvatten om te beoordelen of schade werkelijk door een beving kan zijn veroorzaakt. Het IMG heeft bepaald, mede na gesprekken met maatschappelijke organisaties, dat een deskundige hoe dan ook een uitsluitend andere oorzaak moet motiveren om de zettingsschade af te mogen wijzen.

► **December 2020**

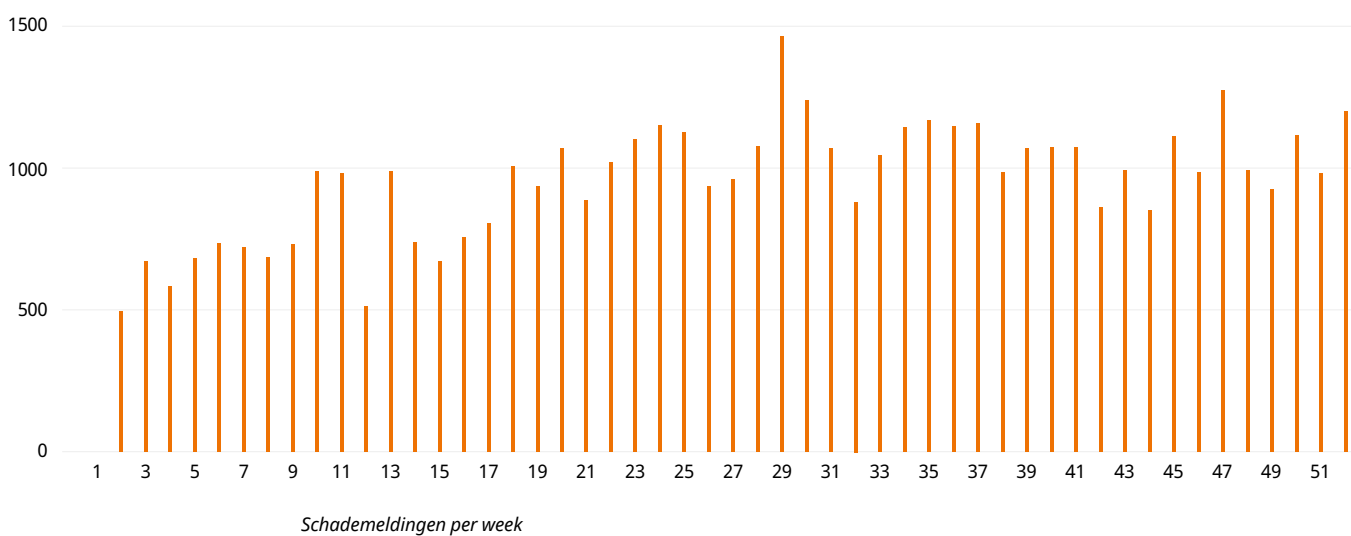
22 december

Op ruim 2.200 adressen waar in 2019 gebruik werd gemaakt van de Stuwmeerregeling, is opnieuw schade gemeld, maakt het IMG bekend. De Stuwmeerregeling voorziet in een ruimhartige vergoeding voor schademelders die niet langer wilden wachten en moest een einde maken aan het 'stuwmeer' van openliggende schademeldingen. Er maakten 10.500 schademelders gebruik van. De vraag is vervolgens of de 2.200 nieuw gemelde schades vergoed zijn met de Stuwmeerregeling of door het IMG moeten worden afgehandeld zoals te doen gebruikelijk. Het IMG heeft ervoor gekozen dat laatste te doen, mits de schade niet is vastgelegd bij een nulmeting in het kader van de Stuwmeerregeling.



4. Schademeldingen, afwijzing & toekenning

In dit hoofdstuk staan de aanvragen, toekenningen, afwijzingen en toegekende bedragen voor de fysieke schade en de waardedaling beschreven. Ook het aantal meldingen van acuut onveilige situaties (AOS) komen hier aanbod. In de bijlagen worden de gegevens per postcodegebied vermeld.



