



# Praktische uitwerking schadeprotocol Centrum Veilig Wonen

Opdrachtgever: Nationaal Coördinator Groningen (NCG)

Rotterdam, 16 februari 2017





# Praktische uitwerking schadeprotocol Centrum Veilig Wonen

Opdrachtgever: Nationaal Coördinator Groningen (NCG)

Michel Briene  
Elvira Meurs

Rotterdam, 16 februari 2017



# Inhoudsopgave

Voorwoord	7
Management samenvatting	9
Samenvatting	11
<b>1 Inleiding</b>	<b>15</b>
1.1 Aanleiding en doel	15
1.2 Onderzoeksvragen	15
1.3 Leeswijzer	16
<b>2 Onderzoeksmethode</b>	<b>17</b>
2.1 Inleiding	17
2.2 Doelpopulatie	17
2.3 Steekproef	19
2.4 Opzet van de vragenlijst	19
2.5 Respons	20
2.6 Verificatie van de data	21
<b>3 Algemene kenmerken</b>	<b>23</b>
3.1 Inleiding	23
3.2 Geografische spreiding schademeldingen	23
3.3 Meldingsdatum	25
3.4 Hoogte schadebedrag	26
3.5 Meldingsproces	27
3.6 Algemeen beeld wijze van schadeherstel bij uitkering schadebedrag	30
<b>4 Uitkering schadebedrag</b>	<b>33</b>
4.1 Inleiding	33
4.2 Algemene kenmerken	33
4.3 Wijze van schadeherstel	34
4.4 Redenen voor uitkering van het schadebedrag	35
4.5 Conclusies	36
<b>5 Non reactie</b>	<b>39</b>
5.1 Inleiding	39
5.2 Algemene kenmerken	39
5.3 Redenen voor non reactie	40
5.4 Conclusies	42
<b>6 Klanttevredenheid</b>	<b>43</b>
6.1 Inleiding	43
6.2 Algemene tevredenheid	43
6.3 Het melden van schade	45
6.4 De komst van de schade-expert	46
6.5 Het schaderapport	47
6.6 Het inschakelen van contra-expertise	48

6.7	Het schadeherstel bij erkende schades	49
6.8	Het schadeherstel bij niet-erkende schades	50
6.9	Conclusies	51
<b>7</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>53</b>
7.1	Conclusies	53
7.2	Aanbevelingen	55
<b>Bijlagen</b>		<b>57</b>
	Bijlage 1 Vragenlijst	59
	Bijlage 2 nadere detailleringen onderzoeksresultaten	69

## Voorwoord

In Nederland ontstaan aardbevingen vanwege gaswinning. Hierdoor kan fysieke schade aan gebouwen ontstaan. Voor de afhandeling van schades is een protocol opgesteld waarin wordt beschreven op welke wijze de afhandeling van schades plaatsvindt. Naast dit protocol is een praktische handleiding (Handboek Aardbevingschade) opgesteld voor het identificeren en herstellen van aardbeving schade door de verschillende experts. Aanvankelijk verliep de schadeafhandeling via de NAM zelf. Sinds 2015 is de schadeafhandeling gefaseerd overgedragen aan een uitvoeringsorganisatie (Centrum Veilig Wonen), die in opdracht van de NAM het vastgestelde schadeprotocol uitvoert.

Naast de schadeafhandeling op basis van het schadeprotocol worden door het Centrum Veilig Wonen (CVW) ook inspecties van woningen en andere gebouwen uitgevoerd met het oog op preventieve versterking. Bij de uitvoering van het genoemde schadeprotocol bleek dat er een paar uitwerkingen ontstaan waar geen directe verklaring voor te benoemen is. Dit zijn bijvoorbeeld dat bewoners met een erkende schade er lang niet altijd voor kiezen om CVW de schade te laten herstellen. 70% van de bewoners kiest voor uitkering van het schadebedrag. Ook reageert een grote groep bewoners niet op het aanbod tot schadeherstel en is sprake van een daling van het waarderingscijfer voor het CVW. Om meer zicht te krijgen op de gemaakte keuzes van bewoners in het gebied en de achterliggende redenen, heeft een grootschalig veldonderzoek plaatsgevonden onder de betreffende bewoners in het aardbevingsgebied. Dit veldonderzoek is in opdracht van Ecorys uitgevoerd door Dimensus Beleidsonderzoek.

In deze concept rapportage worden de eerste bevindingen gepresenteerd. Na bespreking met de opdrachtgever zal het concept verder worden aangescherpt en (nog) ontbrekende stukken worden aangevuld. Vervolgens kan het rapport na afstemming definitief worden gemaakt.





# Management samenvatting

## Inleiding

Centrum Veilig Wonen (CVW) voert in opdracht van de NAM de afhandeling uit van schades die zijn ontstaan door aardbevingen vanwege gaswinning. Dit doen zij door middel van een schadeprotocol. Bij de uitvoering van dit schadeprotocol blijkt dat er een paar uitwerkingen ontstaan waar geen directe verklaring voor te benoemen is:

- a) 70% van de bewoners kiest voor uitkering van het schadebedrag;
- b) Een grote groep bewoners reageert niet op het aanbod tot schadeherstel;
- c) Het waarderingscijfer voor klanttevredenheid voor het CVW daalt.

Om deze vragen te kunnen beantwoorden hebben Ecorys en Dimensus in opdracht van de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) een enquête-onderzoek uitgevoerd onder bewoners die schade gemeld hebben bij het CVW sinds de oprichting in 2015 en van schades die eerder zijn aangemeld bij de NAM en zijn overgedragen aan het CVW.

## Uitbetaling omdat men liever een eigen aannemer in de hand neemt

Het merendeel van de mensen die schade laat uitbetalen, kiest voor schade herstel 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, 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.

## Non reactie door contra-expertise

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.

## Positieve beoordeling meldingsproces, maar de klanttevredenheid daalt naarmate het proces vordert

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.



# Samenvatting

## 1 Aanleiding en doel

### *Schadeprotocol voor afhandeling schades*

In Nederland ontstaan aardbevingen vanwege gaswinning. Hierdoor kan fysieke schade aan gebouwen ontstaan. Voor de afhandeling van schades is een protocol opgesteld waarin wordt beschreven op welke wijze de afhandeling van schades plaatsvindt. Naast dit protocol is een praktische handleiding (Handboek Aardbevingsschade) opgesteld voor het identificeren en herstellen van aardbeving schade door de verschillende experts.

### *Toepassing schadeprotocol leidt tot ongewenste uitwerkingen*

Aanvankelijk verliep de schadeafhandeling via de NAM zelf. Sinds 2015 is de schadeafhandeling gefaseerd overgedragen aan een uitvoeringsorganisatie (Centrum Veilig Wonen), die in opdracht van de NAM het vastgestelde schadeprotocol uitvoert. Naast de schadeafhandeling op basis van het schadeprotocol worden door het Centrum Veilig Wonen (CVW) ook inspecties van woningen en andere gebouwen uitgevoerd met het oog op preventieve versterking. Bij de uitvoering van het genoemde schadeprotocol blijkt dat er een paar uitwerkingen ontstaan waar geen directe verklaring voor te benoemen is:

- d) 70% van de bewoners kiest voor uitkering van het schadebedrag;
- e) Een grote groep bewoners reageert niet op het aanbod tot schadeherstel;
- f) Het waarderingscijfer voor klanttevredenheid voor het CVW daalt.

### *Doel*

Het doel van voorliggende studie is meer inzicht te geven in de gemaakte keuzes en de achterliggende redenen van de bewoners op de bovenstaande ongewenste uitwerkingen. Om deze reden heeft er een veldonderzoek plaatsgevonden onder de betreffende bewoners in het aardbevingsgebied.

### *Onderzoeksvragen*

De genoemde 3 ongewenste uitwerkingen zijn vertaald in een aantal onderzoeksvragen. In de navolgende secties worden de gestelde onderzoeksvragen successievelijk beantwoord.

## 2 Uitbetaling schade

### *1) Wat is de reden dat een groot aantal bewoners het schadebedrag laat uitkeren?*

Van de mensen die het schadebedrag hebben laten uitbetalen en hebben aangegeven geen gebruik te hebben gemaakt van een aannemer uit het erkenningsregister of een eigen aannemer waarbij de financiële afhandeling via CVW verliep is gevraagd waarom men hiervoor heeft gekozen. Uit de antwoorden blijkt dat men hiervoor vooral kiest omdat men de eigen aannemer betrouwbaarder vindt, liever eigen verantwoordelijkheid heeft over de financiële afhandeling (15%) of vindt dat de reparatie dan beter wordt uitgevoerd (10%).

### *2) Wordt de schade wel of niet hersteld en op basis van welke achterliggende redenering?*

Van diegene die heeft gekozen voor de optie om de schade te laten uitbetalen heeft circa 10% de schade nog niet hersteld. De categorie die de schade niet heeft laten herstellen is (via een open vraag) gevraagd naar de achterliggende reden. Uit de antwoorden blijkt dat een deel (bijna 12%) het geld nog niet op de rekening heeft staan. Van de overige 88% 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.

3) *In hoeverre is het moment van schademelding van invloed op de keuze om het schadebedrag te laten uitkeren en de schade wel of juist niet te herstellen?*

Gemiddeld genomen hebben gevallen waarbij sprake is van "uitkering schadebedrag" dit eerder gemeld. Zo heeft bijna 87% van diegene die de schade hebben laten uitbetalen, de schade gemeld in 2015. Voor de gehele steekproef is dit percentage bijna 76%. Zoals eerder opgemerkt is dit niet vreemd vanwege de gestelde termijnen in het meldingsproces.

4) *In hoeverre is de locatie (kern of rand van bevingengebied) van invloed op de keuze om het schadebedrag te laten uitkeren en de schade wel of juist niet te herstellen?*

Uit de antwoorden op de gestelde vragen hierover blijkt dat er in geval van erkende schade relatief vaker gekozen voor uitkering van het schadebedrag indien met dichter bij de kern van het gebied woont.

5) *Zijn schademelders die kiezen voor uitbetaling mensen met een hoog/laag of gemiddeld schadebedrag?*

Schademelders die kiezen voor uitbetaling hebben een gemiddeld schadebedrag van 3.183 euro. Dit bedrag is iets hoger in vergelijking met het gemiddelde schadebedrag (exclusief gevallen waarbij schade niet is erkend) van 2.921 euro voor alle categorieën. De verschillen zijn derhalve gering.

### 3 Non reactie

6) *Wat is de reden dat een groep schademelders, na erkenning van de schade en ontvangst van het schaderapport, niet reageert op het voorstel tot herstel van de schade en/of uitkering van de schade?*

Van de 254 bevroegde respondenten die in het systeem van CVW zijn geregistreerd onder het kopje "geen reactie" geven 104 respondenten (41%) zelf aan dat hun schade niet erkend wordt. Daarnaast zijn er 150 respondenten (59%) die aangeven dat hun schade zelf wel (deels) erkend wordt, maar hiervan heeft een groot deel wel contra-expertise ingeschakeld. In totaal heeft in de doelgroep 'geen reactie' ruim driekwart van de respondenten een contra-expert ingeschakeld

7) *Zijn schademelders die niet reageren mensen met een hoog / laag of gemiddeld schadebedrag?*

Het schadebedrag van respondenten die (nog) niet hebben gereageerd ligt gemiddeld genomen lager in vergelijking met het gemiddelde schadebedrag van alle schademelders (exclusief de niet-erkende schade). De schadebedragen voor deze categorieën zijn respectievelijk 2.667 euro en 2.921 euro.

### 4 Klanttevredenheid

8) *Is het voor bewoners helder hoe het proces van schadeafhandeling er uit ziet?*

Het melden van schade gebeurt door meer dan 90 procent van de respondenten via de website of telefonisch, zoals al beschreven in hoofdstuk 2. 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.

9) *Ervaren bewoners dat ze goede uitleg over de stappen in het proces krijgen?*

Het gunstige oordeel over het meldingsproces wordt eveneens bevestigd door de antwoorden op de vragen "CVW heeft vervolgens contact met u opgenomen. Hebben zij u destijds uitgelegd hoe het proces van schademelding zou verlopen?" (tabel 6.2) en de vraag "Hoe beoordeelt u dit eerste contact met CVW?".

10) *Voelen bewoners zich hiermee geholpen?*

Om hiervan een beeld te krijgen is gevraagd naar de mate van tevredenheid van de respondenten voor de verschillende onderdelen van het meldingsproces. Wat opvalt, is dat de mate van tevredenheid afhangt van de doelgroep en sprake is van een tweedeling in de mate van tevredenheid tussen enerzijds de doelgroepen die kiezen voor uitbetaling van het schade bedrag of dit laten herstellen en anderzijds de categorieën "geen reactie" en "schade niet erkend". Wat ook opvalt, is dat de mate van tevredenheid bij alle categorieën 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.

11) *Is het helder wie welke rol vervult in het proces van schadeafhandeling (CVW, NCG, bewoner zelf)?*

Zie antwoord op vraag 8

## 5 Optimalisatie afhandeling schades

Op basis van de voorgaande conclusies is een aantal aanbevelingen geformuleerd om de praktische afhandeling van de schade aanbevelingen verder te optimaliseren:

1) *Aandacht voor het bijhouden van het CRM-systeem*

Op basis van de steekproef en de respons die wij hierop hebben 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.

2) *Meer aandacht voor uitleg van de procedures bij schade is niet nodig*

Vrijwel iedereen met schade wist waar hij de schade kon melden. Ook is de procedure voor schademeldingen bij vrijwel iedereen duidelijk. Dit duidt erop dat het schadeproces goed georganiseerd is. Meer aandacht en inzet voor de uitleg van de procedures is derhalve niet nodig.

3) *Geen aanpassingen noodzakelijk voor het uitbetalen van schadebedragen*

Uit de enquête blijkt dat een groot aantal mensen liever eigen verantwoordelijkheid heeft over de technische of financiële afhandeling van de schade. Ook blijkt dat de overgrote meerderheid van deze bewoners de schade (uiteindelijk) wel laat herstellen. Slechts een enkeling geeft aan dit niet te doen. Daarbij is de tevredenheid van het herstel van de schade bij uitbetaling van het schadebedrag (zeer) hoog. Er zijn op basis van dit onderzoek derhalve geen aanpassingen noodzakelijk voor de procedure voor het uitbetalen van de schadebedragen.

#### 4) *Registratie van contra-expertise in het CRM-systeem*

Doordat de contra-expertise niet als zodanig in het CRM-systeem als status aangegeven staat, wordt deze groep aangeduid met 'non reactie'. Strikt genomen heeft deze groep echter wel gereageerd, maar niet op het voorstel tot schadeherstel. Het verdient daarom de aanbeveling om de groep die in de contra-expertise zit als zodanig weer te geven in het CRM-systeem. CVW heeft in een reactie op dit rapport aangegeven dat het systeem inmiddels dusdanig is aangepast dat contra-expertise afzonderlijk zichtbaar kan worden gemaakt.

#### 5) *Meten van de klanttevredenheid per processtap / doelgroep*

Uit de analyse van de klanttevredenheid blijkt dat naarmate men vordert in het proces van schadeafhandeling, schademelders minder tevreden worden. Dit blijkt overigens ook uit het bewonerstevredenheidsonderzoek (BTO) dat in opdracht van CVW wordt uitgevoerd. 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. Om deze reden bevelen wij aan om de klanttevredenheid per processtap te blijven meten en hierover ook als zodanig te rapporteren.

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

### *Schadeprotocol voor afhandeling schades*

In Nederland ontstaan aardbevingen vanwege gaswinning. Hierdoor kan fysieke schade aan gebouwen ontstaan. Voor de afhandeling van schades is een protocol opgesteld waarin wordt beschreven op welke wijze de afhandeling van schades plaatsvindt. Naast dit protocol is een praktische handleiding (Handboek Aardbevingsschade) opgesteld voor het identificeren en herstellen van aardbeving schade door de verschillende experts.

### *Toepassing schadeprotocol leidt tot ongewenste uitwerkingen*

Aanvankelijk verliep de schadeafhandeling via de NAM zelf. Sinds 2015 is de schadeafhandeling gefaseerd overgedragen aan een uitvoeringsorganisatie (Centrum Veilig Wonen), die in opdracht van de NAM het vastgestelde schadeprotocol uitvoert. Naast de schadeafhandeling op basis van het schadeprotocol worden door het Centrum Veilig Wonen (CVW) ook inspecties van woningen en andere gebouwen uitgevoerd met het oog op preventieve versterking. Bij de uitvoering van het genoemde schadeprotocol blijkt dat er een paar uitwerkingen ontstaan waar geen directe verklaring voor te benoemen is:

- a) 70% van de bewoners kiest voor uitkering van het schadebedrag;
- b) Een grote groep bewoners reageert niet op het aanbod tot schadeherstel;
- c) Het waarderingscijfer voor klanttevredenheid voor het CVW daalt.

### *Doel*

Het doel van voorliggende studie is meer inzicht te geven in de gemaakte keuzes en de achterliggende redenen van de bewoners op de bovenstaande ongewenste uitwerkingen. Om deze reden heeft er een veldonderzoek plaatsgevonden onder de betreffende bewoners in het aardbevingsgebied.

## 1.2 Onderzoeksvragen

Het doel van deze studie is vertaald in een aantal concrete onderzoeksvragen die in deze studie worden beantwoord. In navolgende tabel zijn de onderzoeksvragen per uitwerking weergegeven.

**Tabel 1.1** Overzicht onderzoeksvragen

Uitwerkingen		
a)	<b>Uitkering schadebedrag</b>	1) Wat is de reden dat een groot aantal bewoners het schadebedrag laat uitkeren?
		2) Wordt de schade wel of niet hersteld en op basis van welke achterliggende redenering?
		3) In hoeverre is het moment van schademelding van invloed op de keuze om het schadebedrag te laten uitkeren en de schade wel of juist niet te herstellen?
		4) In hoeverre is de locatie (kern of rand van bevingengebied) van invloed op de keuze om het schadebedrag te laten uitkeren en de schade wel of juist niet te herstellen?
		5) Zijn schademelders die kiezen voor uitbetaling mensen met een hoog /

Uitwerkingen		
		laag of gemiddeld schadebedrag?
b)	Non reactie	6) Wat is de reden dat een groep schademelders, na erkenning van de schade en ontvangst van het schaderapport, niet reageert op het voorstel tot herstel van de schade en/of uitkering van de schade?
		7) Zijn schademelders die niet reageren mensen met een hoog / laag of gemiddeld schadebedrag?)
c)	Klant-tevredenheid	8) Is het voor bewoners helder hoe het proces van schadeafhandeling er uit ziet?
		9) Ervaren bewoners dat ze goede uitleg over de stappen in het proces krijgen?
		10) Voelen bewoners zich hiermee geholpen?
		11) Is het helder wie welke rol vervult in het proces van schadeafhandeling (CVW, NCG, bewoner zelf)?

### 1.3 Leeswijzer

- In **hoofdstuk 2** wordt nader ingegaan op de gehanteerde onderzoeksmethode. Daarbij wordt onder andere gekeken naar de omvang van de onderzoekspopulatie, omvang en wijze van steekproeftrekking, respons en de opzet en totstandkoming van de vragenlijst.
- Op basis van de uitkomsten van het veldwerkonderzoek en aanvullende gegevens van het CVW wordt in **hoofdstuk 3** een aantal kenmerken van die samenhangen met de schademeldingen op een rij gezet. Voorbeelden hiervan zijn onder ander de ruimtelijke spreiding van de schademeldingen, het verloop van de schademeldingen in de tijd en de hoogte van de (gemiddelde) schadebedragen.
- In **hoofdstuk 4** staat hoofdvraag a (uitkering schadebedrag) en in **hoofdstuk 5** hoofdvraag b met betrekking tot de non-reactie centraal. Aan de hand van de uitkomsten van het veldwerkonderzoek wordt een antwoord gegeven op deze hoofdvragen en de achterliggende onderzoeksvragen.
- In het veldonderzoek is aan de respondenten gevraagd om een oordeel c.q. waardering te geven over een aantal aspecten die samenhangen met de wijze van schadeafhandeling door het CVW. Op basis van de antwoorden geven wordt in **hoofdstuk 6** nader ingegaan op de mate van klanttevredenheid.
- Aan de hand van de gestelde onderzoeksvragen worden in **hoofdstuk 7** de belangrijkste conclusies op een rij gezet.

Het rapport wordt voorafgegaan door een **samenvatting**. In de **bijlagen** zijn nadere detailleringen opgenomen waaronder de gehanteerde vragenlijst.



