

# Claimant- tevredenheidsonderzoek NAM

APE-projectnr. 1281

16 December 2014

Offerte voor De Dialogtafel Groningen






# Claimant- tevredenheidsonderzoek NAM

Offerte voor De Dialoogtafel Gro-  
ningen

Inlichtingen: Philip de Jong 5.1.2e  
5.1.2e

Den Haag, 16 December 2014

 offerte nr. 1281

© Aarts de Jong Wilms Goudriaan Public Economics bv  
Website: [www.ape.nl](http://www.ape.nl)

Niets uit deze offerte mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt via druk, fotokopie of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1	Aanleiding	1
1.2	Doel	2
1.3	Leeswijzer	2
<b>2</b>	<b>Probleemstelling</b>	<b>3</b>
2.1	Het schadeprotocol	3
2.2	Probleemstelling en deelvragen	4
<b>3</b>	<b>Plan van aanpak</b>	<b>7</b>
3.1	Deskresearch en oriënterende interviews	7
3.2	Steekproeftrekking	7
3.3	Enquête	8
3.4	Interviews	10
3.5	Kwantitatieve analyse	11
3.6	Kwalitatieve analyse	12
<b>4</b>	<b>Onderzoeksstappen</b>	<b>13</b>
4.1	Schematisch overzicht	13
4.2	Onderzoeksstappen	14
<b>5</b>	<b>Planning en begroting</b>	<b>17</b>
5.1	Planning	17
5.2	Begroting	19
<b>6</b>	<b>Expertise, referentieprojecten en curricula vitae</b>	<b>21</b>
6.1	Expertise APE	21
6.2	Referentieprojecten	21
6.3	Team	24
6.4	CV's	25
<b>7</b>	<b>Risico's</b>	<b>35</b>
<b>Bijlage 1</b>	<b>Omgang met vertrouwelijke data</b>	<b>37</b>



# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Sinds een aantal jaren worden bij de NAM claims ingediend door bewoners, gebruikers en eigenaars van panden die schade hebben als gevolg van aardbevingen die ontstaan door de gaswinning. NAM maakt gebruik van een schadeprotocol, dat de stappen beschrijft die worden gezet vanaf het melden van de schade tot en met het herstel en de financiering daarvan.

Het proces van schadeafhandeling is al meerdere malen onderwerp van studie geweest. De Technische Commissie Bodembeweging heeft bijvoorbeeld de procedure en werkwijze bij schadeafhandeling geëvalueerd en een aantal verbeterpunten aangegeven. Deze commissie beval aan de procedure rondom schadeinspectie en schade-inschatting te standaardiseren en de NAM meer de regie te laten voeren bij de afstemming tussen verschillende taxatiebureaus. Ook de Commissie Meijer gaf in haar rapport aan dat de schadeafhandeling verbeterd kon worden, bijvoorbeeld door bewoners de mogelijkheid te bieden een eigen deskundige in te schakelen en door de beoordeling en schadeafhandeling door een onafhankelijke partij te laten doen. De NAM heeft mede op basis van deze aanbevelingen het schadeafhandelingsproces verbeterd, onder meer door het opstellen van een schadehandboek zodat alle schade-experts en aannemers op een gelijke manier schades beoordelen.

Binnenkort wordt een afzonderlijke uitvoeringsorganisatie opgezet die het schadeafhandelingsproces zal gaan uitvoeren. De NAM heeft voor deze organisatie een concept schadeprotocol opgesteld dat grotendeels overeenkomt met het huidige protocol. In dat kader bestaat behoefte om het huidige schadeafhandelingsproces te evalueren, zodat verbeterpunten kunnen worden meegenomen bij de vormgeving van het nieuwe schadeprotocol.

APE is een van de bureaus die door De Dialoogtafel Groningen gevraagd zijn een offerte uit brengen voor dit evaluatieonderzoek. Met het onderhavige aangepaste plan van aanpak en offerte komen wij graag tegemoet aan dit verzoek. De aanpassingen ten opzichte van de eerdere versie zijn in rood aangegeven. Wij hopen dat deze aanpassingen tegemoet komen aan de commentaren en suggesties die in de bespreking van 6 november jl. gedaan zijn.

## 1.2 Doel

De Dialoogtafel heeft op 26 juni 2014 besloten een onderzoek te laten uitvoeren onder claimanten met aardbevingsschade naar hun ervaringen met het schadeafhandelingsproces. Het onderzoek richt zich op de schade aan onroerend goed. Doel van het onderzoek is inzicht te verkrijgen in de mate van tevredenheid, met name van de eigenaren, met de wijze waarop de NAM vanaf 8 september 2012 schadeclaims afhandelt. Aan de hand van dit tevredenheidsonderzoek zullen mogelijkheden om het huidige protocol te verbeteren worden geïdentificeerd.

## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 vindt u de probleemstelling en deelvragen die centraal staan in dit onderzoek. In het hoofdstuk daarna leggen wij ons plan van aanpak uit. Hoofdstuk 4 gaat in op de verschillende onderzoeksstappen die nodig zijn om dit onderzoek uit te voeren. Vervolgens wordt in hoofdstuk 5 een overzicht gegeven van de voorgestelde planning en begroting. In hoofdstuk 6 beschrijven we de expertise van APE, relevante referentieprojecten en de cv's van het voorgestelde onderzoeksteam. In hoofdstuk 7 worden de risico's besproken die we bij het uitvoeren van het onderzoek tegen kunnen komen en hoe we daarmee omgaan. In een bijlage gaan we in op het privacybeleid van APE.



# 2 Probleemstelling

Zoals in het vorige hoofdstuk beschreven is het doel van het onderzoek meer inzicht te krijgen in de mate van tevredenheid van claimanten over de wijze waarop de NAM schadeclaims afhandelt. Het is daarom allereerst van belang om een duidelijk beeld te hebben van het schadeprotocol.