4.1 Fysieke schademeldingen

In 2020 lag het aantal aanvragen voor een fysieke schadevergoeding op 48.756. Ongeveer een derde betreft schademeldingen uit de gemeente Groningen. In 2019 lag het aantal schademeldingen op 26.798. In 2020 zijn 18.949 openstaande dossiers uit 2019 meegenomen. Het overzicht hieronder vermeldt de schademeldingen op het adres waar de schade aanwezig is. Eigenaren kunnen ook woonachtig zijn in andere gemeenten.

Gemeente	Aantal schademeldingen
Aa en Hunze	433
Appingedam	716
Assen	150
Coevorden, Hoogeveen, De Wolden, Midden-Drenthe, Emmen en Borger-Odoorn	51
Delfzijl	1602
Groningen	15477
Het Hogeland	3074
Loppersum	1083
Midden-Groningen	4564
Noordenveld	2056
Oldambt	6143
Pekela	1683
Stadskanaal	163
Tynaarlo	2278
Veendam	4474
Westerkwartier	3922
Westerwolde	610
Provincie Friesland	218
Overige provincies en/of gemeentes onbekend	68
Eindtotaal	48765

4.1.1 Toekenning schade naar gemeente

Gemeente	Aantal positieve besluiten	Totaal schadebedrag	Totale vergoeding	Totale rente	Totaal stuwmeerregeling	Totaal besloten bedrag	Gemiddeld besloten bedrag
Aa en Hunze	196	€ 1.769.030,55	€ 96.318,67	€ 25.301,47	€ 31.000,00	€ 1.921.650,69	€ 9.804,34
Appingedam	628	€ 4.039.388,44	€ 479.235,75	€ 83.769,87	€ 73.000,00	€ 4.675.394,06	€ 7.444,90
Assen en Tynaarlo	1158	€ 13.527.175,11	€ 643.444,41	€ 139.130,25	€ 46.000,00	€ 14.355.749,77	€ 12.397,02
Delfzijl	1374	€ 11.118.894,26	€ 1.029.761,08	€ 238.334,62	€ 282.000,00	€ 12.668.989,96	€ 9.220,52
Groningen	9609	€ 88.493.241,24	€ 5.646.991,92	€ 1.250.635,20	€ 1.387.489,87	€ 96.778.358,23	€ 10.071,64
Het Hogeland	2883	€ 26.058.962,21	€ 1.911.879,19	€ 559.694,53	€ 465.000,00	€ 28.995.535,93	€ 10.057,42
Loppersum	968	€ 9.090.539,02	€ 667.317,87	€ 277.106,21	€ 234.000,00	€ 10.268.963,10	€ 10.608,43
Midden-Groningen	3594	€ 28.515.872,27	€ 2.885.034,73	€ 485.929,60	€ 353.000,00	€ 32.239.836,60	€ 8.970,46
Noardeast-Fryslân	33	€ 251.030,64	€ 16.060,00	€ 2.601,57	€ 0,00	€ 269.692,21	€ 8.172,49
Noordenveld en Ooststellingwerf	904	€ 10.312.513,49	€ 459.783,32	€ 106.964,48	€ 20.000,00	€ 10.899.261,29	€ 12.056,70
Oldambt	4271	€ 41.122.569,88	€ 2.139.739,07	€ 461.341,64	€ 94.000,00	€ 43.817.650,59	€ 10.259,34
Pekela en Stads-kanaal	738	€ 7.324.711,36	€ 362.143,09	€ 68.335,22	€ 10.000,00	€ 7.765.189,67	€ 10.521,94
Veendam	3045	€ 29.567.656,32	€ 1.567.197,48	€ 303.673,76	€ 88.000,00	€ 31.526.527,56	€ 10.353,54
Westerkwartier	1772	€ 19.507.496,25	€ 931.463,13	€ 236.157,84	€ 115.000,00	€ 20.790.117,22	€ 11.732,57
Westerwolde	92	€ 1.051.209,45	€ 44.575,00	€ 11.188,98	€ 0,00	€ 1.106.973,43	€ 12.032,32
Eindtotaal	31265	€ 291.750.290,49	€ 18.880.944,71	€ 4.250.165,24	€ 3.198.489,87	€ 318.079.890,31	€ 10.173,67



