



Jaarverslag 2023



Inhoudsopgave

Bouwen aan herstel	3
Kerncijfers 2023	6
1 Organisatie en taken IMG	8
1.1 Wettelijke taak IMG.....	8
1.2 Opdracht.....	8
1.3 Wijzigingen samenstelling van het bestuur	9
1.4 Bezwaaradviescommissie.....	9
1.5 Organisatie en bezetting eind 2023	9
1.6 Huisvesting	11
1.7 Informatievoorziening.....	11
1.8 Stakeholders	12
1.9 Bewoners	12
1.10 Inwoners voor inwoners.....	13
1.11 Commissie Bijzondere Situaties.....	13
1.12 Interventieteam.....	13
1.13 Herstel in Natura.....	13
1.14 Duurzaam Herstel.....	13
2 Financiën 2023	14
2.1 Schadevergoedingen en uitvoeringskosten 2023	14
2.2 Uitvoeringskosten per regeling: fysieke schade.....	15
2.3 Uitvoeringskosten per regeling: Immateriële schade (IMS)	18
2.4 Uitvoeringskosten per regeling: Waardedaling van woningen	18
2.5 Uitvoeringskosten per regeling: Aanvullende Compensatie Waardedaling NAM.....	18
2.6 Uitvoeringskosten per regeling: Duurzaam Herstel.....	18
2.7 Overige regelingen.....	19
2.8 Bezoldiging	19
3 Belangrijk in 2023	20
4 Schademeldingen, toekenningen en afwijzingen	24
4.1 Fysieke schademeldingen.....	24
4.2 Zienswijze	26
4.3 Waardedaling	27
4.4 Immateriële schade.....	29
4.5 Meldingen mogelijk acuut onveilige situaties (AOS)	32
4.6 Monumenten, agrarische bedrijven.....	33
4.7 Langlopende dossiers	33
5 Bezwaar en beroep	34
5.1 Algemeen.....	34
5.2 Bezwaar en (hoger) beroep fysieke schade	35
5.3 Bezwaar en (hoger) beroep Waardedaling.....	36
5.4 Bezwaar en (hoger) beroep Immateriële schade	36
5.5 Bezwaar overig	37
5.6 Wet open overheid (Woo)	37
6 Service, dienstverlening en behandelen van klachten	38
6.1 Steunpunten	38
6.2 Oordeel van aanvragers over dienstverlening.....	40
6.3 Serviceloket.....	40
6.4 Online burgerpanel.....	40
6.5 Klachten	41

Bouwen aan herstel

Op het moment dat de laatste hand wordt gelegd aan dit jaarverslag vergadert de Tweede Kamer over de sluiting van de gaskraan in Groningen. Het is geen nieuws meer dat de gaswinning stopt, maar dat maakt de wetswijziging die dat mogelijk maakt niet minder historisch.

Zorg dragen

Hoewel met het stoppen van de gaswinning de aardbevingen nog niet voorbij zijn, trilde de grond in 2023 minder hevig en minder vaak dan in de voorgaande jaren (43 bevingen in 2023 tegenover 52 in 2022). Het IMG heeft in zijn korte bestaan inmiddels 200.000 meldingen voor fysieke schade, bijna 120.000 meldingen voor waardedaling en ruim 70.000 meldingen voor immateriële schade afgehandeld. Aan ons de taak om zorg te blijven dragen voor het bouwen aan herstel van Groningen.

Noodzakelijke verbeteringen

De schadeafhandeling moet 'milder, menselijker en makkelijker', luidt de conclusie van de parlementaire enquêtecommissie die onderzoek deed naar de gaswinning in Groningen en de gevolgen daarvan. Het is aan ons als IMG om de erkenning van het rapport op het vlak van de afhandeling van schade om te zetten in noodzakelijke verbeteringen en te bouwen aan herstel. Daar werkten we in 2023 en ook nu nog elke dag hard aan. Werk in uitvoering dus, waarbij snelheid en zorgvuldigheid soms op gespannen voet met elkaar staan. In het belang van Groningers, Drenten en Friezen staat zorgvuldigheid voorop.

Persoonlijk contact

Een mildere, menselijkere en makkelijker schadeafhandeling zit niet alleen in de (on)mogelijkheden die regelingen of regelgeving ons bieden. Het gaat er ook om hoe wij als IMG omgaan met getroffen Groningers en Drenten. En om hoeveel tijd en aandacht wij daaraan besteden. Persoonlijk contact is voor ons nog belangrijker geworden. Daar hebben wij onze zaakbegeleiders al voor, maar het afgelopen jaar hebben wij nog meer medewerkers opgeleid om aanvragers persoonlijk bij te staan.

Deur-aan-deur

Communiceren via brieven, de website en digitale en gedrukte middelen blijft belangrijk. Maar liever bellen wij of maken wij een afspraak bij de mensen thuis om ze te helpen. Daarnaast blijven wij ons inspannen om inwoners te bereiken die nog geen schade hebben gemeld. En we gaan samen met anderen kijken of we deur-aan-deur mensen kunnen benaderen om hun schade te melden en te laten herstellen.

Eigen voorstellen

We presenteerden in maart 2023 onze eigen voorstellen voor het verbeteren van de schadeafhandeling en het kabinet kondigde in april vijftig maatregelen aan: Nij Begun. In samenwerking met het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) zijn veel van die voorstellen opgenomen in het nieuwe beleid voor een verbeterde schadeafhandeling dat op 6 oktober 2023 werd gepresenteerd.

Daadwerkelijk herstel centraal

Het daadwerkelijk herstel van woningen staat centraal. Het beoordelen van het causale verband tussen mijnbouw en de schade is deels losgelaten. Schademelders krijgen de mogelijkheid om schades tot 60.000 euro die door mijnbouwschade zouden kunnen zijn ontstaan, te herstellen op kosten van het IMG. Er wordt dan geen onderzoek gedaan naar de oorzaak. Verder wordt de vaste vergoeding voor eerste schade verhoogd van 5.000 euro naar 10.000 euro. Een maatwerktraject waarbij geld wordt uitgekeerd, blijft mogelijk. Hierbij wordt wél onderzoek gedaan naar de oorzaak van de schade. Maar ook het verruimen van de regeling voor immateriële schade en een vergoeding per beving zien we terug in de nieuwe aanpak om schades af te handelen.



Aanvragen aanhouden

In afwachting van gunstiger beleid kregen aanvragers voor vergoeding van fysieke schade de mogelijkheid om hun verzoek aan te houden. Hier maakten zo'n 11.000 aanvragers gebruik van. Het opnemen van de schade ging zoveel als mogelijk door, zodat de dossiers klaar waren voor een besluit, zodra het nieuwe beleid bekend was.

Onafhankelijke positie

Het IMG is een zelfstandig bestuursorgaan. Het stelt zijn eigen werkwijze vast en is onafhankelijk in de uitvoering van zijn werkzaamheden en in het afleggen van verantwoording daarover. Met zijn werkwijze regelt het IMG dat de civielrechtelijke aansprakelijkheid van de exploitant (de NAM) wordt afgewikkeld zonder enige invloed van die exploitant. Als gevolg van de maatregelen naar aanleiding van de parlementaire enquête is onze taak verder uitgebreid en voeren wij mede het door het kabinet vastgesteld beleid uit.

Stapsgewijze invoering

Sinds de kaders van de nieuwe schaderegeling bekend zijn, voeren wij stap voor stap onze nieuwe werkwijze in. Sommige regelingen zijn straks voor iedereen in één keer beschikbaar. Andere regelingen worden stap voor stap per gebied ingevoerd, waarbij we steeds beginnen in de kern van het aardbevingsgebied. Zo helpen wij de mensen die het meest zijn getroffen als eerste en zorgen we ervoor dat de nieuwe werkwijze uitvoerbaar blijft. In de loop van 2024 is het voor bewoners binnen het effectgebied van Huizinge of rondom de gasopslag in Norg en Grijpskerk weer mogelijk om schade te melden.

Verschillen verkleind

Met de mogelijkheid te kiezen voor daadwerkelijk herstel worden onderlinge verschillen verkleind. Dit wordt ook onderstreept door de Commissie Verschillen. Iedereen krijgt dezelfde oplossing: een schadevrij huis. Staatssecretaris Hans Vijlbrief schreef in zijn brief op 6 oktober 2023 dat hij alle besluiten (door het IMG en zijn voorgangers) niet kan laten herzien. Wel is het voor iedereen die in het verleden minder dan 10.000 euro heeft ontvangen – en voldoet aan de voorwaarden – mogelijk om aanspraak te maken op de Aanvullende Vaste Vergoeding (AVV). De verwachting is dat een aanvraag hiervoor vanaf de zomer 2024 gedaan kan worden.

Verruiming IMS

Naast fysieke schade hebben wij de regeling voor immateriële schade verruimd. De vergoeding binnen huishoudens wordt voortaan gelijkgetrokken met het hoogst ontvangen bedrag, mits wordt voldaan aan de voorwaarden. Daarnaast ontvangen eigenaren van wie het huis versterkt moet worden, automatisch het hoogste bedrag van 5.000 euro. Deze verruiming hebben wij met terugwerkende kracht ingevoerd. Daarom was het tijdelijk niet mogelijk om een aanvraag te doen. Ruim 70.000 aanvragen zijn opnieuw beoordeeld. Met als gevolg dat circa 26.000 aanvragers een (hogere) vergoeding ontvangen. In totaal is 63 miljoen euro aan extra vergoeding toegekend aan mensen die te maken hebben met ernstig leed en verdriet door de gevolgen van de gaswinning in Groningen.

Jongeren en kinderen

Sinds oktober 2023 is het ook voor kinderen en jongeren mogelijk om een aanvraag te doen voor immateriële schade. Sindsdien hebben wij circa 12.000 aanvragen ontvangen, waarvan er bijna 10.000 zijn afgehandeld voor een bedrag van afgerond 25 miljoen euro.

Wisseling van de wacht

Naast alle veranderingen rondom het beleid, waren er ook wisselingen in ons bestuur en directie. Bestuursvoorzitter Bas Kortmann stopte op 1 mei 2023 en werd per 15 mei opgevolgd door Henk Korvinus. Bestuurslid Paula van der Beek-Gillessen trad op 1 juli 2023 terug en werd op 6 november 2023 opgevolgd door Sylvia Wortmann. Na ruim vijf jaar nam in juli 2023 ook algemeen directeur Hans Houdijk afscheid van het IMG. Hij was betrokken bij de oprichting van de Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen (TCMG), de voorganger van het IMG. Per 1 augustus 2023 is Olivier de Bruijne interim algemeen directeur. Daarnaast is ook Siebe Keulen per die datum als interim directeur getreden.

Bouwen aan herstel

Zoals aangegeven verschijnt dit jaarverslag in een periode met veel veranderingen en maken wij stap voor stap nieuw beleid beschikbaar. Met dat beschikbaar maken draagt het IMG bij aan het bouwen aan herstel voor Groningen.



Kerncijfers 2023

● Totaal ● Maatwerk ● VES

Fysieke schade



Aantal meldingen



Aantal toekenningen
(positieve besluiten)



Aantal afwijzingen
(negatieve besluiten)



Aantal anders afgehandeld
(o.a. intrekkingen)

Voorraad op 31/12/2023

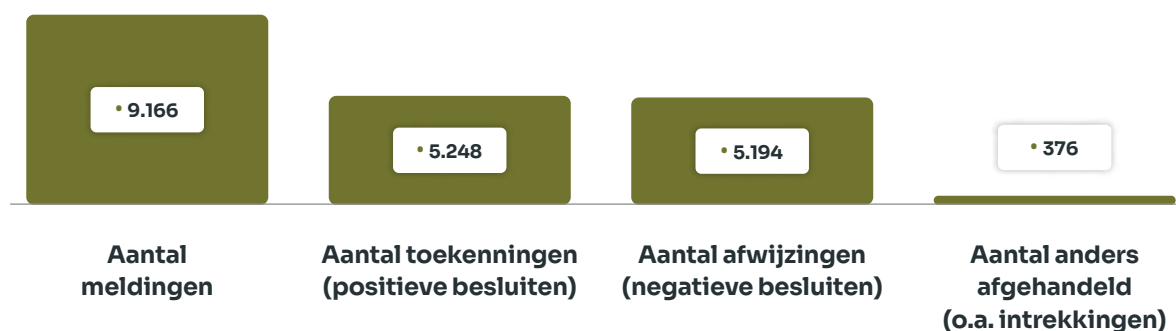
Aantal openstaande zaken



Waarvan aangehouden



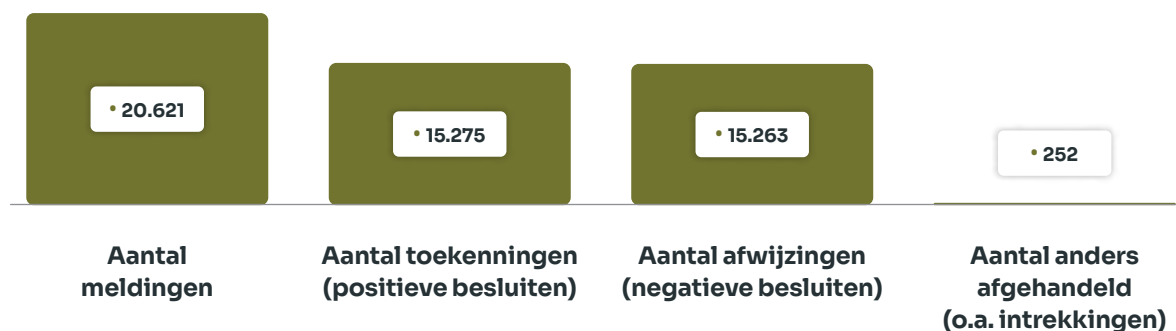
Waardedaling



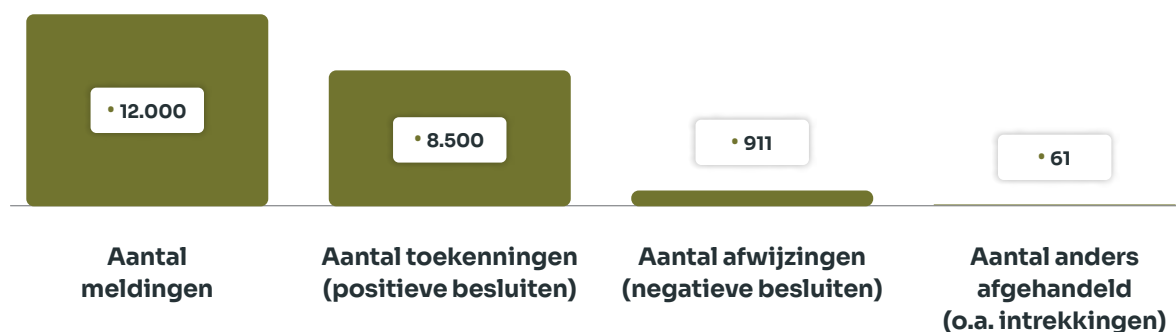
Waardedaling regeling NAM



Immateriële schade (Verruiming vergoedingsystematiek IMS 16.165)



Immateriële schaderegeling jongeren



Totaal aantal genomen besluiten (optelling toekenningen en afwijzingen): **72.884**

* Vanaf 17 mei 2023 kregen aanvragers de keuze om de afhandeling van hun dossier aan te houden in afwachting van het aangekondigde beleid voor de schadeafhandeling. Dit vertekent het aantal genomen besluiten in 2023 ten opzichte van eerdere verslagjaren.