## 2.1 Het schadeprotocol

In het schadeprotocol worden de volgende stappen beschreven:



Allereerst kunnen bewoners, gebruikers en eigenaars van panden hun schade melden bij de NAM, zowel online als per brief. Zodra de schademelding is ontvangen, neemt een NAM-contactpersoon contact op met de claimant om de melding te bespreken en de vervolgstappen toe te lichten. Vervolgens wordt door NAM een schade-expert ingeschakeld, die de schade vaststelt en een begroting van de kosten van herstel laat maken. De claimant ontvangt het taxatierapport via de NAM-contactpersoon. Daarna wordt het taxatierapport met de melder besproken. Indien deze hiermee akkoord gaat, wordt verder gegaan met het herstel van de schade (5). Als de claimant niet akkoord gaat met het taxatierapport, kan deze zelf een contra-expertise aanvragen op kosten van de NAM. Gaat de NAM akkoord met de uitkomst van de contra-expertise, dan kan worden overgegaan tot het herstel van de schade. Mocht er geen akkoord worden gegeven, dan bespreken de beide schade-experts het verschil van inzicht tussen de taxaties. Als ze geen overeenstemming bereiken, dient een derde, onafhankelijke schade-expert

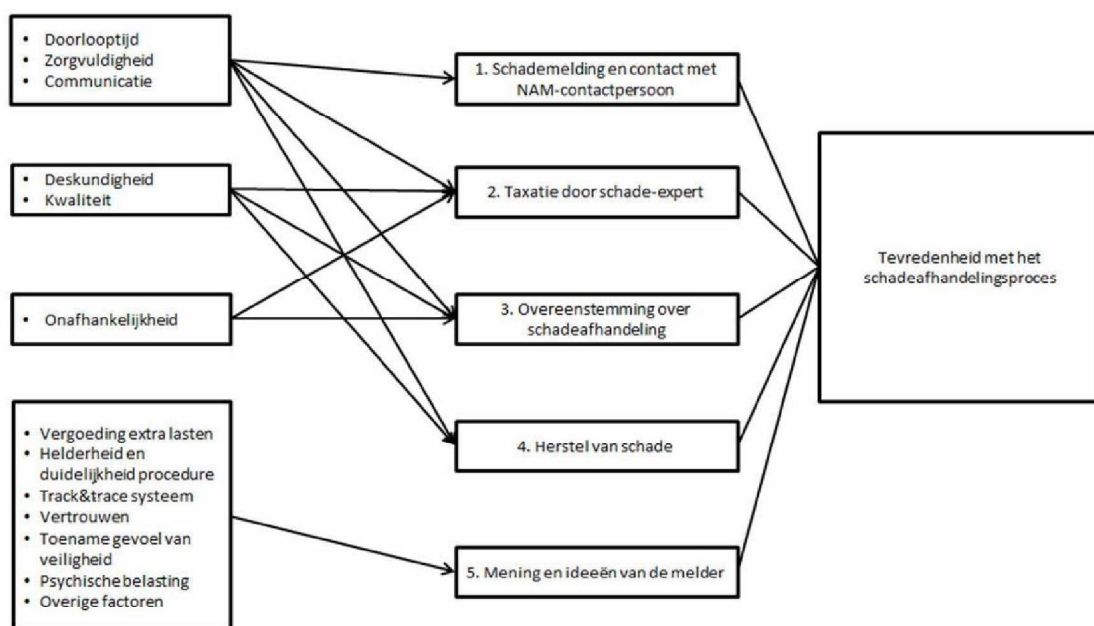
te worden ingeschakeld. Deze probeert overeenstemming te bereiken tussen de twee schade-experts en legt zijn bevindingen en conclusies vast in een rapport. Als de claimant met de uitkomst van dit rapport akkoord gaat, kan alsnog worden overgegaan tot herstel van de schade. Mocht er echter nog steeds geen overeenstemming zijn, dan kan de melder de Technische Commissie Bodembeweging (Tcbb) inschakelen.

Indien overeenstemming is bereikt over de omvang van de schade en de wijze waarop de schade hersteld kan worden, kan de melder zelf een aannemer inschakelen. De schade-expert kan eventueel helpen bij het vinden van een deskundige aannemer. Ook is het mogelijk dat de NAM direct de rekeningen van de aannemer betaalt, mits de werkzaamheden zijn uitgevoerd op basis van het taxatierapport. Na afronding van de schademelding neemt de NAM-contactpersoon nog eenmaal contact op met de claimant om te luisteren naar de ervaringen, zodat eventuele verbeterpunten kunnen worden meegenomen door de NAM.

## 2.2 Probleemstelling en deelvragen

De stappen in het schadeafhandelingsprotocol gebruiken we om de in de Startnotitie genoemde tevredenheidsaspecten te ordenen. Aldus krijgen we een beeld van de mate van ontevredenheid met de onderdelen van het schadeprotocol. Dit levert de gevraagde aangrijpingspunten voor verbetering van dit protocol.

Schema 2.1 Aspecten en onderdelen van het schadeafhandelingsproces



Zoals aangegeven in Schema 2.1 beschouwen we de afzonderlijke aspecten van de schadeafhandeling zoals genoemd in de Startnotitie als mogelijke redenen voor (on)tevredenheid met de onderdelen van het protocol. De tevredenheid met de vijf onderscheiden onderdelen zien we vervolgens als de oorzaken van de tevredenheid in algemene zin.

Op die manier werken we vanuit de afzonderlijke aspecten via de vijf onderdelen van het proces van schadeafhandeling naar de overkoepelende hoofdvraag:

*In hoeverre zijn claimanten tevreden over het schadeafhandelingsproces en de wijze waarop dit wordt uitgevoerd?*

Deze hoofdvraag kan worden uitgesplitst in een aantal deelvragen:

1. Door welke onderdelen van het protocol wordt de algemene tevredenheid met het schadeafhandelingsproces bepaald, rekening houdend met de omvang van de schade, het woningtype en de ouderdom van het pand?
2. Hoe tevreden zijn de claimanten over de vijf onderdelen van het schadeafhandelingsproces?
3. Door welke aspecten wordt de (on)tevredenheid over elk van de vijf onderdelen bepaald, als rekening wordt gehouden met de omvang van de schade en een aantal andere factoren als woningtype en ouderdom van het pand?
4. Op welke manier kunnen de verschillende onderdelen van het schadeafhandelingsproces verbeterd worden?

In het volgende hoofdstuk wordt uitgelegd hoe wij denken deze deelvragen te kunnen beantwoorden.



# 3 Plan van aanpak

In dit hoofdstuk beschrijven we het plan van aanpak voor het claimant-tevredenheidsonderzoek. We maken onderscheid tussen een kwantitatief en een kwalitatief onderdeel van het onderzoek. Achtereenvolgend zullen de deskresearch en oriënterende interviews, de steekproeftrekking, de enquête, de interviews, de kwantitatieve analyse en de kwalitatieve analyse aan bod komen.