4.1.2 Negatieve besluiten fysieke schade

In totaal is bij 2.794 aanvragen het verzoek om schadevergoeding afgewezen in 2020. Het grootste aantal besluiten met een afwijzing op een aanvraag betrof aanvragen in de gemeente Groningen. Dat is niet verwonderlijk omdat het ook de gemeente is met absoluut gezien de meeste aanvragen.

Er zijn diverse redenen waarom aanvragen worden afgewezen. Het kan gaan om redenen van meer administratieve aard. Zo kon een aanvrager geen rechthebbende blijken te zijn. Er kan ook sprake zijn van een aanvrager die eerder al via de Stuwmeerregeling vergoeding van de fysieke schade ontving. Als er geen sprake was van een recente bodembeweging die het ontstaan van nieuwe schade kan verklaren, leidde dat veelal tot het afwijzen van de aanvraag. Daarnaast werden er aanvragen afgewezen omdat alle aangetroffen schades door een deskundige zijn beoordeeld als 'geen mijnbouwschade'. De motivering daarvan kan per schade verschillen, maar er moet, als er sprake is van toepassing van het wettelijk bewijsvermoeden, dan wel een uitsluitend andere schadeoorzaak zijn gemotiveerd. Ook kan er sprake zijn geweest van een adres waar niet is voldaan aan ten minste één van de twee (geografische) criteria voor toepassing van het wettelijk bewijsvermoeden. Het adres is dan zo ver van de epicentra van bevingen in het Groningenveld gelegen en buiten het effectgebied van diepe bodemdaling (en -stijging) dat niet verondersteld wordt dat er schade kan zijn ontstaan, wat in de praktijk een afwijzing van de aanvraag tot gevolg heeft, enkele uitzonderingen daargelaten.

Gemeente	Aantal negatieve besluiten
Aa en Hunze	86
Appingedam	85
Assen	65
Borger-Odoorn, Coevorden, De Wolden, Hoogeveen, Midden Drenthe en Emmen	53
Delfzijl	100
Groningen	648
Het Hogeland	205
Loppersum	77
Midden-Groningen	202
Noordenveld	71
Oldambt	414
Pekela	108
Stadskanaal	95
Tynaarlo	53
Veendam	129
Westerkwartier	163
Westerwolde	200
Overige gemeentes (of gemeente onbekend)	40
Eindtotaal	2794

4.2 Waardedaling

De waardedalingregeling is in 2020 stapsgewijs ingevoerd. Vanaf september werden er voor deze regeling 54.664 aanvragen gedaan.

Gemeente	Aantal aanvragen
Groningen	24279
Het Hogeland	20442
Appingedam	4757
Loppersum	4676
Oldambt	510
Eindtotaal	54664

4.2.1 In totaal is in het kader van de Waardedalingregeling in 2020 ruim 179,5 miljoen euro uitgekeerd.

Gemeente	Aantal zaken	Uitgekeerde waardedaling	Uitgekeerde rente	Totaal uitgekeerd bedrag	Gemiddeld uitgekeerd bedrag (excl. rente)	Gemiddeld uitgekeerd bedrag (incl. rente)
Appingedam en Oldambt	2405	€ 22.337.592,33	€ 906.795,74	€ 23.244.388,07	€ 9.287,98	€ 9.665,03
Groningen	11218	€ 55.751.675,48	€ 2.511.920,82	€ 58.263.596,30	€ 4.969,84	€ 5.193,76
Het Hogeland	8056	€ 51.088.615,52	€ 2.154.817,09	€ 53.243.432,61	€ 6.341,69	€ 6.609,16
Loppersum	2581	€ 43.087.646,60	€ 1.688.953,62	€ 44.776.600,22	€ 16.694,17	€ 17.348,55
Eindtotaal	24260	€ 172.265.529,93	€ 7.262.487,27	€ 179.528.017,20	€ 7.100,81	€ 7.400,17



4.2.2 Het aantal afwijzingen voor een aanvraag voor de waardedalingregeling kwam in 2020 op 11.140. Dat is ongeveer 20 procent van het totaal aantal aanvragen.

