



Jaarverslag 2024



Colofon

Samenstelling: Instituut Mijnbouwschade Groningen, Corporate Communicatie

Fotografie: Mitsuko Fliervoet, Sven Jach en Kees van de Veen

Inhoudsopgave

Onderweg naar herstel	4
Kerncijfers	8
1 Kernopgave en veranderende rol	10
1.1 Kernopgave	10
1.2 Wettelijke taak en opdracht	11
1.3 Bestaande bevoegdheden en verruiming	11
1.4 Hoe wij het doen verandert	13
2 Belangrijk in 2024	14
3 Dienstverlening en onderzoek	18
3.1 Servicepunten	18
3.2 Kennis en inzicht	22
4 Samenwerking met andere organisaties	26
4.1 Ministeries	26
4.2 Provincie en gemeenten	26
4.3 Nationaal Coördinator Groningen (NCG)	27
4.4 Maatschappelijke organisaties	28
4.5 Commissie Mijnbouwschade (CM)	28
4.6 Commissie Bijzondere Situaties (CBS)	28
4.7 Interventieteam Vastgelopen Situaties (IVS)	28
5 Schademeldingen, toekenningen en afwijzingen	29
5.1 Fysieke schade	30
5.2 Duurzaam herstel	35
5.3 Immateriële schade volwassenen, kinderen en jongeren	35
5.4 Waardedaling en NAM-tegemoetkoming	37
5.5 Acut Onveilige Situatie (AOS)	38
5.6 Bouwkundige en financiële bijstand	39
6 Adequate schadeafhandeling	40
6.1 Uitvoeringskosten	40
6.2 Doorlooptijden schadeaanvragen	41
6.3 Klachten	43
6.4 Zienswijzen, bezwaar en (hoger) beroep	44
6.5 Verzoeken Wet open overheid (Woo)	47
6.6 Privacy en informatiebeveiliging	47
6.7 Onderzoek naar fraude	47
7 IMG als werkgever	48
7.1 Wijzigingen samenstelling bestuur en directie	48
7.2 Bezetting	48
7.3 Participatie	49
7.4 Veiligheid	49
7.5 Verzuim	49
Bijlage financiën	50
Bijlage gemeentetabellen	55

Onderweg naar herstel

Bij het IMG hebben we opnieuw een uitzonderlijk jaar achter de rug. Waar in 2023 de schade-afhandeling deels op een lager pitje stond in afwachting van nieuw beleid, draaiden we in 2024 weer nagenoeg op volle toeren. We konden werk maken van de belofte van het kabinet om mijnbouwschade milder, menselijker en makkelijk af te handelen. Hoe we dat deden en wat het opleverde, leest u in dit jaarverslag. We kijken ook vooruit naar het huidige jaar, 2025. Over de gehele looptijd van schadevergoedingen uitkeren, verwachten we dan de grens van € 3,5 miljard te gaan overschrijden.

Meer persoonlijk contact

Wat we doen is belangrijk, maar hoe we het doen is nog belangrijker geworden. We zitten nog steeds in de grootste veranderopgave in het relatief jonge bestaan van het IMG. In plaats van de verschillende regelingen komt de aanvrager steeds meer centraal te staan. Zo willen wij ervoor zorgen dat inwoners en ondernemers een goed geïnformeerde keuze kunnen maken. Een belangrijke verandering is dat we nog meer inzetten op persoonlijk contact. Daarmee komen we ook meteen op het onderwerp van onze uitvoeringskosten. Want deze verandering vraagt om investeringen in onze processen en middelen. Desondanks daalden de uitvoeringskosten van € 0,78 naar € 0,39 per uitgekeerde euro aan schadevergoeding. Hoe dat precies zit, leest u in hoofdstuk 6. Door te luisteren naar de behoeften, oog te hebben voor het verleden en de blik op de toekomst te richten, bouwen we samen aan herstel. Zodat Groningers weer een toekomst hebben met herstelde huizen en gemeenschappen in een bloeiende provincie. En waar we het hebben over Groningers, kan je in de meeste gevallen ook Noord-Drenten lezen.

Samen kom je verder

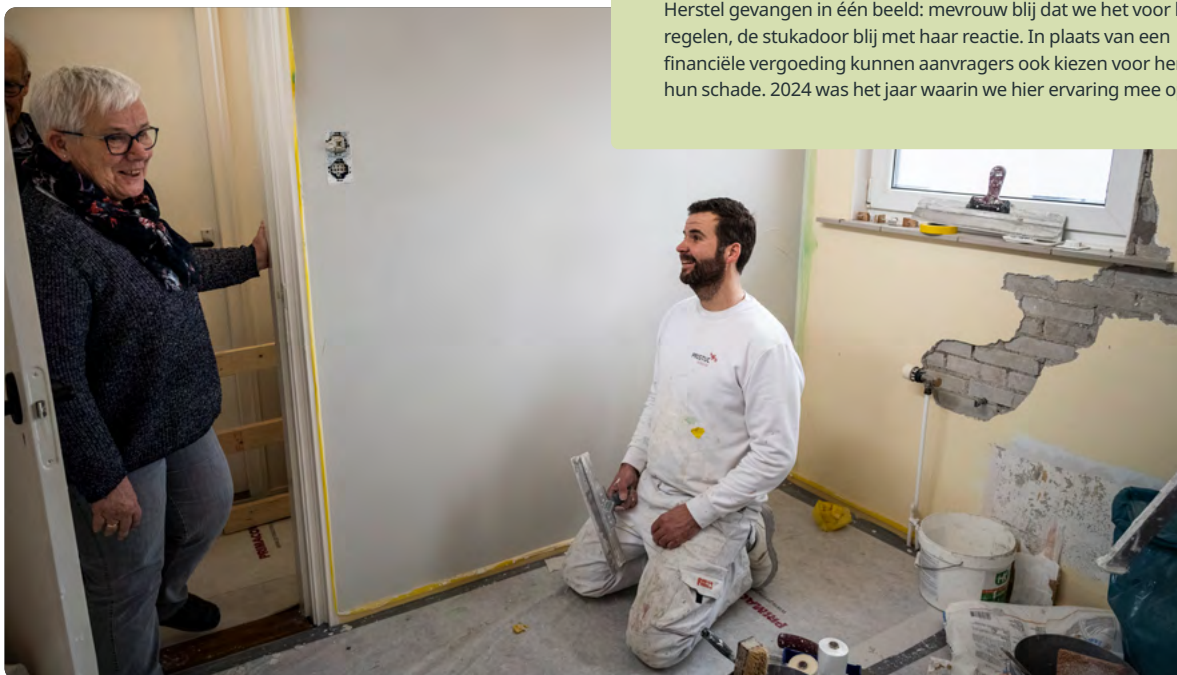
De persoonlijke aandacht die wij in toenemende mate bieden, staat soms op gespannen voet met snelheid. Bijvoorbeeld bij de groep aanvragers die een voorlopige keuze maakte voor herstel tot € 60.000. Hoewel aanvragers persoonlijk contact waarderen, kost deze aanpak meer tijd dan we hadden verwacht. Toch geniet het onze voorkeur om daar waar mogelijk of noodzakelijk samen te werken aan een passende oplossing. Alleen ga je misschien sneller, samen komen we verder.

Dat zien we onder andere terug bij de afhandeling van schades aan mestkelders. In het gebied waar veehouders scheuren in hun mestputten hebben als gevolg van mijnbouw, schuiven wij bij hen aan tafel om samen tot een passende oplossing te komen. Daar gaan soms maanden overheen, maar het resultaat is dat we er in verreweg de meeste gevallen samen uitkomen. Zodat gezinnen hun leven weer kunnen oppakken en verder kunnen met hun bedrijf.

Klare taal

Verder zien we dat persoonlijk contact bijdraagt aan meer inzicht in de behoeften van aanvragers en in het verleden dat iemand met zich meedraagt. Mede door meer persoonlijk contact kunnen onze medewerkers eerder complexe situaties melden, zodat het 'Team op maat' op tijd kan bijspringen met een integrale oplossing. Door vroegtijdig te signaleren, hopen we mensen sneller te kunnen helpen en schrijnende situaties voor te zijn.

Als we de mate van persoonlijk contact cijfermatig uitdrukken, zien we dat alleen al ons Serviceloket 60.666 telefoongesprekken voerde en 16.842 e-mails beantwoordde. Daarnaast pakten onze juridische medewerkers vaker de telefoon om samen met aanvragers tot een oplossing te komen. Kortom, Groningers en Noord-Drenten met schade krijgen steeds vaker een mens aan de lijn met wie ze in gesprek kunnen. In plaats van een brief die soms meer vragen oproept dan beantwoordt. Is het wel nodig om een brief te sturen, dan formuleren we die nog zorgvuldiger dan voorheen. Eind 2024 startten we met het project Klare taal, waarin we medewerkers trainen om betere en vooral begrijpelijker brieven te schrijven.



Herstel gevangen in één beeld: mevrouw blij dat we het voor haar regelen, de stukadoor blij met haar reactie. In plaats van een financiële vergoeding kunnen aanvragers ook kiezen voor herstel van hun schade. 2024 was het jaar waarin we hier ervaring mee opdeden.

IMG in Stad en Ommeland

In 2024 kwamen we naar de Groningers toe. Met ons mobiele steunpunt dat we in de zomer openen, bezochten we verschillende evenementen in de regio. Zoals bewonersavonden, waar we mensen informeerden over de vernieuwde schadeafhandeling. Ook deden we evenementen aan als de Baistemaart in Winsum en de banenbeurs in Martiniplaza. In het mobiele steunpunt konden bezoekers hun schade-aanvraag bespreken met onze zaakbegeleiders. De afstand tussen bewoners en ons werd hiermee nog kleiner. Ook zo maken we de schadeafhandeling een stukje menselijker en makkelijker.

En als wij niet naar inwoners toe gingen, wisten zij ons wel te vinden op één van onze 23 vaste steunpunten. In 2024 ontvingen we een recordaantal van 6.200 bezoekers met vragen over de afhandeling van hun schadeaanvraag. De meeste in Norg (1.036) en Winschoten (960). Op een aantal steunpunten werken we samen met de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) en Samenwerkingsverband Noord-Nederland (SNN), zodat er ook hulp is bij vragen over de versterking of subsidies. In 2024 openden we nieuwe steunpunten in Grijpskerk en Vries. Bewoners geven aan het persoonlijk contact op de steunpunten te waarderen. Maar liefst 94% voelt zich na een bezoek aan een steunpunt door ons geholpen.

Iedere dag een beetje beter

Iedere dag zetten we ons in om de dienstverlening een beetje beter te maken. Belangrijk werk. Maar nog belangrijker is dat aanvragers van schadevergoedingen dat ook zo ervaren. De komende jaren gaan we daarom nog intensiever onderzoek doen naar hoe aanvragers de verbeterde schadeafhandeling ervaren en proberen we meer inzicht te krijgen in hoe we bewoners beter kunnen begeleiden naar herstel van hun woning.

Een persoonlijke aanpak kost zowel tijd als geld. Dat is onvermijdelijk om iedereen die daar recht op heeft koste wat kost op een mildere, menselijkere en makkelijker manier te helpen bij de afhandeling van mijnbouwschade. Daarbij is het belangrijk om te letten op een gezonde balans tussen de kosten en de vergoedingen die wij uitkeren. We hebben de toe- of afname van uitvoeringskosten niet volledig zelf in de hand. Zo zijn we mede afhankelijk van keuzes die bewoners maken voor de manier waarop ze hun schade afhandelen. Wat we wel zelf in de hand hebben, is hoe efficiënt wij ons werk doen. Al mag dat nooit ten koste gaan van zorgvuldigheid en persoonlijke aandacht.

Genoeg over hoe we het doen. In het jaarverslag blikken we ook terug op wat we deden.

Herstel staat centraal

Net als in 2023 voerden we nieuwe maatregelen in die we samen met het ministerie uitwerkten om de schadeafhandeling te verbeteren. Het herstellen van schades zonder gedoe staat daarbij centraal. In de zomer startten we met Daadwerkelijk herstel tot € 60.000, waarbij geen onderzoek naar de oorzaak plaatsvindt.

Bewoners die voor herstel kiezen, kunnen een eigen aannemer of een aannemer van ons in de arm nemen. Door middel van persoonlijke begeleiding ondersteunen wij bewoners bij het maken een definitieve keuze. In de toekomst gaan we dit vormgeven met een zogenoemde intake, waarbij we alle schades in één keer volledig opnemen, zodat bewoners goed geïnformeerd een keuze kunnen maken.

Forfaitaire regelingen

Inwoners die nog niet eerder schade meldden, konden vanaf vorig jaar maart de verhoogde vaste eenmalige vergoeding aanvragen. Deze vergoeding was in het verleden al voor veel bewoners een snelle en eenvoudige oplossing om relatief kleine schades te vergoeden. De vergoeding is na de kabinetsreactie op de parlementaire enquête gaswinning verdubbeld naar € 10.000.

In november startten we met de Aanvullende vaste vergoeding tot € 10.000 voor degenen die in het verleden minder vergoeding voor fysieke schade ontvingen van de Nederlandse Aardolie Maatschappij (NAM), Centrum Veilig Wonen (CVW), Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen (TCMG) of het IMG. Ruim 39.000 geïnteresseerden schreven zich vooraf in. Naar verwachting zijn we heel 2025 bezig met het afhandelen van deze groep. Daarna is het mogelijk om nieuwe aanvragen te doen.

Waarom moeilijk doen, als het ook makkelijk kan?

De regeling voor Immateriële schade verruimden we al in 2023. Voor mensen die al een besluit op een aanvraag ontvingen, maar door wijzigingen in hun situatie in aanmerking komen voor een (hogere) vergoeding, vullen wij dat sinds 2024 in de meeste gevallen ieder kwartaal automatisch aan. Aanvragers die hiervoor in aanmerking komen, ontvangen automatisch een brief en hoeven zelf geen actie te ondernemen. Wel zo makkelijk.

Naast de 23 vaste steunpunten verspreid over Groningen en Noord-Drenthe broesde sinds de tweede helft van 2024 ons mobiele steunpunt over de provinciale wegen om gedupeerden te ondersteunen. Hiermee geven we zo laagdrempelig mogelijk invulling aan een mildere, menselijkere en makkelijker schadeafhandeling. Bijvoorbeeld op (jaar)markten, braderieën en promotiedagen. En uiteraard na een aardbeving. Zaakbegeleider Hendrik in actie.



Over makkelijker gesproken. Sinds vorig jaar kunnen aanvragers digitaal zelf een schade-opname plannen. In totaal planden zij 4.677 afspraken online in. Daarnaast bleef (en blijft) het mogelijk om persoonlijk, via de telefoon een afspraak in te plannen als aanvragers dat prettiger vinden.

Overzicht en rust

Ook voor bewoners die te maken hebben met zowel versterking als schadeafhandeling proberen we het makkelijker en menselijker te maken. Door intensiever samen te werken met NCG hebben bewoners geen omkijken meer naar hoe de financiën zijn geregeld als een aannemer van NCG schadeafhandeling en versterking gelijktijdig doet. Bovendien hebben bewoners maar één keer overlast en hebben ze één aanspreekpunt als ze kiezen voor het gelijktijdig herstellen en versterken van hun woning.

Wie het doen

Naast hoe en wat we doen, waren er ook veranderingen in wie het doen. Wij verwelkomden Oost-Groninger Ronald Koch als nieuwe algemeen directeur. Verder groeiden we tussen januari 2024 van 847 medewerkers naar 1.001 in december. Deze groei was onder andere nodig om de kabinetsmaatregelen van Nij Begun te ontwikkelen, te implementeren en uit te voeren. Het merendeel van onze ambtelijke medewerkers, zo'n 79%, komt uit het effectgebied van de gaswinning. Zeer betrokken medewerkers waarvan velen zelf ook schade hebben.

Blik op de toekomst

Wij zijn als zelfstandig bestuursorgaan (zbo) wettelijk verplicht om door middel van een jaarverslag terug te kijken op dat wat we deden in 2024. Het geeft ook een belangrijk inzicht in hoe wij werken. Maar als bestuur en directie werpen we graag ook een blik op de toekomst.

Bouwen aan herstel staat nog in de kinderschoenen. In 2025 willen we de regeling Daadwerkelijk herstel optimaliseren en verder brengen. Daarnaast nemen wij een besluit over hoe om te gaan met gedeerd woongenot. Ook staat de ontwikkeling en de livegang van de Vaste herhaalvergoeding gepland. En komen we in actie om gedupeerden die nog nooit schade meldden, te bereiken. Want ondanks dat we in totaal al bijna 466.000 aanvragen voor schadevergoeding afhandelden eind 2024, is er nog altijd een groep van circa 200.000 inwoners die nog geen schade meldde. Terwijl de kans groot is, dat ze wel scheuren hebben. Voor degenen die meer willen weten over onze toekomstplannen, verwijzen we graag naar ons jaarplan voor 2025. schadedoormijnbouw.nl/nieuws/2024/12/2025-verder-bouwen-aan-herstel

Dankwoord

Via deze weg danken we iedereen die in 2024 een steentje bijdroeg om de schadeafhandeling verder te verbeteren. In de eerste plaats geldt dat voor aanvragers van wie we het geduld soms op de proef stelden. En voor degenen die zowel gevraagd als ongevraagd meehielpen. Hetzelfde geldt voor de constructieve medewerking van de maatschappelijke organisaties en de ondersteuning van de ministeries. Samen met de provincie en gemeenten werken wij aan de agenda voor Herstel van Groningen. De gemeenten, die onze extra oren en ogen zijn in de regio en met wie we nauw samenwerken als zich een acuut onveilige situatie voordoet. NCG met wie we intensiever optrekken om het samen milder, menselijker en makkelijker te maken voor de inwoners van het aardbevingsgebied. En tot slot dank aan al onze medewerkers, die zich dag in, dag uit inspannen om het beste te doen voor Groningers en Noord-Drenten. In 2025 bouwen we graag samen verder aan herstel.

Mr. H.C.D. (Henk) Korvinus
Voorzitter Bestuur Instituut Mijnbouwschade Groningen

Drs. R.H.H. (Ronald) Koch
Algemeen directeur Instituut Mijnbouwschade Groningen

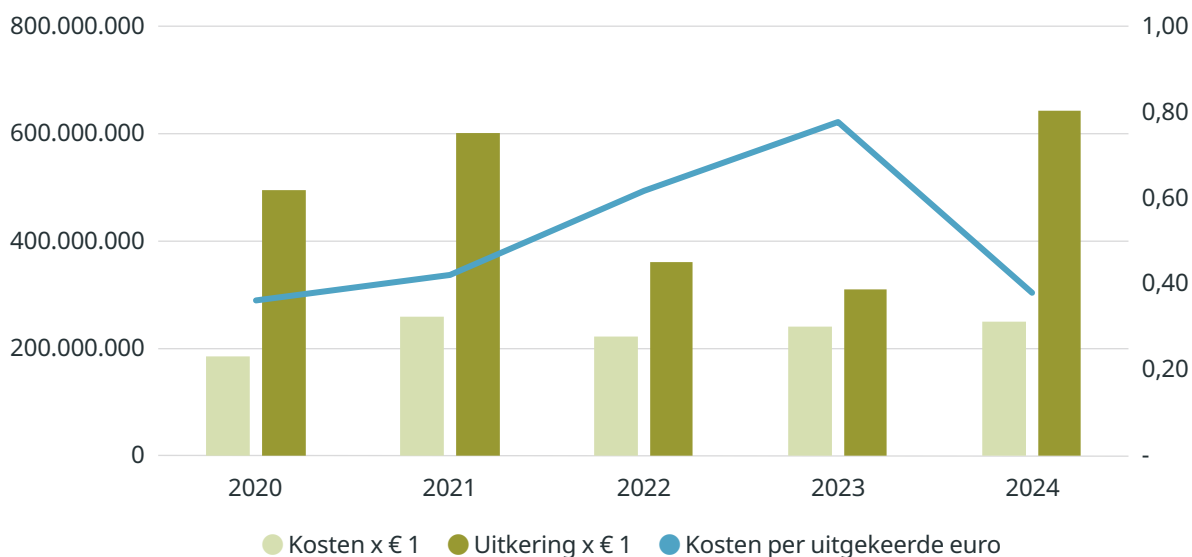
14 maart 2025

Kerncijfers

Historisch overzicht uitgekeerde schadevergoedingen (na aftrek verrekening terugvorderingen)

Regeling (x € 1 miljoen)	t/m 2020	2021	2022	2023	2024	Totaal
Fysieke schade	461,6	310,1	268,6	167,2	469,0	1.676,5
Daadwerkelijk herstel						
Duurzaam herstel					16,0	16,0
Immateriële schade		0,5	55,7	100,6	103,3	260,2
Waardedaling	179,5	295,5	38,2	20,7	18,6	552,5
NAM-tegemoetkoming				21,1	0,3	21,4
Knelpuntenregeling					37,6	37,6
Vastgelopen dossiers					0,3	0,3
Bouwkundig financiële bijstand					0,2	0,2
Totaal IMG	641,1	606,1	362,5	309,6	645,3	2.564,7

Uitkeringen en uitvoeringskosten (kosten per uitgekeerde euro)





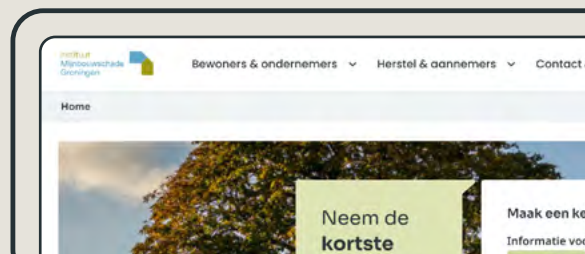
16.842
e-mails ontvangen.

Aanvragers hadden
60.666 x
telefonisch contact met
het Serviceloket.

70%
van de aanvragers
die we zelf plannen aanboden,
maakten hiervan gebruik.

4.677
afspraken online ingepland door
aanvragers.

Met bijna **2 miljoen**
bezoekers
verdubbelde het websitebezoek.



800              
inwoners hadden interesse
in bewoners/inloopavonden.

6.200 
bezoekers in de 23 vaste
steunpunten en 1 mobiel steunpunt.



12.500
aanvragers persoonlijk en
proactief benaderd over het hervatten
van hun gepauzeerde aanvraag.

3.000
aanvragers met een langlopend bezwaar
telefonisch een eenmalig, tijdelijk
aanbod gedaan m.b.t. fysieke schade.



