

## Onderzoek klantbeleving Project 43

### Fase 2

Wijk bij Duurstede, 18 januari 2018

In opdracht van Centrum Veilig Wonen

drs. [REDACTED] 5.1.2e

drs. [REDACTED] 5.1.2e

[REDACTED] 5.1.2e

Centrum voor Woononderzoek  
Nachttegaal 28  
3962 TM Wijk bij Duurstede  
Tel. [REDACTED] 5.1.2e

## 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 2, de sloop en nieuwbouw van 19 particuliere woningen in Loppersum.

Doel van het onderzoek is om de klantbeleving van de huiseigenaren in kaart te brengen. We doen dat bij Fase 2 op meerdere momenten tijdens het proces en ook na afronding. Deze rapportage heeft betrekking op het eerste contactmoment met de eigenaren uit Fase 2. In november 2017 vonden gesprekken plaats met zeventien personen, enige tijd na de verhuizing naar de wisselwoning.

### Huidige tevredenheid

De huiseigenaren beoordelen het proces tot dan toe gemiddeld met een 6,4.

Het proces kwam moeizaam en traag op gang, maar een krappe meerderheid geeft nu wel een positief oordeel. Dat komt door de prettige wisselwoning, de projectbegeleiding en door het te verwachten eindresultaat.

De minder tevreden huiseigenaren wijzen vooral op de communicatie en begeleiding die wat hen betreft niet naar wens is. De communicatie van Centrum Veilig Wonen wordt niet helder en niet transparant genoemd. Verder zouden afspraken beter kunnen worden nagekomen, beslissingen sneller worden genomen en zou terugkoppeling sneller moeten plaatsvinden. Daarnaast verwijten sommigen Plegt-Vos onvolledige informatie te geven, waardoor men voor onverwachte kostenposten komt te staan.

### Informatie

Als het gaat om de informatie die de huiseigenaren tot nu toe gehad hebben, geven zij gemiddeld een 6,8.

De ruime meerderheid is tevreden. De informatie wordt omschreven als duidelijk, goed gestructureerd, toereikend en doeltreffend. Het online platform 'Volg je woning' lijkt daarbij ook in een behoefte te voorzien.

De huiseigenaren die niet tevreden zijn, geven zeer uiteenlopende motivaties.

### Ontzorgen

Het 'ontzorgen' wordt met een gemiddelde van 5,9 gewaardeerd en een krappe meerderheid is overwegend tevreden.

De tevreden huiseigenaren vinden dat er veel voor hen geregeld wordt. In positief opzicht worden genoemd: de goede taxatie (in latere instantie), de nette verhuizing, de goede wisselwoning, de hulp tijdens de verhuizing en de prettige communicatie met CVW.

De ontevreden huiseigenaren vinden dat het proces hen erg veel tijd en energie kost. Zij vinden dat zij niet ontzorgd worden, want er zijn juist veel meer zorgen dan voordat het hele proces begon, zo redeneren zij. Men vindt dat men te veel zelf moet regelen en men verwacht meer van de experts die bij het proces betrokken zijn. Bijvoorbeeld meer technisch advies bij de bouwtekeningen of praktische hulp bij het overzetten van aansluitingen naar de nieuwe woning (energie, telecom).

### **Verhuizing**

De hulp bij de verhuizing door Topmovers wordt hoog gewaardeerd met een gemiddelde van 8,7. Alle huiseigenaren zijn tevreden.

De verhuizing is naar wens verlopen. De begeleiding was goed en er werden goede afspraken gemaakt en nagekomen. De verhuizers waren op elkaar ingespeeld en werkten klantgericht, hard en netjes. Bovendien was men vriendelijk en correct in de omgang.

### **De wisselwoning**

Vrijwel alle huiseigenaren zijn tevreden over de wisselwoning. Gemiddeld waardeert men de woning met een 7,9.

Vooraf de hoeveelheid ruimte die de woning biedt, met name de slaapkamers, wordt gewaardeerd. Verder ziet de woning er goed uit en zijn de voorzieningen comfortabel. Een aantal huiseigenaren noemt ook het feit dat alle voorzieningen op de begane grond zijn positief

In negatief opzicht zijn er kritische kanttekeningen die meerdere personen plaatsen.

- Woning niet schoon toen men de sleutel kreeg
- Slaapkamers boven zijn groot, maar leefruimte beneden wat klein
- Dienstverlening PandGarant niet naar wens

### **De aannemer**

Plegt-Vos krijgt tot nu toe gemiddeld een 6,5 van de eigenaren uit Fase 2. De ruime meerderheid is tevreden over de aannemer.

Men baseert het oordeel vooral op de ervaring m.b.t. de informatie en communicatie. In positief opzicht wordt de informatie "helder" en "duidelijk" genoemd. De tevreden huiseigenaren vinden de informatievoorziening veelal goed en de begeleiding prettig.