1 Organisatie en taken IMG

1.1 Wettelijke taak IMG

Het IMG is opgericht als zelfstandig bestuursorgaan op 1 juli 2020. Onze taak is om schade af te handelen die is ontstaan door beweging van de bodem als gevolg van de aanleg of exploitatie van mijnbouw-werk ten behoeve van het winnen van gas uit het Groningenveld of als gevolg van de gasopslag Norg en Grijpskerk.

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. Sinds 1 juli 2023 is de zogenaamde beleidsaanwijzingsbevoegdheid van toepassing. Deze geeft de staatssecretaris de bevoegdheid het IMG beleidsaanwijzingen te geven voor werkzaamheden en nieuwe taken.

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 en Grijpskerk, 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 (IMS)

Het vergoeden van immateriële schade die individuele bewoners lijden als gevolg van de gaswinning; waaronder ook jongeren tot 17 jaar.

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.

Duurzaam Herstel

Het herstellen van funderingen of constructies bij woningen waar al eerder schade is gemeld en waar de kans op herhaalschade bij een nieuwe beving groot is. Duurzaam Herstel biedt een oplossing bij adressen waar sprake is van mijnbouwschade, maar waar constructieve problemen niet als mijnbouwschade zijn aangemerkt.

1.2 Opdracht

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. Het IMG blijft zijn taak uitvoeren zolang er schade door bodembeweging blijft bestaan door gaswinning in het Groningenveld en de gasopslag Norg en Grijpskerk.

De kernopdracht van IMG daarbij is het afhandelen en zoveel mogelijk daadwerkelijk herstellen van schade, die mensen en gebouwen oplopen en hebben opgelopen, in het effectgebied. Daarbij staan aanvragers centraal en ligt onze focus op waar de impact van de gevolgen van de gaswinning het grootste is. Wij doen dat **mild, menselijk** en **makkelijk**, professioneel en deskundig. Zo bouwt het IMG mee aan een perspectief voor de **regio** en zijn **inwoners**.

1.3 Wijzigingen samenstelling van het bestuur

In het verslagjaar vonden enkele wijzigingen plaats in de samenstelling van het bestuur. De heer B. Kortmann trad op 1 mei terug als voorzitter. Mevrouw. P van der Beek-Gillessen op 1 juli. Er traden twee nieuwe bestuursleden aan. Sinds 1 juni is de heer mr. H. Korvinus tot bestuursvoorzitter benoemd. Op 6 november is het bestuur versterkt met mevrouw mr. S.F.M. Wortmann.

Eind van het jaar bestond het bestuur uit:



De heer mr. H. Korvinus, voorzitter



Mevrouw dr. C.M. van Schie



De heer ir. B. J. Wierenga



De heer mr. M. Tj. Bouwes



Mevrouw mr. S.F.M. Wortmann

1.4 Bezwaaradviescommissie

Het IMG heeft een onafhankelijke Bezwaaradviescommissie die haar eigen reglement vaststelt. Het IMG kan bij een bezwaar deze Bezwaaradviescommissie om advies vragen over het te nemen besluit. De Bezwaaradviescommissie telt negen leden.

1.5 Organisatie en bezetting eind 2023

Het personeelsbestand van het IMG is gegroeid van 790 medewerkers (749 FTE) in januari naar 897 medewerkers (858 FTE) in december. Het grootste deel van deze aanwas is ontstaan doordat 84 flexmedewerkers (82 FTE) die voorheen via DICTU werden ingehuurd nu rechtstreeks door het IMG worden ingehuurd.

Het aantal vast-ambtelijke medewerkers steeg met 82 medewerkers (79 FTE). Het aantal tijdelijke ambtelijke medewerkers is met 51 medewerkers (50 FTE) gedaald, voornamelijk omdat veel van deze medewerkers een vaste aanstelling hebben gekregen.

Om nieuwe collega's aan te kunnen trekken, hebben we in 2023 actief ingezet op de verbetering van onze arbeidsmarktcommunicatie. Aansluitend hebben we ons onboardingprogramma verbeterd, om nieuwe collega's goed te kunnen begeleiden bij hun start.

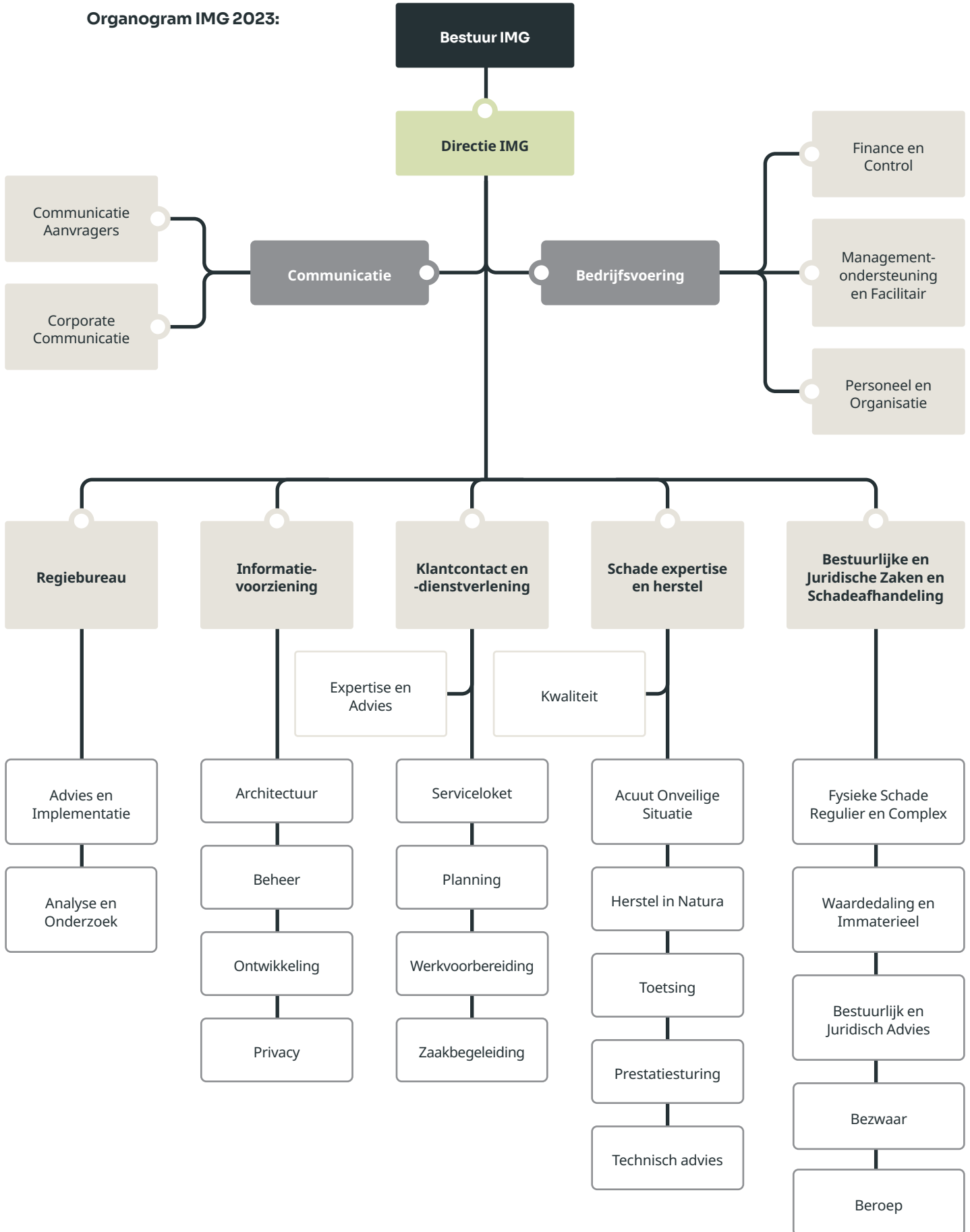
Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

Afgelopen jaar heeft het IMG voor het eerst een MTO gehouden. 68% van de medewerkers heeft hieraan deelgenomen. Thema's als Prestaties & Werkvermogen, Verandering en Psychosociale arbeidsbelasting zijn uitgevraagd. De resultaten zijn op teamniveau besproken. De teams hebben de verbeterpunten uit deze sessies opgenomen in hun jaarplan voor 2024.

Verzuim

Eind 2023 bedroeg het voortschrijdend verzuimpercentage 6,1%. Het verzuimpercentage wordt hoofdzakelijk gevormd door langdurig verzuim. In 2023 hebben we maatregelen getroffen om het verzuim te verlagen. Zo optimaliseerden we de rapportagestructuur, waardoor er beter gestuurd en voorspeld kan worden. Ook hebben we verzuiminterventies ingezet net zoals trainingen, workshops en interne voorlichting. Daarnaast zijn mogelijke oorzaken voor stress op het werk getoetst binnen het MTO, zodat deze op teamniveau besproken konden worden. Zo proberen we verzuim als gevolg van werkdruk tegen te gaan.

Organogram IMG 2023:



1.6 Huisvesting

2023 was het eerste jaar waarin geen coronamaatregelen meer golden. Hybride werken is echter gebleven. De gemiddelde bezetting over het hele jaar (locatie Groningen) steeg van 33,5% naar 40%. Door drukte op dinsdagen en donderdagen hebben we afdelingen werkplekken toegewezen op dagen en locaties. Daarbij kijken we naar afdelingsgrootte. Dit zogenoemde ankerplan is geïntroduceerd omdat met name op dinsdag en donderdag een tekort aan werkplekken werd gevoeld. Over het algemeen is de introductie goed verlopen, waar nodig is een aantal aanpassingen gedaan. Om hybride werken verder te ondersteunen zijn er acht belcellen geplaatst die geschikt zijn voor een kortdurend overleg of telefoongesprek. Daarnaast kan in een aantal zalen gebruikgemaakt worden van videoconferencing.

Onze medewerkers werken in Groningen (Cascadeplein) en Assen (Mandemaat).

1.7 Informatievoorziening

In 2023 hebben we wederom op veel onderwerpen een aanzienlijk stap voorwaarts gezet in het verbeteren en verstevigen van de informatievoorziening. De informatievoorziening van het IMG in 2023 gaat voor een belangrijk deel over het mogelijk maken van de invoering van het nieuwe beleid dat na de parlementaire enquête is vastgesteld. Om sneller nieuwe regelingen in te voeren of correcties en aanpassingen op bestaande regelingen door te voeren, werken we met een meer generieke aanpak en herbruikbare regelingscomponenten. Dit hebben we toegepast bij de regeling die voor immateriële schade is gebouwd. Ook het voorstel aan aanvragers eind 2024 om bezwaar sneller af te handelen hebben we hierdoor versneld kunnen uitvoeren.

Daarnaast hebben we in 2023 veel groot onderhoud gepleegd aan de bestaande regelingen in de oude IT-architectuur. Het betrof de vaste vergoeding van een eerste schade en maatwerk. Het ging om twee systemen: het zaakstelsel waarin alle afhandelingsstappen voor een schadeaanvraag worden gemaakt en de applicatie waarmee de schadeopname is geautomatiseerd.

Daarnaast hebben we in 2023 een eigen geografisch informatie systeem (GIS) ontwikkeld waarmee we in ons aanvraagproces geografische gegevens kunnen gebruiken die voor het afhandelen van schadeverzoeken nodig zijn.

In 2022 hebben we alle gegevensbestanden en de data-analysespecialisten weer in onze eigen organisatie opgenomen. Dit is de basis waarmee we in 2023 ons datawarehouse opnieuw hebben gestructureerd. Gegevens worden nog belangrijker nu het IMG zich voorbereidt op de uitvoering van nieuw beleid. Daarom zijn we in 2023 gestart met het sturen op een meer uniform gegevensmodel voor heel IMG, zodat verschillende regelingen hier gezamenlijk gebruik van kunnen maken. Dit noemen we het Centraal Register IMG (CRI). Daarnaast zijn we gestart met het uniformeren van alle referentiegegevens (RRI) die gebruikt worden door de verschillende regelingen. Denk hierbij onder andere aan de basisregistratie BRP, WOZ- en Kadaster-gegevens die medebepalend zijn voor de schadevergoedingen.

Hiermee bereiden we ons ook beter voor op de wijzigingen in onder andere de Europese regelgeving op het gebied van data en Artificial Intelligence zoals onder meer de Data-service act, Data Governance act en de AI act.

Om de data-transitie te kunnen vormgeven is het IMG gestart met een eigen nieuw opgezette Azure omgeving waarin we operationele, tactische en strategische data beheren en analyseren. Daarnaast gebruiken we deze omgeving om onder andere onze fotoverkenningsapplicatie, die we eind 2023 hebben geoperationaliseerd, te hosten. Met deze applicatie ondersteunen we de schade-experts die per object de schades opnemen, onder meer in het herkennen van eerder behandelende schades. In het kader van een gezonde bedrijfsvoering en een effectieve aansturing van de ontwikkelteams hebben we alle contracten met externe leveranciers van de ICT-leverancier van het ministerie van EZK (DICTU) overgenomen. Hiermee hebben we, tezamen met de in 2021 en 2022 ingezette weg om de applicatieontwikkeling zelf aan te sturen, de transitie van de ontwikkelteams van DICTU naar het IMG in 2023 afgerond. Hiermee hebben we naast een effectievere samenwerking ook een kostenreductie kunnen realiseren waarmee we de noodzakelijke IV-opstap voor onze nieuwe werkwijze in 2024 opvangen.

In 2023 hebben we het team voor Informatiebeveiliging en privacy verder uitgebreid zodat we meer tijd en capaciteit hebben om de impact van de ophanden zijnde beleidswijzigingen te borgen. Daarnaast zijn we gestart met het in kaart brengen van de algoritmes die het IMG gebruikt bij de behandeling van de aanvragen zodat we hiermee het algoritmeregister van EZK vullen waarmee we transparant zijn in de toepassing hiervan. Ook is verder gewerkt aan de professionalisering.