€ 0,39
uitvoeringskosten
per uitgekeerde euro.
In 2023 was het
nog € 0,78.

Klanttevredenheidsonderzoek:

gemiddeld een 7.6

126 inwoners en professionals
in het netwerk Inwoners via inwoners.

1 Kernopgave en veranderende rol

Afgelopen jaren veranderde de opvatting over onze rol, wettelijke taak, bevoegdheden en aanpak. In 'Bouwen aan herstel' beschreven we ons verhaal voor 2024. Hieronder volgt een schets van deze ontwikkeling.

1.1 Kernopgave

De gevolgen van de gaswinning in het Groningenveld zijn voor veel Groningers en Noord-Drenten ingrijpend. Hun gevoel van veiligheid, hun gemeenschap, hun huis, hun grond en hun erfgoed werden en worden geraakt. Daarom veroorzaakt een aardbeving door gaswinning meer dan een scheur in de muur. Het is vaak de voorbode van gedoe, van procedures, van mensen over de vloer met schrijfblokken of gereedschap. Het berooft hen van privacy, vrijheid en tijd en brengt zorgen, stress en emoties.

Groningers en Noord-Drenten hebben het recht om te wonen in een veilig en schadevrij huis, in een omgeving die floreert en perspectief biedt en waar kinderen zich kunnen ontwikkelen zonder *pien of zurgen* zoals Ede Staal in zijn 'Het Hoogelaand' zong. Wij zijn en voelen ons verantwoordelijk om gedupeerde inwoners een oplossing te bieden en maatregelen te nemen waardoor zij het verleden achter zich laten en hun blik op de toekomst kunnen richten.



Alle respect voor de specialist die op duizelingwekkende hoogte de gewelven van de Martinikerk inspecteert. Het imposante kerkgebouw aan de voet van d'Olle Grieze is één van de belangrijkste monumenten van ons land. Tijdens de inspectie, begin 2024, fotografeerden en beschreven experts alle scheuren onder toezicht van Monumentenzorg. Op basis van die beelden beoordeelden onze deskundigen de schade.

Leidraad

De leidraad voor ons doen en laten is het individuele en fundamentele recht van Groningers en Drenten op veiligheid en herstel van de schade én het recht van kinderen om zich te ontplooien. Ook hebben wij steeds oog voor de fysieke omgeving, de cultureel historische identiteit en de sociale samenhang in het gebied. Onze primaire taak is het herstellen en vergoeden van schade die het gevolg is van mijnbouw. Samen met andere organisaties dragen we daarnaast bij aan het herstel van sociale, psychische en immateriële schade.

We voelen het als onze plicht deze kennis vast te leggen, te verdiepen en te delen met andere instellingen en organisaties die zich met schadeherstel bezighouden. Vanzelfsprekend is en blijft de kernopgave leidend. Kennisdeling is een belangrijke, maar wel secundaire opdracht.

Kernopgave

Onze kernopgave is het afhandelen en zoveel mogelijk daadwerkelijk herstellen van schade, die mensen en gebouwen oplopen in het effectgebied. Daarbij staan aanvragers centraal en ligt onze focus daar waar de impact van de gevolgen van de gaswinning het grootst is. Wij doen dat mild, menselijk, makkelijk, professioneel en deskundig. Zo bouwen we mee aan een perspectief voor de regio en zijn inwoners.

1.2 Wettelijke taak en opdracht

Het IMG is opgericht als zelfstandig bestuursorgaan (zbo) op 1 juli 2020. Wij zijn er zolang er mijnbouw-schades in het werkgebied zijn die we moeten afhandelen.

Onze taak is om schade af te handelen die is ontstaan door beweging van de bodem als gevolg van de aanleg of exploitatie van mijnbouwwerk. Dit ten behoeve van het winnen van gas uit het Groningenveld of als gevolg van de gasopslagen Norg en Grijskerk.

Dat doen we 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 niet-woningen en immateriële schade. Ook handelen we meldingen af van mogelijk acuut onveilige situaties (AOS).

Het bestuur stelt zelf zijn werkwijze vast, neemt zelfstandig beslissingen en doet dit zonder aanwijzingen vanuit de rijksoverheid of de NAM. Daarbij zijn we gebonden aan de kaders van de Tijdelijke wet Groningen, het civiele aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht en de Algemene wet bestuursrecht. Het bureau van het IMG (de werkorganisatie) ondersteunt het bestuur.

1.3 Bestaande bevoegdheden en verruiming

Naar aanleiding van de parlementaire enquête aardgaswinning Groningen (PEAG) zijn onze mogelijkheden om de aanvrager te helpen verruimd. Met de implementatie van de kabinetsmaatregelen uit Nij Begun¹ zetten we in 2024 flinke stappen om dat nieuwe begin dichterbij te brengen. Onze opgave is met meer mogelijkheden voor schadeafhandeling veel breder geworden en dat lichten we hieronder toe.

Fysieke schadeafhandeling

Deze regelingen gaan over het afhandelen van de fysieke schade ontstaan als gevolg van de gaswinning in het Groningenveld en de gasopslagen in Norg en Grijskerk. Daarbij zetten we in op herstel, waarbij de aandacht in de eerste plaats uitgaat naar de bewoner. Voor kosten als gevolg van een schademelding of het herstel van de schade (bijkomende kosten) kan een vergoeding worden aangevraagd.

¹ Op 25 april 2023 reageerde het kabinet op de parlementaire enquête met "Nij Begun", waarin 50 maatregelen werden aangekondigd die het herstel, welzijn en perspectief van en voor Groningers moeten verbeteren:
www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2023/04/25/nij-begun-op-weg-naar-erkenning-herstel-en-perspectief

De verruiming met de meeste impact in onze opdracht is de mogelijkheid van Daadwerkelijk herstel. Aanvragers konden sinds een aantal jaren al kiezen voor herstel in plaats van een financiële schadevergoeding. Nieuw in 2024 is dat eigenaren schades die door mijnbouw zouden kunnen zijn ontstaan en die we niet eerder beoordeelden, kunnen laten herstellen door een eigen aannemer of die van ons. Dit tot een maximumbedrag van € 60.000. Daarbij doen we geen onderzoek naar de oorzaak van de schade. Daadwerkelijk herstel sluit aan bij het beleidsdoel om schades ook écht te herstellen.

Een andere verruiming is de verdubbeling van de Vaste eenmalige schadevergoeding (forfaitair) tot € 10.000.

Tot slot omvat de verruiming ook de mogelijkheid een eerder ontvangen schadevergoeding van de NAM, het CVW, de TCMG en het IMG aan te vullen tot € 10.000 of € 5.000 (kleine gebouwen en objecten). Daarbij stimuleren we aanvragers die kiezen voor een financiële vergoeding om deze te gebruiken voor het herstellen van de schade aan hun woning.

Ook nieuw is de Knelpuntenregeling die eind 2023 van kracht werd. Hiermee kunnen we, in aanvulling op het schadevergoedingsrecht, schrijnende individuele en unieke situaties aanpakken die we niet binnen onze wettelijke kaders bij fysieke schade kunnen oplossen. In 2024 richtten we hier een werkwijze voor in.

Waardedaling woningen en niet-woningen

We vergoeden schade door waardedaling van woningen, opgetreden doordat die woning in een gebied staat waar bodembewegingen voorkomen door de gaswinning in het Groningenveld. Omdat er naast woningen ook winkels, kantoren en andere zakelijke objecten zonder woonfunctie kunnen kampen met waardedaling, stelden we de regeling Waardedaling niet-woningen in 2024 breed open.

Immateriële schade (volwassenen, kinderen en jongeren)

We vergoeden immateriële schade die individuele bewoners lijden als gevolg van de gaswinning, waaronder kinderen en jongeren tot en met 17 jaar. De verruiming bij de regeling Immateriële schade (IMS) houdt in dat we verschillen binnen huishoudens gelijktrekken, inclusief kinderen en jongeren. Ook hogen we de vergoeding automatisch op wanneer veranderende omstandigheden daar aanleiding toe geven, zoals bij aanvragers die ook te maken hebben met versterking of sloop/nieuwbouw. Inwoners die eerder een vergoeding ontvingen, hebben de mogelijkheid een vervolgaanvraag te doen als hun persoonlijke situatie verandert.

Acuut Onveilige Situatie

Acute onveiligheid van een gebouw of werk, voor bewoners, omwonenden of andere personen heffen we op. We stellen veilig op zo'n manier dat er niet langer sprake is van een direct veiligheidsrisico.

Duurzaam herstel

In 2022 was onze opdracht al verruimd met het kunnen herstellen van funderingen of constructies bij woningen waar eigenaren al eerder schade meldden en er kans op herhaalschade is bij een nieuwe beving. Duurzaam herstel biedt een oplossing bij adressen waar sprake is van mijnbouwschade, maar waar we constructieve problemen niet als mijnbouwschade aanmerken. Het is geen vergoeding die inwoners zelf kunnen aanvragen. Wij toetsen altijd eerst of een adres voor Duurzaam herstel in aanmerking komt.

Bouwkundige en financiële bijstand

Nieuw is het verstrekken van een vergoeding voor de kosten die een eigenaar maakt voor bouwkundig en financieel advies. Het advies kan worden gebruikt voor het beoordelen van een rapport en het indienen van een zienswijze in het kader van een aanvraag voor fysieke schade.



Premier Schoof deed voor zijn eerste werkbezoek aan de provincie Groningen het steunpunt Aardbevingsschade in Appingedam aan. Daar ging hij onder meer om tafel met onze zaakbegeleiders. In een open en ontspannen gesprek toonden deze 'fysieke visitekaartjes' van de organisatie dat persoonlijk contact een wereld van verschil maakt. Ook de minister-president is die mening toegedaan.

1.4 Hoe wij het doen verandert

In 2024 ging het niet alleen om wat we doen, zeker zo belangrijk was hoe we het deden. Onze ambitie is dat we ons ontwikkelen van een regelingsgerichte naar een aanvragersgerichte organisatie. Het centraal stellen van de aanvragers heeft gevolgen voor de manier waarop wij ons organiseren en vergt aanpassing van onze processen en systemen. In 2024 moesten we deze organisatieontwikkeling noodgedwongen temporiseren, omdat alle aandacht uitging naar het invoeren van de nieuwe Nij Begun maatregelen.

We zetten mooie stappen, onder andere op het gebied van samenwerking. We namen de maatschappelijke organisaties actief mee in de ontwikkeling van de (nieuwe) regelingen voor schadeafhandeling en herstel. En we intensiveerden het contact met andere uitvoeringsorganisaties.

Ook zetten we nog meer dan voorheen in op een persoonsgerichte aanpak om het proces van schade-aanvraag en -afhandeling menselijker en makkelijker te maken. Zo organiseerden we door het hele effect-gebied bewonersavonden om de nieuwe aanpak toe te lichten, vaak samen met NCG. We voegden een mobiel steunpunt toe aan onze 23 vaste steunpunten in de regio en continueerden de aanpak 'Inwoners bereiken via inwoners'. Ook breidden we de onderzoeken naar onze dienstverlening uit.

Naast onze zaakbegeleiders leidden we ook andere medewerkers op om aanvragers persoonlijk bij te staan. We informeerden 12.500 aanvragers persoonlijk en proactief over het hervatten van hun gepauzeerde aanvraag. En we deden bijna 3.000 aanvragers met een langlopend bezwaar telefonisch een eenmalig, tijdelijk aanbod met betrekking tot fysieke schade. Door hen persoonlijk uit te leggen waarom en hoe wij tot dit aanbod kwamen en de tijd namen om hun vragen te beantwoorden, konden zij een goed geïnformeerde en weloverwogen keuze maken. Door het persoonlijke gesprek begrepen we elkaar sneller en beter. Dit leidde ook tot voorkomen van zienswijzen en bezwaren.

We stelden aanvragers ook persoonlijk op de hoogte wanneer de afhandeling van een zienswijze of bezwaar niet binnen de gestelde termijnen gebeurde. Dat doen we trouwens nog steeds. Hoewel aanvragers de boodschap niet als positief ervaren, waarden ze het wel dat we hen actief informeren. Ze begrijpen dat we hun zienswijze of bezwaar serieus nemen.

Deze proactieve en persoonlijke dienstverlening vergde een flinke tijdsinvestering, maar leverde veel op. We gaan in 2025 door op de ingeslagen weg, waarbij de aanvrager steeds centraal staat.

2 Belangrijk in 2024

02
JAN

Vervolg 'Bellen na de pauze' en 'Bellen bij bezwaar'

Zo'n 12.500 inwoners kozen er in 2023 voor om hun aanvraag tot schadevergoeding te pauzeren tot er duidelijkheid was over de nieuwe aanpak van de schadeafhandeling. Aan het eind van het jaar konden we hen die duidelijkheid bieden. We belden elke aanvrager om hem of haar persoonlijk te informeren over de nieuwe keuzes. Na de vrije dagen rond de jaarwisseling pakten we de belactie weer op.

Ook pakten we de telefoon weer op voor 'Aanbod bij bezwaar', een belactie waar we eind 2023 mee waren begonnen. Bewoners die in bezwaar waren gegaan tegen een besluit voor fysieke schade kregen een aanbod voorgelegd. Met dit aanbod konden ongeveer 3.000 bewoners die in bezwaar waren gegaan snel duidelijkheid krijgen.

09
JAN

Eemsdelta als eerste aan de beurt voor melden fysieke schade

Aan het begin van het jaar kan een deel van de inwoners in het aardbevingsgebied weer fysieke schade melden. Die mogelijkheid was er zeven maanden lang niet, omdat we tijd nodig hadden om de PEAG-maatregelen uit te werken. In januari gingen we stap voor stap over naar onze nieuwe werkwijze. Inwoners van de gemeente Eemsdelta konden op 9 januari als eerste weer schade melden. Daarna volgden Het Hogeland (1 februari), Midden-Groningen (4 maart), Groningen (26 juni) en de andere gemeenten in het aardbevingsgebied (10 juli).

22
JAN

Grote opkomst bij informatieavond aardbevingschade

Om zoveel mogelijk inwoners te informeren over onze nieuwe werkwijze PEAG-maatregelen uit te werken. In januari gingen we er op uit. We organiseerden zelf informatiebijeenkomsten, of sloten aan bij initiatieven van anderen. Zo was de eerste informatiebijeenkomst, op 9 januari, een gezamenlijke activiteit met de gemeente Oldambt en NCG. De grote zaal van dorps huis 't Trefpunt in Nieuwolda zat vol. Mensen met vragen konden na afloop meteen terecht bij onze zaakbegeleiders.

02
FEB

AOS bij de Vlamovenflat

Er vielen voegen en steendelen uit twee gevels van de Vlamovenflat in Delfzijl. Op advies van onze zaakbegeleider meldde de eigenaar dit bij ons als een acuut onveilige situatie. Na inspectie bleek dat er wel materiaal naar beneden kwam, maar er niks mis was met de constructie van de flat. We informeerden de bewoners en stelden hen gerust. Ook plaatsten we hekken rond de gevels. Vanwege de omvang van het pand gebeurde de schade-opname met een drone.

18
MRT



Verhoogde Vaste eenmalige schadevergoeding beschikbaar

Een volgende stap in de nieuwe werkwijze is het openstellen van de Vaste eenmalige schadevergoeding (Ves). Met Ves zijn aanvragers met relatief weinig schade snel geholpen.

Knelpuntenregeling operationeel

De werkwijze voor de uitvoering van de Knelpuntenregeling is af. Hiermee kunnen we individuele, unieke situaties die we niet binnen onze wettelijke kaders kunnen oplossen, aanpakken. Door vroegtijdige signalering van complexe situaties door onze medewerkers hopen we mensen sneller te kunnen helpen en schrijnende situaties voor te zijn.

22
MRT

27
MRT



Vergoeding voor immateriële schade aanvragen weer mogelijk

In de zomer van 2023 sloten we het aanvraagportaal voor immateriële schade (IMS). Dat gaf ons de tijd om de nieuwe, verruimde maatregelen door te voeren in meer dan 70.000 dossiers. Vanaf 27 maart kunnen Groningers weer een nieuwe aanvraag doen. Bij nieuwe aanvragen houden we meteen al rekening met de verruimingen. Inwoners reageren massaal: aan het eind van de middag staat de teller op 2.000 nieuwe aanvragen.

Symposium "Herstel en versterk Groninger jeugd, nu"

Uit onderzoek van de Groningse hogeschool Hanze, in opdracht van ons, bleek dat het aanbod om kinderen en jongeren in het aardbevingsgebied te ondersteunen versnipperd is. Een overkoepelend masterplan is nodig om hun welzijn te verbeteren. Tijdens het goedbezochte mini-symposium "Herstel en versterk de Groningse jeugd nu" namen Henk Nijboer (kwartiermaker sociale agenda) en Susan Top (als vertegenwoordiger van de bestuurlijke tafel Sociaal en Gezond) het onderzoeksrapport in ontvangst.

28
MRT

02
APR

Beleidsregel Schadeafhandeling Tijdelijke wet Groningen

De Staatscourant publiceert de beleidsregel Schadeafhandeling Tijdelijke wet Groningen van de staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat. De beleidsregel is de juridische grondslag voor onze nieuwe werkwijze.

Samenwerking met NCG bij Duurzaam herstel

Als een woning bij ons in aanmerking komt voor Duurzaam herstel (= het aanpakken van constructieve problemen van huizen om de kans op herhaalschade en overlast voor de bewoners te verkleinen) én in de versterkingsopgave van NCG zit, kunnen de bewoners vanaf nu kiezen voor het combineren van de werkzaamheden. Op die manier zitten ze maar één keer in het stof.

10
APR

19
APR

Staatssecretaris ondertekent Wet sluiting Groningenveld

Onder grote belangstelling ondertekende Hans Vijlbrief de Wet sluiting Groningenveld. De gaskraan ging dicht! In heel Groningen wapperde de provinciale vlag, ook op ons kantoor op het Cascadeplein.

Aanvraag vergoeding waardedaling bedrijfspand mogelijk

Een vergoeding aanvragen voor waardedaling van verkochte bedrijfspanden of andere zakelijke objecten kon in 2021 al in Loppersum en Appingedam. Na afhandeling van deze aanvragen en aanpassing van de regeling, stelden we 'm in mei 2024 open voor eigenaren van al dan niet verkochte bedrijfspanden in de hele gemeente Eemsdelta. Op 20 juni volgde gemeente Het Hogeland.

07
MEI

15
MEI

Meer dan twee miljard euro aan schadevergoedingen uitgekeerd

We staan stil bij het feit dat we sinds onze oprichting meer dan twee miljard euro aan schadevergoeding uitkeerden. € 1,3 miljard voor fysieke schade, € 511 miljoen voor waardedaling en € 191 miljoen voor immateriële schade.

23
MEI

Automatisch aanvullen van vergoeding immateriële schade

We startten met het automatisch aanvullen van vergoedingen voor immateriële schade. Kinderen en jongeren tot en met 17 jaar ontvingen de aanvulling als eerste. Daarna kwamen de volwassenen aan de beurt.

26
JUN

Aankondiging voorinschrijving Aanvullende vaste vergoeding

Eind juni kon een deel van de gemeente Groningen weer fysieke schade melden volgens de nieuwe afhandelingswijze. Inwoners die voor de tweede of volgende keer schade meldden, kregen daarnaast informatie over een nieuwe optie: de Aanvullende vaste vergoeding (Avv). Vanaf juli konden ze zich hier alvast voor inschrijven.

01
JUL

Herstel van schade tot € 60.000 aan woningen

We startten met herstel van schade tot € 60.000 aan woningen, zonder onderzoek naar de oorzaak van de schade. Vanaf 1 juli namen we contact op met honderd aanvragers die eerder een voorlopige keuze maakten voor deze optie. De ervaring met deze groep gebruikten we om stapsgewijs meer inwoners te helpen.

10
JUL



Proefdraaien met het mobiele steunpunt

Deze maand gingen we voor het eerst met ons mobiele steunpunt op pad. Een bescheiden camper waarmee we de afstand tussen het IMG en inwoners met aardbevingsschade letterlijk verkleinen. Overschild had de primeur. In 'de bus' konden inwoners in alle rust hun (aan)vragen met een zaakbegeleider bespreken.

10
JUL

Iedereen kan weer nieuwe schade melden én de voorinschrijving van de Avv gaat van start

Vanaf nu kan iedereen in het aardbevingsgebied weer schade bij ons melden. Ook starten we met de voorinschrijving van de Aanvullende vaste vergoeding (Avv), waar al meteen veel belangstelling voor is. Deze voorinschrijving biedt een alternatief voor de keuze voor maatwerk of herstel. Dit voorkomt dat aanvragers onnodig een maatwerkprocedure doorlopen om daarna wellicht alsnog voor de Avv te kiezen. Bij de start van de regeling nemen we aanvragers die gebruik maken van de voorinschrijving Avv als eerste in behandeling.

15
JUL

Pilot Zelfplannen

In de pilot Zelfplannen kunnen woningeigenaren die een vaste vergoeding aanvragen en als correspondentievoordeur 'e-mail' aanvinken, aangeven of ze hun schade-opname zelf willen inplannen of liever gebeld worden voor het maken van een afspraak voor een schade-opname. Zelfplannen was al snel populair en hoog gewaardeerd.



Recordaantal bezoekers bij de steunpunten

Onze servicemedewerkers en zaakbegeleiders op de steunpunten verwelkomden in juli 817 bezoekers. Daarmee is juli 2024 de drukste maand ooit.

31
JUL

02
SEP

Automatisch aanvullen van vergoeding Immateriële schade

We startten met de eerste aanvulronde voor immateriële schade voor volwassenen. 1.590 aanvragers ontvingen een aanvullend bedrag, omdat zij te maken hadden met versterking of er wijzigingen in vergoedingen binnen hun huishouden zijn. In totaal keerden we bijna € 3,5 miljoen extra uit. Voor de aanvulronde hoefden deze aanvragers zelf niks te doen. Wie in aanmerking kwam, kreeg hierover bericht.

Herstel met eigen aannemer van start

Een gezin in de stad Groningen had de primeur voor Herstel met eigen aannemer. Een speciaal moment voor de familie, voor de aannemer én voor ons.

26
SEP

01
OKT

Nieuwe algemeen directeur voor het IMG

Geboren en getogen Oost-Groninger Ronald Koch trad op 1 oktober aan als onze nieuwe directeur. Voor veel betrokkenen bij het gasdossier is hij dan al een bekend gezicht, vanwege zijn ervaring met schadeherstel en versterking uit zijn vorige baan als gemeentesecretaris/algemeen directeur van Eemsdelta.

