



5.1.2.e

Welkom collega!

Inhoudsopgave



 <p>Welkom</p>	 <p>Over het IMG</p>	 <p>Een zelfstandig bestuursorgaan</p>	 <p>Onze kernwaarden</p>
 <p>Zaken die je geregeld tegenkomt</p>	 <p>Zo zit het IMG in elkaar</p>	 <p>Onze locaties</p>	 <p>Waar zijn we online te vinden?</p>
 <p>Steuntje in de rug nodig?</p>	 <p>Loopbaan</p>	 <p>Ziek en beter melden</p>	 <p>Maak contact op PLEK</p>
 <p>De systemen waarmee we werken</p>	 <p>De ondernemingsraad</p>	 <p>Gezond werken</p>	 <p>Thuis werken</p>
 <p>Facilitaire zaken</p>	 <p>Integriteit Eed en belofte</p>	 <p>Informatiebeveiliging: tien gouden regels</p>	 <p>Tot slot</p>



Welkom

◀ Inhoud



Buiten reikwijdte



Over het IMG

Het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) is sinds juni 2020 de opvolger van de Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen (TCMG). De TCMG werd april 2018 opgericht om de afhandeling van de schade door de gaswinning in het Groningenveld en de gasopslag in Norg in publieke handen te nemen.

Als zelfstandig bestuursorgaan (zbo) zorgt het IMG voor de afhandeling van schade door mijnbouw in Groningen en de gasopslag in Norg. Daardoor hoeft een burger of ondernemer met schade niet naar de rechtbank, maar dient bij ons een aanvraag in. In de reguliere procedure laten we na de aanvraag een onafhankelijke deskundige de schade opnemen en adviesrapport schrijven. Aan de hand van dit rapport nemen we een besluit over de schade en keren het schadebedrag uit aan de aanvrager. Uiteindelijk gaat de rekening van de schades via het ministerie van Economische Zaken en Klimaat naar de NAM. De NAM betaalt hierdoor dus een groot deel van de schades.

Dat is ons werk in een notendop. Maar in de praktijk is het best een ingewikkelde procedure die we zorgvuldig moeten uitvoeren. Zo kunnen schademelders bijvoorbeeld een zienswijze geven op een adviesrapport, of bezwaar aantekenen tegen een besluit.

Ook zijn er alternatieve procedures. Deze zijn er voor specifieke soorten schade of voor gemakkelijkere afhandeling van bijvoorbeeld relatief kleine schades. We voeren de volgende varianten uit om schade af te handelen en op te lossen:

- de reguliere procedure voor fysieke schade, zoals hierboven heel kort beschreven;
- de vaste vergoeding: vanaf 1 november 2021 kunnen aanvragers kiezen voor een nieuwe manier van schade-afhandeling, namelijk een eenmalige, vaste vergoeding van 5.000 euro. De vaste vergoeding is bedoeld om kleinere en eenvoudige schades sneller af te handelen;
- de vergoeding voor de waardedaling van woningen;
- de vergoeding voor immateriële schade;
- directe hulp bij een melding van een acuut onveilige situatie.

Een belangrijke pijler van ons werk is het wettelijk bewijsvermoeden dat geldt in het effectgebied van de bevingen. Kort gezegd betekent het bewijsvermoeden dat we ervan uitgaan dat de schade die mensen bij ons melden, als deze in het effectgebied ligt, het gevolg is van de gaswinning in het Groningenveld of de gasopslag in Norg. Denken we dat de schade een andere oorzaak heeft, dan moeten we dat degelijk onderbouwen.



Buiten reikwijdte



Onze missie en kernwaarden

Het IMG vervult met de afhandeling van de schade door mijnbouw ook een maatschappelijke opdracht. We vinden het niet alleen belangrijk dat mensen de vergoedingen krijgen waar ze recht op hebben, maar ook dat ze zich gehoord en gezien voelen, en een goed gevoel overhouden aan de manier waarop ze door ons zijn behandeld. Dat hebben we vervat in onze missie en kernwaarden. Ze zijn een leidraad in ons werk.

Kernwaarden:

► Persoonlijk

Gedreven en met oprechte aandacht.

Echt luisteren naar de Groningers, Drenten en stakeholders, naar onze collega's, naar onszelf. Dat doen we om te begrijpen, om te leren, om samen beter te worden.

