

## Onderzoek klantbeleving Project 43

### Fase 1

Wijk bij Duurstede, 12 december 2017

In opdracht van Centrum Veilig Wonen

drs. [REDACTED] 5.1.2e  
drs. [REDACTED] 5.1.2e  
[REDACTED] 5.1.2e

Centrum voor Woononderzoek  
Nachtegaal 28  
3962 TM Wijk bij Duurstede  
Tel. 0343 593394

## Management summary

In opdracht van Centrum Veilig Wonen onderzoekt Centrum voor Woononderzoek de klantbeleving in beide fases van 'Project43'. Deze rapportage heeft betrekking op Fase 1, de sloop en nieuwbouw van 24 particuliere woningen in Loppersum.

Doel van het onderzoek is om de klantbeleving van de huiseigenaren in kaart te brengen, zowel m.b.t. het proces als het (eind)resultaat. Daartoe vonden in oktober 2017 telefonische gesprekken plaats met de huiseigenaren uit Fase 1. De vragenlijst is bij 21 van de 24 huiseigenaren succesvol afgenomen.

### Eindoordeel

De huiseigenaren geven Project43 gemiddeld een 6,9 wanneer zij zowel het proces als het resultaat mee laten wegen.

De woning zelf, het eindresultaat, speelt een zeer bepalende rol in het eindoordeel. Vrijwel iedereen noemt het als het meest positieve punt. Men heeft een nieuwe woning en is er flink op vooruit gegaan ten opzichte van de oude woning.

In negatief opzicht laat men vooral het proces meewegen. Enerzijds gaat het om de communicatie en begeleiding die niet naar wens waren. Anderzijds wijst men naar de zwaarte van het proces. Daarnaast is in een aantal gevallen de afwerking van de woning (nog) niet naar wens.

### Het eindresultaat

De nieuwe woning wordt gemiddeld met een 7,9 gewaardeerd en de grote meerderheid is overwegend tevreden.

In algemene zin waardeert men het dat alles nieuw is en van een hogere kwaliteit dan de oude woning. Ook de grootte en nieuwe indeling van de woning spelen een belangrijke positieve rol. Daarnaast is de woning aardbevingsbestendig, energiezuinig, goed geïsoleerd en in sommige gevallen levensloopbestendig.

Negatief weegt mee dat er bij de meeste woningen nog punten zijn af te handelen en op te lossen. Bovendien geven sommige huiseigenaren nog een 'voorzichtig' cijfer omdat zij vinden dat hun woonervaring in de nieuw gebouwde woning nog te beperkt is.

### Het proces

Een aanzienlijk lagere waardering zien we bij het proces. Als het gaat om hoe alles vanaf het advies tot en met het terugverhuizen verlopen is, geven de huiseigenaren gemiddeld een 5,4.

Het 'ontzorgen' wordt met een gemiddelde van 3,7 bijzonder laag gewaardeerd. Ook de informatie/communicatie (5,2), de wisselwoning (5,2), PandGarant (4,6) en Plegt-Vos (5,8) scoren gemiddeld niet hoog. Een hoge waardering is er juist wel voor de dienstverlening van Topmovers (8,) en dan met name als het gaat om de hulp bij de verhuizing naar de wisselwoning.

### **Aanbevelingen huiseigenaren**

De huiseigenaren hebben bij een aantal vragen duidelijk naar voren gebracht waar wat hen betreft de pijnpunten van Project43 zaten. Het gaat om punten die door meerdere huiseigenaren en bij verschillende vragen genoemd zijn. Ze hebben grotendeels betrekking op het proces en kunnen gezien worden als punten van aanbeveling, vanuit de beleving van de huiseigenaren.

Als het gaat om de beginfase:

- Onzekerheid en onduidelijkheid in het begin van het proces eerder wegnemen

Als het gaat om de bewonersbegeleiding:

- Meer betrokkenheid, meer persoonlijk en menselijk
- Betere en snellere terugkoppeling n.a.v. vragen en opmerkingen van huiseigenaren

Als het gaat om de technische voorbereidingen op de bouw:

- Meer en eerdere ondersteuning en advies bij bouwtekeningen

Als het gaat om de aannemer en de bouwperiode:

- Meer mogelijkheden om te kijken bij de woning in aanbouw
- Meer flexibiliteit en klantgerichtheid
- Betere afwerking van de woning

Algemeen:

- Adviseurs en bewonersbegeleiding meer onafhankelijk
- Meer beslissingsbevoegdheid CVW

## Inhoudsopgave

	<i>pagina</i>
<b>1. Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1. Aanleiding onderzoek	4
1.2. Doelstelling en onderzoeksvraag	4
<b>2. Onderzoeksmethode en rapportage</b>	<b>5</b>
2.1. Onderzoeksmethode	5
2.2. Rapportage	5
<b>3. Uitkomsten: het proces</b>	<b>6</b>
3.1. Start proces: het advies	6
3.2. Communicatie en bewonersbegeleiding	6
3.3. Ontzorgen	8
3.4. Adviseren	9
3.5. Verhuizen	11
3.6. De wisselwoning	11
3.7. Kinderen betrekken in het proces	13
3.8. De bouwperiode	13
3.9. De aannemer	14
3.10. Totaaloordeel proces	15
<b>4. Uitkomsten: het eindresultaat</b>	<b>18</b>
4.1. Tevredenheid eindresultaat	18
<b>5. Uitkomsten: eindoordeel proces + eindresultaat</b>	<b>21</b>
5.1. Eindoordeel	21
5.2. Anders aanpakken	21
5.3. Net Promoter Score (NPS)	22

## 1. Inleiding

### 1.1. Aanleiding onderzoek

In april 2015 werd duidelijk dat de constructie van 43 particuliere woningen in Loppersum niet geschikt bleek om de noodzakelijke versterkingsmaatregelen uit te voeren. Geadviseerd werd om over te gaan tot sloop en nieuwbouw van de woningen.

In samenwerking met de huiseigenaren, de gemeente Loppersum en aannemer Plegt-Vos wordt de sloop en nieuwbouw bij Project43 gerealiseerd in twee fasen:

- In fase 1 gaat het om 24 huiseigenaren die in de zomer van 2017 terug zijn gegaan naar hun nieuw gebouwde woning.
- In fase 2 gaat het om 19 huiseigenaren die in de zomer van 2017 verhuisd zijn naar hun tijdelijke woning. Hun nieuw gebouwde woning is in de zomer van 2018 gereed.

Centrum voor Woononderzoek onderzocht de klantbeleving in beide fasen, te beginnen met Fase 1.

### 1.2. Doelstelling en onderzoeksvraag

Doel van het onderzoek in fase 1 is om de klantbeleving van de huiseigenaren in kaart te brengen, zowel m.b.t. het hele proces als het (eind)resultaat.

Het onderzoek moet antwoord geven op de volgende onderzoeksvragen:

- Hoe hebben de huiseigenaren het proces ervaren vanaf april 2015 tot en met het betrekken van hun nieuwe woning?
  - Hoe tevreden is men?
  - Wat is goed gegaan? Wat kan beter?
- Wat vinden de huiseigenaren van het resultaat: hun nieuwe woning?
  - Hoe tevreden is men?
  - Wat is goed gegaan? Wat kan beter?

Deze hoofdvragen zijn toegepast op een breed scala aan aspecten, aan de hand waarvan zowel het proces als het resultaat uitgebreid behandeld zijn.

## 2. Onderzoeksmethode en rapportage

### 2.1. Onderzoeksmethode

Nadat Centrum Veilig Wonen de huiseigenaren schriftelijk informeerde over het onderzoek, benaderde Centrum voor Woononderzoek de 24 huiseigenaren om de vragen telefonisch met hen door te nemen.