Als het gaat om negatieve opmerkingen, komt er vooral één knelpunt naar voren. Een deel van de eigenaren vindt dat er onvoldoende communicatie is geweest over (meer)kosten van verschillende keuzes en over extra kosten die bij een (standaard)woning horen. Men had meer begeleiding en advies verwacht om kosten van aanschaf materialen en benodigd werk inzichtelijk te maken. Nu kwam men voor negatieve verrassingen te staan.

### **Vergelijking Fase 1 en Fase 2**

In Fase 1 beoordelen de huiseigenaren het proces gemiddeld met een 5,4. In de tweede fase is het gemiddelde voor het proces tot nu toe een 6,4. Ook op alle andere gemeten aspecten scoort Fase 2 hoger dan Fase 1. Het verschil is het grootst als het gaat om de wisselwoning (7,9 om 5,2).

Daarmee is het beeld in Fase 2 vooralsnog beduidend positiever dan in Fase 1, maar dat neemt niet weg dat er ook in de tweede fase veel kritische geluiden te horen zijn. Voor een groot deel zijn deze opmerkingen herkenbaar uit Fase 1.

## 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: huidige tevredenheid</b>	<b>6</b>
3.1. Positieve punten	6
3.2. Negatieve punten	6
<b>4. Uitkomsten: het proces</b>	
4.1. Start proces: het advies	7
4.2. Communicatie en bewonersbegeleiding	7
4.3. Ontzorgen	10
4.4. Adviseren	11
4.5. Verhuizen	13
4.6. De wisselwoning	14
4.7. De aannemer	14
<b>5. Vergelijking Fase 1 en Fase 2</b>	<b>16</b>

## 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 wisselwoning. Hun nieuw gebouwde woning is in de zomer van 2018 gereed.

Centrum voor Woononderzoek onderzocht de klantbeleving in beide fasen. Deze rapportage heeft betrekking op Fase 2.

### 1.2. Doelstelling en onderzoeksvraag

Doel van het onderzoek in Fase 2 is om de klantbeleving van de huiseigenaren in kaart te brengen. Het gaat om de tevredenheid m.b.t. het proces dan men tot dan toe heeft meegemaakt.

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 de wisselwoning?
  - Hoe tevreden is men?
  - Wat is goed gegaan? Wat kan beter?

Deze vragen zijn toegepast op een breed scala aan aspecten, aan de hand waarvan het proces uitgebreid behandeld is.

## 2. Onderzoeksmethode en rapportage

### 2.1. Onderzoeksmethode

Nadat Centrum Veilig Wonen de huiseigenaren schriftelijk informeerde over het onderzoek, benaderde Centrum voor Woononderzoek de 18 huiseigenaren om de vragen telefonisch met hen door te nemen. Eén van de 19 adressen hebben we buiten beschouwing gelaten. Het betreft een woning van de NAM.

We hebben de vragenlijst bij 17 personen af kunnen nemen (94% respons). Bij één huiseigenaar lukte dat niet. Ondanks vele belpogingen op wisselende dagen en tijdstippen werd deze eigenaar niet bereikt.

De gesprekken vonden plaats in november 2017 en zijn gevoerd door twee 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 17 huiseigenaren zijn anoniem verwerkt in deze rapportage.

#### Fase 2

De hierboven beschreven onderzoeksmethode geldt zowel voor Fase 1 als voor Fase 2. Een belangrijk verschil tussen beide fases is dat we de huiseigenaren uit de eerste fase alleen aan het einde van het proces één maal spraken en dat we de huiseigenaren uit de tweede fase gedurende het proces meerdere keren benaderden.

Deze rapportage heeft betrekking op de eerste gesprekken met de huiseigenaren uit Fase 2. Deze vonden enige tijd na de verhuizing naar de wisselwoning plaats.

### 2.2. Rapportage

De 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 wisselwoning stapsgewijs beschreven. We sluiten de rapportage af met een korte vergelijking tussen de uitkomsten van beide fases.

In deze rapportage staan citaten tussen aanhalingstekens en zijn *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: huidige tevredenheid

We hebben de huiseigenaren gevraagd hoe tevreden zij tot nu toe zijn over het geheel, als zij alles mee laten wegen (rapportcijfer).

Gemiddelde score: 6,4 (op basis van 16 antwoorden).

#### 3.1. Positieve punten

Negen huiseigenaren zijn tevreden dan wel ruim tevreden over de gang van zaken tot nu toe (rapportcijfer 7 of hoger). Ook al kwam volgens enkelen het proces moeizaam en traag op gang, het vooruitzicht op een nieuwe woning vergoedt veel, geeft, men aan. Een enkeling noemt het proces van sloop en nieuwbouw onafwendbaar en *"dan kun je er maar beter positief instappen"*. Sommige huiseigenaren ervaren het proces tot nu toe zonder meer als goed. *"Alles was goed geregeld en ik ben ronduit tevreden over de begeleiding,"* merkt iemand op. Een ander is simpelweg tevreden omdat er tot nu toe *"niets verkeerd is gegaan"*. Ook geeft iemand aan dat het *"op rolletjes"* gaat.

Als meest positieve punten worden vooral genoemd: de wisselwoning en de projectbegeleiding als geheel. Niet iedereen was meteen even blij met sloop en nieuwbouw, maar gevraagd naar de positieve punten wordt wel het te verwachten eindresultaat genoemd.