## 3.1 Deskresearch en oriënterende interviews

We starten het onderzoek met deskresearch. Hierbij worden (beleids)documenten en andere bronnen geanalyseerd die betrekking hebben op het schadeafhandelingsproces. Zo zullen we de eerdere evaluatieonderzoeken van het schadeafhandelingsproces analyseren om bepaalde aandachtspunten voor het tevredenheidsonderzoek te identificeren en vergelijken we eerdere versies van het schadeprotocol met elkaar om te zien wanneer welke veranderingen waarom zijn ingevoerd.

Vervolgens houden we een aantal oriënterende interviews met claimanten en schadeafhandelaars. We bespreken het schadeafhandelingsproces met hen, zodat eventuele knelpunten en ontevredenheid met onderdelen van het proces kunnen worden gesignaleerd. Deze informatie nemen we mee bij het opstellen van de vragenlijst voor de tevredenheidsenquête en bij het opstellen van de topiclijst voor de verdiepende interviews.

## 3.2 Steekproeftrekking

Van augustus 2012 tot en met nu zijn er 22.542 schademeldingen binnengekomen bij de NAM. Claimanten die een schademelding hebben ingediend tussen 16 augustus 2012 en 1 juni 2014 vormen het steekproefkader voor dit tevredenheidsonderzoek. Uit dit steekproefkader zal een gestratificeerde aselechte steekproef worden getrokken, omdat wordt verwacht dat bepaalde kenmerken van claimanten zorgen voor een verschil in ervaring met het schadeafhandelingsproces.

De Startnotitie volgend zijn de te onderscheiden strata:

- a. grote omvang van de schade en een oud pand
- b. kleine omvang van de schade en een oud pand
- c. grote omvang van de schade en een jong pand
- d. kleine omvang van de schade en een jong pand

De precieze classificatie en definities zullen in overleg met de opdrachtgever en na inventarisatie van het NAM databestand worden vastgesteld. Vanzelfsprekend moeten de ouderdom van het pand en de omvang van de schade bekend zijn om daarop te kunnen stratificeren.<sup>1</sup>

Binnen elk van deze klassen wordt een aselechte steekproef getrokken. Hoe dit precies gebeurt, hangt af van de wijze waarop de schademeldingen geordend zijn. Gestreefd wordt naar een totale respons van circa 1.000 respondenten; 250 per stratum. Uitgaande van een voorzichtige schatting van de respons (25%) betekent dit dat ongeveer 4.000 claimanten moeten worden benaderd om deel te nemen aan de enquête. We kunnen de enquête zolang door laten lopen totdat in elk van de strata 250 volledige enquêtes zijn ontvangen. Door een ruime steekproef te trekken kunnen deze responsaantallen binnen het gewenste tijdsbestek gehaald worden.

Als uit het schademeldingsbestand een aantal basiskenmerken van de respondenten uit de steekproef van 4.000 verkregen kan worden, bekort dit de vragenlijst en biedt dit de mogelijkheid de representativiteit van de respons te onderzoeken en te corrigeren voor eventuele non-respons biases.

### 3.3 Enquête

Zoals in de vorige paragraaf is beschreven, zullen ongeveer 4.000 claimanten worden benaderd om mee te doen aan een webenquête. Zij ontvangen een brief met daarin een korte uitleg van het onderzoek en een code waarmee zij op internet in kunnen loggen om de vragenlijst in te vullen. De enquête zal online worden afgenomen, omdat dit over het algemeen gemakkelijk voor respondenten is, de respons eenvoudig is bij te houden, de data direct op de computer kan worden geanalyseerd en de kosten laag zijn. Respondenten kunnen op verzoek ook de vragen via een schriftelijke vragenlijst beantwoorden en in een portvrije envelop terugsturen.

---

<sup>1</sup> Deze kenmerken staan niet vermeld op de lijst van gegevens die in ieder geval beschikbaar zijn uit het databestand van de NAM.

### *Privacybescherming*

APE volgt de gedragscode van de VSNU met betrekking tot het gebruik van persoonsgegevens bij onderzoek.<sup>2</sup> Om de anonimiteit van de respondenten te waarborgen stellen wij de volgende procedure voor:

- 1) De NAM geeft elke claim een uniek nummer en creëert zo een koppelingslijst.
- 2) De NAM levert aan APE een geanonimiseerd databestand (geen namen, geen BSN, vierpositiepostcode) dat overigens zoveel mogelijk administratieve gegevens per claim bevat ten behoeve van stratificatie en een non-respons analyse.
- 3) APE trekt de steekproef.
- 4) APE stuurt de lijst met getrokken gevalsnummers naar ISIZ.
- 5) ISIZ genereert een inlogcode voor elk getrokken gevalsnummer en geeft de combinatie van gevalsnummers en inlogcodes door aan de NAM.
- 6) De NAM stuurt namens APE een brief (met unieke inlogcode) naar de getrokken claimanten waarin zij worden uitgenodigd aan het onderzoek mee te doen.
- 7) Indien de respons in eerste instantie onvoldoende is, kan ISIZ aan de NAM doorgeven welke gevalsnummers nog geen enquête hebben ingevuld. De NAM kan deze claimanten vervolgens een herinneringsbrief sturen.

Van belang is dat APE en ISIZ geen gegevens ontvangen die gezamenlijk kunnen leiden tot identificatie van personen. Tegelijkertijd is het wel van belang bepaalde kenmerken in het databestand op te nemen, zodat een goede non-responsanalyse kan worden uitgevoerd. In overleg met de opdrachtgever zal worden bepaald welke gegevens APE kan ontvangen zonder dat dit kan leiden tot identificatie van personen.

### *Aard van de vragen*

In de enquête zal worden gevraagd naar de tevredenheid over de verschillende onderdelen van het schadeafhandelingsproces. Ook zal aandacht worden besteed aan de tevredenheid over verschillende aspecten, zoals communicatie, kwaliteit, deskundigheid en zorgvuldigheid. De aandachtspunten voor het tevredenheidsonderzoek zoals beschreven in de startnotitie vormen het uitgangspunt voor het opstellen van de enquête. Daarnaast zal extra aandacht worden besteed aan de verbeterpunten die in eerdere evaluaties aan de orde kwamen en die deels zijn genoemd in hoofdstuk 1, zodat kan worden bekeken of claimanten hier inmiddels tevreden over zijn.