## 2 Onderzoeksmethode

### 2.1 Inleiding

In het kader van deze studie werd de benodigde informatie verzameld op basis van een enquête onder een steekproef van de bewoners die schade hebben gemeld. Informatie over de schademeldingen zijn opgenomen in een (relatie) bestand dat is opgezet en wordt beheerd door CVW. Voor het trekken van de steekproef is allereerst de doelpopulatie in samenspraak met CVW in beeld gebracht. Op basis van een aantal keuzen waaronder de datum van de schademelding is vervolgens de doelpopulatie verder afgebakend en is de steekproef getrokken. In paragraaf 2.2. en 2.3 wordt het daarbij gehanteerde proces en de gemaakte keuzen nader toegelicht. Vervolgens wordt in paragraaf 2.4 gekeken naar de vragenlijst en geeft paragraaf 2.5 een overzicht van de respons. In paragraaf 2.6 wordt tenslotte bezien in hoeverre de respons aansluit bij de kenmerken van de populatie. Dit geeft een beeld van de validiteit van de resultaten van het veldonderzoek

### 2.2 Doelpopulatie

#### *Omvang database CVW*

De doelpopulatie bestaat uit alle door CVW geregistreerde schademeldingen door particulieren (met uitzondering van meldingen uit het buitengebied), waarvan het schaderapport verstuurd is in de periode sinds de oprichting van CVW (1 januari 2015) tot 10 november 2016 (0:00 uur). Op deze datum, 10 november 2016, hebben de onderzoekers toegang gekregen tot de database van CVW. In totaal bevatte het CVW systeem op dat moment 79.547 unieke schadenummers.

#### *Toegepaste filters*

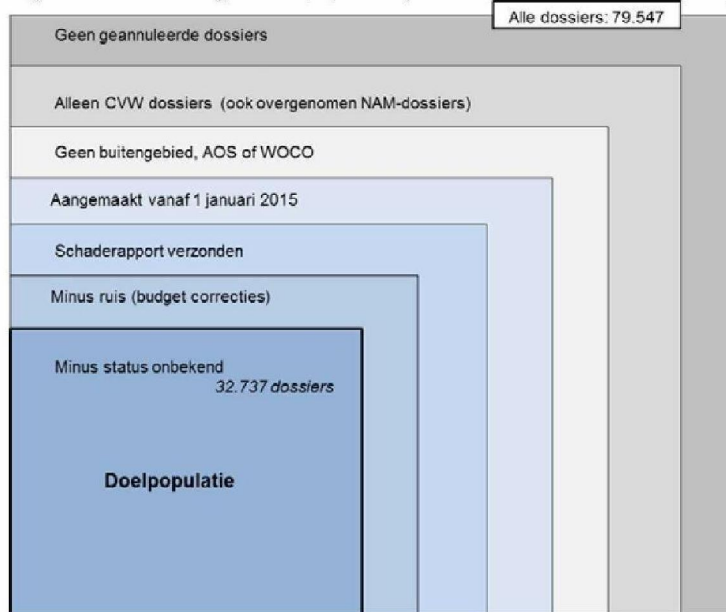
Op basis van het toepassen van een aantal filters op het systeem van CVW is vervolgens de doelpopulatie bepaald. De volgende filters zijn toegepast op de database:

- Alle foutief opgenomen of geannuleerde dossiers zijn verwijderd uit het systeem. Dit zijn bijvoorbeeld dubbel gemelde schades die foutief twee dossiernummers hebben gekregen.
- Alleen CVW dossiers zijn opgenomen (inclusief de voormalige NAM-dossiers die zijn overgenomen). Dit betekent dat alle dossiers die in behandeling zijn genomen door de NAM en hier ook afgerond zijn, buiten de doelpopulatie vallen.
- Alleen particulieren met schade worden opgenomen in de populatie. Dossiers uit het buitengebied, schademeldingen met Acuut Onveilige Situaties (AOS) en Woningcorporaties zijn uit de systemen gefilterd.
- Alleen de dossiers die door CVW zijn aangemaakt vanaf 1 januari 2015 zijn opgenomen in de doelpopulatie.
- Om zinnige uitspraken te kunnen doen op de gestelde vragen, moet het schaderapport al naar de schademelder verzonden zijn. Om de reden is hiervoor eveneens een filter ingebouwd.
- Schademeldingen die alsnog foutief in het systeem zitten, de zogenoemde ruis zijn verwijderd. Het gaat hier bijvoorbeeld om correcties van budgetten of schademeldingen die met een negatief schadebedrag zijn opgenomen in de systemen.
- Van een aantal dossiers tenslotte is niet bekend wat de status is (bijv. of het schaderapport al verzonden is). Deze dossiers zijn eveneens uit de systemen gefilterd.

### Nadere afbakening doelpopulatie

Navolgend figuur laat zien wat het resultaat is van de toepassing van de filters. Van het totale aantal relevante schademeldingen blijven na toepassing van de filters 32.737 schademelding en bijbehorende dossiers over.

**Figuur 2.1 Afbakening van de populatie (database d.d. 10 november 2016)**



### Indeling van de doelpopulatie in relevante doelgroepen

Met toepassing van bovenstaande filters resteert de doelpopulatie in de database. Op basis van de gestelde vragen is deze doelpopulatie verder onderverdeeld in relevante onderzoeksgroepen. Op deze wijze kan een gefundeerde keuze worden gemaakt voor een zogenaamde gestratificeerde steekproef dan wel aselechte steekproef onder de doelgroepen van de doelpopulatie. Deze onderverdeling is gebaseerd op:

- Het wel of niet erkend zijn van de aardbevingsschade voor het betreffende dossier;
- Binnen de groep met erkende schade: keuzes van schademelder voor uitbetaling, herstel door een CVW erkende aannemer, een door de bewoner gekozen aannemer met de financiële afhandeling via CVW of geen reactie op het keuze formulier.

Onderstaande tabel 2.1 geeft inzicht in de grootte van de populaties van deze relevante doelgroepen.

**Tabel 2.1 Omvang doelgroepen**

Doelgroepen				Omvang doelpopulatie		
Schade na beving	Schade erkend	Uitbetaling schade		a)	13.740	
		Herstel van schade	Door "CVW" erkende aannemer"		b1)	4.172
			Door bewoner gekozen zelf aannemer		b2)	1.964
			Geen reactie		c)	2.248
	Schade niet erkend		d)	10.613		
<b>Totaal</b>				<b>32.737</b>		

## 2.3 Steekproef

### Steekproefomvang

Van belang bij een steekproef is dat deze representatief is voor de gehele onderzoekspopulatie. De methode die deze werkelijkheid het beste benaderd is de aselechte steekproef. Bij deze methode hebben alle respondenten evenveel kans om in de steekproef terecht te komen. Allereerst is daarom overwogen om een aselechte steekproef te trekken uit de doelgroepen. Onderstaande tabel geeft de simulatie van deze steekproeftrekking weer, op basis van ca. 3.000 getrokken respondenten en een respons van zo'n 40% (1.200 ingevulde enquêtes).

**Tabel 2.2 Simulatie steekproef op basis van een aselechte steekproef**

Doelgroep	Omvang doelpopulatie	%	Bruto	Netto	%
a) Uitbetaling	13.740	0,420	1259	504	0,420
b1) Herstel CVW	4.172	0,127	382	150	0,127
b2) Herstel eigen aannemer	1.964	0,060	180	72	0,060
c) Geen reactie	2.248	0,069	206	82	0,069
d) Schade niet erkend	10.613	0,324	973	389	0,324
<b>Totaal</b>	<b>32.737</b>	<b>1,000</b>	<b>3.000</b>	<b>1.200</b>	<b>1,000</b>

Naast dat de steekproef representatief dient te zijn voor de gehele populatie, dient deze echter ook van voldoende omvang te zijn om uitspraken te kunnen doen op doelgroep niveau. Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen zijn per hoofdcategorie in principe minimaal 250 ingevulde enquêtes nodig om voldoende uitsplitsingen mogelijk te maken. Dit vergt een aanpassing in de steekproef, want op basis van deze aselechte steekproef zouden met name de respons op de categorie 'geen reactie' en het herstel door een eigen aannemer een te lage respons volgen. Om dit te bereiken is gekozen voor het trekken van een gestratificeerde steekproef onder de doelgroepen volgens de onderstaande indeling.

**Tabel 2.3 Simulatie steekproef op basis van een gestratificeerde steekproef**

Doelgroep	Omvang doelpopulatie	%	bruto	netto	%
a) Uitbetaling	13.740	0,420	1250	500	0,400
b1) Herstel CVW	4.172	0,127	375	150	0,120
b2) Herstel eigen aannemer	1.964	0,060	250	100	0,080
c) Geen reactie	2.248	0,069	625	250	0,200
d) Schade niet erkend	10.613	0,324	625	250	0,200
<b>Totaal</b>	<b>32.737</b>	<b>1,000</b>	<b>3.125</b>	<b>1.250</b>	<b>1,000</b>

De uiteindelijke steekproef is binnen de onderscheiden groepen getrokken door middel van een systematische steekproef met aselechte begin, waarbij de database geordend was op basis van de meldingsdatum.

## 2.4 Opzet van de vragenlijst

De vragenlijst voor dit onderzoek bestond uit 30 open- en meerkeuzevragen die op basis van de antwoorden op de vragen al dan niet allemaal beantwoord dienden te worden. De vragenlijst is opgenomen in bijlage 1 en bestaat uit de volgende onderdelen:

- Algemeen beeld – waarin vragen werden gesteld die geen betrekking hebben op de eigen situatie, maar vooral gaan over meningen omtrent mensen in de omgeving van de respondent;

- Klanttevredenheidsvragen – waarin de tevredenheid van de respondenten gevraagd werd op de verschillende onderdelen van het schadeprotocol;
- Vragen over het al dan niet herstellen van de ontstane schade;
- Afsluitende sectie met overige vragen- en of opmerkingen.

Binnen de vragenlijst is gewerkt met doorverwijzingen omdat niet alle vragen voor alle categorieën relevant waren. De gestelde vragen hebben in principe betrekking op de betreffende schademelding in het geselecteerde schadedossier.

## 2.5 Respons

### *Aankondiging van de studie*

Schademelders die in de steekproef voor kwamen zijn met een aankondigingsbrief op de hoogte gebracht van het doel en de opzet van het onderzoek. Hierin werd ook aangekondigd dat zij telefonisch benaderd zouden worden in de periode van 28 november tot 23 december 2016. In de brief werd een gratis telefoonnummer (0800-nr) en een emailadres van het onderzoeksbureau opgenomen, waar men met vragen terecht kon. De brief is uitgegaan op naam van de opdrachtgever.

### *Uiteindelijke respons*

In totaal zijn er in de periode 28 november tot 23 december 2016 zo'n 3.125 mensen benaderd om mee te werken aan het onderzoek. 40,2 procent heeft de enquête ook daadwerkelijk ingevuld. In onderstaande tabel is de absolute respons en de relatieve respons per doelgroep inzichtelijk gemaakt. De relatief hoge respons<sup>1</sup> geeft in ieder geval aan dat het onderwerp leeft en bewoners graag bereid waren om hun beeld van de schadeafhandeling te delen.

**Tabel 2.4 Absolute respons en relatieve respons per doelgroep**

Doelgroep	Steekproefomvang	Respons	%
a) Uitbetaling	1250	497	39,8
b1) Herstel CVW	375	149	39,7
b2) Herstel eigen aannemer	250	94	37,6
c) Geen reactie	625	254	40,6
d) Schade niet erkend	625	261	41,8
<b>Totaal</b>	<b>3.125</b>	<b>1.255</b>	<b>40,2</b>

### *Vervuiling van het bestand met schademeldingen*

Uit het aantal reacties op onder andere de verstuurde brief blijkt overigens dat het bestand van CVW vervuild is<sup>2</sup>. Het gaat hierbij onder andere om schademelders die de woning inmiddels verkocht hebben en zijn verhuisd of in de tussentijd zijn overleden. Daarnaast bleek uit de eerste analyseresultaten dat de vooraf op basis van het bestand van CVW gedefinieerde doelgroepen niet altijd up-to-date was. Bewoners/ schademelders zijn overigens niet verplicht om wijzigingen aan het CVW door te geven. Om die reden is een validatieronde ingesteld om de uitkomsten te verifiëren.

<sup>1</sup> De respons in perspectief: Het in januari 2016 opgeleverde rapport "Woningen en Leefbaarheidsonderzoek aardbevingsgebied Groningen" van de TU Delft had een respons percentage op de steekproef d.m.v. een internet enquête van 20,8 procent op het thema "Wonen en Aardbevingen in Groningen". De RUG heeft in het kader van de studie: "Ervaringen bij verkoop woningen in aardbevingsgebied" eveneens in 2016 4.200 adressen aangeschreven voor een enquête en een respons behaald van 1.200 adressen (28,6%). Het Bewonerstevredenheidsonderzoek (BTO) heeft met 33% een vergelijkbare respons en ondersteunt de conclusie dat het onderwerp leeft bij de bevolking.

<sup>2</sup> Naar aanleiding van de verzonden vooraankondiging van de enquête zijn er 30 retour afzender gekomen bij NCG. Daarnaast hebben ook enkele mensen zich telefonisch gemeld dat ze een brief hadden gehad, maar op naam van iemand anders. Verder bleek ook tijdens de telefonische rondgang dat de adressering of aanhef niet altijd juist was.

## 2.6 Verificatie van de data

### Validiteit van de gegevens

Om de data te kunnen valideren is een aantal controlevragen toegevoegd. Deze vragen controleren met name of de gegeven antwoorden van de betreffende respondenten ook daadwerkelijk betrekking hebben op de categorie waarvoor zij de antwoorden hebben gegeven. Doordat vele mensen meerdere schademeldingen (in verschillende stadia en met verschillende afloop) hebben lopen, is deze controle van groot belang. De belangrijkste vraag die hierbij speelt is de erkenning van de schade (vraag 16: Is uw schade uiteindelijk erkend?). Op basis van de gegevens van CVW en de getrokken steekproef is de verwachting van de antwoord categorieën op deze vraag, dat de gegevens de blauwe vakken in de navolgende tabel volgen: oftewel iedereen valt in de juiste categorie op basis van het antwoord op vraag 16.

**Tabel 2.5 Indeling gebaseerd op informatie CVW bestand**

	1a. Uitbetaling schadebedrag	2a. Herstel via CVW	2b. Herstel via eigen aannemer	3. Geen reactie	4. Schade niet erkend	Totaal
1a. Uitbetaling schadebedrag (a)	497					497
2a. Herstel via CVW		149				149
2b. Herstel via eigen aannemer			94			94
3. Geen reactie				254		254
4. Schade niet erkend					261	261
<b>Totaal</b>						<b>1.255</b>

a) (zonder dat duidelijk is of middelen worden ingezet voor schadeherstel)

### Opschoning respons

Wanneer deze vraag als controlevraag wordt toegevoegd, blijkt echter dat een aantal respondenten op basis van de erkenning van de schade niet de juiste schademelding in gedachten hadden bij het beantwoorden van de vragen. In onderstaande tabel zijn de aantallen van deze respondenten in de kleur oranje weergegeven. Deze respondenten zijn op basis van hun antwoorden buiten de verdere analyse van de gegevens gehouden. Bij onderzoeksgroep 3 "Geen reactie" zijn een groot aantal zaken nog in de contra-expertise. Dit houdt in dat zij in de systemen van CVW staan als geen reactie, maar dat de respondenten zelf van mening zijn dat niet (alle) schade erkend is. Om deze reden zijn beide groepen opgenomen als valide in de dataset.

**Tabel 2.6 Specificatie op basis van vraag 16 (is uw schade uiteindelijk erkend)**

	1a. Uitbetaling schadebedrag	2a. Herstel via CVW	2b. Herstel via eigen aannemer	3. Geen reactie	4. Schade niet erkend	Totaal
1a. Uitbetaling schadebedrag (a)	451				46	497
2a. Herstel via CVW		144			5	149
2b. Herstel via eigen aannemer			79		15	94
3. Geen reactie				150	104	254
4. Schade niet erkend			73		188	261
<b>Totaal</b>						<b>1.255</b>

a) (zonder dat duidelijk is of middelen worden ingezet voor schadeherstel)

Naast de genoemde specificatie op vraag 16, geldt voor een aantal andere vragen ook dat respondenten deze vragen niet beantwoorden zoals op basis van de status in de systemen van CVW verwacht zou worden. Een verklaring hiervoor is dat veel mensen meerdere schades hebben gemeld in een korte periode, waardoor zijn niet precies weten over welke melding de inhoudelijke vragen precies gaan. Per individuele vraag is hier waar nodig voor gecorrigeerd. In de volgende hoofdstukken komen we hierop bij de betreffende vragen nog terug.

#### *Geldige respons*

Op basis van de hierboven gehanteerde selectiemethode blijven voor de onderscheiden doelgroepen de in onderstaande tabel aangegeven aantallen respondenten over in de dataset. Naast de absolute aantallen is ook het percentage van de geldige respons als onderdeel van de doelgroep populatie weergegeven.

**Tabel 2.7 Absolute respons en relatieve respons per doelgroep**

Doelgroep	Omvang doelgroep populatie	Geldige respons	% van de doelgroep populatie
a) Uitbetaling	13.724	451	3,3
b1) Herstel CVW	4.172	144	3,5
b2) Herstel eigen aannemer	1.959	79	4,0
c) Geen reactie	2.262	254	11,2
d) Schade niet erkend	10.592	188	1,8
<b>Totaal</b>	<b>32.709</b>	<b>1.116</b>	<b>3,4</b>

De 1.116 respondenten hebben alle vragen uit de enquête beantwoord. Enkel de vragen over het algemene beeld en de algemene klanttevredenheid (de vragen 1 t/m 8 uit de enquête) zijn alleen aan unieke respondenten gevraagd.

## 3 Algemene kenmerken

### 3.1 Inleiding

Om de beantwoording van de hoofdvragen in het juiste perspectief te kunnen plaatsen worden in dit hoofdstuk een aantal algemene kenmerken in relatie tot de schademeldingen op een rij gezet. De benodigde gegevens zijn gebaseerd op de uitkomsten van het veldwerkonderzoek en aanvullende gegevens van het CVW. Opeenvolgend wordt in dit hoofdstuk ingegaan op: de ruimtelijke spreiding van de schademeldingen, het verloop van de schademeldingen in de tijd, de hoogte van de (gemiddelde) schadebedragen, kenmerken van het meldingsproces en het beeld dat de respondenten in algemene zin hebben over de wijze waarop in het gebied wordt omgegaan met schadeherstel bij uitkering schadebedrag.

### 3.2 Geografische spreiding schademeldingen

#### *Gebiedsafbakening schadevergoedingen*

Om in aanmerking te kunnen komen voor een schadevergoeding wordt een vooraf gestelde gebiedsafbakening gehanteerd. Alleen schades binnen het vastgestelde gebied kwamen in principe in aanmerking voor een schadevergoeding. Op deze beperking is veel kritiek gekomen omdat bewoners met schade buiten deze gebiedsafbakening niet begrijpen waarom de door hun gemelde schade niet in behandeling wordt genomen. Om die reden is een apart traject gestart om te bezien in hoeverre gemelde schades buiten het afbakeningsgebied eveneens zijn toe te schrijven aan de aardbevingen in het gebied. In deze studie is echter alleen gekeken naar schades die binnen het afbakeningsgebied vallen.

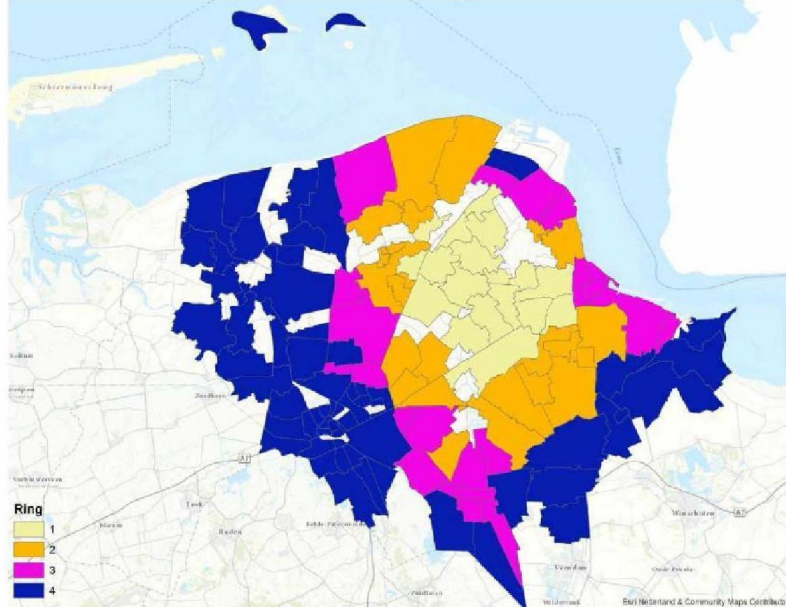
#### *Geografische spreiding van de schademeldingen*

Onderstaande tabel laat de spreiding van de schademeldingen binnen het afbakeningsgebied zien. Het gebied is daartoe in 4 ringen ingedeeld. Na de tabel is een kaart opgenomen die de spreiding van de schademeldingen uit de steekproef over het afbakeningsgebied laat zien.