#### 3.2. Negatieve punten

Zeven huiseigenaren zijn ontevreden over het proces tot nu toe (rapportcijfers 3 t/m 6). Zij noemen uiteenlopende negatieve punten: de manier van omgaan met huiseigenaren, trage procedures, gebrekkige informatie m.b.t. financiële afwikkeling van zaken, matige service PandGarant en matige communicatie van CVW.

Verschillende huiseigenaren hekelen vooral de communicatie van CVW. Sommigen vinden deze niet helder en transparant genoeg. Anderen geven aan dat afspraken soms niet worden nagekomen of er geen (snelle) terugkoppeling is. E.e.a. gaat over te veel schijven en er is te weinig beslissingsbevoegdheid, merkt iemand op. Een andere huiseigenaar heeft vooral behoefte aan wat meer *"menselijkheid"*.

Overigens heeft een deel van de huiseigenaren er wel begrip voor dat niet alles naar wens loopt. *"Het is een nieuw project, de bewonersbegeleiders zitten soms zelf ook met de handen in het haar,"* merkt iemand op.

Ook de communicatie en informatie van Plegt-Vos leidt bij sommige huiseigenaren tot ontevredenheid. Door onvolledige informatie komen sommigen met extra kostenposten te zitten, geven zij aan.

Het had allemaal wat duidelijker gemogen, vinden enkele huiseigenaren. Ook wat betreft kleine zaken als post en nutsvoorzieningen. Hierin had de bewonersbegeleiding beter kunnen voorlichten/ondersteunen, geeft iemand aan.

## 4. 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.

### 4.1. Start proces: het advies

Voor veel huiseigenaren was het advies een donderslag bij heldere hemel. Dat is ook hoe een aantal personen het letterlijk omschrijft. Ook merkt iemand op dat het *"insloeg als een bom"* en weer een ander omschrijft het als *"een klap voor je kop"*. Kwalificaties die aangeven hoe heftig het advies binnen kwam en welke emotionele gevolgen het had.

Ook geven de huiseigenaren aan dat er veel verbazing en ongeloof was. Enerzijds omdat men uit eerdere berichtgeving had opgemaakt dat er plannen tot versterking zouden komen. Anderzijds omdat verschillende woningen weinig tot geen aardbevingsschade hadden. Sloop van de eigen woning had men dan ook niet zien aankomen. Het advies kwam daardoor in eerste instantie ongeloofwaardig over op sommigen.

Nadat de genoemde emoties binnen waren gekomen, schakelden sommige huiseigenaren om. Zo merkt iemand op dat je er bij zo'n ingrijpend advies maar beter positief in kunt gaan staan en *"er in mee moet gaan"*. Zo denken meer huiseigenaren. Eén van hen noemt het advies *"pittig"*, maar merkt op dat er niets anders op zat vanwege de veiligheid. Sommigen begonnen dan ook positief naar het geheel te kijken. *"Mijn eerste reactie was ongeloof, later was ik er blij mee. Mijn huis had veel achterstallig onderhoud,"* merkt één van hen op.

Na het advies gebeurde er van alles, maar toch ook niets. Sommige huiseigenaren pakten fanatiek de handschoenen op en gingen ambitieus plannen maken. Echter, het duurde na het advies geruime tijd voordat alles concreet werd. Het heeft allemaal erg lang geduurd, is een gedeelde opvatting. Huiseigenaren hebben 2,5 jaar in de wachtkamer gezeten tot de volgende stap werd gezet, geven zij aan. Eerst een half jaar 'radiostilte'. Daarna duurde het nog 1,5 à 2 jaar voordat de volgende stap concreet was. *"Dat was funest,"* zegt een huiseigenaar, *"want het veroorzaakte spanning"*.

Problematisch zijn de hoge verwachtingen aan het begin van het traject, aldus een huiseigenaar. Hij merkt op dat het volgens CVW in een jaar zou lukken, maar dat de huiseigenaren hier direct hun twijfels bij hadden. *"Nu blijkt dat het inderdaad veel langer gaat duren,"* aldus meneer.

### 4.2. Communicatie en bewonersbegeleiding

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

#### 4.2.1. Het communicatieproces

De meeste huiseigenaren (13 van de 18) weten goed bij wie ze moeten zijn met een vraag of opmerking. Meestal zijn dat de bewonersbegeleiders van CVW. Algemene vragen en taxatie-zaken zijn voor CVW, geven de huiseigenaren aan. Vragen over de woning gaan meestal rechtstreeks naar Plegt-Vos, maar ook dan kan het voorkomen dat men wordt terug verwezen naar de bewonersbegeleiders.



Het contact verloopt voor een belangrijk deel via e-mail en telefoon. De bereikbaarheid van de bewonersbegeleiders wordt veelal als goed ervaren. Er wordt snel teruggebeld en moeten de bewonersbegeleiders het antwoord schuldig blijven, dan wordt de vraag doorgespeeld en komt het proces op gang, zegt een huiseigenaar. Het online platform 'Volg je woning' wordt eveneens veel geraadpleegd.