We hebben de vragenlijst bij 21 personen af kunnen nemen (88% respons). Bij drie huiseigenaren lukte dat niet.

- Van één van hen is geen telefoonnummer beschikbaar (vertrokken, onbekend waarheen)
- Eén huiseigenaar hebben we, ondanks vele belpogingen op wisselende dagen en tijdstippen, niet kunnen bereiken
- Eén huiseigenaar wilde niet meewerken aan het onderzoek

De gesprekken vonden plaats in oktober 2017 en zijn gevoerd door drie medewerkers van Centrum voor Woononderzoek.

De vragenlijst bestond uit zowel open als gesloten vragen, waarin veel ruimte was voor de huiseigenaar om zijn of haar beleving toe te lichten.

De antwoorden van de 21 huiseigenaren zijn anoniem verwerkt in deze rapportage.

### 2.2. Rapportage

Deze rapportage is, net als de gesprekken met de huiseigenaren, zoveel mogelijk chronologisch geordend.

De beleving van het proces wordt vanaf het uitgebrachte advies tot en met de verhuizing naar de nieuw gebouwde woning stapsgewijs beschreven. Vervolgens wordt het eindresultaat op verschillende manieren belicht en geven de huiseigenaren een totaaloordeel over Project43.

In deze rapportage zijn citaten van de huiseigenaren *schuin* gedrukt.

Centrum Veilig Wonen wordt verder in deze rapportage afgekort tot 'CVW'.

Bij de vragen waar 'rapportcijfers' gegeven worden, beschouwen we huiseigenaren die een 7 of hoger geven als tevreden. Dit is de norm die Centrum voor Woononderzoek standaard hanteert.

### 3. Uitskomsten: het proces

We hebben met de huiseigenaren het hele proces doorgenomen, met als startpunt het moment dat het advies tot sloop en nieuwbouw gegeven werd.

#### 3.1. Start proces: het advies

Om te beginnen vroegen we de huiseigenaren hoe zij het advies destijds ervaren hebben en hoe zij hier op terugkijken. Hoe men het advies tot sloop en nieuwbouw ontvangen heeft, verschilt per huiseigenaar, zo blijkt.

Het grootste deel heeft het advies als zwaar en ingrijpend ervaren, met veel impact op het sociale leven en veel stress. Het advies, dat door menigeen wordt omschreven als het inslaan van een bom, heeft gaandeweg het proces bij enkele huiseigenaren mede tot gezondheidsproblemen en/of tot problemen in de werk- of relationele sfeer geleid.

Het advies kwam hard aan bij deze groep. Sommigen hadden het niet verwacht, bijvoorbeeld omdat hun woning niet zoveel schade had. Het is vooral de ingrijpendheid van de maatregel (sloop) waarmee een deel van de huiseigenaren geen rekening had gehouden. Men wist dat er iets moest gebeuren, maar het afscheid moeten nemen van een huis vol herinneringen en van "lief en leed" viel zwaar.

Aan de andere kant geeft een aantal huiseigenaren aan dat het advies aanzienlijk minder invloed heeft gehad. Men had het al verwacht en/of heeft het min of meer gelaten geaccepteerd. "Je had geen andere keuze en dan kun je maar beter het beste ervan maken," zegt iemand. Dat er geen andere keuze mogelijk was, hebben andere huiseigenaren ook ervaren. "Het was geen advies," zeggen sommigen. Het kwam op hen over als "een mededeling" of "een beslissing die al genomen was".

Een enkeling stond niet negatief tegenover het advies en zag er de voordelen van. Eén van hen zegt: "Uiteindelijk krijg je er een nieuwe woning voor terug." Bovendien geven enkele huiseigenaren aan dat de boodschap vooral duidelijkheid bracht en een einde maakte aan een periode van onduidelijkheid. Dit zien zij als een voordeel.

#### 3.2. Communicatie en bewonersbegeleiding

We vroegen de huiseigenaren naar hun ervaringen m.b.t. de communicatie tijdens het proces en met de bewonersbegeleiding.

##### 3.2.1. Het communicatieproces

De ene helft van de huiseigenaren vindt het duidelijk bij wie zij moet zijn met vragen en opmerkingen. CVW wordt het meest genoemd als partij waar je kunt aankloppen. Daarnaast vallen de namen van de Gemeente Loppersum en aannemer Plegt-Vos.

De andere helft van de huiseigenaren heeft problemen ondervonden. Een deel van hen geeft aan niet te weten bij wie zij moe(s)ten zijn met vragen en opmerkingen, maar zegt dit vooral uit onvrede. Men kon zaken veelal wel melden, maar werd niet naar wens geholpen.

Daarnaast zijn er huiseigenaren die concrete situaties noemen waarin zij niet goed terecht konden. Bijvoorbeeld in de beginfase, vlak na het advies, toen er veel onduidelijkheid heerste, na de verhuizing naar de wisselwoning toen daar veel mankementen waren of na oplevering van de eigen woning toen er problemen waren met de afwatering in de straat of met de tuingrond.

### 3.2.2. De bewonersbegeleiding

Flink wat huiseigenaren zijn niet te spreken over de communicatie met de bewonersbegeleiding van CVW. Er worden geen beslissingen genomen, geeft men aan, er is sprake van trage voortgang en een gebrek aan bouwkennis. Wel geven huiseigenaren aan dat zij de bewonersbegeleiding (goed) konden bereiken, maar wat men mist is een goede terugkoppeling en beslissingsbevoegdheid. De bewonersbegeleiding kon vooral aanhoren, maar niet handelen, geven huiseigenaren aan. Som kwam er helemaal geen terugkoppeling n.a.v. een vraag op opmerking. CVW functioneert als een doorgeefluik, zo is de gedachte.

Bovenal wordt menselijkheid/betrokkenheid van de kant van CVW gemist, met uitzondering van één van de bewonersbegeleiders. Overigens wordt de wisseling onder de bewonersbegeleiders ook als negatief ervaren. Huiseigenaren ervaren het alsof ze telkens opnieuw hun verhaal moeten doen. Niet zelden wordt de communicatie met CVW een "strijd" genoemd.

Zoals gezegd heeft men met name met één begeleider wel goede ervaringen. Doordat de begeleider vlot reageerde en dingen probeerde te regelen heeft men het gevoel dat deze persoon, in tegenstelling tot de meeste anderen, wel aan de kant van de huiseigenaren stond.

### 3.2.3. Tevredenheid informatie

We hebben de huiseigenaren gevraagd hoe tevreden zij zijn over de informatie die zij de afgelopen jaren hebben ontvangen (rapportcijfer).

Gemiddelde score: 5,2 (op basis van 20 antwoorden).

We zien dat vijf huiseigenaren tevreden zijn over de informatie die zij van het begin tot nu ontvingen. Zij geven vooral aan dat zij voldoende informatie hebben gehad. Verder wordt 'volg je woning' een enkele keer in positief opzicht genoemd, evenals het feit dat je met vragen bij de bewonersbegeleiding terecht kunt.

Daarnaast zijn vijftien huiseigenaren ontevreden. Die ontevredenheid richt zich voornamelijk op: slechte communicatie, gebrekkige terugkoppeling, geringe hulp van de bewonersbegeleiders, veel eigen inzet en tijd van huiseigenaren, traagheid van het proces, het gebruik van vaktaal en de optielijst die onvoldoende is besproken.

### 3.2.4. Hoeveelheid informatie

Negen huiseigenaren geven aan dat ze alle informatie gekregen hebben die ze nodig hadden en acht personen beantwoorden die vraag ontkennend.

