

Onderzoek: Redenen waarom eigenaren aanbod
schade-afhandeling niet hebben geaccepteerd

Colofon:

Onderzoek in opdracht van:



Ministerie van Economische Zaken
en Klimaat

Uitvoering onderzoek:

AHA! marktonderzoek en marketingadvies

INHOUD

Samenvatting	3
1. Inleiding	6
2. Eerste reactie: Waarom heeft u het aanbod niet geaccepteerd?	7
3. Beoordeling procedure in vijf stappen	8
3.1 Beoordeling Informatievoorziening	
3.2 Constructieve opstelling NAM/CVW	9
3.3 Mening NAM en eigenaren over de aard schade	
3.4 Beoordeling hoogte bedrag	10
3.5 Tijd om tot afgewogen besluit te komen	
4. Mate dat redenen meespelen om het aanbod niet te accepteren	13
5. Arbitrator Bodembeweging	14
Bijlage: Vragenlijst	15

SAMENVATTING

Vanwege discussies over aansprakelijkheid wachtten zo'n zesduizend bewoners met openstaande schademeldingen van vóór 31 maart 2017 al lang op afhandeling van deze schademeldingen. Dit leidde tot veel onzekerheid bij bewoners. Met NAM is afgesproken dat zij voor deze oude schadegevallen een ultieme poging zou ondernemen om deze schademeldingen naar tevredenheid van bewoners af te handelen.

De Commissaris van de Koning en de minister van Economische Zaken en Klimaat volgen deze aanpak van NAM. Op 9 juli heeft 77% (4761 van de 6199) van de woningeigenaren het aanbod geaccepteerd. De CdK en de minister willen daarom graag nader onderzocht hebben wat de beweegredenen zijn van de overige 1438 bewoners om niet te reageren of het aanbod van NAM af te wijzen.

Half juli 2018 zijn 235 woningeigenaren die niet akkoord zijn gegaan, meegedaan aan een telefonisch onderzoek. Hier volgt een korte samenvatting:

H2. Eerste reactie: Waarom heeft u het aanbod niet geaccepteerd?

Allereerst geven de woningeigenaren in eigen woorden aan, waarom ze niet akkoord zijn gaan. Uit de top 4 van de gegeven antwoorden blijkt dat voor de meeste respondenten geldt dat het bedrag te laag is om de schade volledig te herstellen.

Tabel S2: Top 4 van redenen waarom mensen het aanbod niet hebben aanvaard

1. Aanbod veel te laag, te weinig voor reparatie schade, schijntje, offerte aannemer is aanzienlijk hoger (165x)
2. NAM biedt geen structurele oplossing (geen rekening met fundering, verankering), alleen cosmetische oplossing (wegsmieren) (59x)
3. Contraexpertise/makelaar/aannemer schatten de schade hoger (53x)
4. Delen van schade worden niet erkend als aardbevingschade (44x)

H3. Reactie woningeigenaren op procedure in vijf stappen

Informatievoorziening

Allereerst is gekeken naar de beoordeling van de verkregen informatie. Ruim zes op de tien respondenten die het aanbod niet hebben geaccepteerd, vindt dat ze onvoldoende informatie hebben gekregen om tot een afgewogen besluit te komen.

Tabel S3a: Voldoende informatie om tot afgewogen besluit te komen

Ja	23%
Deels	14%
Nee	63%
	100%

→
→

Waarom (deels) niet: In de brief stond eigenlijk alleen aanbod, geen uitleg (33x); Minimale informatie, niet uitgebreid, veel te weinig (31x); Nul informatie, er was geen informatie (28x); We moesten zelf overal naar op zoek (27x); Aanbod niet in lijn met expertise/aannemer (24x); Als je meer informatie wilt, geeft NAM niet thuis (22x); Niet (heel) duidelijk, lastig voor een leek (20x)

Beoordeling constructieve opstelling NAM/CVW

Acht op de tien respondenten vindt dat NAM/CVW zich niet voldoende constructief hebben opgesteld om de gewenste informatie te verschaffen.

Tabel S3b: Heeft NAM/CVW zich voldoende constructief opgesteld?

Ja	18%
Deels	4%
Nee	78%
	100%

→
→

Waarom (deels) niet: Vertrouwen onder nul (ver beneden nul) (39x); Niet behulpzaam, niet serieus genomen (37x); NAM wil bewust traineren, mensen in ongewisse (33x); Niets gehoord, ze zoeken geen contact (33x); Ze zoeken zelf gesprek niet op (leggen bal bij ons) (28x); Intimiderend, dreigend, eenzijdig (25x); Geen gesprek mogelijk (23x)

Mening NAM en eigenaren over aard schade

Van de woningeigenaren die het aanbod niet hebben geaccepteerd, verschilt 84% (deels) met de NAM over de aard van de te herstellen schade.