Datalekken worden nog meer adequaat, zakelijk en tijdig opgepakt. Ook is de uitvoering van de Data Protectie Impact Assessments (DPIA's) weer verbeterd, wat bijdraagt aan de kwaliteit van de uitvoering. We hebben in 2023 meer verwerkers-overeenkomsten opgesteld en er worden meer interne adviesvragen opgepakt. Een signaal dat er groeiende aandacht is voor het onderwerp privacy binnen de organisatie. In 2023 hebben we 125 datalekken gehad die voornamelijk betrekking hadden op individuele dossiers. Dat is een lichte daling t.o.v. 2022. Hiervan zijn er 12 gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) conform de meldingsplicht van de AP en de impact voor de betrokkenen.

Ook heeft het IMG in 2023 geïnvesteerd in de verbetering van de transparantie van de informatiehuishouding. Zo hebben we onder meer de kwaliteitsprofielen voor Informatievoorziening geïmplementeerd, is de e-mail archivering geborgd en is de archivering van de website (www.schadedoormijnbouw.nl) verzorgd. Wijzigingen op de website worden dagelijks gearchiveerd en oude versies van de website kunnen tot op de dag nauwkeurig worden teruggevonden. Verder is het beleid voor het gebruik van berichten-apps vastgesteld, de archivering voor sleutel-functionarissen geïmplementeerd en hebben we de verplichte actieve publicatie van informatie, alsmede een aantal facultatieve documenten, conform artikelen 3.1 en 3.3 van de Wet Open Overheid, afgerond. Het team Documentaire Informatie Voorziening (DIV) is uitgebreid ter voorbereiding van verdere professionalisering van de documentaire informatievoorziening in 2024. Ook hebben we de selectielijst van DIV-documenten en het daarbij behorende archiefbeleid vastgesteld.

1.8 Stakeholders

Om milder, menselijker en makkelijker mijnbouwschade af te kunnen handelen is nauwe samenwerking met andere organisaties van groot belang. Dit geldt des te meer in een jaar met veel beleidsmatige veranderingen voor Groningers en Drenten met schade.

Ook in 2023 was er daarom veel contact tussen bestuur en directie met het Groninger Gasberaad en de Groninger Bodembeweging. Om samen nieuwe voornemens te verkennen, bijvoorbeeld rondom de aanpassingen van IMS of samen de plannen van het IMG te bespreken voor het afhandelen van de schade in reactie op PEAG. Zo is gesproken over het aanbod aan schademelders om hun dossier tijdelijk aan te houden in afwachting van de nieuwe kabinetsmaatregelen.

Ook de contacten met de provincies en lokale overheden in Groningen en Drenthe werden de afgelopen jaren verder verstevigd. Zo werden bestuurders, adviseurs van gemeenten en gemeenteraden geïnformeerd over de totstandkoming van de nieuwe werkwijze voor het afhandelen van schade.

Het IMG heeft in de zomer van 2023 de werkwijze voor de schadeafhandeling van mestkelders aangepast. Hierdoor kan sneller schade worden vastgesteld en afgehandeld. Voor de agrariër waar deze regeling geen uitkomst biedt, heeft het IMG in samenwerking met de NCG een werkgroep ingesteld. Deze werkgroep Mestkelders is 19 oktober 2023 van start gegaan. De werkgroep bestaat uit vertegenwoordigers van IMG, NCG, EZK, de provincie en de Agro-sector. De werkgroep Mestkelders buigt zich iedere twee maanden over complexe situaties bij schade aan mestkelders en richt zich ook op de evaluatie van de nieuwe werkwijze van de mestkelderregeling. Naast de werkgroep Mestkelders overlegt het IMG iedere twee maanden met de agrarische sector en de NCG over allerlei zaken op het gebied van Agro.

Met het ministerie van Economische Zaken en Klimaat werd in 2023 veelvuldig gesproken over de uitkomsten van de parlementaire enquête, voorstellen ter verbetering van de schadeafhandeling en de maatregelen van het kabinet. De gedeelde visie voor een milder, menselijker en makkelijker schadeafhandeling leidde tot een nauwe en plezierige samenwerking tussen beleidsmakers en -uitvoerders.

1.9 Bewoners

In het najaar van 2023 is gestart met een geïntensiverde aanpak van bewonersbijeenkomsten in buurten en gemeenten die hier behoefte aan hebben. De extra ontmoetingen waar directie en bestuur samen met zaakbegeleiders vragen beantwoorden voorzien in een groeiende behoefte. De bijeenkomsten worden in 2024 voortgezet. De behoefte aan laagdrempelig persoonlijk contact zien we ook bij de steunpunten. Bij de 19 steunpunten kunnen inwoners terecht voor informatie over de verschillende regelingen van het IMG. Daarnaast kunnen inwoners hun verhaal kwijt en kunnen zij hulp krijgen bij het aanvragen van schadevergoeding. Ook de steunpunten, die we deels gezamenlijk bemensen met het NCG, zagen in 2023 een groeiend aantal bezoekers. Sinds 2023 valt ook de gasopslag in Grijskerk

onder het takenpakket van het IMG. In het voorjaar hebben we tijdens een goed bezochte bewoners-bijeenkomst vragen beantwoord en zorgen besproken met inwoners.

1.10 Inwoners voor inwoners

Het project 'Inwoners bereiken via inwoners' (voorheen Steunzenders genaamd) is één van de manieren waarop het IMG inwoners, die om welke reden dan ook geen aanvraag doen, probeert te bereiken. Bij dit project wordt gebruikgemaakt van bestaande sociale netwerken en/of bekende of invloedrijke wijk- en dorpsbewoners. Denk aan buurtcomités, lokale bekenden of andere zichtbaar aanwezige actieve burgers die door buurt- of dorpsgenoten vertrouwd worden.

Inmiddels is er een netwerk van zo'n 120 personen geformeerd. Dit netwerk begint steeds meer zijn waarde te tonen. Via hen krijgen inwoners informatie van het IMG over hoe een aanvraag in te dienen, wordt hulp geboden bij het doen van de aanvraag, wordt doorverwezen naar een steunpunt of wordt een afspraak gemaakt voor huisbezoek van een zaakbegeleider. Ook wordt doorverwezen naar andere uitvoerende professionals (gemeenten, woningbouwcorporaties, huurdersverenigingen) in het aardbevingsgebied.

1.11 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 en Grijskerk. Op deze manier levert de CBS vanuit een onafhankelijke positie een bijdrage aan maatwerkoplossingen voor mensen die in medische, psychische en/of 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. De functie en het werk van de raadsman is ondergebracht bij de Nationale ombudsman. Het IMG en NCG kunnen in uitzonderlijke gevallen ook dossiers voordragen. De commissie doet verslag van haar werkzaamheden op www.vangnetbijzondere situaties.nl

1.12 Interventieteam

Het Interventieteam is een zelfstandig, onafhankelijk team dat maatwerk biedt bij ingewikkelde en vastgelopen situaties. Het Interventieteam bestaat uit Geert-Jan ten Brink (onafhankelijk voorzitter), Els van Schie (bestuurslid IMG) en Marieke Ferwerda (plaatsvervangend algemeen directeur NCG). Ook deze twee laatste zijn onafhankelijk. Dat betekent dat IMG en/of NCG een advies van het Interventieteam móeten uitvoeren. Het Interventieteam doet zelfstandig verslag van haar werkzaamheden in juni van het lopende jaar.

1.13 Herstel in Natura

In 2023 kozen 325 aanvragers voor afhandeling van hun maatwerk aanvraag voor Herstel in Natura. Hierbij neemt het IMG op verzoek van schade-aanvragers de bouwkundige schadeafhandeling voor zijn rekening. Het klantwaarderingcijfer over 2023 was 7,6. De aanvragen voor Herstel in Natura zijn onderdeel van de aanvragen voor maatwerk.

Gemeente	Aantal deelnemers
Groningen	91
Eemsdelta	84
Het Hogeland	76
Midden-Groningen	49
Westerkwartier	9
Oldambt	9
Veendam	3
Noordenveld	2
Tynaarlo	1
Pekela	1
Totaal	325

1.14 Duurzaam Herstel

Ter voorbereiding van de invoering van Duurzaam Herstel zijn we in 2023 gestart met een pilot om deze nieuwe regeling te verkennen en eventuele knelpunten tijdig op te sporen. Eind 2023 zijn er honderd potentiële dossiers (deelnemers) geïdentificeerd. In totaal voerden we 765 studies uit. Op basis hiervan zijn zogenoemde keukentafel-gesprekken gevoerd met kandidaten voor deze aanpak. Eind 2023 waren er 22 deelnemers.

2 Financiën 2023

2.1 Schadevergoedingen en uitvoeringskosten 2023

2023 was een exceptioneel jaar voor het IMG. Dat geldt ook voor de uitvoeringskosten die gemaakt zijn. De uitkomsten van de parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen (PEAG) en de reactie van het kabinet hebben geleid tot veranderingen in de opgave van het IMG. Terwijl de maatregelen werden uitgewerkt, is aan aanvragers de mogelijkheid geboden de aanvraag aan te houden tot er meer duidelijkheid is. Door afhandeling te pauzeren konden wij aanvragers de zekerheid bieden dat zij zichzelf niet tekort doen wanneer het toekomstige beleid voor hen gunstiger uitvalt. We hebben deze aanvragen al wel in behandeling genomen en alle voorbereidende werkzaamheden (zoals bijvoorbeeld de schadeopname) tot aan het besluit uitgevoerd. Dit zorgt ervoor dat wij de aanvrager, zodra het beleid duidelijk is, onmiddellijk van een besluit kunnen voorzien en hem de zo gewenste duidelijkheid geven. De mogelijkheid voor aanvragers afhandeling te pauzeren heeft geleid tot relatief hogere uitvoeringskosten omdat daar nog geen uitkering van schadebedragen tegenover staat. Daarmee is er sprake van een vertekend beeld. De uitvoeringskosten zijn eveneens gestegen omdat voor de uitwerking van de voor de uitvoering ingrijpende PEAG-maatregelen incidenteel extra ontwikkelkosten zijn gemaakt. Ook prijsstijgingen en de relatieve toename van aanvragen voor (het arbeidsintensievere en dus duurdere) maatwerk in vergelijking met de vaste vergoedingen hebben de uitvoeringskosten doen toenemen.

Het IMG heeft sinds de start op 19 maart 2018 per 31 december 2023 in totaal € 1,9 miljard (schade)vergoeding toegekend.

Historisch overzicht uitgekeerde schadevergoedingen en uitvoeringskosten tot en met 2023 (bedragen x € 1 miljoen)

Regeling	t/m 2020	2021	2022	2023	totaal
Fysieke schade (incl. VES)	461,6	310,1	268,6	167,2	1.207,5
Waardedaling	179,5	295,5	38,2	20,7	533,9
Immateriële schade		0,5	55,7	100,6	156,9
Aanvullende compensatie Waardedaling	-	-	-	21,1	21,1
Totaal IMG	641,1	606,0	362,5	309,7	1.919,4

* Uitgekeerde schadevergoeding is inclusief terugvorderingen.

Daarvan werd 309,7 miljoen euro toegekend in 2023. In 2023 werd 240,3 miljoen euro aan uitvoeringskosten gemaakt.



Uitgekeerde schadevergoedingen en uitvoeringskosten 2023 (bedragen x € 1 miljoen)

Regeling	* Uitgekeerde schadevergoeding	Uitvoeringskosten		
		Inzet medewerkers IMG	** DUK	totaal
Fysieke schade (incl. VES)	167,2	98,9	98,1	197,0
Immateriële schade	100,6	17,7	5,2	22,9
Aanvullende compensatie Waardedaling	21,1	1,3	0,7	2,0
Waardedaling	20,7	5,5	3,2	8,7
Vastgelopen dossiers	1,6	0,6	0,4	1,0
Duurzaam Herstel	-	4,5	2,3	6,8
Advies/panel/onderzoek/bestuur	-	0,2	1,6	1,9
Totaal IMG	309,7	128,7	111,6	240,3
Commissie Bijzondere Situaties	1,5	0,3	0,6	0,9

* Uitgekeerde schadevergoeding is inclusief terugvorderingen. ** DUK = Directe Uitvoering Kosten.

De kosten voor inzet van medewerkers voor het uitvoeren van de taken bedroegen in 2023 circa € 128,7 miljoen, inclusief kosten voor huisvesting, ICT en andere bedrijfsvoeringstaken. Aan verschillende directe uitvoeringskosten (DUK) is circa € 111,6 miljoen uitgegeven. Deze kosten betroffen met name het inhuren van onafhankelijke schadedeskundigen en opnemers van schade bij een aanvraag. Tegenover elke euro toegekende schadevergoeding, stond 78 cent aan uitvoeringskosten voor alle schaderegelingen samen.

2.2 Uitvoeringskosten per regeling: fysieke schade

In 2023 zijn er door het aanhouden van aanvragen ten gunste van de aanvrager minder besluiten genomen. Daardoor is er ook tijdelijk in totaal minder geld uitgekeerd aan Groningers en Drenten. Tegelijkertijd zijn de uitvoeringskosten wel gemaakt ook ten gunste van de aanvrager om deze zo snel mogelijk van een besluit te kunnen voorzien. Ook is er flink geïnvesteerd in het in 2024 kunnen uitvoeren van de kabinetsmaatregelen. Hierdoor is de verhouding tussen de uitvoeringskosten en de uitgekeerde vergoedingen niet representatief.

Het niet representatieve beeld laat zien dat de uitvoeringskosten voor 2023 circa € 167 miljoen bedragen. Voor elke uitgekeerde euro voor de vergoeding van fysieke schade is circa € 1,18 aan uitvoeringskosten gemaakt. Dit is op basis van in totaal 30.182 aanvragen. Er ontstaat een ander beeld wanneer de dossiers die op verzoek van de aanvrager gepauzeerd waren niet meegerekend worden. In dat geval zou het bedrag voor de kosten per uitgekeerde euro aanmerkelijk lager zijn.

De verklaring voor de niet-representatieve stijging van de uitvoeringskosten ten opzichte van 2022 worden hierna beschreven.

Uitgedrukt in absolute bedragen zijn de gemiddelde uitvoeringskosten per besluit voor fysieke schade (maatwerk en vaste vergoeding) voor het jaar 2023 circa € 8.758. Ter vergelijking: de gemiddelde uitvoeringskosten per besluit voor 2022 bedroegen ongeveer € 3.560.

