



Rapport

Bewonerstevredenheidsonderzoek Nationaal Coördinator Groningen

November 2025

Bewonerstevredenheidsonderzoek 2025

Nationaal Coördinator Groningen



Deze factsheet laat de voornaamste resultaten van het bewonerstevredenheidsonderzoek zien dat NCG dit jaar opnieuw met onderzoeksbureau Enneüs heeft uitgevoerd. Indien relevant worden resultaten vergeleken met meetjaar 2024. Woningeigenaren die op dit moment in de versterking zitten of het traject kortgeleden hebben afgerond zijn per post en later telefonisch benaderd om een vragenlijst in te vullen. De vragenlijst kon online of samen met een helpdeskmedewerker telefonisch ingevuld worden.

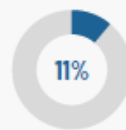
Responsmeter

Uitgenodigd

6.493

Voltooid

733



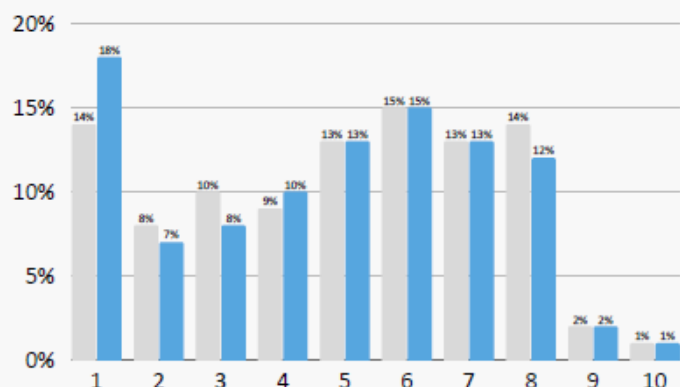
Legenda

2025

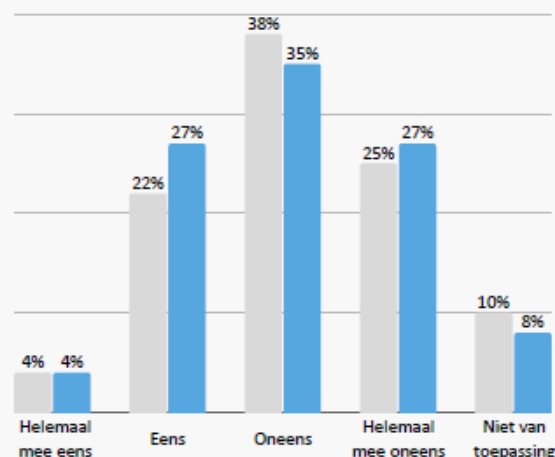
2024

Rapportcijfers tevredenheid dienstverlening

Het gemiddelde rapportcijfer in 2025 was een **4,7**, in 2024 was dit een **4,9**



Vertrouwen in de deskundigheid van NCG



Er is begrip voor het besluit, maar de communicatie over het proces en de planning kan beter. Ook kan er meer rekening gehouden worden met de persoonlijke situatie.

Ik heb begrip voor het besluit over mijn woning

De onderstaande cijfers zijn percentages



Het is mij duidelijk waarom dit besluit over mijn woning genomen is

De onderstaande cijfers zijn percentages



2025
47%

2024
41%

zegt dat NCG actief meedenkt over oplossingen voor het versterken van de woning



2025
42%

2024
41%

heeft het idee dat NCG er alles aan doet om zo goed mogelijk te helpen



2025
38%

2024
27%

heeft het gevoel dat er voldoende rekening wordt gehouden met de persoonlijke situatie



2025
27%

2024
42%

geeft aan dat NCG volgens de afgesproken planning werkt



De grootste groep bewoners heeft onder meer persoonlijk contact gehad met hun bewonersbegeleider.



2025 **67%** | 2024 **75%**

zeft contact te hebben gehad via brieven van NCG



2025 **77%** | 2024 **46%**

heeft contact gehad via een persoonlijk gesprek met de bewonersbegeleider



2025 **26%** | 2024 **26%**

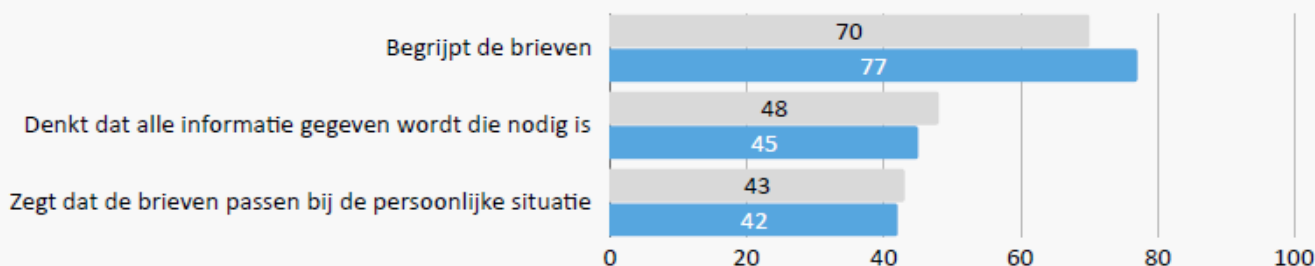
heeft via een informatieavond contact gehad



De begripelijkheid van de brieven is verbeterd. Het is van belang om brieven meer persoonsgericht, vollediger en eenduidiger te maken.

Krijgt u van NCG alle informatie over het versterkingsproces die voor u belangrijk is?

De onderstaande cijfers zijn percentages



De (persoonlijke benadering van de) bewonersbegeleider draagt bij aan het hebben van een positieve ervaring met NCG.

Bewoners zijn overwegend tevreden over:



75%

contact in persoon



73%

contact per telefoon



69%

contact per e-mail



71%

heeft het idee dat de bewonersbegeleider goed luistert



68%

zeft dat de bewonersbegeleider goed bereikbaar is bij vragen en problemen



65%

meent dat de bewonersbegeleider zich goed aan de afspraken houdt



64%

geeft aan dat de bewonersbegeleider er alles aan doet om te helpen

- + **Naast de bewoner staan:** Investeer in (persoonlijke) contact, toon empathie en begrip. Praat met de inwoners (in plaats van 'over' inwoners) en denk mee vanuit het perspectief van de inwoner.
- + **Doe geen uitspraken die niet haalbaar zijn:** Zorg er anders voor dat erkend wordt dat de planning (te) optimistisch was en zorg ervoor dat correcties op tijd worden gedeeld.
- + **Communiceer tijdig over de planning:** Geef proactief en periodieke updates; reageer daarbij (zo snel mogelijk) op vragen.
- + **Beperk de bureaucratie:** Probeer ervoor te zorgen dat mensen niet van het kastje naar de muur gestuurd worden en houd de communicatielijnen kort.
- + **Creëer meer samenwerking** tussen de verschillende betrokken partijen; zodat ze van elkaar weten wat besproken en gecommuniceerd is; en zodat bewoners weten wat ze van wie kunnen verwachten.
- + **Probeer te veel wisselingen in bewonersbegeleiders te voorkomen:** Stel één bewonersbegeleider voor de gehele straat of wijk aan. Vermijd gevoelens van onrechtvaardigheid en oneerlijkheid door versterkingsvoorstellen in een straat voor iedereen gelijk te houden.
- + **Streef naar een betrouwbare, eerlijke, open en onafhankelijke organisatie die haar gemaakte afspraken nakomt.**

Inhoud

1 Inleiding	5
1.1 Aanleiding, doel en onderzoeksvragen	5
1.2 Doel en onderzoeksvragen	5
1.3 Leeswijzer	6
2 Aanpak van het onderzoek	7
2.1 Doelgroep	7
2.2 Methode	7
2.3 Respons	9
2.4 Onderzoeksverantwoording	12
3 Tevredenheid over de dienstverlening	13
4 De kernwaarden van NCG	17
5 Het vertrouwen in NCG	18
6 De omgang met NCG	20
7 Het contact met NCG	23
7.1 Contact met en informatie vanuit NCG	23
7.2 De beoordeling van de brieven van NCG	24
7.3 De ervaringen met het bewonerscontactcentrum	25
7.4 De ervaringen met de bewonersbegeleider	26
7.5 De ervaringen met het versterkingsbesluit	27
8 Conclusie	30
Bijlagen	32
A. Brief	32
B. Factsheet	34
C. Vragenlijst	36
D. Belscript	42

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding, doel en onderzoeksvragen

NCG is verantwoordelijk voor het onderzoeken en (indien nodig) versterken van ruim 27.000 woningen en gebouwen in het gaswinningsgebied in Groningen. NCG staat voor de uitdaging om de versterkingsoperatie niet alleen zo snel mogelijk, maar ook zo goed mogelijk uit te voeren. Uit divers onderzoek blijkt namelijk dat bewoners (en eigenaren) in het gebied kampen met stress- en gezondheidsklachten en dat het vertrouwen in betrokken organisaties en overheden de afgelopen jaren gedaald is.¹

NCG heeft verschillende veranderingen en verbeteringen doorgevoerd in haar dienstverlening om het vertrouwen van bewoners en eigenaren in NCG en de overheid te herstellen, bijvoorbeeld door in gesprek te gaan ‘met’ de bewoners en eigenaren in plaats van ‘over’ hen. In 2023 is voor het eerst een bewoners-tevredenheidsonderzoek gedaan (0-meting). Middels het onderzoek kan de algemene tevredenheid met de dienstverlening van NCG, die mogelijk beïnvloed kan zijn door de ingezette veranderingen en verbeteringen, getoetst worden door de jaren heen. Het herhaaldelijk meten heeft als doel de ontwikkelingen in de tevredenheid van bewoners en eigenaren over NCG in de gaten te houden en daarop – indien nodig – aanpassingen te doen in de dienstverlening.

In 2024 is onderzoeksbureau Enneüs gevraagd om dit bewonerstevredenheidsonderzoek samen met NCG voor de tweede keer uit te voeren (1-meting). Dit rapport bevat de resultaten van de derde meting (2-meting).

1.2 Doel en onderzoeksvragen

Op basis van de achtergrondinformatie is het volgende onderzoeksdoel opgesteld met een centrale onderzoeksvraag en bijbehorende deelvragen.

Onderzoeksdoel

Het doel van dit bewonerstevredenheidsonderzoek is om meer inzicht te krijgen in de ervaringen met de dienstverlening van NCG van bewoners met een koopwoning en eigenaren van gebouwen in het gaswinningsgebied in Groningen zodat:

- 1) het beleid en processen daarop aangepast kan worden, en
- 2) effecten van ingezette maatregelen kan worden getoetst.

Onderzoeksvraag

Hoe tevreden zijn bewoners met een koopwoning en eigenaren van gebouwen in het gaswinningsgebied in Groningen met de huidige dienstverlening van NCG?

¹ Zie bijvoorbeeld Stroebe, K., Kanis, B., Boendermaker, M., Jong, M. de, & Dückers, M. (2022). De psychosociale impact van schade en versterking: Stand van zaken 2021. Groningen: Heymans instituut, Rijksuniversiteit Groningen.

Deelvragen

- Hoe tevreden zijn bewoners en eigenaren in zijn algemeenheid met NCG?
- In hoeverre vinden bewoners de kernwaarden van NCG passend?
- In hoeverre hebben bewoners en eigenaren vertrouwen in NCG?
- Hoe ervaren bewoners de omgang met NCG?
- Hoe ervaren bewoners en eigenaren het contact met en de informatie van NCG?
- In hoeverre verschillen de ervaringen van het huidige meetjaar ten opzichte van de vorige meetjaren?

1.3 Leeswijzer

Dit rapport bevat de resultaten van het bewonerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd in 2025. In de volgende hoofdstukken wordt allereerst een beschrijving gegeven van de aanpak van het onderzoek. Daarna volgen de resultaten, welke grafisch weergegeven en beschreven worden. De toelichtingen op open vragen worden in samengevatte vorm en puntsgewijs weergegeven. Aan het einde van de vragenlijst kregen respondenten de mogelijkheid om nog 'andere' opmerkingen en tips te plaatsen. Voor respondenten die meerdere gebouwen bezitten was er gelegenheid om iets te vertellen over het proces van de andere gebouwen. De opmerkingen bij deze laatste twee open vragen zijn vrijwel gelijk aan de opmerkingen die bij eerdere open vragen geplaatst waren. Om onnodige herhaling te voorkomen is ervoor gekozen om van deze vragen geen aparte samenvatting op te nemen in het rapport. Het laatste hoofdstuk bevat tot slot een conclusie. In de bijlagen staan de brief, de meegestuurde factsheet gemaakt naar aanleiding van het bewonerstevredenheidsonderzoek in 2024, de vragenlijst en het belscript. De toelichtingen op open vragen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in een apart bijlagenrapport; dit rapport is beschikbaar gesteld aan NCG en is bedoeld voor intern gebruik.

2 | Aanpak van het onderzoek

2.1 Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit bewoners van koopwoningen en eigenaren van gebouwen in het gaswinningsgebied in Groningen. Het gaat hierbij om bewoners en eigenaren die deelnemen aan het versterkingsprogramma van NCG. Anderen die ook zijn meegenomen in het onderzoek zijn: Niet-natuurlijke eigenaren, zoals organisaties en verenigingen; bewoners die meedoen aan de pilot 'Heft in Eigen Hand | Eigen initiatief' [EB]; en bewoners die als 'Eigenaar Kiest Bouwer' [EKB] betrokken zijn bij het project. Particuliere huurders zijn echter uitgesloten. Het versterkingsprogramma richt zich namelijk niet op deze groep bewoners. Samenvattend betreft dit onderzoek bewoners en eigenaren in het gaswinningsgebied in Groningen die deelnemen aan het versterkingsprogramma van NCG.

Naar elke woning en elk gebouw dat deelneemt aan het versterkingsprogramma is één uitnodigingsbrief toegestuurd. Uitnodigingen zijn daarmee op adresniveau toegestuurd. In tegenstelling tot eerdere meetjaren is er dit jaar voor gekozen om de doelgroep te beperken tot bewoners en eigenaren van gebouwen die maximaal 14 maanden geleden een versterkingsproces hebben doorlopen of afgerond. De aannahme hierbij is dat bewoners het proces nog goed in hun hoofd hebben en zodoende een beter beeld geven van de huidige werkwijze van NCG; ervaringen van deze bewoners zullen minder gekleurd of vertroebeld zijn dan bij bewoners die het proces al langere tijd geleden hebben doorlopen.

Er is op adresniveau geen steekproef getrokken. Alle bewoners en eigenaren van elke woning of gebouw die binnen de doelgroep vallen, hebben daarmee de kans gekregen om hun ervaring te delen. Hierbij is het goed om te benoemen dat eigenaren die meerdere gebouwen bezitten maximaal één uitnodiging hebben gekregen. Het bewonersbestand dat gebruikt is voor het toesturen van de uitnodigingen, is hiervoor 'ontdubbeld' op naam van de eigenaar. Binnen een huishouden kon de vragenlijst maximaal één keer worden ingevuld. In totaal zijn 6.577 uitnodigingen verstuurd.

2.2 Methode

Dataverzamelmethode

Voor dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek uitgevoerd in de vorm van schriftelijk vragenlijstonderzoek. Deze methode is gebruikelijk voor bewonerstevredenheidsonderzoeken, omdat in één keer een relatief grote groep benaderd kan worden en data in korte tijd verzameld kan worden. Bovendien is een schriftelijke benadering per post, met daarin een verwijzing naar online of telefonische deelname, voor alle bewoners en eigenaren toegankelijk.

Vragenlijst

Validiteit

Validiteit gaat over de vraag: meten we wat we willen meten? Om inzicht te krijgen in de ervaringen van bewoners en eigenaren is in 2023 door NCG een vragenlijst opgesteld. Om gerichte informatie op te halen, maar tegelijkertijd de kans op respons zo groot mogelijk te houden, is er bewust voor gekozen om te werken met een vragenlijst die gangbaar is qua lengte (maximaal 25 vragen) en die toegankelijk is (overwegend gesloten vragen die gemakkelijk in te vullen zijn).

De vragen zijn zorgvuldig geformuleerd met gebruikelijke antwoordschalen om te voorkomen dat vragen op meerdere manieren konden worden geïnterpreteerd. Bij het formuleren van vragen is gelet op de leesbaarheid en begrijpelijkheid; dit komt de validiteit ten goede. De vragenlijst is door een expert vanuit de Rijksuniversiteit Groningen (RUG) beoordeeld op vraagtypen en bijbehorende antwoordschalen, formulering, structuur, logica en begrijpelijkheid (zie Bijlage C voor de volledige vragenlijst).

Ontwerp

Voor de meting in 2024 (1-meting) is de vragenlijst zo veel mogelijk gelijk gebleven aan die van meetjaar 2023 (0-meting) om vergelijkingen zuiver te houden. Enkele aanpassingen zijn destijds wel doorgevoerd (toevoeging vraag over kernwaarden van NCG; en een aantal wijzigingen in de formulering van vragen ten behoeve van eenvoud en begrijpelijkheid).

In 2025 (2-meting) is ervoor gekozen om de vragenlijst te herzien. De vragenlijst is inhoudelijk aangepast om gericht feedback op te kunnen halen en de formulering van vragen is gewijzigd om vragen eenvoudiger en begrijpelijker te maken. Dit heeft als gevolg dat er bij sommige vragen geen zuivere vergelijking meer gemaakt kan worden ten opzichte van de vorige meetjaren. Als dit het geval is, wordt dit bij de vraag vermeld.

Hoewel de opbouw/volgorde van de vragenlijst gewijzigd is, bevat de vragenlijst dezelfde thema's als de vorige meetjaren. Vragen gaan over 1) de algemene tevredenheid over NCG, 2) de kernwaarden van NCG, 3) het vertrouwen in de deskundigheid van NCG, 4) de omgang vanuit NCG en de informatievoorziening over de planning en 5) het contact met NCG, het bewonerscontactcentrum en de bewonersbegeleiding. Bij enkele thema's konden respondenten opmerkingen achterlaten. Aan het einde van de vragenlijst konden respondenten een toelichting geven op het versterkingsproces van een ander gebouw. Alle toelichtingen zijn opgenomen in een apart bijlagenrapport dat beschikbaar is gesteld aan NCG voor intern gebruik.

De vragenlijst bevat doorverwijzingen; niet alle vragen hoefden door alle respondenten ingevuld te worden. Afhankelijk van een eerder gegeven antwoord werden sommige vragen al dan niet overgeslagen (online werd dit automatisch geregeld; respondenten hebben dan dus alleen de voor hen relevante vragen ingezien). Het was niet verplicht om vragen te beantwoorden; respondenten konden vragen overslaan als ze dat wilden.

