



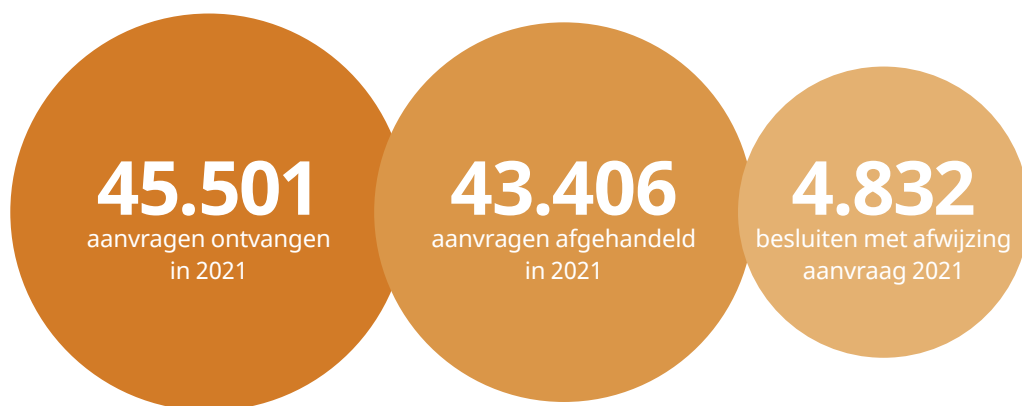
Jaarverslag 2021

Inhoud

Kerncijfers 2021	3
Woord vooraf	5
1. Organisatie en taken IMG	8
1.1 Ons werk in tijden van corona	8
1.2 Wettelijke taak IMG	9
1.3 Profiel IMG als zelfstandig bestuursorgaan (ZBO)	10
1.4 Wijzigingen in de samenstelling van het bestuur	12
1.5 Organisatiestructuur	13
1.6 Organisatie en bezetting eind 2021	14
1.7 Huisvesting	16
1.8 Informatievoorziening	16
1.9 Kwaliteitsborging en risico	18
1.10 Stakeholdermanagement	18
1.11 Aanpassen beoordelingskader	20
1.12. Commissie bijzondere situaties	21
1.13. Interventieteam	21
1.14 Herstel in natura	21
2. Financiën 2021	22
2.1. Regelingen	22
2.2 Uitvoeringskosten per regeling: Fysieke schade	23
2.3. Uitvoeringskosten per regeling: waardedaling van woningen	24
2.4. Uitvoeringskosten per regeling: immateriële schade	25
2.5. Bezoldiging	25
3. Nieuwsoverzicht 2021	26
4. Schademeldingen, toekenningen en afwijzingen	31
4.1 Fysieke schademeldingen	31
4.2 Waardedaling	34
4.3 Aanvragen immateriële schade	36
4.4 Meldingen mogelijk acuut onveilige situaties	37
4.5 Monumenten, agrarische bedrijven	38
4.6 Lang lopende dossiers en wettelijke termijn beslissen op aanvragen	38
5. Bezwaar, beroep, klachten en tevredenheid aanvragers	39
5.1 Bezwaar en beroep	39
5.2 Klachten	40
5.3 Oordeel van aanvragers over dienstverlening	41
5.4 Dienstverlening via regionale steunpunten	42

Kerncijfers 2021

Fysieke schade:



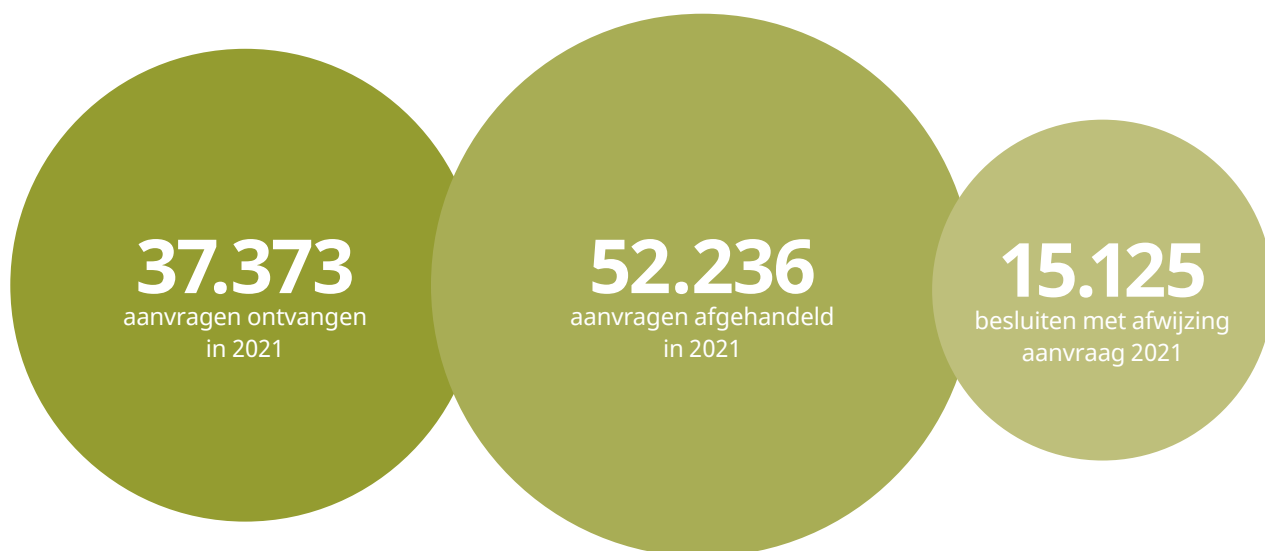
309,8 miljoen euro
Uitgekeerde vergoeding fysieke schade



2.274

Bezwaren ontvangen fysieke schade

Waardedaling:



295,5 miljoen euro
Uitgekeerde vergoeding waardedaling

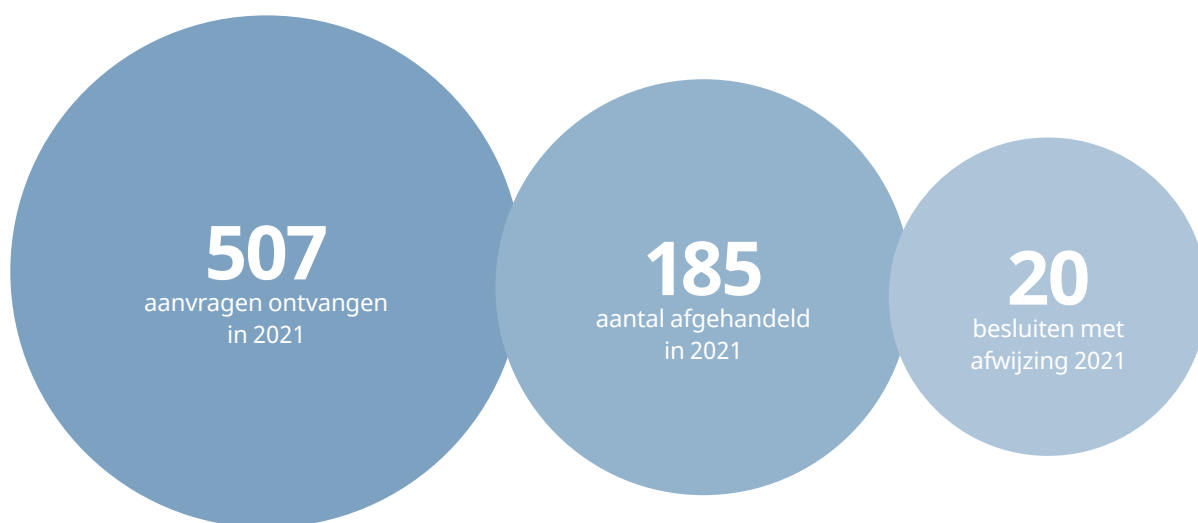


4.359

Bezwaren ontvangen waardedaling

Immateriële schade:

De regeling is 15 november 2021 gestart



€ 505.500

Uitgekeerde vergoeding immateriële schade



Totaal uitgekeerd schadebedrag 2018 - 2021:

€ 1.246.655.000

waarvan voor:

€ 771.667.000

Fysieke schade

€ 474.988.000

Waardedaling

€ 505.500

Immateriële schade

Fysieke schade 2018 - 2021:

141.000 **108.000**

Aanvragen ingediend

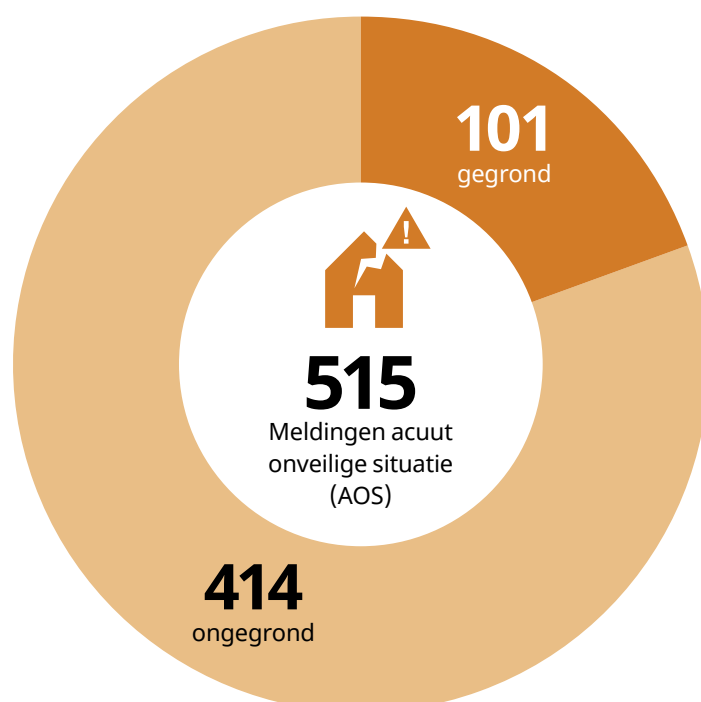
Afgehandeld

Waardedaling 2018 - 2021:

100.727 **100.625**

Aanvragen ingediend

Afgehandeld



Woord vooraf

Sinds de zware aardbeving van Huizinge op 16 augustus 2012 was er geen ruimte meer voor twijfel: iedereen weet dat de gaswinning in het Groningenveld tot bevingen leidt en daardoor ook tot mijnbouwschade. In 2022 zal het 10 jaar geleden zijn dat deze beving plaatsvond en daarmee is het vraagstuk van de schadeafhandeling zeker 10 jaar oud.

Het is een mijlpaal die tot nadenken dwingt. Wat is de Groningers sindsdien overkomen en wat is er in die tijd voor hen gedaan? En de vraag is misschien nog wel meer: waarom zijn de problemen in Groningen nog steeds niet opgelost? Met dit jaarverslag willen we niet alleen verantwoording afleggen, maar ook inzichten bieden voor de beantwoording van die vragen.

Als Instituut Mijnbouwschade Groningen is het - eerst nog als Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen - sinds 19 maart 2018 onze taak om te zorgen dat schade door gaswinning in het Groningenveld en de gasopslag Norg wordt afgehandeld. Dat doen we nu vier jaar, onafhankelijk van de NAM, het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK), de gemeenten en provincies en dat doen we zo ruimhartig mogelijk, binnen de ruimte die de Tijdelijke wet Groningen ons daartoe biedt.