Tabel S3c: Hebben NAM en eigenaar zelfde mening over aard schade

Ja	14%
Deels	16%
Nee	70%
	100%

→
→

Waarom (deels) niet: (Deel van) schade niet erkend als bevestigsschade (137x); Contra-expertise geeft veel meer schade (30x); Er is veel meer schade dan in het rapport staat (28x); NAM erkent alleen optische en geen constructieve schade (18x); Ze betalen een ongefundeerd percentage van schade (13x); Deskundigen NAM spreken elkaar tegen (10x); Wat eerst door NAM erkend is, is nu teruggetrokken (10x)

Beoordeling hoogte bedrag

Van de woningeigenaren die het aanbod niet hebben geaccepteerd, geeft 97% aan dat het bedrag ontoereikend is. Van hen geeft de meerderheid aan dat er een groot verschil zit tussen het aanbod en het bedrag dat nodig is om de schade te repareren. De verschillen variëren van een paar duizend euro tot enkele tonnen. Een schatting van een gemiddelde valt niet te maken. Bedragen tussen 5.000 en 60.000 euro komen voor, in enkele gevallen zijn de verschillen nog forser.

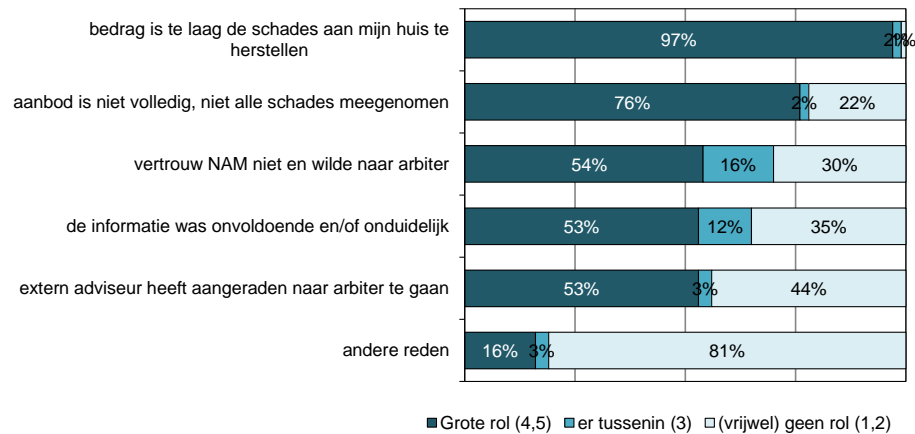
Tijd om tot afgewogen besluit te komen

Van de woningeigenaren vindt 69% dat ze voldoende tijd hebben gekregen om tot een afgewogen besluit te komen om het schade-aanbod wel of niet te accepteren. 31% vindt van niet. Binnen deze 31% van de respondenten wordt opgemerkt dat ook zij een offerte van aannemers moeten opvragen om te kijken of met het aanbod de schade gerepareerd kan worden. Ook geven een deel van de woningeigenaren aan: "Het heeft al zo lang geduurd, dat het niet aan de NAM is om druk te zetten".

H4. Mate dat redenen meespelen om het aanbod niet te accepteren

Aan de respondenten zijn vijf mogelijke redenen voorgelegd met de vraag om op een vijfpuntsschaal aan te geven in hoeverre deze voor hen een rol speelden om het aanbod af te wijzen. De hoogte van het bedrag speelt de grootste rol, gevolgd door het niet meenemen van alle schades.

Grafiek S4: Redenen die meespelen om het aanbod niet te accepteren



H5. Vervolg: Onafhankelijke schadearbiter

Tot 1 september kunnen mensen hun schademelding voorleggen aan een onafhankelijke schadearbiter, te weten de Arbiter Bodembeweging. Van de respondenten die het aanbod niet hebben geaccepteerd, legt 89% hun zaak voor aan de onafhankelijke schadearbiter en 11% twijfelt nog of is dit niet van plan. Enkele respondenten geven aan te overwegen om de arbiter over te slaan en direct naar de rechtbank te gaan of om toch nog eens met de NAM te gaan praten, enkele anderen geven aan dat ze niet hebben begrepen dat zij zelf de stap naar de arbiter moeten zetten. Ze dachten dat dit vanzelf zou gebeuren.