**Tabel 3.1 Locatie van de schademeldingen binnen de steekproef (totaal)**

Locatie van de schademelding	Aantal meldingen	%
1 <sup>e</sup> ring	109	9,8
2 <sup>e</sup> ring	185	16,6
3 <sup>e</sup> ring	337	30,2
4 <sup>e</sup> ring	485	43,5
<b>Totaal</b>	<b>1.116</b>	<b>100,0</b>

**Figuur 3.1** Spreiding van de schademeldingen over het afbakeningsgebied



#### *Ruimtelijke spreiding per onderscheiden doelgroep*

De spreiding van de schademelding per doelgroep over het gebied is opgenomen in onderstaande tabel. De tabel laat zien dat er geen sprake is van substantiële verschillen in de spreiding van de verschillende doelgroepen ten opzichte van het gemiddelde. Uitzondering hierop is de doelgroep "schade niet erkend" die vooral in de vierde ring een relatieve oververtegenwoordiging laat zien. Dichter bij de kern van het gebied is bij deze categorie echter sprake van een relatieve ondervertegenwoordiging. Vrij vertaald neemt het voorkomen van niet erkende schade derhalve toe bij een toename van de afstand tot het kerngebied. Voor de andere doelgroepen is dit beeld minder eenduidig. CVW geeft hiervoor als verklaring dat de maximaal te verwachten versnelling van de bodem bij een aardbeving het hoogste is in het kerngebied en afneemt naarmate dat de afstand van de kern toeneemt (zie ook de PGA-contouren van KNMI). De grondversnelling bij een aardbeving is een belangrijke factor bij het wel/niet beschadigen van gebouwen.

**Tabel 3.2** Locatie van de schademeldingen binnen de steekproef uitgesplitst per doelgroep in percentages

Locatie van de schademelding	Uitkering van schadebedrag (n=451)	Herstel via CVW (n=144)	Herstel via eigen aannemer (n=79)	Geen reactie (n=254)	Schade niet erkend (n=188)	Totaal (n=1.116)
1 <sup>e</sup> ring	10,0	11,8	15,2	9,8	5,3	9,8
2 <sup>e</sup> ring	18,2	10,4	25,3	21,7	6,9	16,6
3 <sup>e</sup> ring	33,9	31,3	16,5	28,0	29,3	30,2
4 <sup>e</sup> ring	37,9	46,5	43,0	40,6	58,5	43,5
<b>Totaal</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>



### 3.3 Meldingsdatum

#### Meldingsdatum gehele steekproef

In de steekproef is een begrenzing opgenomen van de periode die in beschouwing wordt genomen. Binnen deze begrenzing is het gros van de schademeldingen (circa 75%) gemeld in 2015. De overige 25% is gemeld in 2016. De tabel laat verder zien dat het aantal schademeldingen over 2016 afneemt naarmate het jaar vordert. De afname in 2016 ten opzichte van 2015 zou mogelijk kunnen komen doordat er in 2016 minder aardbevingen zijn geweest.

**Tabel 3.3 Datum van de schademeldingen in de steekproef (totaal)**

Jaar	Aantal meldingen		%
<b>2014</b>	<b>7</b>		<b>0,6</b>
	Q4	7	0,6
<b>2015</b>	<b>845</b>		<b>75,5</b>
	Q1	256	22,9
	Q2	173	15,5
	Q3	158	14,2
	Q4	258	23,1
<b>2016</b>	<b>264</b>		<b>23,7</b>
	Q1	162	14,5
	Q2	56	5,0
	Q3	41	3,7
	Q4	5	0,4
<b>Totaal</b>	<b>1.116</b>		<b>100,0</b>

#### Meldingsdatum per doelgroep

Onderstaande tabel toont de datum van schademelding per doelgroep. Voor de doelgroepen waarbij sprake is van uitbetaling van de schade of van schadeherstel heeft de melding in 80% tot 90% van de meldingen plaatsgevonden in 2015. Schademeldingen in de categorieën "geen reactie" en "schade niet erkend zijn van recentere datum en is respectievelijk 36 en 32% van de schades gemeld in 2016.

**Tabel 3.4 Datum van de schademeldingen in de steekproef uitgesplitst per doelgroep in percentages**

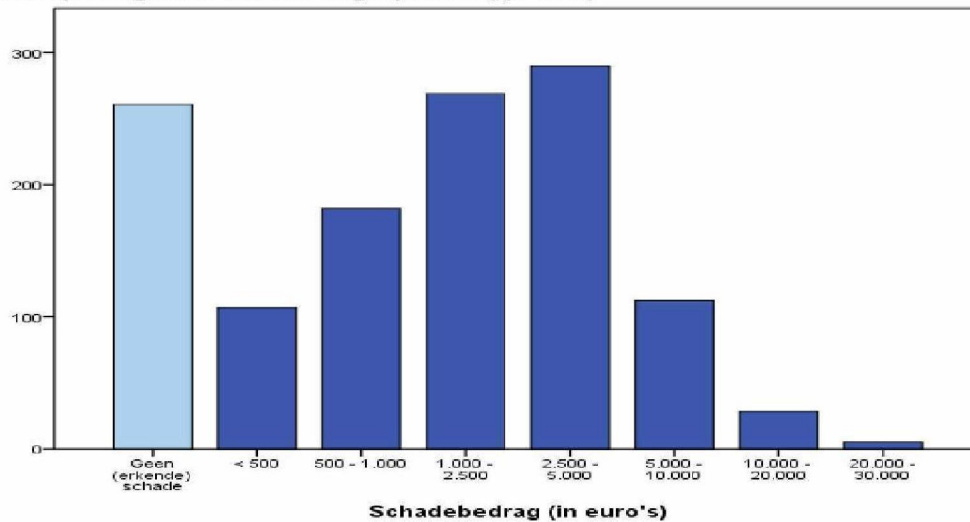
Jaar	Uitkering van schadebedrag (n=451)	Herstel via CVW (n=144)	Herstel via eigen aannemer (n=79)	Geen reactie (n=254)	Schade niet erkend (n=188)	Totaal (n=1.116)
<b>2014</b>	<b>0,4</b>	-	<b>1,3</b>	<b>1,2</b>	<b>0,5</b>	<b>0,6</b>
	Q4	0,4	1,3	1,2	0,5	0,6
<b>2015</b>	<b>86,7</b>	<b>81,9</b>	<b>89,9</b>	<b>62,6</b>	<b>56,4</b>	<b>75,5</b>
	Q1	30,4	26,4	31,6	13,0	22,9
	Q2	23,9	18,8	19,0	5,5	15,5
	Q3	15,1	13,9	21,5	13,8	14,2
	Q4	17,3	22,9	17,7	30,3	23,1
<b>2016</b>	<b>12,9</b>	<b>18,1</b>	<b>8,9</b>	<b>36,2</b>	<b>43,1</b>	<b>23,7</b>
	Q1	9,1	10,4	6,3	20,9	14,5
	Q2	2,2	5,6	1,3	6,7	5,0
	Q3	1,3	2,1	1,3	7,9	3,7
	Q4	0,2			0,8	0,4
<b>Totaal</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

### 3.4 Hoogte schadebedrag

#### *Merendeel deel van de schades lager dan 2.500 euro*

In het relatiesysteem van CVW is informatie opgenomen over het schadebedrag per melding. Onderstaand figuur geeft een beeld van de spreiding van de schadebedragen uitgaande van de steekproef die uit het relatiebestand is getrokken. Uit de figuur komt naar voren dat het merendeel van de schades onder de 2.500 euro ligt. Het bedrag dat meeste voorkomt ligt tussen de 2.500 en 5.000 euro. Daarboven neemt het aantal schademeldingen snel af. Meldingen van schades met een bedrag boven de 30.000 euro komen in de getrokken steekproef niet voor.

**Figuur 3.2 Spreiding van de schadebedragen (aantallen) (n=1.116)**

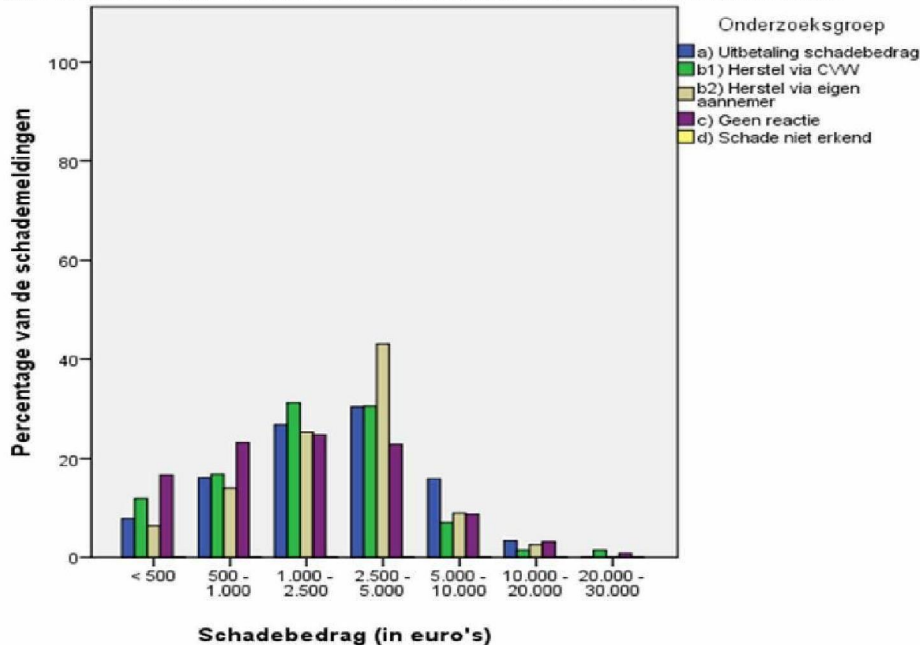


#### *Hoogte schadebedragen per onderscheiden doelgroep*

Gelet op de voorliggende vraagstelling is het relevant om te bezien in hoeverre er sprake is van verschillen in schadebedragen tussen de verschillende doelgroepen. In onderstaand figuur is dit inzichtelijk gemaakt.

- Wat allereerst opvalt, is het feit dat de categorieën "uitbetaling schade" en "herstel via CVW" relatief sterker vertegenwoordigd zijn bij de lagere schadebedragen. Pas vanaf de categorie 2.500-5.000 euro wordt relatief meer gebruik gemaakt van herstel via een eigen aannemer. Mogelijk overheerst het gemak indien sprake is van een relatief laag schadebedrag en wordt het pas interessant om zelf een aannemer in de hand te nemen indien het schadebedrag verder oploopt.
- Voor de categorie "geen reactie" komt dit beeld nog sterker naar voren. Deze categorie is relatief oververtegenwoordigd bij de categorieën met de lagere schadebedragen. Bij een toename van de schadebedragen is juist sprake van het omgekeerde beeld en is deze categorie juist ondervertegenwoordigd. Mogelijk loont het de moeite om actie te ondernemen indien het schadebedrag maar hoog genoeg is. Bij een lager schadebedrag (grotweg tot 1.000 euro) is de prikkel om te reageren blijkbaar lager.
- Meldingen waarbij de schade "door een eigen aannemer wordt hersteld" zijn ondervertegenwoordigd bij de categorieën met de lagere schadebedragen. Dit beeld slaat om indien de schade oploopt tot 2.500 tot 5.000 euro. Bij schades die nog hoger liggen verandert dit beeld en is deze categorie vervolgens weer ondervertegenwoordigd. Voor deze categorie is het beeld derhalve niet eenduidig.

Figuur 3.3 Spreiding van de schadebedragen uitgesplitst per doelgroep in percentages



#### Totaal uitgekeerd schadebedrag

Uitgaande van de getrokken steekproef gaat het om een totaal schadebedrag van circa 2,7 miljoen euro. Grofweg de helft van dit bedrag (ruim 1,4 miljoen euro) wordt rechtstreeks uitbetaald aan diegene die schade heeft ondervonden. Met het herstel dat loopt via CVW of herstel dat loopt via een eigenaannemer is een totaal bedrag gemoeid van circa 620.000 euro. Bij de toegekende schades waarop nog "geen reactie" heeft plaatsgevonden, is het schadebedrag circa 680.000 euro.

Tabel 3.5 Gemiddelde hoogte uitbetaling van de schademeldingen en totaal uitbetalingen in de steekproef uitgesplitst per doelgroep (afgerond op hele euro's)

Doelgroep	Gemiddeld schadebedrag
Uitkering van schadebedrag (n=451)	3.183
Herstel via CVW (n=144)	2.672
Herstel via eigen aannemer (n=79)	3.020
Geen reactie (n=254)	2.667
Schade niet erkend (n=188)	0 <sup>a)</sup>
<b>Totaal excl. schade niet erkend (n=928)</b>	<b>2.921</b>

a) Indien de schade 'niet erkend' wordt, berekent de schade-expert in het schadeproces geen schadebedrag. Dit is de reden dat er geen schadebedragen bekend zijn voor deze dossiers.

## 3.5 Meldingsproces

#### Meldingsproces is voor meeste respondenten helder

In de enquête is aan de respondenten gevraagd of men "direct wist waar de schade kon worden gemeld". Uit de antwoorden blijkt dat hiervan inderdaad sprake is. Van alle respondenten was bijna 88% hiervan op de hoogte. Tussen de verschillende doelgroepen verschilt dit beeld nauwelijks. Vanuit dit perspectief achten de onderzoekers extra energie en middelen stoppen in het kenbaar maken van het meldingsproces niet nodig. In geval van (vermeende) schade weet men de weg nu al goed te vinden.

**Tabel 3.6** Antwoord van unieke respondenten op de vraag: “Wist u direct waar u uw schade kon melden?”

	Aantal schademelders	%
Ja, dat wist ik	918	87,8
Nee, dat wist ik niet	128	12,2
<b>Totaal</b>	<b>1.046</b>	<b>100,0</b>

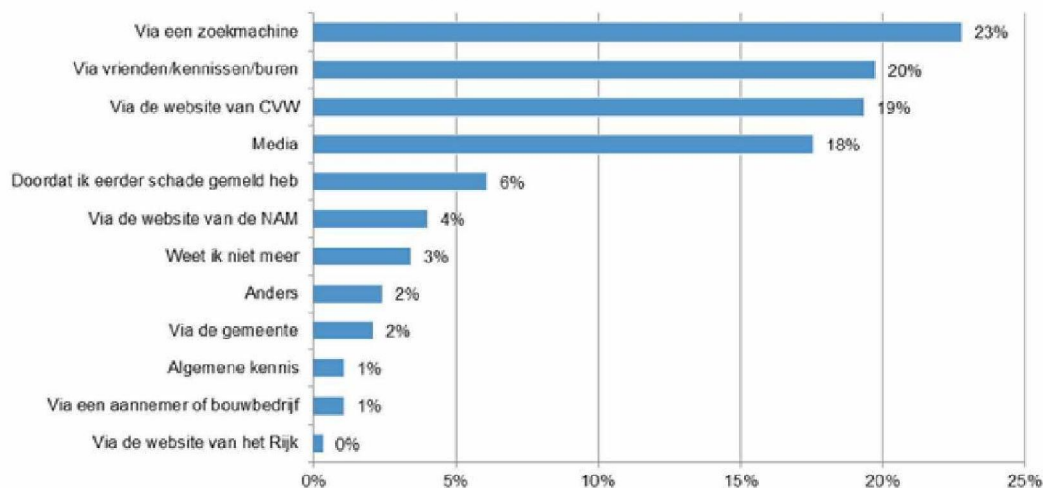
**Tabel 3.7** Antwoord van unieke respondenten op de vraag: “Wist u direct waar u uw schade kon melden?” per doelgroep in percentages

	Ja, dat wist ik	Nee, dat wist ik niet	Totaal
Uitkering van schadebedrag ( <i>n</i> =432)	88,4	11,6	100,0
Herstel via CVW ( <i>n</i> =139)	89,2	10,8	100,0
Herstel via eigen aannemer ( <i>n</i> =72)	84,7	15,3	100,0
Geen reactie ( <i>n</i> =198)	88,0	12,0	100,0
Schade niet erkend ( <i>n</i> =153)	86,0	14,0	100,0
<b>Totaal (<i>n</i>=1.046)</b>	<b>87,8</b>	<b>12,2</b>	<b>100,0</b>

#### *Internet veruit belangrijkste informatiebron*

Gevraagd naar de bron verwijst een belangrijk deel van de respondenten naar internet, hetzij via een zoekmachine (door 23% van de respondenten genoemd) of rechtstreeks via de website van CVW (door 19% van de respondenten genoemd). Daarnaast blijven ook relatienetwerken belangrijk als informatiebron: circa 20% noemt “vrienden, kennissen en burens” als bron.

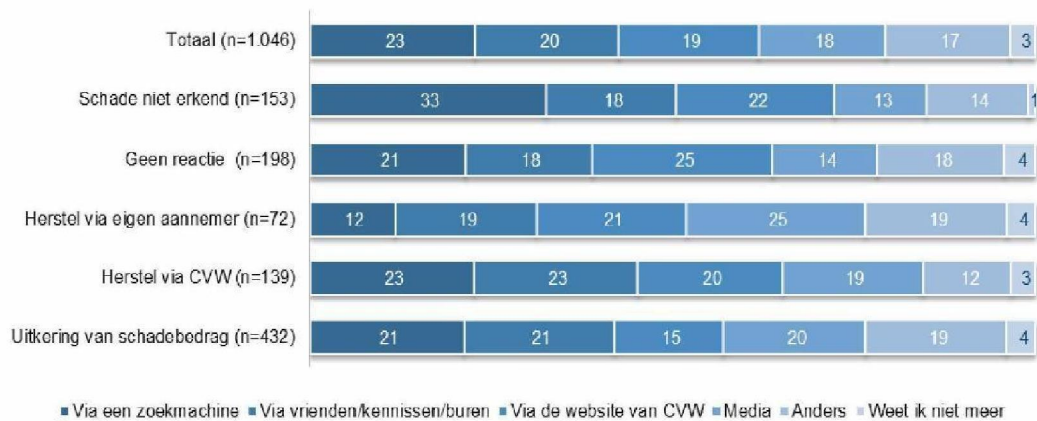
**Figuur 3.4** Antwoord van unieke respondenten op de vraag: “Hoe wist u waar u de schade moest melden?” – meer antwoorden mogelijk (*n*=1.046)



#### *Bronnen verschillen niet wezenlijk tussen de verschillende doelgroepen*

Het belang van de verschillende informatiebronnen wijkt nauwelijks af tussen de onderscheiden doelgroepen. Het enige wat er wat meer uitspringt, is het feit dat bij de “niet erkende schades” relatief wat meer gebruikt wordt gemaakt van een zoekmachine.

**Figuur 3.5** Antwoord van unieke respondenten op de vraag: “Hoe wist u waar u de schade moest melden?” per doelgroep in percentages >10% – meer antwoorden mogelijk



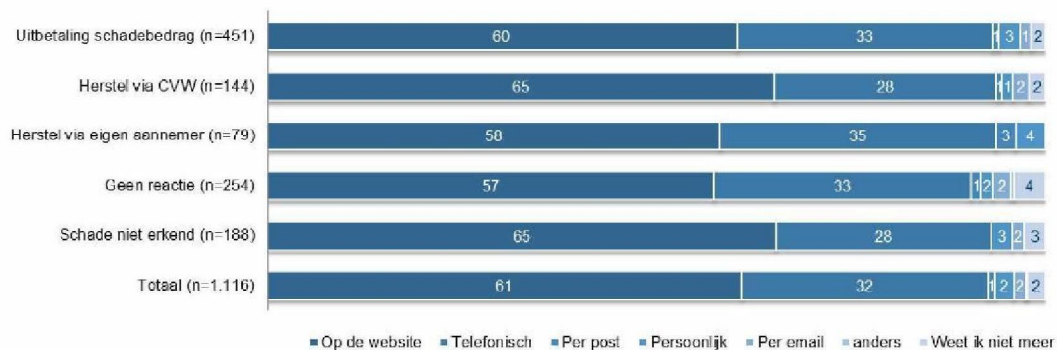
#### Schademelding zelf meestal via internet

Wat betreft het meldingsproces is ook de wijze van schademelding relevant. Onderstaande tabel laat zien dat het merendeel van de schades (61%) via de website wordt gemeld. Daarnaast geeft nog eens bijna 32% van de respondenten aan dat de schade telefonisch is gemeld. Tussen de verschillende doelgroepen (zie figuur 3.5) verschilt dit algemene beeld niet wezenlijk.