Drie personen weten soms wel en soms niet bij wie ze terecht kunnen. Eén van hen voelt zich "van het kastje naar de muur gestuurd". CVW, Plegt-Vos en de NAM verwijzen naar elkaar door, aldus mevrouw. De andere twee huiseigenaren noemen een concreet onderwerp waarbij het niet soepel loopt: financiële zaken en de inrichting van het terrein.

Voor één huiseigenaar is het niet duidelijk wie zij moet benaderen: PandGarant of CVW. Zij ervaart dat zij naar allerlei organisaties wordt doorgestuurd.

#### 4.2.2. De bewonersbegeleiding

Over de bewonersbegeleiding zijn de meeste huiseigenaren positief gestemd. Volgens heel wat eigenaren is men goed bereikbaar. De meeste eigenaren praten over een vlotte, vriendelijke behandeling. Zij krijgen bovendien meestal snel en duidelijk antwoord.

Toch zijn er ook wat kritische geluiden. Af en toe duurt het wat langer voordat er een (duidelijke) reactie komt. Dit kan mede afhangen van het onderwerp waarop de vraag of opmerking betrekking heeft. Eén huiseigenaar vindt dat CVW te lang de tijd neemt om een e-mail te beantwoorden. Twee anderen wachten al maanden op de afhandeling van bepaalde punten. Eén huiseigenaar vindt de bewonersbegeleiding een "zoethoudertje" en geeft aan dat CVW niets zelf mag beslissen.

#### 4.2.3. Tevredenheid informatie

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

Gemiddelde score: 6,8 (op basis van 17 antwoorden).

Dertien huiseigenaren zijn tevreden over de verkregen informatie (rapportcijfers 7, 8 en 9). Zij vinden dat zij over het algemeen goed op de hoogte worden gehouden en alle informatie hebben gehad die zij nodig hebben. Genoemde pluspunten: duidelijk, goed gestructureerd, toereikend en doeltreffend. Het online platform 'Volg je woning' lijkt daarbij ook in een behoefte te voorzien.

Vier huiseigenaren geven een cijfer een cijfer lager dan een 7 (3, 5 en 6). Zij laten de volgende uiteenlopende zaken negatief meewegen:

- de informatie is soms achterhaald
- de meest essentiële informatie niet gekregen: was sloop echt noodzakelijk?
- notulen worden vier maanden na een vergadering pas verstrekt
- een verslag van de eerste bijeenkomst is er nooit gekomen
- sommige informatie is dubbel (per brief en e-mail)
- CVW en Plegt-Vos geven weinig afspraken zwart op wit
- over sommige besluiten (definiëren basiswoning) ontvang je geen informatie en over iets onbelangrijks (barbecue) ontvang je vier brieven

#### 4.2.4. Hoeveelheid informatie

We hebben gevraagd of de huiseigenaren alle informatie hebben gekregen die ze nodig hadden. Tien van hen beantwoorden deze vraag positief en vijf personen geven een negatief antwoord.

De meerderheid is tevreden over de hoeveelheid informatie. Zij geven simpelweg aan dat zij tot nu toe niets gemist hebben.

Kritische opmerkingen hebben vooral te maken met Plegt-Vos. Op sommige punten hadden huiseigenaren wat meer van de aannemer verwacht. Iemand zegt: *"Wij als bewoners hadden vooraf gewezen moeten worden op zaken die belangrijk voor ons zouden zijn t.a.v. de nieuw te bouwen woning. Plegt-Vos had hier een betere begeleiding en invulling aan moeten geven. Dit had veel ergernis voorkomen"*.

Verschillende huiseigenaren vinden de informatie van Plegt-Vos m.b.t. het afwerken van de woning onvolledig. Beter voorlichting had voor hen extra kosten kunnen voorkomen. Nu kwamen bepaalde kostenposten als een verrassing. Soms wordt de technische onderbouw van werkzaamheden gemist. *"Het is bij de aannemer al gauw: kan wel of kan niet,"* merkt een huiseigenaar op.

De volgende onderwerpen worden genoemd als het gaat om gemiste/onvolledige informatie:

- kosten schilderen stelkozijnen
- kosten afwerken/schilderen trap
- kosten dakkapel
- kosten afkitten
- technische uiteenzetting over verdeling vloerverwarming

#### 4.2.5. Soort informatie

We vroegen de huiseigenaren welke manier van informeren zij prefereren. Hierbij ontstaat een wisselend beeld.

- twee personen kiezen voor bijeenkomsten in groepen (per blok of iedereen bij elkaar)
- drie personen kiezen voor individuele gesprekken
- zes personen geven de voorkeur aan een combinatie van de verschillende vormen

Daarnaast zijn er zes huiseigenaren die de geen keuze kunnen/willen maken of geen voorkeur hebben.