Benaderingswijze

Begin september 2025 hebben bewoners en eigenaren per post een brief van NCG ontvangen (zie Bijlage A). In de brief werden bewoners gevraagd om een vragenlijst online (via een website of QR-code en een persoonlijke inlogcode) of telefonisch (via een onderzoeker van Enneüs) in te vullen.² Ze kregen hiervoor vier weken de gelegenheid; de dataverzameling liep namelijk van 2 tot en met 26 september 2025. Naast de brief is ook de factsheet naar aanleiding van het onderzoek van vorig jaar (2024) meegestuurd (zie Bijlage B).

Een week na ontvangst van de uitnodiging zijn alle bewoners en eigenaren die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld telefonisch benaderd door onderzoekers van Enneüs. Bewoners en eigenaren die niet telefonisch benaderd wilden worden konden dit aangeven bij het bewonerscontactcentrum van NCG en zijn uit te belijst gehaald, voordat deze gedeeld werd met Enneüs. Bewoners en eigenaren kregen een week de gelegenheid om bezwaar te maken bij NCG voor het delen van hun telefoonnummer.

Bij het bellen is rekening gehouden met de fasen en het versterkingspunt om te streven naar een verhouding van respondenten die zoveel mogelijk overeenkomst met de uitgenodigde/werkelijke populatie. Aan hen werd gevraagd om alsnog de vragenlijst in te vullen. Indien gewenst kon de vragenlijst ter plekke telefonisch gezamenlijk ingevuld worden. Ook kon de vragenlijst op verzoek met een antwoordenvolp van Enneüs per post worden nagestuurd; dit is in totaal 46 keer gedaan. Wanneer bewoners of eigenaren de telefoon niet opnamen, zijn ze op een andere dag en een ander tijdstip nogmaals teruggebeld. Het belscript is te vinden in Bijlage D.

² Anders dan de eerdere twee meetjaren is de papieren vragenlijst dit meetjaar niet meegestuurd. Dit om verzendkosten te besparen, maar vooral ook om de milieubelasting te beperken. Bovendien mag – gezien de doelgroep – verwacht worden dat een groot deel van de bewoners en eigenaren beschikking hebben over mogelijkheden om een vragenlijst online in te vullen.

2.3 Respons

Overzicht

In totaal zijn 6.577 uitnodigingen verstuurd. Daarvan zijn 86 retour ontvangen wegens een incorrect adres. In totaal hebben 6.491 bewoners en eigenaren een uitnodiging ontvangen. Een week later is de belijst uitgewisseld; deze bevatte 4.992 telefoonnummers; ruim 400 bewoners en eigenaren hadden de vragenlijst al ingevuld of hadden zich bij Enneüs afgemeld voor het onderzoek. De belijst bestond in totaal uit 4.534 telefoonnummers van bewoners en eigenaren. Tijdens het nabellen bleken 3 bewoners of eigenaren de uitnodiging niet te hebben gehad. Zij hebben alsnog een persoonlijke inlogcode ontvangen en vormen daarmee onderdeel van de totale populatie dat uitgenodigd is.

Het totaal aantal bewoners en eigenaren dat is uitgenodigd voor het onderzoek komt zodoende neer op 6.494. Daarvan hebben 735 bewoners en eigenaren de vragenlijst (al dan niet na de telefonische herinnering) ingevuld. Bij 2 respondenten is een afwijkend patroon in de dataset gevonden; deze respondenten zijn verwijderd uit de dataset.³ In totaal zijn 733 respondenten meegenomen in het onderzoek, dit komt neer op 11% (zie tabel 1 en 2). Het responspercentage is lager dan voorgaande meetjaren (14% in 2024 en 23% in 2023). Verschillende factoren kunnen hierbij een rol hebben gespeeld. Zo hebben bewoners vorige jaren ook een uitnodiging gekregen voor dit onderzoek; de kans dat bewoners nogmaals meedoen wordt daarmee direct kleiner. Daarnaast zijn er afgelopen jaar meerdere vragenlijsten met verschillende doelen zowel vanuit NCG als van andere organisaties toegestuurd naar bewoners van het aardbevingsgebied; de bereidheid om iedere vragenlijst in te vullen wordt daarmee lager.

Tabel 1: Respons overzicht	
Aantal verstuurd uitnodigingen	6.494
Aantal ingestuurde reacties	733
Aantal meegenomen reacties*	731
Netto respons	11,3%
Foutenmarge	3,4%

Tabel 2: Netto respons specificaties		
Manier van invullen	n	%
- Online vragenlijst	473	64%
- Telefonische benadering	247	34%
- Schriftelijke vragenlijst op verzoek van de bewoner	13	2%
Totaal	733	100%

*Van de respondenten heeft 92% aangegeven eigenaar te zijn van één gebouw. 5% zegt eigenaar te zijn van meerdere gebouwen die in verschillende fasen zitten en 3% is eigenaar van meerdere gebouwen die allen in dezelfde fase zitten.

Betrouwbaarheid

Het is van belang om tot betrouwbare resultaten te komen (met andere woorden: meten we consistent?). Het gaat er hierbij om dat gelijke resultaten naar voren zouden moeten komen wanneer het onderzoek opnieuw zou worden uitgevoerd.

Doordat niet alle genodigden deelnemen aan het onderzoek kunnen de resultaten van het onderzoek afwijken van de resultaten van de hele populatie. Deze afwijking heet onnauwkeurigheid. Het is mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid via twee maten: de foutenmarge en het betrouwbaarheidsinterval. De foutenmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de werkelijke populatie. Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekpopulatie.

³ Gecontroleerd is op respondenten die de vragenlijst binnen drie minuten heeft ingevuld; op patronen zoals zigzaggende antwoorden of juist eenzijdige antwoorden ('straightliners'); en op inhoud van de toelichtingen op open vragen.

Voor dit onderzoek is de foutenmarge 3,4% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95,0%. Idealiter ligt de foutenmarge onder de 5,0% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen.⁴ Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 3,4% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: als 50,0% van de respondenten het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie met 95% zekerheid tussen de 46,6% en 53,4% zijn. Op basis hiervan kan vastgesteld worden dat de resultaten betrouwbaar zijn.

Representativiteit

Het is ook belangrijk om de representativiteit van de steekproef te bepalen, met andere woorden: gelden de resultaten voor de gehele onderzoekspopulatie (te weten alle bewoners en eigenaren in het gaswinningsgebied in Groningen die deelnemen aan het versterkingsprogramma van NCG)? Het bepalen van de representativiteit kan door te kijken naar de verhouding van enkele achtergrondkenmerken onder de respondenten en onder de werkelijke populatie (alle bewoners en eigenaren in het gaswinningsgebied in Groningen die deelnemen aan het versterkingsprogramma van NCG). Ten opzichte van het vorige meetjaar is minder achtergrondinformatie beschikbaar. De betreffende achtergrondinformatie bleek niet relevant voor het interpreteren van de resultaten.

Om de privacy van bewoners en eigenaren meer te borgen is ervoor gekozen om minder achtergrondinformatie uit te wisselen en om minder achtergrondkenmerken uit te vragen in de vragenlijst. Een controle op risicoprofiel, KVK-inschrijving, geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en gezinssamenstelling (zoals in 2023 nog werd gedaan) is daardoor niet meer mogelijk. Op andere kenmerken is de onderzoekspopulatie wel getoetst en representatief (zie Tabel 3, 4 en 6).⁵

Toelichting onderstaande tabellen: de factor geeft aan hoe goed de respons in de dataset overeenkomt met de verhouding in de werkelijke onderzoekspopulatie. De factor wordt berekend door de verhouding in de onderzoekspopulatie te delen door de verhouding in de dataset. Hoe dichter het getal bij de één ligt, des te beter de verhouding van de dataset overeenkomt met die van de onderzoekspopulatie. Een getal tussen de nul en één geeft aan dat in de dataset meer respons is dan volgens de werkelijke onderzoekspopulatie verwacht mag worden (er is sprake van oververtegenwoordiging). Een getal boven de één geeft aan dat in de dataset minder respons is dan volgens de werkelijke onderzoekspopulatie verwacht mag worden (er is sprake van ondervertegenwoordiging).

In Tabel 3 is te zien dat de verhouding naar gebouwtype in de dataset in grote lijnen overeenkomt met die in de onderzoekspopulatie. Midden- en kleinbedrijf is licht ondervertegenwoordigd; in mindere mate geldt dit ook voor agrarische bedrijven en meerlaagse bouw.

Tabel 3: Responsoverzicht gebouwtype					
	Uitgenodigd	Reacties	Verhouding in dataset	Verhouding in populatie	Factor
Agrarische bedrijven (AGRO)	530	45	6%	8%	1,3
Meerlaagse bouw	249	22	3%	4%	1,3
Midden- en kleinbedrijf (mkb)	307	23	3%	5%	1,7
Rijwoning	923	98	13%	14%	1,1
Twee-onder-één-kapwoning	1.017	140	19%	16%	0,8
Vrijstaande woning	3.250	394	54%	50%	0,9
Overig*	215	11	1%	3%	3,0

*Voorbeelden zijn: kinderdagverblijven, molens, politie, hulpverleningsinstanties, scholen, sportcomplexen en wijk- en buurtcentra.

Kijkend naar de fase van het versterkingsprogramma zoals geregistreerd in het systeem (Tabel 4) lijken de groepen respondenten redelijk overeen te komen met de groepen in de onderzoekspopulatie. Vanuit Fase 2 'Opname plannen' zijn minder respondenten dan in de werkelijke onderzoekspopulatie; deze groep is net als Fase 1 'Opstarten' ondervertegenwoordigd.

⁴ Rijksuniversiteit Groningen, 'Hoe betrouwbaar is 95 procent betrouwbaar?' (2015).

⁵ Drie bewoners en eigenaren hebben later een persoonlijke inlogcode ontvangen, van hen zijn deze achtergrond gegevens niet bekend. De som van de kolom 'uitgenodigd' telt dan ook op tot 6.491 in plaats van 6.494.

Tabel 4: Responsoverzicht fase versterkingsprogramma volgens het systeem

	Uitgenodigd	Reacties	Verhouding in dataset	Verhouding in populatie	Factor
1 Opstarten*	37	1	0%	1%	-
2 Opname plannen*	176	6	1%	3%	3,3
3 Beoordeling	229	24	3%	4%	1,1
4 Planvorming	3.253	377	51%	50%	1,0
5 Uitvoering	1.286	168	23%	20%	0,9
6 Afronding	1.510	157	21%	23%	1,1

*Het aantal respondenten is laag; wanneer resultaten uitgesplitst worden naar fase worden resultaten van deze twee fasen niet getoond.

Het valt overigens op dat de fase zoals in het systeem van NCG zelf staat niet in alle gevallen overeenkomt met de fase waarin respondenten denken dat ze zitten (Tabel 5). Met andere woorden de beleving van respondenten (in welke fase ze denken te zitten) klopt niet altijd met de fase die in het systeem geregistreerd staat. Het valt op dat de meeste respondenten (26%) aangeven te wachten op de start van de versterking. Deze groep was vorig meetjaar kleiner: 19%. Daarna volgt de groep (20%) waarbij gewerkt wordt aan het versterkingsplan. Verder geeft 8% aan niet te weten in welk van de fasen de respondent zich bevindt (in 2024: 8%). Waar vorig meetjaar de grootste groep (32%) zich in de fase bevond waarin ze te horen kregen dat hun gebouw/woning al dan niet versterkt hoefde te worden, is dat dit jaar 6%.

Tabel 5: Responsoverzicht fase versterkingsprogramma volgens het antwoord van de respondent zelf

De gemeente waar ik woon of NCG heeft mij laten weten dat mijn woning/gebouw is opgenomen in het versterkingsprogramma. Ik wacht op een opname (onderzoek) van mijn woning/gebouw.	2%
NCG heeft contact met mij opgenomen en mijn woning/gebouw is onderzocht. Ik wacht op de beoordeling van mijn woning/gebouw.	5%
Ik heb van NCG de beoordeling van mijn woning/gebouw ontvangen. Mijn woning/gebouw voldoet niet aan de veiligheidsnorm. Ik wacht op de start van de versterking van mijn woning/gebouw.	26%
Ik heb van NCG de beoordeling van mijn woning/gebouw ontvangen. Mijn woning/gebouw voldoet aan de veiligheidsnorm. Mijn woning/gebouw hoeft niet versterkt te worden.	6%
Mijn woning/gebouw moet versterkt worden. Samen met een aannemer (en NCG) wordt op dit moment een plan gemaakt om mijn woning/gebouw te versterken of nieuw te bouwen. Ik heb nog geen akkoord gegeven op het versterkingsplan.	20%
Mijn woning/gebouw moet versterkt worden. Samen met een aannemer (en NCG) is een plan gemaakt om mijn woning/gebouw te versterken of nieuw te bouwen. Ik ben akkoord met het versterkingsplan.	11%
Een aannemer is op dit moment mijn woning/gebouw aan het versterken of bouwt een nieuwe woning/gebouw zoals afgesproken in het versterkingsplan.	10%
De bouwwerkzaamheden zijn klaar. Mijn woning/gebouw voldoet aan de veiligheidsnorm.	14%
Ik weet niet in welke fase van het versterkingsprogramma mijn woning/gebouw zit.	8%

Als de resultaten gesplitst worden naar fase van het traject volgens de registratie van NCG, blijkt dat 64% van de respondenten die niet goed weet in welke fase ze zitten, zich eigenlijk in Fase 4 Planvorming bevinden. Daarna volgt Fase 6 Afgerond met 15% en Fase 5 Uitvoering met 11%. In 6% van de gevallen bevinden respondenten zich in Fase 2 Opname en in Fase 3 Beoordelingen.

Kijkend naar versterkingspunt lijkt alleen 'Eemsdelta Stedelijk Gebied: Delfzijl' in de respons achter te blijven (Tabel 6). Het is goed om te benoemen dat de versterkingsgebieden door NCG zelf zijn gedefinieerd. Om meer inzicht te krijgen in de ervaringen per gebied is er in de meeste gevallen voor gekozen om de uitsplitsing in de grafieken op basis van versterkingspunt te tonen (en niet op basis van gemeente).

Tabel 6: Responsoverzicht versterkingspunt*

	Uitgenodigd	Reacties	Verhouding in dataset	Verhouding in populatie	Factor
Eemsdelta Midden: Midden	1.109	113	15%	17%	1,1
Eemsdelta Stedelijk Gebied: Appingedam	1.283	148	20%	20%	1,0
Eemsdelta Stedelijk Gebied: Delfzijl	488	45	6%	8%	1,3
Eemsdelta West: West	1.232	148	20%	19%	1,0
Groningen	964	111	15%	15%	1,0
Het Hogeland	485	54	7%	7%	1,0
Midden-Groningen en Oldambt	925	114	16%	14%	0,9

*In het systeem staat bij vijf adressen niet geregistreerd onder welk versterkingspunt het adres valt.

Interpretatie betrouwbaarheid en representativiteit

Zoals genoemd zijn resultaten van dit onderzoek betrouwbaar. Dat wil zeggen: als de meting nogmaals wordt uitgevoerd, zullen nagenoeg dezelfde resultaten gevonden worden (met een zekerheid van 95,0% kan gesteld worden dat de maximale afwijking in de gevonden percentages 3,4% is).

Desondanks is er wel sprake van enige mate van over- en ondervertegenwoordiging op het gebied van gebouwtype, fase in het programma en versterkingspunt. Onder- en oververtegenwoordiging is inherent aan dergelijk grootschalig vragenlijstonderzoek. Het is immers nagenoeg uitgesloten dat de groep respondenten volledig identiek is aan de werkelijke populatie. Er is echter maar een beperkte mate van onder- en oververtegenwoordiging. Concluderend: gelet op de geringe foutenmarge en de relatief goede (respons-) verhoudingen, heeft dit onderzoek bruikbare resultaten opgeleverd.

2.4 Onderzoeksverantwoording

De resultaten van het onderzoek worden in grafieken en tabellen weergegeven. Wanneer de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van tussentijdse afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten (n) weergegeven dat de vraag heeft beantwoord.

Indien minder dan tien respondenten antwoord hebben gegeven op een vraag, worden resultaten niet getoond om de anonimiteit van respondenten te borgen. Wanneer een klein aantal respondenten een vraag beantwoord heeft, heeft elke respondent naar verhouding een grote invloed op de gemiddelde cijfers. Resultaten dienen dan ook zorgvuldig geïnterpreteerd te worden.

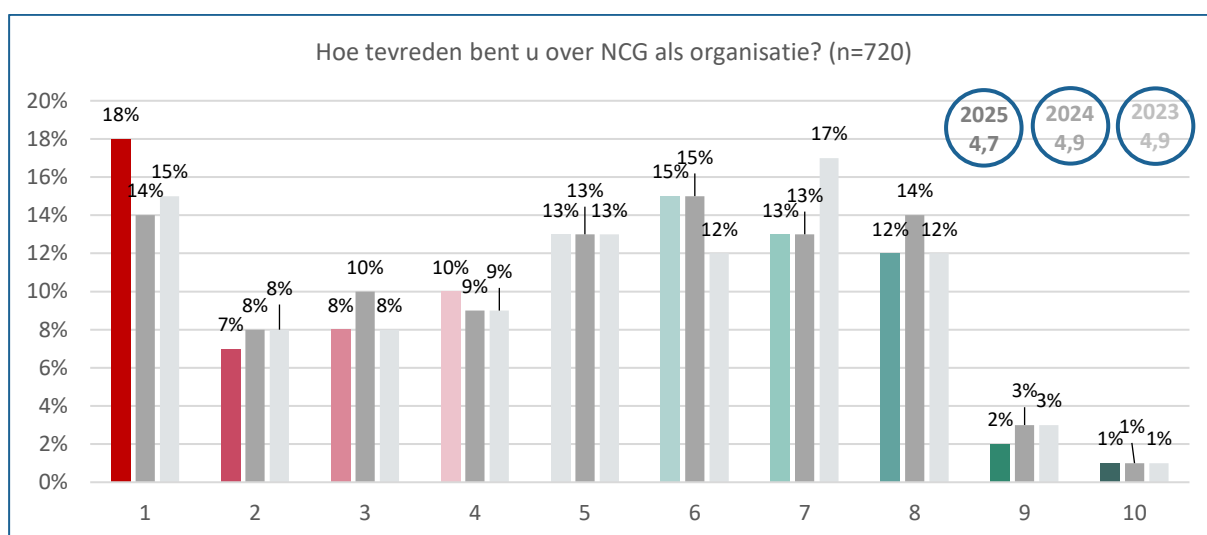
De grafieken bevatten daarnaast indien relevant een uitsplitsing naar groepen (bijvoorbeeld bewoners en eigenaren per versterkingsfase). De groepen zijn dan echter veel kleiner. Dat heeft tot gevolg dat uitspraken dan met minder zekerheid kunnen worden gedaan (in vergelijking met het totaal). De resultaten zijn daarnaast zo veel mogelijk (relatief) vergeleken met die uit de voorgaande meetjaren (2023 en 2024). Voor de uitsplitsingen naar versterkingsfase is ervoor gekozen om de informatie uit het systeem van NCG aan te houden.

