



Onderzoek: Communicatie rond afhandeling schade
CVW/NAM/woningeigenaren

Colofon:

Onderzoek in opdracht van:



Ministerie van Economische Zaken
en Klimaat

Uitvoering onderzoek:

AHA! marktonderzoek en marketingadvies

INHOUD

Samenvatting	3
ONDERZOEK ONDER WONINGEIGENAREN	
1 Inleiding	8
2 Beoordeling brief	9
2.1 Ontvangst brief	9
2.2 Beoordeling brief	10
3 Vervolgcontact met CVW/NAM	11
3.1 Vervolgcontact	11
3.2 Telefonisch contact: Beoordeling acht bejegeningaspecten	12
3.3 Algemene tevredenheid telefonische contact	14
3.4 Reactie en beoordeling e-mail-contacten	15
3.5 Beoordeling klantvriendelijkheid contacten	16
4 Beslissing en beoordeling gehele informatieproces	17
4.1 Besluit naar aanleiding van de brief	17
4.2 Beoordeling informatieproces	18
4.3 Slotopmerkingen	19
ONDERZOEK ONDER MEDEWERKERS CVW/NAM	
5 Medewerkers kijken terug	20
5.1 Beoordeling brief	20
5.2 Beoordeling telefonische contacten CVW/NAM en eigenaren	21
5.3 Wanneer is een gesprek lastig	22
5.4 Beoordeling tevredenheid van eigenaren met telefonische contacten	23
5.5 Beoordeling tevredenheid van eigenaren met het aanbod	24
Bijlage 1: Aanbiedingsbrief	25
Bijlage 2: Vragenlijst woningeigenaren	26
Bijlage 3: Vragenlijst medewerkers	27

SAMENVATTING

Na een periode van onzekerheid en stagnatie over de afhandeling van aardbevingsschade is begin dit jaar besloten dat Centrum Veilig Wonen (CVW) namens de NAM de aardbevingsschades gaat afhandelen die voor 31 maart 2017 zijn gemeld. Schades die na die datum zijn/worden ingediend worden door de tijdelijke commissie Mijnbouwschade Groningen afgehandeld. Dit rapport betreft de afhandeling van de oude schades. In de afgelopen periode is aan alle indieners van deze oude schademeldingen een aangetekende brief gestuurd met een aanbod tot afronding van deze oude schademeldingen. Om inzicht te krijgen in de beoordeling van een aangetekende brief, de contacten over deze brief en het vervolg, zijn begin mei 2018 in totaal 378 woningeigenaren en 20 medewerkers van CVW telefonisch ondervraagd over hun bevindingen. Hier volgt een samenvatting:

WONINGEIGENAREN

H2. Beoordeling brief

Van de 378 respondenten bevestigt 97% dat ze in de afgelopen weken een brief van de NAM en het CVW hebben gekregen, waarin hen een aanbod is gedaan over de afronding van oude schademeldingen. Gezien de toelichting van de respondenten, is de verwachting dat slechts zeer incidenteel de brief niet is aangekomen.

Zeven op de tien vindt de brief duidelijk en correct, drie op de tien vindt dat de brief hierop beter had gekund. Enkele respondenten wijzen op het verschil tussen duidelijk en correct. Veel mensen vinden de brief wel duidelijk, maar niet correct (vanwege het aanbod). De onvrede vooral zit bij de mensen die het niet eens zijn met het geboden bedrag en daarom voor arbitrage kiezen.

Tabel S2a Beoordeling brief op "duidelijkheid en correctheid"

	Totaal
Ja	70%
Deels wel/deels niet	23%
Nee	7%
	100%

Tabel S2b Top 7 van argumenten waarom mensen die brief (deels) niet "duidelijk en correct" vinden

1. Berekening niet helder/onvoldoende onderbouwing, bijkomende kosten (26x)
2. Bedrag was (veel) te laag, niet realistisch (24x)
3. We blijven het niet eens, andere verwachtingen (21x)
4. Aanbod is (helemaal) niet ruimhartig (10x)
5. Dwingende brief, voor blok gezet (9x)
6. Te veel ambtelijke/juridische taal (6x)
7. Afwachten, toekomst zal het leren, er blijven vragen (5x)

H3. Beoordeling bejegening telefonische en e-mailcontacten

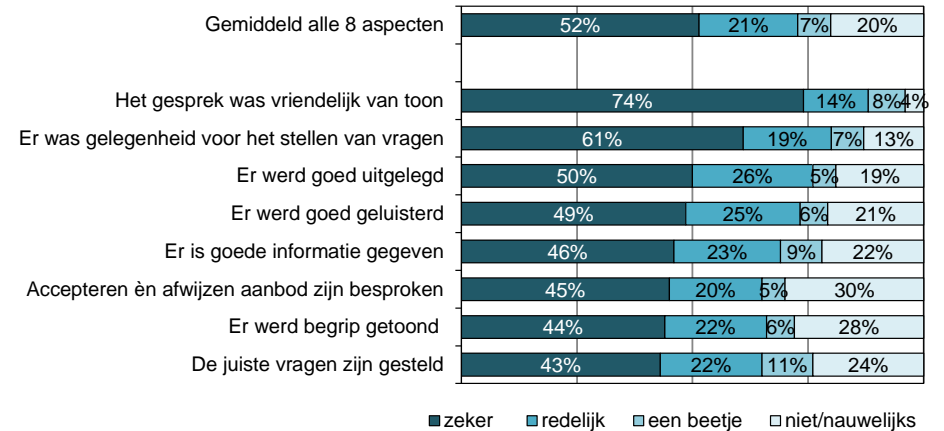
Telefonische contacten

Naar aanleiding van de brief heeft - op het moment van deze enquête – 37% telefonisch vervolcontact gehad met CVW/NAM.

Aan deze mensen zijn acht aspecten voorgelegd die te maken hebben met de bejegening van elkaar tijdens het gesprek. De vriendelijkheid wordt het hoogst beoordeeld (88% (redelijk) tevreden), gevolgd door de mogelijkheid die is geboden om vragen te stellen. Ruim een derde vindt niet dat de juiste vragen zijn gesteld, vinden dat er weinig tot geen begrip werd getoond en/of geven aan dat niet zowel het accepteren en afwijzen van het aanbod zijn besproken.

Als er om een totaal beoordeling wordt gevraagd, is 57% van de bellers tevreden, 20% niet en de overige respondenten zitten er tussen in.

Grafiek S3a: Beoordeling acht bejegeningaspecten tijdens telefonisch contact



Tabel S3b: Totaal beoordeling van acht bejegeningaspecten telefonisch contact

(Redelijk) tevreden	57%	Goed gesprek, vriendelijk, positief, duidelijk wat er moest gebeuren, correct en snel, antwoord gekregen (
Er tussen in	24%	Het wisselt per keer/per persoon/per gesprek, zo'n CVW-medewerker kan er niets aan doen, medewerker is niet bevoegd)
Niet tevreden	20%	Ze zitten niet op mijn verhaal te wachten, weinig begrip, er wordt niet geluisterd, nog veel onduidelijk, toekomst onzeker, dramatisch, nooit serieus genomen, niet inhoudelijk, alles kan beter, NAM/CVW hebben hun eigen verhaal, het voelt opdringerig (wij moesten 2 jaar wachten, nu moeten wij in 21dagen beslissen), gestuurd gesprek, geen antwoord op mijn punten gekregen, steeds andere medewerkers, vertrouwen is gewoon (nagenoeg) op
	100%	

N=136 (alle respondenten die telefonisch contact hebben gehad)

E-mail contacten

Naar aanleiding van de brief heeft 18% per e-mail contact gezocht met CVW en/of NAM. Van hen heeft bijna twee derde antwoord gekregen. Bij 9% was dit niet nodig en 11% geeft aan pas kort geleden te hebben gemailld. Dit betekent dat 17% geen antwoord heeft gekregen terwijl ze dit wel verwacht hadden. Zes op de tien respondenten die een e-mail terug ontvingen vonden deze correct en duidelijk, twee op de tien deels en twee op de tien niet. De toelichtingen die mensen geven waarom ze de e-mail niet duidelijk/correct vinden, hebben vaak inhoudelijke achtergronden, het niet nakomen van gemaakte afspraken en dat je er zelf steeds achteraan moet.

Beoordeling klantvriendelijkheid contacten

De respondenten die contact hebben gehad met CVW en/of NAM, hebben tot slot via een rapportcijfer aangegeven wat ze vonden van de klantvriendelijkheid (bejegening) van deze contacten rond deze laatste brief. Gemiddeld genomen wordt een 6,0 gegeven.

H4. Beslissing en beoordeling gehele informatieproces

Besluit naar aanleiding van de brief

In de brief is een aanbod gedaan voor de schade die voor 31 maart 2017 is gemeld. Dit aanbod kon worden geaccepteerd of men kon er voor kiezen de schademelding voor te leggen aan de Arbitrer Bodembeweging. Op het moment van het onderzoek verwacht 60% hun schadeaanbod te accepteren, verkiest 17% arbitrage en is 23% er nog niet over uit.