Een eenvoudige vergelijking laat zien in hoeverre dat nu ruimhartig gebeurt. De NAM kende in totaal 404 miljoen euro aan vergoeding toe voor scheuren in woningen en andere gebouwen, hoofdzakelijk tussen augustus 2012 en maart 2017. Gemiddeld kende de NAM 6.220 euro toe per schademelding. We weten dat omdat de NAM ons die informatie heeft moeten verstrekken zodat wij nieuwe schade kunnen afhandelen. Het IMG kende in totaal 772 miljoen euro toe voor fysieke schade, tussen maart 2018 en december 2021. Gemiddeld kende het IMG 8.825 euro toe per schademelding. Bovendien wees de NAM veel meer aanvragen geheel af; in sommige gebieden ruim vier keer zoveel als het IMG.

Voor het overgrote deel van de schademelders verloopt de afhandeling onder publieke regie niet alleen ruimhartiger, maar ook voortvarend. Fysieke schade wordt grofweg binnen een half jaar afgehandeld (in geval van een maatwerk aanpak met een deskundige voor een reguliere woning). Wie kiest voor een vaste vergoeding van 5.000 euro, wat sinds november 2021 mogelijk is voor adressen waar nooit eerder schade is vergoed, krijgt gemiddeld in drie weken een besluit hierover. Voor waardedaling van woningen gaat het in verreweg de meeste gevallen om circa 8 weken doorlooptijd. Er zijn nu in totaal ruim 208.000 schadeaanvragen door het IMG afgehandeld. Gemiddeld geven schademelders voor deze procedures en vergoedingen een 7,7 als rapportcijfer.

Maar helaas zijn daarmee de problemen van de Groningers nog niet opgelost en daarmee zijn ook niet de vragen beantwoord die we zojuist stelden. Naast hun scheuren in muren en vloeren door bevingen uit het verleden, met ook nog waarde-daling van woningen en immateriële schade tot gevolg, speelt bijvoorbeeld voor 27.000 Groningers het vraagstuk van de versterking van woningen met het oog op toekomstige bevingen. Dat versterkingsprogramma is ondergebracht bij de Nationaal Coördinator Groningen (NCG).

Aanvullend is er een uiteenlopend scala aan subsidie- en compensatieregelingen in relatie tot mijnbouwschade of versterking, die via andere instanties dan het IMG en de NCG worden afgehandeld. Wie meer dan 1.000 euro mijnbouwschade heeft, kan bij Samenwerkingsverband Noord-Nederland aanvullend 4.000 euro subsidie aanvragen. Lang niet iedereen weet dat, zo merken wij in de praktijk. Daarnaast zijn er voor een groot deel van het bevingsgebied aanvullende subsidies die per huishouden worden toegekend. Een deel van de Groningers met mijnbouwschade maakt er wél en een deel van hen maakt er géén aanspraak op.

Het is bovendien ook niet het hele verhaal van de schade-afhandeling door het IMG. Want tegenover een meerderheid van goede voldoendes, staan ook individuele verhalen van Groningers en Drenten die door ons niet geholpen kunnen worden. Groningers voor wie we verwachtingen niet waar kunnen maken. Een deel van hen heeft gezien hoe hun burens om moeilijk verklaarbare redenen wel vergoeding kregen of beduidend meer dan zichzelf, terwijl hun schadesituaties vergelijkbaar zijn. Anderen hebben gemerkt dat ze van de vergoedingen misschien wel de mijnbouwschade kunnen herstellen, maar dat ze daarmee hun huis nog niet kunnen wapenen tegen nieuwe schade.

Het staat ook los van de bijna 200.000 woningen waarvoor nog nóóit een schadevergoeding is aangevraagd sinds de beving van Huizinge in 2012. Circa 37.500 woningen liggen zelfs middenin het bevingsgebied en de kans is daar nog groter dat er niet-afgehandelde mijnbouwschade aanwezig is die dit jaar alweer 10 jaar oud is. We nemen allerlei maatregelen om deze mensen te bereiken en te zorgen dat de afhandeling zo eenduidig mogelijk verloopt. Een voorbeeld is de invoering van de eerder genoemde vaste vergoeding en van extra technische handvatten voor deskundigen die schade beoordelen.

Belangrijke en noodzakelijke maatregelen, maar ze hebben wel opnieuw weer verandering betekend en tot meer complexe technische adviezen geleid, zoals over directe en indirecte schade door diepe bodemdaling. Hoezeer we als IMG ook proberen de procedures laagdrempelig te houden en persoonlijke begeleiding te bieden aan gedupeerden, het gedoe en het ongemak blijven, evenals de onzekerheid over veiligheid, over het verkrijgen van een financiële vergoeding en over weer een nieuwe beving die tot schade leidt.

Mede door de vele tienduizenden gesprekken die wij in de afgelopen vier jaar hebben gehad met Groningers, aan de telefoon, online en aan de keukentafel, weten we dat er meer nodig is. Tien jaar na Huizinge is de gaswinningsproblematiek vele malen complexer gebleken dan aanvankelijk gedacht. Vervolgens is die niet eenvoudiger geworden, maar op onderdelen juist nog complexer. Door een veelheid van instanties, regelingen en de wetgeving zelf. Zo hebben wij vanuit de wetgever alleen de bevoegdheid gekregen schade te vergoeden die direct aan de bevingen en bodemdaling is toe te schrijven. Maar schade en problemen laten zich niet altijd zo duidelijk toeschrijven aan dergelijke bodembewegingen, zelfs niet met het wettelijk bewijsvermoeden in de hand.

We hebben daarom bij het kabinet gepleit voor aanvullende bevoegdheden en daar is gehoor voor. We verwachten nog dit jaar de ruimte te krijgen om meer problemen op te lossen dan we nu kunnen doen. In de wet heeft het IMG extra bevoegdheden gekregen die het mogelijk maakt aanvullende compensatie te bieden voor constructieve verbeteringen die de kans op nieuwe mijnbouwschade verkleinen, duurzaam herstel genoemd.

Ook is er een Interventieteam gekomen waarbij het IMG samen met de NCG mogelijkheden zoekt om in vastgelopen situaties oplossingen te bieden die buiten het mandaat om gaan, zoals die eerder was vastgelegd in de Tijdelijke Wet Groningen. Waar versterking en schadeafhandeling gezamenlijk aangepakt moeten worden, maar waar dat door verschil in bevoegdheden niet lukte. Daarvoor zijn door het kabinet financiële middelen vrijgemaakt. Aanvullend wordt gezocht naar ruimte om knelpunten op te lossen in schrijnende situaties van mensen die om andere redenen tussen wal en schip vallen. Wij lossen daarmee ook in het tiende jaar na de beving van Huizinge niet alle problemen op. Maar we hopen zo wel bij te dragen aan het vertrouwen dat problemen voortaan kleiner worden in plaats van groter.

Prof. mr. S.C.J.J. (Bas) Kortmann
voorzitter Instituut Mijnbouwschade Groningen
14 maart 2022



1. Organisatie en taken IMG

1.1 Ons werk in tijden van corona

Het coronavirus en de maatregelen om verspreiding van het virus te voorkomen hebben ook in 2021 een behoorlijke impact gehad op ons werk voor de Groningers en Drenten. Onze vijftien lokale steunpunten waren lange tijd gesloten, huisbezoeken konden niet plaatsvinden.

Tijdens alle lockdowns en aanscherpingen van maatregelen in 2021 kon de opname van schades bij aanvragers wel doorgaan. In bepaalde periodes dwongen de coronamaatregelen ons om dat zonder de fysieke aanwezigheid bij de schadeopname van zaakbegeleiders te doen. In een aantal zijn zaakbegeleiders op een moment na de schadeopname bij aanvragers op bezoek geweest. De deskundigen, aannemers en inspecteurs, die wij inzetten bij de schadeafhandeling, werkten voor de volle honderd procent mee om alle werkzaamheden zo veilig mogelijk uit te voeren. Het corona-bouwprotocol Samen Veilig was daarbij onze richtlijn.

De coronamaatregelen hadden ook grote gevolgen voor onze organisatie en de mensen die bij ons werken. Thuiswerken was voor de meeste medewerkers bijna het hele jaar de norm, met uitzondering van met name de diensten en taken die kritisch zijn voor de bedrijfsvoering, zoals Acuuut Onveilige Situatie (AOS), de continuïteit van automatisering en ICT, de bedrijfshulpverlening, de introductie van nieuwe medewerkers en de medewerkers die betrokken waren bij de uitrol van nieuwe regelingen in 2021.

Twee jaar thuiswerken heeft de sociale cohesie en het welzijn van onze medewerkers onder druk gezet. Er zijn veel nieuwe collega's bijgekomen en het verlangen is groot om elkaar weer fysiek te ontmoeten op de werkplek. Ondanks de belemmeringen die corona met zich meebracht, deden medewerkers er alles aan om de aanvragen van schademelders zo goed en zo snel mogelijk af te handelen. Vele aanvragers kregen binnen een half jaar uitsluitel.

In het verslagjaar werden ook de regeling voor schadeafhandeling met een vaste vergoeding en de regeling voor immateriële schadevergoeding opgezet en gestart.

1.2 Wettelijke taak IMG

Het Instituut Mijnschade 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 die individuele bewoners lijden als gevolg van de gaswinning;

Acuut Onveilige Situatie (AOS):

Het opheffen (veiligstellen) van de acute onveiligheid van een gebouw of 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 zelfstandig bestuursorgaan (ZBO)

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



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 besluiten te nemen 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 handelt het IMG meldingen van mogelijk acuut onveilige situaties af.

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 terugkrijgen. Het volbrengen van deze opdracht moet het IMG doen door zijn taak goed uit te voeren.

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

Om zijn taken goed uit te voeren kan het IMG 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. Voor meer complexe vraagstukken kan ook een speciale adviescommissie worden ingesteld of om nader onderzoek of advies worden gevraagd. Zo deden de kennisinstututen TNO en TU Delft op verzoek van IMG onderzoek naar de kans op schade door diepe bodemdaling en -stijging in het Groningenveld en de gasopslag Norg. Het rapport met de bevindingen hierover werd 2 maart 2021 gepubliceerd.

1.4 Wijzigingen in de samenstelling van het bestuur

In het verslagjaar vonden enkele wijzigingen plaats in de samenstelling van het bestuur. Per 1 september 2021 is de heer Peter van Buuren teruggetreden als bestuurslid en plaatsvervangend voorzitter van het IMG. Bij zijn afscheid memoreerde voorzitter Bas Kortmann: "Met zijn bestuurservaring en met name ook zijn deskundigheid op het terrein van het bestuursrecht en het bestuursprocesrecht heeft de heer van Buuren een belangrijke bijdrage geleverd aan de verdere ontwikkeling van de Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen en daarna het Instituut Mijnbouwschade Groningen."

Op 1 oktober heeft mevrouw prof. dr. E. Giebels haar bestuursfunctie neergelegd. Per 1 oktober trad mevrouw Paula van der Beek toe tot het bestuur.

In het laatste kwartaal van 2021 is de werving van een nieuw bestuurslid gestart.