De relatieve stijging in 2023 ten opzichte van 2022 van de uitvoeringskosten per besluit en de uitvoeringskosten per euro schadevergoeding zijn direct het gevolg van de:

- a** impact dat aanvragers de kans geboden is om het besluit in hun dossier aan te houden,
- b** verschuiving van de verhouding van de aanvragen tussen maatwerk en vaste vergoeding
- c** impact prijsstijgingen op de uitvoeringskosten
- d** kosten voor ontwikkeling van regelingen conform de PEAG-maatregelen

Uitvoeringskosten per aanvraag

Als we de uitvoeringskosten per aanvraag bekijken in plaats van per besluit ontstaat er een ander kostenplaatje:

Fysiek (bedragen in €)					
2023			2022		
Maatwerk	Vaste vergoeding	Totaal Fysiek	Maatwerk	Vaste vergoeding	Totaal Fysiek

Aanvragen:

aantal aanvragen	20.700	9.428	30.128	22.954	22.900	45.854
gemiddelde uitvoeringskosten per aanvraag	9.120	869	6.538	7.836	548	4.196

Besluit:

aantal besluiten (positief en negatief)	12.369	10.124	22.493	23.111	30.993	54.104
gemiddelde uitvoeringskosten per besluit	15.263	809	8.758	7.782	405	3.560

Ad a: Het verschil tussen de gemiddelde uitvoeringskosten per aanvraag (€ 6.538) en per besluit (€ 8.758)

Dit komt omdat bij de berekening per besluit geen rekening wordt gehouden met de voorraad (onderhanden werk) positie. Indien de aanvraag en de schade-uitkering in hetzelfde jaar worden afgehandeld zijn de gemiddelde uitvoeringskosten per aanvraag en besluit aan elkaar gelijk.

De gemiddelde uitvoeringskosten per aanvraag (maatwerk en vaste vergoeding) voor fysieke schade in 2023 bedraagt € 6.538. Voor 2022 komen de gemiddelde uitvoeringskosten per aanvraag voor fysieke schade uit op € 4.196.

Ad b: Verschuiving van de verhouding van de aanvragen tussen maatwerk en vaste vergoeding

De gemiddelde uitvoeringskosten voor fysiek worden mede bepaald door de verhouding van het aantal aanvragen voor maatwerk ten opzichte van vaste vergoeding.

Verhouding percentages (maatwerk / vaste vergoeding) fysiek 2023 t.o.v. 2022						
	2023			2022		
	Maatwerk	Vaste vergoeding	Totaal fysiek	Maatwerk	Vaste vergoeding	Totaal fysiek
aanvragen	69%	31%	100%	50%	50%	100%
positieve besluiten	53%	47%	100%	39%	61%	100%
totaal besluiten (positief/negatief en anders besloten)	60%	40%	100%	60%	40%	100%

De gemiddelde uitvoeringskosten per aanvraag voor fysieke schade stegen in 2023 ten opzichte van 2022. Deze stijging wordt onder meer veroorzaakt door de verhouding van het aantal aanvragen maatwerk en vaste vergoeding. In 2022 was de verhouding in de aanvragen tussen maatwerk en vaste vergoeding nog fiftyfifty. In 2023 steeg het aantal aanvragen voor maatwerk ten opzichte van vaste vergoeding naar 69% maatwerk en 31% voor vaste vergoeding.

De gemiddelde uitvoeringskosten voor vaste vergoeding per aanvraag steeg van € 548 in 2022 naar € 869 in 2023. Een stijging van € 321. Deze stijging komt ten laste van de inzet van de IMG-medewerkers als gevolg van systeem, reguliere productontwikkeling en ontwikkelkosten voor de PEAG-maatregelen. Het effect hiervan op de aangehouden dossiers beperkt zich tot circa € 0,1 miljoen. Het aandeel diverse uitvoeringskosten voor vaste vergoeding per aanvraag in 2023 bleef ongeveer gelijk aan 2022.

Ad c: Impact prijsstijgingen op de uitvoeringskosten

Berekening uitvoeringskosten (kostprijs) per aanvraag fysiek (bedragen in €)						
	2023			2022		
	Maatwerk	Vaste vergoeding	Totaal Fysiek	Maatwerk	Vaste vergoeding	Totaal Fysiek
Aantal aanvragen	20.700	9.428	30.128	22.954	22.900	45.854
Aanvragen in % van het totaal fysiek	69%	31%	100%	50%	50%	100%
Uitvoeringskosten: (inzet eigen medewerkers en directe uitvoeringskosten)	188.793.843	8.192.737	196.986.580	179.860.814	12.556.851	192.417.665
Bruto uitvoeringskosten per aanvraag	9.120	869	6.538	7.836	548	4.196
Prijs en tarief aanpassingen 2023	14.790.301	641.827	15.432.128	-	-	0
Ontwikkelingskosten	1.707.682		1.707.682	242.257	-	242.257
Kosten uitwerking PEAG maatregelen	3.924.811	981.203	4.906.014	-	-	0
Netto uitvoeringskosten per aanvraag	8.134	697	5.807	7.825	548	4.191
Vershil netto uitvoeringskosten per aanvraag 2023 t.o.v. 2022	309	148	1.616	-	-	-

De uitvoeringskosten stegen in 2023 fors ten opzichte van 2022. Dit werd veroorzaakt door externe factoren die IMG niet kan beïnvloeden. De IMG-tarieven voor de inzet van de medewerkers wordt vastgesteld door Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO). De tarieven zijn in 2023 verhoogd met 6%. De directe uitvoeringskosten zijn eveneens stevig gestegen als gevolg van een sterke prijsstijging en inflatiecorrectie. Het totaal aan tarief (circa € 6,3 miljoen) en prijsstijgingen (circa € 9,2 miljoen) was bijna € 15,5 miljoen ten opzichte van 2022.

Ad d: Kosten voor ontwikkeling van regelingen conform de PEAG-maatregelen

In de uitvoeringskosten voor fysiek is in 2023 een bedrag verrekend voor ontwikkeling van regelingen conform de PEAG-maatregelen. Dit zijn de kosten die IMG maakte voor het ontwikkelen van nieuwe regelingen.

- In de uitvoeringskosten is een bedrag van € 1,7 miljoen verrekend voor ontwikkelingskosten, het interne veranderprogramma Organisatie en Besturing en extra IT-investeringen in het platform Azure. Dit zijn investeringen die vanwege de boekhoudregels op het jaar drukken waarin kosten zijn gemaakt.
- Daarnaast zijn er voorbereidingskosten gemaakt in 2023 voor de uitwerking en implementatie van de PEAG-maatregelen. Het hiermee gemoede bedrag in 2023 is € 4,9 miljoen.

Gemiddelde uitkering per positief besluit

	Fysiek (bedragen in €)					
	2023			2022		
	Maatwerk	Vaste vergoeding	Totaal fysiek	Maatwerk	Vaste vergoeding	Totaal fysiek
aantal positieve besluiten	10.232	8.923	19.155	18.292	28.360	46.652
gemiddelde uitkering per positief besluit	11.595	5.442	8.729	6.924	5.006	5.758

De gemiddelde toegekende schadevergoeding per positief besluit is gestegen van € 5.758 in 2022 naar € 8.729 in 2023. De stijging van de schadevergoeding per positief besluit wordt veroorzaakt door:

- De gemiddelde uitkering per positief besluit voor maatwerk steeg van € 6.924 in 2022 naar € 11.595 in 2023. Een reden van de stijging van de gemiddelde uitkering per positief besluit voor maatwerk is dat de aanvrager de mogelijkheid is geboden om de aanvraag aan te houden totdat er meer duidelijkheid is over de uitwerking van maatregelen. De keuze om door te gaan onder het huidige beleid was aantrekkelijk bij volledige of bijna volledige toekenning en bij hoge bedragen.
- Een procentuele toename van het aantal positieve maatwerkbesluiten ten opzichte van het aantal positieve besluiten voor een vaste vergoeding. 53% van het aantal besluiten in 2023 betreft een maatwerkbesluit (47% vaste vergoeding in 2023). Dit is een stijging van 14% ten opzichte van 2022 (39% maatwerkbesluiten).

2.3 Uitvoeringskosten per regeling: Immateriële schade (IMS)

De regeling voor immateriële schade is vanaf 15 november 2021 gefaseerd opengesteld. In 2023 is de vergoedingssystematiek van immateriële schade verruimd. Dit geldt voor gedupeerden die te maken hebben (gehad) met sloop/nieuwbouw van hun woning of met versterkingsmaatregelen omdat hun woning als onveilig is beoordeeld. Deze mensen hebben recht op de hoogste vergoeding voor immateriële schade. Daarnaast zijn de vergoedingen binnen huishoudens gelijkgetrokken. Deze aanpassingen zijn met terugwerkende kracht ingevoerd.

Sinds november komen ook kinderen en jongeren tot en met 17 jaar in aanmerking voor een immateriële schadevergoeding. In de eerste twee maanden zijn in het kader van deze regeling (IMKJ) 9.472 aanvragen beschikt voor een bedrag van circa € 25 miljoen.

In 2023 is er een bedrag van circa € 100,6 miljoen aan immateriële schade (inclusief IMKJ en de verruiming van de regeling) uitbetaald. De uitvoeringskosten voor 2023 bedragen circa € 22,9 miljoen. Voor elke euro immateriële schade is circa € 0,23 aan uitvoeringskosten gemaakt.

De gemiddelde uitvoeringskosten per aanvraag bedragen ongeveer € 703. Per besluit: € 574.

2.4 Uitvoeringskosten per regeling: Waardedaling van woningen

Voor het uitvoeren van de regeling waardedaling van woningen ligt de verhouding tussen de vergoeding en de kosten anders. Voor elke euro waardedalingsvergoeding is ongeveer € 0,42 aan uitvoeringskosten gemaakt. In 2022 was de verhouding nog € 1 waardedalingsvergoeding tegen € 0,31 uitvoeringskosten. De stijging in 2023 (en 2022) komt hoofdzakelijk door het feit dat het aantal binnenkomende aanvragen afneemt. Tegelijkertijd lopen de kosten van (arbeidsintensief) bezwaar en beroepsprocedures nog wel door.

De gemiddelde uitvoeringskosten per aanvraag bedragen circa € 949 ten opzichte van de gemiddelde uitvoeringskosten per besluit van € 833.

Bijna alle in aanmerking komende eigenaren van woningen hebben een vergoeding voor waardedaling ontvangen. Dit verklaart de daling (€ 20,8 miljoen) van de uitkering in 2023 ten opzichte van de uitkeringen over de periode 2020 tot en met 2022. De uitkeringen voor waardedaling van woningen zijn respectievelijk € 38,4 miljoen in 2022, € 295,5 miljoen in 2021 en in 2020 € 179,5 miljoen.

De uitvoeringskosten per euro waardedalingsvergoeding over de gehele looptijd van deze regeling (start september 2020 tot en met december 2023) bedragen ongeveer € 0,09 voor elk euro waardedalingsvergoeding.

Waardedaling niet-woningen

Eind 2023 is de regeling uitgebreid voor waardedaling aan niet-woningen. In november 2023 is er gestart met de afhandeling van de tachtig eerste waardedalingsaanvragen voor niet-woningen vanuit de voormalige gemeenten Loppersum en Appingedam. In de loop van 2024 wordt de regeling voor waardedaling van niet-woningen (zoals bedrijfspanden) opengesteld voor de rest van het gebied.

2.5 Uitvoeringskosten per regeling: Aanvullende Compensatie Waardedaling NAM

De regeling is op 5 december 2022 live gegaan en is een tegemoetkoming op de verstrekte vergoeding door de NAM voor de waardedaling van verkochte woningen over de periode februari 2014 tot juni 2020. In de maand januari 2023 hebben de eerste uitkeringen plaatsgevonden. In het gehele jaar is er een bedrag van ongeveer € 21,1 miljoen aan aanvullende compensatie waardedaling NAM uitbetaald. De uitvoeringskosten voor 2023 bedragen ongeveer € 2,0 miljoen. Voor elke euro aanvullende compensatie waardedaling NAM is derhalve € 0,09 aan uitvoeringskosten gemaakt. Dit is gelijk aan de uitvoeringskosten per euro voor de regeling waardedalingsvergoeding over de gehele looptijd.

2.6 Uitvoeringskosten per regeling: Duurzaam Herstel

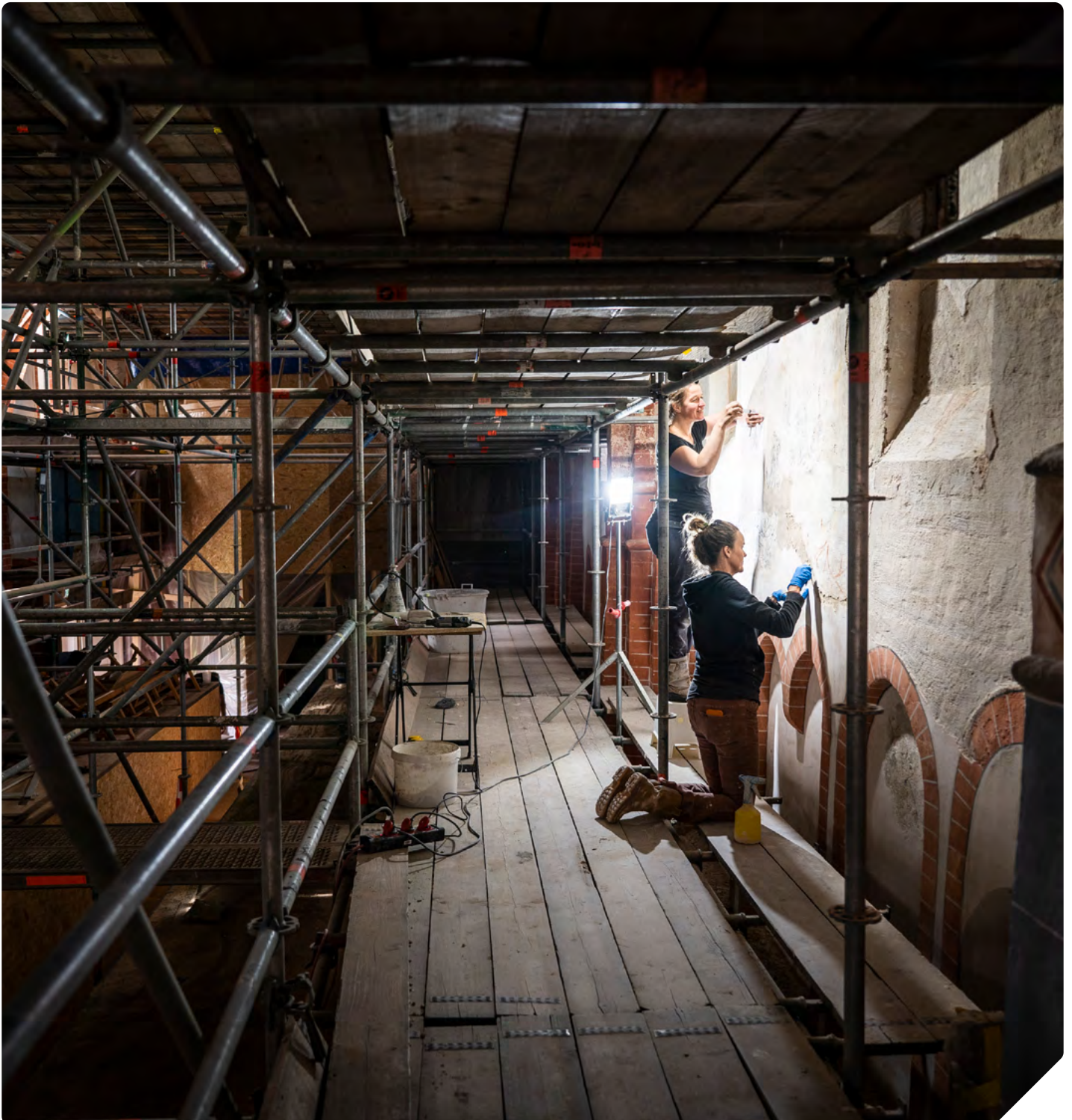
De pilotfase voor de regeling Duurzaam Herstel is in de zomer van 2023 opgestart, maar heeft in 2023 nog niet tot vergoedingen geleid aan de betrokken aannemers.