Tabel S4a: Denkt u te kiezen voor het accepteren van het aanbod of arbitrage

	Totaal	Positieve connotatie	Neutrale connotatie	Negatieve connotatie
Aanbod geaccepteerd	60%	<ul style="list-style-type: none"> • Goed fatsoenlijk bod, meer dan gehoopt, gehonoreerd (84x) • Het was ok (24x) • Expertisebureau vond het goed (17x) • Blij dat NAM schuld erkend (11x) • Meer-schade kan gemeld worden (9x) 	<ul style="list-style-type: none"> • Op gegeven moment is het klaar, we moeten beide verder (54x) • Nog geen beslissing genomen (12x) • Goed over nadenken (10x) • Eerst offerte bij aannemer opvragen(10x) 	<ul style="list-style-type: none"> • Wil van ellende/spanning/gedoe af (34x) • Niet eens met bod, te laag (32x) • Contraexpertise oneens met bod (12x) • Was al bezig met arbiter (12x) • Belachelijk bod, boos (11x) • Angst dat bij weigering het lager wordt (7x)
Gekozen voor Arbitrage	17%			
Anders (veelal nog geen keuze gemaakt)	23%			
	100%			

N=378

Beoordeling informatieproces

Met deze laatste brief wordt een periode afgesloten dat CVW namens de NAM de schademeldingen doet, waarna het wordt overgenomen de tijdelijke commissie Mijnbouwschade Groningen. De respondenten is gevraagd of de NAM hen hiermee voldoende heeft geïnformeerd om de schademeldingen zo goed mogelijk af te ronden. Van de respondenten vindt een derde dat dit goed gebeurd is, drie op de tien vindt het deels wel/deels niet en bijna vier op de tien vindt dat ze niet goed geïnformeerd zijn.

Tabel S4b: Beoordeling informatieproces

	Totaal	Positieve connotatie	Negatieve connotatie
Ja, goed	32%	<ul style="list-style-type: none"> • Alles/brief was duidelijk (48x) • Voldoende informatie, goed geïnformeerd (25x) • Prima, persoonlijke contacten (nu) goed (17x) • Correcte behandeling, netjes afgehandeld (14x) • Blij met aanbod (6x) 	<ul style="list-style-type: none"> • Niet (heel) goed geïnformeerd, matige communicatie (33x) • Gevoel dat proces oneerlijk/onbetrouwbaar is geweest (28x) • Niet eens met beslissing, slecht bod(25x) • Gewoon negatief, het was slecht (23x) • Te lang moeten wachten, alles veel te lang geduurd (21x) • Vrij onduidelijk, meer uitleg gewenst (20x) • Ze hebben nooit naar mij geluisterd, miste empathie (17x) • Afgelopen jaren: geen helder beleid, veel veranderingen (11x) • Er zijn te veel externe partijen geweest(10x)
Deels wel/deels niet	30%		
Nee, niet goed	38%		
	100%		
		Neutrale connotatie	
		<ul style="list-style-type: none"> • De afgelopen jaren waren slecht, nu beter (29x) • Veel via de media (28x) 	

N=378

Vier op de tien ondervraagde woningeigenaren heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om zelf nog een slotopmerking toe te voegen. In het rapport zijn de opmerkingen samengevat in negen categorieën weergegeven.

MEDEWERKERS

H5. Medewerkers kijken terug

Medewerkers van het CVW hebben in de afgelopen weken vele gesprekken gehouden met eigenaren over de afhandeling van de oude schademeldingen (voor 31 maart 2017). Aan een aselecte steekproef van 20 medewerkers is gevraagd hoe zij terugkijken op hun contact met woningeigenaren die schade hadden gemeld.

- *Beoordeling aanbiedingsbrief:* De helft van de medewerkers heeft het gevoel hadden dat de eigenaren de aanbiedingsbrief duidelijk en correct vonden, de helft denkt deels. De brief was redelijk duidelijk, maar eigenaren hadden nog wel vragen over zaken als de vermeerderingsregelingen, de bedragen, de termijnen, de c-schade en eventuele aanpassingen.
- *Beoordeling telefonisch contact:* Na het verkrijgen van de brief hebben de CVW-medewerkers telefonisch contact gehad met meerdere woningeigenaren. De medewerkers zijn over het algemeen redelijk tevreden over de sfeer waarin deze gesprekken zijn gelopen. Een vijftal aspecten van deze contacten (luisteren, respect, uitpraten, toon en inhoud) wordt door 84% tot 95% van de medewerkers met redelijk tot zeker tevreden beoordeeld.
- De meerderheid van de gesprekken gaat goed. Bij een enkeling is er geen mogelijkheid tot gesprek, bij hen waren de emoties soms hoog, dan was het lastig een gesprek te voeren. Dan voelt een gesprek als niet respectvol. Ze laten je niet uitpraten en hebben soms totaal geen vertrouwen. In de gevallen dat er geen vertrouwen is, wordt alles/veel aan de kant geschoven. Maar het blijven uitzonderingen. De medewerkers schatten gemiddeld één à anderhalf van de tien gesprekken als lastig.

Tabel S5 Inschatting door medewerkers of eigenaren redelijk tevreden zijn met telefonische contacten

Ja, tevreden	61%	De meeste mensen krijgen antwoord op hun vraag namelijk een nadere toelichting op hoe de verdere procedure gaat, aan de lijn was het goed, mensen reageerden op een positieve manier, ze zijn blij dat er iemand belt en luistert, veel mensen kregen meer dan ze dachten dus ze waren blij
Deels wel/deels niet	39%	Vriendelijk en tevreden over telefonische contact, maar niet tevreden over het bedrag. Bij specifiek verzoek is het lastig om daar concreet toezegging over te doen. Mensen willen niet horen dat dit het finale aanbod is en vinden de termijn van 3 weken te kort
Nee	0%	
	100%	

N=20

- 5 van de 20 medewerkers geven aan wel eens vervelende voorvallen te hebben meegemaakt, zoals denigrerende opmerkingen, uitschelden of in een geval zelfs dreigen met geweld. Van de 20 medewerkers geeft één medewerker aan thuis last te hebben van de gesprekken die ze op het werk heeft gevoerd. De andere medewerkers geven aan de gesprekken niet mee naar huis te nemen.
- Terugkijkend denkt de helft van de medewerkers dat eigenaren overwegend tevreden zijn met het aanbod, ongeveer helft denkt dat het wisselde en één medewerker denkt dat mensen overwegend niet tevreden waren met het aanbod.

Nawoord

Het doel van dit onderzoek was om inzicht te krijgen in hoe woningeigenaren en CVW/NAM-medewerkers tijdens de gesprekken de bejegening van elkaar ervaren.

Na het houden van bijna 400 interviews lijken de gesprekken tussen medewerkers en woningeigenaren overwegend in een redelijk normale zakelijke sfeer te gaan. Natuurlijk willen alle eigenaren het liefst korte lijnen en maatwerk, maar over het algemeen vinden ze dat de CVW/NAM-medewerkers vriendelijk en redelijk overkomen. Vrijwel iedereen snapt dat de medewerkers zijn gebonden aan opgelegde regels en ze dus niet alle speelruimte hebben om tot een oplossing te komen. Als eigenaren het duidelijk oneens zijn met het aanbod, weten ze dat ze voor arbitrage moeten kiezen.

Het aanbod dat in de brief gedaan is, lijkt voor een groot deel van de eigenaren redelijk, een kleiner deel vindt het aanbod niet toereikend. Deels vinden ze dit zelf, maar deels worden ze ook in hun mening ondersteund door expertisebureaus of aannemers. De meeste van hen verkiezen arbitrage. Voor een deel van hen is er al een aantal jaren van strijd en arbitrage aan vooraf gegaan, dit maakt voor hen het proces moeizaam en emotioneel.

In dit rapport en zeker ook in de bijgeleverde citatenboeken, is te zien dat veel mensen deze gesprekken gebruikten om de frustraties van de afgelopen jaren kenbaar te maken. Toch zijn de interviews niet heel emotioneel, maar wel duidelijk. Het proces heeft de laatste jaren veel te lang geduurd, er zijn mogelijk te veel mensen bij betrokken geweest, dossiers bleven soms te lang liggen en bij een deel van de mensen is het vertrouwen geschaad.

Ook de CVW/NAM-medewerkers geven aan dat de gesprekken over het algemeen niet emotioneel te noemen zijn. De medewerkers ervaren in ongeveer 10-15% van de gevallen de gesprekken als lastig en moeilijk. Over het algemeen kunnen medewerkers wel begrijpen dat bij sommige eigenaren de frustraties zijn opgelopen.

Ofschoon de bejegening door de eigenaren beoordeeld wordt met een 6, lijkt dit vooral ingegeven door het moeizame communicatieproces in de afgelopen jaren.

De meerderheid van de woningeigenaren en medewerkers lijkt te zeggen dat deze brief met voor iedereen een persoonlijk aanbod een duidelijke stap voorwaarts is. Een groot deel van de mensen is blij met deze stap, anderen zoeken de weg naar de arbitrage omdat ze gewoon denken dat de schade aan hun woning groter is dan het aanbod.

1. INLEIDING

Achtergrond

Na een periode van onzekerheid en stagnatie over de afhandeling van aardbevingsschade is begin dit jaar besloten dat Centrum Veilig Wonen (CVW) namens de NAM de aardbevingsschades gaat afhandelen die voor 31 maart 2017 zijn gemeld. Schades die na die datum zijn/worden ingediend worden door de tijdelijke commissie Mijnbouwschade Groningen afgehandeld.

Dit rapport betreft de afhandeling van de oude schades. In de afgelopen periode is aan alle indieners van deze oude schademeldingen een aangetekende brief gestuurd met een aanbod tot afronding van deze oude schademeldingen. Daarnaast zijn naar aanleiding van deze brief vaak contacten geweest tussen gedupeerden en CVW/NAM.