Het bestuur van IMG is eind 2021 als volgt samengesteld:

- De heer prof. mr. S.C.J.J. Kortmann, voorzitter
- De heer ing. J.C. de Pagter, vicevoorzitter
- De heer mr. M.Tj. Bouwes
- Mevrouw mr. P. van der Beek-Gillessen

Op 8 februari 2022 is mevrouw dr. E.M van Schie toegetreden tot het bestuur.

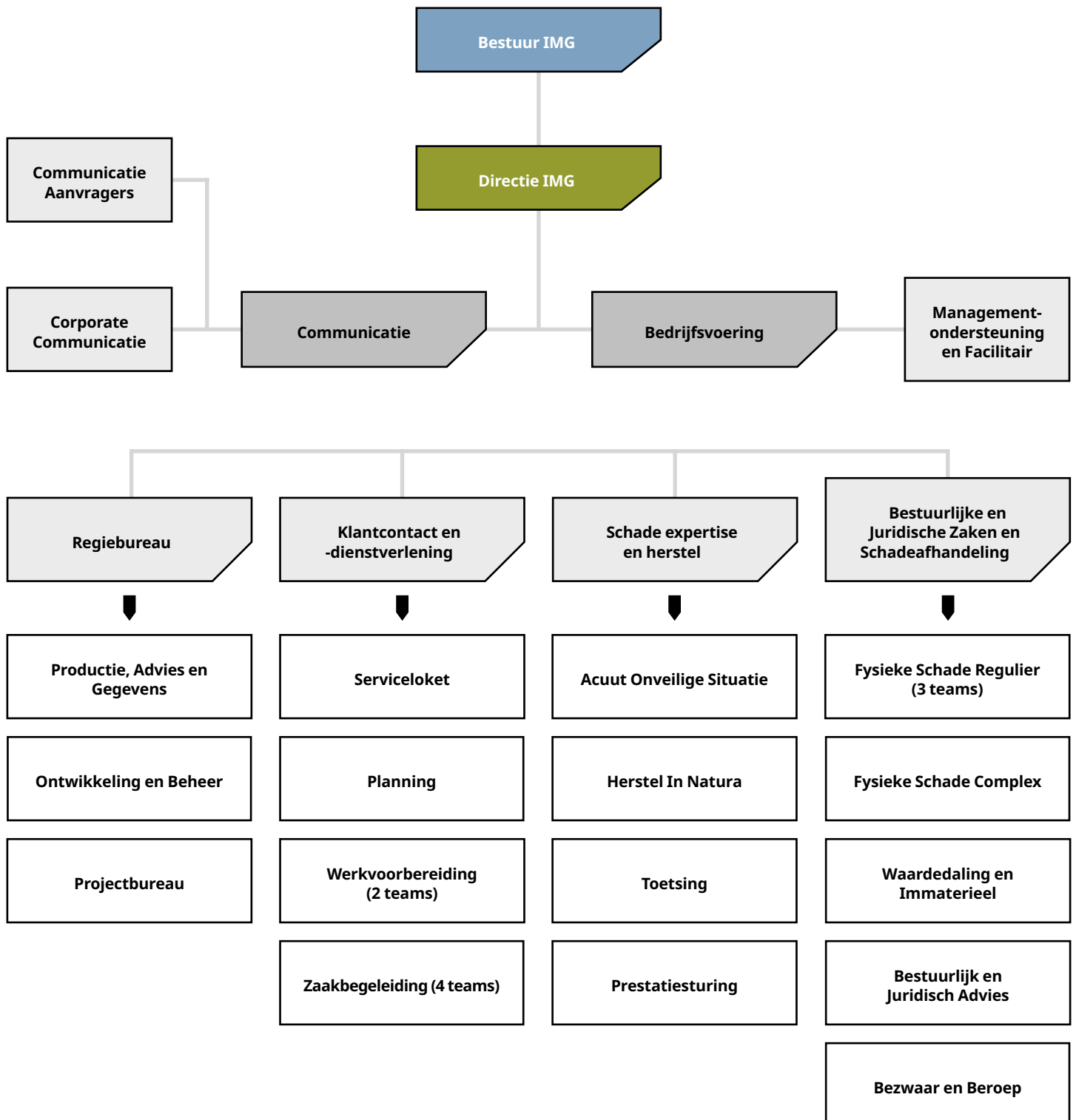
Het IMG heeft een onafhankelijke Bezwaaradviescommissie. Deze stelt haar eigen reglement vast. Het IMG kan bij een bezwaar aan de commissie om advies vragen over het op het bezwaar te nemen besluit. De commissie telt negen leden.

Commissieleden:

- De heer mr. Th.C. van Sloten (voorzitter)
- De heer ing. J. van Dijk
- Mevrouw mr. M.L.J.C. van Emden - Geenen
- De heer mr. H. van Leeuwen MA
- Mevrouw mr. M.G.J. Parkins - de Vin
- De heer 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 twee stafafdelingen, te weten Bedrijfsvoering en Communicatie, en vier uitvoerende afdelingen, namelijk het Regiebureau, Klantcontact en -dienstverlening, Schade-expertise & herstel en Bestuurlijke & juridische zaken en schade-afhandeling.



1.6 Organisatie en bezetting eind 2021

Aan het einde van 2021 telde het IMG 748 medewerkers. In fte's groeide de personeelsomvang in 2021 met bijna 100 fte tot een totaal van 709 fte. Dit komt door een forse uitbreiding van het takenpakket van de organisatie.

De eerste jaren bestond het werk van het IMG en haar rechtsvoorganger TCMG vooral uit de afhandeling van schadeaanvragen voor de fysieke schade en het optreden bij acuut onveilige situaties. Eind 2020 kwam daar de regeling Waardedaling bij, gevolgd door de regeling Immateriële schade halverwege 2021. Aan het einde van 2021 startte het IMG voor fysieke schade met het aanbieden van een vaste vergoeding van 5.000 euro als alternatief voor de meer intensieve maatwerkprocedure. Op de achtergrond begon in 2021 ook de verkenning van mogelijke nieuwe taken, zoals gederfd woongenot, compensatie van de NAM-Waardedaling en duurzaam herstel.

Gezien de omvang van IMG blijft goed personeelsmanagement van het grootste belang. In 2021 is er extra aandacht besteed aan bijvoorbeeld integriteit en ziekteverzuim, ook tegen de achtergrond van corona. De grootte van de organisatie vereist ook investeringen om efficiënt te blijven werken. Het IMG waakt voor het ontstaan van een bureaucratie die vooral met zichzelf bezig is. Dat zou immers ten koste gaan van de aandacht voor de Groningers en Drenten die op onze diensten zijn aangewezen.

Het helpt dat vele IMG-medewerkers uit de regio komen en de problematiek van de mijnbouwschade zelf ondervinden, persoonlijk of in hun directe omgeving. Van juridisch medewerker tot medewerker van het serviceloket, van zaakbegeleider tot directie- of bestuurslid, iedereen is doordrongen van de dilemma's en zorgen waarmee de schademelders kampen. Intrinsieke motivatie om dit maatschappelijke probleem te lijf te gaan is voor velen mede de reden om bij het IMG aan de slag te gaan en bij ons te blijven werken.



Verdeling ambtelijk en flexmedewerkers	Fte's				Aantallen			
	Januari	December	Verschil	%	Januari	December	Verschil	%
Vaste ambtelijke medewerkers	219	271	52	24%	226	279	53	23%
Tijdelijke ambtelijke medewerkers	92	150	58	63%	95	156	61	64%
Subtotaal ambtenaren	311	421	110	35%	321	435	114	36%
Flexmedewerkers	264	288	24	9%	276	313	37	13%
Totaal	575	709	134	23%	597	748	151	25%

De cijfers laten zien dat het IMG in 2021 in fte's met 23 procent is gegroeid. De aard en tijdelijkheid van ons werk als IMG vereisen een hoge mate van flexibiliteit. Dit is terug te zien in de verhouding tussen vast en flexibel ingezet personeel. Eind 2021 had 38% een vaste aanstelling, had 21% een tijdelijke aanstelling en werd 41% extern ingehuurd. De groei van het aantal tijdelijke ambtelijke medewerkers gaat in absolute zin gelijk op met de groei van het aantal vaste ambtelijke medewerkers. De inzet van externe inhuur is wat dat betreft beperkt gegroeid.

Het ziekteverzuim in 2021 bedroeg 4,6%. Dat is een forse stijging ten opzichte van 2020, toen het 2,8% bedroeg. Onderzoek van de bedrijfsarts en de bedrijfsmaatschappelijk medewerker geeft aan dat ruim 50 % van de klachten van mentale aard is en veroorzaakt wordt door een onbalans in de privésfeer van medewerkers. Corona ligt daar deels aan ten grondslag. Medewerkers hebben zowel zorgen over de ziekte zelf als het effect van de maatregelen op thuiswerken en de privéomgeving.

Daar waar we als organisatie invloed op hebben, zijn er gerichte acties ingezet om het ziekteverzuim te verminderen. Zo is voor de preventie van ziekteverzuim meer leidinggevende capaciteit vrij gemaakt voor persoonlijke aandacht aan medewerker en het creëren van een veilige en gezonde, prettige werkomgeving.

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 voor de bedrijfsvoering. Een aantal bedrijfsvoeringstaken voert IMG in eigen beheer uit.

Deze afspraak is na een jaar geëvalueerd. Uit deze evaluatie is een aantal verbeterpunten naar voren gekomen. Deze zijn in 2021 in voldoende mate opgepakt door de RVO. Wel heeft het IMG ervoor gekozen om met een eigen afdeling Bedrijfsvoering meer zaken in eigen hand te nemen.

1.7 Huisvesting

De beschikbare kantoorruimte voor het uitvoeren van onze werkzaamheden is niet evenredig meegegroeid met de omvang van de organisatie. Het gevolg is dat we onvoldoende ruimte tot onze beschikking hebben. Voor de korte termijn openen we in 2021 een tijdelijke projectenlocatie in Assen. Voor de langere termijn hebben we onze huisvestingsbehoefte zowel kwantitatief als kwalitatief in kaart gebracht.

Corona heeft het thuiswerken een nieuwe impuls gegeven. We hebben onze medewerkers hier steeds zoveel mogelijk in ondersteund door het beschikbaar stellen van apparatuur en met vergoedingen. Voor het hybride werken, de combinatie van thuis en op kantoor werken, volgt IMG het rijksbeleid. Het afgelopen jaar is er geïnvesteerd in het verbeteren van de randvoorwaarden om hier na corona mee door te kunnen gaan. Onze systemen zijn steeds meer toegerust op hybride werken. Ook nieuwe huisvesting zal hierop worden ingericht.

De hoofdvestiging van IMG is gevestigd aan het Cascadeplein in Groningen. Hier zijn 200 (bij 1,5 meter afstand) werkplekken beschikbaar. In de locatie voor tijdelijke projecten aan de Mandemaat in Assen beschikt IMG in 2021 over 100 werkplekken. Locatie HogeZand is het bezoekadres voor schade-melders. Ze kunnen daar op afspraak terecht. Hier zijn voor IMG-medewerkers 20 werkplekken beschikbaar. In 2022 verhuist het bezoekadres naar Groningen.