Het belangrijkste argument voor bijeenkomsten met alle huiseigenaren bij elkaar is de mogelijkheid om van elkaars vragen te leren. Er kleven echter ook nadelen aan de gezamenlijke bijeenkomsten. Iemand zegt: *"Enerzijds was het soms prettig samen te vergaderen, want je leert van anderen die vragen stellen. Anderzijds staat iedereen er anders in."* Dat leidde soms tot negativisme of ergernis, merkt iemand op. Individueel was dan beter geweest, aldus deze huiseigenaar, maar over het algemeen vindt mevrouw het prima gaan tot nu toe.

Het ligt aan het onderwerp welke vorm het beste is, merkt een andere huiseigenaar op. Een persoonlijk onderwerp krijgt hij graag individueel medegedeeld. Meneer zegt: *"Soms zijn bijeenkomsten met alle huiseigenaren het prettigst omdat men dan ook van anderen de mening te horen krijgt. Soms zijn individuele gesprekken meer passend."*

#### 4.2.6. Bijeenkomsten met alle huiseigenaren

Op deze manier van informeren hebben we doorgevraagd.

Als meest positief wordt ervaren dat algemene informatie, die iedereen aangaat, bij dit type bijeenkomsten met z'n allen kan worden gedeeld. Je leert van elkaar, zo zegt men. Valkuil is wel dat men individueel op details ingaat, waardoor de bijeenkomsten soms hectisch en rommelig verlopen.

Men vindt het begrijpelijk dat de bijeenkomst over de keuze van de aannemer collectief was. De bijeenkomsten over financiële zaken, hypotheek e.d. waren goed georganiseerd, met een duidelijke aanpak en vriendelijke benadering van huiseigenaren, meldt iemand.

De collectieve bijeenkomsten hebben een negatieve lading voor een aantal personen. Een huiseigenaar legt uit dat de buurt een beetje *"uit elkaar is gespeeld"*. Mevrouw zegt: *"Dat komt doordat sommige mensen ergens bezwaren tegen hadden en door anderen beticht werden van het ophouden van het proces. Het idee ontstond, dat als je maar een grote mond hebt, je veel meer voor elkaar krijgt. Sommige zaken zijn individueel en moeten niet in een groep besproken worden."* Per blok overleggen vindt mevrouw evenmin een goede constructie.

Dat je kon kiezen uit aannemers is achteraf gezien *"een heel spektakel geweest om niets"*, vindt een huiseigenaar. Zij noemt het *"een soort window dressing"*. Die bijeenkomst over de selectie van aannemers wordt ook door een ander als slecht ervaren. *"Er was nauwelijks keuze,"* zegt meneer. Ook de bijeenkomsten over hypotheek hadden voor hem een negatieve bijmaak. Het verhaal dat verteld werd was wat hem betreft te ingewikkeld. Een ander vond dat er bij deze bijeenkomst nog te veel onduidelijk was.

### 4.3. Ontzorgen

We hebben enkele vragen gesteld over het ontzorgen door CVW.

#### 4.3.1. Tevredenheid ontzorgen

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

Gemiddelde score: 5,9 (op basis van 14 antwoorden).

Acht huiseigenaren zijn ontevreden. Het proces kost veel tijd en energie, zo geven verschillende van hen aan. Sommigen vinden dat er sprake is van het tegenovergestelde van ontzorgen. *"We zijn niet ontzorgd, alleen maar bezorgd"*, zegt één van hen. Mevrouw vindt dat zij veel heeft moeten *"vechten"*. Mede door de stress heeft zij naar eigen zeggen gezondheidsklachten gekregen. Ook zouden huiseigenaren hun baan zijn verloren. Iemand anders zegt: *"Er is een hele bak zorgen over me uitgestort die ik eerder niet had"*. Mevrouw had graag (meer) praktische hulp gekregen. Bijvoorbeeld: Zij heeft op een formulier ingevuld welke energiemaatschappij, telecomaandbieder, etc. zij had in haar oude woning. Zij dacht dat de aansluitingen en dergelijke in de nieuwe woning voor haar geregeld zouden worden, maar dat was niet het geval.

Over het algemeen vinden huiseigenaren die ontevreden zijn over het ontzorgen dat zij teveel zelf hebben moeten uitzoeken en regelen. En dat terwijl er veel experts met kennis en kunde bij het project betrokken zijn geweest. Tandem eerder inschakelen, klinkt het als advies. Dat geeft meer rust. Er is bijvoorbeeld behoefte aan hulp bij het bekijken van de technische tekeningen van Plegt-Vos.

Zes personen zijn tevreden over het ontzorgen en hebben andere ervaringen. Er zijn huiseigenaren die vinden dat bijna alles voor je geregeld wordt. Eén van hen vertelt dat zij niet veel zorgen heeft gehad tot nu toe en dat ze gewoon kan doorgaan met haar dagelijks leven. Anderen prijzen de goede taxatie (in latere instantie), de nette verhuizing, de goede wisselwoning, de hulp tijdens de verhuizing en de prettige communicatie met CVW.

#### **4.3.2. Financiële zaken**

Ook als het gaat om het ontzorgen m.b.t. financiële zaken zien we een wisselend beeld.

Er zijn huiseigenaren bij wie het regelen van de financiële zaken tamelijk soepel is verlopen. Sommigen hadden hun huis hypotheekvrij. Zij hebben dan ook niet het idee dat CVW veel meer voor hen had kunnen doen.