In opdracht van de provincie Groningen, NAM en het ministerie van Economische zaken en Klimaat is onderzocht of dit contact correct en met respect is verlopen. Specifiek betreft het de beoordeling van een aangetekende brief, de contacten over deze brief en het vervolg. Dit rapport geeft de resultaten.

Response

Voor dit onderzoek zijn 378 eigenaren die voor 31 maart 2017 aardbevingsschade hebben gemeld en 20 medewerkers van CVW telefonisch ondervraagd. De interviews zijn gehouden in de periode 29 april t/m 14 mei en duurden gemiddeld circa tien minuten. De medewerking is erg hoog (respons onder woningeigenaren: 80% en onder medewerkers: 83%) en de inhoudelijke antwoorden tonen de grote betrokkenheid bij het onderwerp.

Rapportage

Het rapport is opgebouwd in twee delen. Het eerste deel geeft de resultaten van het onderzoek onder woningeigenaren: H2 (beoordeling brief), H3 (vervolgcontacten CVW/NAM) en H4 (beslissing en beoordeling van het gehele proces en de communicatie daarom heen). Omdat die keuze (ook) niet los gezien kan worden van de beoordeling van de dienstverlening- en bejegeningaspecten, worden de resultaten in de eerdere hoofdstukken ook al gepresenteerd naar het wel of niet accepteren van het aanbod.

Het tweede deel behandelt het onderzoek onder medewerkers van CVW (H5). Zij geven aan hoe volgens hen de aanbiedingsbrief en het aanbod door de woningeigenaren is beoordeeld en het contact met de woningeigenaren is verlopen.

In een separaat geleverd bijlageboek is een overzicht gegeven van alle letterlijke antwoorden van de respondenten op de vijf kernvragen. Er is voor gezorgd dat de respondenten hier niet herkenbaar zijn op basis van naam, adres of telefoonnummer.

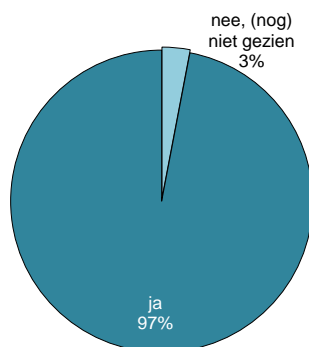
2. BEOORDELING BRIEF

Op het moment van het onderzoek, zouden alle respondenten een brief van de NAM/CVW moeten hebben gekregen waar ze een aanbod is gedaan voor de aardbevingsschade die voor 31 maart 2017 is gemeld. De aangetekende brief bevatte een aanbod voor schadeloosstelling, met een uitleg. Dit konden de ontvangers accepteren of voorleggen aan een onafhankelijke schadearbiter, te weten de Arbiter Bodembeweging. In dit hoofdstuk wordt de ontvangst en de beoordeling van de brief beoordeeld.

2.1 Ontvangst brief

Van de 378 respondenten bevestigt 97% dat ze in de afgelopen weken een brief van de NAM en het CVW hebben gekregen, waarin hen een aanbod is gedaan over de afronding van oude schademeldingen. Gezien de toelichting van de respondenten, is de verwachting dat slechts zeer incidenteel de brief niet is aangekomen¹.

Grafiek 2.1: Ontvangst brief



¹ Redenen die mensen noemen als reden dat ze de brief nog niet gezien hebben.

- Brief is aangetekend verstuurd maar we waren niet thuis dus we moeten het nog ophalen bij het postkantoor
- Neem geen aangetekende brieven aan
- Irritatie, had al veel eerder ontmoeten, laat me niet uit wat ik nu heb gekregen
- Niet dat ik weet, het zou gewoon bij mijn bedrijf geleverd worden dus ik heb geen idee waarom dat nog niet is gebeurd
- Procedure is al afgerond, is al geld aangenomen van de nam en schade is al gerepareerd

2.2 Beoordeling brief

Aan de lezers van de brief is gevraagd of ze de brief duidelijk en correct vonden. Zeven op de tien vindt de brief duidelijk en correct, drie op de tien vindt dat de brief hierop beter had gekund. Enkele respondenten wijzen op het verschil tussen duidelijk en correct. Veel mensen vinden de brief wel duidelijk, maar niet correct (vanwege het aanbod). Onderstaande tabel laat zien dat de onvrede vooral zit bij de mensen die (in hoofdstuk 4) ook arbitrage kiezen.

Tabel 2.2a Beoordeling brief op "duidelijkheid en correctheid"

	Totaal	Wat gaan respondenten doen met aanbod		
		geaccepteerd	arbitrage	weet nog niet
Ja	70%	78%	57%	57%
Deels wel/deels niet	23%	19%	31%	30%
Nee	7%	4%	11%	13%
	100%	100%	100%	100%

N=366 (ontvangers brief)

Bij de argumenten om de brief als niet helemaal duidelijk of correct te beoordelen, worden vooral een inhoudelijke reden genoemd: oneens met het aanbod, de hoogte van het bedrag en/of de verwachtingen.

Tabel 2.2b Toelichting van mensen die brief (deels) niet "duidelijk en correct" vinden

<ol style="list-style-type: none"> 1. Berekening niet helder/onvoldoende onderbouwing, bijkomende kosten (26x) 2. Bedrag was (veel) te laag, niet realistisch (24x) 3. We blijven het niet eens, andere verwachtingen (21x) 4. Niet correct (13x) 5. Aanbod is (helemaal) niet ruimhartig (10x) 6. Dwingende brief, voor blok gezet (9x) 7. Te veel ambtelijke/juridische taal (6x) 8. Afwachten, toekomst zal het leren, er blijven vragen (5x) 9. Brief te zakelijk, te formeel, onpersoonlijk (4x) 10. Er lopen vele zaken door elkaar heen, verwarrend (4x) 11. In afgelopen jaar teveel fouten gemaakt (4x) 12. Laat, het proces heeft te lang geduurd (3x) 13. Vervolg via arbitrage onduidelijk (3x) 14. Uitkomst/bedrag was lager dan eerdere beloften (3x) 	<p><u>En verder (1 of 2 keer genoemd):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Onduidelijkheid over waardevermeerderingsregeling (2x) - Er wordt met verschillende maten gemeten (2x) - Onduidelijk hoe ze de brief moet terugsturen (wel/niet aangetekend) (2x) - Onduidelijk of er belasting over betaald moet worden - Te weinig informatie over aannemersaanbod - Geen datum op de brief - Werd eerder gebeld dan brief werd geopend - Was mij niet duidelijk dat ik arbitrage kan gebruiken
---	---

3. VERVOLGCONTACT MET CVW/NAM

3.1 Vervolgcontact

Naar aanleiding van de brief heeft 44% op het moment van deze enquête - telefonisch en/of per e-mail - vervolgcontact gehad met de CVW/NAM, de meeste van hen telefonisch. Er lijkt geen verband tussen het hebben van wel of geen contact en het wel of niet accepteren van het aanbod.

Tabel 3.1: Naar aanleiding van brief telefonisch of e-mail contact gehad met CVW/ NAM

	Totaal	Wat gaan respondenten doen met aanbod		
		geaccepteerd	arbitrage	weet nog niet
Ja	44%	44%	48%	42%
- vv. telefonisch contact	37%	38%	40%	36%
- vv e-mailcontact	18%	19%	18%	16%
Nee	56%	56%	52%	58%
	100%	100%	100%	100%

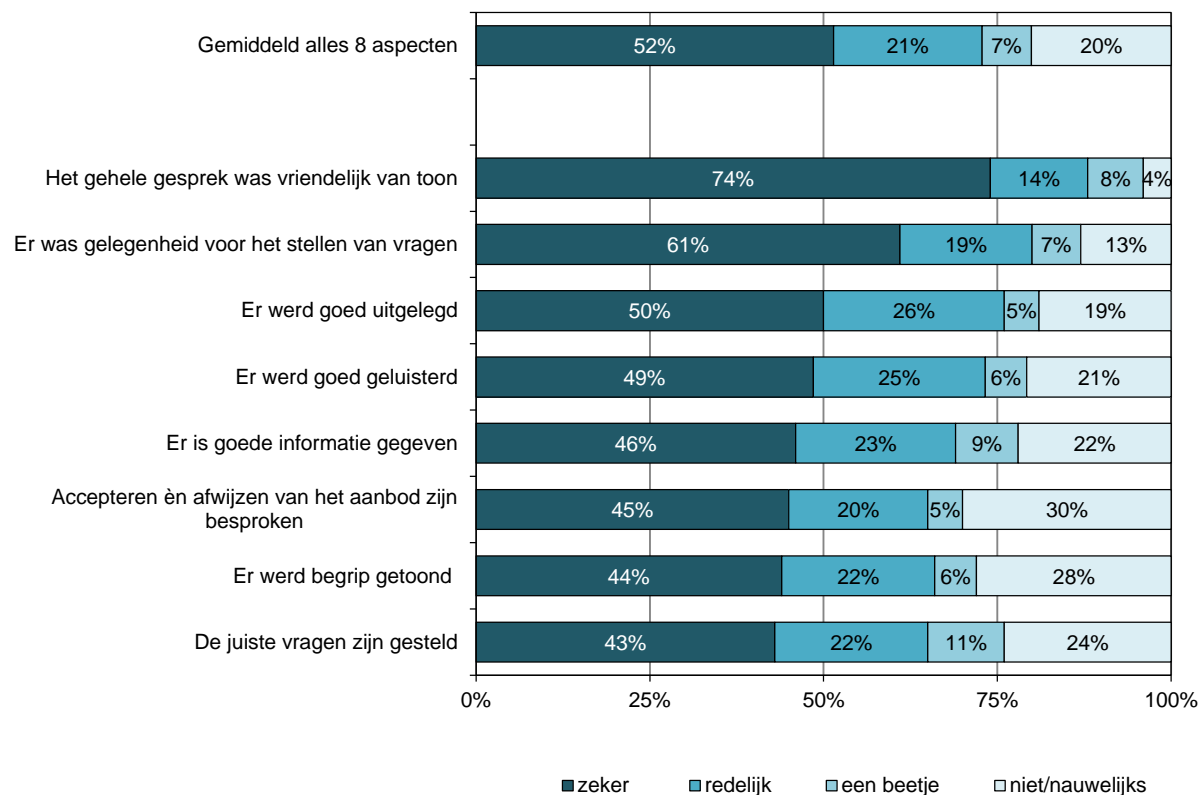
N=366 (ontvangers brief)

3.2 Telefonisch contact: Beoordeling acht bejegeningaspecten

Van de 378 respondenten hebben er 136 telefonisch contact gehad met de CVW/NAM. Zij hebben dit contact beoordeeld op acht aspecten.