► Daadkracht

In het besef van een enorme opgave richten

wij de blik naar voren en de wereld om ons heen.

Stevig geworteld in een noeste traditie van niet zeuren, maar aanpakken.

5.1.2.e

► Realistisch

We weten hoe het ervoor staat.

We maken het niet mooier dan het is. Bewust van de verantwoordelijkheid die we nemen én dragen. Zo bouwen we aan sterke relaties en een fundament van vertrouwen.

► Samenwerken

In verbinding met elkaar.

Krachten bundelen, kennis delen. Want we weten: alleen kunnen we weinig, samen kunnen we zoveel.

5.1.2.e





5.1.2.e

Onze missie

'Ze hebben voor mij gedaan wat ze konden.'

Wij vergeten niet waarvoor wij het doen.
Helpen en ontzorgen. Persoonlijk en doortastend.
Zodat onze bewoner altijd weet én merkt:
'ze hebben voor mij gedaan wat ze konden'.

Onze belofte

We tonen begrip en nemen zorgen weg.
We handelen af, ondersteunen en geven nazorg.





Zaken die je geregeld tegenkomt:
een korte introductie

Buiten reikwijdte



Zo zit het IMG in elkaar

Buiten reikwijdte



Onze locaties

Buiten reikwijdte



Waar zijn we online te vinden?

Buiten reikwijdte

Buiten reikwijdte



Buiten reikwijdte



Leer je collega's en het IMG kennen:

Maak contact op PLEK

Buiten reikwijdte



De systemen waarmee we werken

Buiten reikwijdte



Buiten reikwijdte



De ondernemingsraad

Buiten reikwijdte



Buiten reikwijdte



Thuis werken: vergoeding,
voorzieningen en ergonomie

Buiten reikwijdte



Buiten reikwijdte



Buiten reikwijdte



Buiten reikwijdte





Buiten reikwijdte





Informatiebeveiliging: tien gouden regels

Buiten reikwijdte



Tot slot

Buiten reikwijdte





COMMUNICATIEHUIS

Kernwaarden, missie en belofte

Tijdelijke Commissie
Mijnbouwschade Groningen



5.1.2.e

Tijdelijke Commissie
Mijnbouwschade Groningen



Als je door het Groningse platteland rijdt, zie je al gauw waarom mensen er zo graag wonen. De streek ademt rust, ruimte en vrijheid. Ze noemen de inwoners soms koppig en of dat nu waar is of niet, als je dat wilt kun je hier koppig zijn. Je huis, je grond... jij maakt er de dienst uit. Noem het koppig, of noem het trots.

Daarom veroorzaakt een aardbeving door gaswinning vaak meer dan een scheur in de muur. Ze is de voorbode van gedoe, van procedures, van mensen over de vloer met blocnotes en gereedschap. Ze berooft je van privacy en van tijd en brengt zorgen en emoties. Hoezo rust, ruimte en vrijheid?

Waar het gaat om schade door mijnbouw, gaan wij, de mensen van de Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen, deze zorgen zo veel mogelijk wegnemen. Er is beloofd dat de schade onafhankelijk, ruimhartig en rechtvaardig wordt vergoed. Wij zetten die woorden om in daden. We gaan naast de mensen staan en lossen het samen op. Jij maakt daarbij persoonlijk het verschil. Dat is best iets om trots op te zijn.

Kunnen we dan toveren? Nee, en daarmee hoeft je in Groningen toch al niet aan te komen. Maar we hebben wel middelen en een mandaat. En bovenal: we maken er mensenwerk van. We zullen eerlijk en realistisch zijn, ook over wat niet lukt of wat we fout doen.

Als we duidelijke taal spreken en open durven te zijn, kunnen we samen de feiten onder ogen zien en aan de slag gaan. Met als missie het bijdragen aan herstel van de schade én van dat gevoel waaraan het de bewoners en ondernemers soms ontbrak, maar dat zo belangrijk is: **'Ze hebben steeds aan mij gedacht'**.

ONZE KERNWAARDEN

Tijdelijke Commissie
Mijnbouwschade Groningen



5.1.2.e

5.1.2.e

PERSOONLIJK

Gedreven en met oprechte aandacht.