Jongeren voor en achter de camera

Voor het vierde achtereenvolgende jaar nodigden we jongeren uit om voor de camera hun ervaringen met de gevolgen van de gaswinning te delen. Dit gebeurde in samenwerking met studenten van de opleiding Media van Noorderpoort en met medewerking van Het Hogeland College. Na de première in een Groningse bioscoop voor de jongeren en hun familie, kregen de video's een plek op het Verhalenplatform op onze website.

05
NOV

08
NOV

In hoger beroep

Bij hoge uitzondering gingen we, voor het eerst sinds februari 2023, in hoger beroep tegen een uitspraak van de rechtbank Noord-Nederland. We namen deze opmerkelijke stap, omdat de uitspraak een veel bredere betekenis heeft dan de betreffende individuele zaak en kan leiden tot ongewenste verschillen in afhandeling van schadedossiers.

Openstelling Avv in Eemsdelta en Het Hogeland

De Aanvullende vaste vergoeding startte met een pilot in de gemeente Eemsdelta. We nodigden 200 voorinschrijvers uit om daadwerkelijk een aanvraag te doen. De belangstelling was groot; in de eerste week ontvingen we maar liefst 173 aanvragen. We planden 120 opnames in, waarvan we er nog diezelfde week 17 uitvoerden. Na de pilot verruimden we de mogelijkheid om de Avv aan te vragen in Eemsdelta en Het Hogeland. Circa 700 voorinschrijvers dienden al een aanvraag in. Eind 2024 hadden 75 van hen een besluit ontvangen.

02
DEC

04
DEC

Uitkomsten onderzoek gecombineerde effecten gestapelde mijnbouw bekend

Onderzoek van verschillende instituten gaf geen aanwijzingen dat de gecombineerde effecten van gestapelde mijnbouw schade veroorzaken of verergeren aan huizen en gebouwen. De uitkomsten van het onderzoek gaven duidelijkheid dat we het beoordelingskader niet hoefden te wijzigen. We deelden de resultaten van het onderzoek met bewoners, maatschappelijke organisaties en bewonersbelangengroepen en gingen er met hen over in gesprek.

3 Dienstverlening en onderzoek

We streven naar een mildere, menselijkere en makkelijkere afhandeling van schade. Hierbij stellen we de aanvrager centraal; we vinden het belangrijk dat die zich gezien, gehoord en geholpen voelt. In het afgelopen jaar zetten we belangrijke stappen om onze dienstverlening aan inwoners van het aardbevingsgebied te verbeteren. We optimaliseerden onze servicepunten en onderzochten hoe we onze dienstverlening aan de aanvragers konden verbeteren.

3.1 Servicepunten

3.1.1 Serviceloket

Het Serviceloket speelde in 2024 een centrale rol in het ondersteunen van aanvragers. Telefonisch en per mail beantwoordden we vragen, namen zorgen weg, hielpen waar nodig. We concentreerden ons op goed en zorgvuldig antwoorden, afgestemd op de specifieke situatie.

We voerden 60.666 telefoongesprekken en behandelden 16.842 e-mails. Tijdens deze contacten keken we ook of aanvragers in aanmerking kwamen voor andere IMG-regelingen, zodat we integrale dienstverlening boden. Ook verwezen we door naar organisaties als het SNN of NCG.

Gemiddeld
rapportcijfer
tevredenheid
aanvragers

7.7

Cijfers	
Acuut onveilige situatie	1.358
Fysieke schade (onderzoek naar oorzaak)	4.565
Vaste eenmalige schadevergoeding	18.491
Immateriële schade	15.620
Waardedaling	2.685
Andere vraag	17.947
Eindtotaal	60.666
Servicelevel ²	62%
Bereikbaarheid ³	94%
Aantal mails	16.842

3.1.2 Zaakbegeleiding en steunpunten

Ook in 2024 konden aanvragers begeleiding krijgen van een persoonlijke zaakbegeleider, die beschikbaar is gedurende het gehele schadeproces. Zaakbegeleiders voerden 'keukentafelgesprekken', waren aanwezig bij schade-opnames, hielpen bij het doen van een aanvraag en boden ondersteuning bij de regeling Immateriële schade.

² Servicelevel betreft de snelheid van het opnemen van gesprekken, waarbij 80% van de gesprekken binnen 20 seconden worden beantwoord.

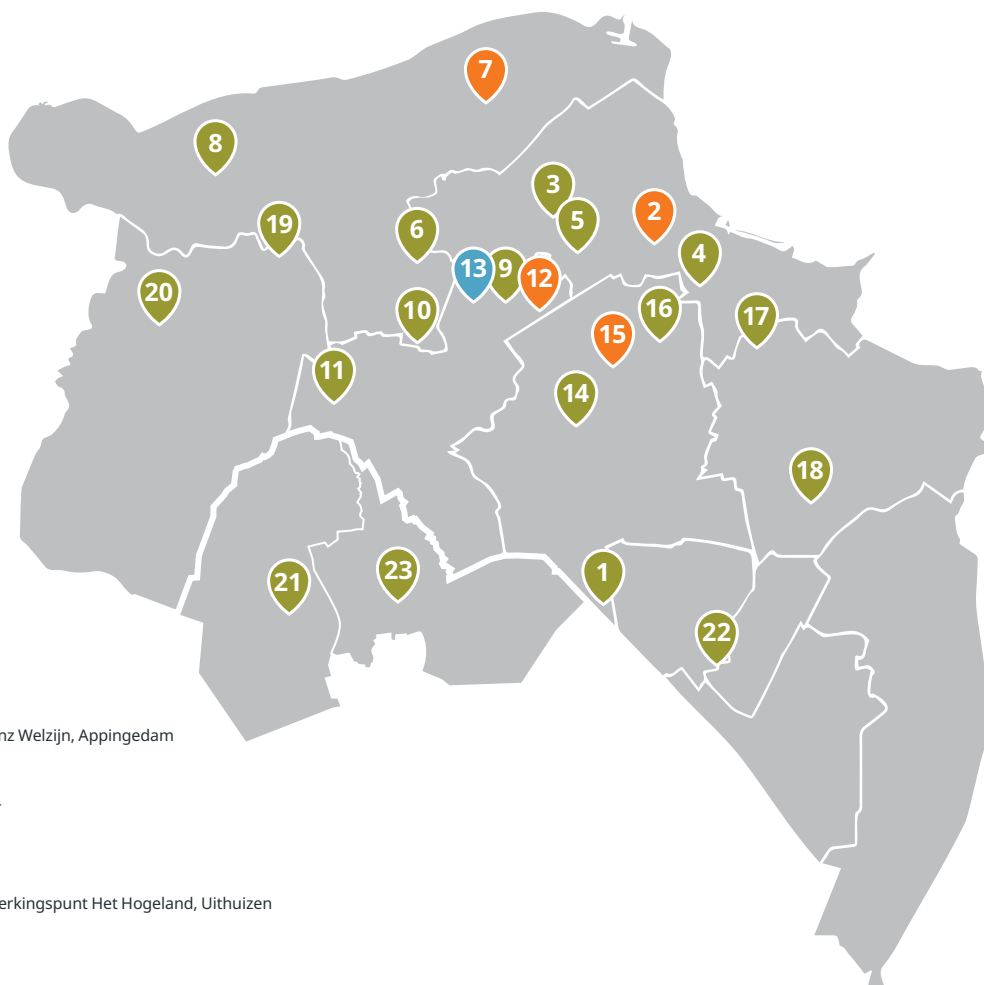
³ Bereikbaarheid betreft het aantal beantwoorde gesprekken, waarbij 95% van alle binnenkomende gesprekken moet worden beantwoord.

Steunpunten

Zaakbegeleiders waren ook actief op de lokale steunpunten. In 2024 bestond grote behoefte aan persoonlijke begeleiding bij de aanvraag van de Ves en inzicht op de voortgang van de schadeaanvraag met onderzoek naar de schade (causale schade). Ook de mogelijkheid voor de voorinschrijving voor de Avv leidde tot een stijging van het aantal bezoekers. Via gerichte advertenties nam de bekendheid van de steunpunten sterk toe. Dit alles zorgde voor een recordaantal van ruim 6.200 bezoekers. In 2024 kwamen er twee vaste steunpuntlocaties bij: Grijpskerk en Vries. De 23 locaties, waarvan vier gezamenlijk met NCG, zijn altijd bemenst. Ook met SNN vulden we de steunpunten steeds concreter in. We openden een gezamenlijk inlooppunt in Ten Boer, waar NCG en het WIJ-team⁴ ook deel van uitmaken. De meeste bezoekers kwamen naar de steunpunten in Norg (1.036) en Winschoten (960). 94% van de bezoekers gaf aan zich geholpen te voelen.

Bezoekers
waardeerden
ons met een

8.7



Gemeente Aa en Hunze

- 1 De Badde, Annerveenschekanaal

Gemeente Eemsdelta

- 2 Gezamenlijk steunpunt met NCG, Cadanz Welzijn, Appingedam
- 3 Ons Dorpshuis, Loppersum
- 4 Dorpsherberg Lanting, Meedhuizen
- 5 Inlooppunt Garrelsweer, Garrelsweer

Gemeente Het Hogeland

- 6 De Meenschaar, Bedum
- 7 Gezamenlijk steunpunt met NCG, Versterkingspunt Het Hogeland, Uithuizen
- 8 Bibliotheek Leens, Leens

Gemeente Groningen

- 9 Buurhoes, Ten Boer
- 10 De Wegwijzer, Groningen
- 11 Dorpshuis Hoogkerk, Groningen
- 12 Inlooppunt Woltersum, van IMG, NCG en gemeente Groningen, Dorpshuis De Bongerd, Woltersum
- 13 Gezamenlijk steunpunt met NCG, SNN en WIJ-team (Steun Houk), Ten Boer

Gemeente Midden-Groningen

- 14 Dorpshuis de Ruyten, Froombosch
- 15 Gezamenlijk steunpunt met NCG, Versterkingspunt Midden-Groningen, Schildwolde
- 16 MFC Siddeburen, Siddeburen

Gemeente Oldambt

- 17 't Trefpunt, Nieuwolda
- 18 Zalencentrum Lamain, Winschoten

Gemeente Westerkwartier

- 19 Dorpshuis Ezinge, Ezinge
- 20 MFC Grijpskerk De Nieuwe Wierde, Grijpskerk

Gemeente Noordenveld

- 21 De Brinkhof, Norg

Gemeente Pekela

- 22 De Riggel, Nieuwe Pekela

Gemeente Tynaarlo

- 23 Grand café en zalencentrum Onder de Linden, Vries

Voor meer informatie en openingstijden schadedoormijnbouw.nl/steunpunten

⁴ WIJ Groningen zet zich in om advies en ondersteuning te bieden aan mensen in de gemeente Groningen. Het doel is inwoners te helpen grip te krijgen en te behouden op hun eigen leven.

Mobiel steunpunt

In de zomer van 2024 zetten we met het mobiele steunpunt een nieuwe stap in het verbeteren van onze dienstverlening en zichtbaarheid. De 'bus' bleek een goede ijsbreker op informatiebijeenkomsten. We bereikten mensen die ons anders waarschijnlijk niet hadden gevonden. Nu bespraken ze hun dossier in het mobiele steunpunt.

Op zoek naar nieuwe collega's stonden we op de promotiedagen voor het noordelijke zakenleven in de Martiniplaza in Groningen. De meeste mensen die bij de bus aanklopten, hadden echter vragen over de schadeafhandeling, versterking of subsidies.

We ontdekten dat het waardevol is om aansluiting te zoeken bij maatschappelijke instellingen zoals de bibliotheek. Wij ondersteunen inwoners met beperkte digitale vaardigheden bij het aanvragen van schadevergoeding, de bibliotheek biedt cursussen aan om hun digitale vaardigheden te verbeteren. Door de poort uit te rijden naar waar de mensen zijn, overbruggen we letterlijk de afstand tussen ons en de inwoner. Zo maken we de schadeafhandeling een stukje makkelijker en menselijker.



Geen brieven, e-mails en logins. Wel een mens, koffie en alle tijd.

En die tijd nemen wij graag. Om samen met u, al uw vragen en zorgen over aardbevingsschade, schadeherstel en de verschillende regelingen te bespreken.

Om de week op maandag tussen 09.00 en 13.00 uur kunt u gewoon binnenlopen bij ons steunpunt in

het altijd gezellige grand café en zalencentrum 'Onder de Linden' in Vries.

Geen afspraak en geen kosten. Wel uw DigiD of ID-kaart meenemen, alstublieft.

De koffie staat in ieder geval klaar.

Net als onze zaakbegeleiders. Hopelijk tot maandag.

Ook in 2025

Open op onderstaande maandagen 09.00 tot 13.00 uur in Grand Café en Zalencentrum 'Onder de Linden', Brink 4 in Vries.

Maandag 6 januari	Maandag 3 maart
Maandag 20 januari	Maandag 17 maart
Maandag 3 februari	Maandag 31 maart
Maandag 17 februari	

Voor meer informatie: bel gratis 0800 4444 111 (ma t/m vrij: 8.00 tot 17.30 uur) of kijk op www.schadedoormijnbouw.nl

Afbeelding 1: Voorbeeld van een krantenadvertentie.

3.1.3 Inwoners bereiken via inwoners

Een andere manier waarop we mensen proberen te bereiken die ons om welke reden dan ook niet weten te vinden, is 'Inwoners bereiken via inwoners'. Hiervoor sluiten we aan bij bestaande sociale netwerken en bekende of invloedrijke wijk- en dorpsbewoners. Denk aan buurtcomités, dorpsbelangen, lokale bekenden en andere zichtbaar aanwezige, actieve mensen die het vertrouwen genieten van buurt- of dorpsgenoten. Inmiddels bestaat het netwerk uit zo'n 126 professionals en inwoners. De professionals in het netwerk gebruiken elkaar als ingang naar de inwoners en elkaars vakgebied, waardoor we mensen beter kunnen helpen. Zaakbegeleiders beantwoorden vragen die via het netwerk binnenkomen en leggen huisbezoeken af.

3.1.4 Bewoners- en inloopbijeenkomsten

In januari 2024 benaderden we elke gemeente in het effectgebied om samen een informatieavond te organiseren over de nieuwe aanpak van de schadeafhandeling. Een aantal gemeenten pakte dit op, in de overige namen we zelf het initiatief. Tijdens deze bijeenkomsten lichtten we onze nieuwe aanpak toe en konden inwoners vragen stellen. Ook waren er zaakbegeleiders aanwezig om vragen over lopende dossiers te beantwoorden of een afspraak te maken voor een één-op-één gesprek. Een aantal avonden organiseerden we in samenwerking met bewonersgroepen, onder andere in Zevenhuizen en Grijskerk. Ook sloten we op uitnodiging samen met NCG aan bij inloopavonden van de gemeenten. Met al deze informatiebijeenkomsten, 14 in totaal, bereikten we bijna 800 inwoners.

Verder waren we aanwezig bij diverse informatiemarkten of inloopbijeenkomsten die georganiseerd zijn vanuit de gemeenten c.q. het Erfgoedloket Groningen. Inwoners konden met hun vragen terecht kunnen over aardbevingsschade, versterking, dorpsplannen etc.

3.1.5 Website

Onze website schadedoormijnbouw.nl speelt een centrale rol in de digitale informatievoorziening voor inwoners en ondernemers in het effectgebied. Naast de corporate functie voor media, stakeholders en belangenorganisaties is de site essentieel voor het informeren van het publiek. Met bijna twee miljoen bezoekers verdubbelde het websitebezoek. Steeds meer inwoners oriënteren zich via de website voordat zij een aanvraag voor schadevergoeding indienen. Op die manier draagt de site bij aan goed geïnformeerde aanvragers en een efficiënt proces.

Om de verschillende bezoekers – woningeigenaren, huurders, ondernemers, agrariërs, ouders – optimaal te bedienen, ontwikkelen we doelgroepgerichte inhoud die aansluit bij hun vragen en doelen. In 2025 breiden we deze aanpak uit, zodat iedere websitebezoeker nog sneller en makkelijker de juiste informatie vindt. Bezoekers die zich oriënteren op regelingen krijgen door interactieve quick scans inzicht in hun mogelijkheden en vervolgstappen. We werken aan een 'herstelomgeving' waarin we aanvragers en aannemers begeleiden bij de praktische uitvoering van herstelwerkzaamheden.

Op de website positioneren we ons als een aantrekkelijke werkgever. In de 'werken bij-omgeving' delen medewerkers hun ervaringen en vinden geïnteresseerden een actueel overzicht van vacatures en stages. Schadedoormijnbouw.nl voldoet aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) en is daarmee goed toegankelijk voor mensen met een functiebeperking. Inclusiviteit is een vanzelfsprekend onderdeel van onze werkwijze.

3.1.6 Webcare

Webcare – de manier waarop we via social media communiceren met aanvragers en anderen – nam in 2024 sterk af in volume. Mensen reageren minder dan voorheen op onze berichten op Facebook en X. Een aantal vaste volgers bleef complexe beleidsvragen op X stellen, waar we zelden in 280 tekens een antwoord op kunnen geven. In zo'n situatie proberen we op een andere manier contact te leggen. In 2024 reageerden we binnen de afgesproken periode van maximaal 48 uur op online vragen.

3.1.7 Zelf plannen van afspraken

Sinds de zomer van 2024 bieden we aanvragers de mogelijkheid om digitaal zelf een afspraak te plannen voor een schade-opname. Met als doel het voor de aanvrager zo makkelijk mogelijk te maken. Wil de aanvrager liever geholpen worden, dan bellen we om een afspraak in te plannen. Aanvragers planden meer dan 4.677 afspraken online in. Bijna 70% van de aanvragers van een vergoeding voor fysieke schade die we de mogelijkheid aanboden van het zelf plannen van een schade-opname, maakten hier gebruik van. We breiden zelf plannen uit in 2025.

Aanvragers
waardeerden
tevredenheid
zelf plannen
gemiddeld met een
8.6

3.1.8 Correspondentie

Naast persoonlijk contact werkten we aan gedrukte en digitale communicatiemiddelen. We maken alle correspondentie toegankelijker en begrijpelijker.

3.2 Kennis en inzicht

3.2.1 Oordeel aanvragers over onze dienstverlening

In 2024 vroegen we aanvragers weer veelvuldig naar hun mening over onze dienstverlening. We vinden het onverminderd belangrijk om hen die mogelijkheid te bieden en gebruiken hun input om de dienstverlening te verbeteren. Ruim 53.000 aanvragers kregen een uitnodiging om de vragenlijst over hun ontvangen besluit in te vullen en ruim 10.000 van hen deden dat (19%).

Aanvragers waarderen het besluit voor de Ves nog steeds hoog (ook door de Avv) met een 8.9. Hun waardering voor de regeling fysieke schade waarbij we onderzoek doen naar de oorzaak (causale schade) is lager, namelijk 6.8, maar de schade-opname scoort goed: 8.3. Het adviesrapport krijgt een gemiddeld tevredenheidscijfer van 6.8.

De regeling Immateriële schade krijgt als geheel een lage waardering: 5.5. Doordat iedereen een aanvraag voor deze regeling kan doen, is het afwijsperscentage relatief hoog (48% van de respondenten ontving in 2024 een afwijzing). Aanvragers die wel een vergoeding ontvingen, beoordelen de regeling met een 7.6.

De regeling Waardedaling woningen krijgt in 2024 een gemiddelde waardering van 4.1. In 2023 werd deze regeling gewaardeerd met een 6.6 Het afwijsperscentage in 2024 is relatief hoog, omdat aanvragers een tweede keer deze schadevergoeding aanvragen en er aanvragen van buiten het waardedalingsgebied kwamen. Bij Waardedaling niet-woningen is de waardering een 6.3.

Aanvragers vinden vriendelijkheid en behulpzaamheid belangrijk en waarderen deze eigenschappen in onze medewerkers. Ons Serviceloket en team Planning (voor het maken van een afspraak voor een schade-opname) scoren mooie cijfers, respectievelijk 7.7 en 8.6. Het persoonlijk contact op onze 23 vaste steunpunten krijgt zelfs een 8.7.

3.2.2 Online burgerpanel

Ook in 2024 betrokken we ons online burgerpanel bij het ontwerpen en verbeteren van (nieuwe) regelingen en het inrichten van onze dienstverlening. De honderdvijftig Groningers in het panel dachten mee over twaalf vraagstukken. We vroegen hen onder andere wat ze van de vernieuwde Mijn dossier omgeving vonden, wat hen motiveert om te kiezen voor Herstel met eigen aannemer en hoe ze het aanvraagproces voor de Avv ervaren. Ook waren we benieuwd of we meer in het Gronings moeten communiceren (we weten nu: nee, dat voegt alleen iets toe aan de dienstverlening bij een-op-een contact) en of de naam van 'Maatwerk' nog steeds passend is. We legden de panelleden diverse brieven voor om te achterhalen hoe we die verder kunnen verbeteren. Op basis van die terugkoppeling van het burgerpanel pasten we inmiddels meerdere brieven aan en ontwikkelden we de Mijn dossier omgeving door.

3.2.3 Langlopende sociaal-maatschappelijke onderzoeken

We ontwikkelden ook een vragenlijst waarmee we de ervaringen van aanvragers met onze dienstverlening op een meer algemeen niveau kunnen meten. De monitor meet de beleving op aspecten als menselijker, milder, makkelijker, deskundigheid, professionaliteit, erkenning, schadeherstel en vertrouwen. Dit herhalen we elk half jaar, met een looptijd van ten minste vijf jaar.

Het doel is dat we in de toekomst met onze werkwijze steeds beter aansluiten op de ervaringen en wensen van aanvragers, om zo de dienstverlening verder te verbeteren. Ook draagt deze kennis bij aan de Staat van Groningen; een monitor die wordt ontwikkeld naar aanleiding van PEAG en Nij Begun. Bovendien biedt dit onderzoek gelegenheid om met andere overheidsorganisaties – die ook deelnemen aan het overheid-brede meethuis – kennis uit te wisselen.

We namen in 2024 ook deel aan verschillende klankbordgroepen en begeleidingscommissies van externe onderzoeken. Het gaat daarbij om longitudinaal⁵ onderzoek van Gronings Perspectief (RUG en NIVEL) naar de psychosociale gevolgen van de gaswinning, onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau naar responsieve omgang met burgersignalen en een kick-off bijeenkomst van de Staat van Groningen (CMO STAMM, KplusV en Aletta Advies).