Het invullen van de vragenlijst was vrijwillig. Respondenten waren vrij om vragen over te slaan, bijvoorbeeld omdat ze geen antwoord wilden geven of omdat ze het antwoord niet wisten. Respondenten hebben dus niet altijd één van de antwoordopties ingevuld, maar hebben soms alle antwoordopties leeggelaten. Zodoende kan het zijn dat het aantal respondenten dat een vraag heeft ingevuld niet altijd optelt tot het totaal aantal respondenten dat de vragenlijst heeft teruggestuurd. De antwoorden zijn meegenomen in de analyse, wanneer een vragenlijst digitaal is ingestuurd (er is op de knop 'verzenden' gedrukt). Ook antwoorden van respondenten die de vragenlijst niet volledig hebben ingevuld, tellen dus mee.

3 | Tevredenheid over de dienstverlening

Respondenten beoordelen de dienstverlening van NCG met een gemiddeld rapportcijfer van 4,7 (Figuur 1).⁶ Ter vergelijking: het gewogen gemiddelde rapportcijfer over 2025 is 4,98 tegenover 4,93 in 2024⁷. Het verschil in gewogen gemiddelde cijfers is niet statistisch significant. Verder is het goed om te benoemen dat de vraagstelling in 2025 iets is gewijzigd: er is gevraagd naar een cijfer voor NCG als organisatie in plaats van specifiek voor de dienstverlening, wat enige ruis in de vergelijking kan veroorzaken.

Dit meetjaar wordt de tevredenheid voor een groot deel bepaald door respondenten die zich in de planvormingsfase (Fase 4) bevinden, terwijl de verhoudingen vorig meetjaar anders lagen. Net als de afgelopen twee jaren heeft meer dan de helft van de respondenten een 5 of lager gegeven (56%), 44% heeft een 6 of hoger gegeven. Anders dan vorige jaren heeft de grootste groep respondenten (18%) een 1 als rapportcijfer. Eerdere meetjaren gaf de grootste groep een 6 (2024: 15%) of een 7 (2023: 17%). Ook dit jaar heeft een gering aantal (3%) een 9 of 10 gegeven.



Figuur 1: Algemene tevredenheid over de NCG (betekenis schaal: 1 = zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden); de gekleurde staven links zijn de resultaten van meetjaar 2025; de donkergrijze in het midden zijn de resultaten van meetjaar 2024 (n=1.781); de lichtgrijze staven rechts zijn de resultaten van meetjaar 2023)

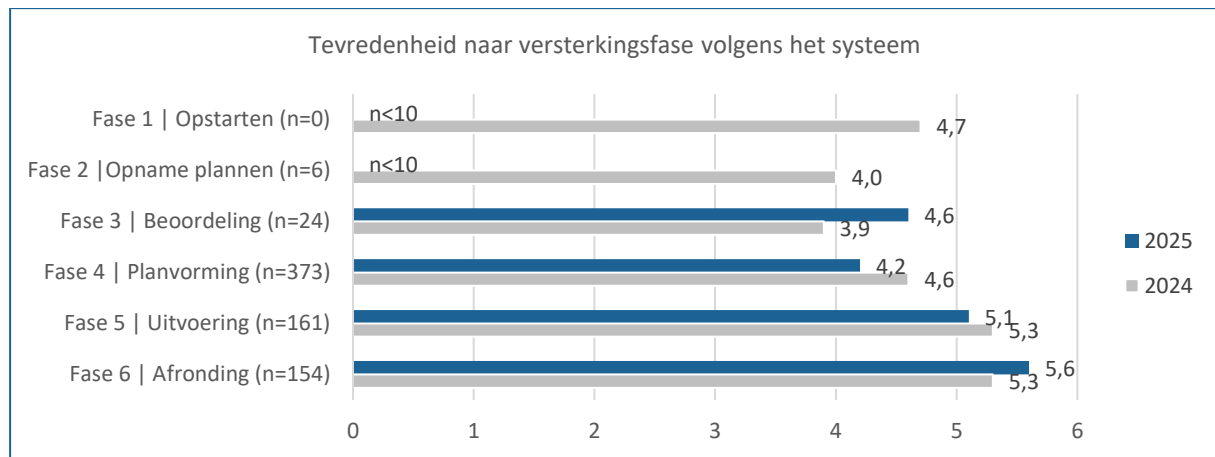
Kijkend naar de versterkingsfase is een verschil in tevredenheid te zien. Respondenten uit eerdere fasen in de versterking geven lagere gemiddelden dan bewoners uit de laatste twee fasen (Figuur 2). Gezien het kleine aantal respondenten in de eerste twee fasen worden de gemiddelde cijfers van die fasen niet getoond. Kijkend naar het vorige meetjaar valt op dat de gemiddelde rapportcijfers van Fase 3 en Fase 4 behoorlijk verschillen ten opzichte van de gemiddelde rapportcijfers van het huidige meetjaar. Waar het gemiddelde rapportcijfer van de beoordelingsfase (Fase 3) in 2025 relatief hoger is dan in 2024, is het gemiddelde rapportcijfer in de planvormingsfase (Fase 4) relatief gezien lager.

Van de groep respondenten die een 1 als rapportcijfer heeft gegeven zit 61% in de planvormingsfase (Fase 4); 21% zit in de afrondingsfase (Fase 6) en 16% in de uitvoeringsfase (Fase 5). In de groep respondenten die als rapportcijfer een 8 of hoger heeft gegeven, is een andere verhouding te zien. 41% zit in de afrondingsfase (Fase 6); 29% in de planvormingsfase (Fase 4) en een andere 29% in de uitvoeringsfase (Fase 5).

⁶ Het gemiddelde rapportcijfer is op twee decimalen afgerond 4,72. De foutenmarge van het gemiddelde rapportcijfer is 0,18. Dat betekent dat we met 95% zekerheid weten dat het gemiddelde rapportcijfer ligt tussen 4,54 en 4,90.

⁷ De gewogen cijfers zijn uitsluitend bedoeld voor een vergelijking tussen de jaren, omdat de weging gebaseerd is op de populatieverhouding van 2024.

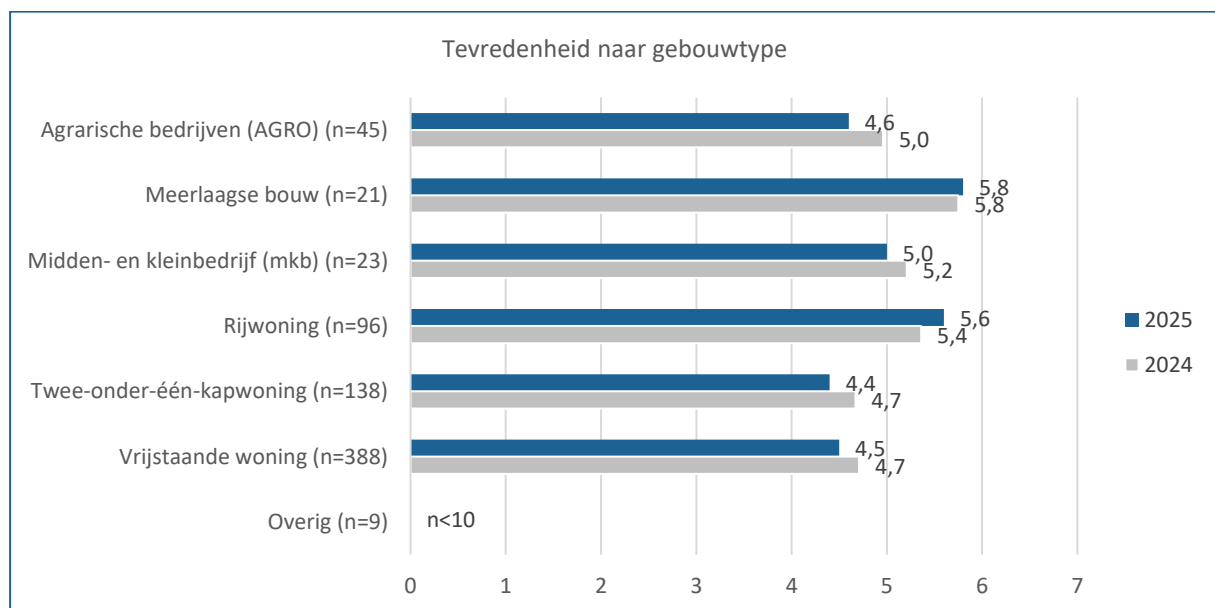
⁸ De weging is toegepast omdat verdeling van inwoners over de fasen van het versterkingsprogramma (zie tabel 4) in van de 2-meting niet gelijk is aan de verdeling bij de 1-meting. Door weging toe te passen wordt hiervoor gecorrigeerd en kunnen gemiddelden worden vergeleken.



Figuur 2: Algemene tevredenheid naar versterkingsfase volgens het systeem (betekenis schaal: 1 = zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden)

De tevredenheid naar gebouwtype lijkt sterk overeen te komen met de tevredenheid van afgelopen meetjaar. Net als in 2024 lijken respondenten met een twee-onder-één-kapwoning of een vrijstaande woning het minst tevreden te zijn over de dienstverlening van NCG (Figuur 3). Deze twee groepen beoordelen NCG relatief gezien minder positief dan het afgelopen meetjaar (twee onder-één-kapwoning: 4,4 en vrijstaande woning: 4,5). Respondenten die een woning hebben in meerlaagse bouw zijn wederom het meest positief en geven gemiddeld een 5,8. De fase waarin respondenten zich bevinden lijkt net als afgelopen jaar geen verklaring te zijn voor het lagere gemiddelde rapportcijfer onder respondenten met een twee-onder-één-kapwoning of een vrijstaande woning. De verdeling over de fasen en gebouwtypen zijn nagenoeg gelijk aan elkaar.

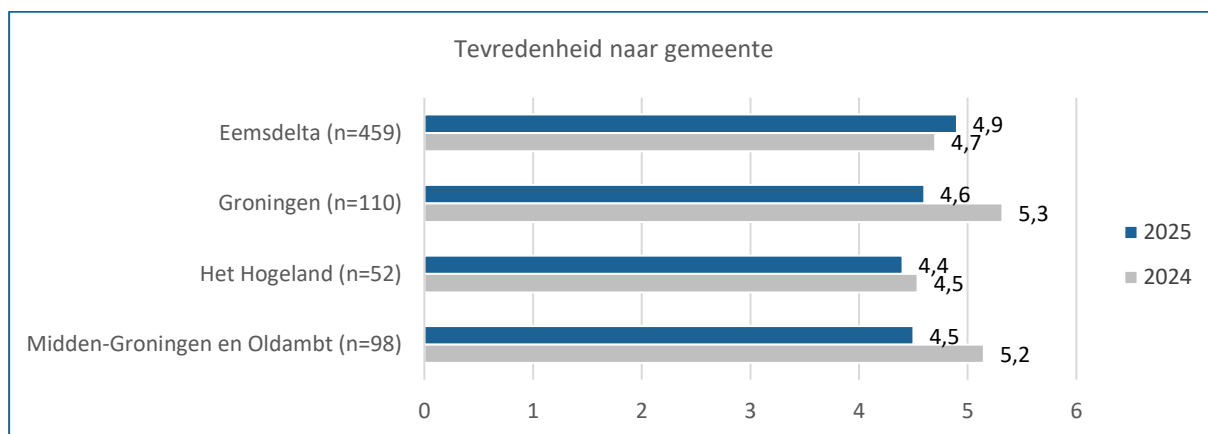
Wel is te zien dat de meeste respondenten die een zeer negatieve beoordeling hebben gegeven (rapportcijfer van een 1), eigenaar zijn van een vrijstaande woning (50%), gevolgd door een twee-onder-één-kapwoning (24%) en een rijwoning (10%). Bij respondenten die een positieve beoordeling hebben gegeven (rapportcijfer van een 8 of hoger), is een iets andere verhouding te zien. Hoewel ook hier het grootste aandeel respondenten eigenaar is van een vrijstaande woning (39%) is het percentage lager. Het aandeel respondenten dat eigenaar is van een twee-onder-één-kapwoning (19%) is ook relatief kleiner, terwijl het aandeel respondenten dat in een rijwoning woont (24%) groter is.



Figuur 3: Algemene tevredenheid naar gebouwtype (betekenis schaal: 1 = zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden)

De verschillen in de gemiddelde cijfers per gemeente lijken relatief minder groot dan in 2024 (Figuur 4). Bijna twee derde van de respondenten woont in gemeente Eemsdelta (63%) en geeft gemiddeld gezien het hoogste rapportcijfer (4,9). Respondenten uit deze gemeenten beoordelen NCG relatief gezien positiever dan het vorige meetjaar (4,7). Respondenten uit de andere gemeenten Groningen (15%), Het Hogeland (7%) en Midden-Groningen en Oldambt (14%) lijken gemiddeld gezien minder positief te zijn dan vorig meetjaar. Het gemiddelde cijfer (4,4) in Het Hogeland is vergelijkbaar ten opzichte van vorig jaar (4,5). De gemiddelde cijfers in de andere gemeenten zijn daarentegen relatief gezien behoorlijk lager (Groningen: 4,6 ten opzichte van 5,3 en Midden-Groningen en Oldambt: 4,5 ten opzichte van 5,2). In tegenstelling tot vorig meetjaar lijkt de fase waarin respondenten zich bevinden niet direct een verklaring voor het lagere gemiddelde cijfer. De verspreiding (in percentages) over de fasen tussen de gemeenten is nagenoeg gelijk. In alle gemeenten is te zien dat het gemiddelde cijfer in de fase planvorming het laagst ligt.

Binnen de groep respondenten dat als rapportcijfer een 1 heeft gegeven, is 60% woonachtig in de gemeente Eemsdelta; 16% in Groningen; 14% in Midden-Groningen en Oldambt en 10% in Het Hogeland. In de groep respondenten met een positieve beoordeling (8 of hoger) woont 70% in gemeente Eemsdelta. In de andere drie gemeenten wonen naar verhouding minder respondenten: 14% in Groningen; 11% in Midden-Groningen en Oldambt; en 5% in Het Hogeland.



Figuur 4: Algemene tevredenheid naar gemeente (betekenis schaal: 1 = zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden)

Respondenten die een rapportcijfer van een twee tot en met een zeven hebben gegeven konden een toelichting geven. Aan hen werd specifiek gevraagd om aan te geven wat NCG beter kan doen om hun ervaring positiever te maken. Hieronder volgt een globale samenvatting van de toelichtingen die zoal gegeven zijn:

- **Communicatie** wordt door veel respondenten benoemd als verbeterpunt. Een groot deel van de respondenten ervaart een gebrek aan communicatie en/of is van mening dat de communicatie (te) traag verloopt. Daarnaast geven respondenten aan dat de communicatie onduidelijk en/of inconsistent is. Zo vertellen respondenten dat ze eerst te horen kregen dat versterking niet nodig was en daarna toch wel (of andersom). Ook merken respondenten op dat ze graag zien dat NCG pro-actiever is in het communiceren, zodat respondenten niet zelf contact op hoeven te nemen.
- **Het beter nakomen van afspraken** is volgens respondenten ook een belangrijk verbeterpunt. Respondenten laten weten het gevoel te hebben dat NCG haar afspraken niet nakomt en dat er beloftes gedaan worden die achteraf niet waargemaakt kunnen worden. Daarnaast zien respondenten graag dat NCG het eerlijk aangeeft wanneer plannen uitlopen. Een groep respondenten geeft aan dat ze zich aan het lijntje gehouden voelen; reacties laten gevoelsmatig te lang op zich wachten of er komen geen reacties, terwijl het voor respondenten dan al wel duidelijk is dat de oorspronkelijke planning niet meer kan worden behaald. Erkenning vanuit NCG zou volgens hen prettig zijn.

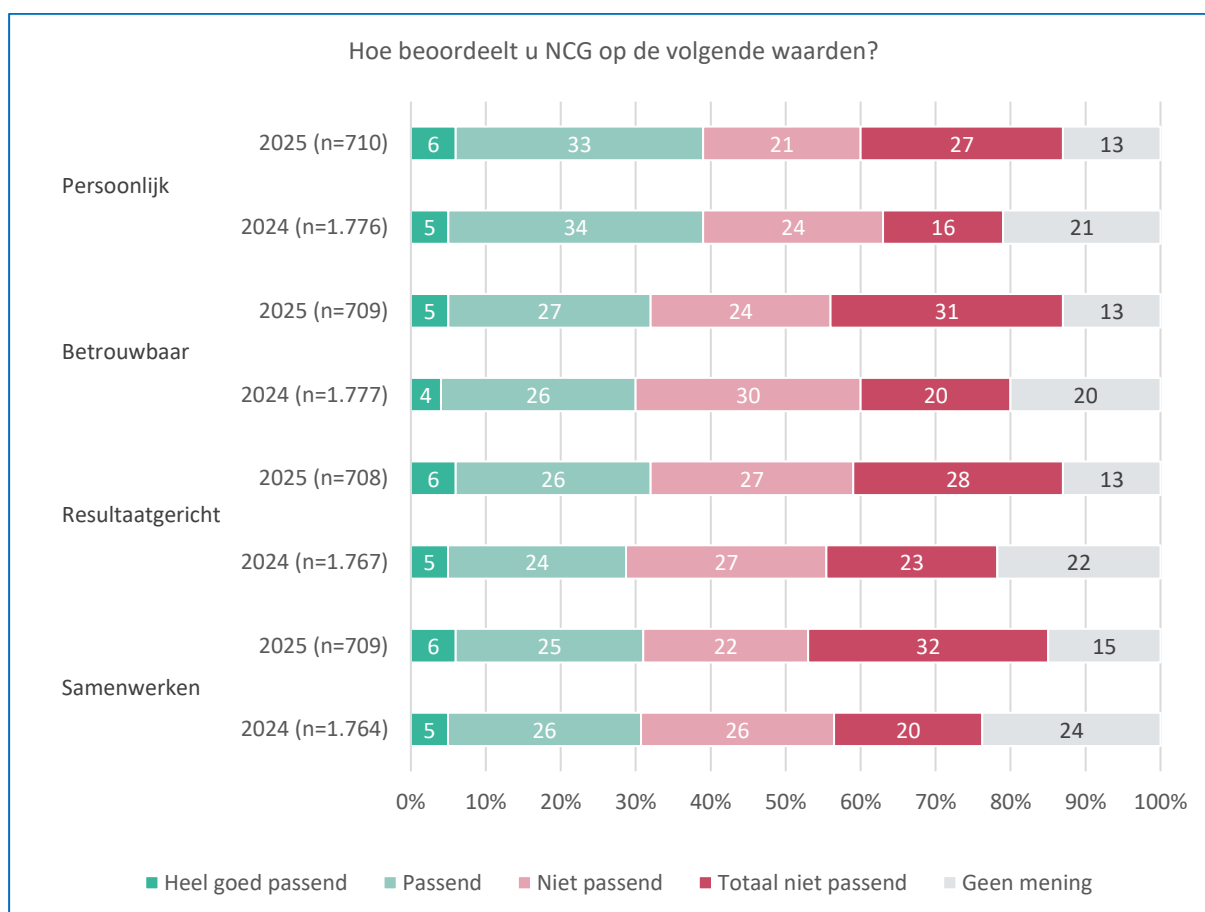
- Verder ziet een groep respondenten graag dat ze meer **meegenomen worden in de beslissingen** die door NCG genomen worden. Respondenten hebben het gevoel dat met verschillende maten gemeten wordt. Zo zien ze dat de versterking bij de burens wel snel geregeld kon worden, maar dat de versterking bij hun eigen (identieke) huis niet kan of veel langzamer geregeld wordt. Ook zijn er verschillen in de hoogte van vergoedingen volgens respondenten. Om onbegrip en verwarring te voorkomen zouden ze graag meer betrokken willen worden in het proces en duidelijke toelichting krijgen waarom beslissingen genomen worden. Respondenten geven daarnaast aan dat NCG beter zou moeten luisteren naar bewoners en meer empathie kan tonen. Een aantal respondenten zegt namelijk niet het idee te hebben dat ze serieus genomen worden; een menselijke benadering zou voor hen prettig zijn.
- **De wisselingen in bewonersbegeleiders** noemen respondenten ook als aandachtspunt. Ze merken op dat dit één van de vertragende factoren is in het versterkingsproces. Net als bureaucratie en het gebrek aan samenwerking tussen de vele partijen/organisaties die betrokken zijn. Respondenten geven aan dat veel geld verloren gaat aan randzaken in plaats van het versterken van gebouwen zelf. Het verkorten van de doorlooptijden van de procedures zou volgens respondenten helpen de dienstverlening meer te kunnen waarderen. Meerdere respondenten geven aan dat ze al jaren aan het wachten zijn op een rapport, een beslissing of de start van de versterking. Meer transparantie gedurende het proces is volgens respondenten wenselijk. Het persoonlijke en digitale portaal (Mijn NCG) wordt genoemd als kans om meer richting de bewoners te communiceren.