1.8 Informatievoorziening

In 2021 zetten we nieuwe stappen in de verbetering van onze informatiehuishouding. Voor de uitvoering van de schaderegelingen is het IMG, na de lancering in december 2020, in 2021 volledig overgegaan op het zaakstelsel Mira. Daarmee hebben we alle schaderegelingen ondergebracht in één systeem dat specifiek voor de schaderegelingen is ontwikkeld. Hiermee borgen we een beter en uniform aanvraagproces en kunnen we flexibel inspelen op nieuwe ontwikkelingen en regelingen.

Hoewel de Mira-applicatie de basis biedt die nodig is voor verdere ontwikkeling, kost de implementatie hiervan tijd. Ook na de invoering vinden nog aanpassingen plaats om flexibeler om te kunnen gaan met nieuwe regelingen. De beschikbare ontwikkelcapaciteit is beperkt en de ICT is complex, dus moeten we keuzes maken over de fasering van de invoering en aanpassingen van regelingen. Er is geen blauwdruk voor de schadeafhandeling in Groningen, waardoor de inhoud en opzet van regelingen en de daarbij benodigde ICT doorgaans gaandeweg tot stand komen. Dit vraagt om een flexibele aanpak. Dat maakt de doorlooptijden van deze ICT-projecten korter, terwijl de risico's op onverwachte vertraging groter zijn. Dit wordt vaak veroorzaakt door nieuwe aanpassingen in de uitwerking van regelingen nadat al gestart is met de ontwikkeling van de ICT die hiervoor nodig is. Toch blijkt dat de flexibele methode in de praktijk beter werkt dan een meer traditionele aanpak waarbij wordt gepoogd regelingen tot in alle details vooraf uit te werken alvorens wordt gestart met de ontwikkeling van ondersteunende ICT-systemen.

De start van de keuze voor een vaste vergoeding begon bijvoorbeeld later dan aanvankelijk gedacht. Op 17 mei werd besloten tot het aanbieden van een vaste vergoeding, 6 maanden later trad de regeling in werking. Dat is geen bijzonder lange ontwikkeltijd, maar wel langer dan maatschappelijk gewenst is. Een dergelijk scenario ontvouwde zich ook bij de regeling voor immateriële schade. Profiterend van onze groeiende ervaring, zullen we daarom de risico's op vertraging steeds beter kunnen inschatten en vanuit het ICT-domein meewegen in de beoogde start van nieuwe regelingen en bij aanpassingen van bestaande regelingen.

We hebben geïnvesteerd in capaciteitsuitbreiding van onze ICT-huisleverancier DICTU. Ook zijn middelen vrijgemaakt om te werken met de zogenoemde 'agile' ontwikkelmethodiek. Zo digitaliseren we onze werkwijze steeds verder en kunnen we de ICT-ondersteuning flexibel inzetten bij de ontwikkeling en uitvoering van onze regelingen. Aangezien het systeem op langere termijn wel de benodigde ontwikkelmogelijkheid biedt die bij het oude systeem ontbrak, is dit een investering die zich op middellange termijn zal uitbetalen. In afwachting van de verdere implementatie van Mira is het oude systeem nog in gebruik.

Ook de schade-opname en de planning zijn verder geautomatiseerd. Daarnaast is de applicatie die gebruikt wordt voor schade-opname verder ontwikkeld. Voor de consolidatie van alle informatiestromen binnen de IMG-processen wordt een 'datawarehouse' opgezet. Dat stelt ons in staat om alle relevante gegevens voor bijvoorbeeld sturing- en rapportage te verzamelen en van daaruit anoniem te kunnen publiceren. Zo blijven voor iedereen, binnen en buiten de organisatie, de voortgang en de inhoud van de schadeafhandeling inzichtelijk.

In 2021 hebben we het IMG Informatiebeveiligings- en privacy-beleid verder vormgegeven. Hiermee borgen we dat het IMG ook op deze gebieden voldoet aan de eisen aan het waarborgen van de privacy en het voorkomen van datalekken.

In het kader van de Wet Open Overheid en het Rijks actieplan 'Open op Orde' heeft het IMG in 2021 plannen in voorbereiding om de doelen van deze twee beleidsinitiatieven in 2022 te implementeren in lijn met de acties van het Ministerie van EZK. De doelen liggen met name op het terrein van het transparant en toegankelijk aan bieden van informatie over besluiten en beleidsvorming binnen de organisatie en systemen hier beter op in te richten.

1.9 Kwaliteitsborging en risico

Om de kwaliteit van onze diensten te waarborgen, kent het IMG sinds 2020 een team Kwaliteit en Interne Controle. Daarnaast voert de Interne Audit Dienst van de RVO diverse audits uit. Tot slot is er de audit van de Audit Dienst Rijk. Voor de regeling Waardedaling is - op verzoek van IMG - door een externe accountant nog een afzonderlijk Assurance Rapport opgeleverd. 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

Contact met belanghebbenden is voor het IMG van meet af aan een cruciaal onderdeel van de schadeafhandeling. Uit de gesprekken die bestuur en directie voeren met bijvoorbeeld de belangenorganisaties Groninger Gasberaad en de Groninger Bodem Beweging komen belangrijke signalen naar voren over de mate waarin het IMG slaagt in zijn opdracht.



In 2021 is bijvoorbeeld veelvuldig gesproken over de ontwikkeling van de regeling voor Immateriële schade en de nieuwe technische en praktische inzichten die ontstonden bij de regeling voor Fysieke schade.

Overleg

Over immateriële schade waren de meningen verdeeld. De Groninger Bodem Beweging staakte de gesprekken over deze regeling op advies van haar advocaat in het licht van een procedure bij de rechter. De belangenorganisatie is kritisch over de opzet van de regeling zoals die nu in uitvoering is gegaan. Dat geldt ook voor het Groninger Gasberaad. Met deze belangenorganisatie zijn de gesprekken wel doorgedaan. Het Groninger Gasberaad volgt nauwgezet hoe de regeling in de praktijk precies gaat uitwerken.

Samenwerking

In 2021 was er ook veel aandacht voor de samenwerking op gebied van versterking van woningen. Schade afhandelen en versterken zijn twee verschillende vraagstukken die voortvloeien uit een en dezelfde oorzaak: de gaswinning door de NAM. Voor bewoners is het dan ook onbegrijpelijk dat beide problemen separaat worden aangepakt; schade afhandelen door het IMG en versterken door de Nationaal Coördinator Groningen (NCG). Om de nadelen van die gescheiden afhandeling kleiner te maken, hebben de TCMG en de NCG een convenant gesloten in 2019, wat door het IMG bij de oprichting in juli 2020 is voortgezet. In 2021 is een evaluatie uitgevoerd over die samenwerking. Op basis van de evaluatie wordt de samenwerking verder geïntensiveerd.

In 2021 brachten we menig bezoek aan gemeenten, soms in combinatie met de Landelijke Commissie Mijnbouwschade. Zeker in de randgemeenten van het aardbevingsgebied spelen de gevolgen van gestapelde mijnbouw een rol in de schademeldingen.

Voor het IMG is de nauwe samenwerking met andere organisaties cruciaal. In de eerste plaats met het Groninger Gasberaad en de Groninger Bodem Beweging. Samenwerking en overleg is er ook met Stut en Steun, de provincies Groningen en Drenthe 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 en Drenten met schade.

1.11 Aanpassen beoordelingskader

Al in 2020 en tot in 2021 is veelvuldig gesproken over de nieuwe technische en praktische inzichten rond de afhandeling van fysieke schade. In die gesprekken heeft het IMG de noodzaak geuid van het nemen van maatregelen tegen de soms te grote en onverklaarbare verschillen in adviesrapporten. Ook kwam het ontbreken van voldoende samenhang tussen de kans op schade, de binnenkomende schademeldingen en de toegekende vergoedingen aan de orde. In de praktijk bleek namelijk dat er in gebieden met een relatief kleine kans op schade, juist de meeste schademeldingen worden gedaan en gemiddeld de hoogste vergoedingen worden toegekend.

Het nieuwe beoordelingskader dat in antwoord op deze vraagstukken op 17 mei 2021 werd gepresenteerd, riep veel vragen op. In tegenstelling tot het besluit om een vaste vergoeding mogelijk te maken voor circa 200.000 huishoudens, waarop overwegend positief werd gereageerd, oogstte de verfijning van het beoordelingskader meer kritiek. Vooral de aanpassing van het criterium voor toepassing van het wettelijk bewijsvermoeden op gebied van diepe bodemdaling zorgde, begrijpelijkerwijs, voor veel onrust en dat doet het nog steeds. Eerder werd niet uitgesloten dat diepe bodemdaling tot 6 kilometer buiten het Groningenveld en buiten de gasopslag Norg nog tot schade kan leiden, waarmee het wettelijk bewijsvermoeden in dat gebied kon worden toegepast. Nieuw nader onderzoek wees uit dat een dergelijke eenvoudige benadering technisch en daarmee ook juridisch niet houdbaar is in het licht van de Tijdelijke Wet Groningen. Alleen in gebieden waarin niet kan worden uitgesloten dat diepe bodemdaling via invloed op het grondwaterpeil schade kan veroorzaken, wordt nu het wettelijk bewijsvermoeden toegepast.

Indirecte effecten

In de praktijk betekent dit dat het wettelijk bewijsvermoeden voor de gasopslag Norg vrijwel nog geheel wordt toegepast, onder meer vanwege het effect van bevingen in het Groningenveld die tot in het gebied van de gasopslag schade zouden kunnen veroorzaken. Maar in nog verder weg gelegen gebieden (gedeneerd vanuit het Groningenveld), zijn er kleinere deelgebieden waar het bewijsvermoeden nog wordt toegepast vanwege de indirecte effecten van diepe bodemdaling. Waar eerder in een gebied van circa 350.000 woningen het wettelijk bewijsvermoeden wordt toegepast, nam dat af naar een gebied van circa 327.000 woningen. Dat zorgde niet alleen bij de eerdergenoemde belangenorganisaties tot kritische vragen en duiding, het leidde ook tot gesprekken met bewonersorganisaties in bijvoorbeeld Oude Pekela en Een. Daarnaast werden er vragen gesteld vanuit de diverse gemeenteraden en de Provinciale Staten van Drenthe. Het heeft het IMG gesterkt in de oproep aan het ministerie van Economische Zaken en klimaat om een oplossing te bieden voor deze gemeenschappen, zoals in de vorm van de compensatie voor individuele woningeigenaren.