⁵ Bij longitudinaal onderzoek worden dezelfde eenheden (mensen, bedrijven, landen) gemeten op twee of meer tijdstippen.



Op het moment dat we aan dit jaarverslag werkten, presenteerde Henk Nijboer de Sociale agenda voor Groningen en Noord-Drenthe, waarin jaarlijks € 53,9 miljoen beschikbaar is gedurende 30 jaar voor o.a. kansen voor kinderen, jongeren en de volgende generatie.

3.2.4 Onderzoek 'Herstel en versterk de Groninger jeugd, nu!'

Sinds 2023 kunnen ouders in het aardbevingsgebied ook voor hun kinderen een vergoeding voor immateriële schade aanvragen. Hoewel de regeling erkenning kan bieden voor het leed dat kinderen en jongeren ervaren, herstelt geld niet de gevoelens van onveiligheid, stress of zorgen over de toekomst. Bovendien zijn er, naast de jongeren die tot op heden een immateriële schadevergoeding ontvingen, velen die niets krijgen, omdat ze in hun thuissituatie minder getroffen zijn. Om álle kinderen en jongeren in Groningen te helpen, is meer nodig dan geld. Tegen deze achtergrond vroegen we de Groningse hogeschool Hanze te onderzoeken wat er nodig is om hun leed te verzachten, en hen erkenning en toekomstperspectief te bieden.

Het onderzoek liet zien dat de aardbevingsproblematiek direct en indirect alle leefwerelden van kinderen en jongeren negatief beïnvloedt: hun gezin, school, de buurt en hun vriendschappen. Dit werkt door op hun psychosociaal welzijn en kan op termijn leiden tot onderwijsachterstanden, en een intergenerationeel overgedragen cultuur van ervaren onmacht, fatalisme en verlies van vertrouwen in zichzelf en de overheid. Hoewel er in het aardbevingsgebied zowel op het terrein van psychosociale individuele hulpverlening als aan collectieve voorzieningen de nodige ondersteuning beschikbaar is, is het aanbod versnipperd en moeilijk vindbaar. Ook ontbreekt samenhang, zijn de duurzame effecten onduidelijk en mist de reguliere hulpverlening vaak deskundigheid over de aardbevingsproblematiek.

De conclusie van het onderzoek leidt tot één algemene aanbeveling: ontwikkel een overkoepelend, integraal en intersectoraal masterplan voor het psychosociaal welzijn van kinderen en jongeren, waarin goede governance en regie gekoppeld worden aan participatie. Om het onderzoek en de aanbevelingen breed te delen, organiseerden we het mini-symposium 'Herstel en versterk de Groninger jeugd, nu!' op 28 maart 2024.

Voor meer informatie: schadedoormijnbouw.nl/over-het-onderzoek.



Afbeelding 2: Gebieden waar het IMG schade vergoedt.

3.2.5 Technische onderzoeken

Voor de wetenschappelijke onderbouwing van onze regelingen legden we technische onderzoeksvragen neer bij onze kennispartners Deltares, TNO en TU Delft. De insteek was praktisch van aard: we zetten in op resultaten die we kunnen vertalen naar uitvoeringkaders en -producten. Waar mogelijk leggen we een onderzoekrelatie met lopende programma's als Kennisprogramma Effecten Mijnbouw en Onderzoeksprogramma DeepNL. Vaste gesprekspartners voor onze technische onderzoeksresultaten zijn Adviescollege Veiligheid Groningen, NCG, Staatstoezicht op de Mijnen, Kenniscentrum Aanpak Funderingsproblematiek, Hanze Groningen, Rijksuniversiteit Groningen en Commissie Mijnbouwschade.

Het ministerie van EZK heeft in 2022 ingenieursbureau Movares gevraagd een reactie te geven op het door ons ingestelde onderzoek door TNO en TU Delft naar de directe effecten van diepe bodemdaling door gaswinning. De conclusie blijft dat diepe bodemdaling niet direct leidt of heeft geleid tot schade aan gebouwen. De wijze van beoordelen van schade verandert dan ook niet.

In 2024 waren onze vragen gericht op de gestapelde effecten van meerdere mijnbouwactiviteiten en geo-mechanische modellen voor de uitwerking van indirecte effecten van diepe bodemdaling (IEDB) binnen de regeling Fysieke schade. Dit in aanvulling op de eerdere onderzoeken in deelgebieden van de regeling.

Mogelijke effecten van gestapelde mijnbouw ontstaan door een combinatie van (herhaalde) trillingen, bodemdaling en -stijging (directe effecten). En verandering van het grondwaterpeil als gevolg van diepe bodemdaling door mijnbouw (indirect effect). De zorgen van bewoners komen voort uit schade aan hun huis. Het gaat hierbij om de gebieden waar bijvoorbeeld gaswinning plaatsvond uit het grote Groningenveld én gas wordt gewonnen uit kleine velden. Daarnaast gaat het om de omgeving van de gasopslagen in Grijpskerk en Norg en in de omgeving van Veendam en Winschoten waar zout wordt gewonnen.

Uitkomsten van het onderzoek van verschillende instituten geven geen aanwijzingen dat de gecombineerde effecten van gestapelde mijnbouw schade veroorzaken of verergeren aan huizen en gebouwen. Deze uitkomsten maken duidelijk dat we het beoordelingskader niet hoeven te wijzigen. We deelden de resultaten van het onderzoek met bewoners, maatschappelijke organisaties en belangengroepen en gingen/gaan erover in gesprek.

In 2025 verwachten we aanvullende onderzoeksresultaten over onder andere zoutwinning. We onderzoeken daarnaast met onze kennispartners de mogelijkheden om schade aan gebouwen meetbaar te maken voor onze uitvoering.

Verhalen van Groningers voor iedereen vinden hun weg naar het Verhalenplatform. Omdat het vergoeden van schade alleen niet voldoende is. En achter elke schade een verhaal schuilgaat. Hier kunnen gedupeerden hun persoonlijke verhaal kwijt, frustraties ventileren en het hart luchten. Op allerlei manieren. Ongefilterd en ongecensureerd. Het enige dat we doen is faciliteren, helpen het verhaal op papier te krijgen. Maar de verhalenverteller gaat over de inhoud. Ina en Koos droegen bij.
schadedoormijnbouw.nl/verhalen-van-bewoners



4 Samenwerking met andere organisaties

4.1 Ministeries

We intensiveren sinds 2023 de samenwerking met het ministerie van EZ. Dit was cruciaal om tot een goed uitvoerbaar samenhangend pakket aan kabinetsmaatregelen te komen rondom het afwikkelen van de aansprakelijkheid van de NAM, de regeling Duurzaam herstel en de Knelpuntenregeling.

Sinds de formatie van het nieuwe kabinet in 2024, vallen we als zbo onder de nieuwe staatsecretaris Herstel Groningen van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). De Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (valt onder het ministerie van EZ) blijft onze diensten op het terrein van bedrijfsvoering faciliteren.

Vanuit onze kennis, kunde en ervaring nemen wij deel aan het expertisenetwerk Erkenning en Herstel. We denken mee over het vraagstuk hoe de schade als gevolg van de mijnbouw in Limburg af te handelen.

4.2 Provincie en gemeenten

Het samenspel met provincie en gemeenten is met het invoeren van de nieuwe regelingen intensiever geworden. De ambities van Nij Begun zijn immers breder dan het afhandelen van schade en versterken van gebouwen. Wij leveren een bijdrage aan de Agenda Herstel voor Groningen door aan te sluiten bij de gebiedsgerichte aanpak van gemeenten. Ook nemen we deel aan de lokale stuurgroepen van de vijf versterkingsgemeenten en het Voorbereidend Overleg Groningen. Daarin trekken we samen op met NCG en bieden we onze afgestemde dienstverlening aan. We participeren in drie gemeentelijke pilots in de zogenoemde startgebieden. Hier wordt gecoördineerd en met een deur-tot-deur aanpak gewerkt aan versterking, verduurzaming en schadeherstel.

Gebiedsgericht werken

In 2024 is besloten in drie gebieden te experimenteren met een gebiedsgerichte één-overheidsaanpak, met als doel om gezamenlijk en op een samenhangende wijze invulling te geven aan Nij Begun. In de drie startgebieden (Oosternieland in de gemeente Het Hogeland, Hamrikkerweg en 't Waar in de gemeente Oldambt en Ten Boer West in de gemeente Groningen) werken gemeente, NCG en IMG intensief samen om als één overheid proactief ondersteuning te bieden aan bewoners in het versterkingsgebied.

Samen met de regio bouwen we aan het combineren van de thema's leefbaarheid, schade, versterken en verduurzamen⁶. Er is gekozen voor een stapsgewijze uitvoering, met ruimte om te experimenteren en van ervaringen te leren. Na evaluatie van deze pilot wordt bepaald in welke omvang en vorm dit een vervolg krijgt. Waarbij uitvoeringstechnische en financiële consequenties goed in beeld worden gebracht.

⁶ Agenda voor Herstel vanuit één overheid.

De bibliotheek in Ten Boer is er voor een boek, een cursus, een praatje en... om de weg naar ons te vinden. De medewerkers zijn bekende gezichten, dorpsgenoten die weten wat er leeft. Daarom gaan mensen met aardbevingsvragen soms liever naar de 'bieb' dan naar ons. Om hen goed te kunnen helpen, bedacht coördinator Pamela Rengers samen met enkele IMG'ers een laagdrempelige route. Mensen laten hun naam en telefoonnummer achter in de bibliotheek, waarna een zaakbegeleider hen belt om een afspraak te maken voor een huisbezoek. Mild, menselijk, makkelijk.



4.3 Nationaal Coördinator Groningen (NCG)

NCG en het IMG werken al enkele jaren intensief samen rondom de afhandeling van schade en de versterking. In juli 2023 werd bovendien de algemene maatregel van bestuur Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) van kracht, waarmee de samenwerking tussen het IMG en NCG ook een wettelijke basis heeft gekregen. Samen voeren we alle elementen uit de AMvB actief uit. Zo zijn er inmiddels vier bezoekslocaties voor de gebieden waar zowel het IMG als NCG actief is. Op deze steunpunten zijn vertegenwoordigers van beide organisaties aanwezig. Ook kunnen aanvragers kiezen voor een gelijktijdige uitvoering van schadeherstel (Daadwerkelijk dan wel Duurzaam herstel) en versterking door NCG. De bewoners hebben hierdoor maar één keer te maken met werkzaamheden in hun woning. Verder bieden we sinds medio 2024 samenwerking aan op mkb-, agro- en erfgoedadressen.

We ontzorgen daarbij de aanvrager in hoge mate, onder meer doordat de financiële afwikkeling rechtstreeks tussen het IMG en NCG plaatsvindt. Ontving de aanvrager al eerder een schadevergoeding, dan kan hij of zij met dat geld, of een deel daarvan, ook rechtstreeks naar NCG om schades mee te laten nemen bij de versterking. Dit noemen we een koppelkans. Verder werken we samen in de Dorpenaanpak en de Taskforce Complexe Zaken.

4.4 Maatschappelijke organisaties

We onderhouden structureel contact met alle bij het gasdossier betrokken regionale overheden en maatschappelijke organisaties. De contacten met de maatschappelijke organisaties Groninger Bodem Beweging en Groninger Gasberaad zijn het meest frequent en intensief. We bespraken ontwikkelingen, signalen en betrokken hen actief bij de ontwikkeling van regelingen. In 2024 onder andere bij Duurzaam herstel, Avv, Daadwerkelijk herstel en verschillende onderdelen van Immateriële schade. Daarnaast nemen we op ad hoc basis bewonersbelangenverenigingen mee in onze ontwikkelingen en de wijze waarop we hun schade afwikkelen.

4.5 Commissie Mijnbouwschade (CM)

In 2024 werkten we aan de inrichting van één loket voor de Commissie Mijnbouwschade en het IMG. We maakten afspraken over een gezamenlijke werkwijze om dossiers die onder de bevoegdheid van het IMG en de Commissie vallen, gecoördineerd te kunnen afhandelen. Vanaf 2025 gaan wij werken volgens deze afspraken. Daarnaast gaven we samen de opdracht voor een technisch onderzoek naar gestapelde mijnbouw.

4.6 Commissie Bijzondere Situaties (CBS)

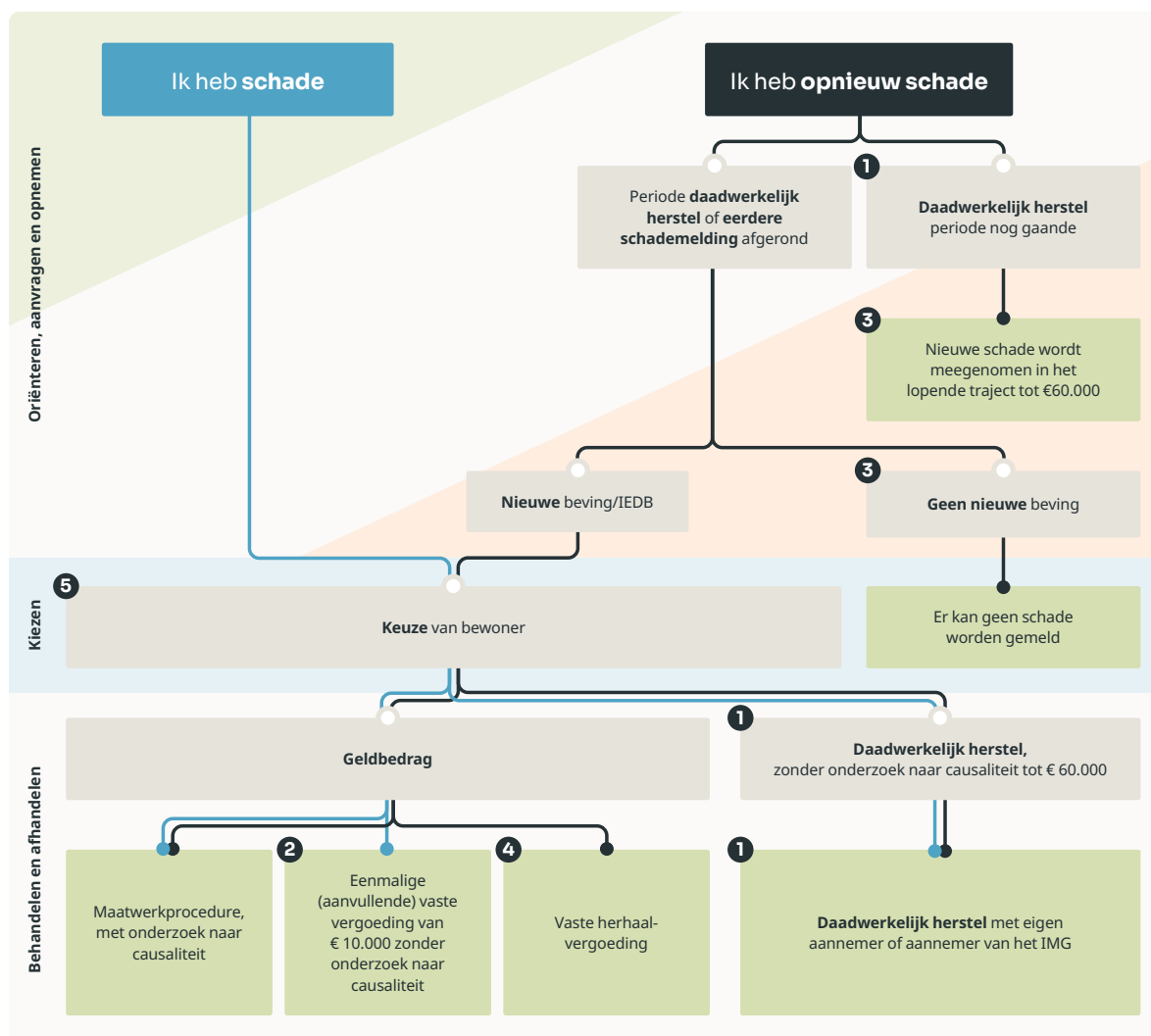
De Commissie Bijzondere Situaties is per 1 september 2021 als adviescommissie bij ons ondergebracht. Deze commissie adviseert sinds 2014 over hulp aan mensen in bijzondere situaties waarbij sprake is van meervoudige problematiek. Mede als gevolg van gaswinning en de versterkingsmaatregelen in het Groninger aardbevingsgebied of de gasopslag in Norg en Gripskerk. Op deze manier levert de CBS vanuit een onafhankelijke positie een bijdrage aan maatwerkoplossingen voor mensen die in medische, psychische en financiële problemen zijn geraakt of dreigen te raken. De aanmelding bij de CBS loopt via de burgemeester van een gemeente in het gebied, via de Nationale Ombudsman of (sinds eind 2023) via regionale hulp-/zorgverleners. Sinds vorig jaar is het werkveld van de commissie verbreed met de doelgroep micro-MKB (zzp'ers en bedrijven met een maximum jaaromzet van € 2 miljoen). De commissie doet verslag van haar werkzaamheden op www.vangnetbijzondere situaties.nl.

4.7 Interventieteam Vastgelopen Situaties (IVS)

Het interventieteam is een zelfstandig, onafhankelijk team dat maatwerk biedt bij ingewikkelde en vastgelopen situaties. Het interventieteam bestaat in 2024 uit een onafhankelijk voorzitter, een directielid van NCG en een bestuurslid van het IMG. Adviezen aan IMG en NCG zijn bindend. Het gaat om vastgelopen situaties die met de reguliere aanpak niet op te lossen zijn. Waar mogelijk wordt aangesloten en gebruik gemaakt van de voorzieningen van NCG en/of IMG. De gemeentes dragen situaties aan en dat doen NCG en IMG in uitzonderlijke gevallen ook. Het interventieteam beoordeelt of de casus past binnen de reikwijdte van zijn opdracht en de mogelijkheden om de casus op te lossen. Het interventieteam krijgt voor het voorbereiden en uitvoeren van de adviezen hulp van een ondersteuningsteam met daarin medewerkers van IMG en NCG. Het team werkt altijd aan een totaaloplossing, waardoor Groningers en Noord-Drenten in complexe situaties weer verder kunnen met hun leven. [Het interventieteam](#) doet jaarlijks in juni verslag van zijn werkzaamheden.

5 Schademeldingen, toekenningen en afwijzingen

De implementatie van de Nij Begun maatregelen was onze topprioriteit in 2024. Daarbij was het zoeken naar de balans tussen zorgvuldigheid en snelheid, waarbij zorgvuldigheid voor de aanvrager voorop stond. We voerden de nieuwe en aangepaste maatregelen in samenhang in. Sommige regelingen waren voor iedereen in één keer beschikbaar. Andere introduceerden we stap voor stap per regio, steeds vanuit de kern van het aardbevingsgebied. Op die manier hielpen we mensen die het meest waren getroffen als eerste en bleef de nieuwe werkwijze uitvoerbaar.



Afbeelding 3: Een nieuwe wijze van schadeafhandeling, samenhang van de fysieke schaderegelingen.

Dit hoofdstuk beschrijft de aanvragen, toekenningen en afwijzingen voor fysieke en immateriële schade, waardedaling en herstel. In de bijlagen staan de gegevens per gemeente. Ook AOS komen aan bod, evenals onze samenwerking met NCG bij het uitvoeren van bouw- en herstelwerkzaamheden.

5.1 Fysieke schade

Voor het afhandelen van schade aan gebouwen in het (kern)gebied kregen inwoners dit jaar meer mogelijkheden dan vóór de uitkomsten van de parlementaire enquête. De meeste nieuwe maatregelen implementeerden we in 2024:

- Verhoging vaste eenmalige vergoeding (Ves);
- Aanvullende vaste vergoeding (Avv);
- Daadwerkelijk herstel:
 - Herstel met eigen aannemer (Hea);
 - Herstel door IMG (Herstel in natura, Hin).

Daarbij behandelden we eerst de 12.500 gepauzeerde aanvragen⁷ en vervolgens de nieuwe. Avv en Daadwerkelijk herstel gingen vanaf het najaar 2024 open. De ontwikkeling en livegang van de forfaitaire Vaste herhaalvergoeding⁸ (Vhv) staat gepland voor 2025.

Vergoeding

De bestaande regeling voor financiële vergoeding waarbij onderzoek wordt gedaan naar de oorzaak bleven we uitvoeren. Bij deze regeling beoordelen deskundigen de causale schade als gevolg van mijnbouw, waarna wij een schadevergoeding uitkeren.

Aanvragers konden in 2024 nog steeds kiezen voor de Vaste eenmalige vergoeding. Bij deze optie is er wel een schade-opname, maar vindt er geen beoordeling van causale schade plaats. Nieuw was de verhoging van de Vaste eenmalige vergoeding⁹ van € 5.000 naar € 10.000, met uitzondering van kleine gebouwen en objecten.

Een andere verruiming was de mogelijkheid van de Aanvullende vaste vergoeding om een eerder ontvangen vergoeding aan te vullen tot € 5.000 (kleine gebouwen en objecten) of € 10.000¹⁰. Alle door de NAM, het CVW, de TCMG en het IMG toegekende vergoedingen voor fysieke schade tellen mee. Door de 39.000 voorinschrijvingen in 2024 weten we dat deze regeling de komende twee jaar voor zeer grote aantallen aanvragen zal zorgen.

Herstel

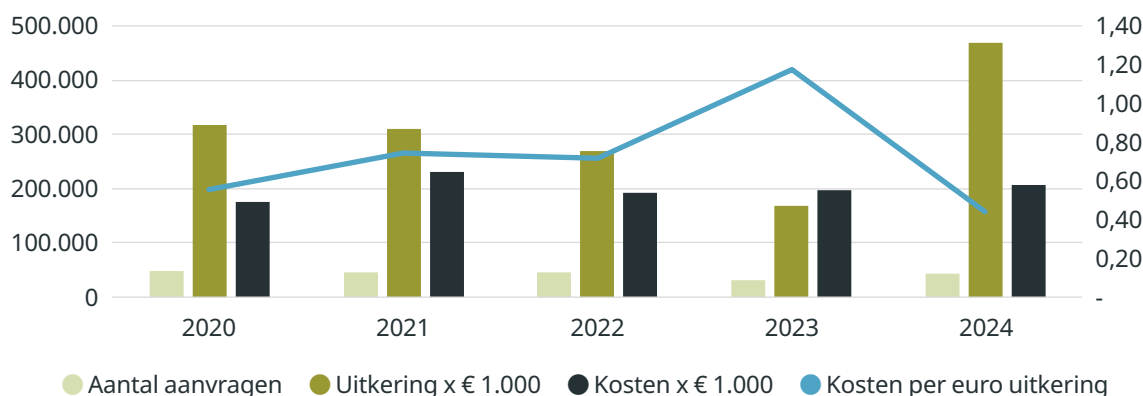
Aanvragers kunnen in plaats van financiële vergoeding ook kiezen voor herstel van hun schade. We keren dan geen schadevergoeding uit op basis van het schaderapport, maar zetten een aannemer in om de schade te herstellen. Aanvragers kunnen kiezen uit schadeherstel door een eigen aannemer of door een aannemer van het IMG. In beide gevallen loopt de financiering via ons, waardoor we de aanvrager ontzorgen.