Echt luisteren naar onze bewoners en stakeholders, naar onze collega's, naar onszelf. Dat doen we om te begrijpen, om te leren, om samen beter te worden.

5.1.2.e

5.1.2.e

REALISTISCH

We weten hoe het ervoor staat.

Maken het niet mooier dan het is.

Bewust van de verantwoordelijkheid die we nemen én dragen.

Zo bouwen we aan sterke relaties en een fundament van vertrouwen.

5.1.2.e



DAADKRACHT

In het besef van een enorme opgave richten wij de blik naar voren en de wereld om ons heen.

Stevig geworteld in een noeste traditie van niet zeuren, maar aanpakken.

5.1.2.e

SAMENWERKEN

In verbinding met elkaar.

Krachten bundelen; kennis delen.

Want we weten: alleen kunnen we weinig, samen kunnen we zoveel.



ONZE MISSIE

Tijdelijke Commissie
Mijnbouwschade Groningen



A person is crouching in a lush green field under a grey, overcast sky. The person is wearing dark clothing and is positioned in the lower right quadrant of the frame. The background shows a line of trees and a fence in the distance.

5.1.2.e

ZE HEBBEN STEEDS AAN MIJ GEDACHT

Wij vergeten niet waarvoor wij het doen.

Helpen en ontzorgen. Persoonlijk en doortastend.

Zodat onze bewoner altijd weet én merkt:

Ze hebben steeds aan mij gedacht.

ONZE BELOFTE

Tijdelijke Commissie
Mijnbouwschade Groningen



5.1.2.e

WE TONEN BEGRIP EN
NEMEN ZORGEN WEG

We handelen af, ondersteunen en geven nazorg.



SCHADEAFHANDELING IN 10 STAPPEN

1. SCHADEMELDING DOEN

2. BEVESTIGING

3. DESKUNDIGE EN ZAKBEGELEIDER

4. REACTIE OP DESKUNDIGE

Tijdelijke Commissie Mirebouwvachade Groningen

Tijdelijke Commissie Mirebouwvachade Groningen

3. Gegevens gemachtigde

Vul de gegevens van de gemachtigde in: KvK nummer of BSN Naam

Naam aanvrager: _____
Postcode en plaats: _____
Telefoonnummer: _____
E-mailadres: _____



COMMUNICATIEHUIS

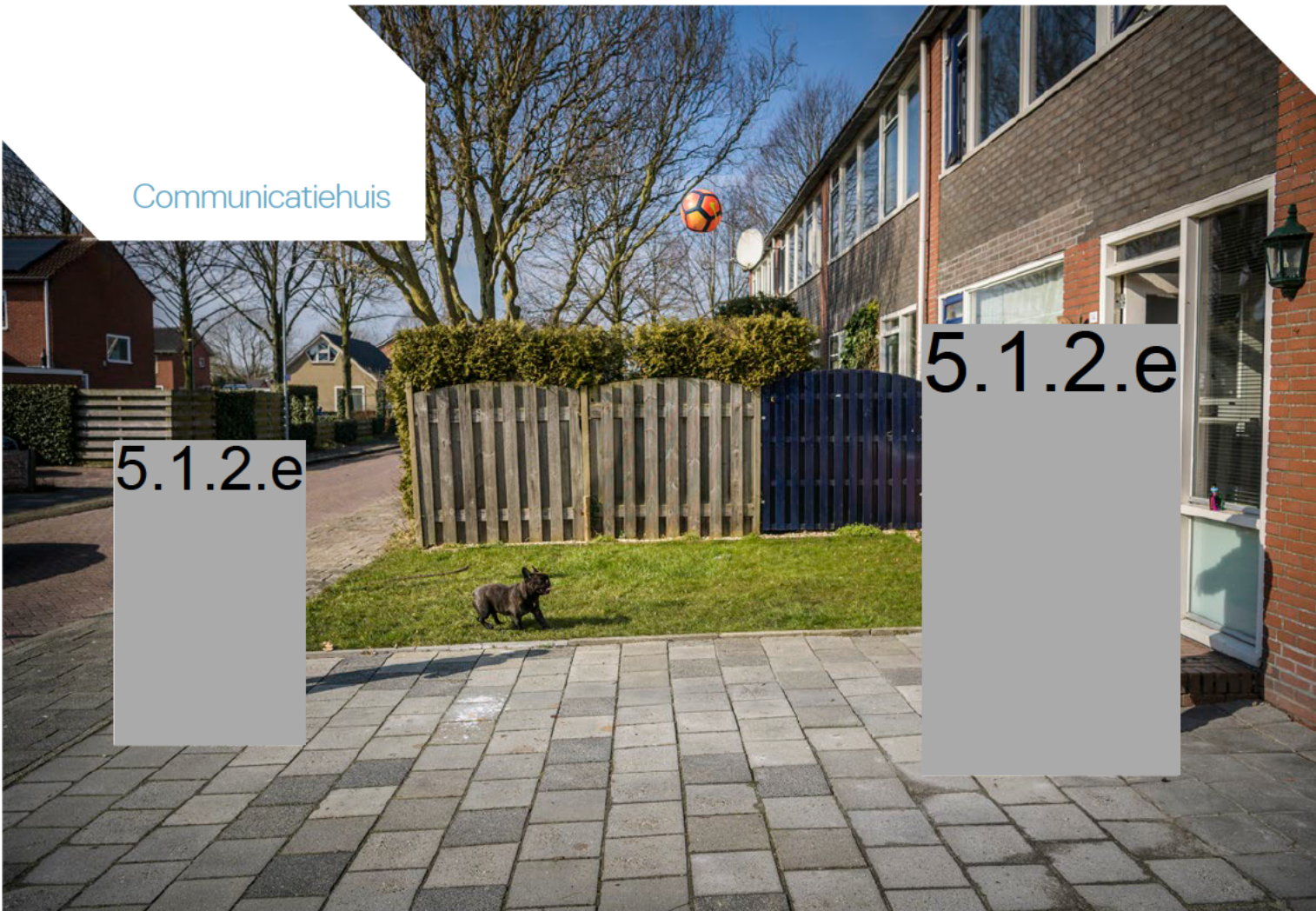
Tijdelijke Commissie
Mijnbouwschade Groningen