1.12. Commissie bijzondere situaties

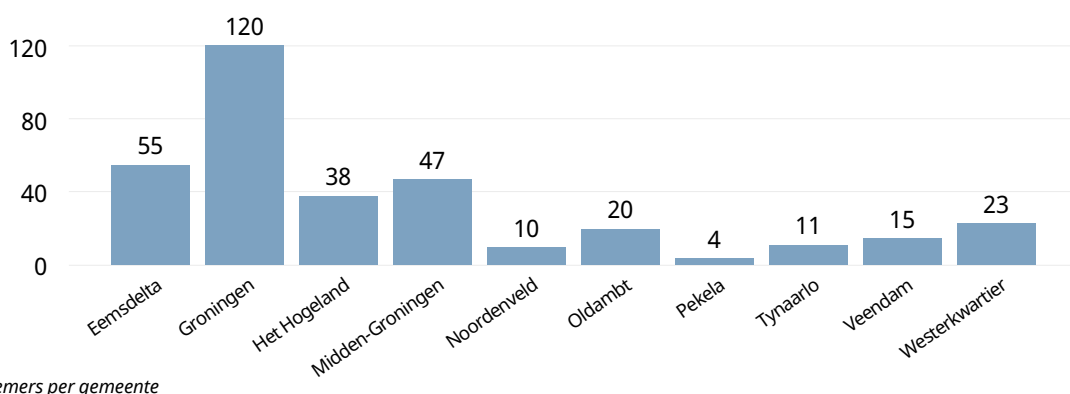
De Commissie Bijzondere Situaties (CBS) is per 1 september 2021 als adviescommissie ondergebracht bij het IMG. Deze commissie adviseert sinds 2014 over hulp aan mensen in bijzondere situaties waarbij sprake is van meervoudige problematiek. Mede als gevolg van gaswinning en de versterkingsmaatregelen in het Groninger aardbevingsgebied of de gasopslag in Norg. Op deze manier levert de CBS vanuit een onafhankelijke positie een bijdrage aan maatwerkoplossingen voor mensen die in medische, psychische en financiële problemen zijn geraakt of dreigen te raken. De aanmelding bij de CBS loopt via de burgemeester van een gemeente in het gebied of via de onafhankelijke raadsman.

1.13. Interventieteam

In het verlengde van de activiteiten van het CBS ligt het werk van het Interventieteam dat in juni 2021 is geformeerd. Het interventieteam bestaat uit een onafhankelijk voorzitter, Geert-Jan ten Brink, een bestuurslid van het IMG en een directielid van de NCG. Het Interventieteam kan net als het CBS oplossingen bieden die buiten de bevoegdheden gaat van elk van de deelnemende individuele organisaties. Het gaat dan om dossiers die zijn 'vastgelopen' door de complexe samenhang tussen schade afhandelen en versterken, waarbij de verdeelde bevoegdheden het elk van de twee uitvoeringsorganisatie onmogelijk maken om een einde te maken aan die complexiteit. Voor het oplossen van dergelijke problemen is 50 miljoen euro beschikbaar gesteld tot eind van 2022.

1.14 Herstel in natura

Aanvragers kunnen het schadeherstel door het IMG laten uitvoeren. Dit is de zogenoemde regeling Herstel in natura. In 2021 werden er 159 schadeherstelprojecten afgerond. De regeling is bedoeld om Groningers en Drenten te ontzorgen bij het uitvoeren van schadeherstel. De klantwaardering voor deze activiteit is gemiddeld een 8. De belangstelling voor deze mogelijkheid is het grootst in de stad Groningen. Afgezet tegen de grote aantallen afgehandelde schademeldingen, is het aandeel van Herstel in natura in de schadeafhandeling bescheiden te noemen. Niettemin is het voor de betrokkenen die hier behoefte aan hebben en ervoor kiezen, een welkome wijze van schadeafhandeling gebleken.



Deelnemers per gemeente



2. Financiën 2021

2.1. Regelingen

Het IMG heeft sinds de start als TCMG op 19 maart 2018 per 31 december 2021 in totaal 1,247 miljard euro schadevergoeding toegekend. Daarvan werd 606 miljoen euro aan schadevergoeding uitgekeerd in 2021 alleen. Om de uitkering van die schadevergoeding mogelijk te maken werd in 2021 259 miljoen euro aan uitvoeringskosten gemaakt. De totale kosten waren daarmee 0,43 euro voor elke toegekende euro. In 2020 bedroeg dat nog 0,37 euro.

De relatieve stijging van de uitvoeringskosten werd vooral veroorzaakt door de voorbereiding van de uitvoering van twee nieuwe grootschalige regelingen: immateriële schade en de vaste vergoeding als nieuwe vorm van afhandeling van fysieke schade. Aangezien voor de vaste vergoeding circa 200.000 huishoudens in aanmerking komen en dit ook voor een deel van de reeds lopende aanvragen beschikbaar kwam, moest het huidige aanvraagstelsel drastisch worden aangepast.

Als circa 100.000 huishoudens gebruikmaken van de vaste vergoeding, dan lopen de uitvoeringslasten naar verwachting terug naar circa 0,10 euro per euro op dit specifieke onderdeel. Al in korte tijd is duidelijk geworden dat er relatief veel animo is voor de vaste vergoeding. In de periode kort na de start van de uitvoering werd bij de circa de helft van de nieuwe aanvragen voor deze vorm van afhandeling gekozen. Er is alle reden om aan te nemen dat deze trend zich voortzet gezien ook de positieve reacties van aanvragers op deze afhandelingsvorm. De regeling voor fysieke schade is verhoudingsgewijs de grootste regeling gelet op de toekenning van vergoedingen en aantallen aanvragen. Daarmee kunnen we veilig aannemen dat de totale uitvoeringskosten per toegekende euro voor het IMG op langere termijn structureel zullen dalen. Het is op dit moment moeilijk om daar een exact bedrag voor te noemen.

Aangezien de vaste vergoeding eind vorig jaar is gestart, is de daling nu nog niet terug te zien in de verhouding tussen de kosten en de toegekende schadevergoedingen. Hetzelfde geldt overigens voor de regeling voor immateriële schade. De uitvoering ervan is in november gefaseerd begonnen. De voorbereidingskosten kunnen daardoor voor 2021 over slechts een relatief klein bedrag aan vergoedingen worden uitgesmeerd.

De kosten voor de uitvoering van de regelingen laten het volgende beeld zien.

- ▶ De uitvoeringskosten over 2021 bedragen voor de vergoeding van fysieke schade circa € 230,3 miljoen.
- ▶ Voor de Waardedalingenregeling zijn de uitvoeringskosten in 2021 circa € 19,1 miljoen.
- ▶ De uitvoeringskosten voor de regeling voor immateriële schade bedroegen circa € 7,1 miljoen.

Voor de hele organisatie bedroegen de kosten in uren voor het uitvoeren van de taken in 2021 circa € 104,9 miljoen. Aan directe uitvoeringskosten (DUK) is circa € 154,0 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	86.634.604	143.644.725	230.279.329	90.000.000	145.000.000	235.000.000
Waardedaling	13.373.152	5.996.689	19.369.841	13.549.000	6.451.000	20.000.000
Immateriële Schade	4.202.787	2.876.165	7.078.952	6.500.000	3.500.000	10.000.000
Duurzaam herstel	97.984	0	97.984	300.000	100.000	400.000
Vastgelopen dossiers	0	0	0	150.000	150.000	300.000
Bestuur	624.477	1.531.508	2.155.986	582.440	1.517.560	2.100.000
Totaal IMG	104.933.004	154.049.088	258.982.092	111.081.440	156.718.560	267.800.000
Commissie Bijzondere Situaties	131.570	115.532	247.102	125.000	200.000	325.000

Tabel uitvoeringskosten

2.2 Uitvoeringskosten per regeling: Fysieke schade

In 2021 hebben we voor elke euro aan verleende vergoeding voor fysiek schade € 0,74 aan kosten gemaakt.

Uitgedrukt in absolute bedragen betekent het dat de uitvoeringskosten per afgehandelde aanvraag voor het jaar 2021 circa € 5.300 bedragen. Zoals gezegd, verwachten we dat de totale uitvoeringskosten voor fysieke schade zullen dalen door de invoering van de vaste vergoeding. Als we alleen de uitvoeringskosten berekenen op basis van een maatwerk aanpak, dan zijn die voor 2021 gemiddeld € 5.575. De vaste vergoeding heeft dus al in twee maanden tijd gezorgd voor een daling van de gemiddelde uitvoeringskosten per aanvraag voor fysieke schade. Wel zijn deze gemiddelde kosten nog altijd hoger dan ze waren in het jaar 2020. Toen bedroegen de uitvoeringskosten per afgehandelde aanvraag circa € 4.750.

Voor deze stijgende uitvoeringskosten per uitgekeerde euro is op detailniveau aanvullend nog het volgende te zeggen:



- ▶ Onder meer als gevolg van de implementatie van de afhandeling op basis van een vaste vergoeding zijn 10.882 dossiers 'on hold' gezet. De betreffende aanvragers kregen namelijk de keuze om later alsnog voor de vaste vergoeding te kiezen, wat inmiddels circa de helft van hen ook heeft gedaan. Echter, voor deze dossiers zijn wel uitvoeringskosten gemaakt met een omvang van circa € 22 miljoen waarbij de schadevergoeding niet in het jaar 2021 heeft plaatsgevonden. Dit heeft een negatieve impact van circa € 0,07 per uitgekeerde euro. Dat komt neer op € 525 per afgehandelde aanvraag voor fysieke schade.
- ▶ De organisatie heeft in 2021 aanvullende kwaliteitsverbeteringen geïmplementeerd om tot meer eenduidige besluitvorming te komen. De uitvoeringskosten hiervoor bedragen circa € 6,5 miljoen. Dit heeft een negatieve impact van circa € 0,02 per uitgekeerde euro. Dat komt neer op circa € 150 euro per afgehandelde aanvraag.
- ▶ Mede als gevolg van het gewijzigde beoordelingskader en de livegang van de afhandeling via een vaste vergoeding constateren wij dat de gemiddelde schadevergoeding per besluit in 2021 is gedaald naar circa € 8.825,20. In het jaar 2020 was dit € 10.173,67 per toegekend besluit. Indien deze vergoedingen in het jaar 2021 op hetzelfde niveau hadden gelegen als in 2020, dan waren de uitvoeringskosten met circa € 0,10 gedaald per uitgekeerde euro.

Als de uitvoeringskosten voor alleen de vaste eenmalige schadevergoeding inzichtelijk worden gemaakt dan bedragen deze € 0,17 per uitgekeerde euro. Hierbij moet echter stil gestaan worden bij het feit dat in 2021 ontwikkelkosten zijn gemaakt ten aanzien van de implementatie van deze variant. De verwachting is dat in de toekomst de uitvoeringskosten op dit specifieke onderdeel zal dalen naar € 0,10 per uitgekeerde euro.

2.3. Uitvoeringskosten per regeling:

waardedaling van woningen

Voor het uitvoeren van de nieuwe regeling waardedaling ligt de verhouding tussen de verleende vergoeding en de kosten duidelijk anders. Voor elke euro waardedalingsvergoeding is circa € 0,065 aan uitvoeringskosten gemaakt. In 2020 was de verhouding nog € 1 waardedalingsvergoeding tegen € 0,03 uitvoeringskosten. De stijging van deze uitvoeringskosten is hoofdzakelijk gelegen in het feit dat in het jaar 2020 geen uitvoeringskosten zijn gemaakt voor bezwaar en beroep, waar dat in het jaar 2021 wel het geval was.

De reden dat de waardedalingsregeling ten opzichte van fysieke schade lagere uitvoeringskosten met zich meebrengt, is dat de waardedalingsregeling voor circa 80 procent is geautomatiseerd. Daarbij komt dat er voor deze regeling geen inzet van schadedeskundigen nodig is.

2.4. Uitvoeringskosten per regeling: immateriële schade

Voor immateriële schade is in het voorjaar 2021 een pilot met deze nieuwe regeling uitgevoerd. Na de pilotfase is de regeling vanaf 15 november 2021 gefaseerd opengestaan voor bewoners in bepaalde postcodegebieden. Aangezien er, met uitzondering van de pilotfase, geen schadevergoedingen zijn uitbetaald, is nog geen beeld te geven van de verhouding tussen de uitvoeringskosten en uitgekeerde schadevergoeding. Over het jaar 2022 zal dit wel mogelijk zijn.