**Tabel 3.8** Antwoord van respondenten op de vraag: “Hoe heeft u uw schade gemeld?” antwoord per schademelding (n=1.116)

	Aantal schademelders	%
Op de website	681	61,0
Telefonisch	354	31,7
Persoonlijk	27	2,4
Per e-mail	18	1,6
Per post	9	0,8
Anders	1	0,1
Weet ik niet meer	26	2,3
<b>Totaal</b>	<b>1.116</b>	<b>100,0</b>

**Figuur 3.6** Antwoord van respondenten op de vraag: “Hoe heeft u uw schade gemeld?” antwoord per schademelding per doelgroep in percentages



### 3.6 Algemeen beeld wijze van schadeherstel bij uitkering schadebedrag

#### *Eigen verantwoordelijkheid bij afhandeling schade belangrijk*

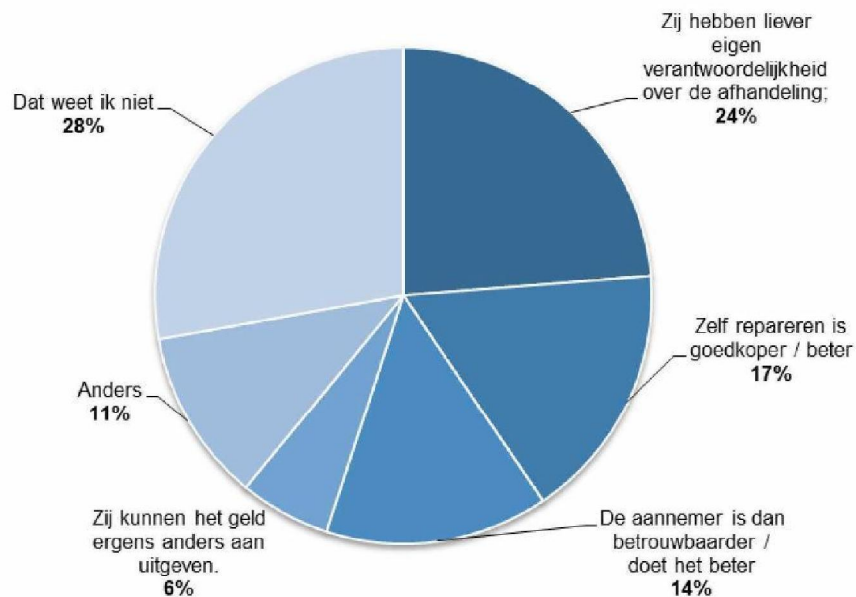
Om een eerste beeld te verkrijgen voor de redenering achter de gekozen wijze van schade afhandeling is aan alle respondenten de volgende vraag voorgelegd: "Waarom denkt u dat deze mensen kiezen voor het direct laten uitbetalen van deze schade?"

Uit de antwoorden blijkt dat "zij hebben liever eigen verantwoordelijkheid over de afhandeling" het vaakst (24%) wordt genoemd. Relatief hoog scoren ook de antwoorden "zelf repareren is goedkoper" (17%) en "de aannemer is dan betrouwbaarder/ doet het beter" (14%). Het antwoord "zij kunnen het geld ergens anders aan uitgeven" wordt ook nog vaak genoemd (6%) en komt daarmee op de 4e plaats. Daarnaast worden ook nog een veelheid aan andere antwoorden gegeven, maar die zijn minder eenduidig.

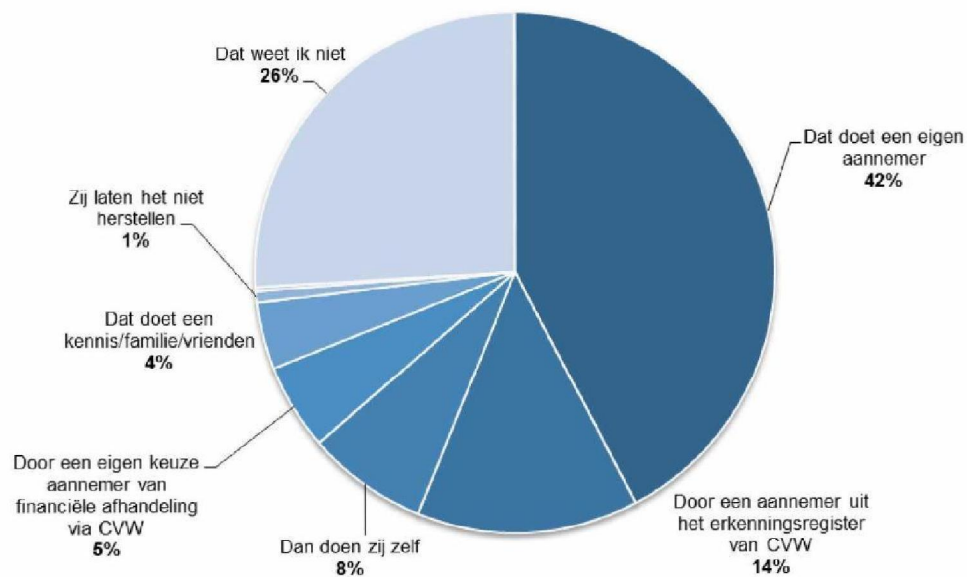
#### *Meeste respondenten denken dat schade veelal wordt hersteld door eigen aannemer*

Op de vraag "door wie laten de meeste mensen die u kent deze schade herstellen" wordt veruit het vaakst geantwoord met de categorie "dat doet een eigen aannemer" (42%) op afstand gevolgd door de categorie "door een aannemer uit het erkenningsregister van CVW" (14%).

**Figuur 3.7** Antwoord van unieke respondenten op de vraag: "Waarom denkt u dat deze mensen kiezen voor het direct laten uitbetalen van deze schade?" (n=1.046)



**Figuur 3.8** Antwoord van unieke respondenten op de vraag: "Door wie laten de meeste mensen die u kent deze schade herstellen?" (*n*=1.046)







## 4 Uitkering schadebedrag

### 4.1 Inleiding

Circa 62% van de doelpopulatie met erkende schade kiest voor uitbetaling van het schadebedrag. Voor CVW betekent dit, dat zij geen zicht hebben op het schadeherstel van deze schade. In de enquête is voor deze doelgroep gevraagd naar de methode van schadeherstel die zij hebben gekozen en de reden achter het kiezen voor uitbetaling van het schadegeld. In dit hoofdstuk worden de resultaten hiervan gepresenteerd. Aan het eind van het hoofdstuk volgen de conclusies met de beantwoording van de onderzoeksvragen.

### 4.2 Algemene kenmerken

In deze paragraaf is een aantal kenmerken opgenomen van de categorie schademelders die heeft gekozen voor uitbetaling van het schadebedrag.

#### *Gemiddeld schadebedrag iets boven gemiddelde*

Uit de tabel 4.1 blijkt dat het gaat om een gemiddeld schadebedrag van 3.183 euro hetgeen iets hoger ligt in vergelijking met het gemiddelde schadebedrag (exclusief gevallen waarbij schade niet is erkend) van 2.921 euro voor alle categorieën.

**Tabel 4.1 Gemiddelde hoogte schademeldingen in de steekproef van mensen die kiezen voor uitbetaling (afgerond op hele euro's)**

Doelgroep	Gemiddeld schadebedrag
Uitkering van schadebedrag (n=451)	3.183
<b>Totaal excl. schade niet erkend (n=928)</b>	<b>2.921</b>

#### *Aandeel "uitkering schadebedrag" neemt toe naarmate afstand tot kerngebied kleiner wordt*

Tabel 4.2 laat zien dat relatief vaker gekozen wordt voor uitkering van het schadebedrag indien men dichterbij de kern van het gebied woont. Een mogelijke verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat hierdoor ook de kans op (vervolg)schade mogelijkerwijs zal toenemen en men liever even afwacht alvorens tot schadeherstel over te gaan. Als er nieuwe schade ontstaat, kan men dit immers opnieuw melden.

**Tabel 4.2 Locatie van de schademeldingen van mensen die kiezen voor uitbetaling en totaal (in procenten)**

Locatie van de schademelding	Uitkering van schadebedrag (n=451)	Totaal (n=1.116)
1 <sup>e</sup> ring	10,0	9,8
2 <sup>e</sup> ring	18,2	16,6
3 <sup>e</sup> ring	33,9	30,2
4 <sup>e</sup> ring	37,9	43,5
<b>Totaal</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

#### *Categorie "uitkering schadebedrag" heeft schade eerder in de tijd gemeld*

Gemiddeld genomen hebben gevallen waarbij sprake is van "uitkering schadebedrag" dit eerder gemeld. Zo heeft bijna 87% van diegene die de schade hebben laten uitbetalen, de schade gemeld in 2015. Voor de gehele steekproef is dit percentage bijna 76%. Zoals eerder opgemerkt is dit niet vreemd vanwege de gestelde termijnen in het meldingsproces.

**Tabel 4.3 Jaar van de schademeldingen van mensen die kiezen voor uitbetaling en totaal (in procenten)**

Jaar	Uitkering van schadebedrag (n=451)	Totaal (n=1.116)
2014	0,4	0,6
2015	86,7	75,5
2016	12,9	23,7
<b>Totaal</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

### 4.3 Wijze van schadeherstel

In totaal zijn er 451 respondenten in de steekproef die de status *uitkering van het schadebedrag* hebben in systemen van CVW. Vierenveertig van de respondenten hebben echter aangegeven nog geen reactie te hebben gegeven op het keuzeformulier voor deze melding, hetgeen logischerwijs niet kan. Om die reden is deze categorie bij de verdere analyse in dit hoofdstuk buiten beschouwing gelaten. In totaal zijn er daarom 407 respondenten die voor deze doelgroep voor de analyse resteren n de verdere analyse meegenomen worden.

Deze respondenten is gevraagd hoe zij de ontstane schade hebben hersteld. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de antwoorden. Circa 10% van de respondenten die voor uitbetaling heeft gekozen, heeft de schade (nog) niet hersteld, terwijl 12% van de respondenten de schade zelf heeft hersteld. Van de overige 78% die de schade wel heeft laten herstellen, heeft vrijwel iedereen een hiervoor een aannemer ingeschakeld (al dan uit het erkenningsregister van CVW), terwijl slechts enkelen aangegeven hiervoor "kennissen/ familie/ vrienden" te hebben ingeschakeld.

**Tabel 4.4 Antwoord van respondenten die voor uitbetaling hebben gekozen op de vraag: "Hoe heeft u uw schade gerepareerd?" (n=407)**

	Aantal keer geantwoord	%
<b>Herstel met eigen financiële afhandeling (n=204)</b>	<b>216</b>	<b>51,6</b>
<i>Dat deed ik zelf</i>	49	11,7
<i>Dat deed kennis/familie/vrienden</i>	10	2,4
<i>Dat deed een bevriende aannemer</i>	104	24,8
<i>Eigen/lokale aannemer</i>	51	12,2
<i>Anders</i>	2	0,5
<b>Herstel met afhandeling via CVW (n=160)</b>	<b>160</b>	<b>38,2</b>
<i>Dat deed een aannemer uit het erkenningsregister van CVW</i>	59	14,1
<i>Dat deed een eigen keuze aannemer (met financiële afhandeling via CVW)</i>	101	24,1
<b>Ik heb het (nog) niet laten herstellen (n=43)</b>	<b>43</b>	<b>10,3</b>
<b>Totaal</b>	<b>419</b>	<b>100,0</b>

De categorie die de schade niet heeft laten herstellen is (via een open vraag) gevraagd naar de achterliggende reden. Uit de antwoorden blijkt dat een deel (bijna 12%) het geld nog niet op de

rekening heeft staan. Van de overige 88% die het geld wel heeft ontvangen, geeft het merendeel als antwoord "ik heb het nog niet uitgegeven". Slechts een enkeling heeft de schade uitkering gebruikt voor de aankoop van andere goederen.

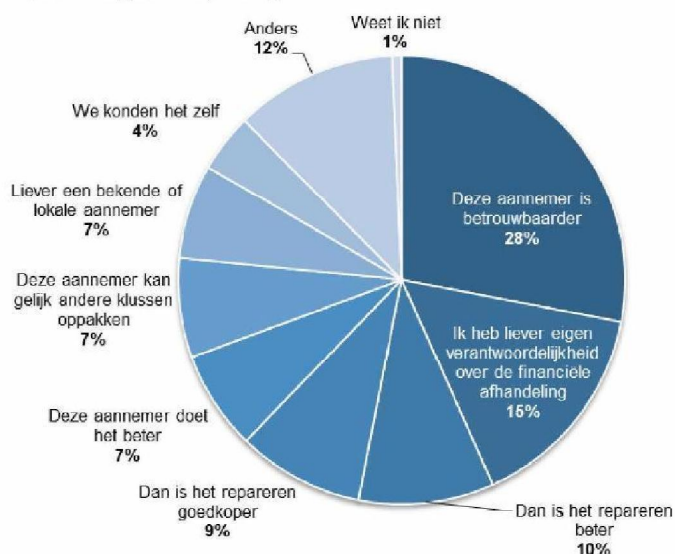
**Tabel 4.5 Nadere specificering van "ik heb het (nog) niet laten herstellen" (n=43)**

	Aantal keer geantwoord	%
<b>Mensen met wel het geld op hun rekening</b>	<b>38</b>	<b>88,4</b>
<i>Ik heb het nog niet uitgegeven</i>	30	69,8
<i>Ik wacht op een grotere verbouwing</i>	3	7,0
<i>Van het voorjaar wordt het hersteld</i>	2	4,7
<i>Ik heb hiervoor andere goederen gekocht</i>	1	2,3
<i>Huis is verkocht incl. schadebedrag</i>	1	2,3
<i>Ik weet het niet meer</i>	1	2,3
<b>Mensen met het geld nog niet op hun rekening</b>	<b>5</b>	<b>11,6</b>
<b>Totaal</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

#### 4.4 Redenen voor uitkering van het schadebedrag

Van de mensen die aangeven geen gebruik te hebben gemaakt van een aannemer uit het erkenningsregister of een eigen aannemer waarbij de financiële afhandeling via CVW verliep is gevraagd waarom men hiervoor heeft gekozen. Uit de antwoorden (figuur 4.1) blijkt dat men hiervoor vooral kiest omdat men de eigen aannemer betrouwbaarder vindt (28%), men liever eigen verantwoordelijkheid heeft over de financiële afhandeling (15%) of men vindt dat de reparatie dan beter wordt uitgevoerd (10%).

**Figuur 4.1 Antwoord van respondenten die voor uitbetaling hebben gekozen en herstellen met eigen financiële afhandeling op de vragen waarom heeft u voor deze optie gekozen?" in percentages >4% (n=204)**



In onderstaande tabel is figuur 4.1 verder uitgesplitst naar de verschillende opties om de herstellwerkzaamheden te laten uitvoeren.

**Tabel 4.6** Antwoord van respondenten die voor uitbetaling hebben gekozen en herstellen met eigen financiële afhandeling op de vragen welke optie heeft u gekozen en waarom heeft u voor deze optie gekozen?" in percentages (n=204)

	Zelf (n=49)	Kennis sen/vri enden familie (n=10)	Een bevrien de aanne mer (n=104)	Lokale aanne mer (n=51)	Anders (n=2)	Totaal
Deze aannemer is betrouwbaarder	26,3	30,0	2,8	2,3	-	9,1
Ik heb liever eigen verantwoordelijkheid over de financiële afhandeling	25,0	10,0	0,7	14,0	-	9,8
Dan is het repareren beter	-	5,0	4,2	0,0	-	2,3
Dan is het repareren goedkoper	3,9	10,0	7,0	10,5	-	7,2
Deze aannemer doet het beter	6,6	15,0	43,4	19,8	-	28,0
Deze aannemer kan gelijk andere klussen oppakken	2,6	5,0	6,3	14,0	-	7,2
CVW is minder (of niet) betrouwbaar	9,2	15,0	19,6	14,0	50,0	15,3
Deze aannemer kost minder	-	-	4,2	3,5	-	2,9
CVW is minder (of niet) bewonersgericht	1,3	-	0,7	0,0	-	0,7
Liever een bekende of lokale aannemer	1,3	5,0	6,3	11,6	-	6,8
We konden het zelf	13,2	5,0	0,7	1,2	-	4,2
Anders	10,5	-	3,5	8,1	50,0	5,9
Weet ik niet	-	-	0,7	1,2	-	0,7
<b>Totaal</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

#### 4.5 Conclusies

Op basis van de uitgevoerde analyse is successievelijk een antwoord geformuleerd op de voorliggende onderzoeksvragen. In onderstaand overzicht zetten we de antwoorden op een rij.

**Tabel 4.7** Overzicht beantwoording onderzoeksvragen in relatie tot de categorie "uitbetaling schade"

Vraag	Antwoord
1) Wat is de reden dat een groot aantal bewoners het schadebedrag laat uitkeren?	<i>Van de mensen die het schadebedrag hebben laten uitbetalen en hebben aangeven geen gebruik te hebben gemaakt van een aannemer uit het erkenningsregister of een eigen aannemer waarbij de financiële afhandeling via CVW verliep is gevraagd waarom men hiervoor heeft gekozen. Uit de antwoorden blijkt dat men hiervoor vooral kiest omdat men de eigen aannemer betrouwbaarder vindt, liever eigen verantwoordelijkheid heeft over de financiële afhandeling (15%) of vindt dat de reparatie dan beter wordt uitgevoerd (10%).</i>
2) Wordt de schade wel of niet hersteld en op basis van welke achterliggende redenering?	<i>Van diegene die heeft gekozen voor de optie om de schade te laten uitbetalen heeft circa 10% de schade nog niet hersteld. De categorie die de schade niet heeft laten herstellen is (via een open vraag) gevraagd naar de achterliggende reden. Uit de antwoorden blijkt dat een deel (bijna 12%) het geld nog niet op de rekening heeft staan. Van de overige 88% die het geld</i>

Vraag	Antwoord
	<i>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.</i>
3) In hoeverre is het moment van schademelding van invloed op de keuze om het schadebedrag te laten uitkeren en de schade wel of juist niet te herstellen?	<i>Gemiddeld genomen hebben gevallen waarbij sprake is van "uitkering schadebedrag" dit eerder gemeld. Zo heeft bijna 87% van diegene die de schade hebben laten uitbetalen, de schade gemeld in 2015. Voor de gehele steekproef is dit percentage bijna 76%. Zoals eerder opgemerkt is dit niet vreemd vanwege de gestelde termijn en in het meldingsproces.</i>
4) In hoeverre is de locatie (kern of rand van bevingengebied) van invloed op de keuze om het schadebedrag te laten uitkeren en de schade wel of juist niet te herstellen?	<i>Uit de antwoorden op de gestelde vragen hierover blijkt dat er in geval van erkende schade relatief vaker gekozen voor uitkering van het schadebedrag indien met dichterbij de kern van het gebied woont.</i>
5) Zijn schademelders die kiezen voor uitbetaling mensen met een hoog/ laag of gemiddeld schadebedrag?	<i>Schademelders die kiezen voor uitbetaling hebben een gemiddeld schadebedrag van 3.183 euro. Dit bedrag is iets hoger in vergelijking met het gemiddelde schadebedrag (exclusief gevallen waarbij schade niet is erkend) van 2.921 euro voor alle categorieën. De verschillen zijn derhalve gering.</i>



## 5 Non reactie

### 5.1 Inleiding

Circa 10 procent van de doelpopulatie met erkende schade reageert niet op het voorstel tot schadeherstel (ook wel keuzeformulier genaamd). In de enquête is voor deze doelgroep gevraagd naar de reden achter het niet reageren op het keuzeformulier. In dit hoofdstuk worden de resultaten hiervan gepresenteerd. Aan het eind van het hoofdstuk volgen de conclusies met de beantwoording van de onderzoeksvragen.

### 5.2 Algemene kenmerken

Het schadebedrag van respondenten die (nog) niet hebben gereageerd ligt gemiddeld genomen lager in vergelijking met het gemiddelde schadebedrag van alle schademelders (exclusief de niet-erkende schade). De schadebedragen voor deze categorieën (tabel 5.1) zijn respectievelijk 2.667 euro en 2.921 euro.

**Tabel 5.1 Gemiddelde hoogte schademeldingen in de steekproef van mensen die (nog) niet hebben gereageerd en totaal (afgerond op hele euro's)**

Doelgroep	Gemiddeld schadebedrag	Totaal uitbetalingen in steekproef
Geen reactie ( <i>n</i> =254)	2.667	677.404
<b>Totaal excl. schade niet erkend (<i>n</i>=928)</b>	<b>2.921</b>	<b>2.736.115</b>

Schademelders die nog niet hebben gereageerd zijn relatief oververtegenwoordigd in de 3<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> ring. Het feit dat men (nog) niet heeft gereageerd neemt derhalve toe met de afstand tot het kerngebied.