Specifieke informatie toegespitst op de individuele situatie/wensen van huiseigenaren is veelal gemist en dan vooral technische informatie m.b.t. tekeningen en materiaalkeuze. Feedback in de communicatie is volgens veel huiseigenaren een zwak punt. Ook wordt de informatie van en communicatie met Plegt-Vos in negatief opzicht genoemd.



### 3.2.5. Soort informatie

We vroegen de huiseigenaren ook welke manier van informeren zij prefereren. Hier ontstaat een verdeeld beeld.

- Negen huiseigenaren worden graag samen met anderen geïnformeerd
  - Vijf hebben een voorkeur voor bijeenkomsten met alle huiseigenaren bij elkaar
  - Vier kiezen voor bijeenkomsten per woonblok
- Acht huiseigenaren hebben liever individuele gesprekken
- Twee huiseigenaren hebben geen voorkeur
- Eén iemand graag een combinatie van meerdere soorten

Het argument voor individuele gesprekken: ze bieden meer ruimte voor bespreking van de eigen situatie en vinden plaats in een rustige, prettige sfeer. Het voordeel van informatiebijeenkomsten per woonblok is dat je gezamenlijk tot afspraken kunt komen en met alle huiseigenaren bij elkaar hoor je meer, leer je van elkaar en kun je samen makkelijker één lijn trekken (een gezamenlijk standpunt innemen). Bij de gezamenlijke informatiebijeenkomsten kun je als huiseigenaar meer macht uitoefenen, zo klinkt het verschillende malen.

### 3.2.6. Bijeenkomsten met alle huiseigenaren

Op deze manier van informeren hebben we doorgevraagd.

Als voordelen ziet men dat iedereen dezelfde informatie krijgt en op hetzelfde moment. Je krijgt bovendien informatie van verschillende kanten: de officiële informatie en de reacties/vragen van de huiseigenaren.

Het nadeel is dat de gezamenlijke bijeenkomsten tamelijk emotioneel en chaotisch kunnen verlopen, zo komt naar voren. Bovendien zijn de huiseigenaren geen collectief (was voor sommigen een tegenvaller), dus waarom collectief benaderen, vragen sommigen zich af. Door een deel van de huiseigenaren wordt de groep gebruikt om druk uit te oefenen en men strijdt vooral voor eigen belang. Een aantal huiseigenaren heeft moeite met deze handelswijze en is niet geïnteresseerd in wat de buurman persoonlijk wil. Steeds dezelfde mensen staan vooraan, wat een negatief effect heeft op de onderlinge sociale contacten in de buurt.

## 3.3. Ontzorgen

We hebben enkele vragen gesteld over het ontzorgen door CVW.

### 3.3.1. Tevredenheid ontzorgen

We vroegen de huiseigenaren hoe tevreden zij zijn over de manier waarop zij ontzorgd zijn (rapportcijfer).

Gemiddelde score: 3,7 (op basis van 20 antwoorden).

Drie huiseigenaren zijn tevreden over het ontzorgen. Twee van hen noemen de verhuizing die goed geregeld was. Daarnaast zijn ook andere zaken goed voor elkaar, bijvoorbeeld als het gaat om de financiën ("Alles kan gedeclareerd worden"). Eén huiseigenaar noemt één van de bewonersbegeleiders nogmaals in positief opzicht.

De overgrote meerderheid is niet tevreden en er worden veel lage cijfers gegeven (bijvoorbeeld vier maal een één en vier maal een twee). "We zijn helemaal niet ontzorgd", klinkt het regelmatig.

Teleurgesteld zijn die huiseigenaren over de communicatie, de betrokkenheid en de praktische hulp van CVW. Veel gehoorde argumenten zijn: we moesten alles zelf doen, er was aanvankelijk geen plan, tegenover de eigen inzet stond geen vergoeding of bemoedigend woord en begeleiders waren er voor het proces, niet voor de huiseigenaren. Hierbij zijn verschillende huiseigenaren wederom kritisch op de bewonersbegeleiding om de al eerder genoemde redenen.

### 3.3.2. Financiële zaken

Ten aanzien van het ontzorgen rond de financiën (met name hypotheek) geldt een wat positiever beeld, al klinken er uiteenlopende reacties.

Zeven huiseigenaren zijn redelijk tevreden over de gang van zaken m.b.t. de financiën. Zij zijn tevreden over de inzet van CVW. Het was hen duidelijk wat zij moesten regelen en het ging hen vrij goed af. Door CVW zijn zij op het goede spoor gezet, waarna zij zelf e.e.a. konden (laten) regelen.

De overige huiseigenaren hadden meer steun/begeleiding verwacht bij het regelen van de financiële zaken. Een enkeling noemt de wenselijkheid van een ondersteuningsteam op de achtergrond, ofwel een steunpunt. Iemand noemt ook dat het prettig zou zijn om vooraf een duidelijke lijst te hebben met wat je allemaal moet regelen, zodat het overzichtelijk is.

Tegelijk wordt opgemerkt dat het regelen van de financiële zaken veelal betrekking heeft op privé zaken die je niet zo gauw aan de grote klok hangt en die iemand anders niet voor je kan regelen. Huiseigenaren zijn weinig door het proces geloodst, maar dat kon waarschijnlijk ook niet anders, zo wordt gezegd.

Positief is de garantiestelling voor de banken, die in het begin overigens lang niet allemaal op de hoogte waren van de gang van zaken. CVW had eerder in het financiële proces kunnen stappen, wordt opgemerkt. Door de onduidelijkheid bij de banken hebben sommige huiseigenaren vrij lang kopzorgen gehad.

Al met al is het financiële traject lang en intensief geweest voor de meeste huiseigenaren.

## 3.4. Adviseren

We hebben de huiseigenaren gevraagd naar hun ervaringen met de bouwkundig adviseurs, de advocaat en de externe bewonersbegeleider.

### 3.4.1. Ervaringen met adviseurs

#### Bouwkundig adviseurs (Tandem)

De adviseurs van Tandem steken wat de huiseigenaren betreft met kop en schouders boven de andere adviseurs uit. Zeker dertien personen geven aan tevreden te zijn met de ondersteuning van Tandem. Vooral de naam van **5.1.2e** wordt genoemd.

Hulp bij controle bij oplevering van de woning wordt zeer gewaardeerd, evenals de werkzaamheden van Tandem daarna. Flink wat huiseigenaren vinden dat Tandem eerder in het proces betrokken had kunnen worden. Tandem had dan vooral van nut kunnen zijn bij het ontwerpen, lezen en uitwerken van bouwtekeningen.

**Advocaat** 5.1.2e

Ook ten aanzien van 5.1.2e zijn de meeste opmerkingen positief, hoewel zijn naam minder expliciet wordt genoemd. Verschillende huiseigenaren hebben goede contacten met hem opgebouwd. Zijn inzet is vooral nuttig bij de vaststellingsovereenkomst, zo komt naar voren.

**Externe bewonersbegeleider** 5.1.2e

Ten aanzien 5.1.2e worden minder opmerkingen gemaakt. Hij is minder duidelijk in beeld bij de huiseigenaren. Mogelijk speelt zijn positie hierbij een rol. Voor een aantal mensen was niet duidelijk dat hij door de Gemeente Loppersum was ingehuurd om huiseigenaren door het proces te begeleiden. Bij sommigen leeft ook het idee dat hij aan de kant van CVW/de NAM staat. Eén bewoner heeft zich in ronduit positieve termen over 5.1.2e uitgelaten.

### 3.4.2. Onafhankelijkheid van adviseurs

Over de onafhankelijkheid van de adviseurs wordt wisselend gedacht:

- zeven huiseigenaren noemen de adviseurs onafhankelijk
- zes huiseigenaren menen het tegendeel
- vier huiseigenaren antwoorden 'deels wel, deels niet'

Vooraf de adviseurs van Tandem worden onafhankelijk genoemd. Huiseigenaren geven aan dat de mensen van Tandem goed luisteren, zaken reëel en objectief beoordelen en hun eerlijke mening geven. Ze worden als "onpartijdig" ervaren en men heeft de indruk dat Tandem haar eigen (onafhankelijke) beslissingen neemt. Het geeft sommige huiseigenaren het gevoel dat Tandem 'aan hun kant' staat.