2.5. Bezoldiging

De bezoldiging van het bestuur bedroeg in 2021 € 431.438,65. In het bestuur zitten eind 2021 2 full time-bestuurder en 2 parttime- bestuurders (met een formatie-omvang van 3,44 fte).



3. Nieuwsoverzicht 2021

► Januari 2021

22 januari

De maatregelen om verspreiding van het coronavirus tegen te gaan, dwingen het IMG tot het doen van minder schadeopnames. Gedurende een langere periode beperken de onafhankelijke deskundigen zich tot één schadeopname per dag, waar ze er op een normale dag vaak 3 of 4 doen. Tijdelijk is er bij de schadeopnames bovendien geen zaakbegeleider aanwezig en zijn de Steunpunten gesloten. Met een actief telefonisch Serviceloket, de IMG App en de contactloze Opname op Afstand kan veel van het werk toch doorgaan.

► Februari 2021

19 februari

Op verzoek van het Groninger Gasberaad heeft het IMG de werkwijze voor de regeling Waardedaling nader uitgewerkt en toegelicht, met name om meer duidelijkheid te geven over de bijzondere situaties die kunnen optreden. Bijvoorbeeld als er al gebruik is gemaakt van de waardedalingsregeling van de NAM of als een woning deel van een erfenis is. De regeling Waardedaling is gestart in oktober 2020 en er zijn op deze dag in februari 2021 al 62.000 aanvragen afgehandeld.

► Maart 2021

2 maart

De Kennisinstituten TNO en TU Delft hebben hun rapport opgeleverd over de kans op schade door diepe bodemdaling en -stijging in het Groningenveld en de gasopslag in Norg. De conclusie van de studie is dat diepe bodemdaling of -stijging geen directe schade veroorzaakt of heeft veroorzaakt aan gebouwen. Het IMG maakt bekend het rapport eerst goed te willen bestuderen en te bespreken met lokale overheden en maatschappelijke organisaties voor ze een besluit neemt over wat dit betekent voor de afhandeling van schademeldingen.

31 maart

Per brief laat het IMG aan ongeveer 1.500 aanvragers van een schadevergoeding weten dat de afhandeling van hun dossier langer duurt. De reden is dat het adviesrapport voor hun adres sterk afwijkt van de beoordeling van woningen in de directe omgeving. In de maanden hiervoor is gebleken dat dit met 10 tot 15 procent van de beoordelingen het geval is, iets dat beter zichtbaar wordt naarmate er meer woningen in een gebied, bijvoorbeeld een straat, worden beoordeeld. In veel gevallen zijn de verschillen te verklaren uit het feit dat de onafhankelijke deskundigen verschillend aankijken tegen de kans op schade in een gebied met een relatief lage trillingssnelheid. Dit is aanleiding om de beoordeling van fysieke schade nader te onderzoeken en zo nodig verder te uniformeren.

► April 2021

7 april

De vergoeding voor waardedaling van woningen wordt uitgebreid. Vanaf nu neemt het IMG ook aanvragen voor vergoeding van waardedaling van bedrijfspanden in behandeling. De regeling start vanaf 1 juli gefaseerd, te beginnen in Loppersum en Appingedam, om ervaring op te kunnen doen. Om waardedaling van bedrijfspanden vast te stellen zijn meer gegevens nodig dan van woningen, omdat ook andere factoren, zoals de omzetontwikkeling, invloed kunnen hebben op de waarde van het gebouw.

► Mei 2021

17 mei

Het IMG actualiseert het beoordelingskader om meer praktische handvatten te hebben voor het beoordelen van fysieke schade. Het beoordelingskader is oorspronkelijk gebaseerd op het advies van een panel van deskundigen in januari 2019. De sindsdien opgedane ervaring met de afhandeling van fysieke schade is aanleiding om het beoordelingskader te verfijnen en aan te scherpen. Ook het calculatiemodel voor het berekenen van de schade is op basis van deze ervaring verbeterd.

17 mei

Waar het onderzoek naar de effecten van diepe bodemdaling van TNO en TU Delft eerder uitwees dat diepe bodemdaling geen directe schade veroorzaakt, concludeert een onderzoek van Deltares dat diepe bodemdaling mogelijk bij uitzondering wel indirecte schade kan veroorzaken. In deze uitzonderings situatie is het bewijsvermoeden dan wel van toepassing.

► Juni 2021

1 juni

Er start een pilotproject voor de vergoeding van immateriële schade. Dit is schade die niet direct in geld is uit te drukken, maar waarvan de vergoeding dient voor de verzachting en de erkenning van het leed dat mensen hebben ondergaan. Honderd huishoudens, geselecteerd op een zo breed mogelijke afspiegeling van te verwachten situaties, zijn uitgenodigd om een aanvraag voor immateriële schadevergoeding te doen. Zo doet het IMG de benodigde ervaring op om de regeling open te stellen voor alle aanvragers die hier mogelijk recht op hebben.

28 juni

Na een voorzichtige start eerder deze maand zijn de Steunpunten van het IMG in de regio weer volledig open. Het IMG stelt vast dat deze locaties waar mensen zonder afspraak kunnen binnenlopen, voorzien in een behoefte aan informatie, hulp en een persoonlijk gesprek. In de rest van 2021 zullen de Steunpunten naar gelang de coronamaatregelen vaker moeten sluiten en weer open kunnen.

► Juli 2021

1 juli

Tegelijkertijd met de start van de regeling Waardedaling voor bedrijfspanden komt het Steunpunt van het IMG in Appingedam met een extra spreekuur voor ondernemers. Dit om hen te informeren en te helpen bij hun aanvraag voor deze vergoeding. Ze kunnen komen zonder afspraak en er zijn juristen en zaakbegeleiders aanwezig. Ook voor het IMG zelf is dit spreekuur van groot belang. De reacties en praktijksituaties van ondernemers helpen om deze nieuwe regeling verder te verbeteren.

► Augustus 2021

3 augustus

Het IMG ontdekt dat er in juni en juli 2021 een aantal foutieve betalingen heeft plaatsgevonden. Voor een bedrag van in totaal 368.000 euro zijn er betalingen gedaan aan 28 mensen of partijen die daar geen recht op hadden. Zowel de partijen als voor wie het geld bestemd was, als de partijen die onterecht geld kregen, zijn benaderd. De oorzaak blijkt een fout in het automatische betalingssysteem die slechts een beperkt aantal gevallen treft. Nadien duiken er geen nieuwe incidenten op.

► September 2021

7 september

In het pilotproject voor de regeling voor de vergoeding van immateriële schade heeft het IMG de eerste besluiten genomen. Van de honderd huishoudens die waren uitgenodigd, hebben er 173 een aanvraag voor immateriële schadevergoeding gedaan. Het IMG nam 164 besluiten, waarvan 9 procent eindigde in een afwijzing. Met één gezin is begonnen aan een maatwerkprocedure, een traject dat bij uitzondering kan voorzien in een vergoeding die afwijkt van het digitale proces en de vooraf vastgestelde vergoedingen.

16 september

Op haar website stelt het IMG aan iedereen de zogenaemde trillingstool ter beschikking, een hulpmiddel waarmee mensen op basis van hun postcode zelf kunnen bepalen welke trillingen er op hun adres zijn geweest. De trillingstool is gebaseerd op alle bevingen die hebben plaatsgevonden in het Groningenveld sinds de start van de gaswinning. De tool geeft de trillingsnelheid weer en ook de afstand van het betreffende adres tot het epicentrum en de rand van het effectgebied.

► Oktober 2021

4 oktober

Binnen een etmaal vinden er in de omgeving van Zeerijp en Appingedam drie bevingen plaats met een kracht van rond de 2.0 op de schaal van Richter. Het IMG ontvangt op deze dag 94 schademeldingen, tegen zo'n 60 op een normale dag. Er komen ook 7 meldingen van een acuut onveilige situatie binnen, wat in één geval aanleiding is tot het nemen van preventieve maatregelen.



► November 2021

1 november

De regeling voor de vaste vergoeding gaat van start. Deze regeling voorziet in een vaste vergoeding voor kleine of relatief eenvoudige schades. Schademelders moeten wel aan een aantal voorwaarden voldoen, onder meer dat ze de eigenaar van de woning zijn, voor het eerst een aanvraag tot schadevergoeding doen en bewijs in de vorm van foto's kunnen tonen. Steekproefsgewijs worden er nulmetingen uitgevoerd. Het IMG verwacht dat de regeling bij zo'n 100.000 nieuwe schademeldingen soelaas kan bieden.

3 november

De rechtbank Noord-Nederland oordeelt dat de regeling voor de vergoeding van waardedaling aan woningen voldoende rechtvaardig, ruimhartig en aanvaardbaar is. Dit in een beroepszaak die door een bewoner was aangespannen tegen het besluit van het IMG op zijn aanvraag tot een vergoeding voor waardedaling. Het IMG had deze vergoeding toegekend, maar deze was naar het oordeel van de bewoner te laag.

15 november

Na afronding van het pilotproject gaat de regeling immateriële schade nu echt van start, te beginnen in een deel van de gemeente Eemsdelta. Het IMG richt zich eerst op zo'n 850 adressen waar mogelijk een aanvraag tot immateriële schadevergoeding is te verwachten, om vervolgens in stappen op te schalen tot het hele gebied waar de regeling van toepassing is. Via de website is de aanvraag, die bestaat uit de toets van een aantal criteria en een Persoonlijke Impact Analyse, volledig zelfstandig te doorlopen. Het telefonisch Serviceloket of de zaakbegeleiders kunnen zo nodig ondersteuning bieden en in uitzonderlijke gevallen is een maatwerkprocedure mogelijk.

16 november

Bij Garrelsweer vindt een beving plaats van 3.2 op de schaal van Richter. Twee dagen later zijn er bij het IMG 795 nieuwe schade meldingen binnengekomen plus 24 meldingen van een acuut onveilige situatie. Van de aanvragers kiest circa een derde voor afhandeling met de vaste vergoeding van 5.000 euro. Het gaat hier dus om mensen die voor het eerst schade melden bij het IMG.

► December 2021

8 december

De vaste vergoeding is nu ook aan te vragen door schademelders die bij de start van deze regeling al een lopende, maar nog niet afgeronde aanvraag hadden. Het gaat om ongeveer 11.500 aanvragers die nu alsnog kunnen kiezen voor de vaste vergoeding van 5.000 euro. De helft van deze groep had eerder al aangegeven interesse in deze optie te hebben.



4. Schademeldingen, toekenningen en afwijzingen

Dit hoofdstuk beschrijft de aanvragen, toekenningen, afwijzingen en toegekende bedragen voor de fysieke schade, waardedaling en immateriële schade. Ook het aantal meldingen van acuut onveilige situaties (AOS) komen hier aan bod. In de bijlagen worden de gegevens per postcodegebied vermeld.