⁷ Het nieuwe beleid zou een gunstiger uitkomst kunnen hebben voor inwoners met aardbevingsschade. Om die reden boden we aanvragers in 2023 de mogelijkheid hun aanvraag voor fysieke schade tijdelijk te pauzeren totdat er meer duidelijk was over het nieuwe beleid.

⁸ Vaste herhaalvergoeding valt onder kabinetsmaatregel 5.

⁹ Behorende tot kabinetsmaatregel van Nij Begun, 3a Vaste vergoeding naar € 10.000 en maatregel 5.

¹⁰ Behorende tot maatregel 5 van Nij Begun, 'vaker keuze voor schadeafhandeling met vaste vergoeding'.



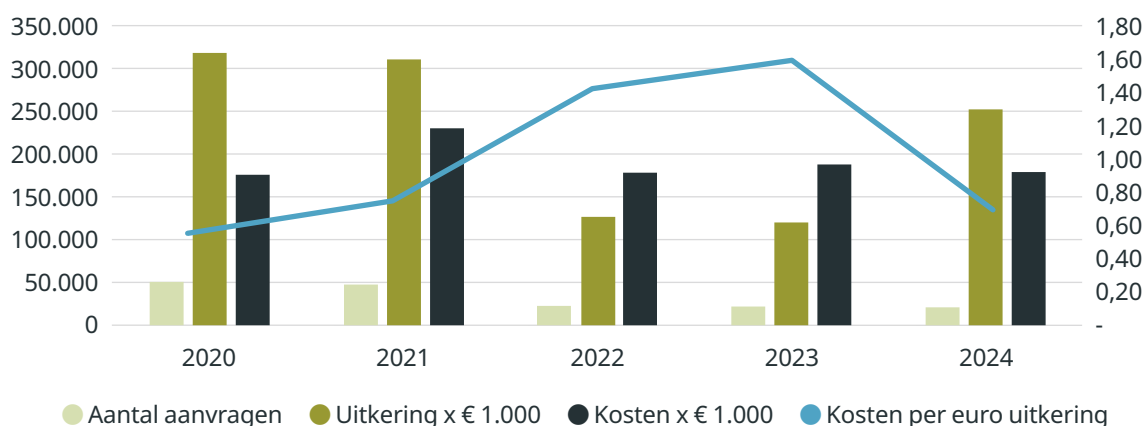
Grafiek 1: Fysieke schade totaal.

Voor elke uitgekeerde euro aan regeling Fysieke schade daalden de uitvoeringskosten van € 1,18 in 2023 naar € 0,44 in 2024. Dit is op basis van in totaal 42.790 ontvangen en verwerkte aanvragen en 42.108 afgehandelde aanvragen (besluiten). De uitvoeringskosten per besluit zijn € 4.876 (2023: € 8.758), de gemiddelde uitkering per positief besluit was € 12.867 (2023: € 8.757).

De oorzaak van deze daling van de uitvoeringskosten per euro schadevergoeding is tweeledig. Duizenden dossiers stonden in 2023 lange tijd op pauze waardoor we in 2024 pas verder konden met afhandelen en daarnaast keerden we veel hogere schadevergoedingen uit doordat de schaderegeling verruimd is.

5.1.1 Financiële vergoeding met onderzoek naar de oorzaak (causale schade)

De bestaande regeling voor financiële vergoeding waarbij onderzoek wordt gedaan naar de oorzaak bleven we uitvoeren. Bij deze regeling beoordelen deskundigen de causale schade als gevolg van mijnbouw, waarna wij een schadevergoeding uitkeren. In plaats van deze schadevergoeding kunnen we ook de vergoede causale schades herstellen.



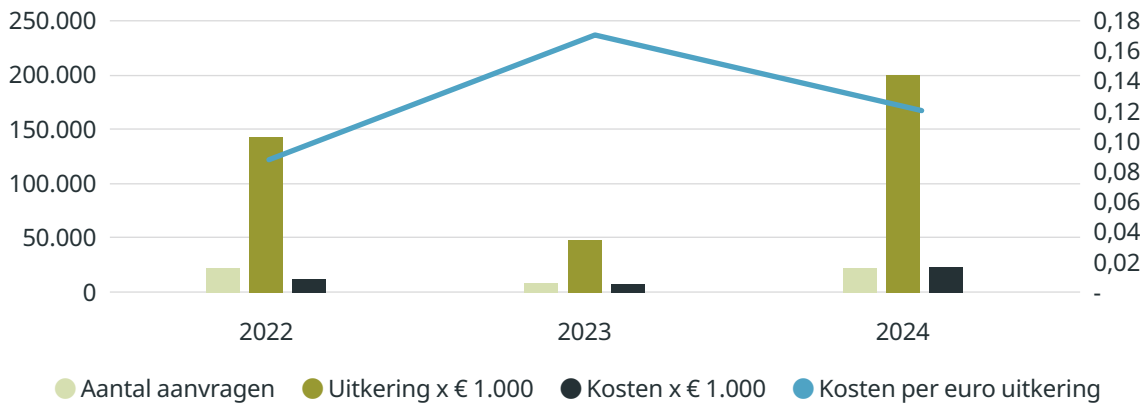
Grafiek 2: Causale schade.

Voor elke uitgekeerde euro aan causale schade daalden de uitvoeringskosten van € 1,59 in 2023 naar € 0,70 in 2024. Dit is op basis van in totaal 19.932 ontvangen en verwerkte aanvragen en 19.705 afgehandelde aanvragen (besluiten). De uitvoeringskosten per besluit zijn € 8.977 (2023: € 15.263), de gemiddelde uitkering per positief besluit was € 15.907 (2023: € 11.643).

Zoals eerder benoemd komt de daling van de uitvoeringskosten per euro schadevergoeding doordat wij hogere schadevergoedingen uitkeerden en duizenden aanvragen die gepauzeerd waren in afwachting van de kabinetsmaatregelen, behandelden in 2024.

5.1.2 Vaste eenmalige schadevergoeding (Ves)

Vanaf half maart 2024 konden inwoners in het gehele effectgebied de verhoogde Vaste eenmalige schadevergoeding aanvragen. Nieuw was de verruiming van € 5.000 naar € 10.000, met uitzondering van kleine objecten. In het geval van een klein gebouw of object bedraagt de Ves € 5.000. Bij deze optie is er wel een schade-opname, maar vindt er geen beoordeling van causale schades plaats.



Grafiek 3: Ves.

Voor elke uitgekeerde euro aan Ves-uitkering daalden de uitvoeringskosten van € 0,17 in 2023 naar € 0,12 in 2024. Dit is op basis van in totaal 22.858 ontvangen en verwerkte aanvragen en 22.403 afgehandelde aanvragen (besluiten). De uitvoeringskosten per besluit zijn € 1.073 (2023: € 809), de gemiddelde uitkering per positief besluit was € 9.794 (2023: € 5.448).

De reden voor verlaging van de uitvoeringskosten per uitgekeerde euro is tweeledig. In de eerste plaats de verhoging van de Ves-vergoeding, waarbij het uitvoeringsproces gelijk bleef. En daarnaast de uitbreiding van het effectgebied met zes kilometer rondom het Groningenveld en de gasopslag Norg en Grijskerk. Dit zorgde voor ongeveer 150% meer aanvragen 2024 in vergelijking met 2023, waardoor onze vaste kosten verspreid werden. Aanvragers waarden het eenvoudige en geautomatiseerde schadeproces, de snelle doorlooptijd en de hoogte van de vergoeding.

5.1.3 Aanvullende vaste vergoeding

De regeling Aanvullende vaste vergoeding compenseert mogelijke verschillen in de historische schadeafhandeling tussen bewoners. Met de Avv kan elk adres (kadastraal object) binnen het effectgebied waar in het verleden een totale schadevergoeding van minder dan € 10.000 is uitgekeerd door NAM, CVW, TCMG of IMG het schadebedrag laten aanvullen tot € 10.000. In het geval van een klein gebouw of object bedraagt de Avv maximaal € 5.000.

Van juli tot oktober 2024 kregen aanvragers de mogelijkheid tot voorinschrijving voor de Avv. Zo'n 39.000 van de circa 110.000 Avv-gerechtigden maakten hier gebruik van. We stelden de regeling Avv eind november 2024 gefaseerd open voor zo'n 900 voorinschrijvers uit de gemeenten Eemsdelta en Het Hogeland; circa 700 dienden een aanvraag in. 75 inwoners ontvingen al voor de jaarwisseling een besluit op hun aanvraag.

Naar verwachting is het grootste deel van 2025 nodig om de aanvragen van de 39.000 voorinschrijvers af te handelen. Daarna stellen we de Avv gefaseerd per gemeente open voor iedereen die geen gebruik heeft gemaakt van de voorinschrijving (ongeveer 71.000 objecten). We werken daarbij van de kern naar de rand van het effectgebied.

Tegenover elke uitgekeerde euro voor de Avv staat € 0,30 aan uitvoeringskosten in 2024. Doordat we in opstartfase zitten met Avv hebben we nog geen betrouwbaar beeld van de uitvoeringskosten. Wanneer wij grotere hoeveelheden aanvragen behandelen, zullen de kosten in 2025 dalen.

5.1.4 Herstel

Onder de noemer Herstel bieden we vanaf 1 juli 2024 een nieuwe manier van schade afhandelen aan. Deze richt zich op een gelijkwaardig resultaat, namelijk een herstelde woning. Uitgangspunt van de nieuwe werkwijze is het daadwerkelijk herstellen¹¹ van schades tot een maximumbedrag van € 60.000. Hierbij doen we geen verder onderzoek naar de oorzaak van de schade. Aanvragers kunnen kiezen voor herstel met een aannemer via het IMG of voor herstel met een eigen aannemer. In beide gevallen betalen wij de factuur.

5.1.4.1 Herstel met eigen aannemer (Hea)

Sinds 1 juli kunnen bewoners hun woning laten herstellen door een eigen aannemer. Zelfstandigheid en onafhankelijkheid staan bij deze manier van schade afhandelen centraal. De aanvrager zoekt zelf een aannemer en heeft de regie over het herstelproces. Wie hier toch wat hulp bij wil, kan bij ons terecht. We bieden onder andere een lijst met goedgekeurde aannemers, een offertesjabloon en informatie over het herstelproces, de oplevering en facturering aan.

We zitten nog in de aanloopfase van Herstel met eigen aannemer. Sinds 1 juli 2024 benaderden we 174 aanvragers waarvan er zeven definitief voor deze regeling kozen. De eerste ervaringen laten zien dat er veel komt kijken bij het maken van een herstelplan. Zowel in het voortraject (waarin we de bewoner begeleiden bij het maken van een keuze) als tijdens de werkzaamheden (in het contact met de aannemer). In reactie hierop intensiveerden we het contact met aannemers. Bewoners waarderen onze ondersteuning. Hoewel Hea in de uitvoering veel van onze organisatie vraagt, is het een aantrekkelijke optie voor de aanvrager. Het resultaat is immers waar we allemaal naar streven: een herstelde woning.

Doordat we in een aanloopfase zitten, is de schade-uitkering tot op heden op € 39.399. In 2025 zetten we fors in op het uitvoeren van grote aantallen aanvragen.

5.1.4.2 Herstel door IMG (Hin)

Bij Herstel door IMG, ook wel Herstel in natura genoemd, voert een door ons gecontracteerde aannemer het schadeherstel uit. Wij regelen alles voor de aanvrager, ook het contact met de aannemer. De aanvrager ontzorgen staat centraal bij deze manier van schade afhandelen.

In 2024 kozen 365 aanvragers voor schadeherstel door onze aannemers.

Klantwaarderings-
cijfer over 2024:

7.8

Gemeente	Aantal deelnemers
Aa en Hunze	2
Eemsdelta	113
Groningen	85
Het Hogeland	55
Midden-Groningen	69
Noordenveld	1
Oldambt	9
Pekela	3
Tynaarlo	7
Veendam	9
Westerkwartier	12
Totaal	365

¹¹ Behorend tot kabinetsmaatregel 3B Nij Begun; daadwerkelijk herstel.

5.1.4.3 Herstel door NCG

In 2024 werkten we op diverse gebieden samen met NCG, onder andere bij het combineren van schadeherstel en versterking. Dit noemen we 'samenloop'. Na een succesvolle pilot in 2023 schaalden we in 2024 op, zodat alle bewoners die voor samenloop in aanmerking komen een aanbod ontvingen.

Tot nu toe kozen 138 bewoners voor de combinatie van schadeherstel en versterking. Op acht adressen zijn de gecombineerde werkzaamheden inmiddels uitgevoerd (zie afbeelding 4). De overige gecombineerde werkzaamheden staan gepland voor 2025 of later zodat ze aansluiten op de planning van de versterking van NCG. 310 bewoners die een aanbod voor gelijktijdige uitvoering van schadeherstel en versterking ontvingen, overwegen dit nog.



Afbeelding 4: Overzicht van de samenwerking (cijfers per 16 december 2024).

We vroegen 128 bewoners waarom zij niet kozen voor samenloop. Daaruit kwam naar voren dat 37% liever een financiële schadevergoeding voor de schades ontvangt. Bij 25% zijn de woningen alsnog door NCG geïdentificeerd als sloop/nieuwbouw of op norm. 12% van de bewoners wilde liever twee aparte trajecten: één met het IMG en één met NCG. En 8% vond de start van de versterking nog te ver weg.

Verder zijn er nog zo'n 3.450 bewoners die mogelijk in aanmerking komen voor schadeherstel tijdens de versterking, maar nog geen schade bij ons hebben gemeld. Daarom starten we in 2025 met een campagne om in zes dorpen bewoners te motiveren om schade te melden, zodat ook zij voor samenloop in aanmerking komen.

5.2 Duurzaam herstel

In 2024 startten we met de pilot van de nieuwe regeling Duurzaam herstel. De kern van de regeling richt zich op het herstellen van schade en het verkleinen van de kans op herhaalschade bij een nieuwe beving. Het gaat daarbij om woningen met gebreken en/of schade in de constructie, zoals de fundering, de aansluiting van vloeren en wanden of de kapconstructie. Het is geen vergoeding die inwoners zelf kunnen aanvragen. Als wij denken dat een adres in aanmerking komt, nemen we contact op met de eigenaar.

Op basis van circa 2.700 bureaustudies selecteerden we in 2024 ruim 600 woningen. Hiervan droegen we al 320 adressen voor nader onderzoek over aan onze aannemers en bereidden we deze voor op de herstelwerkzaamheden. Daarnaast droegen we de dossiers van 154 woningen over aan NCG, omdat deze woningen ook in de versterkingsoperatie zijn opgenomen en NCG de uitvoering van de herstelwerkzaamheden verzorgt.

We kregen vanuit de pilot meer zicht op knelpunten rondom vergunningverlening, onderzoek en uitvoeringscapaciteit. Op basis van deze ervaringen voerden we samen met de aannemers en het bouwmanagementbureau verbeteringen door in de aanpak en verfijnden we het technisch kader met maatregelen. We verwachten in 2025 een aanzienlijk deel van de woningen uit de pilot in uitvoering te brengen.

In 2024 werd in totaal € 15,9 miljoen uitgegeven aan herstel gerelateerde werkzaamheden. De uitvoeringskosten per euro schade-uitkering waren € 0,58.

5.3 Immateriële schade volwassenen, kinderen en jongeren

De regeling IMS vergoedt immateriële schade die individuele bewoners lijden als gevolg van de gaswinning. Volwassenen, kinderen en jongeren kunnen hier een beroep op doen.

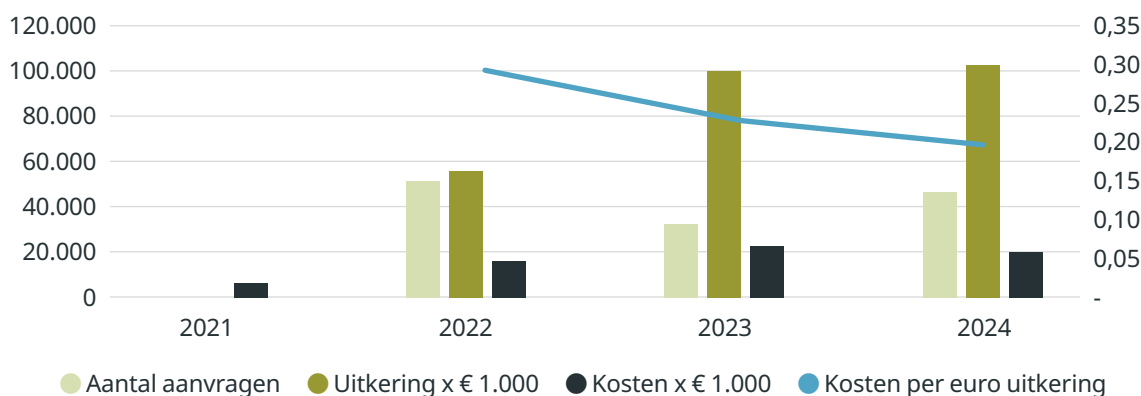
In 2024 implementeerden we de verruimende maatregelen¹² voor immateriële schade. Verschillen binnen huishoudens werden gelijkgetrokken. Ook hoogden we de vergoeding automatisch op wanneer veranderde omstandigheden daar aanleiding toe gaven;

- aanvragers die na het afronden van een eerste aanvraag te maken hadden met versterking of sloop/nieuwbouw;
- aanvragers die recht hebben op een (hogere) vergoeding, omdat een lid binnen hun huishouden een hogere vergoeding had ontvangen en aan de voorwaarden voldeed;
- kinderen en jongeren tot 18 jaar wanneer (één van) de wettelijk vertegenwoordiger(s) een (hogere) vergoeding had ontvangen.

De automatische aanvulling loopt door tot in 2025.

Inwoners die eerder een vergoeding ontvingen, konden vanaf het najaar 2024 een vervolgaanvraag doen als hun persoonlijke situatie veranderde. Een vervolgaanvraag is bijvoorbeeld mogelijk na toekenning van een nieuwe of hogere vergoeding voor fysieke schade. Of wanneer er sprake was van een AOS waarbij de schade het gevolg is van aardbevingen uit het Groningenveld.

¹² *Kabinetsmaatregel 8: Verschillen in vergoedingen van immateriële schade worden zoveel mogelijk voorkomen en vergoedingen moeten worden verruimd. Juist een regeling die is bedoeld om verdriet en leed te compenseren mag niet tot nieuwe pijn, onvrede en niet uitlegbare verschillen leiden.*



Grafiek 4: Immateriële schade.

Voor elke uitgekeerde euro aan immateriële schade daalden de uitvoeringskosten van € 0,23 in 2023 naar € 0,20 in 2024. Dit is op basis van in totaal 46.655 ontvangen en verwerkte aanvragen en 45.902 afgehandelde aanvragen (besluiten). De uitvoeringskosten daalden van € 22,9 miljoen in 2023 naar € 20,5 miljoen in 2024 en hebben betrekking op de nieuwe afgehandelde aanvragen én de uitgevoerde correcties op eerdere uitkeringen. Van de totaal uitgekeerde schade-uitkeringen gaat het om € 31,1 miljoen aan aanvulling.

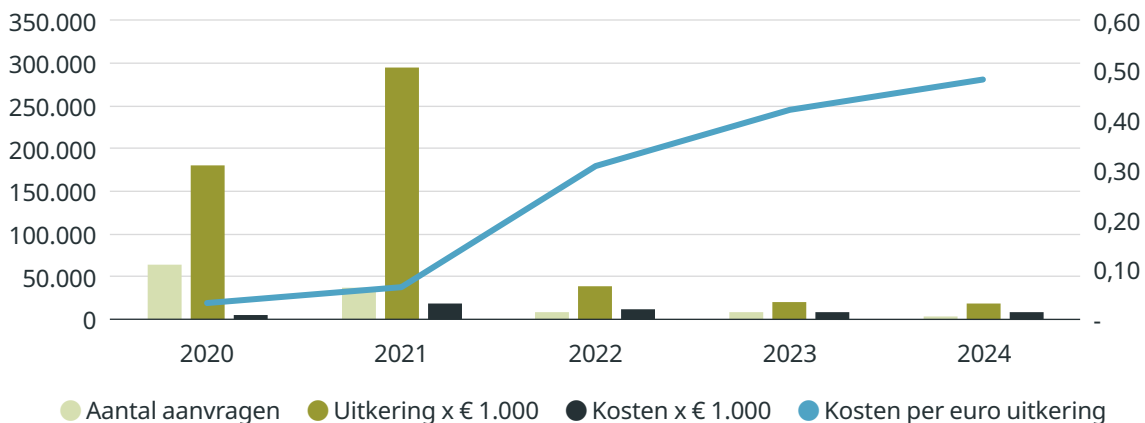
Vanwege het doorvoeren van verruimingen en het optimaliseren van het behandelproces was er een tijdelijke aanvraagstop van begin juli 2023 tot eind maart 2024. In 2024 pakten we de afhandeling weer op met in achtname van de verruimingen. Hierdoor daalden de uitvoeringskosten per uitgekeerde euro.



Sinds 2020 brengen we het leven van jongeren in het aardbevingsgebied in beeld. In korte videoportretten, gemaakt in samenwerking met studenten van de media-opleidingen van mbo Noorderpoort, vertellen zij over de impact van de gaswinning op hun leven. Jaimy is een van hen. Met z'n allen raken ze op hun eigen manier een gevoelige snaar. Ook in 2024 was de feestelijke première in een Groningse bioscoop. Alle filmpjes staan op het Verhalenplatform: schadedoormijnbouw.nl/verhalen-van-bewoners

5.4 Waardedaling en NAM-tegemoetkoming

Wij vergoeden de schade door waardedaling van woningen, die is opgetreden doordat die woning in een gebied staat waar bodembewegingen voorkomen door de gaswinning in het Groningenveld. De regeling voor waardedaling van nietwoningen (zakelijke objecten) is een afgeleide. Het is een forfaitaire regeling en kent daarom een hoge mate van standaardisatie. Daarmee houden we de doorlooptijd kort.