**Tabel 5.2 Locatie van de schademeldingen van mensen die (nog) niet hebben gereageerd en totaal**

Locatie van de schademelding	Geen reactie ( <i>n</i> =254)	Totaal ( <i>n</i> =1.116)
1 <sup>e</sup> ring	9,8	9,8
2 <sup>e</sup> ring	21,7	16,6
3 <sup>e</sup> ring	28,0	30,2
4 <sup>e</sup> ring	40,6	43,5
<b>Totaal</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Gemiddeld genomen zijn de schademeldingen van diegene die nog niet hebben gereageerd van recentere datum. Zo heeft 36% van de schademelders die nog niet hebben gereageerd betrekking op 2016. Voor alle schademeldingen is dit 24%.

Tabel 5.3 Jaar van de schademeldingen van mensen die (nog) niet hebben gereageerd en totaal

Jaar	Geen reactie (n=254)	Totaal (n=1.116)
2014	1,2	0,6
2015	62,6	75,5
2016	36,2	23,7
<b>Totaal</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

### 5.3 Redenen voor non reactie

#### *Contra-expertise is bezig*

Veel respondenten in deze doelgroep geven aan dat zij het gevoel hebben dat hun schade (deels) niet erkend wordt. Zoals uit hoofdstuk 2 al bleek, geven van de 254 respondenten die gecategoriseerd zijn in de categorie 'geen reactie' 104 respondenten (41%) zelf aan dat hun schade niet erkend wordt. Daarnaast zijn er 150 respondenten (59%) die aangeven dat hun schade zelf wel (deels) erkend wordt, maar hiervan heeft een groot deel wel contra-expertise ingeschakeld zoals zichtbaar is in onderstaande tabel. In totaal heeft in de doelgroep 'geen reactie' ruim driekwart van de respondenten een contra-expert ingeschakeld.

Tabel 5.4 Antwoord van respondenten met non reactie op de vraag "Heeft u een contra-expert ingeschakeld?" uitgesplitst naar antwoord op de vraag of de schade erkend is (n=254) in percentages

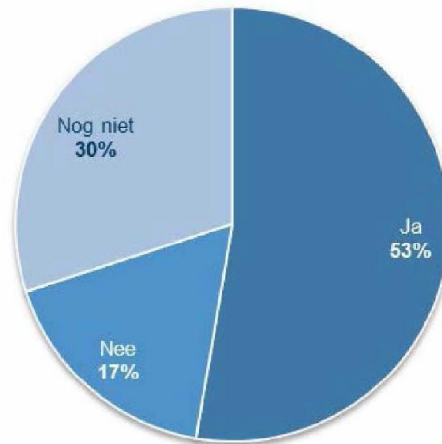
	Ja	Nee	Totaal
Geen reactie – niet erkend (n=104)	78,8	21,2	<b>100,0</b>
Geen reactie – erkend (n=150)	76,0	24,0	<b>100,0</b>
<b>Totaal geen reactie (n=254)</b>	<b>77,2</b>	<b>22,8</b>	<b>100,0</b>

#### *Het idee wel te hebben gereageerd op het voorstel tot schadeherstel*

Aan de 150 respondenten die hebben aangegeven dat hun schade (deels) erkend is, is gevraagd of zij gereageerd hadden op het voorstel tot schadeherstel. Ruim de helft is van mening dat hij/zij wel op het voorstel heeft gereageerd. Iets minder dan de helft geeft aan dat zij niet, of nog niet op het formulier hebben gereageerd.



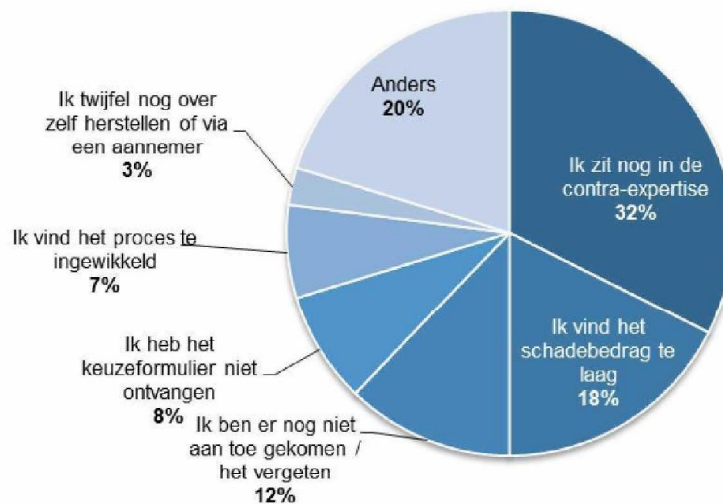
**Figuur 5.1** Antwoord van respondenten met non reactie op de vraag “Heeft u gereageerd op het keuzeformulier?” *n*=150



*Aangegeven redenen voor het niet reageren op het keuze formulier*

Aan de mensen die (nog) niet hebben gereageerd op het keuzeformulier en dit ook zelf aangeven is gevraagd naar de achterliggende reden. De helft van de respondenten geeft ook hier aan dat zij nog in de contra-expertise zitten of dat zij het toegekende schadebedrag te laag vinden. Zo'n 12 procent geeft aan het vergeten te zijn en circa 8 procent geeft aan geen keuzeformulier ontvangen te hebben.

**Figuur 5.2** Antwoord van respondenten met non reactie op de vraag “Waarom heeft u (nog) niet gereageerd op het keuzeformulier?” *n*=71



Aan de mensen die (nog) niet hebben gereageerd op het schadeformulier is gevraagd of zij wel voornemens zijn om de schade te herstellen. De antwoorden op deze vraag staan in onderstaande tabel weergegeven. Zo'n 60% geeft aan dat zij de schade wel gaan herstellen. Circa 35 procent geeft aan dat zij nog niet weten of zij de schade gaan herstellen, iets minder dan 5 procent geeft aan dat zij de schade niet zullen herstellen.

**Tabel 5.5** Antwoord van respondenten die (nog) geen reactie op het keuzeformulier hebben gegeven op de vraag “Gaat u de schade uiteindelijk herstellen?” (n=71) in absolute getallen en percentages

	Aantal respondenten	%
Ja, zelf	5	7,0
Ja, via een aannemer uit het Erkeningsregister van CVW	12	16,9
Ja, via mijn eigen aannemer	26	36,6
Nee	3	4,2
Weet ik (nog) niet	25	35,2
<b>Totaal</b>	<b>71</b>	<b>100,0</b>

## 5.4 Conclusies

In onderstaande tabel wordt op basis van de uitgevoerde analyse antwoord gegeven op de gestelde onderzoeksvragen in relatie tot de categorie “geen reactie”.

**Tabel 5.6** Overzicht beantwoording onderzoeksvragen in relatie tot de categorie “uitbetaling schade”

Vraag	Antwoord
1) Wat is de reden dat een groep schademelders, na erkenning van de schade en ontvangst van het schaderapport, niet reageert op het voorstel tot herstel van de schade en/of uitkering van de schade?	<i>Van de 254 bevraagde respondenten die in het systeem van CVW zijn geregistreerd onder het kopje “geen reactie” geven 104 respondenten (41%) zelf aan dat hun schade niet erkend wordt. Daarnaast zijn er 150 respondenten (59%) die aangeven dat hun schade zelf wel (deels) erkend wordt, maar hiervan heeft een groot deel wel contra-expertise ingeschakeld zoals zichtbaar is in onderstaande tabel. In totaal heeft in de doelgroep ‘geen reactie’ ruim driekwart van de respondenten een contra-expert ingeschakeld.</i>
2) Zijn schademelders die niet reageren mensen met een hoog / laag of gemiddeld schadebedrag?	<i>Het schadebedrag van respondenten die (nog) niet hebben gereageerd ligt gemiddeld genomen lager in vergelijking met het gemiddelde schadebedrag van alle schademelders (exclusief de niet-erkende schade). De schadebedragen voor deze categorieën (tabel 5.1) zijn respectievelijk 2.667 euro en 2.921 euro.</i>

## 6 Klanttevredenheid

### 6.1 Inleiding

De Nationaal Coördinator Groningen (NCG) heeft geconstateerd dat de klanttevredenheid over het schade-afhandelingsproces van CVW terugloopt in de wekelijkse online meting. Om de achterliggende redenen te achterhalen zijn de respondenten van de verschillende doelgroepen naar hun tevredenheid gevraagd op de verschillende onderdelen van het schade-afhandelingsproces. In dit hoofdstuk worden de resultaten hiervan gepresenteerd.

Als structurerend principe hebben we hiervoor gekeken naar de klanttevredenheid in de verschillende elkaar opvolgende stadia van het schade-afhandelingsproces. In dit rapport hebben wij de volgende stadia onderscheiden:

- Het melden van de schade
- De komst van de schade expert
- Het schaderapport
- De contra-expertise
- De reparatie van de schade

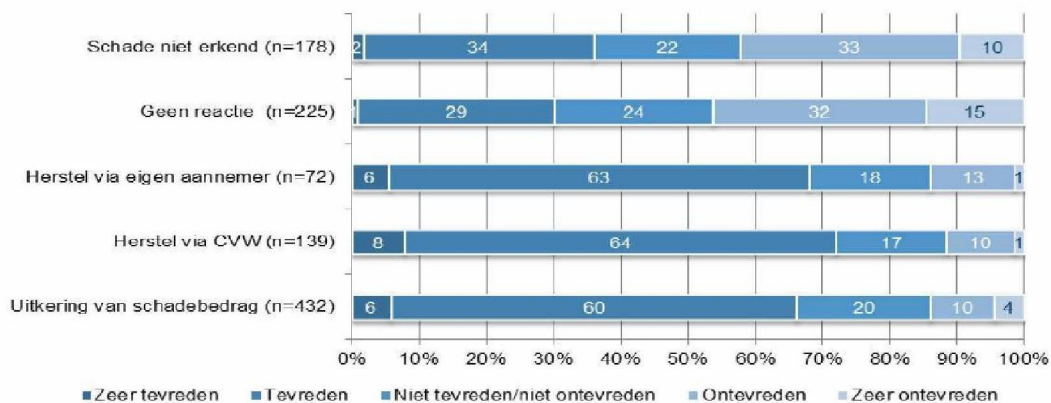
Aan het eind van het hoofdstuk volgen de conclusies met de beantwoording van de onderzoeksvragen.

### 6.2 Algemene tevredenheid

#### Oordeel over CVW verschilt per doelgroep

Aan de respondenten is gevraagd "Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van CVW." Onderstaand figuur laat zien dat ongeveer twee derde van de respondenten die het schadebedrag hebben of krijgen uitgekeerd tevreden of zeer tevreden zijn over de dienstverlening van CVW. Respondenten die hebben gekozen voor herstel via de eigen aannemer of een aannemer via CVW zijn eveneens tevreden. Het percentage zeer tevreden en tevreden ligt voor deze categorie in dezelfde orde van grootte (rond de 70%). Respondenten waarbij de schade niet is erkend of vallen in de categorie "geen reactie" zijn echter ontevreden over de dienstverlening van CVW.

**Figuur 6.1** Antwoord van unieke respondenten op de vraag "Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van CVW?" in procenten naar doelgroep



Aan respondenten werd de mogelijkheid geboden om het antwoord toe te lichten. Uit de reacties blijkt dat mensen die zeer tevreden zijn, dit vooral zijn omdat de procedure snel en goed verliep. Mensen die (zeer) ontevreden zijn, geven als belangrijkste redenen hiervoor aan dat de procedure lang duurt, dat zij negatieve ervaringen hebben met de schade-expert of het schaderapport en dat de communicatie met CVW niet goed verloopt.

#### *Rapportcijfer loopt (afhankelijk van de doelgroep) uiteen van 4,9 tot 6,8*

Naast een kwalitatief oordeel is ook gevraagd om de tevredenheid uit te drukken in een rapportcijfer. Diegene die hebben gekozen voor herstel van de schade via CVW of een eigen aannemers geven gemiddeld met een 6,8 het hoogste cijfer. Diegene die hebben gekozen voor uitbetaling van het schadebedrag geven gemiddelde een 6,6. Respondenten uit de categorieën "geen reactie" en "schade niet erkend" geven daarentegen een onvoldoende. Van beiden is de categorie "geen reactie" het meest ontevreden.

**Tabel 6.1 Gemiddeld cijfer gegeven door unieke respondenten op de vraag "Kunt u uw algemene tevredenheid over CVW samenvatten in een cijfer van 1 tot 10, waarbij 1 zeer ontevreden is en 10 zeer tevreden?" naar doelgroep**

Doelgroep	Gemiddeld cijfer
Uitkering van schadebedrag (n=432)	6,6
Herstel via CVW (n=139)	6,8
Herstel via eigen aannemer (n=72)	6,8
Geen reactie (n=225)	4,9
Schade niet erkend (n=178)	5,2

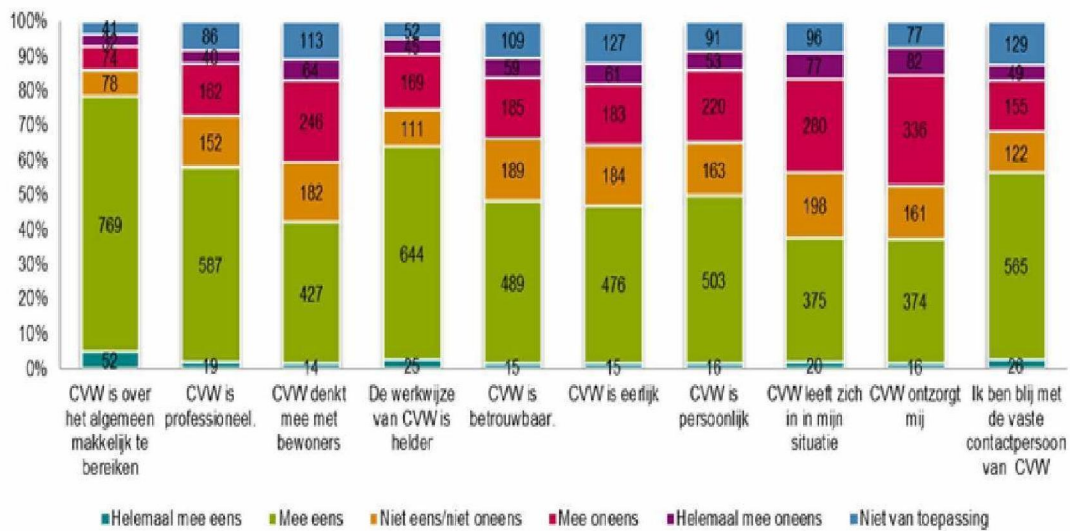
#### *Antwoorden op stellingen*

Om een beter onderbouwd beeld te krijgen waarom respondenten tevreden of juist ontevreden zijn, is in de enquête een aantal stellingen opgenomen. In navolgend figuur zijn de stellingen op een rij gezet en is per stelling aangegeven in hoeverre respondenten het (helemaal) eens of juist oneens waren met de betreffende stellingen.

Uit de gegeven antwoorden (zie figuur 6.2) komt naar voren dat veel respondenten vinden dat CVW over het algemeen makkelijk te bereiken is, dat de werkwijze van CVW helder is en men blij is met de vaste contactpersoon bij CVW. Relatief laag scoort het empathisch vermogen van het CVW. Dit blijkt onder andere uit het feit dat een relatief laag aandeel van de respondenten het eens is met de stellingen: "CVW denkt mee met bewoners", "CVW leeft zich in in mijn situatie" en "CVW ontzorgt mij".

In de bijlagen zijn de antwoorden op de voorgelegde stellingen per onderscheiden doelgroep weergegeven.

**Figuur 6.2** Mening respondenten naar aanleiding van voorgelegde stellingen

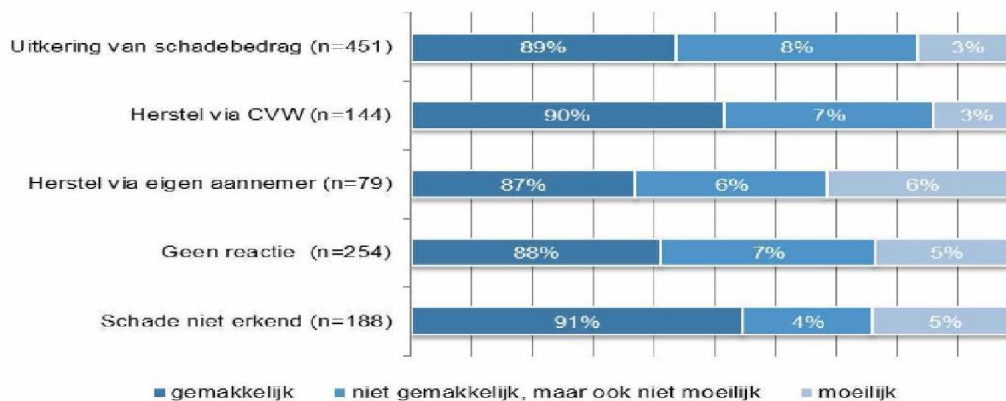


### 6.3 Het melden van schade

#### *Meldingsproces is goed georganiseerd.*

Het melden van schade gebeurt door meer dan 90 procent van de respondenten via de website of telefonisch, zoals al beschreven in hoofdstuk 2. 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.

**Figuur 6.3** Antwoord van respondenten op de vraag “Kunt u aangeven wat u vond van het meldingsproces” in procenten naar doelgroep

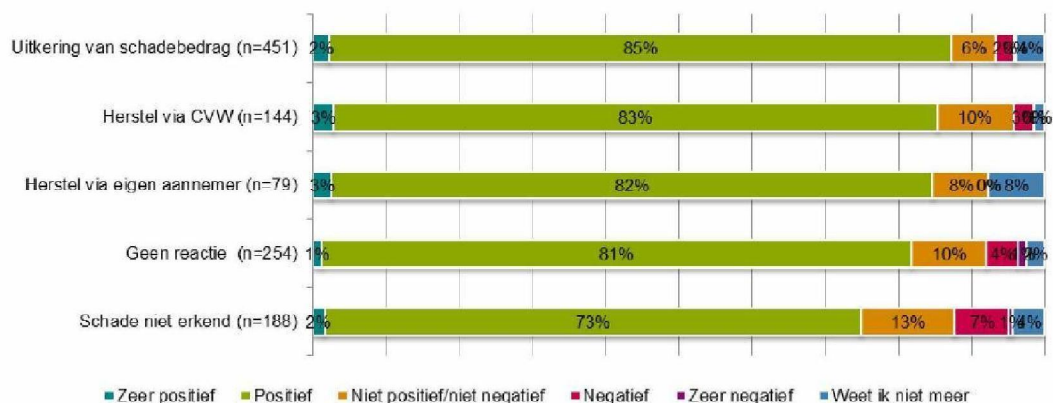


Het gunstige oordeel over het meldingsproces wordt eveneens bevestigd door de antwoorden op de vragen “CVW heeft vervolgens contact met u opgenomen. Hebben zij u destijds uitgelegd hoe het proces van schademelding zou verlopen?” (tabel 6.2) en de vraag “Hoe beoordeelt u dit eerste contact met CVW?” (figuur 6.3).

**Tabel 6.2** Antwoord van respondenten op de vraag “CVW heeft vervolgens contact met u opgenomen. Hebben zij u destijds uitgelegd hoe het proces van schademelding zou verlopen?” in procenten naar doelgroep

	Ja, dat hebben zij uitgelegd	Nee, dat hebben zij niet uitgelegd	Weet ik niet meer	Totaal
Uitkering van schadebedrag (n=451)	87%	6%	7%	100%
Herstel via CVW (n=144)	86%	5%	9%	100%
Herstel via eigen aannemer (n=79)	86%	6%	8%	100%
Geen reactie (n=254)	85%	9%	6%	100%
Schade niet erkend (n=188)	87%	8%	5%	100%

**Figuur 6.4** Antwoord van respondenten op de vraag “Hoe beoordeelt u dit eerste contact met CVW?” in procenten naar doelgroep

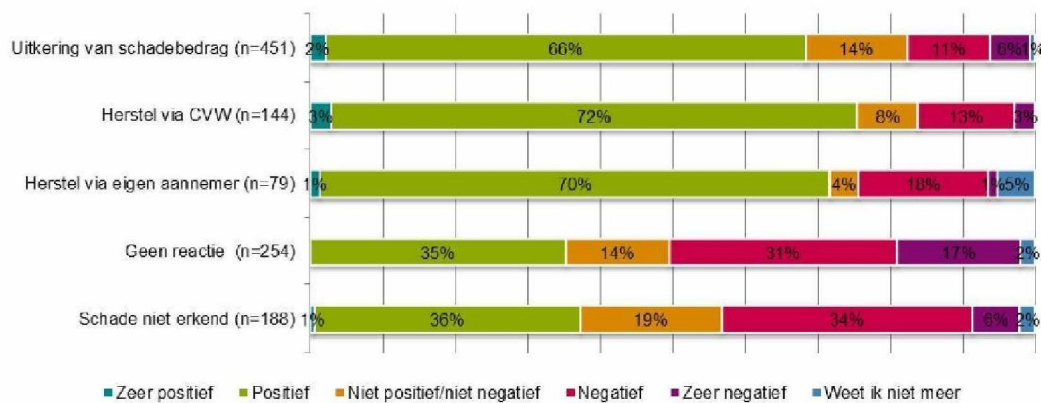


Gevraagd naar de redenen geven een aantal respondenten aan dat zeer positief omdat het meldingsproces duidelijk en snel is. Genoemde redenen voor (zeer) ontevreden zijn onder andere: weinig inlevingsvermogen, slechte communicatie en het duurde te lang

## 6.4 De komst van de schade-expert

Na de melding van de schade komt een schade-expert langs om de schade ter plaatse te inspecteren. Ook hier zien we een tweedeling in de mate van tevredenheid tussen enerzijds de doelgroepen die kiezen voor uitbetaling van het schade bedrag of dit laten herstellen en anderzijds de categorieën “geen reactie” en “schade niet erkend”. Wat verder opvalt is dat de mate van tevredenheid bij alle categorieën zakt in vergelijking met de voorafgaande stap waarin de schade alleen nog werd gemeld.