4.1 Fysieke schademeldingen

In 2021 lag het aantal aanvragen voor een fysieke schadevergoeding op 45.501. Meer als een derde betreft schademeldingen uit de gemeente Groningen. In 2020 lag het aantal schademeldingen op 48.765. In 2021 zijn 30.659 openstaande dossiers uit 2020 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	510
Achtkarspelen	73
Assen	140
Eemsdelta	3396
Groningen	17132
Het Hogeland	3232
Midden-Groningen	4592
Noardeast-Fryslân	175
Noordenveld	2514
Oldambt	2748
Ooststellingwerf	43
Overige gemeenten	67
Pekela	564
Stadskanaal	93
Tynaarlo	2963
Veendam	1983
Westerkwartier	5101
Westerwolde	175
Eindtotaal	45501

4.1.1 Toekenning schade naar gemeente

Onderstaand overzicht betreft dossiers waarover in 2021 is besloten.

Gemeente	Aantal positieve besluiten	Totaal schadebedrag	Totale vergoeding	Totale rente	Totaal besloten bedrag	Gemiddeld besloten bedrag
Aa en Hunze	275	€ 1.983.746,53	€ 129.483,08	€ 28.771,29	€ 2.142.000,90	€ 7.789,09
Eemsdelta	2905	€ 19.046.824,30	€ 1.701.909,49	€ 344.284,76	€ 21.093.018,55	€ 7.260,94
Groningen	12724	€ 111.794.325,64	€ 7.276.596,68	€ 1.500.309,42	€ 120.571.231,74	€ 9.475,89
Het Hogeland	2720	€ 20.237.794,08	€ 1.647.100,35	€ 305.020,67	€ 22.189.915,10	€ 8.158,06
Midden-Groningen	4115	€ 29.576.538,17	€ 2.774.342,80	€ 387.022,35	€ 32.737.903,32	€ 7.955,75
Noardeast-Fryslân	82	€ 527.647,85	€ 31.293,13	€ 5.926,30	€ 564.867,28	€ 6.888,63
Noordenveld	1659	€ 14.034.167,87	€ 799.426,11	€ 156.596,86	€ 14.990.190,84	€ 9.035,68
Oldambt	2785	€ 21.487.386,22	€ 1.439.488,48	€ 297.098,58	€ 23.223.973,28	€ 8.338,95
Overige gemeenten	33	€ 238.922,41	€ 251.559,75	€ 3.153,16	€ 493.635,32	€ 14.958,65
Pekela	307	€ 2.114.546,00	€ 340.929,10	€ 33.105,52	€ 2.488.580,62	€ 8.106,13
Tynaarlo	2097	€ 20.477.480,27	€ 960.670,65	€ 202.063,40	€ 21.640.214,32	€ 10.319,61
Veendam	2047	€ 15.026.623,79	€ 1.088.907,67	€ 207.211,80	€ 16.322.743,26	€ 7.973,98
Westerkwartier	3384	€ 29.748.355,67	€ 1.526.583,96	€ 322.434,27	€ 31.597.373,90	€ 9.337,29
Eindtotaal	35.133	€ 286.294.358,80	€ 19.968.291,25	€ 3.792.998,38	€ 310.055.648,43	€ 8.825,20

Fysieke schade en wettelijke rente (incl. vaste vergoeding)

In bovenstaande tabel zijn 2.573 besluiten genomen vanuit de vaste eenmalige vergoeding met een totale omvang van € 12.865.000.



4.1.2 Negatieve besluiten op aanvraag fysieke schadevergoeding

In totaal is bij 4.832 aanvragen het verzoek om schadevergoeding afgewezen in 2021. 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 een 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	92
Assen	85
Eemsdelta	290
Groningen	1235
Het Hogeland	214
Midden-Groningen	359
Noordenveld	213
Oldambt	442
Ooststellingwerf	57
Overige gemeenten	43
Pekela	366
Stadskanaal	47
Tynaarlo	185
Veendam	456
Westerkwartier	465
Westerwolde	283
Eindtotaal	4832

4.2 Waardedaling

In 2021 lag het aantal aanvragen voor een waardedalingsvergoeding op 37.373. In 2020 lag het aantal schademeldingen op 63.354.*

Gemeente	Aantal aanvragen 2020	Aantal aanvragen 2021	Aantal aanvragen totaal
Eemsdelta	12396	8938	21334
Groningen	21992	4759	26751
Het Hogeland	18141	4531	22672
Overige gemeentes	46	55	101
Midden-Groningen	9307	17240	26547
Oldambt	287	753	1040
Groningen - Midden-Groningen	42	60	102
Veendam		37	37
Aa en Hunze		90	90
Westerkwartier - Noardeast-Fryslân		133	133
Westerkwartier	345	688	1033
Eemsdelta - Het Hogeland	138	89	227
Veendam - Midden-Groningen	660		660
Eindtotaal	63354	37373	100727

* het aantal aan schadeaanvragen waardedalingen 2020 is ten opzichte van het jaarverslag 2020 gecorrigeerd en in deze tabel opgenomen.

4.2.1 Aantal zaken en toekenning Waardedalingsregeling

Gemeente	Aantal besluiten	Waardedaling	Rente	Gemiddeld uitgekeerd bedrag (excl. rente)	Gemiddeld uitgekeerd bedrag (incl. rente)
Aa en Hunze	74	€ 325.382,21	€ 18.140,51	€ 4.397,06	€ 4.642,20
Eemsdelta	11257	€ 68.117.433,65	€ 3.477.360,29	€ 6.051,12	€ 6.360,02
Groningen	8733	€ 49.442.778,75	€ 2.708.176,30	€ 5.661,60	€ 5.971,71
Het Hogeland	9612	€ 64.752.214,83	€ 3.306.221,04	€ 6.736,60	€ 7.080,57
Midden-Groningen	20862	€ 96.722.864,49	€ 4.842.387,89	€ 4.636,32	€ 4.868,43
Oldambt	756	€ 2.538.659,09	€ 131.077,71	€ 3.358,01	€ 3.531,40
Westerkwartier	866	€ 3.596.762,34	€ 184.200,44	€ 4.153,31	€ 4.366,01
Weststellingwerf	76	€ 440.540,72	€ 26.685,77	€ 5.796,59	€ 6.147,72
Eindtotaal	52236	€ 285.936.636,08	€ 14.694.249,95	€ 5.473,94	€ 5.755,24



4.2.2 Afwijzingen aanvragen regeling waardedaling

Het aantal afwijzingen voor een aanvraag voor de waardedaling regeling kwam in 2021 op 15.125.

Een aanvraag voor vergoeding vanuit de Waardedaling regeling 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 Waardedaling gebied 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 aanvragen in behandeling nemen als er nog een claim loopt of reeds is afgehandeld bij de NAM. Ook die aanvragen 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 beslissingen
Eemdelta	3590
Groningen	2262
Het Hogeland	2332
Midden-Groningen	6452
Oldambt	209
Westerkwartier	247
Overige gemeenten	33
Eindtotaal	15125

4.3 Aanvragen immateriële schade

De immateriële schade vergoeding is in 2021, nadat de pilot fase is geweest, stapsgewijs ingevoerd. Vanaf 15 november is deze regeling stapsgewijs 'echt' ingevoerd. In 2021 werden voor deze regeling 507 aanvragen gedaan.

Gemeente	Aantal aanvragen
Eemsdelta	404
Groningen	40
Het Hogeland	26
Overige gemeentes	8
Midden-Groningen - Oldambt	29
Eindtotaal	507



4.3.1. Schadevergoeding immaterieel

In totaal is in het kader van de vergoeding voor immateriële schade in 2021 circa € 0,5 miljoen euro uitgekeerd.

Gemeente	Aantal zaken	Totaal uitgekeerd bedrag	Gemiddeld uitgekeerd bedrag
Eemsdelta	84	€ 306.000,00	€ 3.642,86
Groningen	35	€ 77.500,00	€ 2.214,29
Het Hogeland	25	€ 62.000,00	€ 2.480,00
Overige gemeenten	25	€ 60.000,00	€ 2.400,00
Eindtotaal	169	€ 505.500,00	€ 2.991,12

4.3.2. Afwijzingen aanvragen regeling immateriele schade

Het aantal aanvragen met een afwijzing voor een vergoeding voor immateriële schade is 20.

4.4 Meldingen mogelijk acuut onveilige situaties

Het totale aantal AOS-meldingen ten opzichte van 2020 is met 17% gedaald. In 2020 was er eenzelfde daling te zien ten opzichte van 2019.

Daartegenover staat dat het aantal gegronde AOS-meldingen (dus waarbij veiligstelling noodzakelijk is) in absolute aantallen vrijwel gelijk is gebleven: 101 (20% van het totaal) tegenover 109 (17,5% vorig jaar).

Gemeente	Gegronde	Ongegronde	Totaal
Aa en Hunze	0	2	2
Assen	1	1	2
Eemsdelta	29	137	166
Groningen	25	78	103
Het Hogeland	11	50	61
Midden-Groningen	11	62	73
Noordenveld	2	5	7
Oldambt	9	27	36
Pekela	4	13	17
Tynaarlo	0	7	7
Veendam	3	19	22
Westerkwartier	6	11	17
Westerwolde	0	2	2
Totaal	101	414	515



4.5 Monumenten, agrarische bedrijven

Naast woningen liggen er in het aardbevingsgebied ook monumenten, kerken, agrarische bedrijven en andere bijzondere gebouwen, zogenaamde specials. Ook hiervoor kunnen aanvragen worden ingediend voor een schadevergoeding als gevolg van mijnbouw. In 2021 zijn er 3405 aanvragen ingediend voor dit soort gebouwen.

In het verslag jaar zijn er 2864 aanvragen in deze categorie afgehandeld. In 2158 gevallen is de schade toegekend. Voor 454 aanvragen volgde een besluit met een afwijzing. Van de totale hoeveelheid aanvragen in deze categorie konden er 57 worden samengevoegd met andere aanvragen. In 186 gevallen is de aanvraag in de loop van de procedure ingetrokken.

Gemeente	Aantal
Aa en Hunze	19
Appingedam	64
Assen	7
Bergen (NH.)	1
Delfzijl	85
Groningen	881
Het Hogeland	192
Loppersum	92
Midden-Drenthe	1
Midden-Groningen	208
Noardeast-Fryslân	6
Noordenveld	124
Oldambt	202
Ooststellingwerf	3
Opsterland	2
Pekela	29
Stadskanaal	6
Tynaarlo	83
Veendam	123
Westerkwartier	274
Westerwolde	27

4.6 Lang lopende dossiers en wettelijke termijn beslissen op aanvragen

Er staan eind 2021 31.563 dossiers met schadeaanvragen open. Dit is inclusief de aanvragen voor een vaste vergoeding. Het aantal dossiers dat langer dan een jaar openstaat ligt op 6.029.

Regeling fysieke schade:

Gemiddelde doorlooptijd (in dagen):	202
Fysieke schade maatwerk:	212
Fysieke schade vaste vergoeding	27

Regeling waardedaling woningen:

Gemiddelde doorlooptijd (in dagen)	ca. 56 dagen
------------------------------------	--------------



5. Bezwaar, beroep, klachten en tevredenheid aanvragers

5.1 Bezwaar en beroep

Fysieke schade

De besluiten van het IMG voor individueel aan vragen staan open voor bezwaar en beroep.