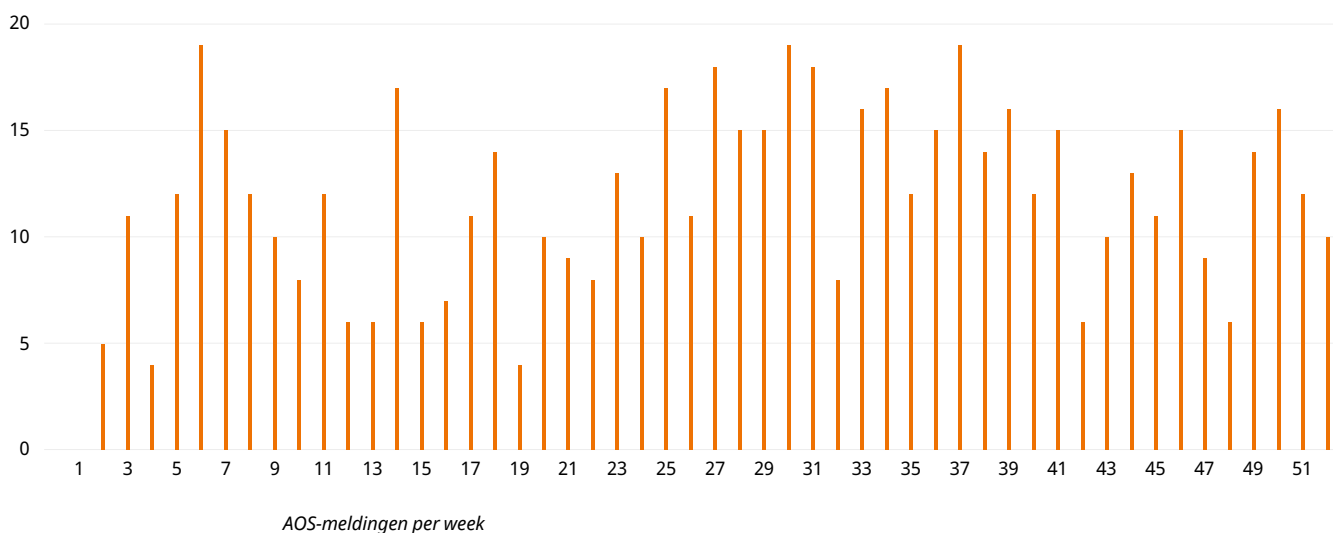
Een aanvraag voor vergoeding vanuit de Waardedalingregeling kon om meerdere redenen worden afgewezen. Er kon sprake zijn van redenen van meer administratieve aard. Zo kon het voorkomen dat een aanvrager geen rechthebbende bleek te zijn. Ook kan de betreffende woning buiten het Waardedalinggebied gelegen zijn, waarmee er volgens de methode die het IMG hanteert geen sprake kan zijn geweest van waardedaling als gevolg van bodembeweging door gaswinning in het Groningenveld. Een veelvoorkomende reden is dat de aanvrager de woning heeft gekocht tussen 16 augustus 2012 (de beving van Huizinge) en 1 januari 2019 (de peildatum van de regeling), waarbij er sinds de overdracht van de woning geen extra waardedaling meer was ontstaan. De verkoper heeft dan recht op een vergoeding, maar de koper niet omdat verondersteld wordt dat de waardedaling al was verdisconteerd in de aankoopprijs. Zoals bepaald in de Tijdelijke wet Groningen mag het IMG geen aanvrager in behandeling nemen als er nog een claim loopt of reeds is afgehandeld bij de NAM. Ook die aanvrager worden dan afgewezen. Een laatste groep betreft woningen waar sprake is of zal zijn van sloop en nieuwbouw vanuit het versterkingsprogramma dat de NCG uitvoert. In die situaties wordt verondersteld dat de nieuwe woning de waardedaling reeds compenseert. Het IMG wijst die aanvragen dan ook af.