Onderstaande grafiek laat zien dat gemiddeld genomen 73% van hen redelijk tot zeker tevreden is over de aspecten, 7% een beetje en 20% niet. De vriendelijkheid wordt het hoogst beoordeeld, gevolgd door de mogelijkheid die is geboden om vragen te stellen. Ruim een derde vindt niet dat de juiste vragen zijn gesteld, vindt dat er weinig tot geen begrip werd getoond en/of geeft aan dat niet zowel het accepteren en afwijzen van het aanbod zijn besproken.

Grafiek 3.2a: Beoordeling acht bejegeningaspecten (N=136, alle respondenten die telefonisch contact hebben gehad)



Onderstaande tabel laat zien dat mensen die het aanbod accepteren de bejegeningaspecten hoger beoordelen in vergelijking met de mensen die voor arbitrage kiezen.

Tabel 3.2b: % respondenten dat aspect beoordeeld met “zeker/redelijk”

	Totaal	Wat gaan respondenten doen met aanbod		
		geaccepteerd	arbitrage	weet nog niet
Gemiddeld acht aspecten	73%	81%	60%	61%
Het gehele gesprek was vriendelijk van toon	88%	93%	70%	86%
Er was gelegenheid voor het stellen van vragen	80%	86%	56%	81%
Er werd goed uitgelegd	76%	81%	79%	62%
Er werd goed geluisterd	74%	80%	58%	67%
Er is goede informatie gegeven	69%	77%	57%	54%
Accepteren en afwijzen van het aanbod zijn besproken	66%	73%	64%	50%
Er werd begrip getoond	66%	73%	53%	56%
De juiste vragen zijn gesteld	65%	71%	53%	52%

De respondenten kregen de mogelijkheid hun beoordeling van de acht aspecten toe te lichten. Zowel de tevreden als de minder tevreden respondenten hebben dit gedaan. Tabel 3.2c geeft een overzicht van de genoemde toelichtingen.

Tabel 3.2c: Toelichting op de acht bejegeningaspecten

<i>Positief</i>	<i>Terughoudend/negatief</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Wel vriendelijk (17x) • Positief (goed gesprek) (12x) • Correct en snel (9x) • Antwoord gekregen (5x) • Erg duidelijk (3x) • Een open gesprek (3x) • Er was begrip (2x) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ze zitten niet op mijn verhaal te wachten, weinig begrip (11x) • Nog veel onduidelijk, toekomst onzeker (9x) • Dramatisch nooit serieus genomen (8x) • Niet inhoudelijk, alles kan veel beter (8x) • NAM/CVW hebben hun eigen verhaal, je kan geen kant op (7x) • Voelde opdringerig, gestuurd gesprek, nam wil opdringen (6x) • Nog geen antwoord (5x) • Weinig vertrouwen meer in nam en nam aannemers (4x) • Weinig deskundig (3x) • Veel tegenstrijdig, verwarring, verschuilen achter proces (3x)
<i>Neutraal</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Zo'n CVW-medewerker kan er niets aan doen, ze is niet bevoegd (14x) • Er valt weinig over te zeggen (11x) • Het wisselt per keer/per persoon/per gesprek (6x) 	<p>En verder: Het is gewoon niet ruimhartig (2x), ze konden niet bij mijn dossier (2x), nooit teruggebeld (1x) en slecht te verstaan (1x)</p>

3.3 Algemene tevredenheid telefonische contact

Als de respondenten vervolgens gevraagd wordt naar een totaalbeoordeling aangaande het telefonisch contact is 57% tevreden, 24% deels wel/deels niet tevreden en 20% niet tevreden. Ook hier laat onderstaande tabel zien dat er een groot verschil tussen mensen die het aanbod geaccepteerd hebben en degenen die arbitrage aanvragen.

Tabel 3.3a: Tevredenheid over telefonisch contact

	Totaal	Wat gaan respondenten doen met aanbod		
		geaccepteerd	arbitrage	weet nog niet
Tevreden	57%	71%	33%	39%
Deels wel/deels niet	24%	17%	34%	34%
Ontevreden	20%	14%	33%	27%
	100%	100%	100%	100%

N=136 (alle respondenten die telefonisch contact hebben gehad)

Onderstaande tabel geeft de reden waarom mensen tevreden, dan wel (deels) ontevreden zijn.

Tabel 3.3b: Redenen om wel of (deels) niet tevreden te zijn

Redenen om (deels) tevreden te zijn	Redenen om (deels) ontevreden te zijn
<ol style="list-style-type: none"> 1. Goed gesprek, prima (25x) 2. Vriendelijk (13x) 3. Duidelijk wat er moest gebeuren (12x) 4. Vraag beantwoord (7x) 5. Snel antwoord (4x) 6. Zakelijk (3x) 7. Begrip getoond (2x) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dwingend (wij moesten 2jaar wachten, nu moeten wij in 21 dagen beslissen) (10x) 2. Gesprek goed, proces waardeloos (8x) 3. Er wordt niet geluisterd (8x) 4. Er wordt niet inhoudelijk ingegaan, geen antwoord op mijn punten gekregen (7x) 5. Steeds andere medewerkers (5x) 6. Moet nog teruggebeld worden (5x) 7. Had weinig aan de informatie, het voegde niets toe (4x) 8. Vertrouwen is gewoon (nagenoeg) op (4x) 9. Zij maken fouten, wij moeten herstellen (4x) 10. Er wordt niets gedaan, niets veranderd (4x) 11. Had empathischer gemogen, menselijk geluid (3x) 12. Ondeskundig (3x) <p>En verder: Juiste persoon was er niet, moeilijk contact te krijgen (2x), coördinatie valt tegen (2x), gesprekken leiden vaak tot verwarring (2x), medewerkers mogen niets zeggen (2x), gesprek goed, proces waardeloos (2x), kort, zakelijk (1x) en zal toekomst uitwijzen (1x)</p>

3.4 Reactie en beoordeling e-mail-contacten

- Van de 378 respondenten hebben er naar aanleiding van de brief 67 per e-mail contact gezocht met de CVW en/of de NAM. Van deze 67 respondenten geeft bijna twee derde aan antwoord te hebben gekregen. Bij 9% was dit niet nodig en 11% geeft aan pas kort geleden te hebben gemaaild. Dit betekent dat 17% geen antwoord heeft gekregen terwijl ze dit wel verwacht hadden. In de voetnoot² staat een aantal voorbeelden van deze laatste groep mensen.
- Van de respondenten die een e-mail terug ontvingen, vond zes op de tien deze correct en duidelijk, twee op de tien deels en twee op de tien niet. De toelichtingen die mensen geven waarom ze de e-mail niet duidelijk/correct vinden, hebben vaak inhoudelijke achtergronden, het niet nakomen van gemaakte afspraken en dat je er zelf steeds achteraan moet.

Tabel 3.4a: Antwoord gekregen op e-mail

Ja	64%
Pas net verstuurd	11%
Nee, maar ook niet nodig	9%
Nee, en wel verwacht (zie voetnoot 2)	17%
	100%

N=67 (alle respondenten die per e-mail contact hebben gehad)

Tabel 3.4b Beoordeling antwoord op "duidelijkheid en correctheid"

Ja	58%
Deels wel/deels niet	22%
Nee, onduidelijk (zie voetnoot 3)	20%
	100%

N=42 (alle respondenten die antwoord hebben gekregen op hun e-mail)