4 | De kernwaarden van NCG

NCG heeft vier kernwaarden opgesteld, namelijk persoonlijk, betrouwbaar, resultaatgericht en samenwerken. Deze kernwaarden streeft NCG na in haar dienstverlening. Aan bewoners en eigenaren is in 2024 en 2025 gevraagd NCG te beoordelen op deze kernwaarden.

Het aandeel respondenten dat een positieve houding heeft ten aanzien van de kernwaarden is vergelijkbaar met het vorige meetjaar (Figuur 5). Voor elke kernwaarde is te zien dat een groter aandeel respondenten van mening is dat de kernwaarde niet passend is ten opzichte van het aandeel dat de kernwaarde wel passend vindt. Het aandeel respondenten dat de kernwaarden '(heel) goed' vindt passen varieert tussen 31% tot 39%. Het aandeel respondenten dat de kernwaarden 'helemaal niet' passend vindt, is echter ook gestegen. Waar het aandeel vorig jaar rond de 16% en 23% lag, is dat in 2024 rond de 27% en 32%.

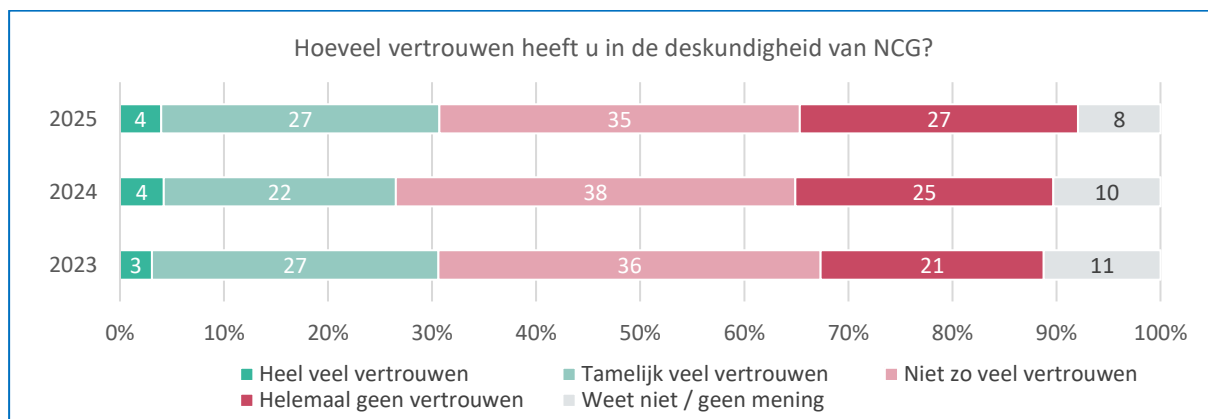
Net als vorig jaar zijn de meeste respondenten van mening dat 'persoonlijk' het best passend is (39%) en is de groep die deze kernwaarde het minst passend vindt het kleinst (48%). 'Resultaatgericht' wordt door het grootste aandeel respondenten als '(totaal) niet passend' beoordeeld (55%), terwijl 32% deze kernwaarde juist '(heel) goed' vindt passen. Vanuit onderzoeksoogpunt kan gesteld worden dat de meningen over de mate waarin de kernwaarden passend zijn, zeer verdeeld zijn.



Figuur 5: Beoordeling van respondenten van de kernwaarden van NCG

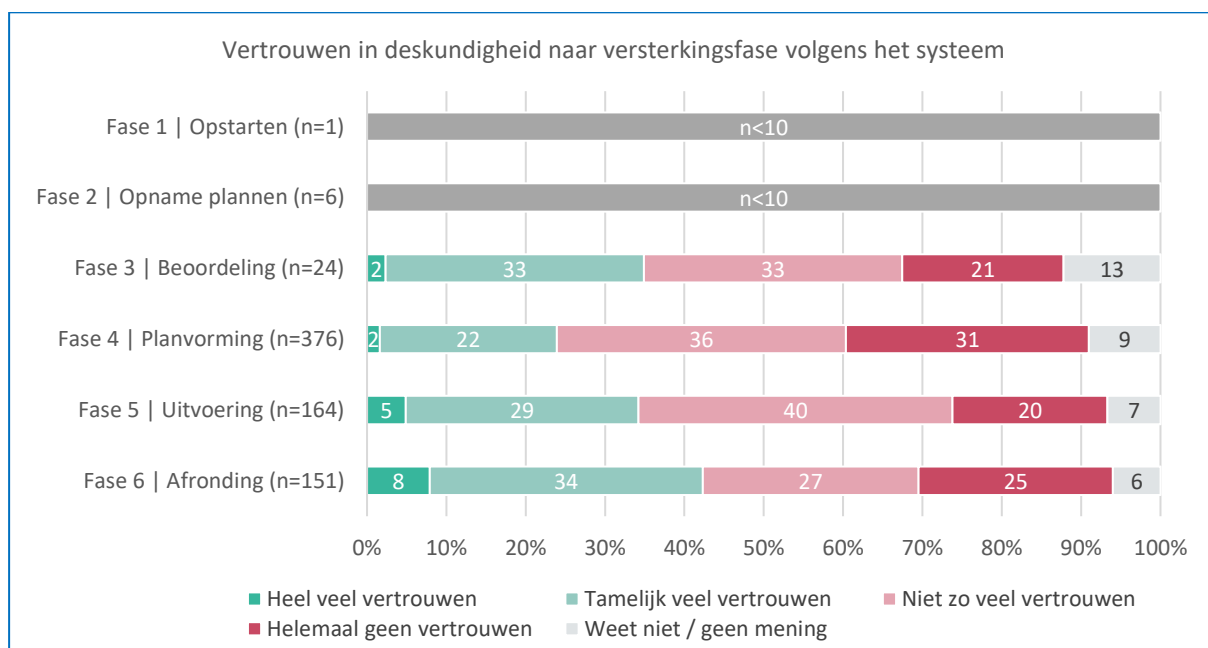
5 | Het vertrouwen in NCG

Het vertrouwen in NCG wordt door bewoners en eigenaren de afgelopen drie meetjaren als relatief laag beoordeeld. In vergelijking tot vorige jaren is het vertrouwen in NCG licht gedaald.⁹ Hoewel meer respondenten ten opzichte van vorig jaar ‘tamelijk veel’ of ‘heel veel’ vertrouwen zeggen te hebben in NCG (31%), geeft ook een groter deel aan ‘helemaal geen’ vertrouwen te hebben (27%) (Figuur 6). Respondenten die als rapportcijfer een 1 hebben gegeven, geven bijna allemaal aan ‘niet zoveel’ tot ‘helemaal geen’ vertrouwen te hebben in NCG. Andersom geldt ook, respondenten die als rapportcijfer een 8 of hoger hebben gegeven, zeggen doorgaans ‘heel veel’ tot ‘tamelijk veel’ vertrouwen te hebben in NCG.



Figuur 6: Mate waarin respondenten vertrouwen hebben in NCG in 2025 (n=724), 2024 (n=1.787) en in 2023 (n=onbekend).

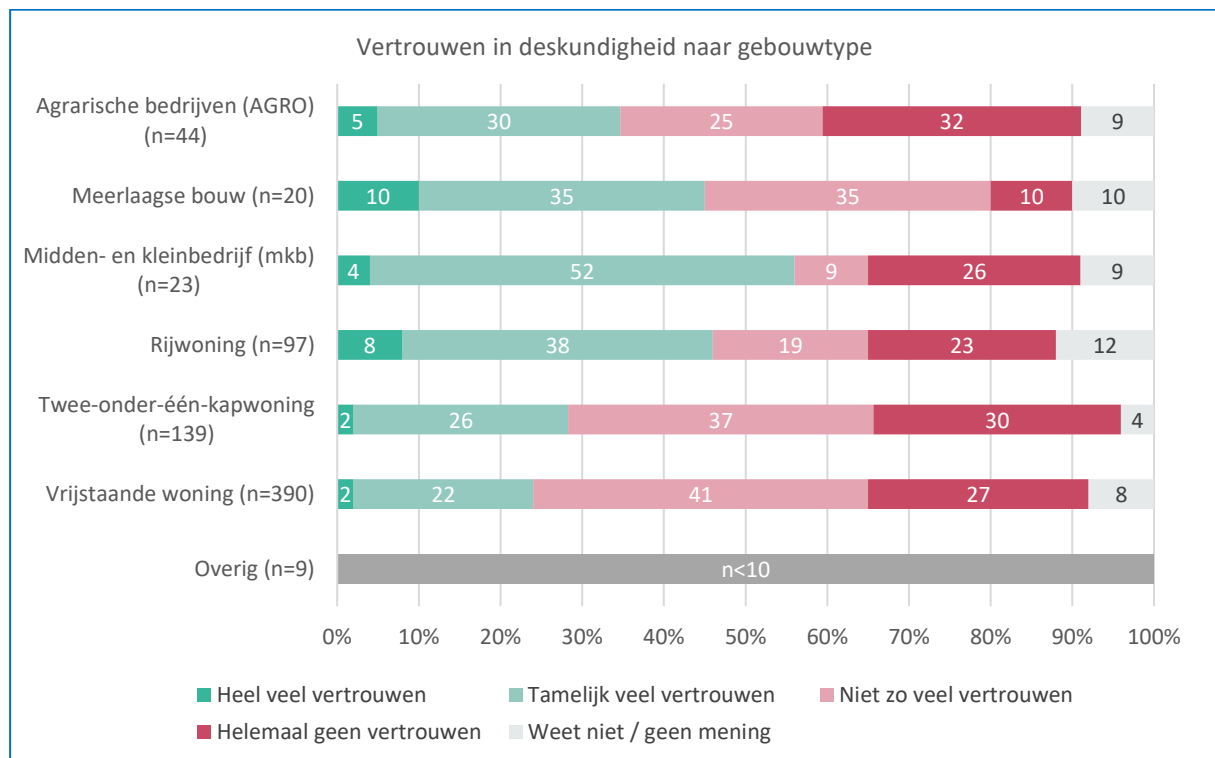
Het valt op dat het vertrouwen in NCG in de beoordelingsfase in 2025 relatief positiever is dan in 2024 (gezien de lage respons in de eerste twee fasen, zijn deze fasen niet meegenomen in de relatieve vergelijking). Ook in de afrondende fase lijkt er meer vertrouwen te zijn in NCG dan vorig jaar. In zijn algemeenheid geldt, hoe verder in het versterkingsproces, des te meer vertrouwen respondenten hebben. In de afrondende fase (Fase 6) lijkt het vertrouwen het hoogst te zijn (42% zegt vertrouwen te hebben; echter meer dan de helft (52%) zegt geen vertrouwen te hebben) (Figuur 7).



Figuur 7: Mate waarin respondenten vertrouwen hebben in NCG naar versterkingsfase

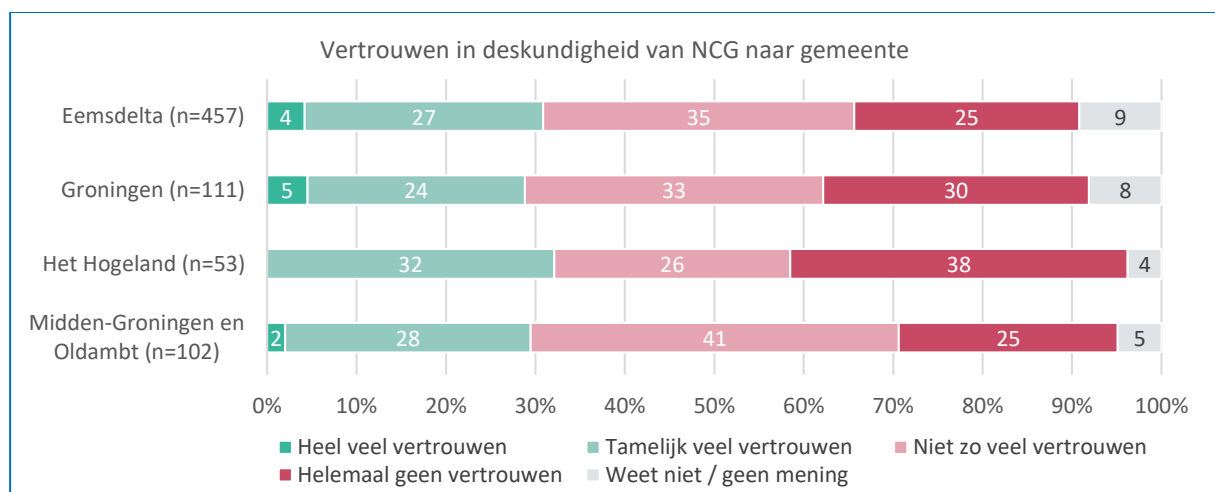
⁹ Er is hier geen sprake van een zuivere vergelijking; vorige meetjaren is gevraagd naar het vertrouwen in NCG; dit jaar is expliciet gevraagd naar het vertrouwen in de deskundigheid van NCG.

Kijkend naar vertrouwen per gebouwtype bestaan er ook verschillen (Figuur 8), maar de groepen zijn klein en daardoor moeilijker te vergelijken. Respondenten die in een vrijstaande woning wonen hebben het minst vertrouwen (68% heeft ‘helemaal geen’ tot ‘niet zo veel’ vertrouwen), gevolgd door respondenten in een twee-onder-één-kapwoning (67%). Ten opzichte van vorig meetjaar is het vertrouwen onder respondenten in een vrijstaande woning relatief gezien gestegen (2023: 19%). Net als vorig jaar is het meeste vertrouwen onder respondenten in het midden- en kleinbedrijf (mkb), meer dan de helft (56%) zegt ‘heel veel’ tot ‘tamelijk veel’ vertrouwen te hebben in NCG, in 2023 was dat 36%. Respondenten in meerlaagse bouw of een rijwoning lijken ook relatief gezien meer vertrouwen te hebben in NCG.



Figuur 8: Mate waarin respondenten vertrouwen hebben in NCG naar gebouwtype

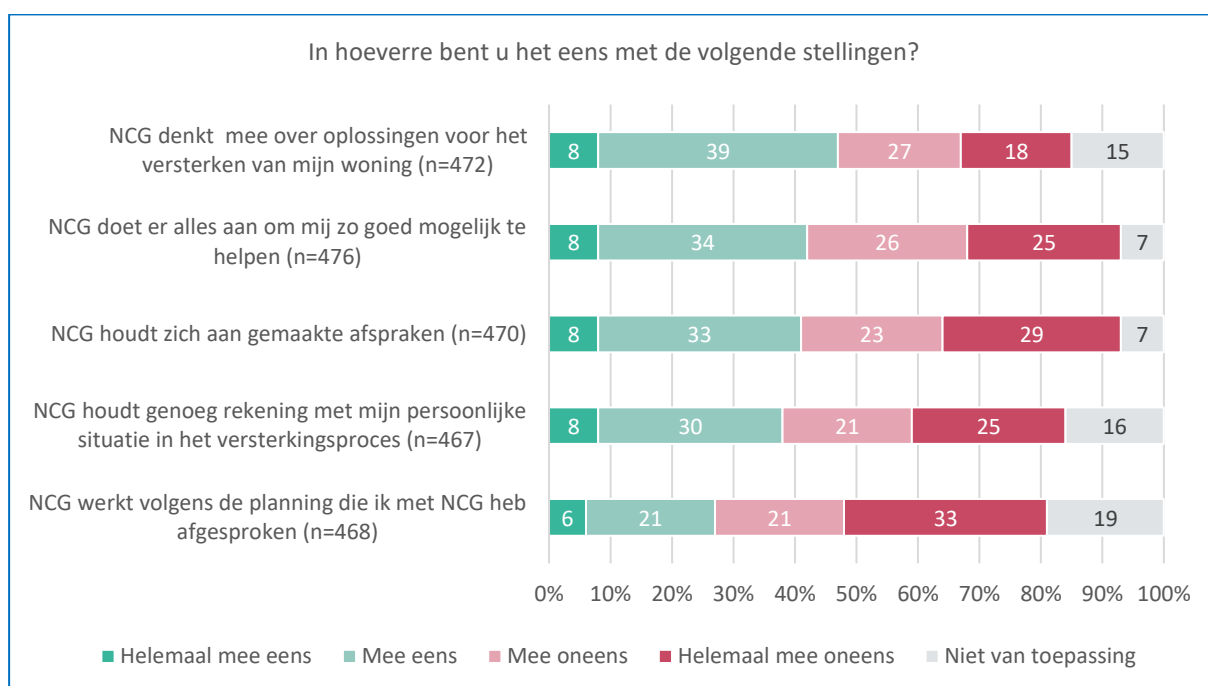
Net als vorig meetjaar verschilt de mate van vertrouwen per gemeente (Figuur 9) weinig van elkaar. In de gemeente Het Hogeland is net als vorig jaar te zien dat het aandeel respondenten met ‘helemaal geen’ vertrouwen in NCG het grootst is (38%). In deze gemeente geeft geen van de respondenten aan ‘heel veel’ vertrouwen te hebben. Het vertrouwen van bewoners en eigenaren in de gemeente Eemsdelta is relatief gezien het meest gestegen kijkend naar het vorige meetjaar (2025: 31% en in 2024: 23%).