2.7 Overige regelingen

De uitvoeringskosten voor de regeling Vastgelopen Dossiers bedraagt circa € 1,0 miljoen. Dit betreft nadere onderzoeken naar deze dossiers en de personeelskosten van de betrokken medewerkers. De uitkeringen aan beleidsgelden zijn verantwoord onder de diverse regelingen.

2.8 Bezoldiging

De bezoldiging van het bestuur bedroeg in 2023 € 440.976,36. Het IMG telde eind 2023 een fulltime bestuurder en vier parttime bestuurders (met een formatie-omvang van 3,56 fte).



3 Belangrijk in 2023

21 januari

IMG onderzoekt vaste vergoeding voor grotere schade

Het IMG wil ook voor Groningers met grotere schade in de kern van het bevingengebied een vaste vergoeding mogelijk maken. Nu is dat alleen nog voor kleinere schades beschikbaar. De voorgenomen uitbreiding van deze aanpak sluit ook aan bij de uitkomsten van een onderzoek 'Bodem in zicht' van het Groninger Gasberaad.

24 januari

Onderzoek naar zwakke funderingen en mijnbouwschade afgerond

Na analyse van 81 adviesrapporten concludeert advies-en ingenieursbureau Sweco dat de oudste woningen in Groningen, vooral de oude boerderijen, de meeste funderingsproblemen in combinatie met mijnbouwschade hebben. Als reactie op dit rapport start het IMG met de ontwikkeling van een pilot Duurzaam Herstel. Het doel van de pilot is om bij deze huizen constructieve maatregelen te nemen. Het plan is om vanaf de zomer van 2023 met de eerste 300 woningen te beginnen.

28 januari

Zoektocht nieuwe bestuursvoorzitter voortgezet

Het vinden van een nieuwe bestuursvoorzitter voor het IMG heeft meer tijd nodig. Op verzoek van het bestuur zal Bas Kortmann daarom tot 1 mei 2023 in functie blijven. Het IMG zoekt met hulp van een specialistisch bureau een onafhankelijk en onpartijdige bestuurder die een brug slaat richting Groningers, maatschappelijke organisaties en 'Den Haag'.

24 februari

Eerste reactie rapport parlementaire enquête

De parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen heeft een indrukwekkend en evenwichtig rapport opgeleverd. Het rapport van de commissie biedt de Groningers erkenning en geeft terecht aan dat er sprake is van een ereschuld die aan hen moet worden ingelost. In een eerste reactie geeft het IMG aan de aanbevelingen van harte te onderschrijven. Het IMG zal op een zo spoedig mogelijke termijn invulling aan de aanbevelingen geven. Daarvoor is het nodig dat de politiek de bevoegdheden van het IMG verruimt.

9 maart

Lopende hoger beroepen ingetrokken

Het IMG besluit om de zeven nog lopende hoger beroepen per direct in te trekken. De keuze wordt mede op basis van de uitkomsten van de parlementaire enquête aardgaswinning Groningen genomen. Daarnaast wil het IMG nog in maart concrete voorstellen doen om de schadeafhandeling milder, menselijker en makkelijker te maken, ook in het licht van juridische procedures.

23 maart

Voorstellen voor mildere, menselijkere en makkelijker schadeafhandeling

Het IMG biedt een vergaand pakket met voorstellen aan, waarmee de schadeafhandeling milder, menselijker en makkelijker kan worden. Het geheel omvat een hersteloperatie die de komende jaren miljarden euro's aan extra schadevergoedingen betekent. "Een veilig en schadevrij huis moet ook in Groningen en Drenthe normaal zijn", zegt bestuursvoorzitter Bas Kortmann.

27 maart

Regeling voor waardedaling niet-woningen in de maak

Naast woningen kunnen ook winkels, kantoren en andere bedrijfspanden zonder woningfunctie kampen met waardedaling. Dat concludeert een adviescommissie die in opdracht van het IMG hier onderzoek naar heeft gedaan. Het advies wordt de komende maanden uitgewerkt. Medio mei verwacht het IMG meer te kunnen vertellen over de regeling en de voorwaarden.

30 maart

Gezamenlijk steunpunt IMG en NCG in Schildwolde

Het IMG opent samen met de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) een steunpunt in Schildwolde. Gedupeerden in het bevingingsgebied kunnen er terecht voor zowel hun vragen over schadeafhandeling als versterking van hun woning. De samenwerking is bedoeld om het doorsturen van mensen tussen organisaties te voorkomen en de afhandeling van schade gemakkelijker te maken voor inwoners. "We moeten niet denken vanuit instanties, maar vanuit de vragen en zorgen van Groningers.", Vertelt een zaakbegeleider van het IMG.

19 april

IMG verruimt regeling voor immateriële schade

Het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) verruimt de regeling voor immateriële schade. Vergoedingen binnen huishoudens worden gelijkgetrokken, óók voor kinderen en jongeren. De aanpassingen aan de regeling worden met terugwerkende kracht ingevoerd. Dat betekent dat ongeveer 9.000 Groningers die geen vergoeding hebben gekregen, alsnog een vergoeding ontvangen. Ongeveer 27.000 Groningers die al een vergoeding hebben ontvangen krijgen alsnog de gewijzigde, hogere vergoeding.

20 april

IMG organiseert symposium over schadeafhandeling van de toekomst

In een door het IMG georganiseerd symposium keken hoogleraar bestuursrecht Herman Bröring, oud-secretaris van het Groninger Gasberaad, Susan Top en bestuursvoorzitter van het IMG Bas Kortmann vooruit naar de schadeafhandeling van de toekomst. Onder andere ideeën over meer bevoegdheden voor het IMG en minder causaliteitsdenken passeren tijdens de bijeenkomst de revue.

26 april

Henk Korvinus nieuwe voorzitter Instituut Mijnbouwschade Groningen

Henk Korvinus wordt benoemd tot de nieuwe voorzitter van het bestuur van het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG). De ministerraad heeft besloten hem voor te dragen op voorstel van minister Weerwind voor Rechtsbescherming. De benoeming van Korvinus gaat 15 mei in en is voor de duur van 4 jaar.

9 mei

Directeur Hans Houdijk stopt per 1 september

Na bijna vijfenhalf jaar leiding gegeven te hebben aan de uitvoeringsorganisatie van het IMG, stopt Hans Houdijk per 1 september bij het IMG. Hans Houdijk behoort nog tot de kleine groep medewerkers die betrokken was bij de oprichting van de Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen (TCMG), de voorganger van het IMG. Hij is ruim vijf-enhalf jaar betrokken geweest bij TCMG en IMG.

17 mei

Aanvragen tijdelijk gepauzeerd in afwachting van nieuw beleid

In afwachting van verdere besluitvorming over nieuwe aanpakken voor fysieke schade, neemt het IMG tijdelijke maatregelen. Inwoners met een lopende aanvraag krijgen de keuze om hun aanvraag tijdelijk te pauzeren. Voor de aanvragers heeft het uitblijven van een besluit als voordeel dat ze bij een besluit over hun aanvraag op een later moment mogelijk meteen in aanmerking komen voor eventuele gunstiger voorwaarden in de schadeafhandeling.

30 mei

Belronde voor aanhouden schadebesluit gestart

Enkele duizenden Groningers en Drenten van wie de aanvraag voor schadevergoeding of bezwaarprocedure op korte termijn een besluit kan verwachten, worden gebeld door het IMG. Ze krijgen de vraag voorgelegd of ze hun schade melding willen aanhouden of dat het IMG de procedure kan afronden met een besluit. Om te voorkomen dat aanvragers straks benadeeld worden biedt het IMG deze keuzemogelijkheid. Aanvragers die dat willen, krijgen gewoon een besluit volgens de huidige werkwijze.

27 juni

Start pilot Duurzaam Herstel

Voor 300 woningen in de kern van het Groningse aardbevingsgebied start het IMG in juli met de pilot Duurzaam Herstel. Het gaat hierbij om woningen waarvoor al eerder schade is gemeld en waar de behoefte aan herstel van de fundering of constructie het grootst is. De werkzaamheden zijn bedoeld om de kans op herhaalschade bij een nieuwe beving te verkleinen. De inzet is om de eerstkomende jaren enkele duizenden panden in het gehele effectgebied te onderzoeken op de aanwezigheid van een zwakke constructie.

30 juni

Start regeling Mestkelders

Veel veehouders in het aardbevingsgebied kampen met een lekkende mestkelder. Bestaande regelingen bieden onvoldoende oplossing. Daarom ontwikkelde het IMG een passende regeling. Nu de uitkomsten van de Parlementaire Enquête Gaswinning bekend zijn, kan de regeling ook uitgevoerd gaan worden. Naar schatting zijn er 500 mestkelders met schade waarvoor deze regeling een oplossing kan bieden.

6 september

Aannemers voor Duurzaam Herstel bekend

Bouwbedrijven Plegt-Vos en Van Wijnen zijn na een Europese aanbesteding aangewezen om de pilot Duurzaam Herstel voor het IMG uit te voeren. Woensdagochtend 6 september zetten zij hun handtekening onder de samenwerkingsovereenkomst. De aannemers nemen zowel het constructieve onderzoek, de bouwbegeleiding als de benodigde werkzaamheden voor hun rekening.

14 september

IMG draagt 149 dossiers over aan NAM voor rechtszaak

De NAM vindt dat de TCMG te hoge schadevergoedingen betaalde. Daarom voert de NAM een rechtszaak tegen de Staat. Als onderdeel van deze rechtszaak wil de NAM dossiers inzien van schademelders. Het IMG heeft de dossiers geanonimiseerd overgedragen aan de NAM en de betrokkenen op de hoogte gesteld. Het IMG is geen partij in deze rechtszaak en betreurt het dat dossiers van schademelders gedeeld worden met de NAM.

26 september

36.000 aanvragers ontvangen hogere vergoeding voor immateriële schade

Vanaf 3 oktober start het IMG met het uitkeren van (hogere) vergoedingen voor immateriële schade. Naar schatting komen van de ongeveer 70.000 aanvragers 36.000 aanvragers met terugwerkende kracht alsnog in aanmerking voor een (hogere) vergoeding. In totaal wordt hiermee ruim 45 miljoen euro extra aan schadevergoeding uitgekeerd. Daarnaast wordt het vanaf 23 oktober mogelijk om een aanvraag te doen voor kinderen en jongeren tot en met 17 jaar.

6 oktober

Daadwerkelijk herstel van woningen uitgangspunt bij nieuwe aanpak schadeafhandeling

Het IMG heeft samen met het ministerie van EZK een nieuwe aanpak voor de afhandeling van mijnbouwschade uitgewerkt. Waar voorheen de nadruk lag op het uitkeren van schadevergoedingen, staat bij de nieuwe manier van schade afhandelen het herstellen van woningen centraal. Daarnaast blijft de keuze bestaan om een financiële vergoeding te krijgen.

23 oktober

Vergoeding Immateriële schade voor kinderen en jongeren t/m 17 jaar van start

Vanaf 23 oktober kan er door de eerste groep wettelijk vertegenwoordigers een aanvraag worden gedaan voor een vergoeding van immateriële schade voor kinderen en jongeren t/m 17 jaar. De vergoeding kan in verschillende rondes worden aangevraagd door wettelijk vertegenwoordigers. De verwachting is dat iedereen begin 2024 een aanvraag voor hun kinderen heeft kunnen doen.

28 november

Snelle oplossing voor bewoners met een bezwaar tegen besluit fysieke schade

Zo'n 3000 bewoners die in bezwaar zijn gegaan tegen hun besluit voor fysieke schade krijgen vandaag een aanbod voorgelegd. Bezwaarmakers kunnen kiezen voor herstel van hun schade of een vergoeding voor alle schade die naar hun aard door mijnbouw zouden kunnen zijn veroorzaakt. Onderdeel van het aanbod is ook een bedrag van 5.000 euro als restvergoeding voor bijkomende kosten, het ongemak en het soms lange wachten. Het IMG zoekt de komende twee maanden persoonlijk contact met de bezwaarmakers om ze te informeren over de keuzes.

14 december

Bewoners met gepauzeerde aanvraag krijgen keuze voorgelegd

Bewoners die hun aanvraag voor een schadevergoeding hebben aangehouden, krijgen vanaf 14 december 2023 de keuze voorgelegd hoe zij deze willen afhandelen. Dat kan via het oude beleid of volgens de nieuwe aanpak. Uitgangspunt bij de nieuwe wijze van schadeafhandeling wordt daadwerkelijk herstel van alle schade die door mijnbouw zouden kunnen zijn veroorzaakt, zonder gedoe. Naar verwachting is daadwerkelijk herstel vanaf juni 2024 beschikbaar.

21 december

Update immateriële schade voor minderjarigen

Ongeveer 9.000 kinderen en jongeren in Groningen hebben sinds 23 oktober een vergoeding voor immateriële schade ontvangen. Dit geld is uitgekeerd aan de wettelijke vertegenwoordigers (meestal zijn dit de ouders). Sinds het openstellen van de immateriële schaderegeling voor kinderen en jongeren zijn er bijna 10.000 aanvragen binnengekomen en is er tot nu toe een totaalbedrag van 22 miljoen euro uitgekeerd.

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 AOS-meldingen komt hier aan bod. In de bijlagen worden de gegevens per postcodegebied vermeld.

4.1 Fysieke schademeldingen

In 2023 bedroeg het aantal aanvragen voor een fysieke schadevergoeding 30.128. In 2022 lag het aantal schademeldingen op 45.854. In 2023 zijn 19.485 openstaande dossiers uit het jaar 2022 meegenomen. Het overzicht hieronder vermeldt de schademeldingen op het adres van de schade. Eigenaren kunnen ook in andere gemeenten wonen.