Gemeente	Aantal negatieve besluiten
Groningen	5242
Het Hogeland	3813
Appingedam	1300
Loppersum	743
Oldambt	42
Eindtotaal	11140

4.3 Meldingen mogelijk acuut onveilige situaties

In 2020 zijn er in totaal 622 meldingen gedaan van mogelijk acuut onveilige situaties. In 513 gevallen bleken geen preventieve veiligheidsmaatregelen nodig. Het aantal meldingen waar sprake was van een gegronde acuut onveilige situaties kwam uit op 109, waarvan de meeste in de stad Groningen. (meldingen per postcodegebied in bijlage)

Gemeente	Totaal
Groningen	25
Midden-Groningen	22
Oldambt	21
Delfzijl	9
Het Hogeland	8
Veendam	8
Appingedam	4
Loppersum	4
Pekela	4
Westerkwartier	3
Noordenveld	1
Totaal	109

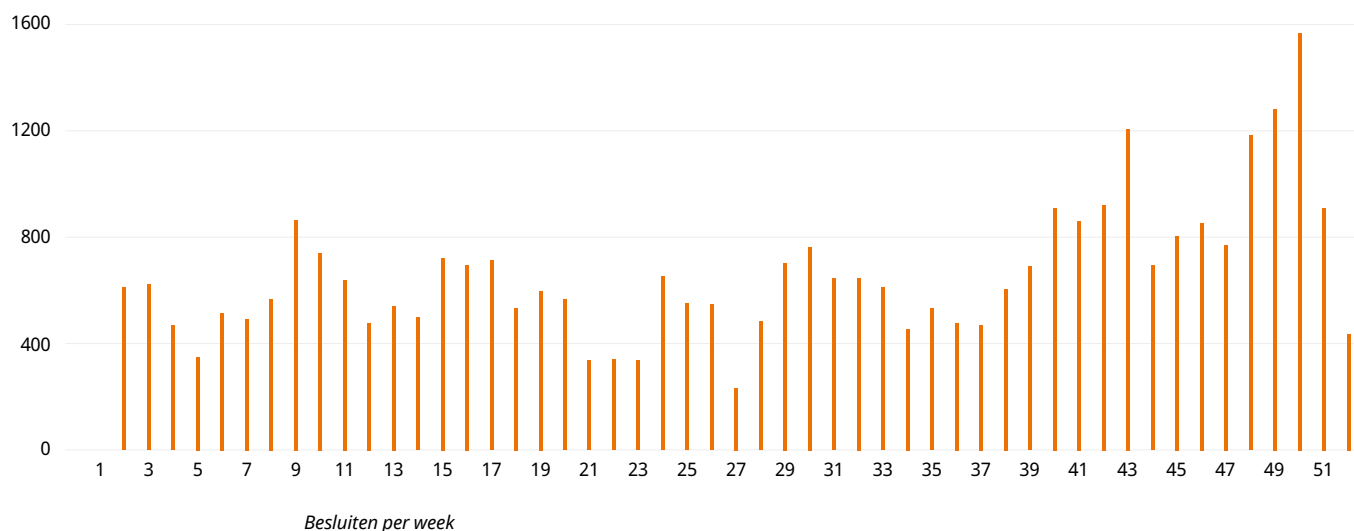


4.4 Monumenten, agrarische bedrijven en andere bedrijven

Bij sommige schademeldingen is een gespecialiseerde, onafhankelijke deskundige nodig voor advies over de schadeoorzaak en de schadeomvang. Het gaat dan om monumenten, andere erfgoedpanden, agrarische bedrijven en andere soorten bedrijven (mkb). De fysieke schade, de eigendomsconstructie en de materiële gevolgschade (zoals omzetzerving) kunnen reden zijn om specialistische kennis in te schakelen. In 2020 neemt IMG 2611 besluiten over de schademeldingen in deze categorie.