In het telefonische interview was ook ruimte voor slotopmerkingen. Soms komen hierbij emoties los. Een aantal woningeigenaren is hoorbaar boos, teleurgesteld, bij een enkele respondent vloeien er tranen. Alle opmerkingen zijn te lezen in een separaat geleverd bijlageboek.

1. INLEIDING

Achtergrond

Vanwege discussies over aansprakelijkheid wachtten zo'n zesduizend bewoners met openstaande schademeldingen van vóór 31 maart 2017 al lang op afhandeling van deze schademeldingen. Dit leidde tot veel onzekerheid bij bewoners. Met NAM is afgesproken dat zij voor deze oude schadegevallen een ultieme poging zou ondernemen om deze schademeldingen naar tevredenheid van bewoners af te handelen.

De Commissaris van de Koning en de minister van Economische Zaken en Klimaat volgen deze aanpak van NAM. Op 9 juli had 77% (4761 van de 6199) van de woningeigenaren het aanbod geaccepteerd. De CdK en de minister willen daarom graag nader onderzocht hebben wat de beweegredenen zijn van de overige 1438 bewoners om niet te reageren of het aanbod van NAM af te wijzen.

Half juli 2018 zijn woningeigenaren die niet akkoord zijn gegaan gebeld voor een vertrouwelijk en anoniem gesprek om inzicht te krijgen in de redenen dat ze niet akkoord zijn gegaan. Voor dit onderzoek zijn 267 eigenaren gebeld, waarvan er 235 (85%) hebben meegedaan. De gesprekken duurden circa tien tot twaalf minuten en de medewerking was goed. Mensen gaven naast de gevraagde antwoorden, ook uitgebreide toelichtingen op het gehele proces.

Rapportage

In dit rapport worden achtereenvolgens besproken:

- H2: Eerste reactie: Waarom heeft u het aanbod niet geaccepteerd?
- H3: Reactie woningeigenaren op procedure in vijf stappen
- H4: Mate dat redenen meespelen om het aanbod niet te accepteren
- H5: Vervolg: Onafhankelijke schadearbiter

Bij tabellen met daarin de gegeven antwoorden kunnen de daarbij horende aantallen optellen tot meer dan het aantal ondervraagde respondenten. In dat geval hebben de respondenten meer dan één antwoord gegeven.

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

2. EERSTE REACTIE: WAAROM HEEFT U HET AANBOD NIET GEACCEPTEERD?

De respondenten bevestigen een aanbod te hebben gehad voor een vergoeding van de aardbevingsschade. Van de 235 respondenten geven er drie aan, het aanbod in de afgelopen dagen toch te hebben geaccepteerd. De overige 232 hebben dit niet gedaan.

Allereerst geven de woningeigenaren in eigen woorden aan, waarom ze niet akkoord zijn gaan. Uit de top 4 van de gegeven antwoorden blijkt dat voor de meeste respondenten geldt dat het bedrag te laag is om de schade volledig te herstellen. “Je kan schade niet deels herstellen“. Je doet het goed of je doet het niet”, zegt een aantal respondenten.

Tabel 2: In eigen woorden waarom mensen het aanbod niet hebben aanvaard

1. Aanbod veel te laag, te weinig voor reparatie schade, schijntje, offerte aannemer is veel hoger	165x
2. NAM biedt geen structurele oplossing (geen rekening met fundering, verankering), alleen cosmetische oplossing (wagsmeren)	59x
3. Contraexpertise/makelaar/aannemer schatten de schade veel vele malen) hoger	53x
4. Delen van schade worden niet erkend als aardbevingsschade	44x
5. NAM biedt geen structurele oplossing, ze houden geen rekening met oorzaak, fundering, lateien, verankering	32x
6. NAM wil alleen cosmetische oplossingen geven (wagsmeren, pleisteren)	27x
7. Toelichtingen over de schadeafhandeling is onvolledig/klopt niet/zaken vergeten	18x
8. Geen ruimhartig aanbod, belediging, boos, niet in verhouding tot mijn gevoel wat er aan de hand is	15x
9. De berekening klopt gewoon niet, het is natte vingerwerk	14x
10. Eerder erkende schade wordt nu niet meer erkend	7x
11. NAM is een oneerlijk bedrijf dat zich niet aan eigen afspraken houdt	7x
12. Deels principe kwestie, ik wil na 5 jaar mijn verhaal kwijt	6x
13. Alles is onder C-schade weggezet	4x
14. Veel te korte tijd om te beslissen	4x
15. We zijn het gewoon oneens met de NAM	4x
16. Niet transparant en open informatie uitgewisseld	4x
17. Emotionele schade van afgelopen 5 jaar speelt ook mee	4x
Anders ¹	20x