Figuur 9: Mate waarin respondenten vertrouwen hebben in NCG naar gemeente

6 | De omgang met NCG

Respondenten die naar eigen zeggen in Fase 4, 5 of 6 zitten (oftewel Planvorming, Uitvoering of Afronding) hebben enkele vragen gekregen over de omgang met NCG (Figuur 10). Bij één van de stellingen is de overhand positief: net als vorig meetjaar is ongeveer de helft (47%) van de respondenten van mening dat NCG meedenkt over oplossingen; een iets kleiner deel is het hier ‘(helemaal)’ niet eens’ (45%, in 2024: 42%). Resultaten van de andere stellingen zijn overwegend negatiever beoordeeld. Waar 41% het ‘(helemaal) mee eens’ is met een stelling over het houden aan afspraken (in 2024: 42%), is meer dan de helft (52%) het hier ‘(helemaal) niet mee eens’ (in 2024: 40%). Daarbij heeft een groot aandeel respondenten (46%) het idee dat NCG onvoldoende rekening houdt met de persoonlijke situatie (in 2024: 40%). Verreweg de meeste onvrede zit hem in de mate waarin NCG volgens de afgesproken planning werkt, 27% is het ‘(helemaal) eens’ met de stelling, 54% echter niet, daarvan is een derde (33%) het ‘helemaal niet eens’. Bij de andere stellingen variëren de percentages tussen 38% en 47%, dat is relatief hoger dan in 2024 en vergelijkbaar met 2023.



Figuur 10: Ervaringen van respondenten met de omgang met NCG

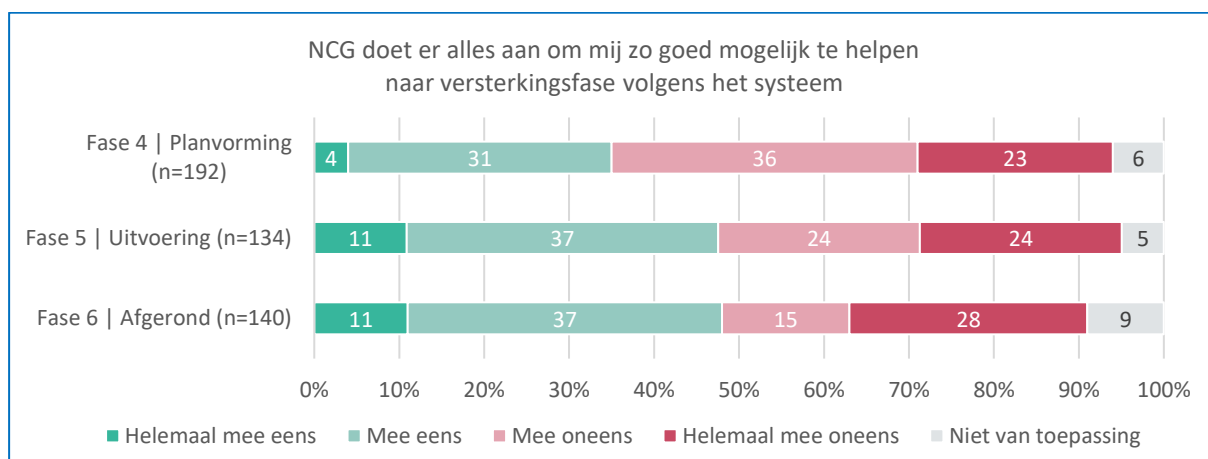
Aan respondenten is gevraagd om een toelichting te geven op de vraag in hoeverre NCG wel of geen rekening houdt met de persoonlijke situatie. Respondenten die dit het idee wél hebben, benoemen twee punten:

- Het versterkingsproces en de stappen daarbinnen zijn **volgens afspraak** en volgens de opgestelde planning doorlopen; verder hebben respondenten het idee dat **beslissingen in overleg** tussen NCG en de bewoner of eigenaar worden genomen.
- **Het contact met de bewonersbegeleider is prettig**. Respondenten hebben het gevoel dat ze echt met hun meedenken en oplossingsgericht zijn. Ook de goede bereikbaarheid wordt gezien als positief punt. Net als de persoonlijke benadering die de bewonersbegeleiders hanteren.

Een grotere groep respondenten heeft echter niet het idee dat NCG rekening houdt met de persoonlijke situatie. Hieronder volgt een samenvatting van de opmerkingen die hierover geplaatst zijn:

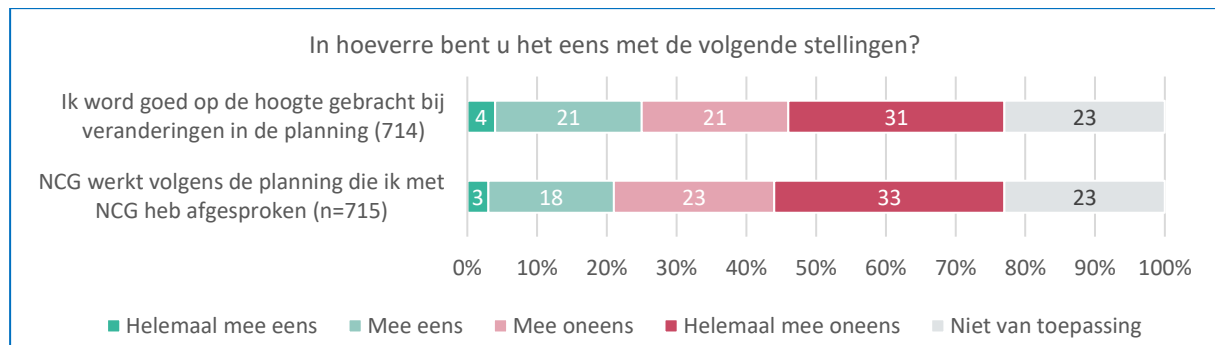
- **Het niet nakomen van afspraken en de lange wachttijden** worden als grootste punten benoemd. De communicatie verloopt volgens respondenten niet goed en de uitkomsten van beoordelingen laten langer op zich wachten dan de procedures voorschrijven. Bij het inplannen van afspraken wordt volgens respondenten **weinig rekening gehouden** met het dagelijks leven. Zo dienen respondenten (op het laatste moment) verlof op te nemen van werk voor afspraken met NCG of de aannemer.
- Verder ervaart een deel van de respondenten **weinig tot geen begrip en interesse** vanuit NCG. Een aantal van hen illustreert dit door aan te geven dat NCG spreekt over ‘adressen’ en niet over een huis met een gezin en eventueel kinderen. Daarnaast hebben respondenten het gevoel dat **de impact** van tijdelijk wonen in een wisselwoning niet altijd gezien of onderschat wordt.
- Respondenten merken op dat de **ervaringen met bewonersbegeleiders sterk wisselen**. Het frustreert dat er zoveel wisselingen zijn. De ervaring van respondenten leert namelijk dat de ene bewonersbegeleider juist wel moeite doet, maar de ander dat niet of in mindere mate doet. Het is dan ook afhankelijk van de bewonersbegeleider in hoeverre steun en begrip ervaren wordt én welk antwoord gegeven wordt. Verder laten respondenten weten het prettig te vinden wanneer beter over verlof, afwezigheid of vervanging van de bewonersbegeleider gecommuniceerd kan worden.
- Daarnaast wordt in de ogen van enkele respondenten **(te) sterk vastgehouden aan de processen**; op die manier zijn afwijkingen niet mogelijk en kan ‘maatwerk’ in de ogen van respondenten niet echt geboden worden.
- Een paar respondenten merkt op dat NCG vooral gedreven wordt door **financiële prikkels en praktische zaken**, die in hun ogen zwaarder wegen dan persoonlijke zaken. Enkele respondenten geven aan dat ze niet het gevoel hebben dat NCG naast hen staat maar tegen hen is.

Wanneer resultaten over de omgang met NCG worden uitgesplitst naar fase (Figuur 11), is te zien dat het aandeel respondenten dat positief is in de uitvoerende fase (Fase 5) en afrondende fase (Fase 6) gelijk is (48%). Tegelijkertijd is het aandeel respondenten dat minder positief is groter in de afrondende fase (28%).



Figuur 11: Ervaringen van respondenten met de stelling “NCG doet er alles aan om mij zo goed mogelijk te helpen” naar versterkingsfase

Aan respondenten is gevraagd of ze genoeg informatie krijgen over de planning van het versterkingsproces. 23% zegt genoeg informatie te krijgen; 23% is het hier een beetje mee eens en 43% is het hier niet mee eens. Aan hen is vervolgens gevraagd in hoeverre ze goed op de hoogte gebracht worden bij veranderingen in de planning (Figuur 12). Ruim de helft 52% zegt ‘(helemaal) niet’ goed op de hoogte te zijn gebracht. Ook zegt meer dan de helft (56%) dat NCG niet volgens de planning werkt zoals is afgesproken. In beide gevallen heeft een klein aandeel (25% en 21%) een positief beeld.



Figuur 12: Ervaringen van respondenten met de planning en informatievoorziening daarover

In 53% van de gevallen geven respondenten aan dat de afgesproken planning van NCG niet behaald is. In 11% van de gevallen is de planning volgens respondenten wel behaald en een groot aandeel (36%) zegt dit niet te weten (antwoordoptie 'Weet ik niet'). Het niet behalen van de planning had voor 18% van de respondenten géén gevolgen; 82% laat echter weten dat het niet behalen van de planning grote gevolgen heeft gehad op hun leven.

- Respondenten laten weten dat het **langer wachten frustrerend is en veel onzekerheid, wanhoop, verdriet, onbegrip, onrust en een gevoel van onveiligheid met zich meebrengt**. Een groot deel noemt emotionele schade, stress, slaapproblemen, fysieke gezondheidsklachten en burn-out als gevolg. Ook op het werk leiden veranderingen van de planning tot gedoe, zoals onduidelijkheid over roosters en last-minute verlof moeten aanvragen of die juist weer moeten intrekken. Verder merken respondenten op dat ze genoodzaakt waren hun vakanties meer dan eens uit te stellen en/of zijn al jarenlang niet op vakantie geweest.
- Ook geven respondenten aan dat ze **inkomsten missen** doordat ze huurders (veel) te vroeg gevraagd hebben om een andere woonruimte te zoeken of doordat ze hebben gewacht met het starten van een eigen bedrijf. Ook kan het verschuiven van de planning meer **kosten** met zich meebrengen, zoals hogere reiskosten voor het werk doordat ze in een wisselwoning wonen; hogere energiekosten of dubbele woonlasten.
- Verder wordt een **verminderd woonplezier** door veel respondenten genoemd. Respondenten wachten liever op de versterking voordat ze (groot) onderhoud plegen met als gevolg dat de staat van hun huis sterk achteruitgegaan is. Daarnaast laten meerdere respondenten weten al voor langere tijd in een wisselwoning te zitten, terwijl de werkzaamheden nog niet gestart zijn. Deze groep respondenten geeft aan het vervelend te vinden te wonen in een (tijdelijk) huis zonder hun eigen spullen en in een wijk die als minder prettig ervaren wordt.

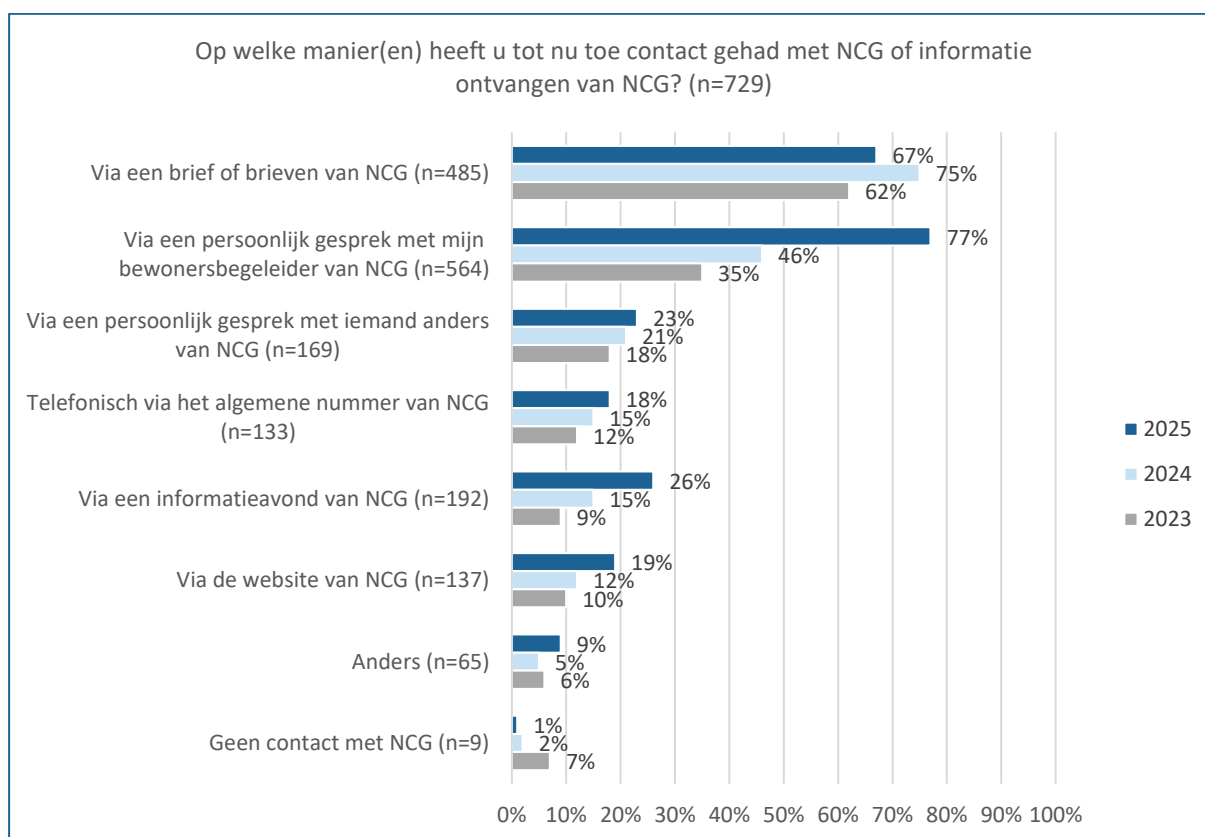
7 | Het contact met NCG

7.1 Contact met en informatie vanuit NCG

Respondenten hebben veelal contact gehad via een persoonlijk gesprek met hun bewonersbegeleider (77%) (Figuur 15). Dit past goed bij de kernwaarde ‘persoonlijk’ die NCG nastreeft. Daarnaast heeft een groot deel van de respondenten contact gehad via een brief (67%). Het is hierbij goed om te benoemen dat alle genodigde bewoners en eigenaren minstens één brief van NCG hebben gekregen. Mogelijk zien respondenten een brief niet als vorm van contact of hebben respondenten de brieven niet gelezen. Verder heeft 26% contact of informatie gekregen via een informatieavond en 23% contact gehad met iemand anders van NCG via een persoonlijk gesprek. Respondenten hebben in mindere mate contact via de website (19%) of via het algemene telefoonnummer (18%). 9% zegt op een andere manier contact te hebben gehad en 1% zegt geen contact met NCG te hebben gehad. Dit patroon is ook te zien in het afgelopen meetjaar.

Net als vorige jaren zijn gemiddelde cijfers over de tevredenheid per contactvorm vergelijkbaar. Respondenten die contact hebben gehad met hun bewonersbegeleider geven een 4,7 gemiddeld (in 2024: 4,8). Respondenten die via het algemene nummer contact hebben gehad zijn relatief gezien het minst tevreden (4,2) gevolgd door respondenten die via de website contact hebben gehad (4,2). In tegenstelling tot vorige jaren zijn respondenten die een informatieavond hebben bijgewoond gemiddeld gezien het meest tevreden (4,8).

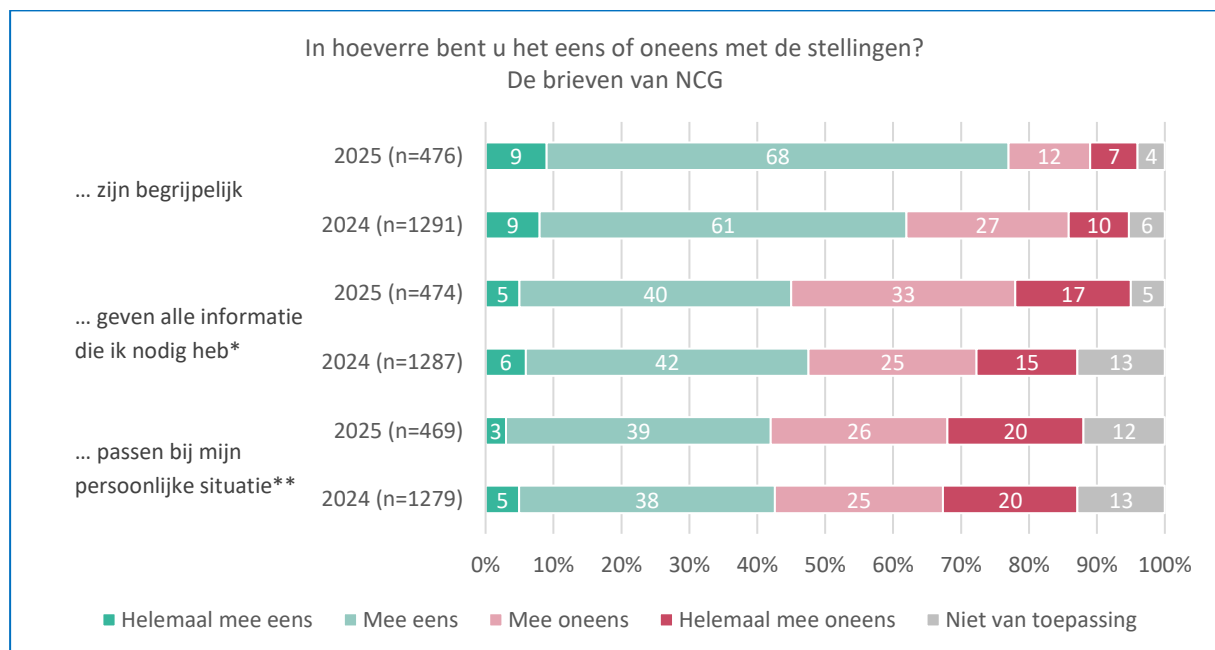
In tegenstelling tot voorgaande meetjaren lijkt de fase waarin de respondent zich bevindt niet direct een verklaring te zijn voor het hogere gemiddelde cijfer, aangezien respondenten zich in verschillende fasen bevinden.