Anderen beschrijven een moeizaam proces. Verschillende huiseigenaren vinden dat zij veel zelf hebben moeten regelen. Echt onlogisch is dat ook weer niet, meent één van hen. Persoonlijke zaken moet je nou eenmaal zelf regelen. Dat het meer tijd en moeite kostte dan verwacht, daarover is men het eens.

CVW had de banken/hypotheekverstekkers beter moeten informeren over het project, menen sommige huiseigenaren. Eén van hen geeft aan dat de goed georganiseerde bijeenkomst over dit onderwerp in eerste instantie vertrouwen gaf. Vervolgens was zijn bank niet op de hoogte van de materie en voelde meneer zich "*van het kastjes naar de muur gestuurd*". De garantiestelling had veel voeten in de aarde, maar werd uiteindelijk goed geregeld.

Het financieel vertalen van het oude wooncomfort naar de nieuwe woning wordt ook genoemd als heikel punt. Om het oude comfortniveau terug te krijgen moet de nieuwe woning bij enkele huiseigenaren worden aangepast, naar achteren worden uitgebouwd. De kosten die daarmee gepaard gaan, leiden tot veel "*gedoe*".

Eén huiseigenaar suggereert om iemand aan te stellen die gespecialiseerd is in financiën. Financieel advies zou zijn/haar dagelijkse activiteit moeten zijn. Dit soort werk is volgens meneer te specialistisch om over te laten aan CVW.

#### **4.4. Adviseren**

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

Uit de reacties blijkt dat lang niet alle huiseigenaren al contact hebben gehad met de adviseurs.

#### 4.4.1. Ervaringen met adviseurs

In algemene zin geeft iemand aan dat het prettig is dat de adviseurs er voor de huiseigenaren zijn. Anderen merken op dat [5.1.2e] en [5.1.2e] op verzoek van de eigenaren bij het project zijn gehaald en vinden dat "een goede zet".

##### **Bouwkundig adviseurs (Tandem)**

De reacties m.b.t. Tandem zijn overwegend positief, voor zover er contact is geweest. Iemand zegt: "De adviseurs van Tandem hebben goed werk geleverd bij de tweede taxatie. Bij de oplevering ga ik ze er zeker bij vragen." "Ik heb nog geen contact gehad met de adviseurs van Tandem, dat komt later bij de oplevering wel", merkt een ander op. Verder geeft iemand aan dat het wellicht beter was geweest om Tandem al eerder in het proces erbij te halen.

##### **Advocaat [5.1.2e]**

Ook [5.1.2e] kan voornamelijk op positieve reacties rekenen. Hij is duidelijk en voert zijn taak goed uit. "[5.1.2e] heeft een goede bijdrage gehad in het proces en goed geholpen met de vaststellingscontract", zo klinkt het. Hij heeft goed geadviseerd over het contract met de NAM. Eén huiseigenaar vindt [5.1.2e] zelfs "super goed". Hij heeft het hele contract voor meneer opgesteld en uitgebreid behandeld.

##### **Externe bewonersbegeleider [5.1.2e]**

Ook ten aanzien van [5.1.2e] klinken positieve geluiden. Verschillende huiseigenaren waarderen zijn inspanningen. Meerdere mensen merken op: "Hij probeert het proces in goede banen te leiden." Verder noemt men hem een neutrale en goede gespreksleider. Eén huiseigenaar spreekt zijn respect uit vanwege de door [5.1.2e] getoonde betrokkenheid bij de persoonlijke situatie van meneer.

Een kritische noot van enkele huiseigenaren is dat [5.1.2e] niet geheel onafhankelijk kan handelen.

#### 4.4.2. Onafhankelijkheid van adviseurs

We hebbende de huiseigenaren gevraagd naar hun mening over de onafhankelijkheid van de adviseurs.

- Acht personen vinden dat de adviseurs onafhankelijk zijn
- Twee personen vinden dat de adviseurs niet onafhankelijk zijn
- Vijf personen beantwoorden de vraag met 'deels wel, deels niet'
- Twee personen hebben geen mening

De meerderheid vindt dat de adviseurs onafhankelijk werken, maar dit berust eerder op gevoel dan op concrete gebeurtenissen.

Vooral bij [5.1.2e] is niet iedereen (geheel) overtuigd van zijn onafhankelijkheid. Iemand noemt hem "een verlengstuk van CVW" en een ander zegt dat [5.1.2e] "te dicht bij de officiële organisaties staat". Dat hij één keer per maand met de huiseigenaren om de tafel zit en veel vaker met CVW en gemeente is volgens één van de huiseigenaren veelzeggend. Zij wil daarom alles wat besproken wordt zwart op wit hebben. Mevrouw zegt: "Aan alles merk je dat het gaat om advisering of begeleiding met bepaald oogmerk".

Ook de onafhankelijkheid van de bouwkundige adviseurs van Tandem is niet voor iedereen gewaarborgd. Een duidelijk toelichting hierbij ontbreekt echter.