Gemeente	Aantal besluiten
Aa en Hunze, Assen, Borger-Odoorn, Coevorden en Midden-Drenthe	42
Appingedam	80
Delfzijl	111
Groningen	892
Het Hogeland	342
Loppersum	164
Midden-Groningen	254
Noordenveld	69
Oldambt	225
Pekela	45
Tynaarlo	58
Veendam	167
Westerkwartier	133
Westerwolde en Stadskanaal	25
Overige gemeentes en/of gemeente onbekend	4
Totaal	2611

4.5 Wettelijke termijn voor beslissen op aanvraag



In 2020 zijn er 33.939 besluiten genomen. In 31.316 gevallen betrof dit een zogenaamd regulier dossier. In 64,5 procent van deze gevallen werd het besluit binnen 6 maanden genomen. Van alle besluiten duurde het bij 2586 dossiers vanwege de complexiteit langer dan 15 maanden om tot een besluit te komen.



5. Bezwaar, beroep, klachten en tevredenheid

5.1 Het aantal en de uitkomsten van behandelde bezwaar- en beroepszaken over aanvragen

Het aantal ontvangen bezwaren over fysieke schadeaanvragen lag in het verslag jaar op 1.790. Hiervan werden er 242 ongegrond verklaard.

Van de bezwaren waren er 99 niet-ontvankelijk. Een aantal indieners van bezwaarschriften (91) trok het bezwaar voor de behandeling in. In de meeste gevallen zijn de bezwaren ingetrokken omdat mensen bij nader inzien en soms bij nadere uitleg tot de conclusie kwamen dat het ingediende bezwaar waarschijnlijk kans van slagen had of dat de vragen beantwoord waren tijdens een hoorzitting. Het aantal bezwaren dat betrekking had op de regeling waardedaling was 1273. In 2020 zijn 238 zaken uit 2019 meegenomen en in 2020 afgehandeld.

Genomen besluiten in 2020	33.939
Ontvangen bezwaren	1790
Afgehandeld	719
Ongegrond	242
Ingetrokken	91
Niet-ontvankelijk	99
Deels gegrond	184
Gegrond	98
Doorgestuurd	5
Openstaand	1071

5.2 Beroep

Burgers kunnen als ze het niet eens zijn met een besluit op een bezwaar of een zienswijzebehandeling van IMG in beroep gaan bij de bestuursrechter. In 2020 liepen er 94 beroepszaken. In het verslagjaar zijn er 7 beroepszaken door de rechter afgehandeld uit 2019. 12 beroepen uit 2020 zijn in het zelfde jaar afgehandeld. Van de beroepszaken die in 2020 zijn aangespannen bij de bestuursrechter staan er 75 open. Deze wachten dus nog op een oordeel van de bestuursrechter. In 2020 zijn er twee zaken in hoger beroep binnengekomen en is er één afgedaan (ingetrokken).

5.3 Behandelde klachten en de uitkomsten van klachtenbehandeling.

Het IMG volgt de definitie van klacht van de Nationale Ombudsman en vat een klacht op als 'iedere uiting van ongenoegen van een burger'. Hiermee wordt een ruimere definitie van het begrip 'klacht' gehanteerd dan de klachtbehandeling zoals bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De klachtbehandeling gaat over gedragingsklachten van burgers tegen een bestuursorgaan. Gedragingsklachten gaan over de manier waarop een burger door een medewerker of deskundige is behandeld. De ruimere definitie leidt ertoe dat de IMG ook klachten behandelt waarin alle handelingen waar de belangen, perspectieven of gezichtspunten van overheid en burger 'schuren'. Dus ook signalen van knelpunten of problemen.