Figuur 13: Manieren waarop respondenten in contact zijn geweest met NCG in 2025 (n=729), 2024 (n=1762) 2023 (n=onbekend). Het gaat om een meerkeuzevraag. De toelichtingen bij optie ‘anders’ staan in het bijlagenrapport; *Antwoordopties ‘Telefonisch via mijn bewonersbegeleider van NCG’, ‘Per e-mail via mijn bewonersbegeleider van NCG’ en ‘Per e-mail via iemand anders van NCG’ zijn in 2025 niet meer opgenomen in de vragenlijst

7.2 De beoordeling van de brieven van NCG

Vragen over de inhoud van de brieven zijn alleen gesteld aan de respondenten die aangegeven hebben een brief van NCG te hebben ontvangen. Daarvan zegt 77% (in 2024: 70% en in 2023: 76%) de brieven begrijpelijk te vinden (Figuur 14). Het aandeel respondenten dat de brieven ‘helemaal niet’ of ‘niet’ begrijpt is relatief gezien behoorlijk gedaald (19%, in 2024: 37%). Iets minder dan de helft (45%) geeft aan alle informatie te hebben gekregen die nodig is. Een zuivere vergelijking met vorig meetjaar kan niet gemaakt worden; wel zijn vergelijkbare scores te zien (48% in 2024, 56% in 2023: zei dat de brieven de juiste informatie bevatten). Resultaten op de vraag of de brieven passen bij de persoonlijke situatie zijn vergelijkbaar met het voorgaande meetjaar (42% is positief, in 2024 was dat 43%). Wel valt op dat een relatief groot deel van de respondenten (20%) het oneens is met deze laatste twee stellingen.



Figuur 14: Ervaringen met de brieven van NCG; *Formulering 2024: De brieven van NCG geven de juiste informatie; **Formulering 2024: De brieven van NCG zijn op mijn situatie afgestemd

Respondenten die vinden dat de brieven van NCG niet helemaal begrijpelijk zijn; niet de benodigde informatie geven; of de brieven niet vonden passen bij de persoonlijke situatie, konden een toelichting geven.

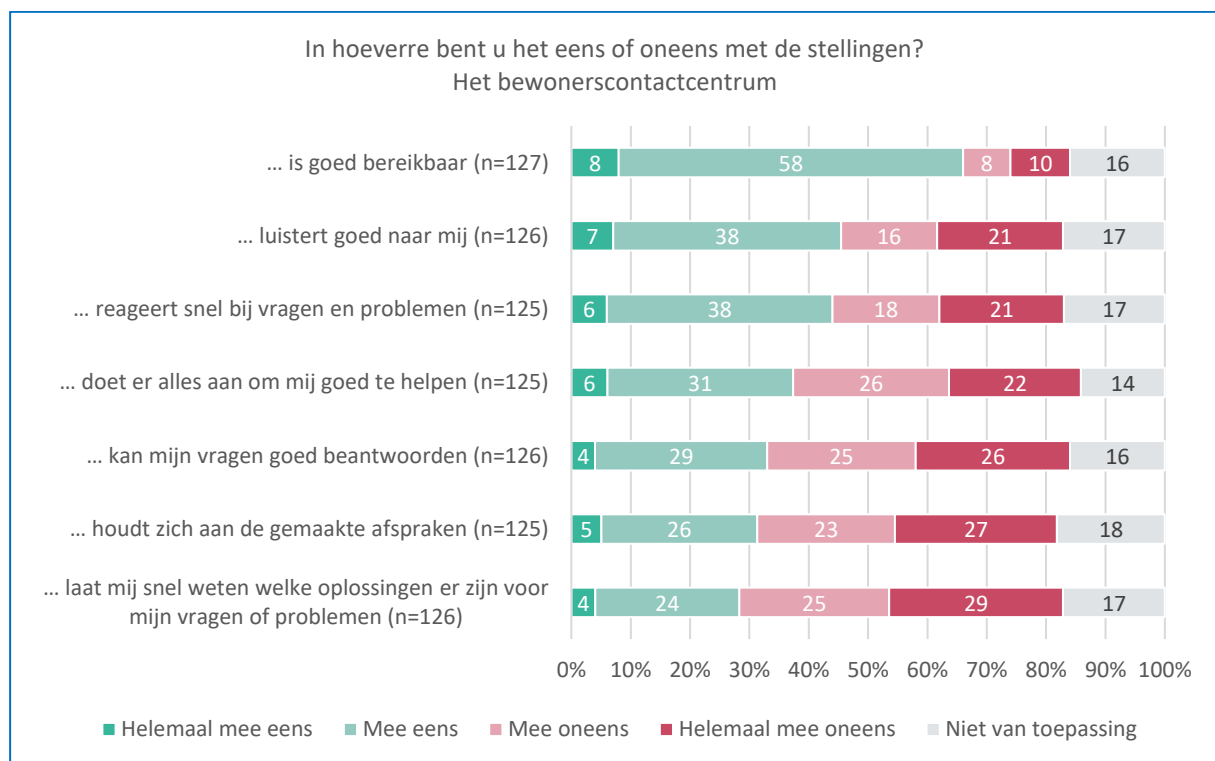
- Respondenten vinden de informatie doorgaans **te vaag** en laten weten dat de brieven soms meer vragen opleveren dan antwoorden. Respondenten zouden graag zien dat informatie concreet, eerlijk en transparant is, zodat ze beter weten waar ze aan toe zijn.
- Daarbij merken respondenten op **tegenstrijdige informatie** te ontvangen; informatie die telefonisch opgevraagd wordt, staat soms anders in de brieven. Het is zaak om tegenstrijdige informatiestromen te beperken of te voorkomen.
- Wat betreft de rapporten wordt genoemd dat deze **incompleet zijn en incorrecte informatie** bevatten. De toonzetting is daarbij te zakelijk en conclusies die in het rapport benoemd staan bevatten volgens respondenten geen concrete onderbouwing. Beslissingen zijn daardoor niet goed te volgen. Een tip vanuit de respondenten is om te denken vanuit het perspectief van de bewoners en eigenaren: welke informatie hebben zij nodig om te weten wat hen te wachten staat.

7.3 De ervaringen met het bewonerscontactcentrum

Respondenten die in contact gekomen zijn via het algemene telefoonnummer van NCG (n=133) hebben met iemand van het bewonerscontactcentrum gesproken.

Respondenten zijn wisselend positief over het bewonerscontactcentrum (Figuur 15). De bereikbaarheid wordt door 66% als positief ervaren. In mindere mate hebben respondenten het idee dat het bewonerscontactcentrum goed luistert (45% is het hiermee eens) en snel reageert bij vragen en problemen (44%). Ervaringen over de mate waarin het bewonerscontactcentrum vragen goed kan beantwoorden; zich aan de gemaakte afspraken houdt; en snel laat weten welke oplossingen er zijn, zijn negatiever.

Vanuit onderzoeksoogpunt valt op dat de bereikbaarheid vooral goed wordt beoordeeld; maar dat de omgang met vragen/problemen en het luisteren in duidelijk mindere mate gewaardeerd wordt.

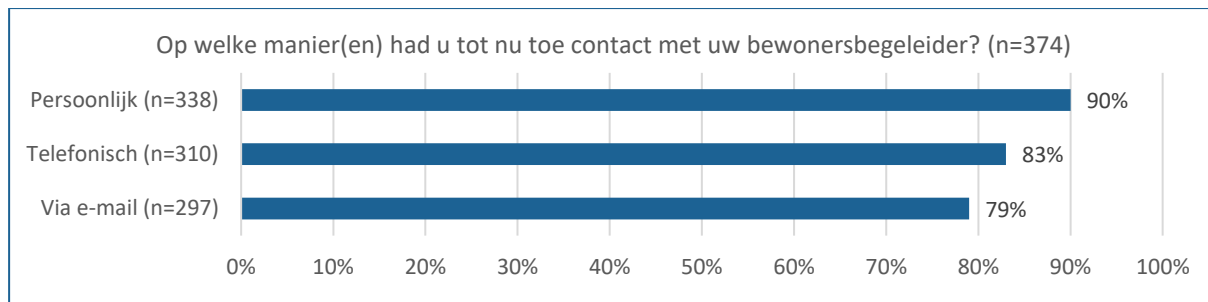


Figuur 15: Ervaringen van respondenten met het bewonerscontactcentrum van NCG

7.4 De ervaringen met de bewonersbegeleider

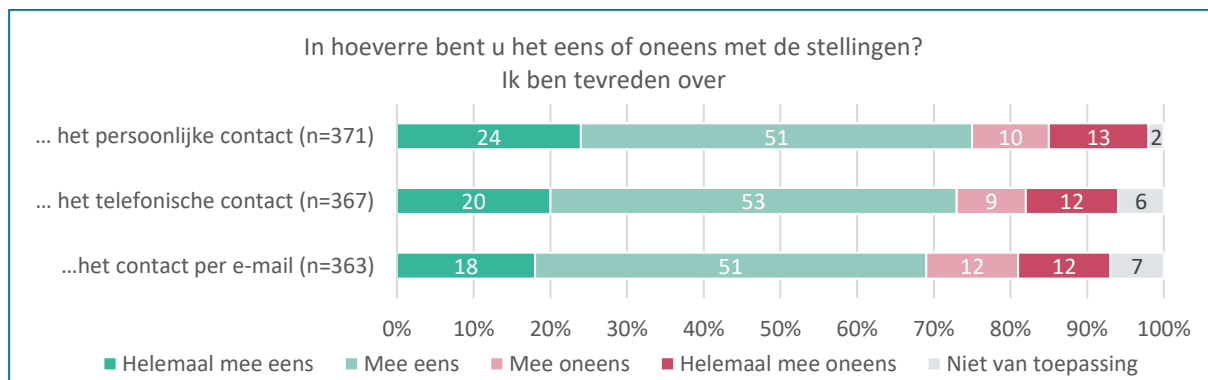
In totaal zeggen 564 respondenten contact te hebben gehad met hun bewonersbegeleider. De vragen in deze paragraaf zijn alleen aan deze groep gesteld.

Het aandeel respondenten dat contact heeft gehad in persoon, telefonisch of per e-mail ligt relatief dichtbij elkaar (Figuur 16). De meeste respondenten zeggen in ieder geval persoonlijk contact te hebben gehad (90%), gevolgd door telefonisch (83%) en via de e-mail (79%).



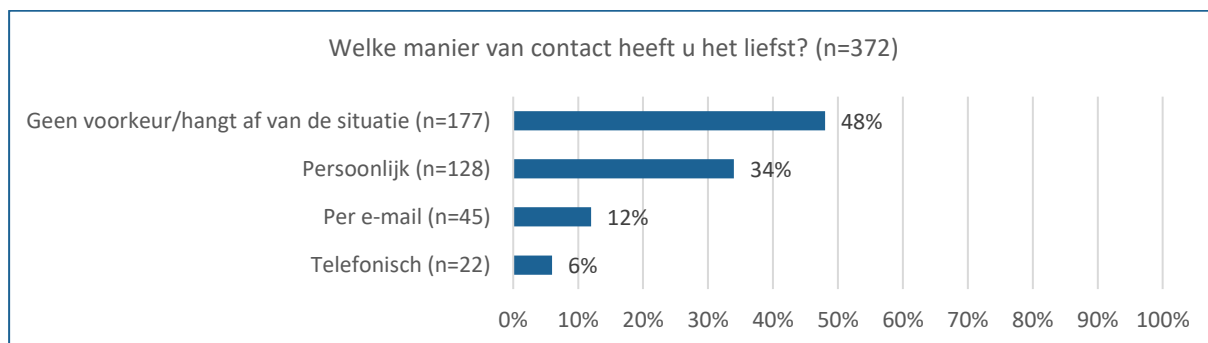
Figuur 16: Manieren van contact met de bewonersbegeleider van NCG

Respondenten zijn overwegend positief over de verschillende vormen van contact met de bewonersbegeleider (Figuur 17). Driekwart (75%) kan het persoonlijke contact waarderen; 73% zegt tevreden te zijn over het telefonische contact en 69% is tevreden over het contact per e-mail. Het aandeel respondenten dat zeer ontevreden is over de contactvormen is relatief gelijk per contactvorm (12% tot 13%).



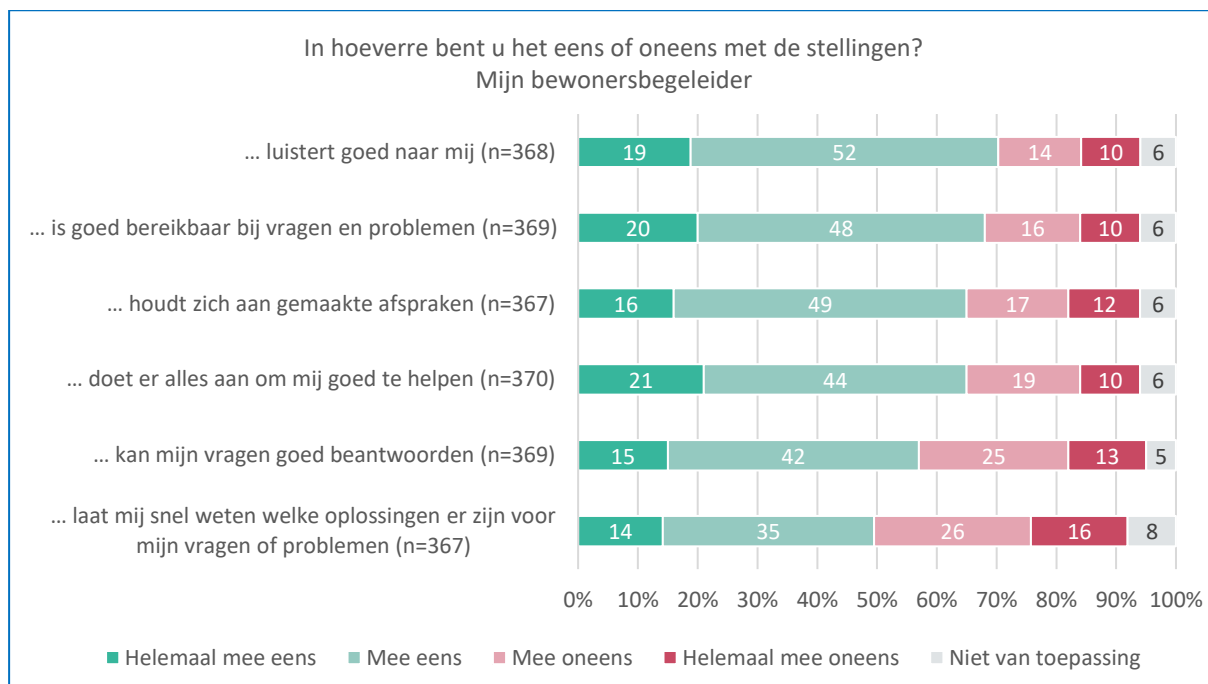
Figuur 17: Tevredenheid met de manieren van contact met de bewonersbegeleider van NCG

Het valt op dat bijna de helft van de respondenten (48%) geen voorkeur heeft in de contactvorm en/of dat het afhangt van de situatie (Figuur 18). Bijna een derde (34%) van de respondenten geeft aan de voorkeur te hebben voor persoonlijk contact. Het valt op dat contact per e-mail voor een deel van de respondenten (12%) de voorkeur heeft boven telefonisch contact (6%).



Figuur 18: Voorkeuren voor de manieren van contact met de bewonersbegeleider van NCG

Ervaringen met de omgang van de bewonersbegeleider lijken over het algemeen positiever te zijn dan in 2024 (Figuur 19). Voor vrijwel alle stellingen geeft een groter aandeel aan het '(helemaal) eens' te zijn. Respondenten zijn relatief gezien meer tevreden over de mate waarin hun bewonersbegeleider bereikbaar is bij vragen en problemen (68%, 2024: 58%); vragen goed kan beantwoorden (57%, in 2024: 45%); er alles aan doet om goed te helpen (65%, in 2024: 47%); en zich aan de gemaakte afspraken houdt (65%, in 2024: 55%). De respondenten zijn minder positief over de mate waarin de bewonersbegeleider snel laat weten welke oplossingen er zijn voor vragen en problemen.¹⁰



Figuur 19: Ervaringen van respondenten met de bewonersbegeleider van NCG

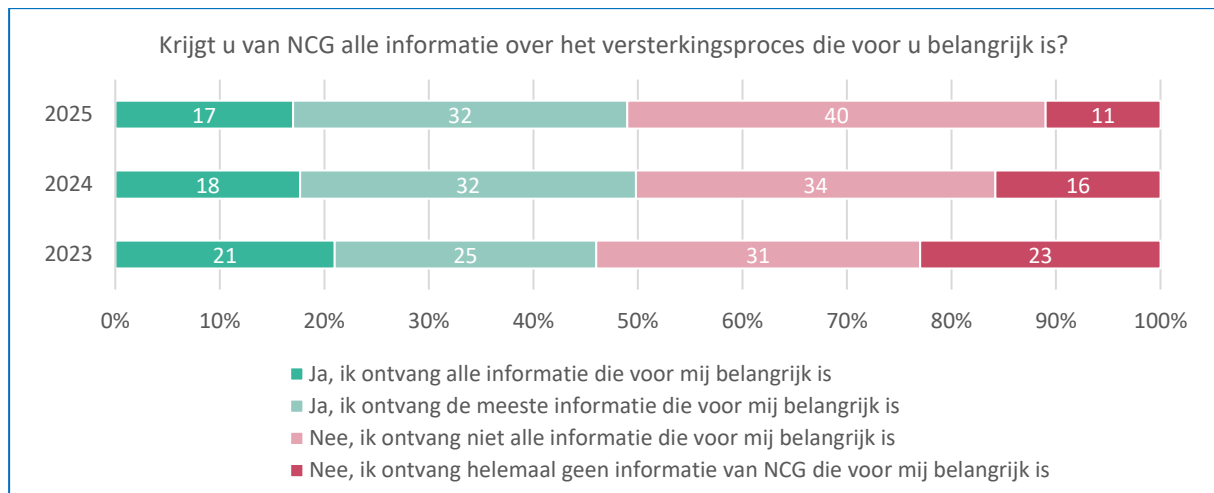
7.5 De ervaringen met het versterkingsbesluit

Bijna de helft van de respondenten (49%) die contact gehad heeft met NCG zegt 'alle' of 'de meeste' informatie te ontvangen die belangrijk is; de andere helft (51%) is het hier niet mee eens (Figuur 20). Resultaten zijn daarmee vergelijkbaar met vorig meetjaar. Respondenten die 'niet alle' of 'helemaal geen' informatie hebben ontvangen konden een toelichting achterlaten.