Grafiek 5: Waardedaling woningen en niet-woningen, exclusief NAM-tegemoetkoming.

Voor elke uitgekeerde euro aan Waardedaling stegen de uitvoeringskosten van € 0,42 in 2023 naar € 0,48 in 2024. Dit is op basis van in totaal 3.942 (2023: 9.166) ontvangen en verwerkte aanvragen en 3.685 (2023: 10.442) afgehandelde aanvragen (besluiten). De uitvoeringskosten per besluit zijn € 2.420 (2023: € 833), de gemiddelde uitkering per positief besluit was € 11.831 (2023: € 3.976).

De oorzaak van de stijging van de uitvoeringskosten per euro uitgekeerde Waardedaling vergoeding heeft vooral te maken met de daling van de uitkeringen bij ongeveer gelijkblijvende kosten. Er zijn basiskosten voor het operationeel houden van processen en systemen. Het hoge percentage afwijzingen bij aanvragen waardedaling Woningen (78%) en niet-woningen (39%) betekent ook dat voor een relatief groot deel aanvragen wel (verwerkings)kosten gemaakt worden en geen uitkering wordt gedaan.

5.4.1 Waardedaling woningen

Sinds de openstelling in 2020 van de regeling voor Waardedaling woningen rondde we ruim 120.000 aanvragen af. Wekelijks doen nog enkele tientallen inwoners een aanvraag. Het onderzoek aan de hand waarvan de waardedaling wordt berekend, is geactualiseerd en vanaf 2023 in de waardedalingsbesluiten verwerkt.

In 2024 besloten we positief op 392 aanvragen (tegenover 5.248 in 2023) en keerden we € 2,3 miljoen uit. De regeling Waardedaling woningen is nu vijf jaar in uitvoering. Inmiddels zijn ruim 88.000 positieve besluiten op deze regeling geweest waarbij in totaal ruim € 536 miljoen is uitgekeerd.

Sinds de actualisatie van de regeling Waardedaling woningen neemt het aantal afwijzingen sterk toe. Dit komt doordat bewoners voor de tweede keer een aanvraag doen en door aanvragen buiten het waardedalingsgebied.

5.4.2 Waardedaling niet-woningen

In 2024 zijn eerst de aanvragen uit de voorafgaande jaren ingediend, behandeld en afgerond op basis van de geldende methode om de waardedaling van een niet-woning te berekenen. Daarna stelden we begin mei 2024 de regeling Waardedaling niet-woningen open voor nieuwe aanvragen door eigenaren van winkels, kantoren en andere zakelijke objecten. Ook hier begonnen we weer in de kern van het gebied. In 2024 keerden we een bedrag van ongeveer € 16,3 miljoen uit voor panden met een bedrijfsmatige bestemming. Tot op heden is het aantal aanvragen beperkt (2024: 2.188). Dit heeft te maken met het bereiken van de juiste doelgroep en de prioriteit die aanvragers geven aan het indienen van een aanvraag. In 2025 richten wij ons actief tot potentiële aanvragers waarvan wij denken dat zij recht hebben op een schadevergoeding.

5.4.3 NAM-tegemoetkoming

De NAM-tegemoetkoming¹³ is een tegemoetkoming op een door de NAM verstrekte vergoeding voor waardedaling van verkochte woningen in de periode februari 2014 tot juni 2020. Eigenaren kunnen de tegemoetkoming aanvragen wanneer de vergoeding door de NAM lager was dan die van ons is.

In 2024 betaalden we € 296.732 (2023: € 21,1 miljoen) aan tegemoetkoming waardedaling NAM uit. Voor elke euro hiervan maakten we € 0,36 (2023: € 0,09) aan uitvoeringskosten. De stijging van de uitvoeringskosten heeft te maken met de verwerking van een klein aantal aanvragen in 2024, waardoor de spreiding van de uitvoeringskosten over een beperkt aantal gaat ten opzichte van het hoge aantal in 2023.

5.5 Acut Onveilige Situatie (AOS)

We streven naar het definitief opheffen van acute onveiligheid van gebouwen en objecten op zo'n manier dat er niet langer sprake is van een direct veiligheidsrisico voor bewoners, omwonenden of anderen. We werken daarbij samen met de betreffende gemeente, het inspectiebureau, de aanbestede aannemers en waar nodig NCG.

Het totale aantal AOS-meldingen daalde ten opzichte van 2023 met 5,5%. In 93 gevallen moesten er veiligheidsmaatregelen worden getroffen (19%).

Gemeente	Geground	Ongegrond	Totaal
Aa en Hunze	-	2	2
Assen	2	8	10
Eemsdelta	29	114	143
Groningen	18	60	78
Het Hogeland	13	75	88
Midden-Groningen	15	67	82
Noardeast-Fryslân	-	2	2
Noordenveld	-	5	5
Oldambt	8	35	43
Pekela	1	8	9
Tynaarlo	-	2	2
Veendam	1	8	9
Westerkwartier	6	13	19
Westerwolde	-	2	2
Totaal	93	401	494

¹³ Het demissionaire kabinet besloot op 19 november 2021 om 'bij hoge uitzondering' het verschil tussen de NAM en het IMG te compenseren. IMG kreeg de bevoegdheid om het verschil in compensatie te vergoeden.

Sinds 2020 monitoren we na een jaar alle gegronde AOS-meldingen op veiligheid, als onderdeel van onze zorgplicht. Een tijdelijke veiligstelling wordt geplaatst met de eis dat die minimaal een jaar moet kunnen standhouden. We delen bestaande en nieuwe gegronde meldingen met NCG, zodat zij kunnen nagaan of het adres in hun werkvoorraad zit en er verdere acties nodig zijn in het kader van de veiligheid. Ook informeren we de gemeente, omdat een AOS niet altijd mijnbouw gerelateerd is. De gemeente is verantwoordelijk voor het voorkomen van onveilige woonsituaties.

5.6 Bouwkundige en financiële bijstand

Een aanvrager heeft de mogelijkheid om hulp te vragen aan een bouwkundig of financieel adviseur wanneer de aanvrager advies nodig heeft bij het begrijpen van een deskundige rapport of het opstellen van een zienswijze.

Voor deze hulp kunnen aanvragers een beroep doen op de regeling bouwkundige en financiële bijstand¹⁴. Deze regeling wordt uitgevoerd door het IMG.

In 2024 vroegen inwoners ruim 800 keer bouwkundige en financiële bijstand aan en we keerden in totaal € 203.105 uit. In 2025 brengen we deze mogelijkheid voor bijstand nadrukkelijker bij potentiële aanvragers onder de aandacht.

Het herstel van de schade aan een complex van zorginstelling 's Heeren Loo is een mooi voorbeeld van de ontluikende samenwerking tussen ons en NCG. Samen met beleidsmedewerker Brent Bednarsky ('s Heeren Loo) zetten projectleider Sandy Utermark (NCG) en zaakbegeleider Gerard de Jong (IMG) de schouders eronder voor de bewoners met een beperking om de schadeafhandeling zo rustig mogelijk te laten verlopen. Wij beoordeelden de schade en kenden een vergoeding toe, NCG zorgde voor tijdelijke huisvesting, noodzakelijk om het welbevinden van de cliënten te garanderen.

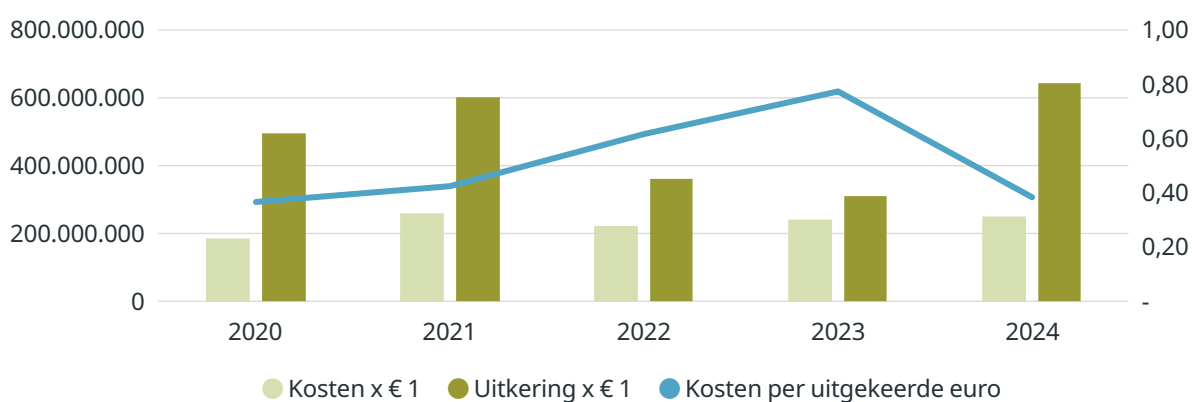


¹⁴ Artikel 13 lid 4 Tijdelijke wet Groningen (TwG) en artikel 8a van de Regeling TwG inzake Bouwkundige en Financiële Bijstand.

6 Adequate schadeafhandeling

6.1 Uitvoeringskosten

Vanuit de veronderstelling dat de nieuwe maatregelen voor veel Groningers en Noord-Drenten een gunstiger uitkomst zou kennen, boden we aanvragers in 2023 de mogelijkheid om hun aanvraag voor fysieke schade te pauzeren tot er meer duidelijkheid was over het uiteindelijke pakket van (nieuwe) maatregelen. Veel aanvragers maakten daarvan gebruik en dit zorgde tegelijkertijd samen met de doorlopende nieuwe instroom van aanvragen voor een groeiende – fysieke schade – werkvoorraad in 2023.

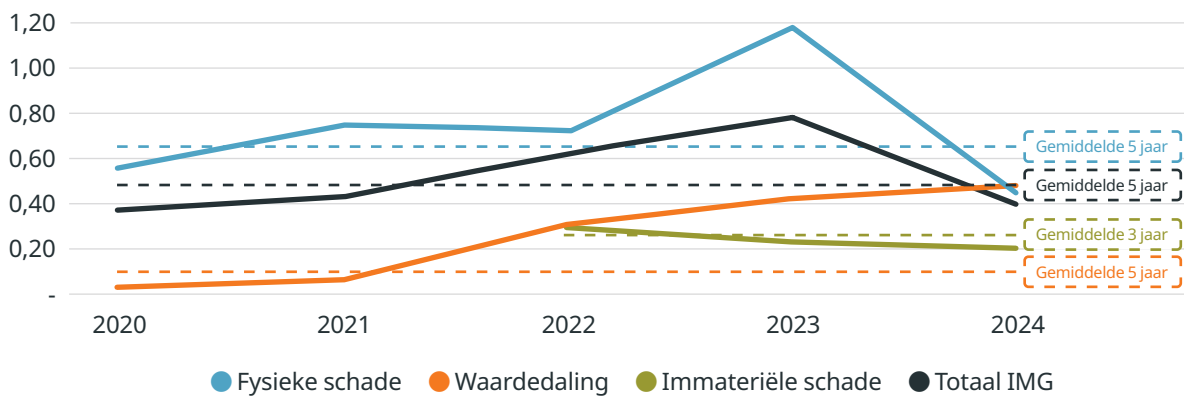


Grafiek 6: Uitkeringen en uitvoeringskosten (kosten per uitgekeerde euro).

Vanaf december 2023 maakten aanvragers een keuze in de wijze van afhandelen van hun schade-aanvraag. Dit leidde in 2024 tot meer besluiten en hogere uitkeringen. Dit maakte dat onze totale kostprijs per uitgekeerde euro in 2024 daalde. De voorbereidende werkzaamheden die in 2023 zijn uitgevoerd tijdens de pauzeperiode hebben een drukkend effect op de uitvoeringskosten van 2024. Ook de ontwikkeling van nieuwe regelingen, waarbij onder andere sneller tot uitkering van een door de bewoner gekozen forfaitaire schadevergoeding gekomen kan worden, had een daling van de kosten tot gevolg. Ten slotte zijn de kosten ook gedaald door onder meer verdergaand processen te automatiseren, aanvragers de mogelijkheid te bieden om zelf afspraken in te plannen en externe inhuur van personeel te verminderen door verambtelijking. De kosten zijn gedaald en tegelijkertijd hebben we wel ingezet op meer persoonlijk contact. Een persoonlijke aanpak die zowel tijd als geld kost.

	2020	2021	2022	2023	2024
Totaal uitvoeringskosten	184.530.076	258.982.092	224.640.114	240.310.008	250.148.808
Totaal uitgekeerde schadevergoeding	497.607.997	606.021.530	362.546.840	309.696.563	645.318.865
Uitvoeringskosten per euro schade	0,37	0,43	0,62	0,78	0,39

De uitvoeringskosten per euro schade-uitkering zijn gedaald van € 0,78 in 2023 naar € 0,39 in 2024, waar deze in 2022 nog € 0,62 was.



Grafiek 7: Vijf jaar uitvoeringskosten per euro schadeuitkering (inclusief gemiddelde).

In 2024 hebben ook wij te maken gehad met stijgende kosten. De personeelskosten (in 2024 bijna 53% van onze totale kosten) stegen met 3% ten opzichte van 2023. De grootste kostenstijging zat in de overige kosten (in 2024 47% van onze totale kosten). Deze stegen met € 6 miljoen (5,4%) ten opzichte van 2023. In deze overige kosten vormen die voor bedrijfsvoering, automatisering en de ondersteuning door deskundigenbureaus het grootste deel.

De deskundigenbureaus worden als expert ingezet om de schade op locatie te beoordelen. Het aantal dat beschikbaar is, bepaalt de snelheid waarmee wij aanvragen kunnen afhandelen. Het steeds verder uniformeren van de werkwijze en verder professionaliseren van (geautomatiseerde) hulpmiddelen laat de verwerkingscapaciteit, ook binnen onze eigen organisatie, toenemen.

Een persoonlijke aanpak kost zowel tijd als geld. Aanvragers helpen op een mildere, menselijkere en makkelijkere manier is vooral mensenwerk en kost capaciteit. Daarbij is het belangrijk om te letten op een gezonde balans tussen de kosten en de vergoedingen die wij uitkeren. We hebben de toe- of afname van uitvoeringskosten niet zelf in de hand. Zo zijn we mede afhankelijk van keuzes die bewoners maken voor de manier waarop ze hun schade afhandelen. Wat we wel zelf in de hand hebben, is hoe efficiënt wij ons werk doen. Al mag dat nooit ten koste gaan van zorgvuldigheid en persoonlijke aandacht.

6.2 Doorlooptijden schadeaanvragen

Met een relatief hoge voorraad en een relatief lage uitstroom vanwege de gepauzeerde schadedossiers verschilde de doorlooptijd aan het begin sterk van die van eind 2024. We streven er altijd naar om de aanvragen fysieke schade, waarbij onderzoek wordt gedaan naar de oorzaak (causale schade), binnen 26 weken (182 dagen) af te handelen. Ves en Avv kennen een termijn van 8 weken (56 dagen), net als bij de regelingen Waardedaling en Immateriële schade tenzij we extern advies moeten inwinnen.

Fysieke schade (Fs)	dagen	Waardedaling (WD)	dagen
Financiële vergoeding			
Fs - met onderzoek naar de causale oorzaak	277	WD woningen	22
Fs - excl. dossiers waarbij nog geen keuze is gemaakt door de aanvrager	198	WD niet-woningen	23
Fs - excl. dossiers waarbij nog geen keuze is gemaakt door de aanvrager of de aanvrager wacht op daadwerkelijk herstel	140	NAM-tegemoetkoming	22
Fs - Ves	49	Immateriële schade (IMS)	
Fs - excl dossiers waarbij nog geen keuze is gemaakt door de aanvrager	40	IMS Volwassen	40
Fs - Avv	ntb in 2025	IMS Kinderen en jongeren	42
Herstel			
Fs - Herstel eigen aannemer	ntb in 2025		
Fs - Herstel door IMG	ntb in 2025		

Eind 2024 was de doorlooptijd voor fysieke schade, waarbij onderzoek wordt gedaan naar de oorzaak 20 weken (140 dagen). We laten de aanvragers die nog geen keuze maakten tussen financiële afhandeling of herstel (ongeveer 3.500) en de groep aanvragers die wachtten op Daadwerkelijk herstel (ongeveer 2.800) buiten de berekening van de doorlooptijd. Van deze 6.300 schadeaanvragen zijn 4.200 langlopend.

Voor een prognose van de doorlooptijd voor de Avv en Daadwerkelijk herstel kunnen we in 2025 een meer realistisch beeld geven. Op dit moment zitten we met deze regelingen in de opstartfase.

Langlopende schade-aanvragen

Ook het afgelopen jaar zetten we stappen in het voorkomen van langlopende aanvragen. Van de 5.955 langlopende fysieke schade-aanvragen die eind 2024 nog in het proces zaten, wachtten circa 4.200 op een keuze door de aanvrager of de aanvrager is in afwachting van herstel. Dit betekent dat we in ons reguliere proces steeds beter in staat zijn om langlopende zaken te voorkomen. Voor 2025 spannen we ons in om ook de overige 1.700 langlopende zaken terug te brengen.

Aanpak Erfgoed, MKB, agrarische bedrijven inclusief mestkelders en complexe situaties

Na overleg met het ministerie stelden we begin 2024 twee taskforces in: Complexe (particuliere) Zaken en de Taskforce Midden- en Kleinbedrijf. Daarnaast werken we samen met NCG en de provincie op het gebied van agrarische en erfgoeddossiers. We vulden deze samenwerkingen verder in met als doel bij te dragen aan het terugdringen en versnellen van de doorlooptijden van de meest complexe en langlopende aanvragen.

De taskforce Complex is een samenwerking tussen NCG en het IMG en lost ingewikkelde cases op waarbij agroconsulenten, subsidieadviseurs erfgoed betrokken worden. De taskforce behandelt ook cases met betrekking tot vastgelopen situaties (Interventieteam) en de Commissie Bijzondere Situaties. Waar nodig doen we een beroep op de Knelpuntenregeling.

In 2024 hadden we aandacht voor deze specifieke doelgroepen. Zo werken wij bij erfgoed en agrarische bedrijven, inclusief mestkelders met deskundigen en medewerkers die gespecialiseerd zijn in schade bij deze gebouwen. We benaderen onze aanvragers zoveel mogelijk persoonlijk en kijken met een integrale blik.

Wat we zien is dat een deel van deze aanvragers interesse heeft in herstel van de schade, maar ook dat een groot deel nog een keuze moet maken tussen herstel of een financiële vergoeding. We proberen aanvragers zoveel mogelijk te begeleiden bij het maken van die keuze.

We benaderden Grietha om mee te doen aan de pilot Duurzaam herstel. Hierbij pakken we constructieve problemen aan bijvoorbeeld de fundering of een dak aan om de kans op herhaalschade te verkleinen. Zelf heeft het huis van Grietha weinig scheuren, hoewel je bij het zien van de foto het tegendeel zou vermoeden. "De samenwerking verliep heel fijn. Het IMG en de aannemer regelen alles. We hoeven zelf nergens achteraan. Dat hoor je ook weleens anders. Dus bij ons bestond geen twijfel om mee te doen. Voor ons is Duurzaam herstel een lot uit de loterij."



6.3 Klachten

Onze medewerkers doen hun best om aanvragers zo goed mogelijk te helpen. Toch kwamen er situaties voor waarin aanvragers niet tevreden waren en dit via de klachtenprocedure kenbaar maakten. We onderscheiden deze klachten in burgersignalen en formele klachten.

Burgersignalen

De meeste signalen gingen over:

- impact en voortgang van de invoering van een (nieuwe) regeling;
- de informatievoorziening rondom aanvragen en/of regelingen;
- het verzoek om een persoonlijk perspectief.

Signalen van aanvragers zijn klachten die we vaak op een meer informele wijze afhandelen met een gesprek. Een individuele klacht losten we waar mogelijk op - of we gaven een toelichting. Maar als een klacht van invloed was op de situatie van nog veel meer aanvragers, dan verbeterden we onze werkwijze. Hiermee dragen we bij aan een nog betere dienstverlening.

In 2024 kwam dit 214 keer voor. Ten opzichte van 2023 nam het aantal burgersignalen met 64 af.

Burgersignalen	
Acuut Onveilige situatie	2
Fysieke schade – onderzoek naar oorzaak van de schade	75
Fysieke schade - bezwaar ¹⁵	29
Fysieke schade – Ves	13
Fysieke schade – Ves bezwaar	1
Fysieke schade - Avv	25
Duurzaam herstel	1
Immateriële schade	47
Immateriële schade - bezwaar	10
Waardedaling	2
Waardedaling - bezwaar	2
Regeling overstijgend	7
Totaal	214

Formele klachten

In 2024 kregen we 94 klachten. Waarvan 65 gedragingsklachten¹⁶ die specifiek gaan over het handelen door één van onze medewerkers of deskundigen. De rode draad is de wijze van communiceren, zoals het niet of te laat reageren, niet nakomen van afspraken of de wijze van omgang met de bewoner. 29 klachten hadden niet direct betrekking op het handelen van één van onze medewerkers, het ging bijvoorbeeld over de overschrijding van termijnen of het oneens zijn met het beleid en regelgeving. In 2023 waren dat er nog 41. De toename van formele klachten is niet duidelijk te verklaren. Wanneer de aanvrager niet tevreden was met de behandeling van het burgersignaal, behandelden we dit signaal op formele wijze als klacht in 2024. Anders gezegd, we spraken met een aanvrager (de juridische term is horen), tenzij de aanvrager van het gesprek afzag. Vervolgens oordeelden we over de gegrondheid van de klacht. Het oordeel bevestigden we per brief.

We handelden 39 klachten formeel af. Daarnaast kozen 35 klagers voor een informele afhandeling. Van de 94 ingediende klachten trokken aanvragers er 17 in of behandelden wij die anders. Voor drie klachten is de afhandelingswijze nog niet bekend.

Termijnen

In 2024 zien we een verbetering in de afhandeling binnen de wettelijke afhandeltermijn. We behandelden 50 klachten binnen de termijn van 6 weken. Wanneer het echt niet lukt om binnen de termijn te reageren, geeft de wet ons eenmalig de mogelijkheid om de beslistermijn te verlengen. Voor 17 klachten was dit nodig en lukte het om de klachtbehandeling alsnog binnen de verlengde beslistermijn af te ronden. Verder handelden we 4 klachten buiten de termijn af. In 6 klachten stopte de behandeling vanwege het uitblijven van een reactie van de klager. Tot slot trokken klagers 11 klachten in en hadden we nog 6 lopende klachten.

Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman stelde in 2023 een onderzoek in naar onze klachtafhandeling. Dit resulteerde in aanbevelingen die betrekking hebben op de behandeling van bezwaren en klachten. Deze implementeerden we in 2024. Daarbij voorzagen we de ombudsman van een reactie.

¹⁵ De fase 'bezwaar' gaat over het moment van indienen van een bezwaarschrift over een schadebesluit tot en met de beslissing op het bezwaar.

¹⁶ Gedragingsklachten gaan over gedragingen van personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan. De gedraging wordt in dit geval aangemerkt als een gedraging van het IMG (artikel 9:13 Algemene wet Bestuursrecht).

IMG, NCG, SNN, PEAG, Herstel, Hin, Hea, Avv, Ves: we begrijpen goed dat aanvragers soms door de bomen het bos niet meer zien. Ook voor onze IMG-collega's is het een heidens karwei om de materie om de complexiteit achter de afkortingen en begrippen te vatten. Maar zodra we die onder de knie hebben, trekken we eropuit om (bewoners)avond aan (bewoners)avond de schadeafhandeling anno 2024 uit te leggen, tomeloos vragen beantwoordend.



6.4 Zienswijzen, bezwaar en (hoger) beroep

In 2024 dienden aanvragers 1.468 zienswijzen in en behandelden wij 1.991. Een aantal aanvragen fysieke schade waren sinds 2023 gepauzeerd in afwachting van het nieuwe beleid.

Daarnaast brachten we een heel groot deel van het aantal langlopende bezwaren fysieke schade terug door een eenmalig, tijdelijk aanbod met betrekking tot fysieke schade te doen. En we werkten aan het voorkomen van nieuwe langlopende bezwaren. Dit doen we onder andere door na ontvangst van een zienwijze, een bezwaar of beroep persoonlijk contact te zoeken met de aanvrager, waardoor we zienswijzen en bezwaren voorkwamen. Waar nodig vonden er gesprekken plaats aan de keukentafel of op het bedrijf. Dit is onze structurele werkwijze.

Bij hoge uitzondering gingen we, voor het eerste sinds februari 2023, in hoger beroep tegen een uitspraak van de rechtbank Noord-Nederland. We namen deze opmerkelijke stap, omdat de uitspraak een veel bredere betekenis heeft dan de betreffende individuele zaak en kan leiden tot ongewenste verschillen in afhandeling van schadedossiers. Halverwege 2025 behandelt de afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State dit hoger beroep.

Fysieke schade

	Aantal aanvragen	Positieve besluiten	Negatieve besluiten	Totaal
Causale schade	19.932	15.954	3.751	19.705
Aantal zienswijzen	1.468			1.991
Percentage zienswijzen				10,1%
Aantal bezwaren		489	238	727
Percentage bezwaren		3,1%	6,3%	3,7%

Status bezwaren				
Gegronnd		49	7	56
Ongegrond		58	118	176
Deels gegrond		90	19	109
Schikking		1	0	1
Niet ontvankelijk		5	6	11
Nog geen besluit		286	88	374
Totaal bezwaren		489	238	727

Ves

	Aantal aanvragen	Positieve besluiten	Negatieve besluiten	Totaal
Ves	22.858	20.530	1.873	22.403
Aantal bezwaren		2	139	141
Percentage bezwaren		0,01%	7,4%	0,6%

Status bezwaren				
Ongegrond		0	126	126
Deels gegrond		0	1	1
Niet ontvankelijk		1	5	6
Nog geen besluit		1	7	8
Totaal bezwaren		2	139	141

Beroepen fysieke schade	43
Hoger beroep fysieke schade	1

Waardedaling

	Aantal aanvragen	Positieve besluiten	Negatieve besluiten	Totaal
Waardedaling woningen	1.754	392	1.359	1.751
Aantal bezwaren		11	45	56
Percentage bezwaren		2,8%	3,3%	3,2%

Status bezwaren				
Gegrond		1	3	4
Ongegrond		5	31	36
Besluit onbekend		0	1	1
Nog geen besluit		5	10	15
Totaal		11	45	56

	Aantal aanvragen	Positieve besluiten	Negatieve besluiten	Totaal
Waardedaling niet-woningen	2.188	1.185	749	1.934
Aantal bezwaren		16	122	138
Percentage bezwaren		1,4%	16,3%	7,1%

Status bezwaren				
Gegrond		1	49	50
Ongegrond		11	36	47
Niet ontvankelijk		0	5	5
Nog geen besluit		4	32	36
Totaal		16	122	138

Beroepen waardedaling	18
Hoger beroep waardedaling	0

In 2024 ging de regeling verder open waarbij eigenaren een vergoeding konden aanvragen voor waardeda-
ling van hun panden. Wiebrand en Lia van Weerden
uit Loppersum ontvingen als een van de eersten een
vergoeding voor hun winkelpand tijdens de pilot van de
regeling. Dat het lang heeft geduurd maakte hen niet
uit. "Het IMG gaf meteen duidelijk aan dat het nog wel
14 tot 15 maanden kon duren".



Immateriële schade

	Aantal aanvragen	Positieve besluiten	Negatieve besluiten	Totaal
IMS	35.985	14.010	19.490	33.500
Aantal bezwaren		425	2.834	3.259
Percentage bezwaren		3,0%	14,5%	9,7%

Status bezwaren

Gegronnd		144	931	1.075
Ongegrond		253	1.695	1.948
Deels gegrond		0	1	1
Niet ontvankelijk		1	13	14
Nog geen besluit		27	194	221
Totaal bezwaren		425	2.834	3.259

	Aantal aanvragen	Positieve besluiten	Negatieve besluiten	Totaal
IMKJ	10.670	7.869	4.533	12.402
Aantal bezwaren		115	359	474
Percentage bezwaren		1,5%	7,9%	3,8%

Status bezwaren

Gegronnd		98	207	305
Ongegrond		17	136	153
Deels gegrond		0	0	0
Niet ontvankelijk		0	0	0
Nog geen besluit		0	16	16
Totaal bezwaren		115	359	474

Beroepen immaterieel

54

Hoger beroep immaterieel

0

6.5 Verzoeken Wet open overheid (Woo)

De vanuit de Wet open overheid verplichte informatie staat op onze website. Vanaf 2024 zijn we aangesloten op het landelijke Wooregister.

In 2024 kregen we 55 verzoeken met een beroep op de Woo. Zes daarvan moeten we nog afronden. In elf gevallen was er meer tijd nodig dan de geldende termijn, waardoor we deze te laat afhandelden. Daarnaast ontvingen we dertien bezwaarschriften tegen Woo-besluiten. Daarvan lopen er nog drie.

6.6 Privacy en informatiebeveiliging

In 2024 gaven we wederom extra aandacht aan het versterken van informatiebeveiliging en privacy. Het aantal datalekken daalde licht van 125 in 2023 naar 117 in 2024. Hiervan meldde we zestien bij de Autoriteit Persoonsgegevens. In zeven gevallen informeerden we betrokkenen over onzorgvuldigheid rondom persoonsgegevens. Vier datalekken ontstonden door technische mankementen, de rest door menselijk handelen. Daarbij valt te denken aan het onderbrengen van een document onder een dossier van een andere aanvrager.

Eerder toonden wij aan dat we geen zogenoemde hoog risico algoritmes gebruiken. Niettemin willen we richting inwoners transparant zijn over de regels die we hanteren voor de afhandeling van aanvragen. Daarom publiceren we op onze website de algoritmes die we gebruiken in onze primaire processen. In 2024 beschreven en publiceerden we vier impactvolle algoritmes op onze website en op algoritmes.overheid.nl:

- Persoonlijke impactanalyse voor immateriële schade;
- Wie komt in aanmerking voor Waardedaling?;
- Rekenmethode Waardedaling;
- Beeldherkenning bij eerder behandelde schades.

6.7 Onderzoek naar fraude

We onderzochten 27 informatiemeldingen met betrekking tot (strafbare) feiten zoals valsheid in geschrifte, identiteitsfraude en oplichting. In 2024 voerden we twee omvangrijke onderzoeken uit in samenwerking met SNN. Het ging hierbij om vastgoedeigenaren die fraudeerden met besluiten en het op grote schaal verkrijgen van onrechtmatige schadevergoedingen en subsidiegelden. We droegen de resultaten van het onderzoek over aan de Fiscale inlichtingen- en Opsporingsdienst die de verdachten aanhield.

In 2024 stelden we een fraudebedrag vast van € 1.318.665,27. Verder dagvaardde het Openbaar Ministerie twee verdachten in zaken waarin we aangifte deden van valsheid in geschrifte. De rechtbank veroordeelde beide verdachten.

7 IMG als werkgever

‘Werken bij het Instituut Mijnbouwschade Groningen is werk dat ertoe doet.’ Deze zin staat bovenaan onze vacaturepagina op schadedoormijnbouw.nl. En medewerkers ervaren het ook zo; de meerderheid kiest voor het IMG om van betekenis te zijn voor mensen met schade als gevolg van de gaswinning. Wij vragen veel van onze medewerkers en doen dan ook ons uiterste best om te zorgen dat zij hun werk goed en met plezier kunnen blijven doen, in een dynamische omgeving.

7.1 Wijzigingen samenstelling bestuur en directie

Naast alle veranderingen rondom de verruiming van het beleid waren er ook wisselingen in ons bestuur en directie. De samenstelling van ons bestuur bestond eind van het jaar uit:

- Henk Korvinus, voorzitter;
- Els van Schie, plaatsvervangend voorzitter met de sociaal-maatschappelijke portefeuille;
- Jan Wierenga, bestuurslid met de technisch/bouwkundige portefeuille;
- Sylvia Wortmann, bestuurslid met de juridische portefeuille.

Plaatsvervangend voorzitter Menno Bouwes trad op 1 juli terug als lid van het bestuur.

Directie

Op 1 juni nam Olivier de Bruijne afscheid als algemeen directeur a.i.. Per 1 oktober trad Ronald Koch aan als algemeen directeur. Samen met Siebe Keulen, directeur Productie en plaatsvervangend directeur, vormt hij de directie van het IMG.

Bezwaaradviescommissie

We hebben een onafhankelijke bezwaaradviescommissie (BAC) die haar eigen reglement vaststelt. Bij een bezwaar kunnen we bij deze commissie advies vragen over een te nemen besluit. De bezwaaradviescommissie telde 11 leden eind 2024, waarvan zeven met juridische expertise en vier met technische expertise.

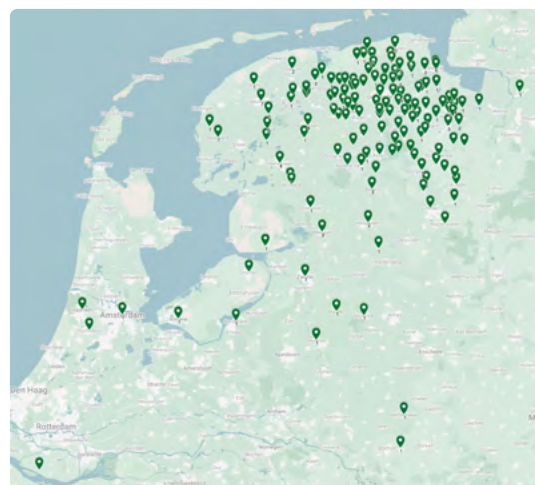
De verandering die we in gang zetten is om de burger als begin- en eindpunt van ons doen en laten beschouwen en behandelen. Daarbij werkten we eraan om minder focus te leggen op een juridische benadering, maar waar mogelijk vroegtijdig in het schadeproces een persoonlijke benadering te kiezen. Zodat de burger zich gehoord en geholpen voelt en de adviezen van de BAC minder nodig zijn.

7.2 Bezetting

Het afgelopen jaar groeide ons medewerkersbestand van 847 medewerkers in januari naar 1.001 medewerkers eind december (959,7 fte). Deze groei was onder andere nodig om de kabinetsmaatregelen van Nij Begun te ontwikkelen, te implementeren en uit te voeren.

Zoals het kaartje laat zien, woont het merendeel van onze ambtelijke medewerkers – 79% – in het effectgebied van de gaswinning. Dit is het resultaat van actieve werving in de regio, onder andere door meer aanwezig te zijn op regionale banenbeurzen. We legden contact met de Noordelijke onderwijsinstellingen en organiseerden traineeships voor jonge professionals om hoogopgeleid talent uit de regio de kans te bieden zich binnen onze organisatie verder te ontwikkelen.

Een andere manier om lokaal talent te binden is het referral-programma dat we in het najaar startten. Hierbij kunnen onze medewerkers mensen uit hun netwerk aandragen als nieuwe collega's. Zo hoopten we nog meer collega's uit de regio aan te trekken die goed bij onze organisatie passen. Inmiddels hebben we de eerste nieuwe collega's al via deze weg mogen verwelkomen.



Het voorjaar was nog maar een paar dagen oud toen de bezoekers van de Mariakerk in 't Zandt het herstel vierden van hun godshuis. Bouwsteigers hadden na maanden werkzaamheden plaatsgemaakt voor de vertrouwde kerkbanken. Muurschilderingen waren in originele staat teruggebracht, gewelven telden geen aardbevingsscheuren meer. Herstel was nodig om weer decennia vooruit te kunnen. Het onrustige beeld van voorheen, gaf volgens een kerkganger ook een onrustig gevoel. Maar dat is, met het vernieuwde aanzicht, verleden tijd. De vredigheid is teruggekeerd in de Mariakerk.



7.3 Participatie

Een divers personeelsbestand vinden we belangrijk. We voldoen dan ook ruim aan het participatiequotum; 2,76% van ons ambtelijk personeel bestaat uit mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit percentage is relatief hoog in vergelijking met andere rijksonderdelen.

7.4 Veiligheid

Onze medewerkers kiezen voor een baan met inhoud en tonen grote betrokkenheid, terwijl zij buiten het IMG niet altijd op waardering en erkenning voor hun werk mogen rekenen. We merken dat de maatschappij verhardt. Daarom volgden ook dit jaar weer een aantal collega's de training omgaan met agressie en emotie, waarin ze leren hoe te handelen bij ongepast gedrag door mensen met wie ze door hun werk te maken krijgen. Ook implementeerden we een nieuw meldsysteem.

7.5 Verzuim

Eind 2024 was het verzuimpercentage 6,9%, voornamelijk door langdurig verzuim met overwegend niet-werkgerelateerde oorzaken. Om verzuim te verminderen, richtten we ons dit jaar op het bevorderen van een gezonde werkomgeving, preventie en duurzaam herstel bij verzuim. Onder andere door het Nationaal Bedrijfsfitness Plan en het rijksbrede workshop aanbod voor mentale gezondheid onder de aandacht te brengen.

Bijlage financiën

Aanvragen, besluiten, uitkeringen, kosten

Samenvatting 2024	Aanvragen	Positieve besluiten	Negatieve besluiten	Totaal besloten bedrag	Totaal terug vorderingen	Uitgekeerde schade-vergoeding	Per positief besluit	Uitvoeringskosten	Uitvoeringskosten per euro uitgekeerd
Fysieke schade	42.790	36.484	5.624	469.449.312	405.786	469.043.526	12.867	205.336.199	0,44
Waardedaling	3.942	1.577	2.108	18.657.179	45.665	18.611.514	11.831	8.916.660	0,48
Immateriële schade	46.655	21.879	24.023	103.384.918	67.025	103.317.893	4.725	20.465.038	0,20
	93.387	59.940	31.755	591.491.409	518.476	590.972.933	9.868	234.717.897	0,40
Overige				54.345.932		54.345.932		15.430.910	0,28
Totaal	93.387	59.940	31.755	645.837.341	518.476	645.318.865	10.775	250.148.807	0,39
Commissie Bijzondere Situaties				2.532.866	491.424	2.041.442	0	1.432.001	0,70

En toen zat plots de staatssecretaris Herstel Groningen bij haar op de bank. “Maar wel leuk hoor”, zegt Nellie Noordhof uit Appingedam. Ze is een van de eerste bewoonsters bij wie het project Duurzaam herstel is gestart. Reden voor staatssecretaris Van Marum om op de koffie te gaan. “Het is een interessant project”, zegt hij. “Wat ik mooi vind, is dat de mensen die in het verleden veel schade hebben gehad, nu worden benaderd met de vraag hoe de oorzaak van die problemen weggenomen kan worden.” Van Marum weet dat er mensen nog niet tevreden zijn. “Maar hier zie ik tevreden bewoners, daar word ik blij van”, zegt hij. “De bewoners worden gehoord en ontzorgd. Ze hoeven niet zelf overal achteraan. Dat hoort wat mij betreft bij de manier waarop we met Groningers omgaan die schade hebben. Dit moeten we zo met elkaar volhouden.”



Fysieke schade

Fysieke schade totaal	2024	2023	2022	2021	2020
aantal aanvragen	42.790	30.128	45.854	45.501	48.765
aantal positieve besluiten	36.484	19.155	46.652	35.133	31.265
aantal negatieve besluiten	5.624	3.338	7.452	4.832	2.794
totaal aantal besluiten	42.108	22.493	54.104	39.965	34.059
schadebedrag incl. vergoedingen en rente na aftrek ontvangen terugvorderingen	469.043.526	167.195.297	268.617.132	310.055.649	318.079.890
uitvoeringskosten	205.336.199	196.986.580	192.417.665	230.279.329	176.290.545
gemiddelde uitvoeringskosten per besluit	4.876	8.758	3.560	5.762	5.176
gemiddelde uitvoeringskosten per aanvraag	4.799	6.538	4.196	5.061	3.615
Uitvoeringskosten per euro schade	0,44	1,18	0,72	0,74	0,55

De gemiddelde uitvoeringskosten over de afgelopen 5 jaar komt uit op € 0,65 per uitgekeerde euro.

Fysieke schade met onderzoek naar de oorzaak (causaal)	2024	2023	2022	2021	2020
aantal aanvragen	19.932	20.700	22.954	45.501	48.765
aantal positieve besluiten	15.954	10.232	18.292	35.133	31.265
aantal negatieve besluiten	3.751	2.137	4.819	4.832	2.794
totaal aantal besluiten	19.705	12.369	23.111	39.965	34.059
schadebedrag incl. vergoedingen en rente na aftrek ontvangen terugvorderingen	253.427.606	118.635.645	126.648.261	310.055.649	318.079.890
uitvoeringskosten	176.898.201	188.793.843	179.860.814	230.279.329	176.290.545
gemiddelde uitvoeringskosten per besluit	8.977	15.263	7.782	5.762	5.176
gemiddelde uitvoeringskosten per aanvraag	8.875	9.120	7.836	5.061	3.615
Uitvoeringskosten per euro schade	0,70	1,59	1,42	0,74	0,55

De gemiddelde uitvoeringskosten over de afgelopen 5 jaar komt uit op € 0,84 per uitgekeerde euro.

Ves	2024	2023	2022
aantal aanvragen	22.858	9.428	22.900
aantal positieve besluiten	20.530	8.923	28.360
aantal negatieve besluiten	1.873	1.201	2.633
totaal aantal besluiten	22.403	10.124	30.993
schadebedrag incl. vergoedingen en rente na aftrek ontvangen terugvorderingen	201.019.395	48.559.652	141.968.871
uitvoeringskosten	24.040.590	8.192.737	12.556.851
gemiddelde uitvoeringskosten per besluit	1.073	809	405
gemiddelde uitvoeringskosten per aanvraag	1.052	869	548
Uitvoeringskosten per euro schade	0,12	0,17	0,09

De gemiddelde uitvoeringskosten over de afgelopen 3 jaar komt uit op € 0,11 per uitgekeerde euro.

Immateriële schade

IMS totaal	2024	2023	2022	2021	2020
aantal aanvragen	46.655	32.621	51.457	507	
aantal positieve besluiten	21.879	23.775	24.104	169	
aantal negatieve besluiten	24.023	16.174	17.601	20	
totaal aantal besluiten	45.902	39.949	41.705	189	
schadebedrag incl. vergoedingen en rente na aftrek ontvangen terugvorderingen	103.317.893	100.601.290	55.746.272	505.500	
uitvoeringskosten	20.465.038	22.947.586	16.374.759	7.078.952	688.269
gemiddelde uitvoeringskosten per besluit	446	574	393	37.455	
gemiddelde uitvoeringskosten per aanvraag	439	703	318	13.962	
Uitvoeringskosten per euro schade	0,20	0,23	0,29	14,00	

De gemiddelde uitvoeringskosten over de afgelopen 5 jaar komt uit op € 0,26 per uitgekeerde euro.

IMS Volwassenen	2024	2023	2022	2021
aantal aanvragen	35.985	20.621	51.457	507
aantal positieve besluiten	14.010	15.275	24.104	169
aantal negatieve besluiten	19.490	15.263	17.601	20
totaal aantal besluiten	33.500	30.538	41.705	189
schadebedrag incl. vergoedingen en rente na aftrek ontvangen terugvorderingen	51.593.411	75.659.430	55.746.272	505.500
Correctie op eerdere schadeuitkeringen	28.249.735			
Totaal	79.843.146			

IMKJ	2024	2023
aantal aanvragen	10.670	12.000
aantal positieve besluiten	7.869	8.500
aantal negatieve besluiten	4.533	911
totaal aantal besluiten	12.402	9.411
schadebedrag incl. vergoedingen en rente na aftrek ontvangen terugvorderingen	20.588.283	24.959.000
Correctie op eerdere schadeuitkeringen	2.886.464	
Totaal	23.474.747	

Waardedaling

Waardedaling	2024	2023	2022	2021	2020
aantal aanvragen	3.942	9.166	8.264	37.373	63.354
aantal positieve besluiten	1.577	5.248	5.957	52.236	24.260
aantal negatieve besluiten	2.108	5.194	1.794	15.125	11.140
totaal aantal besluiten	3.685	10.442	7.751	67.361	35.400
schadebedrag incl. vergoedingen en rente na aftrek ontvangen terugvorderingen	18.611.514	20.748.711	38.183.437	295.460.381	179.528.017
uitvoeringskosten	8.916.660	8.694.872	11.726.331	19.369.841	5.740.015
gemiddelde uitvoeringskosten per besluit	2.420	833	1.513	288	162
gemiddelde uitvoeringskosten per aanvraag	2.262	949	1.419	518	91
Uitvoeringskosten per euro schade	0,48	0,42	0,31	0,07	0,03

De gemiddelde uitvoeringskosten over de afgelopen 5 jaar komt uit op € 0,10 per uitgekeerde euro.