In het verslagjaar 2020 zijn er 66 gedragingsklachten en 302 overige klachten binnengekomen. Van alle binnengekomen klachten zijn er 356 afgehandeld, waarbij voor 87 een formele afdoeningsbrief is verstuurd. In totaal zijn er 8 hoorzittingen gehouden. De overige klachten zijn na telefonisch contact aansluitend per mail afgehandeld. De doorlooptijd over het jaar 2020 is 15 dagen.

In 2020 zijn er 4 klachten bij de Ombudsman ingediend. Hiervan zijn 2 rechtstreeks naar de Ombudsman gegaan zonder eerst een klacht bij het IMG in te dienen. De overige 2 klachten zijn in de afhandelingsfase. Tot slot heeft de Ombudsman in december 2020 een incidentele aanbeveling uitgebracht naar aanleiding van een ingediende klacht in 2019. Deze aanbeveling is overgenomen.

Ten opzichte van 2019 is het aantal klachten met 147 toegenomen. De toename van het aantal klachten heeft te maken met de uitbreiding van het wettelijk takenpakket van het IMG, zoals de waardedalingregeling waarbij reeds meer dan 60.000 aanvragen voor zijn ingediend. Aangezien in 2021 de activiteiten van het IMG nog meer worden uitgebreid zal er extra aandacht worden gegeven aan het lerend vermogen dat in klachten zit en zal door verdere professionalisering van klachtbehandeling de burger nog beter op weg geholpen worden.



Binnengekomen klachten	2020 (2019)
Gedragingsklachten	66
Waardedalingsklachten	28
Overige klachten	274
Totaal	368 (221)

Afgehandeld	2020
Totaal	356

Wijze van afdoening	2020 (2019)
Formele afdoening	87
Hoorzittingen	8
Informele afdoening	281
Doorlooptijd	15 (25) dagen

Binnengekomen klachten Nationale ombudsman	2020
Totaal	4

Van de afgehandelde klachten heeft het merendeel betrekking op vermeend gebrek aan voortvarendheid in het dossier en het niet eens zijn met bepaalde beleidskeuzes van het IMG. Ook wordt blijk gegeven van ongenoegen doordat de aanvragers procedures - bijvoorbeeld het verschil tussen een bezwaar en een zienswijzen- door elkaar halen of onvoldoende begrijpen. Dit kan tot boosheid en onmacht en daarmee tot klachten leiden. Verder zijn in het laatste kwartaal klachten over de nieuwe waardedalingsregeling ingediend.

Een verklaring voor de toename van het aantal klachten over de voortgang van dossiers kan worden gevonden in de COVID-19 pandemie. Schade-opnames werden vertraagd. Er is er een periode geweest waar helemaal geen of in beperkte mate opnames door deskundigen zijn gedaan. Daarnaast is er sprake van een minder optimale werksituatie als gevolg van thuiswerken, onder meer in combinatie met een verouderd en eind 2020 vervangen zaakbehandelingssysteem (BAS).

Ten slotte is het aantal aanvragen dat wordt ingediend en het aantal besluiten dat wordt genomen in 2020 sterk gegroeid naar gemiddeld 1000 per week. Daardoor zijn er in absolute zin ook meer klachten binnengekomen.

5.4 Uitkomsten van uitgevoerde onderzoeken naar tevredenheid

Op verschillende momenten in het aanvraag- en besluitproces vragen we schademelders naar hun beleving van onze dienstverlening. De uitkomsten gebruiken we om aanvragers nog beter van dienst te kunnen zijn en bedrijfsprocessen te verbeteren.