Uit de toelichtingen blijkt dat respondenten meer willen weten over het actieplan en de planning. Respondenten horen graag wie, wanneer, wat en waar gaat doen en hoelang de versterking duurt. Dit zodat ze beter weten waar ze aan toe zijn en wat ze kunnen verwachten. Ook zien ze graag dat ze actief op de hoogte worden gehouden van de stand van zaken. Daarnaast wordt informatie over de al ingeplande afspraken gemist of wordt dit te laat kenbaar gemaakt.

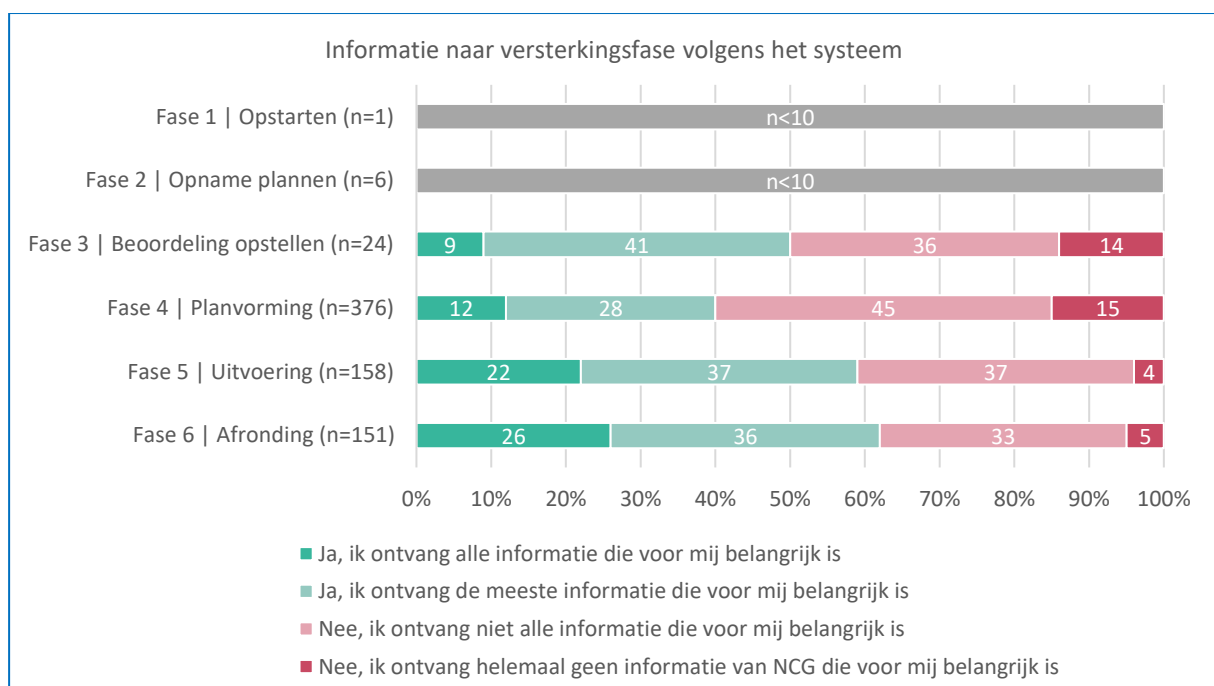
Verder missen respondenten informatie over rapporten van inspecties of terugkoppelingen van bijeenkomsten. Enkele respondenten geven aan meer informatie via de kranten of via burens op te halen dan via NCG zelf. Mijn NCG is volgens respondenten niet altijd actueel of bevat niet de complete informatie. Ze missen bijvoorbeeld informatie over offertes, begrotingen en vergoedingen, en besluiten die zijn genomen. Een aantal respondenten merkt op meer informatie te willen ontvangen over alle subsidiemogelijkheden en regelingen die er bestaan.

¹⁰ Deze stelling is toegevoegd aan de vragenlijst in 2025; een relatieve vergelijking is daardoor niet mogelijk.



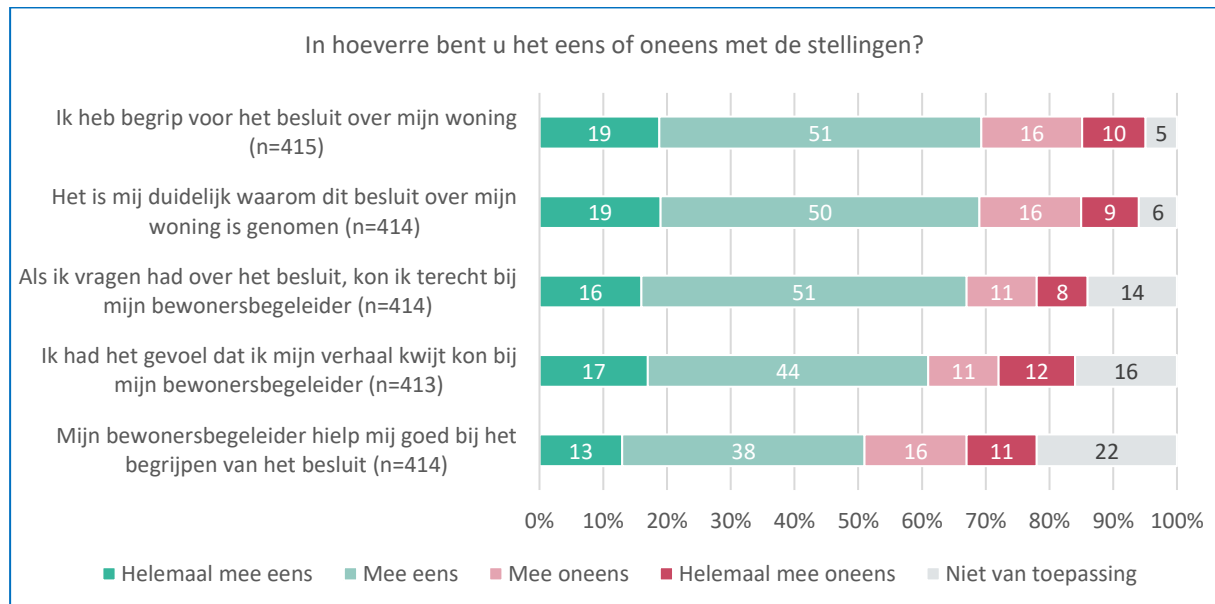
Figuur 20: Ervaringen van respondenten met de informatie over het versterkingsproces.

Net als het vorige meetjaar, lijkt het erop dat respondenten positiever zijn over de informatie die ze krijgen vanuit NCG naarmate ze zich in een latere fase van het versterkingsproject bevinden (Figuur 21). Resultaten zijn voor alle fasen positiever ten opzichte van het vorige meetjaar. In de afrondende fase zegt 72% de informatie te hebben ontvangen die belangrijk was (in 2024: 60%).



Figuur 21: Ervaringen van respondenten met het delen van informatie over het versterkingsproces naar versterkingsfase volgens het systeem

Aan respondenten die 'enige informatie' hebben ontvangen zijn vragen gesteld over de informatievoorziening rondom het versterkingsbesluit (Figuur 22). Resultaten laten zien dat verreweg de grootste groep respondenten begrip heeft voor het besluit over de woning (70%). Daarnaast is het voor de meerderheid duidelijk waarom het besluit over de woning is genomen (69%). De rol van de bewonersbegeleider wordt (waar dat van toepassing is), doorgaans positief beoordeeld.



Figuur 22: Ervaringen van respondenten met het besluit rondom het versterkingsproces.

8 | Conclusie

De volgende vraag stond in dit onderzoek centraal ***“Hoe tevreden zijn bewoners met een koopwoning en eigenaren van gebouwen in het gaswinningsgebied in Groningen met de huidige dienstverlening van NCG?”***.

De resultaten van het derde bewonersonderzoek laten zien dat bewoners en eigenaren in het aardbevingsgebied het werk van de NCG met gemengde gevoelens ervaren. Waar velen begrip hebben voor het versterkingsbesluit van de NCG, is de manier waarop het versterkingsproces verloopt voor veel mensen een bron van frustratie en wantrouwen. Dit is met name terug te zien in de planvormingsfase. Kijkend naar afgelopen jaren zijn er geen grote verschillen in ervaringen te zien; het beeld dat naar voren is gekomen, is vergelijkbaar met eerdere jaren.

1. Begrip voor het besluit, onvrede over het proces

De meerderheid van de bewoners geeft aan begrip te hebben voor het besluit over hun woning en vindt de onderbouwing daarvan over het algemeen duidelijk. Tegelijkertijd ervaren velen dat de uitvoering van de versterking niet aansluit bij hun verwachtingen. De tijd tussen beoordeling en uitvoering is vaak lang, de communicatie wisselend, en het gevoel van grip ontbreekt. Hierdoor ontstaat het beeld dat NCG niet naast bewoners staat.

Bewoners in de latere fasen van het traject – waar concreet gebouwd of afgerond wordt – zijn positiever dan bewoners in andere fasen. Zodra er zicht is op actie en duidelijkheid, neemt het vertrouwen toe. Ditzelfde patroon was voorgaande meetjaren ook te zien. Dit wijst erop dat de problemen vooral zitten in de ervaren onzekerheid in voorgaande fasen: wachten zonder uitleg, planningen die verschuiven, bewonersbegeleiders die wisselen en antwoorden die uitblijven.

2. Vertrouwen vraagt om voorspelbaarheid en menselijkheid

Het vertrouwen in de NCG blijft gezien afgelopen jaren laag: slechts een derde van de bewoners zegt (tamelijk) veel vertrouwen te hebben. Dat lage vertrouwen lijkt minder te maken te hebben met de inhoud van besluiten, maar vooral met het gevoel van onvoorspelbaarheid en afstand. Mensen willen weten waar ze aan toe zijn, wie hun aanspreekpunt is, en dat afspraken worden nagekomen.

Bewoners geven aan behoefte te hebben aan een organisatie die niet alleen deskundig is, maar ook betrouwbaar in gedrag: tijdige communicatie, realistische planningen en erkenning wanneer iets misloopt. Menselijke maat en eerlijkheid blijken hierin belangrijker dan foutloosheid. Bewoners ontvangen liever het nieuws dat iets uitloopt, dan dat ze maanden niets horen.

3. Proactieve communicatie, transparantie en het beter managen van verwachtingen is gewenst

De communicatie van NCG wordt breed genoemd als verbeterpunt. Bewoners vinden de brieven over het algemeen begrijpelijk (verbetering ten opzichte van vorig meetjaar), maar missen concrete en eenduidige informatie (wat vorige meetjaren ook het geval was). Bewoners willen graag weten waarom een besluit wordt genomen, wat de volgende stap is en wanneer deze genomen wordt. Tegenstrijdige informatie (vanuit andere kanalen) en late updates zorgen voor verwarring en stress. Meer proactieve communicatie bij vertragingen en een transparante uitleg over waarom iets anders loopt dan gepland zijn punten om op in te zetten.

4. De bewonersbegeleider is de sleutel

Ten opzichte van vorig jaar is er een toename in persoonlijk contact tussen bewoners en bewonersbegeleiders. Bewoners die persoonlijk contact hebben met hun bewonersbegeleider zijn duidelijk positiever over de dienstverlening dan gemiddeld. Zij waarderen vooral de bereikbaarheid, het nakomen van afspraken en de persoonlijke benadering (iets wat goed past bij één van de kernwaardes van NCG). Tegelijkertijd zien we dat veel bewoners de wisselingen van begeleiders als een belangrijk knelpunt ervaren: het vertraagt het proces en maakt dat het opgebouwde vertrouwen telkens opnieuw moet worden opgebouwd.

5. Van systeem naar samenwerking

Het onderzoek laat zien dat bewoners de kernwaarden van NCG – persoonlijk, betrouwbaar, resultaatgericht en samenwerkend – in theorie herkennen, maar deze nog te weinig terugzien in de praktijk. De kritiek is niet dat NCG niets doet, maar dat bewoners soms de menselijke maat en begrip voor de persoonlijke situatie missen.

De impact van vertragingen in het proces groot is. Voor een meerderheid van de bewoners heeft het oplopen van plannings directe gevolgen gehad voor hun dagelijks leven: stress, onzekerheid, slapeloosheid, financiële schade en uitgestelde beslissingen over werk, gezin en wonen. Het gevoel dat processen blijven hangen in regels en afstemming vergroot het gevoel van machteloosheid. De belangrijkste uitdaging voor de komende periode is om minder vanuit systeemlogica te werken, maar meer vanuit bewonerservaring. Dat vraagt om:

- Eenduidige en eerlijke communicatie over beslissingen en plannings.
- Samenwerking tussen NCG en betrokken organisaties die zichtbaar en afgestemd is.
- Een benadering waarin bewoners meer het gevoel krijgen serieus genomen te worden.

Tot slot

De resultaten van dit onderzoek schetsen een duidelijk beeld: bewoners en eigenaren hebben doorgaans begrip voor de versterkingsbeslissingen die NCG neemt, maar raken het vertrouwen kwijt in het proces dat daaromheen plaatsvindt. Dat vertrouwen blijkt niet alleen afhankelijk van de uitkomst van beslissingen, maar vooral van de manier waarop bewoners en eigenaren worden meegenomen, geïnformeerd en behandeld.

De bevindingen laten zien dat vertrouwen kan groeien naarmate er meer duidelijkheid komt, afspraken worden nagekomen en bewonersbegeleider en bewoner of eigenaar elkaar kennen. Dat biedt een concreet aanknopingspunt voor verbetering. Door processen voorspelbaarder te maken, communicatie meer op de bewoner of eigenaar af te stemmen en de rol van de bewonersbegeleider te versterken, kan NCG merkbaar bijdragen aan een positievere ervaring bij bewoners en eigenaren. De cijfers laten daarmee niet alleen zien waar het wringt, maar ook waar ruimte ligt om het beter te doen.

Bijlagen

A. Brief



Nationaal Coördinator Groningen

> Retouradres Postbus 3006 9701 DA Groningen

**Nationaal Coördinator
Groningen**

Bezoekadres
Paterswoldseweg 1
9726 BA Groningen

Postadres
Postbus 3006
9701 DA Groningen

Ons kenmerk

Datum 1 september 2025
Betreft Geef uw mening over NCG

Geachte heer/mevrouw,

U krijgt deze brief omdat we graag willen weten wat u vindt van Nationaal Coördinator Groningen (NCG).

We begrijpen dat het hele proces rondom de veiligheid van uw woning veel van u vraagt. Er komt veel bij kijken en vaak is er lange tijd onzekerheid. NCG wil dat dit proces zo goed mogelijk verloopt. Daarom horen we graag van u hoe u dit ervaart.

Uw mening telt!

Wat vindt u van de manier waarop NCG werkt? Wat gaat goed? Wat kan beter? Door uw mening te geven, helpt u ons om onze dienstverlening te verbeteren. Zo kunnen we u én andere bewoners in Groningen beter ondersteunen.

Online meedoen

Het kost ongeveer 10 minuten om de online vragenlijst in te vullen. U kunt meedoen tot en met 26 september 2025. Per adres mag de vragenlijst één keer ingevuld worden. Meedoen is niet verplicht. Maar door uw ervaring te delen, helpt u NCG en andere mensen in Groningen.

Scan de QR-code met uw telefoon of tablet.
Of ga op uw computer naar www.mijn-onderzoek.nl.
Gebruik daarna deze inlogcode: <<TOKEN>>



Nationaal Coördinator
Groningen

Ons kenmerk

Op papier of telefonisch meedoen

Wilt u de vragenlijst liever niet online invullen? Bel met onderzoeksbureau Enneüs via 050 – 205 30 14. U ontvangt dan een papieren vragenlijst die u gratis per post kunt terugsturen. U kunt de vragenlijst ook aan de telefoon in te vullen. Een medewerker van Enneüs helpt u dan stap voor stap.

Uw privacy is belangrijk

Onderzoeksbureau Enneüs voert dit onderzoek uit. Dit bureau heeft uw gegevens van NCG gekregen. Na het onderzoek verwijdt Enneüs uw gegevens. Uw antwoorden zijn anoniem. NCG ziet niet dat u meedoet of wat u invult.

U kunt gebeld worden

Als u niet reageert op deze uitnodiging dan kan Enneüs u bellen om te vragen of u wilt meedoen. Enneüs probeert dit twee keer. Bent u niet bereikbaar? Dan belt Enneüs niet opnieuw. Wilt u niet dat NCG uw telefoonnummer doorgeeft aan Enneüs? Bel dan het Bewonerscontactcentrum (BCC) van NCG op 088 - 041 44 77. Het BCC is bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur.

Vragen?

Heeft u vragen over het onderzoek? Neem dan contact op met Enneüs. Stuur een WhatsApp bericht of bel naar 050 – 20 53 014. U kunt ook een e-mail sturen naar helpdesk@enneüs.nl. Enneüs is bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur.

Hartelijk dank voor uw hulp.

Met vriendelijke groet,



Algemeen Directeur
Nationaal Coördinator Groningen

B. Factsheet



Nationaal Coördinator Groningen



Vertel het ons!
Zo verbeterde NCG
dankzij úw ideeën.

Samen Groningen versterken



Uit ons tevredenheidsonderzoek in 2024 bleek onder andere dat bewoners:

- de informatie over het versterkingsproces begrijpen, maar behoefte hebben aan meer uitleg.
- vaker en duidelijker geïnformeerd willen worden over de planning en voortgang van de versterking.
- informatie wensen die beter aansluit op hun persoonlijke situatie.
- meer persoonlijke aandacht en begeleiding nodig hebben.

Een paar voorbeelden van verbeteringen bij NCG:

Persoonlijke begeleiding op maat

In 2024 en 2025 namen we bewonersbegeleiders aan die veel weten over agrarische bedrijven, erfgoed of het middenkleinbedrijf (mkb). Hierdoor kunnen we agrariërs, erfgoedeigenaren en mkb'ers beter helpen.

Mijn NCG: altijd inzicht in je dossier

Meer dan 5.500 eigenaren hebben inmiddels toegang tot Mijn NCG. Dit is een persoonlijk online portaal. Hier kunnen eigenaren zelf documenten bekijken en de voortgang en planning volgen. We blijven Mijn NCG de komende tijd verbeteren.

Betere samenwerking

We werken nu in gebiedsteams met onder andere gemeenten, het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) en aannemers. Samen pakken we de versterking, schade, verduurzaming en leefbaarheid aan. Doordat we beter samenwerken, is de communicatie met bewoners duidelijker en zijn de lijnen korter.