Sommige huiseigenaren twijfelen aan de onafhankelijk van de gehele projectorganisatie. Ook hier ontbreken duidelijke, concrete voorbeelden. *“Maar als het op financiën aankomt, komt er steeds een addertje onder het gras vandaan”*, zegt een huiseigenaar. Mevrouw vermoedt dat CVW van hogerhand wordt aangestuurd.

*“Er is altijd een spanningsveld aanwezig,”* zegt een ander. Om die reden heeft één van de huiseigenaren een eigen jurist ingeschakeld, want *“daar kom je verder mee”*. Huiseigenaren weten nooit of de informatie is voorbesproken. *“Wie betaalt, bepaalt,”* klinkt het. Volgens één van de huiseigenaren wordt gewerkt vanuit het concept van een basiswoning en de kosten die daarbij horen. *“Zolang je het daarmee eens bent, gaat het makkelijk,”* aldus meneer.

Alle huiseigenaren vinden het belangrijk dat de adviseurs onafhankelijk van CVW en de NAM werken. Onafhankelijkheid is nodig voor een goede dienstverlening aan de eigenaren op bouwkundig en financieel terrein, zo komt naar voren.

#### 4.5. Verhuizen

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

Gemiddelde score: 8,7 (op basis van 16 antwoorden).

Zonder uitzondering zijn de huiseigenaren tevreden over de hulp van Topmovers bij hun verhuizing. Iedereen geeft minimaal een zeven en er worden ook vier tienen gegeven. Sommige huiseigenaren zijn dan ook lovend.

De verhuizing wordt omschreven als *“soepel”* en *“snel”*, met een goede begeleiding. In algemene zin waren er goede afspraken met Topmovers te maken, die vervolgens goed zijn nagekomen. Eén van de huiseigenaren geeft aan dat dit prettig was omdat het stress bij haar weg nam.

De verhuizers worden *“netjes”*, *“vriendelijk”* en *“correct”* genoemd. De ploeg was op elkaar ingespeeld en werkte hard, zo komt ook naar voren. Spullen werden op de goede plek neergezet en wat ook veel genoemd wordt is dat men hielp bij de (de)montage van spullen. De huiseigenaren waarderen deze service zeer.

Twee personen kregen tijdens de verhuizing te maken met schade. De één geeft aan dat dit netjes en naar wens is opgelost. De ander vindt dat *“kleine schades”* nou eenmaal bij een verhuizing horen.

Eén huiseigenaar is niet zo te spreken over de medewerker die vooraf bij haar thuis kwam. Mevrouw vond deze persoon weinig professioneel en *“erg brutaal”*. Volgens mevrouw zou hij gesuggereerd hebben dat mevrouw spullen weg moest doen, zodat deze niet verhuisd hoefden te worden.

#### 4.6. De wisselwoning

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

Gemiddelde score: 7,9 (op basis van 17 antwoorden).

Op één huiseigenaar na is iedereen tevreden over de wisselwoning. Iemand merkt op dat het prima te doen is als je alles "ondergaat". Een ander spreekt over "Centerparcs 2.0" en een derde huiseigenaar zegt zich niet te herkennen in de negatieve verhalen die zij vooraf over de wisselwoningen hoorde.

De hoeveelheid ruimte wordt het meest als pluspunt genoemd. Men waardeert bijvoorbeeld de ruime slaapkamers. Verder ziet de woning er goed uit en zijn de voorzieningen comfortabel. Een aantal huiseigenaren noemt ook het feit dat alle voorzieningen op de begane grond zijn positief. Een enkeling noemt nog de locatie en de goede isolatie.

Hoewel vrijwel iedereen overwegend tevreden is, weet men ook wat minpunten te noemen. Drie daarvan worden door meerdere huiseigenaren naar voren gebracht.

- Woning niet schoon toen men de sleutel kreeg (bijvoorbeeld keuken, badkamer)
- Slaapkamers boven zijn groot, maar leefruimte beneden wat klein
- Dienstverlening PandGarant niet naar wens (trage afhandeling, geen terugkoppeling)

Verder wordt een aantal minpunten individueel genoemd:

- Geen uitleg verwarmingssysteem gekregen
- Warmtepomp maakt voortdurend geluid (inmiddels wel gewend)
- Stroeve vloer
- Weinig stopcontacten
- Problemen met vloerverwarming
- Water om het huis gaat niet weg

Eén huiseigenaar waardeert de wisselwoning met een onvoldoende. Dat ligt echter niet zozeer aan de woning zelf, maar aan de gang van zaken m.b.t. toewijzing. Het verzoek om een woning met voorziening op de begane grond werd niet gehonoreerd en dat vindt meneer, die destijds ernstig ziek was niet kon traplopen, zeer spijtig.

#### 4.7. De aannemer

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

Gemiddelde score: 6,5 (op basis van 16 antwoorden).

Elf huiseigenaren geven minimaal een zeven en beschouwen we als tevreden. Vijf personen geven een lager cijfer.

