



PERSBERICHT

Loppersum, 2 oktober 2017

Onafhankelijke Raadsman: "Communicatie moet beter"

De Onafhankelijke Raadsman (Leendert Klaassen) heeft vandaag zijn halfjaarrapportage aangeboden aan de minister van Economische Zaken. Klaassen behandelt klachten over schadeafhandeling en versterking als gevolg van gaswinning in Groningen.

Leendert Klaassen constateert dat goede communicatie met inwoners nog steeds een heikel punt is in het gaswinningsdossier. "In de eerste helft van 2017 kwamen weer meer klachten binnen over communicatie. Voor een deel kan ik die problemen toeschrijven aan de schadeafhandeling door Centrum Veilig Wonen (CVW). Maar ik constateer ook dat de groeiende complexiteit van de problematiek een oorzaak is van veel klachten. Er zijn heel veel partijen betrokken bij de aanpak en het is niet vreemd dat inwoners er soms niets meer van begrijpen. Niet weten waar je aan toe bent is funest voor het vertrouwen."

Klachtenbeeld

In de eerste helft van 2017 werden 127 klachten gemeld, dat is ongeveer gelijk aan het gemiddelde aantal in 2016. Bijna de helft van de klachten ging (deels) over de nog steeds te lange afhandelingsduur van een schademelding. Er kwamen minder klachten binnen over de hoogte van het vastgestelde schadebedrag, maar er was juist meer onenigheid over de wijze waarop schade zou moeten worden hersteld. De Raadsman ziet ook enkele verbeteringen. Via het programma 'schone lei' wordt een oplossing geboden voor een aanzienlijk aantal oudere schademeldingen.

Communicatie

Goede communicatie met inwoners blijft echter een groot probleem. Maar liefst 60% van alle klachten ging (gedeeltelijk) over tekortschietende communicatie. Het betreft dan het uitblijven van berichten, het niet nakomen van afspraken en onduidelijke of onjuiste informatievoorziening. Klaassen wijst op een aantal ontwikkelingen die van invloed zijn op de problemen rond communicatie:

"De werkdruk binnen CVW lijkt erg hoog te liggen, ook zijn er relatief veel personeelwisselingen. Maar de algehele complexiteit van het dossier is misschien nog wel een belangrijkere oorzaak. Zo zijn er taken en verantwoordelijkheden overgedragen tussen de betrokken partijen (NAM, CVW, NCG), maar is dat niet altijd duidelijk. De grote mate van onzekerheid die als een deken over het gaswinningsdossier ligt, heeft een verlamdende werking. Het lijkt haast alsof een gordiaanse gasknoop is ontstaan."

Impact

In zijn vorige rapportage waarschuwde de Raadsman al voor de impact van de versterkingsopgave op de inwoners van het gebied. Langdurige onzekerheid heeft namelijk een negatief effect op het welzijn van de mensen. Goede communicatie met betrokkenen is daarom van groot belang. Klaassen: "Het is daarnaast van vitaal belang dat in snel tempo beleid en concrete maatregelen worden ontwikkeld, zodat preventie van en hulpverlening bij sociaal-maatschappelijke problematiek serieus kan worden opgepakt."

Noot voor de redactie (niet voor publicatie):

- Voor meer informatie kunt u contact opnemen met het bestuurssecretariaat van de heer Klaassen via 058-2441269 of via info@onafhankelikeraadman.nl.
- De halfjaarrapportage 2017 is met het persbericht meegestuurd.