Het IMG nam in 2021 in totaal 37.041 besluiten voor de regeling fysieke schade, waarmee 34.406 aanvragen werden afgehandeld. (Per besluit kunnen er meerdere aanvragen tegelijk worden afgehandeld voor een adres.) Er waren 2274 aanvragers die bezwaar hebben gemaakt tegen een besluit. In onderstaande tabel is te zien hoe de afhandeling is verlopen.

Ten opzichte van 2020 is de productie van de afhandeling van de bezwaren verdubbeld van 719 naar 1583. Deze productieverhoging is gerealiseerd door een efficiëntere aanpak van dossiers, kennisborging en inzet van medewerkers. Daarnaast is de capaciteit op de afdeling uitgebreid.

Ontvangen bezwaren 2021	2274
Afgehandelde bezwaren 2021	1583
Ongegrond	735
Ingetrokken	95
Niet-ontvankelijk	93
Deels gegrond	469
Gegrond	187
Doorgestuurd	4
Openstaand 31-12-2021	2023

Beroep

In 2021 zijn 33 beroepszaken over de afhandeling van fysieke schade afgerond. Dit waren zaken die al in 2020 liepen. Uit 2020 staan nog 7 beroepszaken open. Het tempo waarin beroepszaken worden behandeld kan niet door IMG worden beïnvloed. Dit is aan de betreffende rechtbank.

Waardedaling

In 2021 zijn er 4359 bezwaarschriften ingediend voor de regeling waardedaling. Daarvan zijn er 73 uit 2020 meegenomen. In 2021 is er op 5054 bezwaren een besluit genomen.

Voor de regeling Waardedaling zijn in 2021 147 nieuwe beroepszaken ontvangen en 41 beroepen afgedaan. In 16 gevallen is het beroep ingetrokken door een herziening van het besluit, 7 na het nemen van een beslissing op het bezwaar en 7 beroepen zijn zonder nadere reden ingetrokken. Van de 13 zaken die bij de rechtbank kwamen waren er 5 ongegrond en 3 niet ontvankelijk. In 5 gevallen waren de beroepen gegrond.

5.2 Klachten

Behandelde klachten en uitkomsten van klachtenbehandeling

In totaal zijn er 44 gedragingsklachten behandeld. Hiervan ging het in 23 gevallen om gedragingen van deskundigen bij de schadeopname. De klachten gaan over uitlatingen van deskundigen of medewerkers, onheuse bejegening, een gevoel van privacy-schending en partijdigheid.

Van deze klachten zijn er 39 in 2021 afgehandeld. De overige 5 klachten zijn meegenomen om in 2022 af te handelen.

In het verslagjaar zijn er 2 hoorzittingen geweest naar aanleiding van een klacht. In 23 gevallen volstond voor de afhandeling een brief van het bestuur. De overige gevallen zijn telefonisch afgehandeld met een terugkoppeling van de afspraken met de betrokkenen via een mailbericht.

De doorlooptijd van de klachtbehandeling met een brief van het bestuur en eventueel een hoorzitting is gemiddeld 25 dagen. Hierbij wordt de klacht besproken en voorgelegd aan degene waarover wordt geklaagd en wordt hoor en wederhoor toegepast. Hierna volgt een beoordeling per brief.

Er liepen in 2021 16 klachten via de ombudsman. In die gevallen is zo spoedig mogelijk, binnen twee tot vijf werkdagen, contact gezocht met de klager en is de gewenste actie ondernomen. Het betrof bijvoorbeeld de prioriteitsstelling rond een dossier of zaak of het alsnog in behandeling nemen van een bezwaar, Wob-verzoek of klacht. Van de 16 klachten die bij de Ombudsman ingediend zijn ingediend, zijn er 11 rechtstreeks naar de Ombudsman gegaan zonder eerst een klacht bij het IMG in te dienen.

Inwoners klachten

Van alle binnengekomen overige klachten zijn er 456 afgehandeld na telefonisch contact met betrokkenen en een bevestiging van de afspraken per mail. De doorlooptijd over het jaar 2021 van de gedragingsklachten is gemiddeld 16 dagen. Voor klachten via de Ombudsman binnengekomen is dit 6 dagen. De overige klachten zijn binnen gemiddeld 10 dagen afgehandeld. Ten opzichte van 2020 is het aantal klachten met 185 toegenomen.

De toename van het aantal klachten heeft te maken met de uitbreiding van het wettelijk takenpakket van het IMG met de regeling voor de vaste vergoeding bij fysieke schade en het aanpassen van het beoordelingskader in mei van dit jaar.



5.3 Oordeel van aanvragers over dienstverlening

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.

In 2021 verstuurden we 69.549 enquêtes waarop door 22.000 aanvragers, ofwel 32%, reageerden. Aanvragers waarden de schadeopname, de afhandeling van de aanvragen voor waardedaling en de sinds 15 november 2021 gestarte nieuwe regeling van Vergoeding Eenmalige Schade (VES). Daarbij is men vooral te spreken over de eenvoud en de snelheid van de aanvraagprocedure. In de beoordeling worden het schaderapport en -besluit voor fysieke schade lager beoordeeld. Het gaat hier vaak om aanvragers van wie het dossier is aangehouden ('on hold' gezet) of bijvoorbeeld als gevolg van het nieuwe beoordelingskader is afgewezen. Dat had ook zijn weerslag op de beleving van aanvragers van het telefonisch contact met de medewerkers van ons serviceloket en onze zaakbegeleiders. Medewerkers konden bijvoorbeeld niet altijd concreet vertellen wanneer een besluit is te verwachten. De vriendelijkheid en behulpzaamheid van onze medewerkers wordt echter nog altijd zeer gewaardeerd.

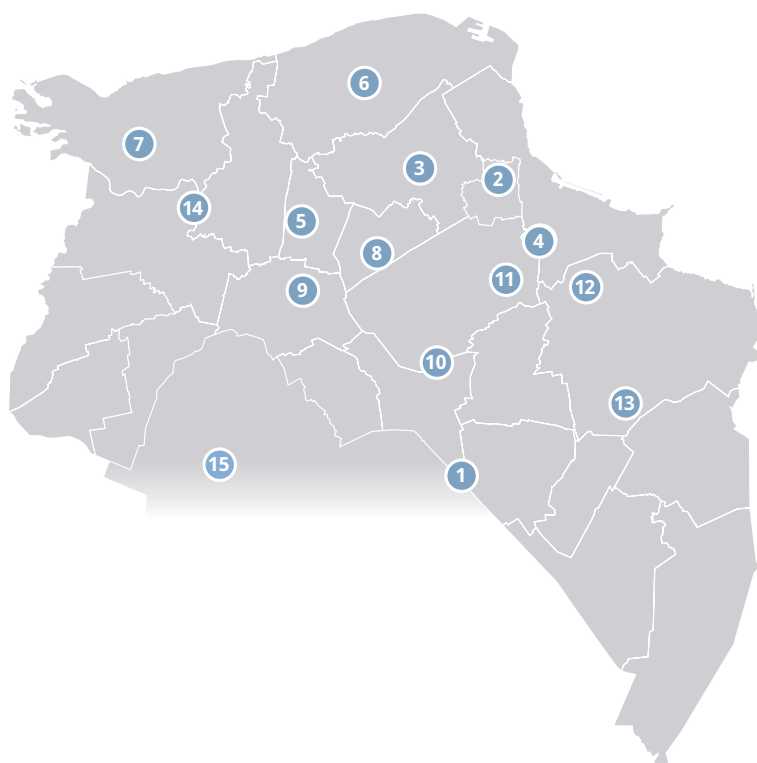
Waardering aanvragers	
Vergoeding Eenmalige Schade	8.8
Schadeopname	8.2
Waardedaling	7.9
Telefonie	7.4
Schaderapport	7.1
Schadebesluit	7.1

5.4 Dienstverlening via regionale steunpunten

IMG heeft in 2021 15 lokale steunpunten ingericht in het schadegebied. Deze vervullen een belangrijke rol bij de informatieverstrekking aan inwoners. Veel inwoners krijgen er antwoord op hun vragen over mijnbouwschade en schaderegelingen en menig aanvrager wordt ter plekke geholpen bij het invullen van een schadeformulier. Zo bieden we de Groningers en Drenten een laagdrempelige vorm van dienstverlening dichtbij huis. De steunpunten vervullen ook een belangrijke rol in het proactief onder de aandacht brengen van de verschillende schaderegelingen waar mensen mogelijk gebruik van kunnen maken. Naar verwachting wordt in 2022 het aantal steunpunten uitgebreid. Waar mogelijk, worden steunpunten van IMG en versterkingspunten van NCG in het gebied gezamenlijk ingezet. In 2021 zijn er twee nieuwe steunpunten geopend: een extra steunpunt in Norg en het Inlooppunt Woltersum (samen met NCG en gemeenten).

Door de lockdown zijn de steunpunten van 7 juni tot 15 december gesloten geweest. In die tijd werden er huisbezoeken gepland om aanvragers te ondersteunen. Hiervan werd wisselend gebruik gemaakt, ook door de beperkende maatregelen. Gemiddeld gaat het om 5 bezoeken per week.

Waar de steunpunten in 2020 zijn ingezet voor de nieuwe regeling waardedaling, zien we in 2021 dat de vragen complexer worden. Soms binnen één regeling, maar ook over mogelijke rechten op verschillende regelingen. Daardoor wordt meer integrale dienstverlening gevraagd. We helpen ook veel bij het doen van aanvragen en zien dat Groningers en Drenten vaak met vragen komen over versterking. In 2021 verwezen we in die gevallen door naar de NCG, in 2022 breiden we de dienstverlening samen met de NCG verder uit.



Bezoekersaantallen per maand						
	juli	augustus	september	oktober	november*	december**
Annerveenschekanaal	15	9	18	10	34	0
Appingedam woensdag	17	31	14	8	23	8
Appingedam donderdag	9	12	16	12	13	6
Bedum woensdag	3	1	0	1	7	0
Bedum donderdag	6	6	1	6	13	5
Ezinge	7	2	3	6	10	2
Froombosch	9	17	20	15	32	7
Groningen	21	18	25	14	40	20
Leens	6	4	2	3	15	7
Loppersum woensdag	3	1	4	4	9	1
Loppersum vrijdag	7	2	4	6	14	12
Meedhuizen	2	11	3	2	5	3
Nieuwolda	14	2	0	3	6	3
Norg	-	-	-	-	40	13
Ten Boer dinsdag	17	5	7	5	22	1
Ten Boer donderdag	3	4	3	1	2	5
Siddeburen	10	3	3	13	25	5
Uithuizen	7	0	1	5	22	3
Winschoten	22	17	28	17	37	10
Totaal	178	145	152	131	369	111

* toename bezoekersaantal door papieren advertenties ** in verband met coronamaatregelen maar twee weken geopend

Telefonisch contact

In het verslagjaar zijn er in totaal 110.314 telefoontjes afgehandeld. De helft hiervan had betrekking op vragen van aanvragers over de regeling voor fysieke schade. Ongeveer één op de vijf vragen had betrekking op de planning van een schadeopname.

2021	Aantal:
Totaal aanbod	110.314
Fysieke Schade	54.930
Waardedaling	32.321
Planning	22.330
Immateriële Schade	733



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 2021. 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 met 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.

📍 **Bezoek- en vestigingsadres:**
Cascadeplein 10 in Groningen

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

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 op 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.