Waardedaling NAM-tegemoetkoming	2024	2023
schadebedrag incl. vergoedingen en rente na aftrek ontvangen terugvorderingen	296.732	21.149.697
uitvoeringskosten	107.883	1.990.737
Uitvoeringskosten per euro schade	0,36	0,09

De gemiddelde uitvoeringskosten over de afgelopen 2 jaar komt uit op € 0,10 per uitgekeerde euro.

Bezoldiging bestuur

De bezoldiging van het bestuur bedroeg in 2024 € 450.543,65. Het IMG telde eind 2024 vier parttime bestuurders (met een formatie-omvang van 2,56 fte). Tot en met eind juni bestond het bestuur uit vijf parttime bestuurders (met een formatie-omvang van 3,45 fte)

Samenvatting totaal 2024

Totaal 2024	Besloten bedrag inclusief vergoe- dingen en rente	Ontvangen terug vorderingen	Uitgekeerde schade- vergoedingen	Uitvoeringskosten	Uitvoeringskosten per euro uitgekeerde schadevergoeding
Fysieke schade	469.449.312	405.786	469.043.526	205.336.199	0,44
Duurzaam herstel	15.913.661		15.913.661	9.231.610	0,58
Daadwerkelijk herstel	39.399		39.399	4.264.964	108,25
Waardedaling	18.657.179	45.665	18.611.514	8.916.660	0,48
Immateriële schade	103.384.918	67.025	103.317.893	20.465.038	0,20
Interventieteam	278.882		278.882	565.162	2,03
Knelpuntenregeling	37.614.153		37.614.153	13.166	0,00
Commissie				1.248.125	
Totaal	645.337.504	518.476	644.819.028	250.040.924	0,39

Waardedaling NAM-tegemoetkoming	296.732		296.732	107.883	0,36
Bouwkundig financiële bijstand	203.105		203.105	-	
Totaal	645.837.341	518.476	647.360.307	250.148.807	0,39

Commissie Bijzondere Situaties	2.532.866	491.424	2.041.442	1.432.001	0,70
-----------------------------------	-----------	---------	-----------	-----------	------



Zaakbegeleider Jeroen neemt alle tijd om de vragen van bezoekers van het steunpunt Vries te beantwoorden. Hier vallen online barrières weg, doen oogcontact en een kopje koffie wonderen. Onze 23 steunpunten in Groningen en Drenthe zijn de plaatsen waar ingewikkelde materie handen en voeten krijgt. Het menselijke gezicht van het IMG: persoonlijke benadering en direct contact.

Bijlage gemeentetabellen

Fysieke schade

Gemeente	Aantal schademeldingen
Assen	10.059
Eemsdelta	3.439
Groningen	11.252
Het Hogeland	3.258
Midden-Drenthe	134
Midden-Groningen	3.150
Noordenveld	1.559
Oldambt	1.200
Ooststellingwerf	835
Opsterland	44
Pekela	1.100
Stadskanaal	484
Tynaarlo	1.557
Veendam	757
Westerkwartier	2.540
Westerwolde	898
Aa en Hunze, Borger-Odoorn, Coevorden, Emmen	331
Achtkarspelen, Smallingerland, Tytsjerksteradiel, 's-Gravenhage, Beekdaelen, Heerenveen, Nissewaard, Westerveld, Zandvoort	55
Noardeast-Fryslân, Schiermonnikoog	138
Totaal	42.790

Gemeente	Aantal negatieve besluiten
Assen	819
Eemsdelta	398
Groningen	1.493
Het Hogeland	316
Midden-Groningen	569
Noordenveld	146
Oldambt	308
Pekela	114
Stadskanaal	133
Tynaarlo	249
Veendam	193
Westerkwartier	414
Westerwolde	134
Aa en Hunze, Borger-Odoorn, Coevorden, Emmen	145
Achtkarspelen, Leeuwarden, Noardeast-Fryslân, Smallingerland, Tytsjerksteradiel	42
Midden-Drenthe, Westerveld	77
s-Gravenhage, Beekdaelen, Heerenveen, Ooststellingwerf, Opsterland, Zandvoort	74
Totaal	5.624

Gemeente	Aantal positieve besluiten	Totaal schade bedrag	Totale vergoeding	Totaal rente	Totaal besloten bedrag	Gemiddeld besloten bedrag
Aa en Hunze	199	2.193.541	33.756	11.409	€ 2.238.706	€ 11.250
Assen	8.207	81.688.147	2.475	766	€ 81.691.388	€ 9.954
Eemsdelta	3.043	43.082.029	2.416.898	1.524.232	€ 47.023.160	€ 15.453
Groningen	9.041	127.272.027	4.559.772	4.228.089	€ 136.059.887	€ 15.049
Het Hogeland	3.734	50.794.620	3.158.725	1.997.782	€ 55.951.127	€ 14.984
Midden-Groningen	3.654	46.485.402	3.116.334	1.569.849	€ 51.171.585	€ 14.004
Oldambt	867	9.392.793	269.811	98.316	€ 9.760.920	€ 11.258
Ooststellingwerf	684	6.913.858	2.760	1.358	€ 6.917.976	€ 10.114
Pekela	805	8.886.989	32.482	9.897	€ 8.929.368	€ 11.092
Stadskanaal	302	3.038.155	1.340	95	€ 3.039.590	€ 10.065
Tynaarlo	1.235	12.849.365	155.063	64.758	€ 13.069.186	€ 10.582
Veendam	575	6.254.119	158.774	65.850	€ 6.478.743	€ 11.267
Westerkwartier	2.051	24.042.418	458.611	301.908	€ 24.802.937	€ 12.093
Westerwolde	645	6.619.484	21.230	1.831	€ 6.642.545	€ 10.299
Achtkarspelen, Noardeast-Fryslân	130	1.377.881	8.280	5.804	€ 1.391.965	€ 10.707
Borger-Odoorn, Midden-Drenthe	60	1.017.862	32.848	5.205	€ 1.055.915	€ 17.599
Heerenveen, Noordenveld, Opsterland	1.252	13.035.842	138.702	49.770	€ 13.224.313	€ 10.563
Totaal	36.484	€ 444.944.530	€ 14.567.861	€ 9.936.920	€ 469.449.312	€ 12.867

Totaalbedrag is inclusief € 14.596.524 voor aanvullingen in 2024 (Avv).
Deze bedragen zijn voor aftrek van in totaal € 405.786 aan ontvangen terugvorderingen.
In verband met privacy worden gemeenten, waarbij minder dan 26 betrokkenen zijn, samengevoegd met direct nabijgelegen gemeenten.
Het kan zijn dat aanvragers van een schadevergoeding inmiddels in een andere woonplaats wonen dan in het aardbevingsgebied.

Immateriële schade

Gemeente	Aantal aanvragen
Aa en Hunze	238
Achtkarspelen	31
Almere	27
Assen	396
Borger-Odoorn	37
De Wolden	27
Eemsdelta	8.181
Emmen	54
Groningen	10.864
Hoogeveen	34
Midden-Drenthe	61
Midden-Groningen	7.640
Noordenveld	581
Oldambt	3.305
Pekela	545
Smallingerland	27
Stadskanaal	93
Tynaarlo	914
Veendam	3.150
Westerkwartier	1.719
Westerwolde	208
Aalsmeer, Amsterdam, Bloemendaal, Diemen, Gooise Meren, Haarlem, Haarlemmermeer, Hilversum, Huizen, Nieuwkoop, Ouder-Amstel, Uithoorn	144
Albrandswaard, Barendrecht, Bodegraven-Reeuwijk, Gouda, Hoeksche Waard, Lansingerland, Nissewaard, Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen, Zoetermeer, Zuidplas	84
Alkmaar, Bergen (NH.), Castricum, Dijk en Waard, Drechterland, Heemskerk, Hoorn, Medemblik, Schagen, Velsen, Zaanstad	36
Almelo, Borne, Bronckhorst, Doetinchem, Enschede, Haaksbergen, Hengelo (O.), Hof van Twente, Oost Gelre, Oude IJsselstreek, Rijssen-Holten, Wierden, Winterswijk	59
Ameland, Dantumadiel, Noardeast-Fryslân, Tytsjerksteradiel	68
Amersfoort, Arnhem, Berg en Dal, Bunschoten, Buren, Ede, Ermelo, Nijkerk, Nijmegen, Putten, Renkum, Rheden, Scherpenzeel, Tiel, Utrechtse Heuvelrug, Veenendaal, Wageningen, West Betuwe, West Maas en Waal	95
Apeldoorn, Deventer, Epe, Hattern, Heerde, Kampen, Lochem, Olst-Wijhe	26
Coevorden, Dalfsen, Hardenberg, Hellendoorn, Ommen, Raalte, Twenterand	43
Culemborg, De Bilt, Houten, Nieuwegein, Stichtse Vecht, Utrecht, Woerden, Zeist	110
De Fryske Marren, Súdwest-Fryslân	26
Den Helder, Harlingen, Leeuwarden, Terschelling, Texel, Vlieland, Waadhoeke	99
Dordrecht, Gorinchem, Hardinxveld-Giessendam, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht	25
Dronten, Harderwijk, Lelystad, Noordoostpolder, Nunspeet	31
Heerenveen, Weststellingwerf	26
Het Hogeland, Schiermonnikoog	7.216
Kaag en Braassem, Leiden, Noordwijk, Teylingen, Voorschoten, Wassenaar, Zoeterwoude	32
Meppel, Steenwijkerland, Westerveld	38
Ooststellingwerf, Opsterland	39
's-Gravenhage, Delft, Maassluis, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Voorne aan Zee, Westland	45
's-Hertogenbosch, Beek (L.), Bergeijk, Bergen op Zoom, Breda, Eijsden-Margraten, Eindhoven, Goes, Halderberge, Heerlen, Horst aan de Maas, Hulst, Kerkrade, Maashorst, Maastricht, Oosterhout, Oss, Roermond, Sittard-Geleen, Sluis, Someren, Tilburg, Valkenswaard, Veere, Veldhoven, Venlo, Venray, Vught, Waalwijk, Zundert	87
Zwartewaterland, Zwolle	42
Buitenland	152
Totaal	46.655

Gemeente	Aantal negatieve besluiten
Aa en Hunze	150
Assen	254
Eemsdelta	2.731
Emmen	26
Groningen	5.936
Midden-Drenthe	26
Midden-Groningen	3.736
Noordenveld	451
Oldambt	2.258
Pekela	443
Tynaarlo	621
Veendam	2.445
Westerkwartier	1.124
Westerwolde	161
Aalsmeer, Alkmaar, Almere, Amsterdam, Bergen (NH.), Bloemendaal, Castricum, Diemen, Dijk en Waard, Gooise Meren, Haarlem, Haarlemmermeer, Hilversum, Hoorn, Huizen, Kaag en Braassem, Leiden, Nieuwkoop, Noordwijk, Ouder-Amstel, Teylingen, Uithoorn, Zaanstad, Zoeterwoude	129
Achtkarspelen, Ameland, Dantumadiel, Noardeast-Fryslân, Tytsjerksteradiel	71
Almelo, Borne, Doetinchem, Enschede, Hardenberg, Hellendoorn, Hengelo (O.), Hof van Twente Oost, Gelre, Raalte, Twenterand, Wierden, Winterswijk	34
Amersfoort, Arnhem, Culemborg, De Bilt, Ede, Houten, Nieuwegein, Nijmegen, Renkum, Rheden, Scherpenzeel, Utrecht, Utrechtse Heuvelrug, Veenendaal, Wageningen, West Maas en Waal, Woerden, Zeist	86
Apeldoorn, Dalfsen, Dronten, Ermelo, Harderwijk, Hattern, Heerde, Kampen, Lelystad, Lochem, Nunspeet, Zwartewaterland, Zwolle	38
Borger-Odoorn, Stadskanaal	82
Coevorden, De Wolden, Hoogeveen, Meppel, Steenwijkerland, Westerveld	58
De Fryske Marren, Den Helder, Harlingen, Leeuwarden, Súdwest-Fryslân, Terschelling, Texel, Vlieland, Waadhoeke	54
Heerenveen, Ooststellingwerf, Opsterland, Smallingerland, Weststellingwerf	51
Het Hogeland, Schiermonnikoog	2.874
's-Gravenhage, Delft, Maassluis, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Westland	28
's-Hertogenbosch, Albrandswaard, Barendrecht, Beek (L.), Bergeijk, Bergen op Zoom, Breda, Dordrecht, Eindhoven, Goes, Gorinchem, Gouda, Halderberge, Heerlen, Hendrik-Ido-Ambacht, Hoeksche Waard, Hulst, Maashorst, Maastricht, Nissewaard, Oosterhout, Roermond, Rotterdam, Schiedam, Sittard-Geleen, Sluis, Tiel, Tilburg, Veere, Veldhoven, Venlo, Waalwijk	87
Buitenland	69
Totaal	24.023

Gemeente	Aantal positieve beschikkingen	Totaal schade bedrag	Gemiddeld besloten bedrag
Aa en Hunze	87	276.500	€ 3.178
Assen	111	427.500	€ 3.851
Eemsdelta	5.628	41.638.523	€ 7.398
Groningen	4.660	17.451.687	€ 3.745
Midden-Groningen	3.764	14.022.010	€ 3.725
Noordenveld	132	425.000	€ 3.220
Oldambt	955	2.947.706	€ 3.087
Pekela	92	262.500	€ 2.853
Stadskanaal	25	117.500	€ 4.700
Tynaarlo	240	600.500	€ 2.502
Veendam	642	1.685.400	€ 2.625
Westerwolde	39	142.624	€ 3.657
Achtkarspelen, Ameland, Dantumadiel, Noardeast-Fryslân, Tytsjerksteradiel, Westerkwartier	546	1.591.000	€ 2.914
Alkmaar, Almere Amersfoort, Amstelveen, Amsterdam, Baarn, Barneveld ,Bergen (NH.), Bunschoten, Den Helder, Dijk en Waard, Dronten, Epe, Ermelo, Gooise Meren, Haarlem, Haarlemmermeer, Harderwijk, Heemskerk, Hilversum, Hoorn, Kampen, Lelystad, Medemblik, Nieuwkoop, Nijkerk, Noordoostpolder, Purmerend, Putten, Schagen, Soest, Uithoorn, Velsen, Zaanstad, Zeewolde	107	568.851	€ 5.316
Almelo, Deventer, Enschede, Haaksbergen, Hengelo (O.), Hof van Twente, Lochem, Losser, Rijssen-Holten, Zutphen	35	188.500	€ 5.386
Apeldoorn, Arnhem, Berg en Dal, Bronckhorst, Buren, Doetinchem, Ede, Nijmegen, Oude IJsselstreek, Renkum, Rheden, Tiel, Veenendaal, Wageningen, Winterswijk	51	245.000	€ 4.804
Bodegraven-Reeuwijk, Delft, Dordrecht, Gouda, Hendrik-Ido-Ambacht, Hoeksche Waard, Krimpenerwaard, Lansingerland, Nissewaard, Papendrecht, Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen, Voorne aan Zee, Zuidplas, Zwijndrecht	49	258.000	€ 5.265
Borger-Odoorn, Emmen	41	177.000	€ 4.317
Bunnik, Houten, Nieuwegein, Stichtse Vecht, Utrecht, Utrechtse Heuvelrug, Wijk bij Duurstede, Woerden, Woudenberg, Zeist	48	199.942	€ 4.165
Coevorden, De Wolden, Hardenberg, Hoogeveen, Meppel, Ommen, Steenwijkerland, Weststellingwerf	64	285.500	€ 4.461
De Fryske Marren, Heerenveen, Opsterland, Smallingerland, Súdwest-Fryslân	44	168.185	€ 3.822
Harlingen, Leeuwarden, Terschelling, Texel, Vlieland, Waadhoeke	46	175.500	€ 3.815
Hatterm, Heerde, Olst-Wijhe, Zwolle	25	110.000	€ 4.400
Het Hogeland, Schiermonnikoog	4.246	18.592.638	€ 4.379
Midden-Drenthe, Ooststellingwerf, Westerveld	40	135.000	€ 3.375
's-Gravenhage, Leiden, Pijnacker-Nootdorp, Voorschoten, Wassenaar, Zoetermeer	26	104.000	€ 4.000
's-Hertogenbosch, Bergen op Zoom, Breda, Eijsden-Margraten, Eindhoven, Goes, Gorinchem Halderberge, Hardinxveld-Giessendam, Heerlen, Helmond, Horst aan de Maas, Kerkrade, Maastricht, Meierijstad, Nederweert, Oosterhout, Oss, Sittard-Geleen, Sluis, Someren, Tilburg, Valkenswaard, Veere, Venray, Vught, West Betuwe, Zaltbommel, Zundert	56	275.500	€ 4.920
Buitenland	80	312.852	€ 3.911
Totaal	21.879	€ 103.384.918	€ 4.725

Totaalbedrag is inclusief € 31.136.199 voor correcties in 2024.

Deze bedragen zijn voor aftrek van in totaal € 67.025 aan ontvangen terugvorderingen.

In verband met privacy worden gemeenten, waarbij minder dan 26 betrokkenen zijn, samengevoegd met direct nabijgelegen gemeenten.

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

Waardedaling

Gemeente	Aantal aanvragen
Eemsdelta	1.092
Midden-Groningen	906
Oldambt	172
Westerkwartier	31
Aa en Hunze, Assen, Tynaarlo	29
Groningen, Noordenveld, Ooststellingwerf	720
Het Hogeland, Noardeast-Fryslân	924
Pekela, Veendam, Westerwolde	68
Totaal	3.942

Gemeente	Aantal negatieve besluiten
Eemsdelta	575
Oldambt	83
Aa en Hunze, Assen, Midden-Groningen, Tynaarlo	491
Groningen, Noordenveld, Ooststellingwerf	468
Het Hogeland, Noardeast-Fryslân, Westerkwartier	440
Pekela, Veendam, Westerwolde	51
Totaal	2.108

Gemeente	Aantal positieve besluiten	Totaal schade bedrag	Totale vergoeding	Totaal rente	Totaal besloten bedrag	Gemiddeld besloten bedrag
Eemsdelta	446	6.024.651	3.881	919.871	€ 6.948.403	€ 15.579
Groningen	191	1.428.563	181	237.094	€ 1.665.839	€ 8.722
Midden-Groningen	370	3817482		560429	€ 4.377.911	€ 11.832
Oldambt	91	373.263		54.347	€ 427.609	€ 4.699
Aa en Hunze, Tynaarlo, Veendam	32	97.041		14.680	€ 111.720	€ 3.491
Het Hogeland, Westerkwartier	447	4.433.201		692.496	€ 5.125.697	€ 11.467
Totaal	1.577	€ 16.174.201	€ 4.062	€ 2.478.917	€ 18.657.179	€ 11.831

Deze bedragen zijn voor aftrek van in totaal € 45.665 aan ontvangen terugvorderingen.
In verband met privacy worden gemeenten, waarbij minder dan 26 betrokkenen zijn, samengevoegd met direct nabijgelegen gemeenten.
Het kan zijn dat aanvragers van een schadevergoeding inmiddels in een andere woonplaats wonen dan in het aardbevingsgebied.

Werken bij het IMG is werk dat ertoe doet. Dat weten zij die er werken al vanaf dag 1. Maar er zijn altijd anderen die daar geen weet van hebben, maar wel uit het juiste hout gesneden zijn. Potentiële collega's die ook de complexe beving-problematiek om weten te zetten in een mildere, menselijkere en makkelijkere schadeafhandeling. De afdeling Arbeidsmarktcommunicatie spande zich ook in 2024 in om ons verhaal over de Bühne te brengen. Op [onze site](#), die van [Werken voor Nederland](#) en [LinkedIn](#).





Wilt u meer weten?

Voor vragen over dit jaarverslag kunt u contact opnemen met

communicatie@schadedoormijnbouw.nl

Op onze website schadedoormijnbouw.nl leest u meer over ons en wat we voor u kunnen doen. U vindt er informatie over de regelingen voor schadevergoeding, nieuwsberichten en antwoord op de meestgestelde vragen. Ook kunt u er via Mijn dossier uw gegevens inzien en de schade-afhandeling volgen.

Wij helpen u graag

Heeft u vragen of wilt u meer informatie?
Neem dan contact met ons op.

Bellen

U kunt ons Serviceloket gratis bellen op 0800 4444 111. Het Serviceloket is open van maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 17.30 uur, behalve op feestdagen.

Schrijven

Brieven kunt u zonder postzegel sturen naar:
Instituut Mijnbouwschade Groningen
Antwoordnummer 3061, 8000 WB Zwolle

Steunpunten bezoeken

Verspreid door de provincie Groningen en Noord-Drenthe hebben we steunpunten waar u met al uw vragen over aardbevingsschade terecht kunt. Op schadedoormijnbouw.nl/steunpunten staan de adressen en openingstijden.

Online

Via forum.schadedoormijnbouw.nl kunt u reageren op onze nieuwsberichten. Ook kunt u ons volgen op:

✕ @SchadeloketIMG

f @schadedoormijnbouw

in @instituutmijnbouwschadegroningen

Vestigingsadres

Cascadeplein 10 in Groningen

Voorbehoud

Het Instituut Mijnbouwschade Groningen is een zelfstandig bestuursorgaan en rapporteerde in 2024 aan het ministerie van Economische Zaken. Tijdens het verslagjaar is als gevolg van de kabinetsformatie besloten dat we sinds het verslagjaar onder de staatssecretaris Herstel Groningen vallen en rapporteren aan het ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK).

De in dit document genoemde bedragen en aantallen zijn uitsluitend opgenomen om inzicht te geven in de werkzaamheden van het IMG in 2024. 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 jaar-rapportage van het IMG aan het ministerie van BZK. De cijfers uit deze jaarrapportage zijn gecontroleerd door de accountantsdienst.

Het Instituut Mijnbouwschade Groningen zorgt voor de afhandeling en het herstel van schade die is ontstaan door de gaswinning in het Groningenveld en de gasopslag bij Norg en Grijskerk. Wij vergoeden en herstellen fysieke schade aan woningen en objecten. Ook vergoeden we immateriële schade en waardedaling van woningen en niet-woningen.

We streven naar een milde, menselijke en makkelijke schade-afhandeling. Zo bouwen wij mee aan herstel én perspectief voor de regio en zijn inwoners.