**Figuur 6.5** Antwoord van respondenten op de vraag “Daarna kwam de schade-expert bij u langs. Hoe beoordeelt u het bezoek van de schade-expert?” in procenten naar doelgroep



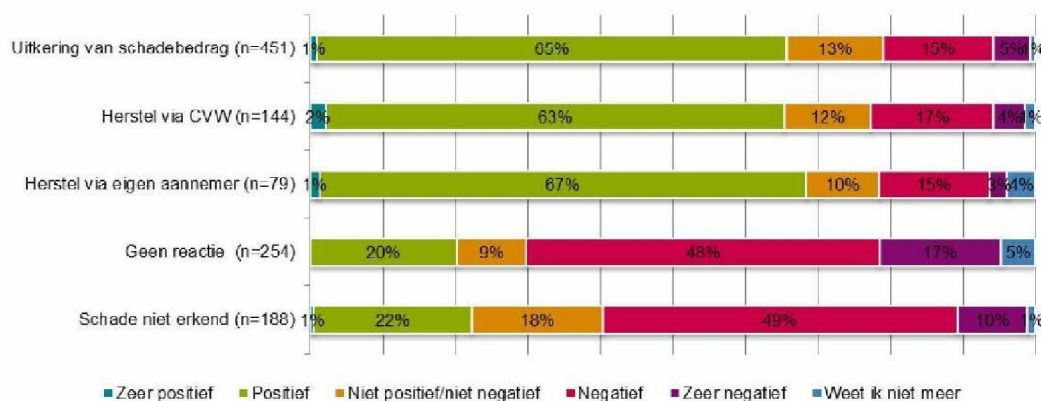
Respondenten die zeer positief zijn geven aan dat de schade-expert goed, kundig, en/of professioneel was. Genoemde redenen voor mensen die aangaven (zeer) ontevreden te zijn, zijn: het niet eens zijn over de schade (niet alles erkend, niet serieus genomen, discussie over al dan niet aardbevingschade), de schade-expert zelf was arrogant, onkundig, of onaangenaam.

## 6.5 Het schaderapport

Op het moment dat de schade-expert langs is geweest wordt een schaderapport opgesteld. Ook hier zien we de tweedeling in groepen en daalt de mate van tevredenheid verder bij met name de categorieën “geen reactie” en “schade niet erkend”. Figuur 6.15 geeft een nadere uitsplitsing per onderscheiden doelgroep.

Ook hier is aan de respondenten gevraagd om een nadere toelichting Diegene die (zeer) positief waren vonden het een duidelijk en goed rapport. Vaak genoemde redenen voor onvrede: met name niet alle schades zijn erkend, rapport is incompleet of klopt niet, bij de burens is schade wel erkend en bij mij niet.

**Figuur 6.6** Antwoord van respondenten op de vraag “De schade-expert heeft een rapport opgesteld over uw schade. Hoe beoordeelt u dit rapport?” in procenten naar doelgroep

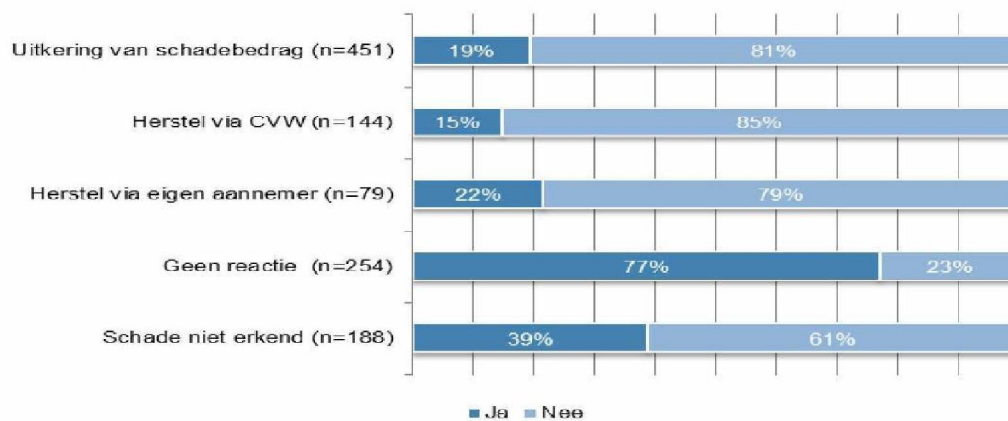


## 6.6 Het inschakelen van contra-expertise

### *Vooral categorie "geen reactie" maakt veel gebruik van mogelijkheid tot contra-expertise*

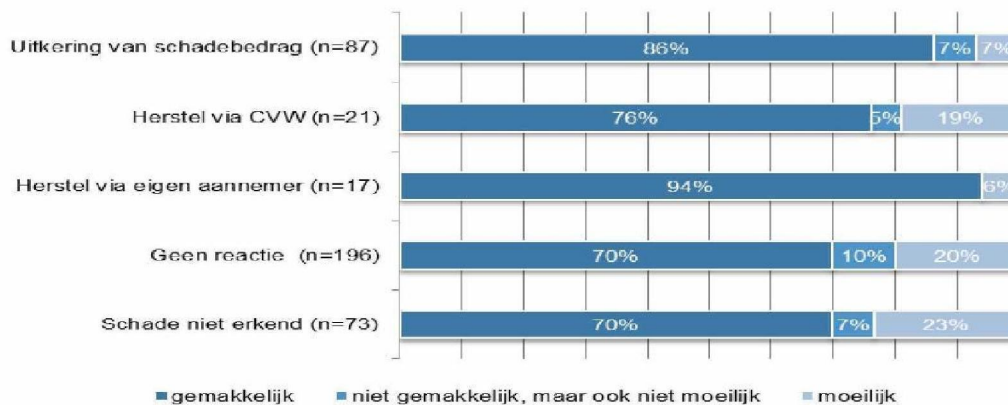
Schademelders hebben de mogelijkheid om naar aanleiding van het schaderapport een contra-expertise te laten uitvoeren. Van diegene die de schade hebben laten uitvoeren of hebben laten herstellen via CVW of een eigen aannemer heeft rond de 20% gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. In gevallen waarbij de schade niet erkend wordt, loopt dit op tot bijna 40%. Voor respondenten die in het systeem van CVW vallen onder de categorie "geen reactie" loopt dit percentage verder op tot zelfs 77%. Uit dit verhoudingsgewijs hoge percentage kan worden afgeleid dat het laten uitvoeren van een contra-expertise een belangrijke reden is om (nog) niet te reageren. Dit is op zich ook logisch omdat men eerst de uitkomsten van contra-expertise wil afwachten alvorens verdere stappen te ondernemen.

**Figuur 6.7** Antwoord van respondenten op de vraag "Heeft u een contra-expert ingeschakeld?" in procenten naar doelgroep



Het proces van het inschakelen van een contra-expertise wordt over het algemeen als gemakkelijk ervaren. Dit geldt eigenlijk voor alle onderscheiden categorieën. Genoemde redenen waarom het proces van het inschakelen van een contra-expertise als moeilijk wordt ervaren zijn onder andere het feit dat het proces veel tijd en geld vraagt, de communicatie stroef verliep, of dat men het lastig vond om zelf een expert te regelen.

**Figuur 6.8** Antwoord van respondenten op de vraag "Hoe beoordeeld u het proces van het inschakelen van contra-expertise?" in procenten naar doelgroep

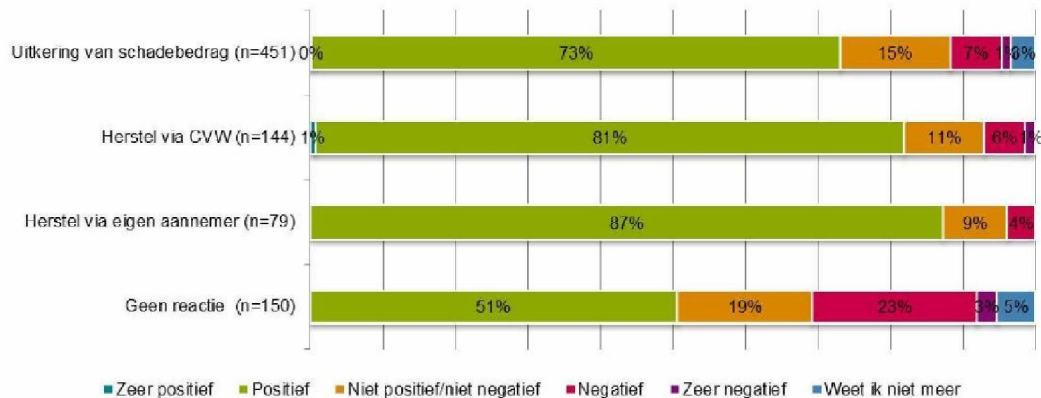




## 6.7 Het schadeherstel bij erkende schades

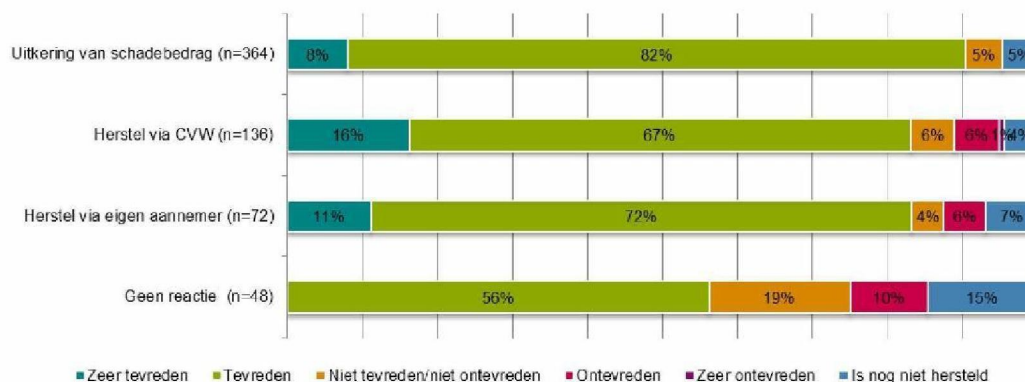
Na erkenning van de schade in het schaderapport kregen de respondenten een voorstel tot schadeherstel. Het voorstel tot schadeherstel wordt door een meerderheid positief ontvangen. Enkel respondenten die (nog) geen reactie hebben gegeven oordelen minder positief over het voorstel tot schadeherstel. Redenen die gegeven worden wanneer men minder positief is dat niet alle schade erkend wordt, of dat het schadebedrag te laag is.

**Figuur 6.9 Antwoord van respondenten met erkende schade op de vraag “Wat vond u van het voorstel tot schadeherstel” in procenten naar doelgroep**



Aan de respondenten die aangeven de schade hersteld te hebben is gevraagd hoe tevreden zij zijn over het schadeherstel. De overgrote meerderheid geeft aan dat zij (zeer) tevreden zijn over het schade herstel. Deze groep is het grootst bij de mensen die uitkering van het schadebedrag hebben gehad. Bij herstel via het CVW geeft zo'n 16 procent aan dat zij *zeer* tevreden zijn over het schadeherstel, dit is iets meer dan bij het herstel via een eigen aannemer of bij uitkering van het schadebedrag. De groep die geen reactie heeft gegeven is het minst tevreden over het schadeherstel, ook geeft hier een groter deel aan dat de schade nog niet hersteld is.

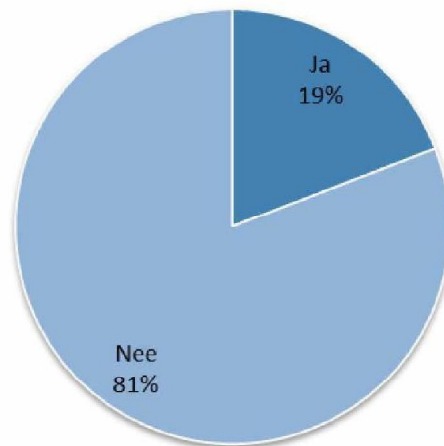
**Figuur 6.10 Antwoord van respondenten die aangeven schade hersteld te hebben op de vraag “hoe tevreden bent u over het schadeherstel?”**



## 6.8 Het schadeherstel bij niet-erkende schades

Aan de mensen van wie de systemen aangeven dat de schade niet erkend is en die dit zelf bevestigd hebben, is gevraagd of zij de schade uiteindelijk wel (voor eigen rekening) hebben hersteld. Iets minder dan een vijfde geeft aan de schade hersteld te hebben. Ruim vier vijfde geeft aan de schade niet te hebben hersteld.

**Figuur 6.11** Antwoord van respondenten in doelgroep “niet erkende schade” die zelf aangeven niet erkende schade te hebben op de vraag “Heeft u de schade uiteindelijk laten repareren” in procenten (n=188)



## 6.9 Conclusies

In onderstaande tabel wordt op basis van de uitgevoerde analyse antwoord gegeven op de gestelde onderzoeksvragen in relatie tot de categorie "geen reactie".

**Tabel 6.3** Overzicht beantwoording onderzoeksvragen in relatie tot de categorie "uitbetaling schade"

Vraag	Antwoord
1) Is het voor bewoners helder hoe het proces van schadeafhandeling er uit ziet?	<i>Het melden van schade gebeurt door meer dan 90 procent van de respondenten via de website of telefonisch, zoals al beschreven in hoofdstuk 2. 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.</i>
2) Ervaren bewoners dat ze goede uitleg over de stappen in het proces krijgen?	<i>Het gunstige oordeel over het meldingsproces wordt eveneens bevestigd door de antwoorden op de vragen "CVW heeft vervolgens contact met u opgenomen. Hebben zij u destijds uitgelegd hoe het proces van schademelding zou verlopen?" (tabel 6.2) en de vraag "Hoe beoordeelt u dit eerste contact met CVW?".</i>
3) Voelen bewoners zich hiermee geholpen?	<i>Om hiervan een beeld te krijgen is gevraagd naar de mate van tevredenheid van de respondenten voor de verschillende onderdelen van het meldingsproces. Wat opvalt, is dat de mate van tevredenheid afhangt van de doelgroep en sprake is van een tweedeling in de mate van tevredenheid tussen enerzijds de doelgroepen die kiezen voor uitbetaling van het schade bedrag of dit laten herstellen en anderzijds de categorieën "geen reactie" en "schade niet erkend. Wat ook opvalt is dat de mate van tevredenheid bij alle categorieën zakt naar mate men verder komt in het schade meldingsproces. In het beging is men nog overwegend tevreden, maar naarmate het proces vordert neemt de mate van tevredenheid in iedere doelgroep gaandeweg af.</i>
4) Is het helder wie welke rol vervult in het proces van schadeafhandeling (CVW, NCG, bewoner zelf)?	<i>Zie antwoord op vraag 1</i>



## 7 Conclusies en aanbevelingen

### 7.1 Conclusies

#### Uitbetaling schade

- 1) *Wat is de reden dat een groot aantal bewoners het schadebedrag laat uitkeren?*  
 Van de mensen die het schadebedrag hebben laten uitbetalen en hebben aangegeven geen gebruik te hebben gemaakt van een aannemer uit het erkenningsregister of een eigen aannemer waarbij de financiële afhandeling via CVW verliep, is gevraagd waarom men hiervoor heeft gekozen. Uit de antwoorden blijkt dat men hiervoor vooral kiest omdat men de eigen aannemer betrouwbaarder vindt, liever eigen verantwoordelijkheid heeft over de financiële afhandeling (15%) of vindt dat de reparatie dan beter wordt uitgevoerd (10%).
- 2) *Wordt de schade wel of niet hersteld en op basis van welke achterliggende redenering?*  
 Van diegene die heeft gekozen voor de optie om de schade te laten uitbetalen heeft circa 10% de schade nog niet hersteld. De categorie die de schade niet heeft laten herstellen is (via een open vraag) gevraagd naar de achterliggende reden. Uit de antwoorden blijkt dat een deel (bijna 12%) het geld nog niet op de rekening heeft staan. Van de overige 88% 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.
- 3) *In hoeverre is het moment van schademelding van invloed op de keuze om het schadebedrag te laten uitkeren en de schade wel of juist niet te herstellen?*  
 Gemiddeld genomen hebben gevallen waarbij sprake is van "uitkering schadebedrag" dit eerder gemeld. Zo heeft bijna 87% van diegene die de schade hebben laten uitbetalen, de schade gemeld in 2015. Voor de gehele steekproef is dit percentage bijna 76%. Zoals eerder opgemerkt is dit niet vreemd vanwege de gestelde termijnen in het meldingsproces.
- 4) *In hoeverre is de locatie (kern of rand van bevingengebied) van invloed op de keuze om het schadebedrag te laten uitkeren en de schade wel of juist niet te herstellen?*  
 Uit de antwoorden op de gestelde vragen hierover blijkt dat er in geval van erkende schade relatief vaker gekozen voor uitkering van het schadebedrag indien met dichter bij de kern van het gebied woont.
- 5) *Zijn schademelders die kiezen voor uitbetaling mensen met een hoog/ laag of gemiddeld schadebedrag?*  
 Schademelders die kiezen voor uitbetaling hebben een gemiddeld schadebedrag van 3.183 euro. Dit bedrag is iets hoger in vergelijking met het gemiddelde schadebedrag (exclusief gevallen waarbij schade niet is erkend) van 2.921 euro voor alle categorieën. De verschillen zijn derhalve gering.

## Non reactie

- 6) *Wat is de reden dat een groep schademelders, na erkenning van de schade en ontvangst van het schaderapport, niet reageert op het voorstel tot herstel van de schade en/of uitkering van de schade?*

Van de 254 bevroegde respondenten die in het systeem van CVW zijn geregistreerd onder het kopje "geen reactie" geven 104 respondenten (41%) zelf aan dat hun schade niet erkend wordt. Daarnaast zijn er 150 respondenten (59%) die aangeven dat hun schade zelf wel (deels) erkend wordt, maar hiervan heeft een groot deel wel contra-expertise ingeschakeld. In totaal heeft in de doelgroep 'geen reactie' ruim driekwart van de respondenten een contra-expert ingeschakeld

- 7) *Zijn schademelders die niet reageren mensen met een hoog / laag of gemiddeld schadebedrag?*

Het schadebedrag van respondenten die (nog) niet hebben gereageerd ligt gemiddeld genomen lager in vergelijking met het gemiddelde schadebedrag van alle schademelders (exclusief de niet-erkende schade). De schadebedragen voor deze categorieën zijn respectievelijk 2.667 euro en 2.921 euro.

## Klanttevredenheid

- 8) *Is het voor bewoners helder hoe het proces van schadeafhandeling er uit ziet?*

Het melden van schade gebeurt door meer dan 90 procent van de respondenten via de website of telefonisch, zoals al beschreven in hoofdstuk 2. 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.

- 9) *Ervaren bewoners dat ze goede uitleg over de stappen in het proces krijgen?*

Het gunstige oordeel over het meldingsproces wordt eveneens bevestigd door de antwoorden op de vragen "CVW heeft vervolgens contact met u opgenomen. Hebben zij u destijds uitgelegd hoe het proces van schademelding zou verlopen?" (tabel 6.2) en de vraag "Hoe beoordeelt u dit eerste contact met CVW?".

- 10) *Voelen bewoners zich hiermee geholpen?*

Om hiervan een beeld te krijgen is gevraagd naar de mate van tevredenheid van de respondenten voor de verschillende onderdelen van het meldingsproces. Wat opvalt, is dat de mate van tevredenheid afhangt van de doelgroep en sprake is van een tweedeling in de mate van tevredenheid tussen enerzijds de doelgroepen die kiezen voor uitbetaling van het schade bedrag of dit laten herstellen en anderzijds de categorieën "geen reactie" en "schade niet erkend". Wat ook opvalt, is dat de mate van tevredenheid bij alle categorieën 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

- 11) *Is het helder wie welke rol vervult in het proces van schadeafhandeling (CVW, NCG, bewoner zelf)?*

Zie antwoord op vraag 8

## 7.2 Aanbevelingen

Op basis van de voorgaande conclusies is een aantal aanbevelingen geformuleerd om de praktische afhandeling van de schade aanbevelingen verder te optimaliseren:

### Algemeen

#### 1) *Aandacht voor het bijhouden van het CRM-systeem*

Op basis van de steekproef en de respons die wij hierop hebben 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.