2

Geen reactie op mail gekregen en wel verwacht	Redenen waarom antwoord (deels) niet duidelijk of correct was:
<ul style="list-style-type: none"> • Heeft brief via de mail verstuurd, geen bewijs van ontvangst (2x) • Nog steeds geen reactie op mail aangaande brief en mailtje is al een paar weken geleden • Geen antwoord op de email, maar email bleek geen betrekking tot de brief te hebben • Heb een contra expertise uit laten voeren en sommige schades hebben extra onderzoek nodig daar wordt niks mee gedaan • Heb een heleboel mails gestuurd en krijg niets terug • Heb een mail gestuurd met de vraag of dit aanbod digitaal naar mij opgestuurd kan worden zodat ik het naar de contra expert kan mailen. Als ik nu een week na dato nog geen reactie heb vind ik dat gewoon vreselijk onprofessioneel. Het gaat hier om duizenden euro's, ik voel me niet serieus genomen • Soms geen reactie waar dat wel nodig was • Meerdere keren al gemaaild, niet altijd reactie gekregen. En moest er vaak zelf achteraan • Meneer had gevraagd welke schades dan vergoed gaan worden die in brief waren vermeld 	<ul style="list-style-type: none"> • Wel duidelijk maar niet correct, niet altijd naar zijn zin qua inhoud (5x) • Ze beloven zaken, maar komen het niet na, Zaken die werden afgesproken komen later niet in de papieren terug (4x) • Je moet er steeds zelf weer achteraan, duurt allemaal te lang (4x) • het duurde heel lang voordat je reactie kreeg, bij meerdere mails gaan er soms maanden overheen, ze sturen (niet altijd) een ontvangstbevestiging (3x) • Wel duidelijk. Soms wel een paar keer op en neer mailen voordat alles duidelijk was (2x) • Het is geen maatwerk. Reacties via mail niet afdoende: vage antwoorden, ze wilden niets schriftelijk vastleggen (2x) • Het lijkt wel of communicatiestromen bij NAM en de arbiter allemaal langs elkaar heen lopen, omdat de terugkoppeling die ik ervan ontvang niet correct/onduidelijk of niet up-to-date is • gevoel dat er informatie achtergehouden wordt, niet transparant omdat meneer om een begroting vraagt en die niet ontvangt

3.5 Beoordeling klantvriendelijkheid contacten

De respondenten die contact hebben gehad met de CVW en/of NAM, hebben via een rapportcijfer aangegeven wat ze vonden van de klantvriendelijkheid (bejegening) van deze contacten met het CVW rond deze laatste brief.

Gemiddeld genomen wordt er een 6,0 gegeven. Zeven op de tien respondenten geeft een 6 of hoger, drie op de tien een 5 of lager. Ook hier geldt weer dat diegenen die het aanbod van CVW hebben geaccepteerd hun contact hoger beoordelen dan diegenen die voor arbitrage hebben gekozen.

Tabel 3.5 Rapportcijfer klantvriendelijkheid contacten

	Totaal	Wat gaan respondenten doen met aanbod		
		geaccepteerd	arbitrage	weet nog niet
Gemiddeld rapportcijfer contact	6.0	6.4	4.9	5.5
8 of hoger	27%	36%	4%	20%
7	24%	25%	17%	31%
6	19%	13%	35%	19%
5 of lager	30%	26%	44%	30%
	100%	100%	100%	100%

N=161 (alle respondenten die telefonisch of per e-mail contact hebben gehad)

4. BESLISSING EN BEOORDELING GEHELE INFORMATIEPROCES

4.1 Besluit naar aanleiding van de brief

In de brief is een aanbod gedaan voor de schade die voor 31 maart 2017 is gemeld. Dit aanbod kon worden geaccepteerd of men kon er voor kiezen de schademelding voor te leggen aan een onafhankelijke schadearbiter, te weten de Arbitrer Bodembeweging. Op het moment van het onderzoek verwacht 60% hun schadeaanbod te accepteren, verkiest 17% arbitrage en is 23% er nog niet over uit.

Tabel 4.1a: Denkt u te kiezen voor het accepteren van het aanbod of arbitrage

Aanbod geaccepteerd	60%
Gekozen voor arbitrage	17%
Anders (meestal nog geen keuze gemaakt)	23%
	100%

N=366 (ontvangers brief)

De vraag over het besluit maakt veel emoties los bij mensen. Vrijwel iedereen geeft een lange toelichting, waarbij de essentie is dat het allemaal al veel te lang heeft geduurd. Een deel vindt dat CVW/NAM het ruimhartig oplost, een deel gaat neutraal akkoord, maar ook blijft bij een deel van de mensen het negatieve gevoel hangen. Een deel van hen accepteert het bod om er vanaf te zijn, een andere deel verkiest arbitrage.

Tabel 4.1b: Toelichting op vraag of men denkt te kiezen voor het accepteren van het aanbod of arbitrage

Positieve connotatie	Negatieve connotatie	Nog geen beslissing genomen
<ul style="list-style-type: none"> • Goed fatsoenlijk bod, meer dan gehoopt, gehonoreerd (84x) • Het was ok (24x) • Expertisebureau/aannemer vond het een goed bod (17x) • Blij dat NAM schuld erkent (11x) • Omdat ook meer-schade nog gemeld kan worden (9x) • Het gemakkelijkste (6x) • Ja (met wat kleine aanpassingen) (2x) • Komen ook in aanmerking voor waardevermeerderingsregeling (2x) • Goede onderbouwing (1x) 	<ul style="list-style-type: none"> • Wil van gezeur/ellende/spanning/gedoe af, duurde te lang (34x) • Niet eens met bod, te laag (32x) • Aannemer/contraexpertise is het oneens met bod (12x) • Was al bezig met arbiter (12x) • Belachelijk bod, boos op hoe NAM met hen omgaat (11x) • Angst dat als je weigert, het nog slechter wordt (7x) • Discussie of schade wel/niet aardbevingsgerelateerd is (6x) • Arbitrage duurt lang (5x) • Voelt als dwingend (5x) • Voor dit geld is huis niet netjes te herstellen (5x) • Het voelt oneerlijk hoe het is beoordeeld (5x) • Oneens met beslissing (4x) • C-schade niet vergoed (3x) • Er was in een eerder gesprek meer beloofd (3x) • Niet echt warmhartig (2x) • Acceptatie door eigen gezondheidsproblemen (1x) • Er wordt met meerdere maten gemeten/wrange bijmaak (1x) 	<ul style="list-style-type: none"> • Nog geen beslissing genomen (52x) • Laat externe beslissen wat ik zal doen (12x) • Goed over nadenken (10x) • Moet eerst offerte bij aannemer opvragen (10x) • Veel te laag bod (8x) • Voel veel onduidelijkheid, verschil aanbod/verwachting (6x) • Het voelt niet echt als een eerlijke keuze (6x) • Weet nog niet, denk van wel (5x) • Zit al bij arbitrage (4x) • Tegenvoorstel gedaan aan NAM/CVW (3x) • We twijfelen nog (3x) • We wachten nog op telefonisch contact (3x) • Weet nog niet, denk dat het arbiter wordt (2x) • Heel complex (1x) • Raar dat er nu een onderzoek komt (na 5 jaar gedoe) (1x)
Neutrale connotatie		
<ul style="list-style-type: none"> • Op gegeven moment is het klaar, we moeten beide verder (54x) • Verschil in bedrag was klein (5x) • Ik heb er veel voor gedaan (2x) • Arbitrage zal in dezelfde lijn liggen (1x) 		

4.2 Beoordeling informatieproces

Met deze laatste brief wordt een periode afgesloten dat CVW de schademeldingen doet, waarna het wordt overgenomen de tijdelijke commissie Mijnbouwschade Groningen. De respondenten is gevraagd of de NAM hen hiermee voldoende heeft geïnformeerd om de schademeldingen zo goed mogelijk af te ronden.

Een derde vindt dat dit goed is gebeurd, drie op de tien vindt dit deels wel/deels niet en bijna vier op de tien vindt dat ze niet goed geïnformeerd zijn.

Tabel 4.2a: Beoordeling informatieproces

	Totaal	Wat gaan respondenten doen met aanbod		
		geaccepteerd	arbitrage	weet nog niet
Ja, goed	32%	37%	21%	31%
Deels wel/deels niet	30%	36%	18%	21%
Nee, niet goed	38%	27%	61%	48%
	100%	100%	100%	100%

N=366 (ontvangers brief)

Een lichtpunt is dat een deel van de mensen aangeeft de laatste brief wel goed te vinden, maar ze vinden dat ze de afgelopen jaren niet goed zijn behandeld. Het heeft veel te lang geduurd en het proces leek steeds weer te veranderen.

Tabel 4.2b: Toelichting op beoordeling informatieproces

<i>Positieve connotatie</i>	<i>Mindere connotatie</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Alles/brief was duidelijk (48x) • Brief gekregen (28x) • Voldoende informatie, goed geïnformeerd (25x) • Correcte behandeling, netjes afgehandeld (14x) • Prima, gaat goed (10x) • Persoonlijke contacten (nu) goed (7x) • Blij met aanbod (6x) • Keuzes goed uitgelegd (3x) • Heldere uitleg/onderbouwing (2x) • Miltje gekregen (1x) 	<ul style="list-style-type: none"> • Niet (heel) goed geïnformeerd, slechte communicatie (33x) • De afgelopen jaren waren slecht, nu beter (29x) • Gevoel dat proces/NAM oneerlijk/onbetrouwbaar is (vertrouwen is laag) (28x) • Gewoon negatief, het was slecht (23x) • Te lang moeten wachten, alles veel te lang geduurd (21x) • Vrij onduidelijk, meer uitleg gewenst (20x) • Niet eens met beslissing (16x) • Afg. jaren: geen helder beleid, veel veranderingen (11x) • Er zijn veel te veel externe partijen geweest (10x) • Mis nog steeds informatie, heb nog veel vragen, nog veel onduidelijk (10x) • Gevoel dat ze het snel af willen ronden (9x) • Slecht aanbod (9x) • Ze hebben nooit naar mij geluisterd (8x) • Geen coördinatie, niet iedereen bij NAM is op de hoogte (8x) • Slechte persoonlijke contacten (7x) • Het had allemaal veel empathischer gemoeten (7x) • Ben er helemaal klaar mee (6x) • We moesten er constant zelf achteraan (6x)
<i>Neutrale connotatie</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Veel via de media (28x) • Alleen contact gehad met CVW, niet met NAM (19x) • Ach ik vind er niet zoveel van (19x) • Contacten wisselden van kwaliteit (8x) • Alleen een brief gehad (5x) 	<p>En verder: bureaucratisch/ingewikkelde termen (4x), NAM vertelt alleen eigen kant verhaal (soort arrogantie) (4x), geen ontvangstbevestiging (2x), drie weken veel te kort om te beslissen (1x)</p>

4.3 Slotopmerkingen

Na afloop van het gesprek maakt ruim vier op de tien respondenten gebruik van de mogelijkheid zelf nog een slotopmerking toe te voegen. Verschillende mensen maken nogmaals duidelijk dat ze blij zijn dat met deze brief en het aanbod en dat het proces tot een einde komt. Anderen geven aan dat ze in dit onderzoek alles hebben kunnen zeggen, wat ze wilden zeggen. De inhoudelijke reacties over het proces staan in onderstaande tabel in negen categorieën ingedeeld.