---

<sup>2</sup> Zie bijlage 1 en <http://www.vsnunl/files/documenten/Domeinen/Accountability/Codes/Gedragscode%20persoonsgegevens.pdf>

Van vergelijkbare tevredenheidsonderzoeken over schadeafhandeling kan ook worden geleerd, hoewel hiervan niet veel voorbeelden bestaan. Het Verbond van Verzekeraars voert jaarlijks tevredenheidsonderzoeken uit, onder andere gericht op schadeafhandeling. Onderwerpen die in deze onderzoeken aan de orde komen zijn, bijvoorbeeld, of verzekerden op de hoogte zijn gehouden van het proces, of zij tevreden zijn met de hoogte van de schadeloosstelling en of zij het moeilijk vonden om een claim in te dienen. Dit laatste is een additioneel punt waarvan wij denken dat het belangrijk is om mee te nemen in het onderhavige tevredenheidsonderzoek.

Behalve de tevredenheidsvragen, is het ook nodig een aantal vragen over de achtergrondkenmerken van de respondent op te nemen in de enquête. Hierbij valt te denken aan leeftijd, geslacht en opleiding en, indien het een woonhuis betreft, hoe lang de claimanten al in dit huis wonen. Daarnaast stellen wij voor ook enkele vragen op te nemen over voorkomende andere schades (bijvoorbeeld aan roerende goederen, gezondheidsschade, inkomensschade), omdat deze schades mogelijk van invloed zijn op de tevredenheid over de afhandeling van de schade aan het onroerend goed.

De meeste vragen zullen gesloten zijn, zodat ze eenvoudig statistisch te verwerken en te analyseren zijn. Bij de gesloten gevragen wordt echter uitdrukkelijk de mogelijkheid geboden om antwoorden toe te lichten. Op deze manier hopen wij inzicht te krijgen in de redenen van (on)tevredenheid van claimanten.

In de enquête zal gebruik worden gemaakt van een routing. Dit houdt in dat alleen die vragen worden gesteld die op de respondent van toepassing zijn; respondenten die bijvoorbeeld nog geen taxatierapport hebben ontvangen, zullen dus geen vragen hoeven te beantwoorden over de tevredenheid met het werk van de aannemer.

### 3.4 Interviews

Naast het enquêteonderzoek wordt ook een aantal telefonische en face-to-face interviews gehouden met 'bijzondere gevallen'. Dit zijn onder meer claimanten die schade hebben aan speciale bouwtypes, zoals cultureel erfgoed, agrarische objecten en industriële objecten. Ook gaat het hierbij om woningen van woningbouwcorporaties. Bovendien zullen ook een aantal interviews worden gehouden met claimanten die te maken hebben met een bijzonder lang taxatie- en herstelproces. De respondenten kunnen we at random kiezen uit een bestand met alle 'bijzondere gevallen'. Zij zullen telefonisch worden benaderd om een afspraak te



maken voor het interview. Gedacht wordt aan het houden van 30 interviews, waarvan de helft op locatie.

De interviews zullen zoveel mogelijk gestructureerd worden gehouden om vergelijking mogelijk te maken. Dit houdt in dat voor de interviews een topiclijst wordt gebruikt. Onderwerpen die aan bod komen zijn vergelijkbaar met de vragen uit de enquête, maar daarnaast zal ook aandacht worden besteed aan thema's die gerelateerd zijn aan de 'bijzonderheid' van deze gevallen, zoals de schade aan het productieproces als het een 'industriële object' of een agrarisch bedrijf betreft, of de oorzaak van de vertraging bij de claimanten die te maken hebben met een bijzonder lang taxatie- en herstelproces. Verslagen van de interviews zullen ter validatie worden teruggelegd aan de respondenten.

### 3.5 Kwantitatieve analyse

De data die we verkrijgen uit de enquête, gaan we statistisch analyseren. Allereerst maken we per stratificatiekenmerk frequentieverdelingen, zodat eventuele verschillen in tevredenheid tussen de vier strata gesignaleerd kunnen worden. Ook kan hiermee duidelijk worden over welke onderdelen of aspecten welke groepen claimanten het meest ontevreden zijn, zodat alleen al op basis hiervan aanbevelingen voor verbetering kunnen worden gegeven.

Na de frequentieverdelingen willen we door middel van een regressieanalyse van de afzonderlijke aspecten op een onderdeel van het schadeafhandelingsproces achterhalen welke aspecten het sterkst bijdragen aan de tevredenheid over een bepaald onderdeel (zie schema 2.1). Bij de bepaling van de gewichten (regressiecoëfficiënten) van de aspecten houden we rekening met een aantal persoons- en pandkenmerken, zoals leeftijd, geslacht, opleiding, gebouwtype, grootte van het huishouden (indien het een woonhuis betreft), beroepsstatus en schadeverleden. Ook voeren we een non-responsanalyse uit. De uitkomst hiervan wordt niet gebruikt om de uitkomsten te wegen, omdat het lastig is hierover aannames te maken. Het lijkt ons beter om de eventuele non-respons aan de lezer te rapporteren, zodat de lezer hier zelf een conclusie uit kan trekken.

Het is heel goed mogelijk dat de tevredenheid over het proces van afhandeling wordt beïnvloed door de uitkomst van de procedure. We kunnen dit onderzoeken door de resultaten uit te splitsen naar uitkomstcategorieën van de procedure (bijvoorbeeld afgewezen, gedeeltelijk toegekend, geheel toegekend). Vervolgens kunnen we door middel van een regressieanalyse onderzoeken in welke mate de uitkomst effect heeft op de tevredenheid over het proces. Uiteraard is de uit-

komst van de procedure alleen bekend voor respondenten die al in de taxatiefase zitten.

### **3.6 Kwalitatieve analyse**

De structuur van de gesprekken en de daaruit volgende gespreksverslagen laten toe per onderwerp de ervaringen en opvattingen van de geïnterviewde partijen te vergelijken. Op die manier kunnen we de knelpunten die de bijzondere gevallen ervaren inventariseren. Naarmate een bepaald knelpunt vaker (door meer geïnterviewden) genoemd wordt, vormt dit een groter probleem.

Een andere opbrengst van de interviews is de mogelijkheid om de kern van een verbeterpunt in het protocol te illustreren aan de hand van een prikkelend citaat uit een interview. Voor dergelijke citaten kan in een aparte tekstbox aandacht gevraagd worden. Een dergelijke kwalitatieve inkleuring van met kwantitatieve analyse bereikte uitkomsten werkt verhelderend.