Aantal schademeldingen

Gemeente	Aantal schademeldingen
Aa en Hunze	378
Achtkarspelen	60
Assen	62
Eemsdelta	2.864
Groningen	11.191
Het Hogeland	3.588
Midden-Groningen	4.159
Noardeast-Fryslân	184
Noordenveld	1.275
Oldambt	1.387
Overig	107
Pekela	346
Stadskanaal	34
Tynaarlo	1.432
Veendam	1.095
Westerkwartier	1.884
Westerwolde	82
Eindtotaal	30.128

Toekenning schade per gemeente

Gemeente	Aantal positieve besluiten	Totaal schadebedrag	Totale vergoeding	Totale rente	Totaal besloten bedrag	Gemiddeld besloten bedrag
Aa en Hunze	242	€ 1.278.736	€ 21.861	€ 2.063	€ 1.302.660	€ 5.383
Eemsdelta	1.944	€ 17.173.832	€ 2.118.348	€ 514.345	€ 19.806.525	€ 10.189
Groningen	7.668	€ 65.984.347	€ 3.479.966	€ 1.474.393	€ 70.938.705	€ 9.251
Het Hogeland	2.262	€ 23.137.996	€ 1.854.880	€ 762.257	€ 25.755.132	€ 11.386
Midden-Groningen	2.032	€ 17.468.924	€ 1.726.674	€ 533.282	€ 19.728.880	€ 9.709
Noardeast-Fryslân	114	€ 586.234	€ 14.699	€ 805	€ 601.738	€ 5.278
Noordenveld	1.026	€ 5.483.204	€ 142.219	€ 24.131	€ 5.649.554	€ 5.506
Oldambt	616	€ 3.568.589	€ 292.066	€ 48.866	€ 3.909.521	€ 6.347
Overig	71	€ 514.926	€ 56.320	€ 31.206	€ 602.452	€ 8.485
Pekela	182	€ 951.427	€ 42.007	€ 4.218	€ 997.652	€ 5.482
Tynaarlo	1.046	€ 5.701.563	€ 132.946	€ 23.963	€ 5.858.472	€ 5.601
Veendam	583	€ 3.190.105	€ 169.059	€ 27.499	€ 3.386.663	€ 5.809
Westerkwartier	1.369	€ 8.614.020	€ 489.597	€ 102.555	€ 9.206.171	€ 6.725
Eindtotaal	19.155	153.653.901	10.540.641	3.549.583	167.744.125	€ 8.757

NB: het totaal bedrag is exclusief terugvorderingen van in totaal € 548.828

In totaal werd het verzoek om schadevergoeding bij 3.338 aanvragen afgewezen. Daarvoor zijn diverse redenen zoals 'administratieve'. Zo kon een aanvrager geen rechtgebende blijken te zijn of al eerder een vergoeding voor de fysieke schade hebben ontvangen.

Ook als er geen sprake was van een recente beving die het ontstaan van nieuwe schade kon verklaren, leidde dat vaak tot een afwijzing.

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 uitsluitende andere schade-oorzaak zijn gemotiveerd.

Tenslotte 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 ligt dan zo ver van de epicentra van bevingen in het Groningenveld en buiten het effectgebied van diepe bodemdaling (en -stijging) dat niet verondersteld wordt dat er schade kan zijn ontstaan. Op enkele uitzonderingen na leidt dat in de praktijk tot een afwijzing van de aanvraag.

Aantal negatieve besluiten

Gemeente	Aantal negatieve besluiten
Aa en Hunze	99
Achtkarspelen	24
Assen	80
Eemsdelta	211
Groningen	927
Het Hogeland	172
Midden-Groningen	248
Noardeast-Fryslân	38
Noordenveld	197
Oldambt	202
Ooststellingwerf	35
Pekela	179
Stadskanaal	42
Tynaarlo	147
Veendam	144
Westerkwartier	445
Westerwolde	95
Overig	53
Eindtotaal	3.338

4.2 Zienswijze

Als aanvragers het niet eens zijn met een schaderapport dat voor een schadevergoeding wordt gemaakt, kunnen zij dat kenbaar maken in een zienswijze. In 2023 is daar 1.200 keer gebruik van gemaakt. In totaal zijn 1.150 zienswijzen afgehandeld.

Veel voorkomende redenen voor aanvragers om een zienswijze in te dienen zijn causaliteit, het schadebedrag of de herstelmethode. Ten aanzien van de causaliteit zijn aanvragers van mening dat mijnbouwactiviteiten toch van invloed zijn geweest op de schade. Specifiek onderwerpen als zetting/zakking en de oorzaak hiervan komen regelmatig terug in zienswijzen.

Ook lezen wij vaak in zienswijzen dat herstelwerkzaamheden groter moeten worden ingeschat. Bijvoorbeeld dat een muur helemaal geschilderd moet worden om kleurverschil na het verrichten van verfwerkzaamheden te voorkomen.

In 2023 werden ook zienswijzen ingediend die betrekking hadden op het nieuwe beleid waarin onder andere daadwerkelijk herstel van niet-causale schades terugkomt.

4.3 Waardedaling

In 2023 lag het aantal aanvragen voor een waardedalingsvergoeding op 9.166. In 2022 waren dat er 8.264, in 2021 37.373 en in 2020 op 63.354. In 2023 zijn 2.706 openstaande dossiers uit het jaar 2022 meegenomen.

Aantal aanvragen

Gemeente	Aantal aanvragen
Aa en Hunze	291
Eemsdelta	834
Groningen	876
Het Hogeland	1.366
Midden-Groningen	1.665
Oldambt	3.145
Tynaarlo	180
Veendam	759
Westerkwartier	30
Overig	20
Eindtotaal	9.166

In totaal is in het kader van de Waardedalingsregeling in 2022 circa € 20,9 miljoen euro uitgekeerd.

Toekenning waardedalingsvergoeding per gemeente

Gemeente	Aantal positieve besluiten	Totaal schadebedrag	Totale vergoeding	Totale rente	Totaal besloten bedrag	Gemiddeld besloten bedrag
Aa en Hunze	187	€ 667.799	€ 38.366	-	€ 706.165	€ 3.776
Eemsdelta	246	€ 1.721.936	€ 151.568	€ 2.231	€ 1.875.735	€ 7.625
Groningen	210	€ 1.022.335	€ 91.429	€ 5.247	€ 1.119.012	€ 5.329
Het Hogeland	769	€ 2.755.872	€ 224.415	-	€ 2.980.286	€ 3.876
Midden-Groningen	900	€ 3.315.576	€ 244.023	€ 2.255	€ 3.561.855	€ 3.958
Oldambt	2.202	€ 7.480.959	€ 441.774	€ 468	€ 7.923.200	€ 3.598
Tynaarlo	123	€ 622.910	€ 36.123	-	€ 659.033	€ 5.358
Veendam	532	€ 1.531.868	€ 86.450	-	€ 1.618.319	€ 3.042
Westerkwartier	78	€ 339.830	€ 33.533	-	€ 373.363	€ 4.787
Overig	1	€ 16.226	€ 14.065	€ 17.385	€ 47.676	€ 47.676
Totaal	5.248	€ 19.475.313	€ 1.361.746	€ 27.586	€ 20.864.644	€ 3.976

NB: het totaal besloten bedrag is exclusief terugvorderingen van in totaal €115.933



Afwijzingen aanvragen regeling waardedaling

Het aantal afwijzingen voor een aanvraag voor de Waardedalingsregeling kwam in 2023 uit op 5.194. Een aanvraag voor vergoeding vanuit de Waardedalingsregeling kon om meerdere redenen worden afgewezen. Bijvoorbeeld omdat een aanvrager geen rechthebbende bleek te zijn. Of omdat een woning buiten het waardedalingsgebied ligt, waarmee er volgens de methode die het IMG hanteert geen sprake kan zijn 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 is verdisconteerd in de aankoopprijs. Zoals bepaald in de Tijdelijke wet Groningen mag het IMG geen aanvraag 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 negatieve besluiten
Aa en Hunze	106
Eemsdelta	860
Groningen	869
Het Hogeland	917
Midden-Groningen	1.163
Oldambt	929
Tynaarlo	62
Veendam	219
Westerkwartier	42
Overig	27
Eindtotaal	5.194

4.4 Immateriële schade

In 2023 werden voor deze regeling 32.621 aanvragen gedaan waarvan 12.000 aanvragen voor de regeling immateriële schade kinderen en jongeren.

In totaal is in het kader van de vergoeding voor immateriële schade in 2023 circa € 100,6 miljoen euro uitgekeerd.

Aantal aanvragen

Gemeente*	Aantal aanvragen
Groningen	9.345
Midden-Groningen	6.285
Eemsdelta	6.210
Het Hogeland	4.729
Oldambt	2.622
Westerkwartier	868
Veendam	731
Tynaarlo	253
Aa en Hunze	175
Noordenveld	157
Zeeland - Noord-Brabant - Limburg - Overig	139
Assen	126
Overig Friesland	123
Pekela	115
Noord-Holland - Flevoland	98
Overig Drenthe	92
Zuid-Holland	87
Gelderland	84
Westerwolde	77
Overijssel	76
Utrecht	59
Borger-Odoorn	44
Stadskanaal	43
Leeuwarden	30
Achtkarspelen	27
Emmen	26
Eindtotaal	32.621

* Het kan zijn dat aanvragers van immateriële schade inmiddels in een andere woonplaats wonen dan in het aardbevingsgebied.

Toekenning immateriële schade per gemeente

Gemeente	Aantal positieve besluiten	Totaal schadebedrag	Gemiddeld besloten bedrag
Aa en Hunze	78	€ 215.000	€ 2.756
Assen	68	€ 223.500	€ 3.287
Borger-Odoorn	29	€ 111.000	€ 3.828
Eemsdelta	5.360	€ 38.114.309	€ 7.111
Gelderland	57	€ 211.500	€ 3.711
Groningen	6.727	€ 20.813.321	€ 3.094
Het Hogeland	3.789	€ 16.252.113	€ 4.289
Midden-Groningen	5.322	€ 18.041.277	€ 3.390
Noordenveld	77	€ 199.000	€ 2.584
Noord-Holland	35	€ 137.000	€ 3.914
Oldambt	1.053	€ 2.693.500	€ 2.558
Overig	50	€ 289.500	€ 5.790
Overig Drenthe	91	€ 321.333	€ 3.531
Overig Fryslân	103	€ 351.021	€ 3.408
Overijssel	41	€ 151.500	€ 3.695
Tynaarlo	125	€ 338.000	€ 2.704
Utrecht	29	€ 123.011	€ 4.242
Veendam	303	€ 745.500	€ 2.460
Overig Groningen	37	€ 129.500	€ 3.500
Westerkwartier	316	€ 834.000	€ 2.639
Zuid-Holland	48	€ 167.000	€ 3.479
Flevoland - Noord-Brabant - Zeeland - Limburg	37	€ 156.546	€ 4.231
Eindtotaal	23.775	€ 100.618.430	€ 4.232

Totaal bedrag is inclusief € 37.564.385 voor de verruiming (correctie) van de vergoedingssystematiek die is uitgevoerd in 2023. Vanwege deze correcties kan het gemiddelde bedrag in sommige gemeentes uit komen boven de € 5.000.

NB: het totaal besloten bedrag is exclusief terugvorderingen van in totaal € 17.140

Afwijzingen immaterieel

Het aantal afwijzingen voor IMS-aanvragen (IMS en IMKJ primaire zaken) is 16.174.

Toelichting: De regeling voor immateriële schade is opgebouwd uit bouwstenen. Via deze bouwstenen wordt beoordeeld of een aanvrager in zijn persoon is aangetast. Een afwijzing betekent dat er onvoldoende aanwijzingen zijn dat iemand in zijn persoon is aangetast. Dat betekent concreet dat iemand geen of zeer beperkt fysieke schade aan de woning vergoed heeft gekregen en/of de woning niet in het gebied voor waardedaling staat en/of de doorlooptijd rond schademeldingen relatief kort is geweest en/of er geen sprake is van versterking, sloop/nieuwbouw of een onveilige situatie. Wanneer al deze situaties niet of nauwelijks aan de orde zijn is de kans op een afwijzing groot.

Gemeente	Aantal negatieve besluiten
Aa en Hunze	92
Assen	60
Drenthe overig	76
Eemsdelta	1.285
Flevoland	6
Fryslân	73
Gelderland	31
Groningen	5.783
Groningen overig	12
Het Hogeland	1.824
Limburg	7
Midden-Groningen	4.102
Noord-Brabant	13
Noordenveld	65
Noord-Holland	39
Oldambt	1.452
Overijssel	33
Pekela	88
Tynaarlo	118
Utrecht	32
Veendam	366
Westerkwartier	509
Westerwolde	30
Zeeland	3
Zuid-Holland	38
Overig	37
Eindtotaal	16.174

4.5 Meldingen mogelijk acuut onveilige situaties (AOS)

Het totale aantal AOS-meldingen is ten opzichte van 2022 met 14% gestegen. In 98 gevallen moesten er veiligheidsmaatregelen getroffen worden (19%).

Gemeente	Geground	Ongegrond	Eindtotaal
Aa en Hunze	-	2	2
Eemsdelta	21	147	168
Groningen	18	71	89
Het Hogeland	16	79	95
Midden-Groningen	21	67	88
Noardeast-Fryslân	1	-	1
Noordenveld	-	3	3
Oldambt	10	24	34
Pekela	2	5	7
Tynaarlo	-	4	4
Veendam	7	12	19
Westerkwartier	2	11	13
Westerwolde	-	3	3
Totaal	98	428	526



4.6 Monumenten, agrarische bedrijven

Naast woningen liggen er in het aardbevingsgebied ook monumenten, kerken, agrarische bedrijven en andere bijzondere gebouwen. Hun eigenaren kunnen ook een aanvraag voor schadevergoeding in dienen.

Gemeente	Gegrond
Groningen	306
Westerkwartier	76
Eemsdelta	74
Het Hogeland	71
Midden-Groningen	58
Oldambt	39
Noordenveld	29
Veendam	25
Westerwolde	19
Aa en Hunze	18
Tynaarlo	12
Noardeast-Fryslân	10
Assen	9
Pekela	7
Stadskanaal	7
Achtkarspelen	5
Ooststellingwerf	2
Rotterdam	1
Opsterland	1
Emmen	1
Schiermonnikoog	1

• Aantal aanvragen	1.633
• Aantal besloten	
Totaal	771
◦ Aantal negatief besloten	226
◦ Aantal positief besloten	545

4.7 Langlopende dossiers

Het IMG streeft ernaar dossiers binnen 182 dagen af te handelen. De voortgang van het wegwerken van dossiers met een lange looptijd wordt wekelijks geanalyseerd om knelpunten op te lossen. Voor dossiers die langer dan twee jaar lopen is een multidisciplinair team opgericht met extra focus en capaciteit om deze vaak complexe dossiers af te kunnen ronden. We proberen in het bijzonder de vorming van langlopende dossiers in de kern van het aardbevingsgebied te voorkomen. Dat doen we door veel eerder te signaleren dat aanvragen te lang dreigen te lopen. Het aantal dossiers met een looptijd langer dan 1 jaar is toegenomen omdat aanvragers gebruik hebben gemaakt van de mogelijkheid hun dossier dit jaar aan te houden.

