

Onderwerp Vragen ex artikel 41 RvO PvdA over informatiepunt
schadeclaims aardbevingen voor Stadgers

Steller K. de Vries

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 86 61 Bijlage(n)1

Ons kenmerk 4722902

Datum 25-11-2014 Uw brief van 9-11-2014

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij doen wij u toekomen ons antwoord op de door de fractie van de PvdA gestelde vragen over de oprichting van een informatiepunt schadeclaims aardbevingen voor Stadgers.

De fractie van de PvdA wijst er op dat steeds meer bewoners van de regio en van de stad worden geconfronteerd met schade door aardbevingen. Daarbij meldt de fractie dat burgers vaak niet bekend zijn met de route voor het melden van schade en met het bestaan van een onafhankelijke raadsman waartoe men zich kan wenden in geval van inadequate afdoening.

De constatering van de fractie leiden tot een tweetal vragen die wij als volgt beantwoorden:

- 1. Kan en wil uw college bij de dialogtafel bepleiten dat in iedere aardbevingsgemeente een informatiepunt wordt ingericht met als doel onze inwoners te helpen bij claimprocedures en om hen waar nodig de weg te wijzen naar de ombudsman gaswinning Groningen zodat ze sneller en beter geholpen zullen worden?*

In principe steunen wij het initiatief van de fractie van de PvdA voor vestiging van informatiepunten in iedere gemeente. Wel plaatsen wij daarbij enkele kanttekeningen.

Vanwege de maatschappelijke impact van de problematiek zijn veel verschillende partijen op dit moment bij de informatievoorziening over claims betrokken. Onder meer: afzonderlijke gemeenten, de NAM, de provincie, de Dialogtafel en de Veiligheidsregio Groningen.

Onlangs is besloten tot oprichting van het Centrum Veilig Wonen (CVW).

Dit centrum, dat op enige afstand van de NAM gaat opereren, is opgericht voor een meer adequate afhandeling van claims en dus ook een betere informatievoorziening over deze claims (inclusief verwijzing naar de Ombudsman). Het centrum gaat komend voorjaar van start.

De meerwaarde van gemeentelijke steunpunten is mede afhankelijk van de wijze waarop het CVW invulling gaat geven aan haar opdracht, die toenemend onder druk staat omdat ook buiten de negen kerngemeenten om de claims toenemen.


Wij blijven dit proces daarom nadrukkelijk volgen en zullen afhankelijk van de resultaten uw voorstel in de Dialoogtafel inbrengen.

Mocht daartoe aanleiding zijn dan kunnen wij ons een taakverdeling voorstellen waarbij de gemeentelijke centra een meer laagdrempelige loketfunctie hebben (informatie, intake, doorverwijzing naar Ombudsman etc.) terwijl het CVW primair de uitvoerig aanstuurt (planning, aannemers etc.).


- 2. Is uw college bereid het installeren van een informatiepunt schadeclaims mogelijk te maken bij bijvoorbeeld ons eigen Gemeentelijk Informatie Centrum?*

Zie ons antwoord op uw eerste vraag. Voor ons staat voorop dat burgers goed worden bediend. Daarvoor is vooralsnog het CVW opgericht. Wij zullen het functioneren van het CVW daarom goed volgen. Zo nodig nemen we zelf extra maatregelen voor een optimale begeleiding van onze inwoners bij de afwikkeling van schades. Bijvoorbeeld via een centraal informatiepunt, annex aan al door ons genomen initiatieven: de website gemeente.groningen.nl/energie/aardbeving, de opstelling van een lijst met veelvoorkomende vragen (en antwoorden daarop) voor het Klant Contact Centrum met daarbij namen en telefoonnummers van ambtelijke deskundigen, de synchronisatie van informatieverstrekking door de diverse gemeentelijke back-offices en de met regelmaat verschijnende informatie in Stadsberichten.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,
dr. R.L. (Ruud) Vreeman



de secretaris,
drs. P.J.L.M. (Peter) Teesink



Schriftelijke vragen Schadeclaims Aardbevingen

Aan: Het college van B&W van Groningen

Betreft: Informatiepunt schadeclaims aardbevingen voor Stadgers

Datum: 9 november 2014

Geacht College,

In de provincie Groningen hebben steeds meer mensen te maken gekregen met schade als gevolg van de aardbevingen. Ook in de stad is dit helaas steeds vaker het geval. De route voor het melden van schade is niet altijd duidelijk. Tevens worden burgers die schadeclaims melden bij de NAM niet altijd adequaat geholpen. Daardoor ontstaan situaties waar frustraties en irritaties hoog kunnen oplopen. Voor deze situaties is een onafhankelijke raadsman voor de afhandeling van schadeclaims aangesteld. Dit is de 'ombudsman gaswinning Groningen' geworden. Veel mensen in de stad zijn echter niet op de hoogte van het bestaan van deze ombudsman.

De PvdA fractie denkt dat het goed is dat zoveel mogelijk Stadgers op de hoogte zijn van de claimprocedures bij schade. Ook de mogelijkheid om gebruik te maken van de ombudsman verdient meer bekendheid. Deze raadsman erkent ook de problematiek bij het claimen van schade en zijn eigen onbekendheid bij de inwoners van het gaswinningsgebied. Derhalve vragen wij u namens de PvdA fractie het volgende

1. Kan en wil uw college bij de dialoogtafel bepleiten dat in iedere aardbevingsgemeente een informatiepunt wordt ingericht met als doel onze inwoners te helpen bij claimprocedures en om hen waar nodig de weg te wijzen naar de ombudsman gaswinning Groningen zodat ze sneller en beter geholpen zullen worden?
2. Is uw college bereid het installeren van een informatiepunt schadeclaims mogelijk te maken bij bijvoorbeeld ons eigen Gemeentelijk Informatie Centrum?

Wij menen dat de gedachte van een informatiepunt voor schadeclaims goed aansluit bij uw stellingname op 4 november jl toen u aangaf het voortouw te willen nemen om de belangen van de stad in relatie tot de aardbevingen veilig te kunnen stellen.

Graag uw reactie.

Namens de fractie van de PvdA,

Sebastiaan Ruddijs
Carine Bloemhoff