# 4 Onderzoeksstappen

## 4.1 Schematisch overzicht

Voor de uitvoering van het onderzoek zijn een aantal stappen noodzakelijk, zie onderstaand schema. Zoals aangegeven in de Startnotitie zullen de onderzoekers op belangrijke momenten in het onderzoek verslag doen aan en bijeenkomen met de begeleidingscommissie.

*Schema 4.1 Onderzoeksstappen*

---

### Onderzoeksstap

---

1. *Startoverleg met begeleidingscommissie*
  2. Deskresearch
  3. Afnemen oriënterende interviews (max. 10)
  4. Opstellen vragenlijst tevredenheidsenquête
  5. Opstellen topiclijst verdiepende interviews
  6. Uittesten, evalueren en aanpassen vragenlijst
  7. *Oplevering vragenlijst + topiclijst en bespreking met begeleidingscommissie*
  8. Uitzetten definitieve tevredenheidsenquête
  9. Afnemen verdiepende interviews (max. 30)
  10. Eerste analyse tevredenheidsenquête
  11. *Opstellen tussenrapportage en bespreking met begeleidingscommissie*
  12. Tweede analyse tevredenheidsenquête
  13. Analyse verdiepende interviews
  14. *Opstellen conceptrapport en bespreking met begeleidingscommissie*
  15. Verwerken opmerkingen en opleveren eindrapport
- 

De stappen hoeven niet geheel volgtijdig plaats te vinden. In de praktijk is het mogelijk dat er tegelijkertijd aan meerdere stappen wordt gewerkt, bijvoorbeeld het opstellen van de vragenlijst voor de tevredenheidsenquête en het opstellen van de topiclijst voor de interviews. In de volgende paragraaf werken we de onderzoeksstappen nader uit.

## 4.2 Onderzoeksstappen

### 4.2.1 Stap 1: startoverleg met begeleidingscommissie

Het onderzoek begint met een startoverleg met de begeleidingscommissie. Hier worden de onderzoeksopzet en de fasering besproken en nader ingevuld. Hierbij komen in ieder geval de steekproeftrekking en de te interviewen personen aan de orde. Tijdens het startoverleg kunnen op verzoek van de begeleidingscommissie – binnen de randvoorwaarden van budget en doorlooptijd – nadere aanpassingen van de opzet van het onderzoek plaatsvinden.

### 4.2.2 Stap 2: deskresearch

We vervolgen het onderzoek met het inventariseren van relevante documenten die betrekking hebben op het schadeafhandelingsproces. Voor een uitgebreidere toelichting op de deskresearch verwijzen we naar paragraaf 3.1.

### 4.2.3 Stap 3: afnemen oriënterende interviews

Na de deskresearch voeren we oriënterende gesprekken met zowel claimanten als schadeafhandelaars. Doel van deze oriënterende interviews is een eerste beeld te krijgen van de knelpunten in het schadeafhandelingsproces. De opbrengst van de oriënterende interviews wordt samen met de opbrengst van het desk research (stap 2) samengevat in een notitie. De notitie vormt input voor het opstellen van de vragenlijst voor de tevredenheidsenquête (stap 4) en het opstellen van de topiclijst voor de verdiepende interviews (stap 5).

### 4.2.4 Stap 4: opstellen vragenlijst tevredenheidsenquête

Op basis van de deskresearch (stap 2) en de oriënterende interviews (stap 3) stellen we de conceptvragenlijst van de tevredenheidsenquête op. Voor de thema's van de enquête verwijzen we naar paragraaf 3.3.

### 4.2.5 Stap 5: opstellen topiclijst verdiepende interviews

Op basis van de deskresearch (stap 2) en de oriënterende interviews (stap 3) stellen we ook de topiclijst op voor de verdiepende interviews. Voor de onderwerpen die in de verdiepende interviews aan bod zullen komen verwijzen we naar paragraaf 3.4.

### 4.2.6 Stap 6: uittesten, evalueren en aanpassen vragenlijst

De vragenlijst voor de tevredenheidsenquête testen we uit met een kleine groep claimanten van ongeveer 30 personen, van elke groep 7 à 8. Deze worden willekeurig geselecteerd uit het geanonimiseerde claimbestand van de NAM. Van deze geselecteerden krijgen we de naam en (mail) adresgegevens en, indien beschikbaar, het telefoonnummer. We leggen telefonisch contact en vragen of zij de vragenlijst in willen vullen. Vervolgens hebben we opnieuw telefonisch contact waar-

in de claimanten commentaar kunnen geven op de vragenlijst. Hierna evalueren we de uitkomsten en het commentaar en stellen op basis hiervan een nieuwe versie van de vragenlijst voor de tevredenheidsenquête vast.

#### **4.2.7 Stap 7: oplevering vragenlijst + topiclijst en bespreking met begeleidingscommissie**

Voor de bespreking met de begeleidingscommissie maken we een notitie met (1) de opbrengst van de desk research en de oriënterende interviews, (2) de conceptvragenlijst voor de tevredenheidsenquête en (3) de topiclijst voor de verdiepende interviews. De notitie wordt met de begeleidingscommissie besproken, waarna APE het commentaar van de leden van de begeleidingscommissie verwerkt. Hieruit volgen een definitieve versie van de vragenlijst voor de tevredenheidsenquête en een conceptversie van de topiclijst voor de verdiepende interviews.

#### **4.2.8 Stap 8: uitzetten definitieve tevredenheidsenquête**

We nemen contact op met ISIZ (het bureau waarmee wij samenwerken bij online enquêtes) over de opzet van de tevredenheidsenquêtes onder de claimanten. De definitieve vragenlijst wordt voorgelegd aan ISIZ om deze te implementeren. De tevredenheidsenquête zal in januari 2015 in week 2 t/m 5 worden afgenomen.

#### **4.2.9 Stap 9: afnemen verdiepende interviews**

Naar aanleiding van de eerste resultaten van de tevredenheidsenquête stellen we de definitieve topiclijst voor de verdiepende interviews vast. Het doel van deze interviews is tweeledig. Enerzijds gebruiken we deze om de resultaten van de tevredenheidsenquête te valideren en duiden. Anderzijds pogen we via de verdiepende interviews meer inzicht te krijgen in de (on)tevredenheid met het schadeafhandelingsproces bij 'bijzondere gevallen'. Voor de inhoud van de diepte-interviews verwijzen we naar paragraaf 3.4.