5.1.2e wordt in dat opzicht aanzienlijk minder genoemd, maar enkele huiseigenaren geven wel aan dat zij ook hem als onafhankelijk hebben ervaren. Bij 5.1.2e wordt dit in twijfel getrokken. Huiseigenaren hebben ervaren dat hij veel moest overleggen en veel te maken had met CVW. Dit vinden verschillende huiseigenaren geen teken van onafhankelijkheid. Sommigen trekken het breder en vinden dat "iedereen" vooral in dienst was van CVW en dus van de NAM.

Alle huiseigenaren geven overigens aan onafhankelijkheid van de adviseurs belangrijk te vinden. Adviseurs moeten onafhankelijk van CVW en de NAM opereren en er voor de eigenaren zijn, zo vindt men. Extra hulp van onafhankelijke adviseurs zou met name bij het opstellen en uitwerken van technische onderwerpen, zoals bouwtekeningen, zeer welkom zijn. Dit komt in het bijzonder naar voren bij huiseigenaren voor wie bouwzaken geen dagelijkse kost zijn.

Sommige huiseigenaren denken bij de vragen over de adviseurs ook aan de bewonersbegeleiders van CVW en noemen met name nogmaals de negatieve ervaringen. Volgens de meeste huiseigenaren staat de bewonersbegeleiding niet aan hun kant, hebben ze onvoldoende kennis van zaken en wordt het menselijke aspect in de communicatie node gemist. Dit met uitzondering van één bewonersbegeleider, die zich volgens de huiseigenaren wel voor hen heeft ingezet en voldoende betrokkenheid aan de dag legde.

### 3.5. Verhuizen

We hebben de huiseigenaren gevraagd hoe tevreden zij zijn over de hulp van Topmovers bij de verhuizing van en naar de wisselwoning.

Gemiddelde score: 8,0 (op basis van 18 antwoorden).

Over het algemeen komt de dienstverlening van Topmovers er goed vanaf bij de huiseigenaren. Vrijwel iedereen geeft een zeven of hoger, waaronder vier tienen. Drie personen geven een zes.

De verhuizers werkten hard en waren klantvriendelijk. Veelgehoorde typering van de kwaliteit van werken: snel, netjes, goed georganiseerd, meewerkend, meedenkend en "een geoliede machine". Door mee te helpen met het in elkaar zetten van meubels en, in een enkel geval, mee te helpen met inpakken, werden bij sommigen de verwachtingen overtroffen ("niets was te gek").

Opvallend genoeg geldt het bovenstaande bij ongeveer de helft van de huiseigenaren vooral voor de verhuizing náár de wisselwoning. Het verhuizen naar de nieuw gebouwde eigen woning verliep bij deze groep minder naar wens. De geleverde service bij die verhuizing wordt omschreven als rommelig, onlogisch en niet effectief. Spullen kwamen niet op de juiste plek terecht en werden niet handig neergezet. Iemand merkt op dat men abrupt vertrok toen de werkdag er op zat. Huiseigenaren geven aan dat zij door de bovenstaande aanpak lang moesten zoeken naar bepaalde spullen en zelf nog lang bezig zijn geweest.

De andere helft van de huiseigenaren maakt overigens geen onderscheid tussen de beide verhuizingen. Zij zijn zeer tevreden over de gehele dienstverlening van Topmovers.

### 3.6. De wisselwoning

We hebben de huiseigenaren gevraagd naar hun ervaringen met de wisselwoning en met de dienstverlening van PandGarant.

#### 3.6.1. Kwaliteit van de woning

De huiseigenaren hebben, uitgedrukt in een rapportcijfer, aangegeven hoe tevreden zij zijn over de wisselwoning.

Gemiddelde score: 5,2 (op basis van 19 antwoorden).

Ten aanzien van de wisselwoning heerst een overwegend negatief beeld. Vier huiseigenaren geven een zeven of hoger. De meerderheid is ontevreden, waarvan tien personen een vijf of een zes geven en vijf personen een drie of lager.

Het negatieve beeld heeft vooral betrekking op de staat van de woning toen men hier naartoe verhuisde. Het was nog niet af en veel functioneerde niet of slecht, geeft men aan. Het woongenot was vooral in het begin beperkt en er werd nog wekenlang werk uitgevoerd. De meest gehoorde klacht betreft het binnenklimaat. Het was niet goed warm te krijgen in de woning en de lucht was droog en/of benauwd. Huiseigenaren klagen over de luchtvochtigheid, de afzuiging, de temperatuur en de verwarming.

Punten die verder worden genoemd (individueel):

- tocht in huis
- deuren klemmen
- tuin en ruimte om de woning nog niet af
- nog schilderwerk te doen
- zelf dingen moeten aanpassen i.v.m. een beperking
- scootmobiel kon niet binnen staan in schuur
- stopcontacten op de verkeerde plek
- vloerbedekking had bobbel
- slechte bereikbaarheid, wifi en telefoonverbinding
- plafonnieres niet geplaatst
- vloerbedekking ontbrak op de trap

Als positieve aspecten worden genoemd (door meerdere huiseigenaren):

- algemeen: nieuw, mooi, kant-en-klaar
- goed geïsoleerd
- ruim
- fijne indeling, vooral boven
- grote tuin
- levensloopbestending
- energieneutraal
- de locatie: mooie plek, mooi uitzicht, hondenuitlaat plek

### 3.6.2. PandGarant

De huiseigenaren hebben, uitgedrukt in een rapportcijfer, ook aangegeven hoe tevreden zij zijn over PandGarant.

Gemiddelde score: 4,6 (op basis van 17 antwoorden).

Ook hier is het beeld overwegend negatief. Drie huiseigenaren geven een zeven. De rest is ontevreden en geeft een lager cijfer, waaronder vier maal een één of een twee.

De tevreden huiseigenaren geven aan dat (uiteindelijk) alles werd opgelost en dat dit in diverse gevallen ook snel ging. Echter, de meeste huiseigenaren kunnen m.b.t. PandGarant geen positieve punten noemen.

Het negatieve oordeel berust in de eerste plaats op de trage reactie en/of afhandeling van mankementen. Wat de huiseigenaren betreft had het sneller moeten en gekund. Men noemt voorbeelden van weken tot maanden voordat iets (goed) opgelost werd.

Verder zijn de volgende knelpunten ervaren:

- in het begin onduidelijk bij wie je mankementen moest melden en wie verantwoordelijk was voor de afhandeling
- soms belde men niet terug, hoorde de huiseigenaar niets meer
- afstemming tussen en met externe bedrijven niet soepel
- bereikbaarheid in de avond en het weekend

Een enkeling laat bij de beoordeling meewegen dat de wisselwoning bij het betrekken niet af was. Een aantal huiseigenaren merkt in dat kader op dat de eigenaar van de woning wel geprobeerd heeft e.e.a. naar wens op te lossen. Vooral in het begin lijkt onduidelijk te zijn geweest hoe dit zich verhiel tot PandGarant.

### **3.7. Kinderen betrekken in het proces**

De acht huiseigenaren met thuiswonenden kinderen hebben we gevraagd naar hun ervaringen met de georganiseerde activiteiten.