Fysieke schade	
Gemiddelde doorlooptijd Maatwerk	297 dagen
<i>Exclusief zaken die gepauzeerd zijn geweest</i>	293 dagen
Gemiddelde doorlooptijd VES	9 dagen
<i>Exclusief zaken die gepauzeerd zijn geweest</i>	52 dagen
Openstaande zaken eind 2023	22.962 zaken
<i>Daarvan langer dan 1 jaar open</i>	6.463 zaken

Waardedaling	
Gemiddelde doorlooptijd waardedaling	39 dagen
Gemiddelde doorlooptijd NAM-tegemoetkoming	48 dagen

Immateriële schade	
Gemiddelde doorlooptijd IMS	44 dagen
Gemiddelde doorlooptijd IMKJ	36 dagen

5 Bezwaar en beroep

5.1 Algemeen

Wanneer een aanvrager het uiteindelijk niet eens is met een beslissing van het IMG, dan kan hij of zij een bezwaar indienen. In totaal werden er in 2023 5293 bezwaren ingediend over alle regelingen en 6.190 bezwaren afgesloten.

Is een aanvrager het niet eens met de beslissing op zijn of haar bezwaarschrift, dan kan beroep worden ingesteld bij de bestuursrechter. Is een aanvrager of het IMG het niet eens met de uitspraak van de bestuursrechter, dan kan hoger beroep worden ingesteld bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State.

In 2023 werden over alle regelingen in totaal 209 beroepen ingesteld bij de rechter. Er werd 17 keer hoger beroep ingesteld. Alle beroepen en hoger beroepen zijn ingesteld door aanvragers, het IMG heeft zelf geen hoger beroepen ingesteld. In totaal zijn 109 beroepen afgerond, daarvan zijn 75 beroepen geëindigd omdat de aanvrager zijn of haar beroep introk. In hoger beroep zijn 15 zaken afgerond, waarvan 8 intrekkingen.

In 2023 hebben veel aanvragers ervoor gekozen om de aanvraag te pauzeren in afwachting van nieuwe maatregelen. Als gevolg daarvan zijn er minder bezwaren en beroepen ingediend en minder dossiers met een besluit afgesloten.

Het streven van het IMG is om de procesvertegenwoordiging zoveel mogelijk met eigen ambtenaren te behandelen. Onze uitgangspunten daarbij zijn: zoeken naar oplossingen, persoonlijke benadering, extra uitleg geven over ons besluit en daarbij niet tegenover de burger staan.

Uiteraard heeft een aanvrager het recht om onze besluiten ter toetsing voor te leggen aan de rechter. Ons streven is om dit tot een minimum te beperken, omdat een rechtszaak vaak veel emotie, onzekerheid en stress veroorzaakt. Als een zaak voortijdig kan worden opgelost dan zetten wij ons daarvoor in. Dit heeft in 2023 geleid tot 77 ingetrokken beroepen.

Op 9 maart 2023 heeft het IMG besloten om alle zeven door het IMG ingestelde lopende hoger beroepen in te trekken. Samen met de staatssecretaris is opnieuw gekeken naar de huidige afweging en maatschappelijke wensen rond het instellen van hoger beroep. De uitkomsten van de parlementaire enquêtecommissie spelen ook een rol in deze beslissing.

De enquêtecommissie geeft tegelijkertijd terecht aan dat het onmogelijk zal blijken om iedereen naar tevredenheid te helpen. Juridische procedures blijven daarmee onvermijdelijk onderdeel van de praktijk. Op 22 maart 2023 is unaniem de motie van het Kamerlid Beckerman aangenomen. Daarin is gevraagd om opschorting van de inzet van de landsadvocaat tegen gedupeerden. Het IMG heeft hieraan gehoor gegeven. In geen enkele zaak hebben wij hiervoor om uitstel van de zitting gevraagd.



5.2 Bezwaar en (hoger) beroep fysieke schade

5.2.1 Bezwaar fysieke schade

In 2023 zijn voor fysieke schade 1.172 bezwaren ingediend. De reden tot het instellen van bezwaar ligt vaak in het niet eens zijn met de beoordeling van de onafhankelijke deskundige ten aanzien van de causaliteit van de schade, de gebruikte herstelmethodiek of de berekening van de schade via het calculatiemodel. In totaal werd in 5,2% van alle beslissingen bezwaar aangetekend. Er werden 1.244 bezwaren afgesloten.

Medio 2023 hebben we alle aanvragers en bezwaarmakers de mogelijkheid geboden om te wachten op de invoering van het nieuwe PEAG-beleid. Het overgrote deel van de bezwaarmakers heeft hiervan gebruikgemaakt door het dossier aan te houden. Sinds december is een begin gemaakt met de afhandeling van een groot deel van de bezwaren, om via een zogenaamd 'aanbod in bezwaar' de voorraad op een snelle en eenvoudige wijze af te handelen.

Vanwege het aanhouden van aanvragen en bezwaren, zijn de hierboven genoemde cijfers niet representatief. Dit geldt dus ook voor het percentage bezwaarzaken ten opzichte van de primaire beslissingen.

Bezwaren fysieke schade 2023

Status	Aantal
Ingediend	950
Afgesloten	903
Beschikt, Schikking	31
Deels gegrond	328
Gegrond	91
Ingetrokken	106
Niet ontvankelijk	20
Ongegrond	327

5.2.2 Beroep en hoger beroep fysieke schade

In 2023 werd (voor aanvragen fysieke schade) in 162 gevallen beroep ingesteld, waarvan 64 beroepen niet-tijdig beslist en 1 voorlopige voorziening.

Dit op 1.244 afgeronde bezwaren.

We zien een duidelijke omslag in het aantal ingestelde beroepen na de mogelijkheid voor aanvragers om de afhandeling van hun dossiers te pauzeren in afwachting van het nieuwe beleid dat in de loop van 2024 gaat gelden. Het pauzeren van deze dossiers maakt ook dat er minder hoger beroepen werden ingesteld in de tweede helft van 2023. In totaal werden er 162 nieuwe beroepen ingesteld en 109 beroepen afgerond.

162 Nieuwe beroepen ingesteld

- Eerste kwartaal 66 (waarvan 35 ntb*)
- Tweede kwartaal 68 (waarvan 25 ntb)
- Derde kwartaal 14 (waarvan 3 ntb)
- Vierde kwartaal 14 (waarvan 1 ntb)

* ntb = Niet tijdig beslist

109 beroepen afgerond

- 48 beroepen waren gegrond (waarvan 26 uitspraken zien op een beroep NTB)
- 16 beroepen waren ongegrond
- 3 beroepen waren niet-ontvankelijk
- 1 verzoek voorlopige voorziening afgewezen
- 41 beroepen zijn ingetrokken

In 2023 werden 13 nieuwe hoger beroepen ingesteld door aanvragers. Het IMG heeft geen hoger beroep ingesteld en de reeds ingestelde beroepen ingetrokken.

- 15 hoger beroepen zijn afgedaan
- 1 hoger beroep was gegrond en terugverwezen naar de rechtbank Noord-Nederland
- 4 hoger beroepen waren ongegrond
- 2 hoger beroepen waren niet-ontvankelijk
- 2 hoger beroepen zijn ingetrokken op verzoek van aanvrager.
- 7 hoger beroepen zijn ingetrokken door het IMG. In een van deze zaken wil de aanvrager zelf doorprocederen.

5.3 Bezwaar en (hoger) beroep Waardedaling

5.3.1 Bezwaar waardedaling

In 2020 is het IMG begonnen met het vergoeden van waardedaling als gevolg van de ligging van woningen in het aardbevingsgebied. Het onderzoek aan de hand waarvan de waardedaling wordt berekend is geactualiseerd. De geactualiseerde onderzoeksresultaten zijn in 2023 in de waardedalingsbesluiten verwerkt.

Het aantal (potentiële) rechthebbenden van een vergoeding is door de actualisatie toegenomen. Zowel het gebied, als de periode waarin waardedaling kan hebben plaatsgevonden zijn uitgebreid.

2023 was ook het jaar waarin het grootste gedeelte van NAM-tegemoetkomingsaanvragen en -bezwaren is beoordeeld. De tegemoetkoming is bedoeld als mogelijke aanvulling op een eerdere vergoeding voor waardedaling die woningeigenaren van de NAM tegen finale kwijting hebben gekregen.

In 2023 werden 629 bezwaren afgehandeld, tegen een instroom van 691 nieuwe bezwaren.

Bezwaren waardedaling 2023

Status	Aantal
Ingediend	691
Afgesloten	629
Beschikt, onbekend	14
Gegrond	124
Ongegrond	332
Niet-ontvankelijk	1
Anders (bijv. ingetrokken)	158

5.3.2 (Hoger) beroep Waardedaling

In lijn met de cijfers van 2022, zien we een verdere daling van het aantal beroepen voor de aanvraag voor waardedaling over 2023. Het overgrote deel van de burgers die een aanvraag heeft kunnen doen, heeft dat gedaan. In totaal zijn 18 beroepen ingesteld op 629 afgesloten bezwaren.

Waardedaling:

- 18 nieuwe beroepen ingesteld
- 25 beroepen zijn afgerond
- 11 beroepen ongegrond
- 1 beroep niet-ontvankelijk
- 13 beroepen ingetrokken
- 4 nieuwe hoger beroepen ingesteld
- 4 hoger beroepen zijn afgerond
- 2 beroepen ongegrond
- 2 beroepen niet-ontvankelijk

5.4 Bezwaar en (hoger) beroep Immateriële schade

5.4.1 Bezwaar Immateriële schade

In 2021 is het IMG gestart met het vergoeden van de immateriële schade die (volwassen) inwoners van het aardbevingsgebied hebben geleden. Bij immateriële schade moet worden gedacht aan pijn, geestelijk leed, verdriet of gederfde levensvreugde. Deze vergoeding is een financiële compensatie, bedoeld om het leed van iemand te verzachten en genoegdoening en erkenning te geven. Tot op heden zijn er ruim 72.000 aanvragen gedaan.

In 2023 hebben ruim 16.000 burgers een beslissing van het IMG gekregen op hun aanvraag voor deze schadevergoeding. Vanaf begin juli 2023 is het niet mogelijk (geweest) om een aanvraag voor immateriële schadevergoeding te doen, in verband met het doorvoeren van verruiming in de regeling voor reeds genomen besluiten.

Het IMG heeft in 2023 4.213 lopende bezwaardossiers afgehandeld, tegen een instroom van 3.223 nieuwe bezwaren.

Bezwaren immateriële schade 2023

Status	Aantal
Ingediend	3.223
Afgesloten	4.213
Gegrond	1.737
Deels gegrond	2
Ongegrond	1.967
Niet-ontvankelijk	31
Anders (bijv. ingetrokken)	476

Eind 2023 is het IMG gestart met het vergoeden van immateriële schade van kinderen en jongeren in het aardbevingsgebied. De aanspraak van kinderen en jongeren op vergoeding van immateriële schade is gebaseerd op de aanspraak van hun wettelijk vertegenwoordiger(s). In 2023 zijn 75 bezwaren ingediend, waarvan er in dit jaar 2 zijn afgehandeld.

Bezwaren immateriële schade kind 2023

Status	Aantal
Ingediend	75
Afgesloten	2
Ingetrokken	2

5.4.2 (Hoger) beroep immateriële schade

In 2023 zijn er 29 beroepen ingediend op in totaal 4.213 afgesloten bezwaren.

- 29 nieuwe beroepen ingesteld
- 25 beroepen zijn afgerond
- 1 beroep gegrond
- 1 beroep ongegrond
- 2 beroepen niet-ontvankelijk
- 21 beroepen zijn ingetrokken
- 15 beroepen ingetrokken na herziening
- 6 beroepen zijn ingetrokken op verzoek aanvrager

5.5 Bezwaar overig

Bijkomende kosten	Aantal
Ingediend	116
Afgesloten	194
Deels gegrond	24
Gegrond	56
Ingetrokken	28
Niet ontvankelijk	1
Ongegrond	85

Herziening	Aantal
Ingediend	40
Afgesloten	18
Gegrond	5
Ingetrokken	4
Niet ontvankelijk	1
Ongegrond	8

Ingebrekestelling	Aantal
Ingediend	92
Afgesloten	84
Gegrond	2
Ingetrokken	40
Niet ontvankelijk	3
Ongegrond	39

Aanvraag vaste vergoeding	Aantal
Ingediend	106
Afgesloten	147
Deels gegrond	3
Gegrond	12
Ingetrokken	124
Niet ontvankelijk	1
Ongegrond	7

5.6 Wet open overheid (Woo)

Met een beroep op de Wet open overheid zijn in 2023 75 verzoeken ingediend. Die zijn allemaal afgehandeld. In 8 gevallen was er meer tijd nodig dan de geldende termijn, waardoor deze te laat zijn afgehandeld.

6 Service, dienstverlening en behandelen van klachten



In het afgelopen jaar hebben we belangrijke stappen gezet om de dienstverlening aan Groningers en Drenten te verbeteren. Zo is de website van het IMG geheel vernieuwd. Alle informatie is weer nagekeken en klaar gemaakt voor de invoering van nieuwe wijze van afhandelen van schade. Een van de belangrijke veranderingen is het doorvoeren van de mogelijkheid om meer te personaliseren op de website. Zo kunnen we met dit nieuwe systeem veel beter op de informatiebehoefte van bezoekers van de site inspelen. Ook de kennisbank waar onze medewerkers informatie vandaan halen om aanvragers via de telefoon of mail te helpen is doorontwikkeld en geïntegreerd met de nieuwe website.

In 2023 is ook een start gemaakt met het project Dienstverlening dat door de hele organisatie van het IMG verbeter voorstellen doet om vanuit het perspectief van de aanvragers te denken en te werken. Daar horen op termijn ook aanpassingen aan de werkwijzen bij en voorstellen om medewerkers mee te nemen in deze nieuwe manier van werken.

6.1 Steunpunten

De steunpunten van het IMG hebben een belangrijke rol voor inwoners met vragen. Hier luisteren wij naar ervaringen of vragen van inwoners en bieden we laagdrempelig de mogelijkheid tot een persoonlijk gesprek. Wij informeren over mogelijkheden van de regelingen en ondersteunen bij het doen en het opvolgen van een individuele schadeaanvraag. Op de negentien externe locaties, waarvan een aantal gezamenlijke bezoeklocaties van het IMG en NCG, zijn altijd een gastheer/gastvrouw en twee zaakbegeleiders aanwezig.