#### **4.2.10 Stap 10: eerste analyse tevredenheidsenquête**

In de eerste analyse van de tevredenheidsenquête maken we een tabellenboek. Dit tabellenboek geeft een overzicht van de tevredenheid met de verschillende onderdelen en aspecten van het schadeafhandelingsproces per stratum. Zo kunnen eventuele verschillen tussen de groepen wat betreft tevredenheid worden opgemerkt. Ook geeft dit tabellenboek inzicht in welke onderdelen en aspecten van het schadeafhandelingsproces tot de meeste ontevredenheid leiden. Deze informatie kan vervolgens worden gebruikt bij het opstellen van verbeterpunten.

#### **4.2.11 Stap 11: opstellen tussenrapportage en bespreking met begeleidingscommissie**

De tussenrapportage bevat de resultaten van de deskresearch en de eerste resultaten van de tevredenheidsenquête en de verdiepende interviews. De hoofdtekst van de rapportage wordt vormgegeven als een zelfstandig leesbare, toegankelijke tekst. Vervolgens bespreken we de tussenrapportage met de begeleidingscommissie. De opmerkingen van de begeleidingscommissie worden door ons verwerkt.

#### **4.2.12 Stap 12: tweede analyse tevredenheidsenquête**

De tweede analyse van de tevredenheidsenquête omvat het verklarende deel. In dit deel gebruiken we een aantal regressiemodellen, waarmee we de invloed van bepaalde kenmerken op de tevredenheid kunnen analyseren. Voor een uitgebreidere toelichting op de analyse van de tevredenheidsenquête verwijzen we naar paragraaf 3.5.

#### **4.2.13 Stap 13: analyse verdiepende interviews**

Per onderwerp vergelijken we de ervaringen en opvattingen van de geïnterviewde personen. Op die manier kunnen we de knelpunten die de bijzondere gevallen ervaren inventariseren. Voor een uitgebreidere toelichting op de analyse van de verdiepende interviews verwijzen we naar paragraaf 3.6.

#### **4.2.14 Stap 14: opstellen conceptrapport en bespreking met begeleidingscommissie**

Het conceptrapport is een uitbreiding van het tussenrapport met de analyses van de tevredenheidsenquêtes en de verdiepende interviews. De conceptrapportage beantwoordt de onderzoeksvragen en geeft een overzicht van mogelijkheden om het schadeafhandelingsproces te verbeteren. De volgende elementen komen nadrukkelijk in de eindrapportage aan bod:

- Ten eerste schenken we aandacht aan de onderdelen van het schadeafhandelingsproces waarover claimanten het meest ontevreden zijn. Ook wordt ingegaan op de mogelijke redenen voor deze ontevredenheid.
- Ten tweede brengen we de mogelijkheden voor verbetering in kaart. Voor elk van de oorzaken van ontevredenheid geven we aan op welke manier dit verbeterd kan worden in het schadeprotocol.

Het conceptrapport wordt besproken met de begeleidingscommissie. Eventuele opmerkingen van de begeleidingscommissie worden door ons meegenomen.

#### **4.2.15 Stap 15: verwerken opmerkingen en opleveren eindrapport**

De opmerkingen van de begeleidingscommissie op het concepteindrapport worden door ons verwerkt. Vervolgens wordt het eindrapport opgeleverd.

# 5 Planning en begroting

## 5.1 Planning

De planning in tabel 5.1 gaat ervan uit dat het project in week 2 start met de eerste oriënterende interviews. In de weken daarvoor (vanaf 15 december) worden de opdrachtverlening en bewerkersovereenkomst vastgesteld. De doorlooptijd is vier maanden. We voorzien vier besprekingen met de begeleidingscommissie: bij de start, bij de bespreking van de vragenlijst en de topiclijst begin februari, bij de bespreking van de tussenrapportage begin april en als vierde en laatste, de bespreking van het concept eindrapport begin mei.

Tabel 5.1 Planning van de onderzoekstappen per week, november 2014-maart 2015

Onderzoekstap	januari				februari				maart				april				mei
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1. Startoverleg met begeleidingscommissie (bc)																	
2. Deskresearch																	
3. Afnemen oriënterende interviews (max. 5)																	
4. Opstellen vragenlijst tevredenheidsenquête																	
5. Opstellen topiclijst verdiepende interviews																	
6. Uittesten, evalueren en aanpassen vragenlijst																	
7. Oplevering vragenlijst + topiclijst en bespreking met bc																	
8. Uitzetten definitieve tevredenheidsenquête																	
9. Afnemen verdiepende interviews (max. 15)																	
10. Eerste analyse tevredenheidsenquête																	
11. Opstellen tussenrapportage en bespreking met bc																	
12. Tweede analyse tevredenheidsenquête																	
13. Analyse verdiepende interviews																	
14. Opstellen conceptrapport en bespreking met bc																	
15. Verwerken opmerkingen en opleveren eindrapport																	



## 5.2 Begroting

De kosten van het door ons voorgestelde plan van aanpak bedragen € 58.220, exclusief 21% BTW. De gemiddelde dagprijs is € 874. Daarbij is verdisconteerd dat de druk- en verzendkosten van aanschrijf- en rappelbrieven, van een schriftelijke versie van de vragenlijst en van verzend- en retourenveloppen door de opdrachtgever gedragen worden.

De werkzaamheden worden uitgevoerd door een team bestaande uit een senior, 2 consultants / onderzoekers en een onderzoeksassistent. Hun CV's staan in het volgende hoofdstuk.

Bij gunning wordt een voorschot van 50% gedeclareerd. De € 2.000 externe kosten zijn voor het webenquêtebureau ISIZ dat de vragenlijst programmeert en de webenquête uitvoert en voor het scannen van de op papier ingevulde vragenlijsten.

