

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2342

Vragen van de leden **Beckerman** (SP), **Nijboer** (PvdA) en **Van Tongeren** (GroenLinks) aan de Minister van Economische Zaken en Klimaat over *de afhandeling van oude schades door de NAM* (ingezonden 16 mei 2018).

Antwoord van Minister **Wiebes** (Economische Zaken en Klimaat) (ontvangen 7 juni 2018).

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het bericht «NAM te gehaast en onzorgvuldig bij afhandeling oude schades»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Hoe oordeelt u over de uitspraak van de onafhankelijk raadsman dat de Nederlandse Aardolie Maatschappij (NAM) de afhandeling van zeker 6.000 schadegevallen onzorgvuldig behandelt, zoals fouten in het aanbod, data die niet kloppen en zelfs hele schadedossiers die worden vergeten? Deelt u de mening dat het ongehoord is dat mensen die al zo lang tegen de NAM voor hun recht vechten op deze wijze worden behandeld?

Antwoord 2

Schademeldingen moeten zorgvuldig worden afgehandeld, dat geldt zeker ook voor de oude schademeldingen. NAM onderschrijft dit overigens ook in een reactie die naar aanleiding van de brief van de Onafhankelijke raadsman is opgesteld.² Afgelopen week is het belang van een zorgvuldige afhandeling van schade ook door de commissaris van de Koning in Groningen en mijzelf beklemtoond in het gesprek dat wij hierover periodiek met NAM voeren.

¹ <https://www.rtvnoord.nl/nieuws/194075/NAM-te-gehaast-en-onzorgvuldig-bij-afhandeling-oude-schades>

² https://www.nam.nl/nam-en-de-samenleving/groningen-gasveld-specifieke-regelingen/aanbod-oude-schademeldingen-door-nam/_jcr_content/par/textimage_969322162.stream/1526482510441/4e944551e54b84947468d76e1e47699a8ea988adae9cf7ec1347784cff40c2/beantwoording-vragen-onafhankelijk-raadsman-final-180516.pdf

Vraag 3

Hoe kan het dat gedupeerden die door de rechter in het gelijk zijn gesteld niet verder worden geholpen door de NAM?³ Deelt u de mening dat de NAM in deze situaties zo snel mogelijk tot actie zou moeten overgaan en dit traineren direct moet stoppen?

Antwoord 3

Ik ga in beginsel niet in op individuele gevallen. Ik deel de mening dat de NAM na een uitspraak van de rechter zo snel mogelijk in lijn met die uitspraak moet handelen.

Vraag 4

Bent u nog steeds van mening dat de afhandeling van alle schades voorspoedig verloopt? Bent u bereid een onafhankelijk onderzoek in te stellen naar de tevredenheid van mensen bij wie oude schades zijn afgehandeld?

Antwoord 4

Op 1 juni 2018 heb ik uw Kamer de tweede voortgangsrapportage van NAM gestuurd over de afhandeling van de oude schademeldingen. In de begeleidende brief heb ik geconstateerd dat NAM onverminderd hard werkt aan een oplossing voor de oude gevallen en dat inmiddels 5.646 aanbiedingen zijn verstuurd. Eigenaren hebben het aanbod in 59% van de gevallen (3.306) geaccepteerd.

7% van de eigenaren (392) heeft het aanbod afgewezen, in 35% van de gevallen (1.948) is nog geen reactie ontvangen. De cijfers laten zien dat met de gekozen aanpak inmiddels meer dan de helft van de schademeldingen is opgelost. Ook maken de cijfers inzichtelijk dat als eigenaren reageren, het aanbod vooralsnog in 88% van de gevallen wordt geaccepteerd. Ik heb dan ook op basis van deze gegevens geconstateerd dat NAM goed gevolg geeft aan de gemaakte afspraken.

De commissaris van de Koning in Groningen en ik volgen de verrichtingen van NAM nauwlettend. In dit kader is een onafhankelijk bejegeningsonderzoek uitgevoerd onder 378 woningeigenaren en 20 medewerkers. Dit onderzoek is ook op 1 juni jl. met uw Kamer gedeeld. Het onderzoek laat zien dat voor de afhandeling een ordentelijk proces wordt gevolgd. Gesprekken tussen medewerkers en woningeigenaren verlopen overwegend in een normale en zakelijke sfeer. In het nawoord schrijven de onderzoekers dat het aanbod dat is gedaan voor groot deel van de eigenaren redelijk is. Een kleiner deel vindt, al dan niet op voorspraak van expertisebureaus of aannemers, het aanbod ontoereikend. Een belangrijk aspect waar het onderzoek op wijst is de frustratie die zich in de afgelopen jaren heeft opgebouwd en die het proces moeizaam en emotioneel maakt voor een deel van de betrokkenen. De onderzoekers schrijven dat het cijfer 6 waarmee eigenaren de bejegening beoordelen, vooral wordt ingegeven door het moeizame communicatieproces in de afgelopen jaren. Tegelijk lijkt de meerderheid van woningeigenaren en medewerkers te zeggen dat met het aanbod een stap voorwaarts is gezet, waar een groot deel van de mensen tevreden over is.

Vraag 5

Op welke wijze gaat u ervoor zorgen dat mensen die klachten over de werkwijze van de NAM hebben op goede wijze verder worden geholpen en krijgen waar ze recht op hebben?

Antwoord 5

Eigenaren met vragen en klachten kunnen zich melden bij de Onafhankelijke raadsman. Eigenaren kunnen hun zaak bovendien voorleggen aan de Arbiters bodembeweging.

Vraag 6

Wat gaat u doen om ervoor te zorgen dat de NAM alle schades op een fatsoenlijke en zorgvuldige wijze afhandelt?

³ <https://www.rtvnoord.nl/nieuws/194071/Sinds-uitspraak-rechter-wordt-de-zaak-alleen-maar-getraineerd-door-de-NAM>

Antwoord 6

De commissaris van de Koning in Groningen en ik constateren op basis van de voortgangsrapportage van NAM en het bejegeningrapport dat stappen voorwaarts worden gezet bij de afhandeling van oude schademeldingen. NAM verwacht ook nog altijd dat op 1 juli 2018 voor alle oude schademeldingen een aanbod is gedaan. Tegelijk constateer ik ook dat er ook een groep eigenaren is die het aanbod van NAM afwijst en de schade zal voorleggen aan de Arbiter Bodembeweging. Op 1 juli 2018 zullen dan ook nog niet alle oude schademeldingen zijn opgelost. De komende periode zal worden verkend hoe het proces rondom de Arbiter Bodembeweging kan worden georganiseerd, zodat eigenaren die hier een beroep op doen zo snel mogelijk duidelijkheid krijgen.