In 2023 openden we een nieuw steunpunt in Schildwolde. Naast de vaste steunpunten (zie kaartje) is er in 2023 ook een aantal pop-up en tijdelijke steunpunten geweest in Wirdum, Wagenborgen en Stedum.

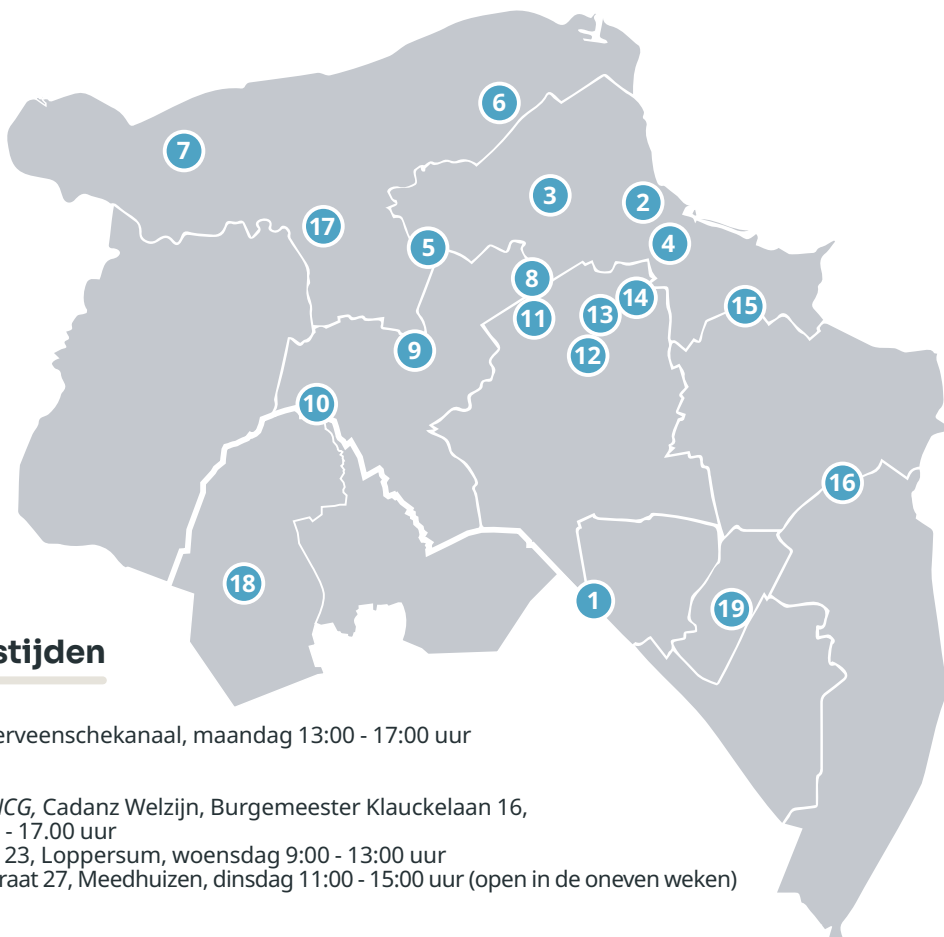
De vier steunpunten die wij gezamenlijk met het NCG onderhouden, zijn:

- Het Hogeland – Uithuizen, gevestigd in het Versterkingspunt van NCG;
- Eemsdelta – Appingedam, gevestigd in het steunpunt van IMG;
- Groningen – Woltersum, Inlooppunt gezamenlijk met de gemeente Groningen, NCG en IMG;
- Midden-Groningen – Schildwolde, gevestigd in het Versterkingspunt van NCG.

Bezoekersaantallen per maand

	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December
Totaal	296	257	184	248	208	238	175	177	190	231	375	186
Totaal jaar	2.765											

In verband met de feestdagen zijn niet alle steunpunten regulier open geweest.



Adressen en openingstijden

Gemeente Aa en Hunze

- 1 De Badde, Greveling 137, Annerveenschekanaal, maandag 13:00 - 17:00 uur

Gemeente Eemsdelta

- 2 Gezamenlijk steunpunt met de NCG, Cadanz Welzijn, Burgemeester Klauckelaan 16, Appingedam, woensdag 13:00 - 17:00 uur
- 3 Ons Dorpshuis, Wirdumerweg 23, Loppersum, woensdag 9:00 - 13:00 uur
- 4 Dorpsherberg Lanting, Hoofdstraat 27, Meedhuizen, dinsdag 11:00 - 15:00 uur (open in de oneven weken)

Gemeente Het Hogeland

- 5 De Meenschaar, Kapelstraat 9, Bedum, donderdag 13:00 - 17:00 uur
- 6 Versterkingspunt Het Hogeland, Hoofdstraat Oost 24, Uithuizen, dinsdag 15:00 - 19:00 uur
- 7 Bibliotheek Leens, R. Ritzemastraat 2, Leens, dinsdag 09:30 - 13:00 uur

Gemeente Groningen

- 8 Buurhoes, Gaykingastraat 17, Ten Boer, dinsdag 13:00 - 17:00 uur
- 9 De Wegwijzer, Ypemaheerd 42, Groningen, vrijdag 13:00 uur - 17:00 uur
- 10 Dorpshuis Hoogkerk, Zuiderweg 70-4, Groningen, donderdag 09:00 - 13:00 uur
- 11 Inlooppunt Woltersum, van IMG, NCG en gemeente Groningen, Dorpshuis De Bongerd, Dobbestraat 17, Woltersum, dinsdag 13:00 - 15:00 uur • donderdag 10:00 - 12:00 uur

Gemeente Midden-Groningen

- 12 Dorpshuis de Ruyten, Ruitenweg 39, Froombosch, vrijdag 9:00 - 13:00 uur
- 13 Versterkingspunt Midden-Groningen, Hoofdweg 156, Schildwolde, maandag 13:00 - 17:00 uur
- 14 MFC Siddeburen, Oudeweg 70, Siddeburen, donderdag 16:00 - 20:00 uur

Gemeente Oldambt

- 15 't Trefpunt, Hoofdstraat 60, Nieuwolda, dinsdag 16:00 - 20:00 uur (open in de even weken)
- 16 Zalencentrum Lamain, Bosstraat 25, Winschoten, woensdag 9:00 - 13:00 uur

Gemeente Westerkwartier

- 17 Dorpshuis Ezinge, Nieuwestreek 33, Ezinge, vrijdag 9:00 - 13:00 uur

Gemeente Noordenveld

- 18 De Brinkhof, Brink 1, Norg, woensdag 13:00 - 17:00 uur

Gemeente Pekela

- 19 De Riggel, Noorderkolonie 13, Nieuwe Pekela, donderdag 13:00 - 17:00 uur

6.2 Oordeel van aanvragers over dienstverlening

In 2023 hebben we op verschillende momenten in het aanvraag- en besluitproces aanvragers naar hun beleving van onze dienstverlening gevraagd. De input die we van aanvragers ontvangen gebruiken we om onze dienstverlening te verbeteren. We verstuurden in 2023 50.539 enquêtes waarop 14.151 aanvragers hebben gereageerd, ofwel 28%. Zij waarden de vaste vergoeding met een 8.6, het maken van de planningsafpraak met een 8.4 en de schadeopname met een 8.2. Aanvragers zijn vooral te spreken over de eenvoud en de snelheid van deze drie processen. In de beoordeling voor fysieke schade worden het adviesrapport (6.5) en het schadebesluit (6.4) lager beoordeeld. In mei 2023 is de aanvrager de mogelijkheid geboden om het nemen van een besluit aan te houden om de nieuwe beleidsontwikkelingen af te wachten. Toch heeft dit invloed gehad op de beoordeling. Het contact met het Serviceloket wordt nog altijd gewaardeerd met een 7.6. Daarbij wordt vooral de behulpzaamheid van onze medewerkers op prijs gesteld. De regeling voor immateriële schade wordt met een 4.8 laag gewaardeerd. Dit komt vooral omdat 47% van de respondenten geen vergoeding heeft ontvangen. Aanvragers die wél een vergoeding ontvangen, beoordelen de regeling met een 7.1.

6.3 Serviceloket

Naast een bezoek aan de steunpunten kunnen aanvragers ook bellen of mailen naar het Serviceloket. In de tabel op deze pagina is aangegeven hoeveel daarvan gebruik is gemaakt voor welke onderwerpen. Telefonisch richtten aanvragers zich ruim 50.000 maal tot onze medewerkers. Via de mail ruim 16.000 keer.

Het Serviceloket heeft zich het afgelopen jaar gericht op het behouden van een goede bereikbaarheid. Die groeide verder ten opzichte van 2022. 91% van de telefoontjes konden binnen 20 seconden worden aangenomen en 99% van de bellers stonden we direct te woord.

Ook richtte het Serviceloket zich in 2023 op het verzamelen en doorzetten van klantsignalen naar de interne organisatie. Door signalen bij de juiste teams uit te zetten, konden processen verbeterd worden en kon het Serviceloket dankzij de inbreng van aanvragers bijdragen aan een betere dienstverlening.

We zien de waardering van onze aanvragers voor het Serviceloket ook terug in het gestegen rapportcijfer van een 7.6 vergeleken met een jaar eerder.

Acute onveilige situatie	1.018
Fysieke schade	18.394
Immateriële schade	17.831
Waardedaling	5.502
VES	7.451
Eindtotaal	50.196

Service level %	91%
Bereikbaarheid %	99%
Aantal mails verwerkt	16.348

6.4 Online burgerpanel

We vinden het belangrijk de burger zo veel mogelijk te betrekken bij het ontwerpen en verbeteren van (nieuwe) regelingen en het inrichten van bijpassende dienstverlening. Hiervoor voeren we wkelijks klanttevredenheidsonderzoeken uit. Zo toetsen we continu in welke mate onze regelingen en dienstverlening aansluiten bij de wensen en verwachtingen van burgers. Maar ook in interviews en via het online burgerpanel gaan we interactief in gesprek. In 2023 hebben we twintig vraagstukken voorgelegd, variërend van:

- Meedenken met het ontwerp van onze nieuwe website
- Begrijpelijkheid van onze brief over het besluit
- Verbetering Mijndossier-omgeving
- Associaties van Groningers bij de termen Milder, Menselijker en Makkelijker

Wij hebben waardevolle feedback ontvangen en daarmee belangrijke inzichten opgedaan. In het burgerpanel vormen ongeveer honderdvijftig burgers een betrokken groep. Ook in het komende jaar zullen zij veel betrokken worden bij alle nieuwe ontwikkelingen.

6.5 Klachten

Wij ontvangen verschillende soorten klachten, zoals zogenaamde gedragingsklachten en signalen van burgers over uitingen van het IMG. Ook ontvingen wij klachten van burgers die via de Nationale ombudsman in de vorm van een verzoek bij ons zijn binnengekomen.

Gedragingsklachten

Gedragingsklachten gaan over een specifieke uitlating of actie van een medewerker die onder de verantwoordelijkheid van het IMG valt. Dit zijn alle medewerkers van het IMG, maar ook deskundigen die het IMG inzet. In 2023 zijn er in totaal 36 gedragingsklachten ontvangen.

Aantallen gedragingsklachten:	
Opnemer of deskundige	8
Zaakbegeleider	14
Medewerker bezwaar	5
Medewerker IMS	2
Medewerker Serviceloket	2
Bestuur	4
Overig	7

Het is een paar keer voorgekomen dat de klacht betrekking had op meerdere medewerkers (van verschillende afdelingen). Deze zijn in bovenstaand overzicht meegenomen, maar niet in het totaal aantal klachten.

Nationale ombudsman

Het IMG heeft in 2023 drie verzoeken van de Nationale ombudsman ontvangen. De aanbevelingen van de ombudsman zijn overgenomen.

Klachten van burgers (signalen)

Wij vinden signalen van burgers belangrijk, omdat wij daarmee de dienstverlening kunnen verbeteren. Het IMG heeft 278 signalen van burgers afgehandeld. Ten opzichte van 2022 is het aantal klachten met 323 afgenomen. Dit heeft te maken met de optie voor de aanvrager om het besluit op een schadeaanvraag aan te houden in afwachting van de nieuwe beleidsvoornemens van het kabinet. Daarnaast is geïnvesteerd in persoonlijk contact bij de afhandeling van signalen. De meeste signalen gingen over de impact en de voortgang van de invoering van de nieuwe maatregelen.




Acuut Onveilige Situatie - Primair	2
Afhandeling op maat - Primair	1
Fysieke schade - Bezwaar	42
Fysieke schade - Primair	95
Fysieke schade AVV - Primair	2
Fysieke schade NAM historie - Primair	1
Fysieke schade VES - Bezwaar	1
Fysieke schade VES - Primair	17
Immateriële schade - Bezwaar	28
Immateriële schade - Primair	37
Immateriële schade Compensatie - Primair	5
Immateriële schade minderjarigen - Primair	6
Regeling overstijgend - Bezwaar	1
Regeling overstijgend - Primair	13
Waardedaling - Bezwaar	2
Waardedaling - Primair	16
Waardedaling NAM compensatie - Primair	9
Eindtotaal	278



Wilt u meer weten of reageren?

Op onze website www.schadedoormijnbouw.nl leest u meer over het Instituut Mijnbouwschade Groningen en onze werkwijze. U vindt er onder meer de antwoorden op veelgestelde vragen en u vindt er nieuwsberichten. Ook kunt u er uw gegevens inzien en de schadeafhandeling volgen via Mijn dossier.

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

-  @SchadeloketIMG
-  @schadedoormijnbouw
-  @instituutmijnbouwschadegroningen

Met vragen kunt u ons 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.

Vestigingsadres

Cascadeplein 10 in Groningen.

Postadres

Antwoordnummer 3061, 8000 WB Zwolle.

Steunpunten

Bezoek schadedoormijnbouw.nl/steunpunten voor de adressen en openingstijden van onze steunpunten in de regio.

schadedoormijnbouw.nl

Voorbehoud

Het Instituut Mijnbouwschade Groningen is een zelfstandig bestuursorgaan en rapporteert aan het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK). De in dit document genoemde bedragen en aantallen zijn uitsluitend opgenomen om inzicht te geven in de werkzaamheden van het IMG in 2023. 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.

Bodembeweging door gaswinning in het Groningenveld en de gasopslag in Norg en Grijpskerk 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 TCMG 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, vergoeden wij bijvoorbeeld immateriële schade, de waardedaling van woningen en niet-woningen en de fysieke schade aan woningen en objecten. Een rechtvaardige, ruimhartige en onafhankelijke schadeafhandeling vormt onze belangrijkste opdracht. Om zo het vertrouwen van Groningers en Drenten in de overheid terug te krijgen.

Colofon

Samenstelling: Instituut Mijnbouwschade Groningen, Corporate Communicatie
Fotografie: Kees van de Veen