De activiteiten voor kinderen worden door de ouders als zinvol en leuk ervaren, met name het bezoek aan de burgemeester op het stadhuis. Verschillende keren is opgemerkt dat twee activiteiten in bijna drie jaar wel erg weinig is. Ook de kinderen hebben duidelijk last gehad van het proces, zo wordt gesteld door ouders, en daarom had er voor hen meer georganiseerd kunnen worden. Eén huiseigenaar heeft activiteiten gemist voor jongvolwassen jeugd.

### **3.8. De bouwperiode**

We vroegen de huiseigenaren op welke manier en in welke mate zij betrokken zijn bij de voorbereidingen en de uitvoering van de bouw.

#### **3.8.1. Betrokkenheid bij voorbereidingen bouw**

Bij de vraag of men voldoende is betrokken bij de voorbereidingen ontstaat een zeer wisselend beeld.

- Zes huiseigenaren vinden dat ze voldoende betrokken zijn geweest
- Daarentegen antwoordden zeven anderen juist negatief
- Acht personen vinden dat zij deels wel en deels niet voldoende betrokken zijn geweest

De positief gestemde huiseigenaren geven aan dat er diverse gesprekken zijn geweest met de aannemer, dat er een duidelijk plan was en dat er goed is gecommuniceerd.

De huiseigenaren die vinden dat zij onvoldoende betrokken zijn, hadden graag meer uitleg of informatie gekregen over consequenties van hun keuzes. Ze hadden meer advies en meedenken verwacht van een deskundige aannemer en eerdere inschakeling van een technisch tekenaar. Exemplarisch en treffend is het voorbeeld van het stopcontact dat achter een openslaande deur gekomen is. Dit wordt door diverse huiseigenaren aangehaald.

Huiseigenaren die vinden dat zij deels betrokken zijn en deels niet, wijzen er op dat qua inrichting van de woning voldoende keuzevrijheid bestond, maar ook zij geven aan dat ze onvoldoende zijn ingelicht over de consequenties van bepaalde keuzes. Bovendien speelt mee dat men veel zelf moest doen, veel zelf controleren. Tijdens de voorbereidingen, zeg maar de tekenfase, ging er veel mis in de communicatie. Te vaak moesten huiseigenaren tekeningen zelf controleren, geven zij aan.

Verder noemen enkele huiseigenaren 3D tekeningen in positief opzicht. In sommige gevallen is hiermee gewerkt, zo blijkt. Echter, er zijn ook huiseigenaren die geen 3D tekeningen hebben gezien, maar dit wel hadden gewild.

### 3.8.2. Betrokkenheid tijdens bouw

Tijdens de bouw daalt het aantal huiseigenaren dat zich voldoende betrokken voelt. Drie huiseigenaren vinden dat ze deels betrokken zijn, maar geven geen toelichting.

Vijf personen geven aan dat ze voldoende betrokken zijn. Bijvoorbeeld omdat bouwvakkers behulpzaam waren en foto's van de vorderingen maakten of omdat het een hoekwoning betrof, waarbij de vorderingen goed te zien waren vanachter de hekken. Ook noemt een enkeling de "nieuwsflits" van CWV en het online platform 'volg je woning'.

Verreweg de meesten (dertien huiseigenaren) menen dat ze onvoldoende betrokken zijn geweest tijdens de bouw. Het grootste bezwaarpunt voor hen is het feit dat ze nauwelijks op de bouwplaats mochten kijken naar de vorderingen van hun woning. De paar kijkmomenten vond men lang niet voldoende. Als eigenaar van de woning had men de vorderingen met grotere regelmaat van dichtbij willen bekijken. Men had dan eventueel kunnen 'ingrijpen' als er iets mis ging en had dan meer het gevoel gehad invloed te kunnen uitoefenen. Nu moest men de bouw letterlijk op afstand volgen en voelde men zich soms "weggejaagd".

Verder zit het ongenoegen in de als gebrekkig ervaren communicatie in deze periode en de onzorgvuldigheid bij tekeningen (veel fouten, weinig uitleg).

### 3.9. De aannemer

We vroegen de huiseigenaren naar hun ervaringen met aannemer Plegt-Vos en naar de keuzes die zij gemaakt hebben bij het afmaken van de woning.

#### 3.9.1. Tevredenheid aannemer

De huiseigenaren hebben, uitgedrukt in een rapportcijfer, aangegeven hoe tevreden zij zijn over Plegt-Vos.

Gemiddelde score: 5,8 (op basis van 19 antwoorden).

Negen huiseigenaren beoordelen Plegt-Vos met een zeven of een acht en beschouwen we als overwegend tevreden. Acht anderen geven een lager cijfer en zijn vooral ontevreden.

De meest gehoorde klachten hebben betrekking op de communicatie (zie de voorgaande uitwerking bij 'betrokkenheid') en het halstarrig vasthouden aan bouwtekeningen. De bouwtekening is de enige werkelijkheid die geldt, zo hebben huiseigenaren ervaren. Die mening is ook hoorbaar onder sommige huiseigenaren die verder overwegend tevreden zijn. De klantgerichtheid vindt men onvoldoende en de houding soms wat onvriendelijk. Als eigenaar van de woning had men meer verwacht: meer advies, overleg, meedenken, flexibiliteit en mogelijkheden om te kijken.

Enkele huiseigenaren laten in hun oordeel ook de afwerking van de woning meewegen, waarover zij op sommige punten niet te spreken zijn.

In positief opzicht wordt juist ook vooral het resultaat genoemd: de nieuwe woning die (grotendeels) naar wens is. Daarnaast komt nog een aantal andere punten naar voren:

- Goede presentatie bij informatieavond
- Organisatorisch prima voor elkaar op de bouwplaats
- Regelmatig informatie
- Goed contact met de uitvoerder

Enkele huiseigenaren vragen zich af of Plegt-Vos wel de meest geschikte aannemer is. Plegt-Vos is gewend om projectmatig te werken met standaard woningen, aldus de huiseigenaren, maar bij dit project is niets standaard.

### 3.9.2. Het afmaken van de woning

We hebben de huiseigenaren een aantal vragen gesteld over het afmaken van de woning. Dit levert de volgende inzichten op.

- Bij tien huiseigenaren heeft Plegt-Vos de woning (deels) afgemaakt voordat de oplevering plaatsvond.
- De andere huiseigenaren kozen ervoor om dit na oplevering vooral zelf te doen of te laten doen.
- Snelheid en gemak waren redenen om voor Plegt-Vos en de door haar ingeschakelde bedrijven te kiezen.
- De huiseigenaren die het meer in eigen hand namen, deden dit vooral vanwege eigen regie/controlle, meer keuzevrijheid, mindere ervaringen met Plegt-Vos en de hoge prijzen die Plegt-Vos hanteerde.
- De helft van de huiseigenaren die voor Plegt-Vos koos, zou achteraf gezien een andere keuze hebben gemaakt.
- Ook bij de huiseigenaren die veel zelf deden of lieten doen, zou circa de helft het nu anders aanpakken.
- De redenen waarom men het op dezelfde manier zou doen of juist heel anders, zijn zeer divers. De enige overeenkomst in de opmerkingen is dat een aantal huiseigenaren uit beide groepen de tijdsdruk in deze periode erg hoog vond.
- Het lijkt daarbij overigens vooral te gaan om de periode tussen de oplevering en het terug verhuizen. Een deel van de huiseigenaren heeft deze periode als te kort ervaren. Het moeten minimaal vier tot vijf weken zijn, geven zij aan.

### 3.10. Totaaloordeel proces

We vroegen de huiseigenaren hoe zij terugkijken op het hele proces en de rol die zij daar zelf in hadden.

#### 3.10.1. Tevredenheid proces

De huiseigenaren hebben, uitgedrukt in een rapportcijfer, aangegeven hoe tevreden zij zijn over het proces, vanaf het moment dat het advies kwam tot en met het moment dat wij hen spraken.