Brief (17x)	Telefoon/e-mail (29x)	Vragen/contact gewenst (10x)
<ul style="list-style-type: none"> • 3 weken bedenktijd is te kort om te reageren, aannemers zijn heel druk, nauwelijks tijd om offertes aan te vragen en beoordelen, voelt druk om snel te reageren (7x) • Brief was duidelijk, antwoord op mails duidelijk (3x) • Geen ontvangstbevestiging na inleveren antwoordstroken (2x) • Voorstel voelt als alles of niets, zaken worden niet gesplitst (2x) • Geen adres waar antwoordstrook/brief heen moet (1x) • Brief klopt niet, onduidelijk, zit juridisch niet goed in elkaar (1x) • Stond niet in brief dat ze gebeld zou worden (1x) 	<ul style="list-style-type: none"> • Contact ging goed, beter dan voorheen (12x) • Afspraak niet nagekomen, niet gebeld door CVW terwijl dit wel was beloofd (5x) • Negatief over contact, niet begripvol, niet duidelijk, niet vriendelijk (4x) • Weinig contact gehad, alleen per brief/mail (2x) • Wil teruggebeld worden door NAM /CVW: telnr genoemd (2x) • Geen antwoord op vragen (1x) • Ik krijg geen contact met ze (1x) • Wel contact, maar antwoorden zijn nietszeggend (1x) • Duurt lang voordat CVW/NAM mails beantwoordt (1x) 	<ul style="list-style-type: none"> • Wil graag contact over niet toegekende schadevergoeding, wat kun je daar verder mee doen (4x) • Ik wil schriftelijk bericht over waardevormerding als dit rond is (2x) • Nog steeds veel vragen, onduidelijkheden (1x) • Benieuwd wanneer ik nu weer iets krijg te horen (1x) • Benieuwd naar voortgang proces (1x) • Voorstel heb ik afgewezen, maar wat nu? Graag hier hulp bij (1x)
Teveel instanties/contactpersonen/papierwerk (11x)	Proces/dienstverlening (20x)	Weinig vertrouwen (26x)
<ul style="list-style-type: none"> • Zoveel instanties, geen beginnen aan, veel tussenpersonen (4x) • Dossiers met schadeclaims 2 keer moeten inleveren, jammer dat het na 1e keer niet is bewaard, alle aanvragen bij gemeente en aannemers weer opnieuw (2x) • Teveel geld voor het proces (2x) • Teveel verschillende contactpersonen (1x) • Jammer dat CVW straks stopt, dan weer nieuwe contactpersonen (1x) • Ondoorzichtig proces (1x) 	<ul style="list-style-type: none"> • Schade experts CVW niet deskundig, geen bouwkundige achtergrond (7x) • De behandeling van de oude schademeldingen was verre van correct (3x) • Te veel geld voor aardbevingsschade gaat naar overhead/ CVW/tussenpersonen, te weinig naar burgers (3x) • Uitkering aan rand aardbevingengebied niet duidelijk, daar schadevergoeding minimaal (3x) • Vroeger meer schadevergoeding dan nu (2x) • CVW heeft winstoogmerk, is niet goed (1x) • Klachten over aardbevingsschade lang niet serieus genomen, nu opeens wel (1x) 	<ul style="list-style-type: none"> • Weinig vertrouwen dat het nu goed zal gaan, wantrouwen is groot (13x) • Voelt zich niet serieus genomen door NAM, schandelijk hoe de NAM werkt (5x) • Gaat erom dat er daadwerkelijk iets mee gedaan wordt en we echt geholpen worden (4x) • Laat ze s persoonlijk langskomen om de schade te inspecteren, ze beoordelen op basis van een foto (2x) • NAM moet veranderen en gaan helpen (1x) • Als gedupeerde moeilijk om positief te reageren (1x)
Schadevergoeding (37x)	Complimenten (9x)	Onderzoek (6x)
<ul style="list-style-type: none"> • Aanbod is te laag, veel lager dan aannemer zegt dat het kost om te repareren, voelt als afgekocht worden (13x) • Er wordt met 2 maten gemeten, bij de een wel vergoed, bij de burens niet (omdat de 1 wel en de ander niet in aardbevingengebied woont volgens nam) (10x) • Te weinig aandacht voor psychische schade (5x) • Bij vergoeding geen/te weinig rekening gehouden met waardedaling huis (5x) • Schade niet serieus genomen, wordt niet als aardbevingsschade gezien (terwijl ik foto's heb van voor en na beving) (3x) • Alle schades afgewezen (1x) 	<ul style="list-style-type: none"> • Schade correct afgehandeld (5x) • Tevreden met schadebedrag (3x) • Positief over website CVW, dat je bij je dossier kan (1x) 	<ul style="list-style-type: none"> • Geen onderzoek, maar problemen oplossen (3x) • Hoopt op terugkoppeling binnen paar weken (1x) • Doe wat, onderzoekjes minder belangrijk (1x) • Onduidelijk wat ze met dit onderzoek willen bereiken (1x)

5 MEDEWERKERS KIJKEN TERUG

Medewerkers van het CVW hebben in de afgelopen weken vele gesprekken gehouden met eigenaren over de afhandeling van de oude schademeldingen (voor 31 maart 2017). Aan een aselechte steekproef van 20 medewerkers is gevraagd hoe zij terugkijken op hun contact met woningeigenaren die schade hadden gemeld.

5.1 Beoordeling brief

Allereerst is de medewerkers gevraagd of ze het gevoel hadden dat de eigenaren de aanbiedingsbrief duidelijk en correct vonden. De helft denkt van wel, de helft geeft aan dat de eigenaren het deels wel en deel niet duidelijk en correct vonden. Tabel 5.1b geeft een aantal redenen waar vragen over gesteld worden.

Tabel 5.1a Beoordeling brief op "duidelijkheid en correctheid"

Ja	47%
Deels wel/deels niet	47%
Nee	6%
	100%

N=20

Tabel 5.1b: Punten waar soms over gevallen werd

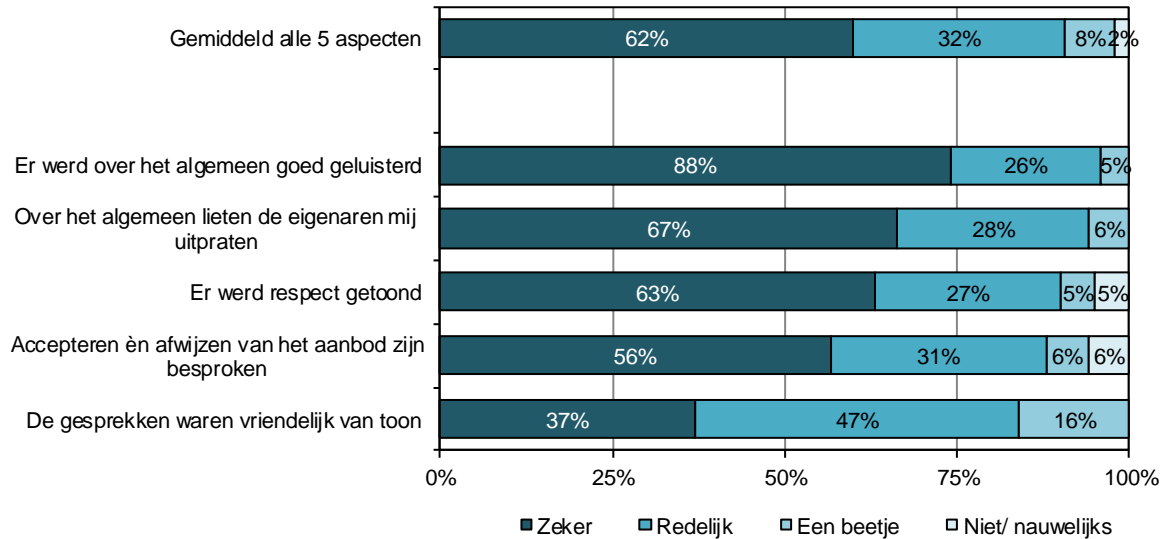
- Vermeerderingsregeling was niet altijd duidelijk (2x)
- Sommigen waren het niet eens met de bedragen en drieweekse termijn niet altijd duidelijk
- Sommige mensen waren teleurgesteld en vielen over bepaalde woorden
- Niet alle eigenaren waren het eens met het aanbod
- Veelal vragen over termijnen: dan vragen die erop zien hoe ver het mogelijk is om van die termijn af te wijken
- Soms vragen over hoe het zit met andere schades (die niet in de brief zijn genoemd)
- Mensen in buitengebied hebben een wat ander aanbod gekregen doordat er meer schade is bekeken en genoteerd, dus deze zijn vaak meer tevreden
- Mensen hadden vragen over bijvoorbeeld wat c-schade is
- Het was slordig dat er geen antwoordenvolpoe bij de brief zat om de keuze in terug te sturen. Nu moest hij het antwoordnummer steeds vertellen

5.2 Beoordeling telefonische contacten met eigenaren

Na het verkrijgen van de brief hebben de CVW/NAM-medewerkers telefonisch contact gehad met meerdere eigenaren.