In 2020 verstuurdde we 87.973 enquêtes op verschillende momenten in de procedure: na de schade-opname, na ontvangst van het adviesrapport en na het besluit. Gemiddeld reageerde 29,9 procent (26.310 aanvragers) op het verzoek om deelname aan de enquête. De cijfers zijn gedurende het jaar zeer stabiel. Aanvragers waarderen het adviesrapport (duidelijk, professioneel), de aannemer (verstand van zaken) en de externe, onafhankelijke deskundige (neemt de tijd, zorgvuldig). Veel aanvragers ervaren de zaakbegeleider als toegevoegde waarde.

De waardering van het schadebesluit is iets lager. De vriendelijkheid en behulpzaamheid van medewerkers wordt hoog gewaardeerd bij telefonisch contacten. Schademelders geven aan niet altijd tevreden te zijn over het verkregen antwoord. Een soortgelijk onderzoek voor waardedaling is in november 2020 gestart.

Enquête Telefonie	7.8
Enquête na schade-opname (deskundige)	8.5
Enquête na schade-opname (aannemer)	8
Enquête na schade-opname (zaakbegeleider)	8.3
Enquête na adviesrapport	8
Enquête na besluit fysieke schade	7.8
Enquête na besluit waardedaling	8.1



Voorbehoud

Het IMG is een zelfstandig bestuursorgaan en rapporteert aan het ministerie van EZK. De in dit document genoemde bedragen en aantallen zijn uitsluitend opgenomen om inzicht te geven in de werkzaamheden van het IMG in 2020. Dit jaarverslag is geen officiële financiële verslaglegging en het document is niet gecontroleerd door de accountantsdienst. Het jaarverslag is met zorg samengesteld. De kerngegevens zoals aantallen meldingen en besluiten, de uitvoeringskosten en de verleende vergoedingen zijn ontleend aan de officiële jaarrapportage van het IMG aan het ministerie van EZK. De cijfers uit deze jaarrapportage zijn gecontroleerd door de accountantsdienst.

Colofon



Samenstelling: Instituut Mijnbouwschade Groningen, corporate communicatie
Fotografie: Kees van de Veen




Wilt u meer weten of reageren?


Op onze website www.schadedoormijnbouw.nl leest u meer over het Instituut Mijnbouwschade Groningen en zijn werkwijze. U vindt er onder meer de antwoorden op veelgestelde vragen en artikelen over de stand van zaken. Ook raadpleegt u hier uw gegevens en volgt u de schadeafhandeling.


Graag nodigen we u uit om ons via de website of onze social media-kanalen te laten weten wat u van ons werk vindt, hoe we u beter kunnen helpen en aan welke informatie u mogelijk nog behoefte heeft.

 @SchadeloketIMG
 @schadedoormijnbouw

Met vragen kunt u ons uiteraard bellen: **0800 4444 111**. Wij zijn van maandag tot en met zaterdag van 08.00 tot 17.30 uur bereikbaar. Op zon- en feestdagen zijn we gesloten.

 **Bezoekadres:**
Techniekweg 1 in Hoogezand (alleen op afspraak).

 **Postadres:**
Antwoordnummer 3061, 8000 WB Zwolle.

 **Vestigingsadres:**
Cascadeplein 10 in Groningen.

Bodembeweging door gaswinning in het Groningenveld en de gasopslag in Norg heeft impact op veel Groningers en Drenten. Het heeft hun vertrouwen in de overheid geschaad. Daarom is sinds 1 juli 2020 het Instituut Mijnbouwschade Groningen opgericht. De Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen is hierin opgegaan. Om als onafhankelijk bestuursorgaan alle schade veroorzaakt door bevingen, bodemdaling- en stijging af te handelen. Als uitvoerder van de Tijdelijke Wet Groningen, vergoedt het Instituut bijvoorbeeld immateriële schade, de waardedaling van woningen en de fysieke schade aan woningen en objecten. Een rechtvaardige, ruimhartige en onafhankelijke schadeafhandeling vormt zijn belangrijkste opdracht. Om zo het vertrouwen van gedupeerden in de overheid terug te krijgen.