

Laatst gewijzigd: 7 februari 2014

SCHADEAFHANDELING STAP VOOR STAP

Een aardbeving door gaswinning kan schade aan uw huis veroorzaken, wat invloed kan hebben op uw woon- en leefgenot. Daarom willen wij dat u kunt vertrouwen op een goede schadeafhandeling. Hieronder wordt de schaderegeling in [zes heldere stappen](#) uitgelegd, zodat u precies weet wat u kunt verwachten als u schade bij ons meldt.

De verschillende stappen van de schadeafhandeling vindt u in onderstaand plaatje.

1. U meldt de schade bij ons

Heeft u schade als gevolg van een aardbeving, laat het ons dan weten. Dat kan via het [online schadeformulier](#)

<https://www.nam.nl/nl/contact/form-schadeformulier.html>

of per brief (NAM, Afdeling Grondzaken, Schepersmaat 2, Postbus 28000, 9400 HH Assen). Het maakt hierbij niet uit of het om nieuwe of oude schade gaat. Bij elke schademelding wordt direct beoordeeld of er sprake is van een mogelijk onveilige situatie. Als dit het geval is, bespreken wij samen met u welke maatregelen nodig zijn om de veiligheid te garanderen.

2. NAM-contactpersoon neemt contact met u op

U moet kunnen vertrouwen op een goede schadeafhandeling. Samen met u maken we hier afspraken over, zodat dit past bij uw persoonlijke situatie. Iedereen die schade meldt, krijgt een eigen NAM-contactpersoon. Op deze manier heeft u tijdens het hele proces een vast en bekend aanspreekpunt. Na ontvangst van uw schademelding wordt u gebeld door uw NAM-contactpersoon. Samen bespreekt u dan de gemelde schade en de stappen die doorlopen worden om de schade zo goed mogelijk af te handelen. De eerste stap is het vaststellen van de schade door een schade-expert. De schade-expert maakt hiervoor zelf een afspraak met u.

3. Taxatie door schade-expert

NAM heeft circa vijftig schade-experts ingezet. Zij werken via ingenieursbureau Arcadis en het Noordelijk Advies Bureau. Deze bureaus zijn gespecialiseerd in het opnemen van schade. Omdat wij alle schademeldingen zorgvuldig willen behandelen, hebben we per melding best veel tijd nodig. Dat betekent dat het enige tijd kan duren voordat de schade-expert bij u op bezoek komt. Wij vragen hiervoor uw begrip.

Een schade-expert komt op afspraak bij u langs om de schade vast te stellen. Hij kijkt hierbij niet alleen naar de gemelde schade, maar ook naar mogelijk niet-gemelde of verborgen schade. De schade-expert kan besluiten om een breder bouwkundig onderzoek uit te laten voeren, wanneer dat nodig is om de exacte oorzaak van de schade vast te kunnen stellen. Als de schade is vastgesteld, maakt de schade-expert een begroting van de kosten om de schade verantwoord te kunnen herstellen en wordt een offerte bij een aannemer aangevraagd voor de reparatie van de schade. U kunt dat zelf doen of door ons laten regelen. Als daarbij werkzaamheden of maatregelen nodig zijn die verder gaan dan de directe reparatie van de schade, dan wordt dat meegenomen in de beoordeling van de schade-expert.

Soms kunnen schades erg ingewikkeld zijn. Ook hebben we te maken met een voor ons enorm aantal meldingen, die wij allemaal zo zorgvuldig mogelijk willen afhandelen. Daarom kan er enige tijd zitten tussen het uitvoeren van de taxatie en het uiteindelijke taxatierapport. Zodra dit beschikbaar is, ontvangt u deze via uw NAM-contactpersoon.

4. Overeenstemming over schade-afhandeling

Nadat u het taxatierapport samen met een brief van NAM heeft ontvangen, neemt uw NAM-contactpersoon weer contact met u op om het taxatierapport te bespreken. Wanneer u zich kunt vinden in het taxatierapport worden de vervolgstappen besproken, zoals de uitvoering van de herstelwerkzaamheden en het maken van afspraken over de manier waarop wij de schade vergoeden.