#### 2) *Meer aandacht voor uitleg van de procedures bij schade is niet nodig*

Vrijwel iedereen met schade wist waar hij de schade kon melden. Ook is de procedure voor schademeldingen bij vrijwel iedereen duidelijk. Dit duidt erop dat het schadeproces goed georganiseerd is. Meer aandacht en inzet voor de uitleg van de procedures is derhalve niet nodig.

### Uitbetaling schade

#### 3) *Geen aanpassingen noodzakelijk voor het uitbetalen van schadebedragen*

Uit de enquête blijkt dat een groot aantal mensen liever eigen verantwoordelijkheid heeft over de technische of financiële afhandeling van de schade. Ook blijkt dat de overgrote meerderheid van deze bewoners de schade (uiteindelijk) wel laat herstellen. Slechts een enkeling geeft aan dit niet te doen. Daarbij is de tevredenheid van het herstel van de schade bij uitbetaling van het schadebedrag (zeer) hoog. Er zijn op basis van dit onderzoek derhalve geen aanpassingen noodzakelijk voor de procedure voor het uitbetalen van de schadebedragen.

### Non reactie

#### 4) *Registratie van contra-expertise in het CRM-systeem*

Doordat de contra-expertise niet als zodanig in het CRM-systeem als status aangegeven staat, wordt deze groep aangeduid met 'non reactie'. Strikt genomen heeft deze groep echter wel gereageerd, maar niet op het voorstel tot schadeherstel. Het verdient daarom de aanbeveling om de groep die in de contra-expertise zit als zodanig weer te geven in het CRM-systeem. CVW heeft in een reactie op dit rapport aangegeven dat het systeem inmiddels dusdanig is aangepast dat contra-expertise afzonderlijk zichtbaar kan worden gemaakt.

### Klanttevredenheid

#### 5) *Metten van de klanttevredenheid per processtap / doelgroep*

Uit de analyse van de klanttevredenheid blijkt dat naarmate men vordert in het proces van schadeafhandeling, schademelders minder tevreden worden. Dit blijkt overigens ook uit het bewonerstevredenheidsonderzoek (BTO) dat in opdracht van CVW wordt uitgevoerd. 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. Om deze reden bevelen wij aan om de klanttevredenheid per processtap te blijven meten en hierover ook als zodanig te rapporteren.



# Bijlagen



## Aardbevingsschade Groningen

Versies

Toon eerste vraag

Index

### Versies

#### Intro

Type CATI introductietekst

Tekst **Goede**<%~\_DayPart\_%> u spreekt met <%~\_IterName\_%> van Dimensus Beleidsonderzoek. Ik bel u in opdracht van de NCG, De Nationaal Coördinator Groningen. Onlangs heeft u een brief van de NCG ontvangen waarin werd aangekondigd dat onderzoeksbureaus Ecorys en Dimensus een onderzoek uitvoeren om de dienstverlening van de NCG te verbeteren.

Ik ben hiervoor opzoek naar: <%~NaamTotaal%> of iemand anders in het huishouden die betrokken is (geweest) bij de afhandeling van het schadeherstel.

*(Aanvullende gegevens:*

*Naam eigenaar: <%~NaamEigenaar%>*

*Adres: <%~AdresTotaal%>*

*Datum ontdekking schade: <%~DatumOntdekking%>*

*Datum melding schade: <%~DatumMelding%>*

*Schadevergoeding: EURO <%~Bedrag%>*

*Onderzoeksgroep: <%~Onderzoeksgroep%>)*

De Nationaal Coördinator Groningen is een samenwerking tussen 12 gemeenten in het aardbevingsgebied, de Provincie Groningen en het Rijk. Zij zetten zich in voor schadeherstel in het gebied, maar ook voor leefbaarheid en economie. De bewoner staat hierbij centraal.

De Nationaal Coördinator Groningen heeft een aantal zaken opgemerkt en zoekt hier een verklaring voor. Het gaat om:

- I. Een teruglopende klanttevredenheid over het schadeafhandelingsproces door CVW (Centrum Veilig Wonen).
- II. Een grote groep die kiest voor het direct uitkeren van het schadegeld i.p.v. reparatie door een eigen aannemer of een door CVW erkende aannemer.
- III. Een groep mensen die na erkenning van de schade door CVW geen reactie geeft door het invullen van het keuzeformulier of het aanvragen van een contraexpert.

Om te beginnen stellen we vragen met betrekking tot een algemeen beeld en vervolgens worden er vragen gesteld over uw eigen situatie en uw ervaringen met Centrum Veilig Wonen (CVW)

*Uw antwoorden blijven gedurende het onderzoek eigendom van het onderzoeksbureau en worden, na het volledig afronden van het onderzoek, vernietigd. Wij, Ecorys en Dimensus, brengen geen rapportages uit op individueel niveau. De NCG krijgt dus nooit antwoorden op persoonsniveau te zien*

#### Algemeen beeld

De eerste vragen die wij u stellen hebben geen betrekking op uw eigen situatie, maar hebben betrekking op de mensen in uw omgeving. Zoals in de brief die u ontvangen heeft beschreven stond, vindt de NCG het opmerkelijk dat een deel van de mensen met een erkende schade het schadebedrag wel laat uitkeren, maar er niet voor kiest om de schade te herstellen door een eigen aannemer en de financiële afhandeling door het CVW laten plaatsvinden of het werk geheel door een CVW erkende aannemer.

vr2

2. Waarom denkt u dat deze mensen kiezen voor het direct laten uitbetalen van deze schade?

meer antwoorden zijn mogelijk

*stellen als open vraag, onderbrengen in de opties die er zijn. Gekozen opties altijd terugkoppelen aan de respondent.*

Zelf repareren is goedkoper

- Zelf repareren is beter  
 Een aannemer kost minder (bijv. zwart)  
 De aannemer doet het dan beter  
 Ik heb liever eigen verantwoordelijkheid over de financiële afhandeling  
 De aannemer is dan betrouwbaarder  
 Aannemer kan gelijk andere klussen oppakken  
 CVW is minder (of niet) betrouwbaar  
 CVW is minder (of niet) bewonersgericht  
 Zij kunnen het geld ergens anders aan uitgeven  
 Anders, namelijk:   
 Dat weet ik niet

### vr3

3. Door wie laten de meeste mensen die u kent de schade herstellen?

**meer antwoorden zijn mogelijk**

**stellen als open vraag, onderbrengen in de opties die er zijn. Gekozen opties altijd terugkoppelen aan de respondent.**

- Dat doen zij zelf  
 Dat doet een kennis/familie/vrienden  
 Dat doet een bevriende aannemer (zwart)  
 Dat doet een bevriende aannemer (legitiem)  
 Door een aannemer uit het erkenningsregister van CVW  
 Door een eigen keuze aannemer met financiële afhandeling via CVW  
 Zij laten het niet herstellen  
 Anders namelijk:   
 Dat weet ik niet

### Klanttevredenheid

De volgende vragen hebben betrekking op de klanttevredenheid\*.

U heeft onlangs één / meerdere schades gemeld bij CVW. Wij willen het graag met u hebben over de melding van de schade die op <%-DatumOntdekking%> is ontdekt en op <%-DatumMelding%> is gemeld.

De vragen die wij u voorleggen hebben betrekking op deze schade(s). U kunt uw antwoorden beperken tot uw mening over het melden van genoemde schade.

*\* Opmerking voor de enquêteur. Het CVW laat door Customeyes ook een onderzoek naar Klanttevredenheid uitvoeren. Het kan hierdoor voorkomen dat de schademelders al 1 of 2x eerder een vragenlijst hebben ontvangen over het schadeafhandelingsproces. Wanneer dit opgemerkt wordt, graag aangeven dat het hier een ander onderzoek betreft via de NCG.*

### vr5

5. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van CVW?

- Zeer tevreden  
 Tevreden  
 Niet tevreden/niet ontevreden  
 Ontevreden  
 Zeer ontevreden

### vr5b

5b. U heeft aangegeven dat u <%-vr5%> over de dienstverlening van het CVW. Kunt u uw antwoord toelichten?

**vr6a**

**6a. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen?**

	helemaal eens	mee eens	niet eens / niet oneens	mee oneens	helemaal oneens	mee oneens	niet van toepassing
CVW is over het algemeen makkelijk te bereiken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CVW is professioneel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CVW denkt mee met bewoners	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De werkwijze van CVW is helder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CVW is betrouwbaar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CVW is eerlijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CVW is persoonlijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CVW leeft zich in in mijn situatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CVW ontzorgt mij	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben blij met de vaste contactpersoon van CVW	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**vr6b**

**6b. Kunt u uw algemene tevredenheid over CVW samenvatten in een cijfer van 1 tot 10, waarbij 1 zeer ontevreden is en 10 zeer tevreden?**

Rapportcijfer: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**vr7**

**7. Wist u direct waar u uw schade kon melden?**

- Ja, dat wist ik  
 Nee, dat wist ik niet

**vr8**

**8. Hoe wist u waar u uw schade moest melden?**

meer antwoorden zijn mogelijk

*stellen als open vraag, onderbrengen in de opties die er zijn. Gekozen opties altijd terugkoppelen aan de responent.*

- Via de website van de NAM  
 Via de website van CVW  
 Via de website van het Rijk  
 Via een zoekmachine  
 Via vrienden/kennissen/buren  
 Via de gemeente

Doordat ik eerder schade gemeld heb

Anders, namelijk:

Weet ik niet meer

#### vr9a

De volgende vragen hebben betrekking op de schade die op <%~DatumOntdekking%> is ontstaan en die u op <%~DatumMelding%> heeft gemeld. De vragen gaan over het melden van de schade en eventuele uitvoering van herstelwerkzaamheden.

#### 9a. Hoe heeft u uw schade gemeld?

Op de website

Telefonisch

Per post

Persoonlijk

Anders, namelijk:

Weet ik niet meer

#### vr9b

#### 9b. Kunt u aangeven wat u vond van het meldingsproces?

gemakkelijk

moeilijk

niet gemakkelijk, maar ook niet moeilijk

#### vr10

10. CVW heeft vervolgens contact met u opgenomen. Hebben zij u destijds uitgelegd hoe het proces van schademelding zou verlopen?

Ja, dat hebben zij uitgelegd

Nee, dat hebben zij niet uitgelegd

Weet ik niet meer

#### vr11a

11a. Hoe beoordeelt u dit eerste contact met CVW over deze schade?

Zeer positief

Positief

Niet positief/niet negatief

Negatief

Zeer negatief

Weet ik niet meer

#### vr11b

11b. U heeft aangegeven dat u het eerste contact met CVW <%~vr11a%> beoordeelt. Kunt u uw antwoord toelichten?

**vr12a**

**12a. Daarna kwam de schade-expert bij u langs. Hoe beoordeelt u het bezoek van de schade- expert?**

- Zeer positief
- Positief
- Niet positief/niet negatief
- Negatief
- Zeer negatief
- Weet ik niet meer
- Ik heb de schade-expert niet gezien

**vr12b**

**12b. U heeft aangegeven dat u het bezoek van de schade-expert <%~vr12a%> beoordeelt. Kunt u uw antwoord toelichten?**

**vr13a**

**13a. De schade-expert heeft een rapport opgesteld over uw schade. Hoe beoordeelt u dit rapport?**

- Zeer positief
- Positief
- Niet positief/niet negatief
- Negatief
- Zeer negatief
- Weet ik niet meer
- Ik heb geen schaderapport ontvangen

**vr13b**

**13b. U heeft aangegevend dat u het rapport van de schade-expert <%~vr13a%> beoordeelt. Kunt u uw antwoord toelichten?**

vr14

14. Heeft u een contra-expert ingeschakeld?

- Ja  
 Nee

vr15a

15a. Hoe beoordeelt u het proces van het inschakelen van contra-expertise?

- Het was gemakkelijk  
 Het was moeilijk  
 Het was niet gemakkelijk, maar ook niet moeilijk

vr15b

15b. U heeft aangegeven dat u het proces van de contra-expertise bestempelt als &lt;%~vr15a%&gt;. Kunt u uw antwoord toelichten?

vr16

16. Is uw schade uiteindelijk erkend?

- Ja  
 Nee

vr17a

17a. Wat vond u van het voorstel tot schadeherstel?

- Zeer positief  
 Positief  
 Niet positief/niet negatief  
 Negatief



- Zeer negatief  
 Weet ik niet meer

**vr17b**

U heeft aangegeven dat u het voorstel tot schadeherstel <%~vr17a%> beoordeelt. Kunt u uw antwoord toelichten?


**vr18**

18. Heeft u gereageerd op het voorstel tot schadehersteldoor middel van het keuzeformulier?

- Ja  
 Nee  
 Nog niet

**vr19TOT**

Type Groupform

Tekst

Forms vr19a

vr19b

Routing vr20

**vr19a**

19a. Waarom heeft u (nog) niet gereageerd?

meer antwoorden zijn mogelijk

*stellen als open vraag, onderbrengen in de opties die er zijn. Gekozen opties altijd terugkoppelen aan de respondent.*

- Ik heb het keuzeformulier niet ontvangen  
 Ik vind het schadebedrag te laag  
 Ik vind het proces te ingewikkeld  
 Ik ben er nog niet aan toe gekomen / het vergeten  
 Ik twijfel nog over zelf herstellen of via een aannemer  
 Anders, namelijk:

**vr19b**

Kunt u uw antwoord toelichten?

vr20

**20. Gaat u de schade uiteindelijk herstellen**

- Ja, zelf  
 Ja, via een aannemer uit het Erkenningsregister van CVW  
 Ja, via mijn eigen aannemer  
 Nee  
 Weet ik (nog) niet

vr21

**21. Heeft u gekozen voor één van de volgende twee opties om de schade te laten repareren:**

**1) door één van de aannemers uit het erkenningsregister van de lijst van CVW of  
2) een eigen keuze aannemer en de financiële afhandeling door het CVW te laten verlopen?**

- Ja, een aannemer uit het erkenningsregister  
 Ja, een eigen keuze aannemer waarbij de financiële afhandeling via CVW verliep  
 Nee, geen van beide opties

vr22

**22. Hoe heeft u de schade hersteld?**

*meer antwoorden mogelijk*

- zelf  
 kennis/familie/vrienden  
 een bevriende aannemer  
 Anders namelijk:   
 ik heb het (nog) niet hersteld

vr25

**25. Hoe kwam u aan deze aannemer?**

- Familie  
 Vrienden  
 Kennis  
 Werk/Collega  
 Al eerder mee gewerkt  
 Anders, nameijk:

**vr23****23. Waarom heeft u hiervoor gekozen?****meer antwoorden zijn mogelijk****stellen als open vraag, onderbrengen in de opties die er zijn. Gekozen opties altijd terugkoppelen aan de respondent.**

- Dan is het repareren is goedkoper
- Dan is het repareren is beter Deze
- aannemer kost minder Deze
- aannemer doet het beter
- Deze aannemer is betrouwbaarder
- Deze aannemer kan gelijk andere klussen oppakken
- Ik heb liever eigen verantwoordelijkheid over de financiële afhandeling
- CVW is minder (of niet) betrouwbaar
- CVW is minder (of niet) bewonersgericht
- Anders, namelijk:
- Weet niet

**vr24a****24a. Heeft u het bedrag om de schade te herstellen inmiddels op uw rekening staan?**

- Ja
- Nee

**vr24b****24b. Heeft u het geld nog apart staan voor de herstelwerkzaamheden of heeft u het geld gebruikt voor andere uitgaven die u moest doen?**

- Ik heb het nog niet uitgegeven
- Ik wacht op een grotere verbouwing
- Ik heb hiervoor andere goederen gekocht
- Ik weet het niet meer
- Anders, namelijk:

**vr26a****26a. Hoe tevreden bent u over het schadeherstel?**

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Niet tevreden/niet ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Is nog niet hersteld

**vr26b****26b. U heeft aangegeven dat u <%~vr26a%> bent over het schadeherstel. Kunt u uw antwoord toelichten?**

vr27

27. Heeft u uw schade uiteindelijk zelf laten herstellen?

- Ja
- Nee

vr28

28. Wat waren de kosten voor het laten repareren van de schade?

**SlotOpm**

Heeft u tot slot nog vragen of opmerkingen?

*Dan was dit mijn laatste vraag, ik dank u hartelijk voor uw tijd en medewerking.*

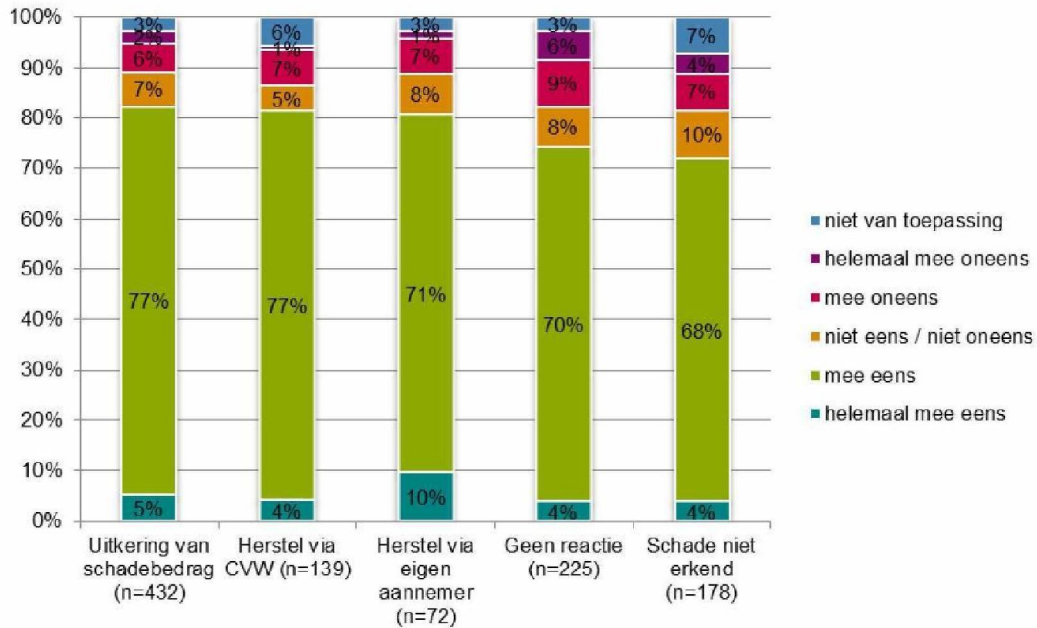
Geen opmerkingen

**Slot**

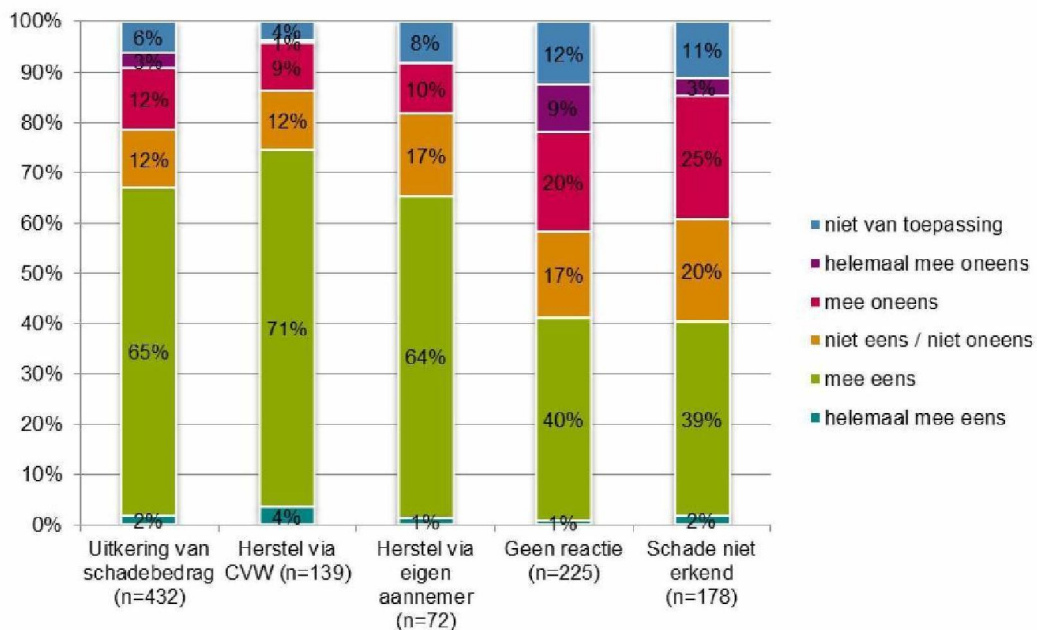
## Bijlage 2 nadere detailleringen onderzoeksresultaten