Gemiddelde score: 5,4 (op basis van 20 antwoorden).



### **Positieve punten**

Vier personen geven een zeven of hoger en beschouwen we als overwegend tevreden. Hoewel de vraag bedoeld was om puur het proces te beoordelen, laten zij het eindresultaat duidelijk meewegen in hun oordeel. Men kon haast niet anders, want de nieuwe woning maakt een hoop negatieve zaken goed, zo blijkt uit de antwoorden. Inhoudelijk over het proces merkt één van de positief gestemden alleen op dat hij zich *"prima behandeld voelt"* door CVW en de NAM. Verder realiseert men zich vooral dat men er qua woning flink op is vooruit gegaan. *"Ik heb mijn woonwensen kunnen realiseren,"* zegt iemand. Een ander merkt op: *"We zijn er allemaal veel beter van geworden en als je het goed gedaan hebt, dan heeft het je niets gekost."*

De huiseigenaren die lager oordelen over het proces kijken in positief opzicht haast uitsluitend naar wat het heeft opgeleverd: het eindresultaat. Het proces was lang, zwaar, ingrijpend en vol met hobbels, geeft men aan. Er gaan wel enkele positieve stemmen op over de bewonersbegeleiding, met name in het begin van het proces.

### **Negatieve punten**

Vijftien huiseigenaren geven cijfers van drie tot en met zes. Voor wat betreft het proces *"blijven vooral de negatieve dingen hangen,"* geven zij aan. We zien met name vier factoren die ervoor zorgen dat de grote meerderheid negatief terugkijkt op het proces.

Het meest genoemd wordt daarbij de begeleiding door en communicatie met CVW. Veel huiseigenaren noemen het *"slechte communicatie"* waar zij gedurende het proces last van hebben gehad. Hieronder verstaan zij punten die al eerder benoemd zijn:

- Een trage of geen terugkoppeling n.a.v. vragen en opmerkingen
- Over teveel schijven
- Onduidelijk, vooral in het begin van het proces
- Niet het gevoel dat ze er voor je zijn
- Te weinig betrokkenheid, menselijkheid, begrip

In mindere mate speelt de verstandhouding met aannemer Plegt-Vos een rol. Enkele huiseigenaren hebben de houding van de aannemer als weinig klantvriendelijk, weinig meedenkend en niet flexibel ervaren.

Een derde punt is dat het hele proces veel tijd en energie van de huiseigenaren heeft gevraagd. Met name de bijeenkomsten, het proces met de bouwtekeningen en *"regelwerk"* heeft men als belastend ervaren. Dit laten sommigen meewegen in het totaaloordeel m.b.t. het proces.

Tot slot heeft het proces ook emotioneel en fysiek veel met (een deel van) de huiseigenaren gedaan. Het is een lang en zwaar proces geweest, dat sommigen bovendien als *"een touwtrekkerij"* hebben ervaren. Alles bij elkaar heeft dit veel impact gehad met *"hoofdpijn", "slapeloze nachten", "stress"* en soms *"gezondheidsklachten"* tot gevolg. Een enkeling is van mening dat dit vooraf onderschat is. De huiseigenaar die het proces het laagst beoordeelt (cijfer drie) verwoordt het als volgt: *"Je bent twee tot drie jaar van je leven kwijt."*

### 3.10.2. Inspraak en zeggenschap

Negen huiseigenaren vinden dat ze voldoende inspraak en zeggenschap hebben gehad in het proces. Zij geven aan dat ze zaken zelf mochten bepalen en dat zij ook gekregen hebben wat zij wilden. Over het algemeen lijkt dit in goed overleg te zijn gebeurd. *“Het was geen gevecht,”* geeft iemand aan. Een ander zegt: *“Als je dingen veranderd wilde hebben, was er altijd wel een optie.”* Men geeft aan dat men vooral m.b.t. de nieuwe indeling van de woning zelf dingen mocht bepalen. Bijvoorbeeld waar de keuken zou komen of dat de garage ingeruild werd voor een aangebouwde bijkeuken. Iemand geeft aan dat het ‘meters voor meters’ principe op die manier naar wens is toegepast.

Acht huiseigenaren kijken hier anders naar. Zij vinden dat er onvoldoende inspraak en zeggenschap is geweest. Sommigen noemen wel de indeling van de woning die zij mede mochten bepalen. Daarover is overleg geweest in het voortraject. Als het gaat om de afwerking van de woning vinden sommigen dat er aanzienlijk minder werd overlegd. Een aantal huiseigenaren is van mening dat de mogelijkheid tot inspraak en zeggenschap vanaf de start van de bouw niet meer aanwezig was. De opmerking dat men niet regelmatig mocht gaan kijken en kon overleggen, komt hierbij weer naar voren. Men heeft overleg en afstemming in die fase gemist. Was dit er wel geweest, dan hadden knelpunten na oplevering voorkomen kunnen worden, zo redeneert men. Iemand merkt op: *“Toen we eenmaal onze handtekening hadden gezet, moesten we stil zijn en was het over met de inspraak.”*

### 3.10.3. De rol van de huiseigenaar

Op de vraag of de huiseigenaren achteraf gezien een andere rol hadden willen hebben in het proces (bijvoorbeeld meer regie) antwoorden negen personen bevestigend en geven acht personen aan dat ze geen andere rol hadden gewild. Twee huiseigenaren hadden deels een andere rol willen hebben.

Een deel van de huiseigenaren vindt een andere rol niet nodig omdat het proces naar wens is verlopen en/of zij de woning hebben gekregen zoals zij deze wilden. Ook gebrek aan tijd (vanwege werk of gezin) en een gebrek aan bouwkennis maakt dat sommigen geen andere rol wensen. Wel merkt iemand op dat meer controle tijdens de bouwperiode wenselijk is, maar deze huiseigenaar zegt te begrijpen dat dat niet simpel te realiseren is met zoveel verschillende huiseigenaren. Een ander had geen andere rol gewild, maar had wel behoefte aan meer uitleg en begeleiding bij het ontwerp/de tekeningen.

Uit de toelichting van de groep die wel een andere rol had gewild, blijkt dat men tijdens de bouwperiode meer controle had willen kunnen uitoefenen. Zoals al eerder naar voren kwam, heeft men dit gemist en had het problemen na oplevering kunnen voorkomen, volgens de huiseigenaren. Het stopcontact achter een openslaande deur wordt wederom genoemd. Iemand geeft aan dat CVW bij de start van de bouw als boodschap meegaf dat de *“sneltrain”* nu vertrokken was en dat de huiseigenaren *“niet meer terug konden”*. Voor sommigen voelde het alsof hun rol (voorlopig) was uitgespeeld.

Eén van de huiseigenaren geeft een duidelijke, concrete visie op de regierol en zegt:

*“Het was voor mij simpeler geweest als ze hadden gezegd: Dit is wat er gaat gebeuren en dit zijn alle stappen die er gemaakt moeten worden. Bij die en die stappen moet je zelf actie ondernemen. Dan had ik er zelf positief mee bezig kunnen zijn. Nu was het steeds afwachten tot je weer iets moest regelen. Ze hadden een lijstje moeten maken. Het was vooraf niet te overzien wat je zelf moest doen. We kunnen veel zelf, maar dan moet ik wel weten wat er verwacht wordt.”*

## 4. Uitskomsten: het eindresultaat

We vroegen de huiseigenaren o.a. hoe tevreden zij zijn over hun nieuwe woning en of hun wensen voldoende zijn meegenomen in het resultaat.

### 4.1. Tevredenheid eindresultaat

De huiseigenaren hebben, uitgedrukt in een rapportcijfer, aangegeven hoe tevreden zij zijn over hun nieuwe woning.

Gemiddelde score: 7,9 (op basis van 19 antwoorden).