Kunt u zich niet vinden in het taxatierapport, dan heeft u de mogelijkheid om op onze kosten een contra-expertise uit te laten voeren, door een door u zelf aan te wijzen expert. De enige voorwaarden die wij hieraan stellen, is dat de contra-expertise kundig wordt uitgevoerd tegen redelijke kosten en dat wij een kopie krijgen van het contra-expertiserapport. Om de redelijkheid van de kosten voor contra-expertise te kunnen vaststellen, moet het duidelijk zijn met welk onderdeel van het taxatierapport u het niet eens bent. Bijvoorbeeld: de schade-expert is van mening dat een bepaalde scheur niet het gevolg is van een aardbeving, en u meent van wel. Of, u bent het eens met de vastgestelde schade, maar u twijfelt aan de gecalculerde kosten voor herstel. Voor dit soort situaties is het mogelijk om voor rekening van NAM een contra-expertise te laten uitvoeren. We vragen u wel om vooraf contact op te nemen met uw NAM-contactpersoon en te overleggen voor welk onderdeel van de schadevaststelling of kostenberekening u graag een contra-expertise wilt.

Als er, in het geval van contra-expertise, verschil zit tussen de taxatie van onze schade-expert en die van de door u aangewezen contra-expert en NAM niet akkoord gaat met de contra-expertise, dan zijn er drie stappen die gevolgd kunnen worden:

1. Als eerste stap stelt uw NAM-contactpersoon aan u voor dat beide experts gevraagd wordt de verschillen van inzicht tussen de beide taxaties te bespreken.
2. Wanneer dit niet tot overeenstemming leidt, stelt uw NAM-contactpersoon als tweede stap aan u voor dat de schade-experts in onderling overleg een onafhankelijke derde schade-expert benoemen als bemiddelaar. De derde schade-expert verdiept zich in de rapporten van de beide schade-experts, zoals de beschreven schade, de herstelmethoden, etc. Vervolgens gaat de derde schade-expert proberen om samen met de twee schade-experts tot overeenstemming te komen. De onafhankelijke derde schade-expert legt zijn bevindingen en conclusies vast in een rapport dat naar u en naar NAM gestuurd wordt.
3. Als dit niet leidt tot overeenstemming over de afhandeling van de schade, heeft u de mogelijkheid de Technische Commissie Bodembeweging (Tcbb) in te schakelen. Meer informatie over deze beroepsinstantie kunt u vinden op www.tcbb.nl
<http://www.tcbb.nl>

5. Herstel van de schade

Zodra u telefonisch een overeenkomst heeft bereikt met uw NAM-contactpersoon over de omvang van de schade en het schadebedrag, kunt u opdracht geven aan een aannemer voor het uitvoeren van het herstel.

U bent zelf verantwoordelijk voor de opdracht aan de aannemer. Uiteraard zijn wij van harte bereid om u hierbij te helpen. Zo is het mogelijk dat rekeningen van een aannemer voor de herstelwerkzaamheden, mits uitgevoerd op basis van het taxatierapport, direct door NAM aan de aannemer worden betaald. Als u dat wilt, kan de schade-expert u ook helpen bij het vinden van een deskundige aannemer.

6. Uw mening en ideeën

U moet kunnen vertrouwen op een goede schadeafhandeling. Wij horen graag uw mening en ideeën zodat wij weten wat wij nog kunnen verbeteren. Daarom neemt uw NAM-contactpersoon na het afsluiten van de schademelding nog een keer contact met u op om te luisteren naar uw ervaringen.

Daarnaast neemt het onafhankelijke bureau Tcbb contact met u op om te vragen hoe u de aanpak en de oplossing van de schade hebt ervaren. Met de resultaten gaan wij aan de slag om de schadeafhandeling nog verder te verbeteren.

Klachten over de schadeafhandeling

Heeft u een klacht over de schadeafhandeling neem dan contact op met uw contactpersoon bij NAM. Wij willen elke schade als gevolg van een aardbeving tijdig en zorgvuldig afhandelen. We horen het graag wanneer u vindt dat we daar niet goed in geslaagd zijn.

Komen we er samen niet uit, dan kunt u uw klacht altijd voorleggen aan onafhankelijke raadsman Leendert Klaassen. Deze onafhankelijke raadsman is speciaal door minister Kamp van Economische Zaken aangesteld om klachten te behandelen over de gehele schadeherstelprocedure, van schademelding tot de afhandeling door NAM. Neem contact op met de onafhankelijk raadsman via 088-2234455 of info@onafhankelijkeraadsman.nl. Als u geen overeenstemming kunt bereiken over de afhandeling van de schade, dan kunt u uw klacht ook voorleggen aan de Technische Commissie Bodembeweging (Tcbb). Deze onafhankelijke commissie behandelt klachten over het afhandelen van schade als gevolg van een aardbeving. Meer informatie over deze beroepsinstantie kunt u vinden op www.tcbb.nl <http://www.tcbb.nl>

[Terug naar boven](#)

Deze website gebruikt cookies. Wanneer u doorgaat met browsen op deze website gaat u akkoord met het gebruik van cookies zoals staat beschreven in ons privacybeleid. [U kunt ons privacybeleid hier lezen.](#)