## Uitsplitsing antwoorden op stellingen uitgesplitst per doelgroep

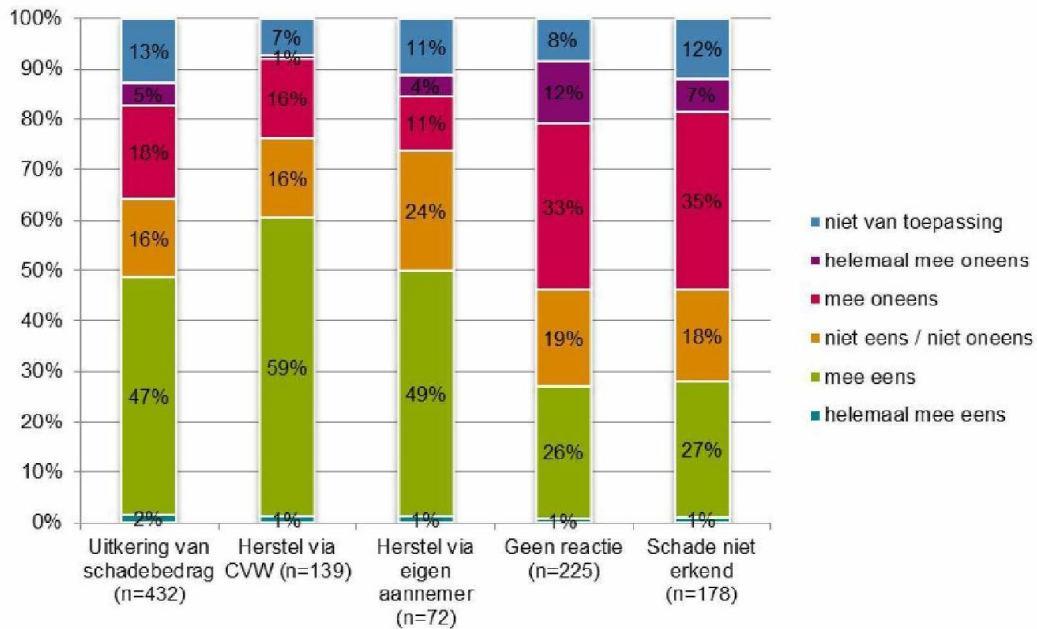
Figuur 0.1 Antwoord van unieke respondenten op de stelling “CVW is over het algemeen makkelijk te bereiken” in procenten naar doelgroep



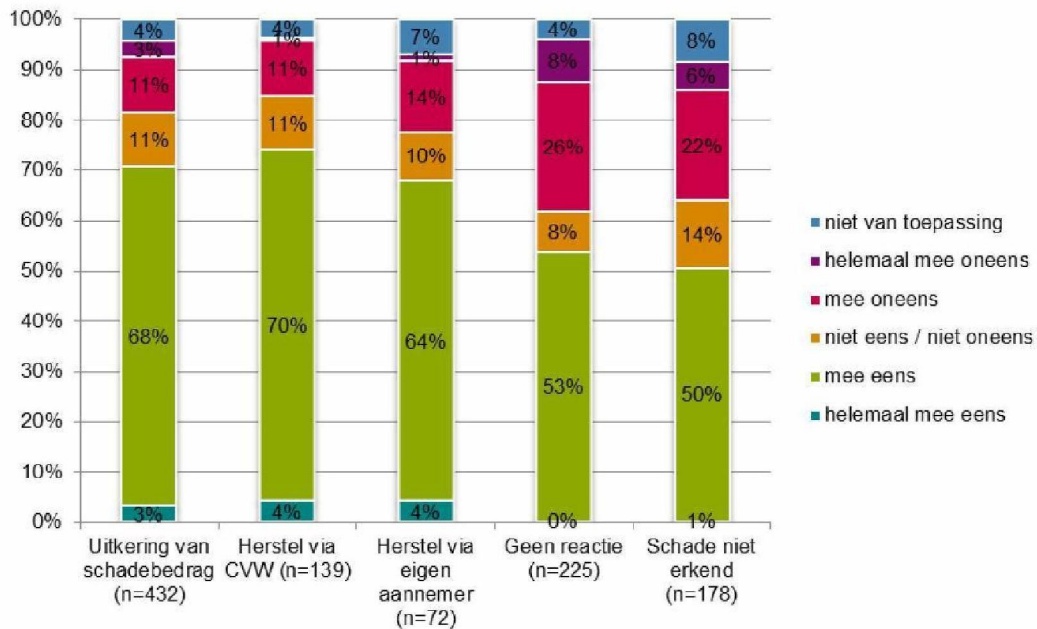
Figuur 0.2 Antwoord van unieke respondenten op de stelling “CVW is professioneel” in procenten naar doelgroep



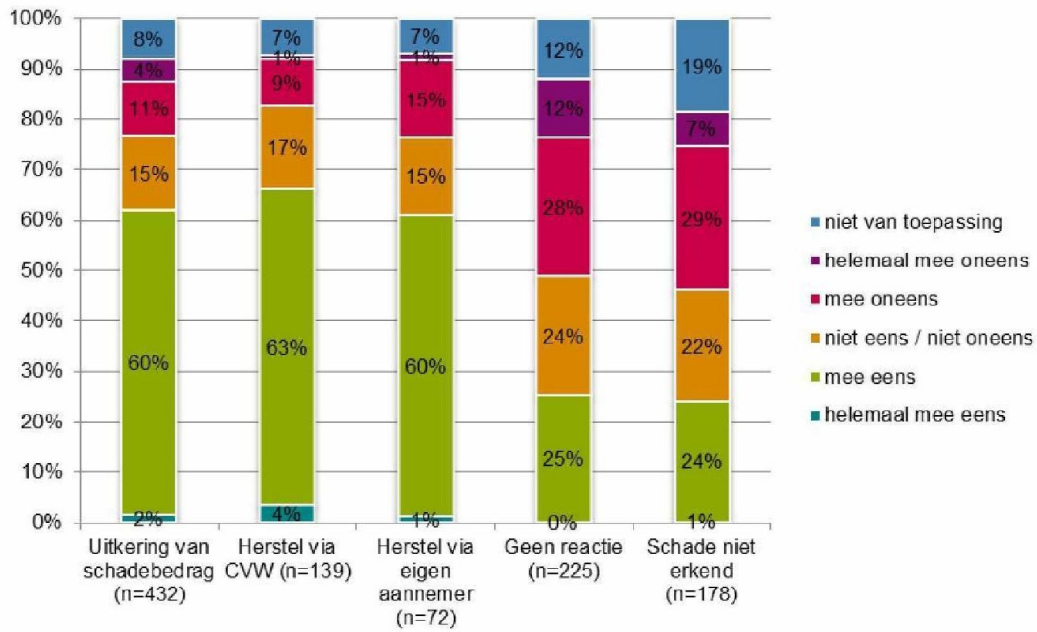
**Figuur 0.3** Antwoord van unieke respondenten op de stelling "CVW denkt mee met bewoners" in procenten naar doelgroep



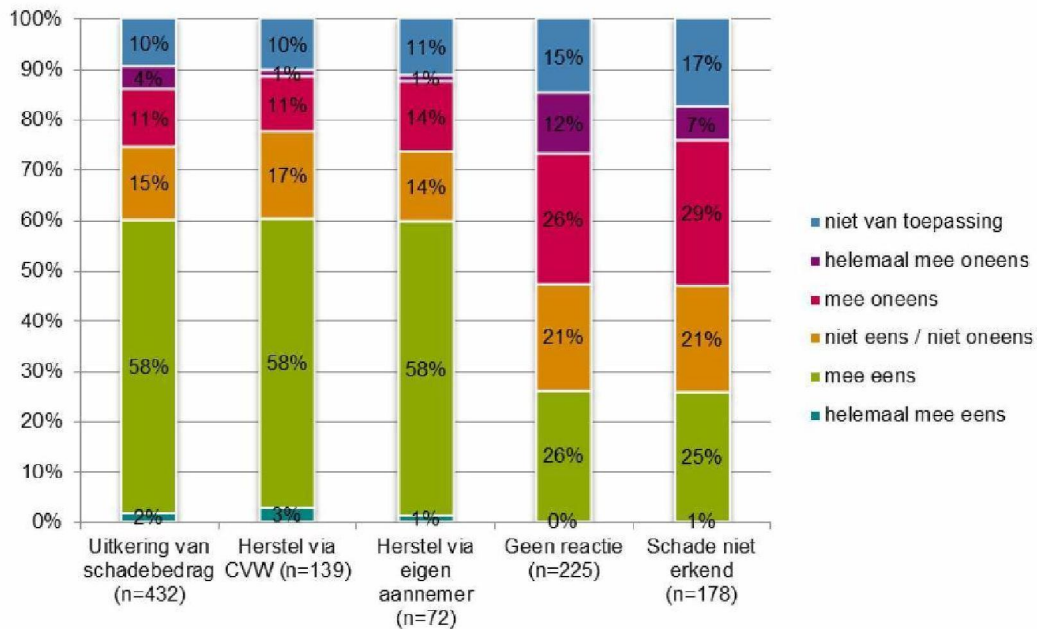
**Figuur 0.4** Antwoord van unieke respondenten op de stelling "de werkwijze van CVW is helder" in procenten naar doelgroep



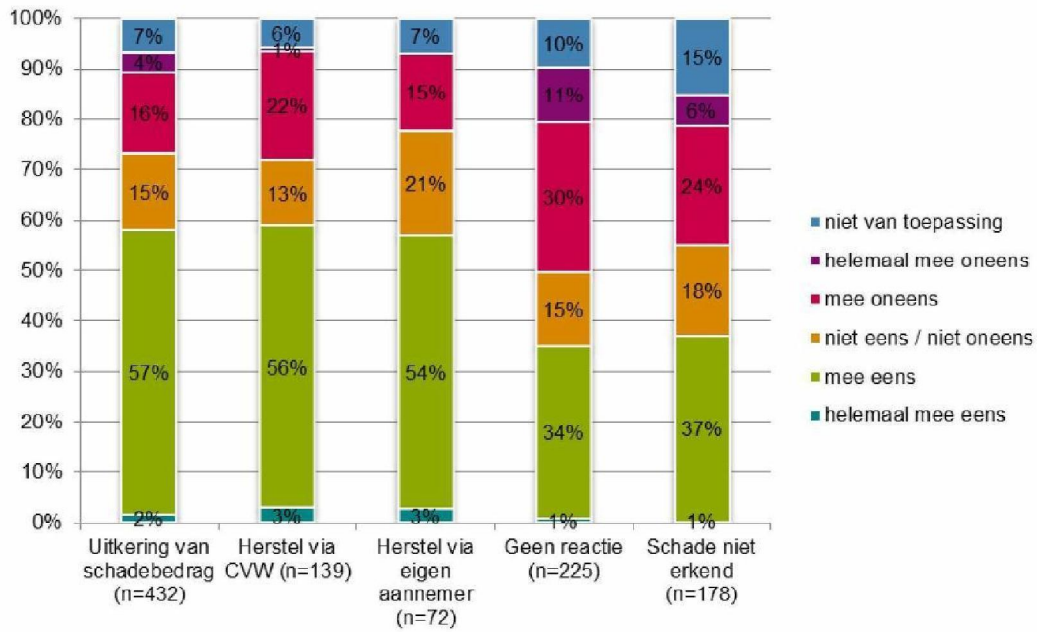
**Figuur 0.5** Antwoord van unieke respondenten op de stelling "CVW is betrouwbaar" in procenten naar doelgroep



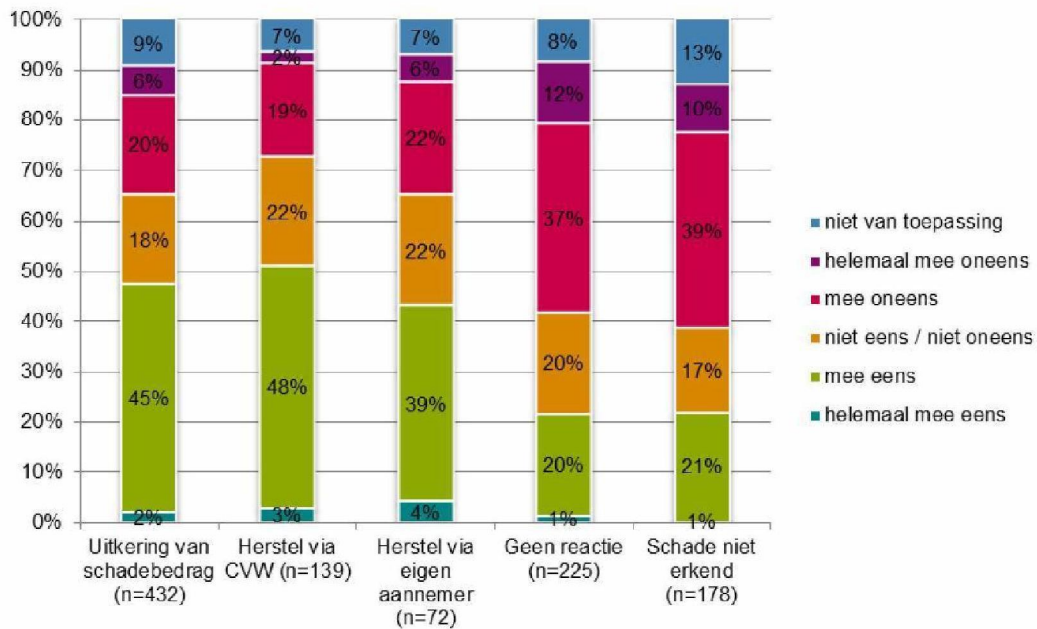
**Figuur 0.6** Antwoord van unieke respondenten op de stelling "CVW is eerlijk" in procenten naar doelgroep



**Figuur 0.7** Antwoord van unieke respondenten op de stelling “CVW is persoonlijk” in procenten naar doelgroep

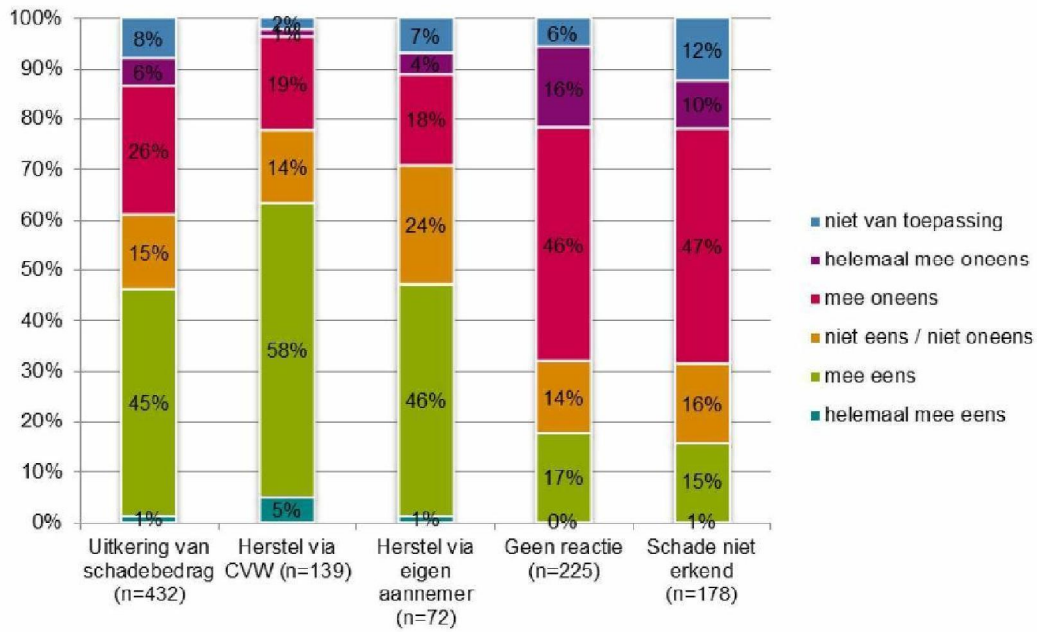


**Figuur 0.8** Antwoord van unieke respondenten op de stelling “CVW leeft zich in in mijn situatie” in procenten naar doelgroep

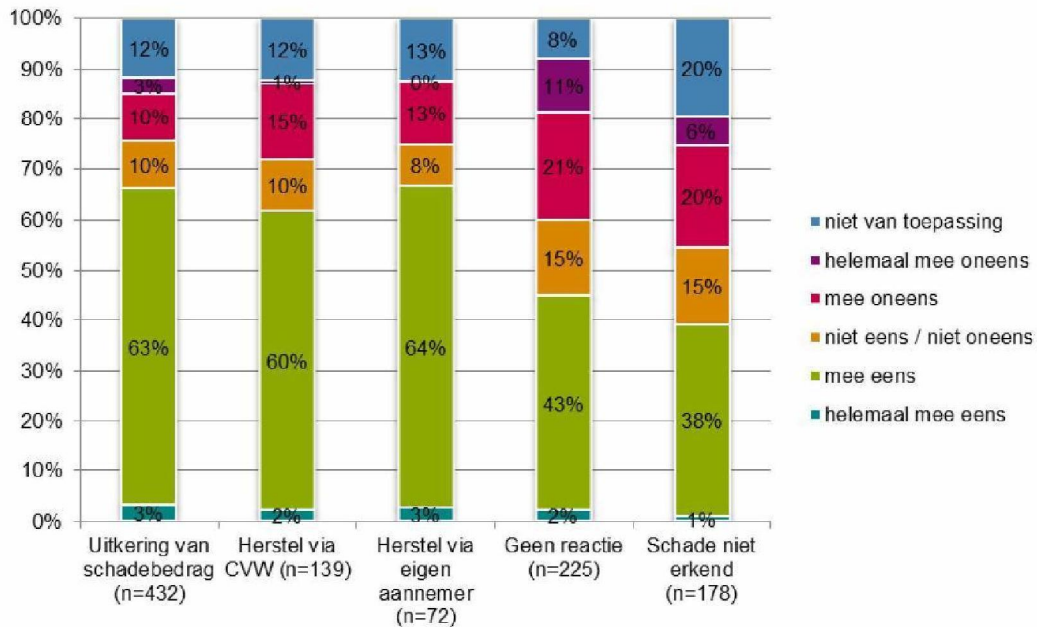




**Figuur 0.9** Antwoord van unieke respondenten op de stelling "CVW ontzorgt mij" in procenten naar doelgroep



**Figuur 0.10** Antwoord van unieke respondenten op de stelling "Ik ben blij met de vaste contactpersoon van CVW" in procenten naar doelgroep





## Over Ecorys

Ecorys is een toonaangevend internationaal onderzoeks- en adviesbureau dat zich richt op de belangrijkste maatschappelijke uitdagingen. Door middel van uitmuntend, op onderzoek gebaseerd advies, helpen wij publieke en private klanten bij het maken en uitvoeren van gefundeerde beslissingen die leiden tot een betere samenleving. Wij helpen opdrachtgevers met grondige analyses, inspirerende ideeën en praktische oplossingen voor complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken.

Onze bedrijfsgeschiedenis begon in 1929, toen een aantal Nederlandse zakenlieden van wat nu beter bekend is als de Erasmus Universiteit, het Nederlands Economisch Instituut (NEI) oprichtten. Het doel van dit gerenommeerde instituut was om een brug te slaan tussen het bedrijfsleven en de wereld van economisch onderzoek. Het NEI is in 2000 uitgegroeid tot Ecorys.

Door de jaren heen heeft Ecorys zich verspreid over de wereld met kantoren in Europa, Afrika, het Midden-Oosten en Azië. Wij werven personeel met verschillende culturele achtergronden en expertises, omdat wij ervan overtuigd zijn dat mensen met uiteenlopende eigenschappen een meerwaarde kunnen bieden voor ons bedrijf en onze klanten.

Ecorys excelleert in zes werkgebieden:

- transport en mobiliteit;
- economie en innovatie;
- energie, water en klimaat;
- regionale ontwikkeling;
- overheidsfinanciën;
- gezondheid en onderwijs.

Ecorys biedt een duidelijk aanbod aan producten en diensten:

- voorbereiding en formulering van beleid;
- programmamanagement;
- communicatie;
- capaciteitsopbouw (overheden);
- monitoring en evaluatie.

Wij hechten waarde aan onze onafhankelijkheid, onze integriteit en onze partners. Ecorys geeft om het milieu en heeft een actief maatschappelijk verantwoord ondernemingsbeleid, gericht op meerwaarde voor de samenleving en de markt. Ecorys is in het bezit van een ISO14001-certificaat dat wordt ondersteund door al onze medewerkers.

Manon Janssen,  
Chief Executive Officer & Chair of the Board of Management



Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam  
Nederland

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)  
K.v.K. nr. 24316726

W [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)

*Sound analysis, inspiring ideas*