



Aan
De leden van de Maatschappelijke en de Bestuurlijke Stuurgroep

**Nationaal Coördinator
Groningen**

Behandeld door

ir. 5.1.2e

T 5.1.2e

5.1.2e@nationaalcoordinator
groningen.nl

Datum

10 februari 2017

Kenmerk

NCG / 17023666

Kopie aan

Bijlage(n)

1

memo

Oplegnotitie: Onderzoek Ecorys 'praktische uitwerking schadeprotocol'

Oplegnotitie: Onderzoek Ecorys 'praktische uitwerking schadeprotocol'

Aanleiding:

Ecorys heeft het eindrapport van het onderzoek naar de praktische uitwerking van het schadeprotocol opgeleverd. In deze notitie zijn de hoofdlijnen van het onderzoek beschreven. In de bijlage treft u het volledige onderzoeksrapport aan.

Verloop van het onderzoek:

De onderzoeksvragen voor het onderzoek zijn in augustus 2016 met de stuurgroepen besproken in de stuurgroepen. Deze onderzoeksvragen zijn opgenomen in een offerteaanvraag. De procedure van de offerteaanvraag is in oktober 2016 afgerond, waarna het onderzoek is gestart in oktober 2016. De praktische inrichting van de onderzoeksopzet (o.a. de steekproef) is besproken met CVW. In het onderzoek is een steekproef getrokken uit de CRM-database van CVW. De geselecteerde personen hebben een brief ontvangen waarin om medewerking aan een telefonische enquête werd gevraagd. In het onderzoek is een responspercentage gehaald van 33% (vergelijkbaar met het eerste RUG-rapport). Op basis van de enquêteresultaten is het rapport opgesteld. Het conceptrapport is aan de NCG voorgelegd en aan CVW met het verzoek om een feitelijke check. CVW heeft Ecorys gevraagd een aantal feitelijkeheden te corrigeren.

Belangrijkste conclusies uit het onderzoek:

Het onderzoek focuste zich op drie vragen, waarbij hieronder is toegelicht wat de conclusies zijn per vraag.

1. Inzicht in de reden waarom bewoners kiezen voor uitbetaling

- Het merendeel van de mensen die schade laat uitbetalen, kiest voor schadeherstel door een eigen aannemer. Mensen kiezen hier vooral voor, zodat zij een eigen aannemer in kunnen schakelen. Zij willen graag een eigen aannemer, omdat zij de eigen aannemer betrouwbaarder vinden (PM %), liever eigen verantwoordelijkheid hebben over de financiële afhandeling(15%) of vinden dat de reparatie dan beter wordt uitgevoerd (10%).
- Van de mensen die heeft gekozen voor de optie om de schade te laten uitbetalen heeft circa 10% de schade nog niet hersteld. Een deel (bijna 12%) geeft aan dat zij het geld nog niet op de rekening heeft staan. Van bijna 90% die het geld wel heeft ontvangen, geeft het merendeel als antwoord "ik heb het

nog niet uitgegeven". Een enkeling geeft aan de uitkering te hebben gebruikt voor de aankoop van andere goederen.

2. Inzicht in de reden waarom mensen niet reageren op het voorstel tot wel/geen compensatie in het schaderapport (non reactie):

- Ruim driekwart van de respondenten die in het systeem van CVW zijn geregistreerd onder het kopje "geen reactie" op het schaderapport geeft in de enquête aan een contra-expert te hebben ingeschakeld. Een groot deel van deze groep geeft dan ook aan dat zij vinden dat hun schade niet of slechts gedeeltelijk erkend is. Zij hebben inmiddels vervolgstappen ondernomen. Strikt genomen heeft een groot deel van deze groep hiermee wel gereageerd, maar niet op het voorstel tot schadeherstel.

3. Inzicht in de klanttevredenheid over de schadeafhandeling:

- Schademelders zijn positief als het gaat over het meldingsproces van de schades. Binnen alle onderscheiden categorieën geeft een grote meerderheid aan dat het meldingsproces gemakkelijk is. Dit geeft aan dat de wijze waarop de schade kan worden gemeld goed is georganiseerd.
- Wat met name opvalt, is dat de mate van tevredenheid van de schademelders zakt naar mate men verder komt in het schade meldingsproces. In het begin is men nog overwegend tevreden, maar naarmate het proces vordert neemt de mate van tevredenheid in iedere doelgroep gaandeweg af. Zeker wanneer de uitkomst van het schaderapport niet in lijn is met de verwachtingen van de bewoner (een groot deel van de groep "geen reactie" en "schade niet erkend"). Vanuit dit perspectief heeft de dalende klanttevredenheid van de laatste tijd niet zozeer te maken met slechtere dienstverlening van CVW, maar vooral met een toename van het aantal schademeldingen sinds 2015 dat in de eindfase komt.

Verder worden in het rapport een aantal aanbevelingen gegeven die volgen uit het onderzoek. Dit zijn de volgende:

- Aandacht voor het bijhouden van het CRM-systeem: Op basis van de steekproef en de respons die Ecorys hierop heeft ontvangen, verdient het aandacht om aangegeven wijzigingen in de CRM-systemen sneller te verwerken waardoor de actualiteit beter kan worden gemonitord. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het sneller doorvoeren van adreswijzigingen, wijziging in contactgegevens en overlijdensberichten.
- Meer aandacht voor uitleg van de procedures bij schade is niet nodig
- Geen aanpassingen noodzakelijk voor het uitbetalen van schadebedragen: Bewoners zijn zeer tevreden over de optie uitbetaling schadebedrag. Ook blijkt dat de overgrote meerderheid van deze bewoners de schade (uiteindelijk) wel laat herstellen.
- Registratie van de contra-expertisestap in het CRM-systeem: dit heeft CVW inmiddels doorgevoerd.
- Meting van de klanttevredenheid per processtap en rapportage per processtap.