De meeste huiseigenaren zijn (zeer) tevreden over hun nieuwe woning. Er worden o.a. twee tienden gegeven en het meest gekozen cijfer is een acht (negen maal). Daarnaast geven twee huiseigenaren hun nieuwe woning een wat lager cijfer (een vijf en een zes).

#### 4.1.1. Positieve punten

Veel tevreden huiseigenaren geven in algemene zin aan tevreden te zijn. Alles is nieuw en de woning ziet er mooi uit, waarbij de buitenkant vaak als voorbeeld wordt genoemd. De kwaliteit van de woning is hoger dan die van de oude woning, met een hoge mate van afwerking en bepaalde gebreken uit het verleden zijn verleden zijn. *"Het totaalplaatje"* is naar wens, geeft iemand aan. De woning is in waarde gestegen en weer *"verkoopbaar"*.

Enkele typerende uitspraken van de meest tevreden huiseigenaren zijn:

- *"Het is allemaal hartstikke mooi, met dingen die ik altijd al wilde hebben."*
- *"De waarde is gigantisch gestegen, zonder dat het je een cent gekost heeft."*
- *"Het is een mooi huis geworden, precies zoals ik wilde."*
- *"Een nieuwe, aardbevingsbestendige woning in een aardbevingsgebied. Wauw! Wat wil je meer?"*

Als we wat verder inzoomen op pluspunten die men ervaart, komen de grootte en nieuwe indeling van de woning het meest naar voren. De indeling is bijvoorbeeld meer *"open"* en minder *"hokkerig"*. Iemand ervaart de indeling nu als *"knus"*.

Verder heeft iedere huiseigenaar zo zijn eigen aspecten van de woning die hij het meest waardeert. Daarbij worden de volgende punten door meerdere personen genoemd.

De woning is:

- levensloopbestending (o.a. slaapkamer beneden)
- aardbevingsbestendig
- energiezuinig
- goed geïsoleerd (helpt ook tegen geluid)

en heeft:

- een vaste trap naar zolder
- kunststof kozijnen
- een fijne tuin

#### 4.1.2. Negatieve punten

Bij een aantal huiseigenaren zien we dat de nog vrij beperkte woonervaring mede een rol speelt bij het gegeven cijfer. Men geeft een zeven of lager, maar is niet zozeer ontevreden. Enerzijds moet men nog wennen aan de nieuwe woning en wordt het pas langzaam "een thuis". Anderzijds wil men eerst aanzien of alles goed blijft functioneren, bijvoorbeeld als de woning "uitgehard" is, en wacht men vanwege het binnenklimaat liever de seizoenen af voordat men een eindoordeel geeft. Over een paar maanden tot een jaar is er meer te zeggen, aldus deze huiseigenaren. Zij zijn daarom wat voorzichtig in hun oordeel en geven bijvoorbeeld een zeven. Ook wil iemand nog geen cijfer geven vanwege het bovenstaande.

Verder noemen de meeste huiseigereen wel wat minpunten, die soms te maken hebben met zaken die nog niet goed functioneren (o.a. ramen, deuren, CV installatie) en soms met punten die (nog) niet zijn zoals verwacht (o.a. overkapping te hoog, slaapkamer te klein, afwerking schuine delen zolder nog niet klaar). Sommigen vinden dat dit bij de afwerking hoort, die nog niet in orde is. Enkele huiseigenaren vinden dat zij, o.a. in de afwerking behoorlijk wat geld en energie, moeten investeren en laten dit negatief meewegen in hun oordeel.

Verder noemt een aantal huiseigenaren lekkages en/of problemen met de hemelwaterafvoer. Daarnaast zijn er enkele knelpunten van individuele eigenaren die erg specifiek zijn (o.a. conflict over de tuingrond, onenigheid over een paal bij de trap).

#### 4.1.3. Hogere waardering eindresultaat

We vroegen de huiseigenaren wanneer zij het eindresultaat een punt hoger zouden waarderen.

Men noemt dan vooral de afwerking die nog niet naar wens is of nog niet gereed is. Verder vinden sommigen dat de kwaliteit op sommige punten beter had gekund. De specifieke voorbeelden van de afwerking en kwaliteit verschillen per huiseigenaar. Vooral als deze punten (alsnog) opgelost worden, geeft men aan tevreden te zullen zijn.

Enkele huiseigenaren merken op dat er (vrijwel) geen verbeterpunten zijn en dat het gegeven cijfer niet hoger kan.

#### 4.1.4. Wensen voldoende ingewilligd

We vroegen de huiseigenaren of zij vinden dat hun woonwensen voldoende zijn meegenomen in het eindresultaat.

Dertien huiseigenaren beantwoorden deze vraag positief. Het meest genoemd worden de eigen inbreng in de algemene indeling van de woning en hoe de keuken en badkamer zijn geworden. In dat opzicht worden ook de kozijnen enkele malen genoemd. De positief gestemde huiseigenaren vinden dat zij voldoende eigen inbreng hadden en zien dit naar wens terug in hun nieuwe woning. "We hebben veel kunnen kiezen," zegt iemand. Een ander noemt de keuze in kleurstellingen als voorbeeld. Door al deze keuzes is het "geen standaard woning" geworden, merkt een huiseigenaar op.

Vier personen vinden dat hun wensen deels zijn ingewilligd, maar deels ook niet. Zij noemen positief: het uiterlijk van de woning, de indeling, de zonnepanelen, het driedubbele glas en het "erkertje". In negatief opzicht noemt één huiseigenaar dat er best veel collectief is besloten (had meer zelf willen kiezen) en een ander is nog niet tevreden over de afwerking van de woning (dingen vergeten, nog niet klaar).

Twee huiseigenaren vinden dat er meer vanuit de bewoner gedacht moet worden. Bijvoorbeeld beter luisteren naar klachten over de afwerking van de woning (*"was weinig begrip voor"*) in plaats van het *"strakke tijdschema"* dat leidend was. Of flexibel zijn als een huiseigenaar een dag te laat is met het doorgeven van een keuze in plaats van nul op het rekest geven *"terwijl er nog geen paal in de grond stond"*.

Drie huiseigenaren beantwoorden de vraag niet. Eén van hen vindt dat de aannemer eigenlijk geen keuzemogelijkheden heeft geboden. Een ander zegt dat de woning is geworden zoals de bedoeling was, maar wel van mindere kwaliteit dan verwacht.

#### **4.1.5. Veiligheid**

We vroegen de huiseigenaren of zij zich veiliger voelen in hun woning door enerzijds de nieuwe funderingsconstructie en anderzijds het nieuwe hang- en sluitwerk.

##### ***Funderingsconstructie***

Negen personen voelen zich veiliger in hun nieuwe woning door de funderingsconstructie, (steviger beton, langere funderingspalen, flexibele nieuwe constructie). Evenveel huiseigenaren zeggen zich niet veiliger te voelen, met als belangrijkste reden dat ze zich nooit onveilig hebben gevoeld in hun oude woning. Twee personen voelen zich ten dele veiliger.

Verschillende huiseigenaren merken op dat het nu eerst wachten is op een nieuwe aardbeving, zodat blijkt hoe de huizen dit doorstaan en wat de gevolgen zullen zijn. *"Het is wachten op een nieuwe klap,"* zegt één van hen.

##### ***Hang- en sluitwerk***

Negen huiseigenaren voelen zich veiliger in hun nieuwe woning vanwege het verbeterde hang- en sluitwerk. Voor elf personen gaat dat niet op. Zij hebben eerder ook nooit een angstig moment gekend en/of bij hen was het hang- en sluitwerk voorheen ook al op orde. *"Dit is niet de Randstad,"* zegt iemand.