Communicatiehuis

5.1.2.e

5.1.2.e



Ze hebben steeds aan mij gedacht

Onafhankelijk, ruimhartig, rechtvaardig
(begrip, ontzorgen, afhandelen, nazorg, ondersteunen)

Persoonlijk

Realistisch

Daadkracht

Samenwerking

Met gevoel, open, duidelijk en eenvoudig

Heritage: halve eeuw gaswinning, 1000 aardbevingen,
voor het eerst gaat de overheid het zelf regelen.
Besluit mijnbouwschade Groningen van 31-01-2018

Missie

In al ons handelen en spreken moet telkens een positief antwoord luiden op de vraag: is dit ook conform de belofte '*Ze hebben steeds aan mij gedacht*'?

De belofte is daarbij een samenvatting van alles wat verder in deze folder staat.

Het is de paraplu van ons interne en externe communicatiebeleid.

→ 'Ze' is de TCMG

→ 'Mij' is bewoners, hun vertegenwoordigers, corporaties, instellingen etc.

→ 'Steeds' is in alles wat we doen

→ 'Gedacht' is de belofte dat het te merken is voor bewoners

Communicatiehuis

5.1.2.e



Ze hebben steeds aan mij gedacht

Onafhankelijk, ruimhartig, rechtvaardig
(begrip, ontzorgen, afhandelen, nazorg, ondersteunen)

Persoonlijk

Realistisch

Daadkracht

Samenwerking

Met gevoel, open, duidelijk en eenvoudig

Heritage: halve eeuw gaswinning, 1000 aardbevingen,
voor het eerst gaat de overheid het zelf regelen.
Besluit mijnbouwschade Groningen van 31-01-2018

Positionering (en opdracht)

Antwoord op de vraag: hoe stellen we ons op?

De positie vloeit voort uit het Besluit
mijnbouwschade Groningen.

'Onafhankelijk' staat vooraan. Meest cruciaal.

'Ruimhartig' op oorzaak en omvang.

'Rechtvaardig': gelijke monniken, gelijke kappen.

En ook natuurlijk: in de wijze van handelen
en gedrag.