Een aantal huiseigenaren geeft aan dat er nog niet zoveel contact is geweest. Men baseert het oordeel vooral op de verstrekte informatie en de communicatie met Plegt-Vos tot nu toe. De informatie wordt "helder" en "duidelijk" genoemd, bijvoorbeeld tijdens de bouwvergaderingen. Via 'Volg je woning' is er contact mogelijk en iemand geeft aan de aannemer ook te kunnen bellen. Een ander vindt de begeleiding van de aannemer prettig.

Verder wordt een aantal pluspunten individueel genoemd:

- Ruimte voor individuele woonwensen
- Niet het wiel uitvinden; eerst gekeken naar oplossingen in ander aardbevingsgebied
- Gebruik 3D tekeningen maakt het inzichtelijk

Als minpunten ervaren de huiseigenaren vooral: onvoldoende communicatie over (meer)kosten van verschillende keuzes en over extra kosten die bij een (standaard)woning horen. Wat is de standaard woning en wat hoort daar bij? Wat hoort daar niet bij en wat kost het? Men had meer begeleiding en advies verwacht om kosten van aanschaf materialen en benodigd werk inzichtelijk te maken. De woning wordt bijvoorbeeld zonder plinten opgeleverd, een dichte trap blijkt een open trap te zijn, stelkozijnen moeten nog geleverd worden, etc. Verschillende huiseigenaren geven aan zelf weinig tot geen kennis te hebben op dit gebied en in dat opzicht had men meer verwacht van de expert Plegt-Vos.

Daarnaast geeft een aantal huiseigenaren aan dat de meerprijs die Plegt-Vos hanteert voor aanvullend werk te hoog is. Ook valt het sommigen tegen dat lang niet alle wensen worden ingewilligd. Wat hen betreft is er te veel "standaard" en kan daar niet veel van afgeweken worden.

Verder wordt een aantal minpunten individueel genoemd:

- Aannemer is meer een reguleerder die onderaannemers inzet
- Bijna geen informatie over energieneutraal bouwen
- Antwoord op vragen duurt te lang



#### 4. Vergelijking Fase 1 en Fase 2

De huiseigenaren uit Fase 1 vroegen we om, alles meewegend, een totaaloordeel te geven m.b.t. het proces. Dit leverde een gemiddelde score op van 5,4. Vier personen waren overwegend tevreden en vijftien personen ontevreden. In Fase 2 wordt het proces tot nu toe beoordeeld met een gemiddelde van 6,4 en zien we dat negen huiseigenaren tevreden zijn, tegenover zeven ontevreden huiseigenaren.

We concluderen dat de tevredenheid in Fase 2 vooralsnog hoger is dan in de eerste fase. De onderstaande tabel onderschrijft deze conclusie. Ook op alle gemeten deelaspecten scoort Fase 2 hoger, waarbij o.a. de fors hogere waardering van de wisselwoning in het oog springt. In Fase 1 werd dit oordeel sterk beïnvloed doordat de woningen nog niet af waren en nog veel mankementen vertoonden. Verder is er ook bij de informatievoorziening en het ontzorgen een flink verschil zichtbaar.

	Fase 2	Fase 1
informatie	6,8	5,2
ontzorgen	5,9	3,7
verhuizing	8,7	8,0
wisselwoning	7,9	5,2
aannemer	6,5	5,8

Inhoudelijk valt verder op dat in Fase 2 verhoudingsgewijs:

- meer huiseigenaren goed weten bij wie ze moeten zijn met vragen en opmerkingen
- meer huiseigenaren positief oordelen over de bewonersbegeleiding
- meer huiseigenaren alle informatie hebben gekregen die ze nodig hadden
- minder huiseigenaren twifelen aan de onafhankelijkheid van de adviseurs

Daarmee is het beeld in Fase 2 vooralsnog beduidend positiever, maar dat neemt niet weg dat er ook in de tweede fase veel kritische geluiden te horen zijn. Voor een groot deel zijn deze opmerkingen herkenbaar uit Fase 1.

- Het advies kwam hard aan, waarna het te lang duurde voordat alles concreet werd.
- Beslissingen en terugkoppeling vanuit CVW vindt men soms te lang duren.
- Een aanzienlijk deel van de huiseigenaren vindt dat er niet ontzorgd is, maar dat men juist is opgepadeld met een hoop zorgen.
- Het ene deel van de huiseigenaren vindt dat het regelen van financiële zaken (o.a. hypotheek) zonder al te veel problemen is verlopen en had hierin niet meer verwacht van CVW. Het andere deel is behoorlijk vastgelopen en had meer ondersteuning verwacht.
- Er wordt getwijfeld aan de onafhankelijkheid van bepaalde adviseurs.
- Er is kritiek op de dienstverlening van PandGarant.
- Als het gaat om Plegt-Vos had men meer advies en meedenken verwacht.
  - In Fase 1 gaat het om advies bij de tekeningen en over de gevolgen van bepaalde keuzes (het stopcontact achter een openslaande deur)
  - In Fase 2 gaat het om bepaalde kosten die als een verrassing kwamen.
- Verder wordt de houding van de aannemer door een deel van de eigenaren weinig flexibel genoemd.