Tabel 5.2 Begroting van het onderzoek per stap en teamlid

	Assistent	Consultant	Senior	Totaal	Kosten		TOTAAL
					intern	extern	
1. <i>Startoverleg met begeleidingscommissie (bc)</i>		4	4	8	€ 1.060		
2. Deskresearch	8	8		16	€ 1.280		
3. Afnemen oriënterende interviews (max. 10)	20	20		40	€ 3.200		
4. Opstellen vragenlijst tevredenheidsenquête		20	12	32	€ 3.900		
5. Opstellen topiclijst verdiepende interviews		12	4	16	€ 1.780		
6. Uittesten, evalueren en aanpassen vragenlijst		32		32	€ 2.880		
7. <i>Oplevering vragenlijst + topiclijst en bespreking met bc</i>		4	4	8	€ 1.060		
8. Uitzetten definitieve tevredenheidsenquête		4		4	€ 360	€ 2.000	
9. Afnemen verdiepende interviews (max. 30)		60		60	€ 5.400		
10. Eerste analyse tevredenheidsenquête		32	8	40	€ 4.280		
11. <i>Opstellen tussenrapportage en bespreking met bc</i>		48	16	64	€ 7.120		
12. Tweede analyse tevredenheidsenquête		48	24	72	€ 8.520		
13. Analyse verdiepende interviews	32	20	8	60	€ 5.440		
14. <i>Opstellen conceptrapport en bespreking met bc</i>	20	40	16	76	€ 7.800		
15. Verwerken opmerkingen en opleveren eindrapport		16	4	20	€ 2.140		
Totaal uren	80	368	100	548			
Totaal euro excl. BTW					€ 56.220		€ 58.220
Totaal euro incl. BTW							€ 70.446
Tarief excl. BTW		5.1.2e					

# 6 Expertise, referentieprojecten en curricula vitae

## 6.1 Expertise APE

Aarts de Jong Wilms Goudriaan Public Economics bv (APE) is op 1 oktober 2000 opgericht door vier economen met grote ervaring op het gebied van openbaar bestuur, de economie van de publieke sector en beleidsgericht onderzoek. APE is een onafhankelijk bureau. De staf van APE bestaat uit economen, econometristen, bestuurskundigen, politicologen en verwante disciplines. Het domein van APE strekt zich uit tot de gehele publieke sector. Tot de opdrachtgevers behoren een groot aantal ministeries, zelfstandige bestuursorganen, koepelorganisaties, gemeenten, en bedrijven en instellingen in en rond de publieke sector. Voor deze cliënten voert APE onder meer opdrachten uit op het gebied van organisatie- en bekostigingsvraagstukken, strategische verkenningen, beleidsevaluaties, internationale vergelijkingen, benchmarking, privatiserings- en reguleringsvraagstukken, maatschappelijke kosten-baten analyses, financieel-economische analyses en ramingen. Onze opdrachten zijn zowel kwantitatief als kwalitatief van aard. Wij onderscheiden ons door uitkomsten van econometrische analyse in te kleuren door kwalitatieve verdieping. Meer informatie over ons scala aan kwantitatieve en kwalitatieve projecten is te vinden op de website [www.ape.nl](http://www.ape.nl).

## 6.2 Referentieprojecten



Buiten Verzoek

Buiten Verzoek

Buiten Verzoek

### 6.3 Team

Voor dit project stellen we het volgende team voor:

- Dr. Philip de Jong, projectleider
- 5.1.2e MSc onderzoeker / consultant
- 5.1.2e MSc onderzoeker / consultant
- 5.1.2e onderzoeksassistent

## 6.4 CV's

### Curriculum Vitae Philip de Jong

Functie	Partner/directeur APE en bijz. hoogleraar UvA
Geboortedatum	29 september 1949

Prof. dr. Ph.R. (Philip) de Jong is partner/directeur van APE bv en bijzonder hoogleraar Economie van de Sociale Zekerheid aan de Universiteit van Amsterdam. De Jong beschikt over een brede expertise op het gebied van economie van de publieke sector. Hij adviseerde in de afgelopen jaren internationale organisaties als de Wereldbank en de OESO, diverse ministeries, gemeenten, adviesorganen en private organisaties in het pensioen-, Arbo- en verzekeringswezen.

Hij coördineerde diverse evaluatieonderzoeken, zoals de evaluatie van de Wet Verbetering Poortwachter voor het UWV en voor het ministerie van SZW regelingen als de TOG, het einde van de WAZ, het programma Arboconvenanten en de crisismaatregelen bijzondere werktijdverkorting en deeltijd WW. In 2013 sloot hij de evaluatie van het Innovatiekrediet voor het ministerie van EZ af. Verder heeft hij projecten opgezet en gecoördineerd naar de toegevoegde waarde van de (verzuim) interventiebedrijven Winnock en Keerpunt. Hij was secretaris van de Adviescommissie Arbeidsongeschiktheid (Donner II) en heeft voor de OESO het project Transforming Disability into Ability ontworpen en begeleid. Hij is initiatiefnemer en ontwerper van het project de Weg naar de WIA. Van 2008 tot 2010 fungeerde De Jong als Nederlands correspondent en thematic expert voor de European Employment Observatory van de Europese Commissie. Op dit moment is hij onder meer verantwoordelijk voor de evaluatie van twee voedselzekerheidsprojecten in Bangladesh.