Vaste gezichten, vertrouwde begeleiding

We geven collega's binnen NCG de kans om door te groeien. Zo blijven kennis en ervaring behouden. Ook proberen we ervoor te zorgen dat bewoners tijdens het hele traject zoveel mogelijk dezelfde bewonersbegeleider houden.



Heeft u ideeën of tips?

Doe mee aan het bewonerstevredenheidsonderzoek!

Wij blijven luisteren en verbeteren.

C. Vragenlijst

NCG – ONDERZOEK NAAR DE BEWONERSTEVREDENHEID 2025

- Nationaal Coördinator Groningen (NCG) onderzoekt de veiligheid van gebouwen en versterkt woningen en andere gebouwen in het aardbevingsgebied. Uw woning is onderdeel van de versterkingsopgave van NCG. NCG hoort graag wat u vindt van de manier waarop NCG werkt. Wat gaat goed en wat kan beter? U kunt uw mening geven door deze online vragenlijst in te vullen. Het beantwoorden van de vragen duurt ongeveer 10 minuten.
- Is uw gebouw geen woning, maar bijvoorbeeld een bedrijfspand, school of zorggebouw? Dan kunt u overal waar woning staat gebouw lezen.
- Goed om te weten: NCG werkt alleen aan het versterken van woningen als deze niet veilig zijn. Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) gaat over de afhandeling van schade.
- Heeft u **vragen over de vragenlijst of het onderzoek**? Neem dan contact op met de helpdesk van Enneüs. Bel of WhatsApp op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur naar 050 20 53 014 of mail naar helpdesk@enneus.nl.

TEVREDENHEID OVER NCG

U bent eigenaar van één of meer gebouwen in het versterkingsprogramma. Heeft u meer gebouwen? Beantwoord deze vragen dan over de woning of het gebouw waarvan het versterkingsproces het meest ver gevorderd is. Wilt u meer of andere ervaringen delen? Dat kan aan het eind van deze vragenlijst.

1. Bent u eigenaar van één of meerdere gebouwen die zijn opgenomen in het versterkingsprogramma?

Kies één antwoord.

- ☐ Ik ben eigenaar van één gebouw
- ☐ Ik ben eigenaar van meerdere gebouwen; deze gebouwen zitten in dezelfde fase
- ☐ Ik ben eigenaar van meerdere gebouwen; deze gebouwen zitten in verschillende fasen

2. Het versterkingsproces bestaat uit verschillende fasen. In welke fase zit uw woning?

Kies de omschrijving die het beste bij uw situatie past.

- ☐ [a] Ik wacht op een opname (onderzoek) van mijn woning/gebouw.
- ☐ [b] NCG heeft contact met mij opgenomen en mijn woning/gebouw is onderzocht. Ik wacht op de beoordeling van mijn woning/gebouw.
- ☐ [c] Ik heb van NCG de beoordeling van mijn woning/gebouw ontvangen. Mijn woning/gebouw voldoet niet aan de veiligheidsnorm. Ik wacht op de start van de versterking van mijn woning/gebouw.
- ☐ [d] Ik heb van NCG de beoordeling van mijn woning/gebouw ontvangen. Mijn woning/gebouw voldoet aan de veiligheidsnorm. Mijn woning/gebouw hoeft niet versterkt te worden.
- ☐ [e] Mijn woning/gebouw moet versterkt worden. Samen met een aannemer (en NCG) wordt op dit moment een plan gemaakt om mijn woning/gebouw te versterken of nieuw te bouwen. Ik heb nog geen akkoord gegeven op het versterkingsplan.
- ☐ [f] Mijn woning/gebouw moet versterkt worden. Samen met een aannemer (en NCG) is een plan gemaakt om mijn woning/gebouw te versterken of nieuw te bouwen. Ik ben akkoord met het versterkingsplan.
- ☐ [g] Een aannemer is op dit moment mijn woning/gebouw aan het versterken of bouwt een nieuwe woning/gebouw zoals afgesproken in het versterkingsplan.
- ☐ [h] De bouwwerkzaamheden zijn klaar. Mijn woning/gebouw voldoet aan de veiligheidsnorm.
- ☐ [i] Ik weet niet in welke fase van het versterkingsprogramma mijn woning/gebouw zit.

NCG wil mensen goed helpen bij het versterken van hun huis. Daarom is het doel om duidelijke informatie te geven, te luisteren naar vragen en zorgen, en uit te leggen wat er gaat gebeuren. We willen doen wat we beloven en zorgen dat mensen zich serieus genomen voelen. Zo maken we samen huizen veiliger en zorgen we dat bewoners weten waar ze aan toe zijn.

3. Hoe tevreden bent u over NCG als organisatie?

Geef een rapportcijfer: 1 = zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden.

Kies één antwoord.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Indien bij vraag 3 een rapportcijfer is gegeven van 2 tot en met 7:

4. Hoe kan NCG uw ervaring positiever maken?

Vermeld geen namen, persoonsgegevens en andere herleidbare gegevens om de antwoorden anoniem te houden en de privacy te waarborgen. Alleen als hieraan voldaan wordt, kunnen de toelichtingen gedeeld worden met NCG.

5. De kernwaarden van NCG zijn persoonlijk, betrouwbaar, resultaatgericht en samenwerken. Hoe beoordeelt u NCG op deze Waarden?

Kies per stelling steeds één antwoord.

Waarden	Heel goed passend bij NCG	Passend bij NCG	Niet passend bij NCG	Totaal niet passend bij NCG	Geen mening
a) Persoonlijk	☐	☐	☐	☐	☐
b) Betrouwbaar	☐	☐	☐	☐	☐
c) Resultaatgericht	☐	☐	☐	☐	☐
d) Samenwerken	☐	☐	☐	☐	☐

6. Hoeveel vertrouwen heeft u in de deskundigheid van NCG?

Kies één antwoord.

- ☐ Heel veel vertrouwen
- ☐ Tamelijk veel vertrouwen
- ☐ Niet zo veel vertrouwen
- ☐ Helemaal geen vertrouwen
- ☐ Weet niet/geen mening

Indien vraag 2 is beantwoord met 'd' of 'e' of 'f' of 'g' of 'h' of 'i' (fasen 4 tot en met 6):

7. In hoeverre bent u het eens of oneens met deze stellingen?

Kies per stelling steeds één antwoord.

Beantwoord de stellingen	Helemaal mee eens	Mee eens	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Niet van toepassing
a) NCG doet er alles aan om mij zo goed mogelijk te helpen	☐	☐	☐	☐	☐
b) NCG houdt zich aan gemaakte afspraken	☐	☐	☐	☐	☐
c) NCG houdt genoeg rekening met mijn persoonlijke situatie in het versterkingsproces	☐	☐	☐	☐	☐
d) NCG denkt mee over oplossingen voor het versterken van mijn woning	☐	☐	☐	☐	☐
e) NCG werkt volgens de planning die ik met NCG heb afgesproken	☐	☐	☐	☐	☐

8. Waarom vindt u dat NCG (helemaal) niet OF (helemaal) wel rekening houdt met uw persoonlijke situatie?

Vermeld geen namen, persoonsgegevens en andere herleidbare gegevens om de antwoorden anoniem te houden en de privacy te waarborgen. Alleen als hieraan voldaan wordt, kunnen de toelichtingen gedeeld worden met NCG.

CONTACT MET NCG**9. Op welke manier(en) heeft u tot nu toe contact gehad met medewerkers van NCG of informatie ontvangen van NCG?**

U kunt/mag meerdere antwoordopties kiezen.

- ☐ Via een brief of brieven van NCG
- ☐ Via de website van NCG
- ☐ Via het algemene nummer van NCG (088 - 041 44 77)
- ☐ Via een informatieavond van NCG
- ☐ Via mijn bewonersbegeleider van NCG
- ☐ Via iemand anders van NCG
- ☐ Anders, namelijk:
- ☐ Ik heb nog geen contact gehad met NCG of informatie van NCG gekregen

Indien vraag 9 is beantwoord met 'Via een brief of brieven van NCG':

10. In hoeverre bent u het eens of oneens met deze stellingen over brieven van NCG?

Kies per stelling steeds één antwoord.

<i>De brieven van NCG...</i>	Helemaal mee eens	Mee eens	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Niet van toepassing
a) zijn begrijpelijk	☐	☐	☐	☐	☐
b) geven alle informatie die ik nodig heb	☐	☐	☐	☐	☐
c) passen bij mijn persoonlijke situatie	☐	☐	☐	☐	☐

Indien vraag 10a is beantwoord met '(helemaal) mee oneens':

11. Welke informatie zou volgens u duidelijker kunnen?

Vermeld geen namen, persoonsgegevens en andere herleidbare gegevens om de antwoorden anoniem te houden en de privacy te waarborgen. Alleen als hieraan voldaan wordt, kunnen de toelichtingen gedeeld worden met NCG.

Indien vraag 9 is beantwoord met 'Via het algemene nummer van NCG (088 - 041 44 77)':

12. In hoeverre bent u het eens of oneens met deze stellingen over ons bewonerscontactcentrum?

Dit zijn de medewerkers die u spreekt als u belt met ons algemene telefoonnummer 088 – 041 44 77.

Kies per stelling steeds één antwoord.

<i>Het bewonerscontactcentrum ...</i>	Helemaal mee eens	Mee eens	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Niet van toepassing
a) reageert snel bij vragen en problemen	☐	☐	☐	☐	☐
b) kan mijn vragen goed beantwoorden	☐	☐	☐	☐	☐
c) houdt zich aan gemaakte afspraken	☐	☐	☐	☐	☐
d) doet er alles aan om mij goed te helpen	☐	☐	☐	☐	☐
e) is goed bereikbaar	☐	☐	☐	☐	☐
f) laat mij snel weten welke oplossingen er zijn voor mijn vragen of problemen	☐	☐	☐	☐	☐
g) luistert goed naar mij	☐	☐	☐	☐	☐

Indien vraag 2 is beantwoord met 'e' of 'f' of 'g' of 'h' of 'i' (fasen 4 tot en met 6) en vraag 9 is beantwoord met 'Via mijn bewonersbegeleider van NCG':

13. Op welke manier(en) had u tot nu toe contact met uw bewonersbegeleider?

U kunt/mag meerdere antwoordopties kiezen.

- ☐ Persoonlijk
- ☐ Telefonisch
- ☐ Via e-mail

14. In hoeverre bent u het eens of oneens met deze stellingen over het contact met uw bewonersbegeleider?

Kies per stelling steeds één antwoord.

<i>Ik ben tevreden over...</i>	Helemaal mee eens	Mee eens	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Niet van toepassing
a) het persoonlijke contact	☐	☐	☐	☐	☐
b) het telefonische contact	☐	☐	☐	☐	☐
c) het contact per mail	☐	☐	☐	☐	☐

15. Welke manier van contact heeft u het liefst?

Kies één antwoord.

- ☐ Persoonlijk
- ☐ Telefonisch
- ☐ Per e-mail
- ☐ Geen voorkeur/hangt af van de situatie

16. In hoeverre bent u het eens of oneens met deze stellingen over uw bewonersbegeleider?

Kies per stelling steeds één antwoord.

<i>Mijn bewonersbegeleider ...</i>	Helemaal mee eens	Mee eens	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Niet van toepassing
a) kan mijn vragen goed beantwoorden	☐	☐	☐	☐	☐
b) houdt zich aan gemaakte afspraken	☐	☐	☐	☐	☐
c) doet er alles aan om mij goed te helpen	☐	☐	☐	☐	☐
d) is goed bereikbaar bij vragen en problemen	☐	☐	☐	☐	☐

NCG 2025

<TOKEN>

689329

<i>Mijn bewonersbegeleider ...</i>	Helemaal mee eens	Mee eens	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Niet van toepassing
e) laat mij snel weten welke oplossingen er zijn voor mijn vragen of problemen	☐	☐	☐	☐	☐
f) luistert goed naar mij	☐	☐	☐	☐	☐

17. Krijgt u van NCG alle informatie over het versterkingsproces die voor u belangrijk is?

Kies één antwoord.

- ☐ Ja, ik ontvang alle informatie die voor mij belangrijk is
- ☐ Ja, ik ontvang de meeste informatie die voor mij belangrijk is
- ☐ Nee, ik ontvang niet alle informatie die voor mij belangrijk is
- ☐ Nee, ik ontvang helemaal geen informatie die voor mij belangrijk is

Indien vraag 17 is beantwoord met 'Nee, ik ontvang niet alle informatie die voor mij belangrijk is' of 'Nee, ik ontvang helemaal geen informatie die voor mij belangrijk is':

18. Welke informatie van NCG mist u?

Vermeld geen namen, persoonsgegevens en andere herleidbare gegevens om de antwoorden anoniem te houden en de privacy te waarborgen. Alleen als hieraan voldaan wordt, kunnen de toelichtingen gedeeld worden met NCG.

Indien vraag 17 niet is beantwoord met 'Nee, ik ontvang helemaal geen informatie die voor mij belangrijk is' én wel is beantwoord met 'd' of 'e' of 'f' of 'g' of 'h' of 'i' (fasen 4 tot en met 6):

19. In hoeverre bent u het eens of oneens met deze stellingen?

In het versterkingsbesluit staat of uw woning wel of niet versterkt moet worden. Als versterking nodig is, leest u in het besluit welke maatregelen nodig zijn om uw woning veilig te maken.

Kies per stelling steeds één antwoord.

<i>Beantwoord de volgende stellingen</i>	Helemaal mee eens	Mee eens	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Niet van toepassing
a) Het is mij duidelijk waarom dit besluit over mijn woning is genomen	☐	☐	☐	☐	☐
b) Ik heb begrip voor het besluit over mijn woning	☐	☐	☐	☐	☐
c) Als ik vragen had over het besluit, kon ik terecht bij mijn bewonersbegeleider	☐	☐	☐	☐	☐
d) Ik had het gevoel dat ik mijn verhaal kwijt kon bij mijn bewonersbegeleider	☐	☐	☐	☐	☐
e) Mijn bewonersbegeleider hielp mij goed bij het begrijpen van het besluit	☐	☐	☐	☐	☐

ERVARING MET NCG

20. Kreeg u genoeg informatie over de planning van uw versterkingsproces?

Kies één antwoord.

- ☐ Ja
- ☐ Een beetje
- ☐ Nee
- ☐ Niet van toepassing

21. In hoeverre bent u het eens of oneens met deze stellingen?

Kies per stelling steeds één antwoord.

<i>Beantwoord de volgende stellingen</i>	Helemaal mee eens	Mee eens	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Niet van toepassing
a) NCG werkt volgens de planning die ik met NCG heb afgesproken	☐	☐	☐	☐	☐
b) Ik word goed op de hoogte gebracht bij veranderingen in de planning	☐	☐	☐	☐	☐

22. Is de afgesproken planning van NCG behaald?

Kies één antwoord.

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

Indien vraag 22 is beantwoord met 'Nee'.

23. Had het niet behalen van de planning gevolgen voor u?

Kies één antwoord.

- ☐ Het had geen gevolgen voor mij
- ☐ Het had wel gevolgen, namelijk:

TER AFSLUITING**24. Heeft u nog tips voor NCG om u beter te helpen? Dan kunt u dit hier invullen.**

Vermeld geen namen, persoonsgegevens en andere herleidbare gegevens om de antwoorden anoniem te houden en de privacy te waarborgen. Alleen als hieraan voldaan wordt, kunnen de toelichtingen gedeeld worden met NCG.

Indien vraag 1 is beantwoord met 'Ik ben eigenaar van meerdere gebouwen; deze gebouwen zitten in dezelfde fase' of 'Ik ben eigenaar van meerdere gebouwen; deze gebouwen zitten in verschillende fasen'.

25. Heeft u meer gebouwen en wilt u graag nog iets kwijt over een ander versterkingsproces? Dan kunt u dat hier invullen.

Vermeld geen namen, persoonsgegevens en andere herleidbare gegevens om de antwoorden anoniem te houden en de privacy te waarborgen. Alleen als hieraan voldaan wordt, kunnen de toelichtingen gedeeld worden met NCG.

Bedankt voor het invullen!

D. Belscript

Introductie

- Goedemorgen/middag/avond. U spreekt met NAAM van onderzoeksbureau Enneüs.
- Ik bel u naar aanleiding van het **bewonerstevredenheidsonderzoek** dat we voor NCG uitvoeren.
- Bel ik u gelegen/heeft u een paar minuten de tijd voor ons?

Inhoudelijk

[Indien ja]

- Als het goed is heeft u een paar dagen/weken geleden een **uitnodiging** per post van NCG ontvangen. U bent gevraagd om een **online vragenlijst** in te vullen. Het invullen is anoniem en duurt **vijf tot tien** minuten. U kunt meedoen tot en met maandag 29 september.
 - *Voor de interviewers: Indien de inwoner het vervelend vindt dat we bellen, kun je aangeven dat: "In de uitnodigingsbrief heeft u gelegenheid gekregen om bezwaar in te dienen voor het opnemen van telefonisch contact. Inwoners die zich niet hebben afgemeld, worden gebeld".*
- We bellen u om te vragen of u **alsnog** de vragenlijst in wil vullen. Het is belangrijk om zo veel mogelijk ervaringen op te halen. Op die manier krijgen we een **goed beeld** van wat al goed gaat binnen NCG en waar verbetermogelijkheden liggen.
- U kunt de vragenlijst zoals in de brief vermeld staat **online** vullen.
- Mocht u de vragenlijst **telefonisch** in willen vullen, dan kunnen we dat nu doen maar het is natuurlijk ook mogelijk om een belafpraak in te plannen.
 - *Voor de interviewers: in principe is het niet de bedoeling om de vragenlijst alsnog per post na te sturen. Het is handig om een lijstje bij te houden als inwoners die expliciet benoemen, dan kunnen we bij achterblijvende respons altijd nog besluiten om een kleine nazending te doen. We verwachten echter dat de respons na het bellen voldoende hoog is en een eventuele nazending niet nodig is.*

Afsluiting

[Indien online/papier]

- Alvast bedankt voor uw tijd en moeite, uw deelname wordt zeer gewaardeerd!
- Mocht u nog vragen hebben bel of mail ons gerust.
- Een fijne dag/avond verder.

[Indien telefonisch]

- Vragenlijst afnemen met behulp van de token.
- Bedankt voor uw tijd en moeite, uw deelname wordt zeer gewaardeerd!
- Een fijne dag/avond verder.

[Indien nee]

- Oké, in dat geval wens ik u een fijne dag/middag/avond.

Uw contactpersonen

Claire Kos – c.kos@enneus.nl

Jet van der Meer – j.vandermeer@enneus.nl

Hoofdkantoor Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 711 52 55

info@enneus.nl

www.enneus.nl