Communicatiehuis



Ze hebben steeds aan mij gedacht

Onafhankelijk, ruimhartig, rechtvaardig
(begrip, ontzorgen, afhandelen, nazorg, ondersteunen)

Persoonlijk

Realistisch

Daadkracht

Samenwerking

Met gevoel, open, duidelijk en eenvoudig

Heritage: halve eeuw gaswinning, 1000 aardbevingen,
voor het eerst gaat de overheid het zelf regelen.
Besluit mijnbouwschade Groningen van 31-01-2018

Kernwaarde: Persoonlijk

Antwoord op de vraag: hoe bewijzen we wat
we beloven? Hoe maken we het waar?

- Een persoonlijke zaakbegeleider
voor iedereen
- Makkelijk telefonisch en online contact
(webcare)
- In de regio aanwezig, bij bewoner c.q.
schademelder thuis
- De voorzitter en medewerkers die met
schademelders in contact staan, hebben
letterlijk een naam en gezicht in de
off- en online communicatie

Communicatiehuis



Ze hebben steeds aan mij gedacht

Onafhankelijk, ruimhartig, rechtvaardig
(begrip, ontzorgen, afhandelen, nazorg, ondersteunen)

Persoonlijk

Realistisch

Daadkracht

Samenwerking

Met gevoel, open, duidelijk en eenvoudig

Heritage: halve eeuw gaswinning, 1000 aardbevingen,
voor het eerst gaat de overheid het zelf regelen.
Besluit mijnbouwschade Groningen van 31-01-2018

Kernwaarde: Realistisch

Antwoord op de vraag: hoe bewijzen we wat
we beloven? Hoe maken we het waar?

- We vertellen wat we wel én niet weten
- Pas over lange tijd weten we echt of de
aanpak werkt en we onze beloftes, zoals
die van voortvarendheid, waarmaken
- We mogen niet overal over beslissen, er is
een grens aan wat wij kunnen en doen
- De schade-afhandeling is enorm complex.
Wij gaan dat op onderdelen eenvoudiger
maken, maar zeker niet alles
- Op voorhand wordt geen enkele
schademelding die is ontstaan sinds
31-03-17 afgewezen
- Er zullen ook schades worden afgewezen
en minder worden uitbetaald dan mogelijk
gehoopt

Communicatiehuis

5.1.2.e

Ze hebben steeds aan mij gedacht

Onafhankelijk, ruimhartig, rechtvaardig
(begrip, ontzorgen, afhandelen, nazorg, ondersteunen)

Persoonlijk

Realistisch

Daadkracht

Samenwerking

Met gevoel, open, duidelijk en eenvoudig

Heritage: halve eeuw gaswinning, 1000 aardbevingen,
voor het eerst gaat de overheid het zelf regelen.
Besluit mijnbouwschade Groningen van 31-01-2018

Kernwaarde: Daadkracht

Antwoord op de vraag: hoe bewijzen we wat
we beloven? Hoe maken we het waar?

- Er is hard gewerkt, waardoor er een
fundament voor een organisatie staat
- Telefoonnummer, serviceloket,
bezoekadres, website en webcare zijn
operationeel
- Er ligt een werkwijze, schade-opnames
en veiligheidsinspecties vinden plaats, we
betalen schadevergoedingen uit
- We doen wat we beloven en komen
afspraken na
- Daadkracht is ook: alleen beloven wat je
waar kunt maken

Communicatiehuis

5.1.2.e

Ze hebben steeds aan mij gedacht

Onafhankelijk, ruimhartig, rechtvaardig
(begrip, ontzorgen, afhandelen, nazorg, ondersteunen)

Persoonlijk

Realistisch

Daadkracht

Samenwerking

Met gevoel, open, duidelijk en eenvoudig

Heritage: halve eeuw gaswinning, 1000 aardbevingen,
voor het eerst gaat de overheid het zelf regelen.
Besluit mijnbouwschade Groningen van 31-01-2018

Kernwaarde: Samenwerking

Antwoord op de vraag: hoe bewijzen we wat
we beloven? Hoe maken we het waar?