5.1.2e

Buiten Verzoek



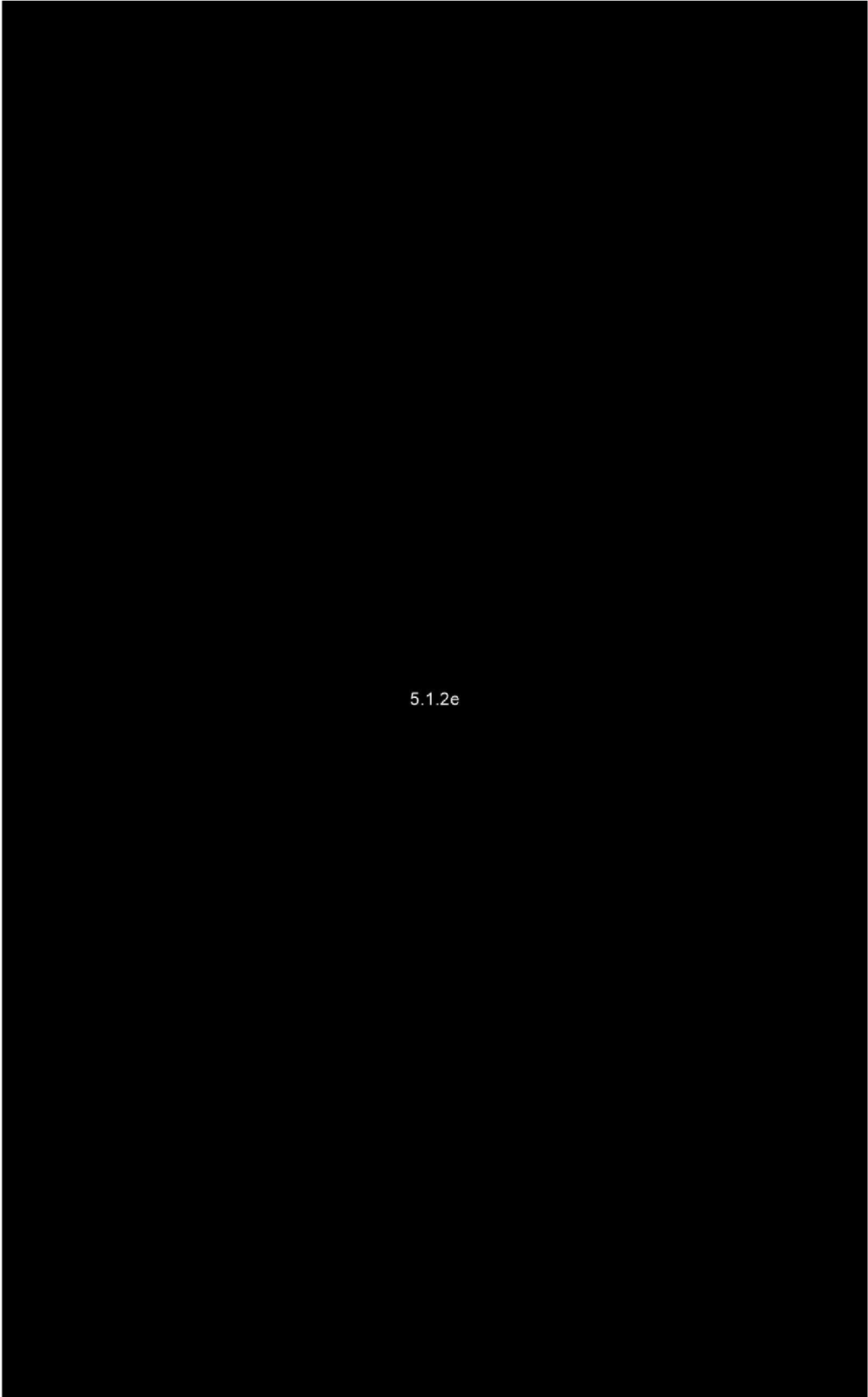
Buiten Verzoek

Buiten Verzoek

Buiten Verzoek

5.1.2e

5.1.2e



5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e



# 7 Risico's

De opdrachtgever vraagt om tijdige oplevering van de tussen- en eindrapporten op vooraf bepaalde momenten. Deze situatie stelt hoge eisen aan het risicomanagement en de projectbeheersing. Met het oog op de risicobeheersing nemen wij de volgende maatregelen:

- samenstelling van een voldoende groot projectteam;
- voor alle onderscheiden activiteiten worden twee of meer medewerkers ingezet;
- goede documentatie en een logboek;
- benoeming van de activiteiten die gelijktijdig kunnen worden uitgevoerd en de activiteiten die volgtijdig dienen te worden uitgevoerd (zie planning);
- tijdige communicatie met dataleveranciers (uitvoeringsorganisaties);
- naast de klankbordgroep tweewekelijks (telefonisch) contact met de opdrachtgever om deze te informeren over de voortgang van de werkzaamheden.

Wij kiezen bewust voor een relatief groot projectteam waarin de relevante expertise is gebundeld. Dit dient enerzijds om het afbreukrisico te beperken wanneer een van de leden van het projectteam onverhoopt uitvalt en anderzijds biedt het de mogelijkheid om verschillende activiteiten tegelijkertijd uit te voeren. De onderscheiden activiteiten worden steeds door minimaal twee medewerkers uitgevoerd. Op deze wijze garanderen we ook de achterwacht, zodat de leden van het projectteam bij ziekte e.d. activiteiten soepel van elkaar kunnen overnemen. Mede om dit te ondersteunen, dragen we zorg voor een goede documentatie van de gegevens en de programmatuur inclusief een logboek. Uitgangspunt van de projectorganisatie is dat de continuïteit en het resultaat zo min mogelijk afhankelijk moeten zijn van individuele medewerkers.



## Bijlage 1 Omgang met vertrouwelijke data

APE stelt hoge eisen aan de vertrouwelijke en zorgvuldige omgang met de gegevens die in het kader van de uitvoering van een onderzoeksopdracht ter beschikking worden gesteld. Dit komt tot uiting in artikel 5 van de algemene leveringsvoorwaarden van APE:

1. APE neemt de wettelijke vereisten neergelegd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht.
2. APE zorgt voor zorgvuldig beheer van de gegevens die haar door Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld of door haar zijn verzameld.
3. APE is met betrekking tot gegevens welke haar door Opdrachtgever zijn verstrekt tot geheimhouding verplicht.
4. APE is tevens verplicht tot geheimhouding van gegevens die derden in het kader van de uitvoering van de opdracht ter beschikking hebben gesteld en/of gegevens die zij zelf heeft verzameld.
5. De onder lid 4 van dit artikel genoemde geheimhoudingsplicht dient APE tevens ten opzichte van Opdrachtgever in acht te nemen.
6. De in lid 3, 4 en 5 van dit artikel bedoelde gegevens zullen uitsluitend worden gebruikt in het kader van de opgedragen onderzoeks- of advieswerkzaamheden.

Indien gewenst door Opdrachtgever (of de gegevensverstrekkers) tekenen alle bij het project betrokken medewerkers van APE een expliciete verklaring van geheimhouding. APE neemt de wettelijke vereisten, zoals neergelegd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens, in acht en maakt gebruik van Privacy Enhancing Technologies. In verband met de werkzaamheden op het gebied van de risico-verevening, staat APE bovendien onder continu toezicht door het ministerie van VWS (vanwege de Wet Bescherming Persoonsgegevens). Namens het ministerie wordt regelmatig en onaangekondigd een audit uitgevoerd.

APE beschikt over omvangrijke bestanden met gegevens op regionaal en persoonsniveau (microdata). Deze vertrouwelijke databestanden worden standaard opgeslagen en geanalyseerd op een afzonderlijke, beveiligde netwerkschijf, die uitsluitend toegankelijk is voor de bij het project betrokken medewerkers

Wij passen zoveel mogelijk functiescheiding toe, om te voorkomen dat medewerkers afzonderlijke databestanden aan elkaar kunnen koppelen. Per type gegevensbestand is een afzonderlijke netwerklocatie gerealiseerd, met specifieke toegangsrechten. Hetzelfde geldt voor werkbestanden op de lokale harde schijven.