De medewerkers zijn over het algemeen redelijk tevreden in welke sfeer deze gesprekken zijn gelopen. Over een vijftal aspecten (luisteren, respect, uitpraten, toon en inhoud) wordt door 84% tot 95% van de medewerkers met redelijk tot zeker tevreden beoordeeld.

Grafiek 5.2: Beoordeling telefonische contacten met eigenaren op vijf aspecten (door medewerkers)



Een deel van de medewerkers licht hun antwoord toe:

- Er zijn grote verschillen tussen de mensen die de medewerkers spreken. De meerderheid van de gesprekken gaat goed. Bij een enkeling is er geen mogelijkheid tot gesprek, bij hen waren de emoties soms hoog, dan was het lastig een gesprek te voeren. Maar het blijven uitzonderingen (5x)
- Een klein deel van de gesprekken voelt als niet respectvol. Ze willen dan niet praten. Laten niet uitpraten en hebben soms totaal geen vertrouwen. In de gevallen dat er geen vertrouwen is, wordt alles/veel aan de kant geschoven (3x)
- Mensen vragen soms of de aanbieding onderhandelbaar is (dat is die dus niet)
- Een deel van de gesprekken gaat met zaakwaarnemers en advocaten van de eigenaren. De zaakwaarnemers/advocaten wilden wel vaak de emoties van de eigenaren overbrengen. Dat ging dan niet zozeer om het aanbod zelf, maar over de bejegening in het verleden
- In het buitengebied zijn de reacties positiever
- Niet iedereen voelt zich serieus genomen, dus mensen zijn blij dat wij aan de telefoon even luisteren
- Sommige mensen maak je ook heel blij, als ze weinig verwachten en ze meer krijgen

5.3 Wanneer is een gesprek lastig

Als de medewerkers gevraagd wordt hoeveel van elke tien ze als “lastig” betitelen, dan schatten de medewerkers gemiddeld één à anderhalf van de tien gesprekken als lastig.

Tabel 5.3a Hoeveel gesprekken van elke 10 worden betiteld als lastig

<i>Gemiddeld</i>	1,2
Geen enkele	15%
1	70%
2-4	5%
5-7	10%
	100%

N=20

Tabel 5.3b: Wanneer is een gesprek lastig

- Wanneer lastig: het wordt een lastig gesprek als eigenaren een boze grondhouding hebben. Dan is er bijna geen gesprek mogelijk, alles wordt dan naar die boosheid gedraaid. De mensen zijn dan onredelijk en luisteren niet meer. Soms schelden ze, op het randje van bedreigen. (3x)
- Geen lastig gesprek gehad, soms zijn mensen wel eens iets minder vriendelijk of aardig, maar niet lastig, Geen lastige gesprekken, heb begrip getoond voor de emoties van mensen (3x)

En verder:

- Als mensen het niet eens zijn met het bedrag. mensen denken dat ze kunnen onderhandelen, maar dat kan dus niet en dat is soms lastig om dat duidelijk te krijgen
- Er zijn zeer zware gevallen, waar veel emotie bij zit, waarvan je je mag afvragen of dat weg te halen is, er is iets opgebouwd de afgelopen 8 jaar
- Met name door de emoties en om daarmee om te gaan. Een enkele keer is het al geëscaleerd, zo is een voormalig manager bedreigd. Als niet tot actie werd overgegaan, dan zou hij langskomen op kantoor. Verder werd de NAM een enkele keer uitgemaakt voor criminele organisatie
- Mensen zijn vaak achterdochtig. Soms het gevoel dat eigenaren worden opgestoot door contra-experts en dan zijn ze het niet eens met het bedrag
- Dat de eigenaren het op voorhand niet eens zijn, dus het gaat niet over accepteren maar ze vinden het gewoon onzin. Er is dus geen goed gesprek mogelijk
- De emotie die erin zit en de complexiteit van het dossier
- Het loopt soms vast bij de herstelmethodes want die neemt niet altijd de oorzaak van schade weg terwijl NAM dat wel leek aan te bieden. ze krijgen vaak cosmetisch herstel ipv duurzaam herstel.
- Als eigenaren hun eigen idee hebben dan bereik je elkaar lastig in gesprek
- Als iemand zich niet serieus genomen voelt door de NAM

5.4 Beoordeling tevredenheid van eigenaren met telefonische contacten

Zes op de tien medewerkers denkt dat de eigenaren over het algemeen tevreden zijn over de telefonische contacten, vier op de tien denkt dat dit deels wel en deels niet is.

Tabel 5.4a Tevredenheid eigenaren met telefonische contacten

Ja	61%
Deels wel/deels niet	39%
Nee	0%
	100%

N=20

Tabel 5.4b: Toelichting op beoordeling tevredenheid telefonische contacten

<p>Tevreden</p> <ul style="list-style-type: none"> • De meeste mensen krijgen antwoord op hun vraag namelijk een nadere toelichting op hoe de verdere procedure gaat • Aan de lijn was het goed, mensen reageerden op een positieve manier • Mevrouw heeft het gevoel dat vaak onduidelijkheden worden weggehaald • Ze kunnen hun ei even kwijt • We vragen aan het einde van het telefonisch contact of men nog meer vragen heeft en dat is bijna altijd zo, is positief • Ze zijn blij dat er iemand belt en luistert • Veel mensen kregen meer dan ze dachten dus ze waren blij <p>Deels tevreden, deels ontevreden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vriendelijk en tevreden over telefonische contact, maar niet tevreden over het bedrag • Er zijn een paar geweest die wat moeite hadden met de calculatie, vonden ze aan de magere kant soms of verkeerd gecalculeerd • Moeilijk in te schatten, ze laten niet altijd het achterste van hun tong zien • Degenen die nog open stonden voor het bod die wel, maar niet iedereen staat open voor het bod • Bij specifiek verzoek is het lastig om daar concreet toezegging over te doen. Als je concrete afspraken maakt, vertelt welke vervolgcacties kunnen worden ondernomen en je aan afspraken houdt, worden gesprekken zeker goed afgesloten • Mensen willen niet horen dat dit het finale aanbod is en vinden de termijn van 3 weken te kort
--

Voor 5 van de 20 medewerkers geldt dat ze wel eens vervelende voorvallen hebben meegemaakt, zoals denigrerende opmerkingen, uitschelden of in een geval zelfs dreigen met geweld.

Tabel 5.4c Voorkomen van vervelende voorvallen

	Dagelijks	Wekelijks	Maandelijks	Niet/ nauwelijks	Totaal
a. Vloeken/uitschelden	0%	16%	0%	84%	100%
b. Dreigen met geweld	0%	0%	5%	95%	100%
c. Denigrerende opmerkingen maken	5%	5%	16%	74%	100%

Van de 20 medewerkers, geeft 1 medewerker aan thuis last te hebben van de gesprekken die ze op het werk heeft gevoerd. De andere medewerkers geven aan de gesprekken niet mee naar huis te nemen. Een medewerker zegt: "ik kan de reacties in perspectief plaatsen, dus heb er geen last van".

5.5 Beoordeling tevredenheid van eigenaren met het aanbod

In de brief werd aan de eigenaren een aanbod gedaan voor de schade die voor 31 maart 2017 is gemeld. Dit kon men accepteren of men kon de schademelding voorleggen aan een onafhankelijke schadearbiter, te weten de Arbiter Bodembeweging.

Bijna de helft van de medewerkers denkt dat vrijwel iedereen tevreden was met het aanbod, bijna de helft denkt dat het wisselde en 1 medewerker denkt dat mensen overwegend niet tevreden waren met het aanbod.

Tabel 5.5a Beoordeling tevredenheid eigenaren met aanbod

Ja	47%
Dat wisselde	47%
Nee	6%
	100%

N=20

Tabel 5.5b: Toelichting van de medewerkers die denken dat er ook ontevreden mensen waren

- 50-50 , wisselt sterk.
- Als ik een voorzichtige schatting moet maken dan was 30 % minder tevreden
- Denk dat 60 procent positief was en 40 wat minder positief. Dat uiten de eigenaren door wat ze aangaven en zeiden en ze vertelden ook waarom ze het aanbod al dan niet accepteren.
- In ongeveer de helft van de gevallen. Volgt uit de reacties die mevrouw krijgt uit het aanbod. Ook wel al acceptaties ontvangen, maar ook vaak dat eigenaren aanbod te laag beoordelen.
- Zit bij de afdeling arbitrage. Wat daar langs komt, zijn sowieso al lastigere zaken. Die mensen zijn niet vaak in staat om het aanbod nog te accepteren, want zitten al dicht tegen arbitrage aan. Dan gaan ze niet nu nog accepteren, terwijl ze al zo lang in het proces zitten
- Van de 25 dossiers zijn nu 12 verstuurd en er hebben pas 2 gereageerd, maar die hadden al gezegd dat ze het zouden afwijzen. Maar ik denk dat er nog wel mensen zijn die accepteren, maar dat kan ik dus nog niet zeggen

Bijlage 2: Vragenlijst Eigenaren

Goedemiddag/avond, met ... namens de provincie Groningen, NAM en ministerie van Economische Zaken en Klimaat. Wij zijn bezig met een onafhankelijk onderzoek over uw contact met de CVW en NAM over de afhandeling van de aardbevings schade. Doel is om te kijken of dit contact correct en met respect is verlopen.