- De relatie met bewoners, ondernemers, lokale en regionale organisaties, bestuurders en media bepaalt ons handelen in hoge mate
- Wij nemen de besluiten, maar nemen mensen en organisaties mee
- We bieden ze binnen het wettelijk kader maximale ruimte voor hun invloed op de stappen die we zetten
- Samen bouwen we aan een toekomst

Communicatiehui

5.1.2.e



Ze hebben steeds aan mij gedacht

Onafhankelijk, ruimhartig, rechtvaardig
(begrip, ontzorgen, afhandelen, nazorg, ondersteunen)

Persoonlijk

Realistisch

Daadkracht

Samenwerking

Met gevoel, open, duidelijk en eenvoudig

Heritage: halve eeuw gaswinning, 1000 aardbevingen,
voor het eerst gaat de overheid het zelf regelen.
Besluit mijnbouwschade Groningen van 31-01-2018

Tone of voice

Antwoord op de vraag: wat stralen we uit?

- 'Gevoel' is empathisch, direct aanspreken van mensen in teksten, proactief online
- 'Gevoel' op nr. 1 is dus ook: systeem is ondergeschikt
- 'Open' is houding van luisteren, proactief, herleidbaar, desgevraagd info bieden
- 'Duidelijk', meenemen in proces, overzicht en inzicht bieden, geen kennis veronderstellen
- 'Eenvoudig', in proces, in taal en middel, platte organisatie, makkelijk contact
- Mix van communicatiekanalen en -middelen ondersteunt tone of voice

Communicatiehuis

5.1.2.e



Ze hebben steeds aan mij gedacht

Onafhankelijk, ruimhartig, rechtvaardig
(begrip, ontzorgen, afhandelen, nazorg, ondersteunen)

Persoonlijk

Realistisch

Daadkracht

Samenwerking

Met gevoel, open, duidelijk en eenvoudig

Heritage: halve eeuw gaswinning, 1000 aardbevingen,
voor het eerst gaat de overheid het zelf regelen.
Besluit mijnbouwschade Groningen van 31-01-2018

Fundament

Antwoord op de vraag: waar komen we
vandaan en in welke context staan we?

- Jarenlange aardgaswinning en sociaal- economisch profijt staat tegenover jarenlang schade, zorgen en onrust
- Vertrouwen in overheid, instanties en 'grote' olie-industrie gelieerde organisaties is op dieptepunt
- Regio kampt met slecht imago en negatief beeld toekomst
- Beleid en besluiten Wiebes moeten ommekeer brengen. Verwachtingen zijn hoog = groot risico op definitieve breuk vertrouwen bevolking
- Emotie hoog, gevoel van onrecht ook

Communicatiehuis

5.1.2.e





Waar staat de Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen voor?

Na een halve eeuw gaswinning in Groningen, resulterend in een omvangrijk aantal aardbevingen, is er - de als zeer ingrijpend ervaren - schade ontstaan aan de huizen en gebouwen van de bewoners, instellingen, organisaties en ondernemers in dat gebied. Zoals vastgelegd in het Besluit mijnbouwschade Groningen en geheel onafhankelijk, beoordeelt en besluit de Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen over deze schades op ruimhartige en rechtvaardige wijze. In samenwerking met regionale bestuurders en belangenorganisaties en op een betrouwbare, duidelijke en zo eenvoudig mogelijke manier. Bewoners krijgen daarbij persoonlijke ondersteuning door de inzet van onder andere zaakbegeleiders. Om zo bij te dragen aan een toekomst voor allen die schade ondervinden van mijnbouw in Groningen.



Communicatiehuis



A photograph of a row of tall, bare trees in a field at sunset. The trees are silhouetted against a warm, orange and yellow sky. In the foreground, there is a green field. On the right side of the image, there is a white text box with a folded corner effect.

Wat is de Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen?

De Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen voert het Besluit mijnbouwschade Groningen uit dat samen met het nieuwe schadeprotocol sinds 19 maart 2018 van kracht is. Het gaat daarbij om het afhandelen van vele duizenden schades. Opname en beoordeling van en besluit over deze schades gebeurt ruimhartig en rechtvaardig op een betrouwbare, duidelijke en zo eenvoudig mogelijke wijze. Gesteund door een organisatie van zaakbegeleiders en een schadeloket, vanuit Groningen, in samenwerking met regionale bestuurders en belangenorganisaties. Bewoners krijgen waar gewenst persoonlijke ondersteuning. Om zo bij te dragen aan een toekomst voor allen die schade ondervinden van mijnbouw in Groningen.

5.1.2.e

Tijdelijke Commissie
Mijnbouwschade Groningen

www.schadedoormijnbouw.nl

Communicatiehuis

Kernwaarden, missie en belofte