## 5. Eindoordeel proces + eindresultaat

We vroegen de huiseigenaren naar een totaaloordeel over Project43 en of zij Project43 zouden aanbevelen (Net Promoter Score).

### 5.1. Eindoordeel

Terugkijkend op het geheel, hoe alles verlopen is en hoe de nieuwe woning geworden is, beoordelen twaalf huiseigenaren Project43 met een zeven of hoger. Zes personen geven een vijf of een zes en drie personen geven geen eindoordeel.

Gemiddelde score: 6,9 (op basis van 18 antwoorden).

#### 5.1.1. Positieve punten

De woning zelf, het eindresultaat, speelt een zeer bepalende rol in het eindoordeel. Vrijwel iedereen noemt het als het meest positieve punt. Men heeft een nieuwe woning en is er flink op vooruit gegaan ten opzichte van de oude woning.

*"Er staat een nieuw huis. Als de bouwvallen tegenover straks ook nieuw zijn, staat er een hele nieuwe buurt,"* merkt iemand op. Deze huiseigenaar is dan alle ellende snel vergeten, zegt hij. De nieuwe woning heeft een mooie uitstraling volgens anderen. Iemand zegt: *"Er is veel licht in huis en alles is drempelvrij. Als het moet kunnen we hier ook later nog, eventueel met een handicap leven. Dat geeft een geruststellend, fijn gevoel."* Voor een ander telt ook de hogere waarde van de woning en er zijn huiseigenaren die opmerken dat ze gekregen hebben wat ze wilden: *"De wensen die ik in mijn hoofd had, zijn allemaal uitgekomen. Zo heb ik nu een schuifpui. Heerlijk."*

#### 5.1.2. Negatieve punten

De communicatie en begeleiding tijdens het proces worden in belangrijke mate als slecht ervaren, zo komt ook bij het eindoordeel naar voren. Sommige huiseigenaren doelen op de bewonersbegeleiding. Anderen kaarten de behoefte aan meer bouwtechnische begeleiding nogmaals aan. Verder speelt in enkele gevallen de afwerking van de woning, die (nog) niet naar wens is, een negatieve rol en laten sommigen de zwaarte van het proces meewegen.

Drie huiseigenaren geven geen eindoordeel. Eén van hen doet dit bewust niet uit onvrede over de begeleiding van CVW. Een ander wil geen eindoordeel geven omdat het proces en het resultaat niet samen te beoordelen zijn. Deze huiseigenaar vindt de woning een acht waard, maar zegt: *"Door het proces kan ik er niet blij mee zijn."*

## 5.2. Anders aanpakken

We vroegen de huiseigenaren concreet wat zij in Project43 zelf anders aangepakt zouden hebben als zij het voor het zeggen hadden. De onderstaande punten zijn door meerdere personen genoemd en kwamen ook al bij eerdere vragen naar voren. Ze kunnen gezien worden als punten van aanbeveling, vanuit de beleving van de huiseigenaren.

Als het gaat om de beginfase:

- Onzekerheid en onduidelijkheid in het begin van het proces eerder wegnemen

Als het gaat om de bewonersbegeleiding:

- Meer betrokkenheid, meer persoonlijk en menselijk
  - begrip, meedenken, inleven
- Betere en snellere terugkoppeling n.a.v. vragen en opmerkingen van huiseigenaren
  - altijd een reactie geven
  - binnen redelijke termijn
  - of op de hoogte houden als het wat langer duurt

Als het gaat om de technische voorbereidingen op de bouw:

- Meer en eerdere ondersteuning en advies bij bouwtekeningen
  - huiseigenaar heeft er geen verstand van
  - had praktische problemen kunnen voorkomen

Als het gaat om de aannemer en de bouwperiode:

- Meer mogelijkheden om te kijken bij de woning in aanbouw
  - biedt mogelijkheden tot en geeft gevoel van regie en controle
  - had praktische problemen en punten van onvrede kunnen voorkomen
  - eigenaar van de woning voelt zich buitenspel gezet
- Meer flexibiliteit en klantgerichtheid
  - aanpassen van wensen mogelijk; tekening niet allesbepalend
  - klantvriendelijker
- Betere afwerking van de woning

Algemeen:

- Adviseurs en bewonersbegeleiding meer onafhankelijk
  - los van CVW/NAM
- Meer beslissingsbevoegdheid CVW
  - over minder schijven, sneller, directer, duidelijker
  - minder afhankelijk van de NAM

### 5.3. Net Promoter Score (NPS)

We vroegen de huiseigenaren hoe waarschijnlijk het is dat zij Project43 zouden aanbevelen aan anderen (vrienden, familie, collega's). Men kan antwoord geven op een schaal die loopt van 0 (zeer onwaarschijnlijk) tm 10 (zeer waarschijnlijk). Op basis van het gegeven antwoord onderscheiden we drie groepen en stellen we een specifieke vervolgvraag.

- **Promoters:** personen die voor een 9 of 10 kiezen.  
Wat zijn de belangrijkste redenen om het project aan te bevelen?
- **Passief tevredenen:** personen die voor een 7 of 8 kiezen.  
Wat moeten de betrokken partijen doen om een 9 of 10 te scoren?
- **Criticasters:** personen die voor een 0 tm 6 kiezen  
Wat zijn de belangrijkste redenen om het project niet aan te bevelen?

De uiteindelijke Net Promoter Score (NPS) wordt bepaald door het percentage promoters te verminderen met het percentage criticasters. De uitkomst is een absoluut getal. Centrum voor Woononderzoek heeft geen scores beschikbaar van projecten die qua omvang en impact (sloop en nieuwbouw) vergelijkbaar zijn met Project43. De gemiddelde NPS van groot onderhoud- en renovatieprojecten is -7.

<b>Net Promoter Score</b>	<b>-42</b>
<i>Promoters</i>	16%
<i>Passief tevredenen</i>	26%
<i>Criticasters</i>	58%

Drie huiseigenaren geven een negen of een tien op de schaal van waarschijnlijkheid en zijn 'promoter' van Project43. Het proces was niet altijd makkelijk, maar de promoters kijken vooral naar de sterk verbeterde en aardbevingsbestendige woning die zij er, zonder eigen kosten, voor terug hebben gekregen.

Vijf huiseigenaren beschouwen we als 'passief tevreden'. Op de vraag hoe er hoger gescoord kan worden, antwoordt deze groep met een aantal punten die inmiddels bekend zijn:

- Betere communicatie (sneller reageren, over minder schijven)
- Meer en eerder ondersteuning en advies bij ontwerp/bouwtekeningen
- Onzekerheid meer en eerder wegnemen
- Huiseigenaren meer betrekken bij bouwperiode
- Aanpassingen in bouwperiode nog mogelijk
- Meer aandacht voor (nette) afwerking woning

Elf huiseigenaren zijn 'criticaster' en geven cijfers variërend van nul tot zes. Sommigen zouden aanraden om er niet aan te beginnen als je er mee te maken krijgt. Anderen hadden het, achteraf gezien, niet gedaan als ze hadden geweten wat hen allemaal te wachten stond. Eén van de huiseigenaren had zich liever laten "uitkopen" en was dan vertrokken naar een woning buiten het aardbevingsgebied.

De criticasters zijn het over twee dingen eens:

- Zij hebben het advies niet ervaren alsof zij een keuze hadden (het overkomt je)
- Zij vonden het proces veel tijd en energie kosten, lang, zwaar en enorm ingrijpend

Veel criticasters merken wel op dat je er een nieuwe woning voor terug krijgt, maar de bovenstaande punten wegen voor hen zwaar. Sommigen vinden dat de impact van het proces (stress, frustratie) niet opweegt tegen het resultaat dat het oplevert. Anderen vinden dat dit ten dele het geval is.