Heeft u hier nu 5 tot 10 minuten de tijd voor?

- # Ja
- # Nee

A. Beoordeling brief

1. Klopt het dat u in de afgelopen weken een brief van de NAM en het CVW heeft gekregen, waarin u een aanbod is gedaan over de afronding van oude schademeldingen?

- # Ja
- # Nee → Kan hiervoor een oorzaak zijn? (controleren adres/nalopen andere redenen)

STOP

(ENQ: oude meldingen zijn meldingen die voor 31 maart 2017 zijn gedaan CVW=Centrum Veilig Wonen, advies- en uitvoeringsorganisatie schademeldingen aan woningen en gebouwen in gebied Groninger Gasveld)

In de brief werd u een aanbod gedaan voor de schade die voor 31 maart 2017 is gemeld. Dit kon u accepteren of u kon de schademelding voorleggen aan een onafhankelijke schadearbiter, te weten de Arbitrator Bodembeweging.

2. Vond u de brief duidelijk en correct?

- # Ja → vraag 3
- # Deels wel/deels niet →
- # Nee, onvoldoende →
- # Geen antwoord

Kunt u dit toelichten?

3. Heeft u naar aanleiding van deze brief telefonisch contact gehad met het CVW en/of de NAM?

- # Ja → vraag 4
 - # Nee → Heeft het CVW en/of de NAM u niet gebeld?
 - # Ja, toch wel → vraag 4
 - # Nee, niet dat ik weet
 - # Kan het gemist hebben
 - # Anders, _____
- Vraag 6

B. Contact met CVW/NAM

Als telefonisch contact

De volgende vragen gaan over dit telefonisch contact met het CVW en/of de NAM.

4. Ik noem nu acht aspecten die onze opdrachtgevers belangrijk vinden om dit proces goed af te ronden. Kunt u aangeven of het gesprek met het CVW en/of de NAM hier aan voldeden? U kunt antwoorden met zeker, redelijk, een beetje of niet of nauwelijks.

	Zeker	Redelijk	Een beetje	nagenoeg niet	NVT
Er werd goed uitgelegd	#	#	#	#	#
Er is goede informatie gegeven	#	#	#	#	#
Accepteren en afwijzen van het aanbod zijn besproken	#	#	#	#	#
Er werd goed geluisterd	#	#	#	#	#
Er werd begrip getoond	#	#	#	#	#
De juiste vragen zijn gesteld	#	#	#	#	#
Er was gelegenheid voor het stellen van vragen	#	#	#	#	#
Het gehele gesprek was vriendelijk van toon	#	#	#	#	#

Wilt u een van deze aspecten nog toelichten?

5. Bent u tevreden of ontevreden over dit telefonische contact?

- # Tevreden
- # Deels wel/deels niet
- # Ontevreden
- # Geen antwoord

Kunt u uw antwoord toelichten?

iedereen

6. Heeft u ook per e-mail contact gezocht met de CVW en/of de NAM?

- # Ja
- # Nee → vraag 9

7. Heeft u antwoord gekregen?

- # Ja → vraag 8
- # Nee, en wel verwacht →
- # Nee, ook niet nodig →

Wilt u uw antwoord toelichten?

→ Vraag 9

8. Was het antwoord "duidelijk en correct"?

- # Ja → vraag 9
- # Deels wel/deels niet →
- # Nee, niet duidelijk →
- # Geen antwoord

Wilt u uw antwoord toelichten?

Als contact met CVW/NAM (vraag 3=ja of vraag 6=ja)

9. Als u een rapportcijfer zou mogen geven op de klantvriendelijkheid (bejegening) van uw contacten met het CVW rond deze laatste brief, welk cijfer zou u dan geven?

C. Beoordeling proces

In de brief werd u een aanbod gedaan voor de schade die voor 31 maart 2017 is gemeld. Dit kon u accepteren of de schademelding voor te leggen aan een onafhankelijke schadearbiter, te weten de Arbitrator Bodembeweging.

10. Mogen we u vragen waarvoor u heeft gekozen?

- # Aanbod geaccepteerd
- # Gekozen voor Arbitrage
- # Anders, nl _____

Wilt u uw keuze toelichten?

Met deze brief met het aanbod en/of de arbitrage wordt in de zomer een periode afgesloten dat de CVW de schademeldingen doet. Vanaf de zomer worden nieuwe schademeldingen overgenomen door een nieuwe organisatie www.schadedoormijnbouw.nl.

11. In hoeverre vindt u dat de NAM u heeft geïnformeerd om de schademeldingen zo goed mogelijk af te ronden? U kunt antwoorden met ja goed, deels of nee niet goed.

- # Ja goed
- # Deels wel/deels niet →
- # Nee, niet goed →
- # Geen antwoord

Kunt u dit toelichten?

12. Dit was onze laatste vraag. Wilt u zelf nog iets toevoegen?

Bijlage 3: Vragenlijst Medewerkers

Goedemiddag/avond, met ... namens de provincie Groningen, NAM en ministerie van Economische Zaken en Klimaat. Wij zijn bezig met een onafhankelijk onderzoek over uw contacten namens de CVW en/of NAM met woningeigenaren over de afhandeling van de aardbevingsschade. Doel is om te kijken of dit contact correct en met respect is verlopen.

Heeft u hier nu 5 minuten de tijd voor? ja/nee

Beoordeling brief

U heeft namens het CVW en/of NAM in de afgelopen weken vele gesprekken gehouden met eigenaren over de afhandeling van oude schademeldingen (voor 31 maart 2017). Hiervoor hadden deze eigenaren een aanbiedingsbrief ontvangen.

1. Heeft u het idee dat de eigenaren deze brief duidelijk en correct vonden?

- # Ja
- # Deels wel/deels niet →
- # Nee, onvoldoende →
- # Geen antwoord

Wilt u uw antwoord toelichten?

Beoordeling telefonische contacten CVW/NAM en eigenaren

Na het verkrijgen van de brief heeft u als CVW/NAM-medewerker telefonisch contact gehad met meerdere eigenaren.

2. De provincie, NAM en ministerie willen graag weten in welke sfeer deze gesprekken zijn gelopen. Kunt u voor een aantal aspecten aangeven hoe u de eigenaren die u heeft gesproken gemiddeld genomen beoordeelt op de sfeer van de gesprekken? U kunt antwoorden met zeker, redelijk, een beetje of niet of nauwelijks.

	Zeker	Redelijk	Een beetje	Nagenoeg niet	NVT
Er werd over het algemeen goed geluisterd	#	#	#	#	#
Over het algemeen lieten de eigenaren mij uitpraten	#	#	#	#	#
Er werd respect getoond	#	#	#	#	#
De gesprekken waren vriendelijk van toon	#	#	#	#	#
Accepteren en afwijzen van het aanbod zijn besproken	#	#	#	#	#
Wilt u een van deze aspecten nog toelichten?					

3. Van elke tien gesprekken die u heeft gehouden, hoeveel gesprekken betitelt u als lastig? ____ van de 10

4. Wat maakt dat u gesprekken met eigenaren als lastig betitelt?

5. Heeft u het gevoel dat de eigenaren tevreden waren over de telefonische contacten?

- # Ja, tevreden
- # Deels wel/deels niet
- # Nee, ontevreden
- # Geen antwoord

Kunt u uw antwoord toelichten?

6. Heeft u in de telefonische contacten met eigenaren te maken gehad met de volgende vormen van verbale agressie. U kunt antwoorden met dagelijks, wekelijks, maandelijks of niet.

	Dagelijks	Wekelijks	Maandelijks	Nagenoeg niet
Vloeken/uitschelden	#	#	#	#
Dreigen met geweld	#	#	#	#
Denigrerende opmerkingen	#	#	#	#
Wilt u een van deze aspecten nog toelichten?				

7. Heeft u ten gevolge van het lastige gedrag of de agressie dat u de voorbije periode meemaakte, op dit moment nog één van de volgende klachten?

- # Last van beelden en herinneringen die je niet van je af kan zetten
- # Bepaalde plaatsen, taken of personen moet je vermijden omdat je er angstig van wordt
- # Er niet aan willen denken en/of er niet over willen praten
- # Schrikreacties bij gebeurtenissen, die lijken op het lastige gedrag of de agressie dat je meemaakte.
- # Neerslachtigheid als je eraan denkt of eraan herinnerd wordt
- # De indruk dat alles wat je doet meer inspanning vraagt dan voordien.
- # Andere

In de brief werd aan de eigenaren een aanbod gedaan voor de schade die voor 31 maart 2017 is gemeld. Dit kon men accepteren of de schademelding voor te leggen aan een onafhankelijke schadearbiter, te weten de Arbitrator Bodembeweging.

8. Had u het idee dat de meeste eigenaren tevreden waren met het aanbod dat werd gedaan in de brief?

- # Ja
- # Dat wisselde →
- # Nee →
- # Geen antwoord

Wilt u uw antwoord toelichten? Hoe werd dat door eigenaren geuit?

9. Dit was onze laatste vraag. Wilt u zelf nog iets toevoegen?