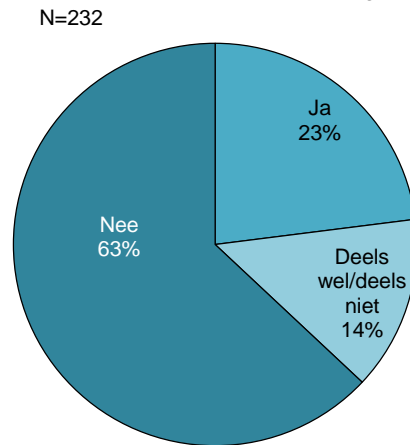
¹ En verder: schade is afgelopen jaren verergerd (3x), oneerlijk dat wij moeten bewijzen dat het wel aardbevingsschade is, en NAM niet andersom (3x), burens kregen meer (3x), NAM wil finale kwijting als we accepteren (3x), er wordt alleen op basis van foto's gekeken (2x), ze rekenen met verouderde uurtarieven om schade te herstellen (2x), onvoldoende tijd om een goede beslissing te nemen (2x), ze schuiven veel af op CVW (2x)

3. BEOORDELING PROCEDURE IN VIJF STAPPEN

3.1 Beoordeling informatievoorziening

Ruim zes op de tien respondenten die het aanbod niet hebben geaccepteerd, vindt dat ze onvoldoende informatie hebben gekregen om tot een afgewogen besluit te komen.

Grafiek 3.1a: Voldoende informatie om tot afgewogen besluit te komen?



Tabel 3.1b: Waarom aanbod (deels) onvoldoende vinden

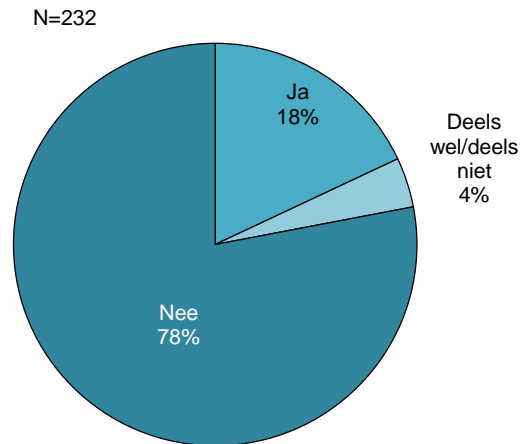
1. In de brief stond eigenlijk alleen aanbod, geen uitleg	33x
2. Minimale informatie, niet uitgebreid, veel te weinig	31x
3. Nul informatie, er was geen informatie, welke informatie	28x
4. We moesten zelf overal naar op zoek, zelf initiatief nemen	27x
5. Aanbod niet in lijn met expertise/aannemer/contactpersonen	24x
6. Als je meer informatie wilt, geeft NAM vaak niet thuis	22x
7. Niet (heel) duidelijk, lastig voor een leek	20x
8. Duurde veel te lang	20x
9. NAM probeert te vertragen, te traineren	17x
10. Misleidende informatie in afgelopen jaren. Vertrouwen is weg	16x
11. Opgelegd bod, geen ruimte voor discussie	14x
12. Steeds is het weer andere informatie, niet consistent	13x
13. Geen onderbouwd bod, alleen bedrag	12x
14. Niet transparant, fouten niet toegegeven, niet toereikend	11x
15. We worden niet serieus genomen	10x
16. Onprettig dreigende telefoontjes, voor blok gezet	10x
17. Je hoort niets van de NAM	8x
18. Aanbod nergens op gebaseerd	7x
19. Geen ruimhartig aanbod, wat Wiebes had beloofd	7x
20. Er is geen overleg geweest	6x
21. Als je het afwijst wordt je genegeerd/stil gezwegen	4x
Anders ²	14x

² En verder: NAM en wij zijn het gewoon niet eens (3x), er is veel ondeskundigheid bij medewerkers aan telefoon (3x), afhandeling veel te zakelijk (2x), er worden geen kwaliteitsoplossingen voorgesteld(2x), NAM.CVV zijn geen onafhankelijke informatiebron (2x), afspraken niet nagekomen, termijn tekort

3.2 Beoordeling constructieve opstelling NAM/CVV

Acht op de tien respondenten vindt dat NAM/CVV zich niet voldoende constructief hebben opgesteld om de gewenste informatie te verschaffen.

Grafiek 3.2a: Heeft NAM/CVV zich voldoende constructief opgesteld?



Tabel 3.2b: Redenen waarom mensen vinden dat NAM/CVV zich (deels) niet constructief opstelt

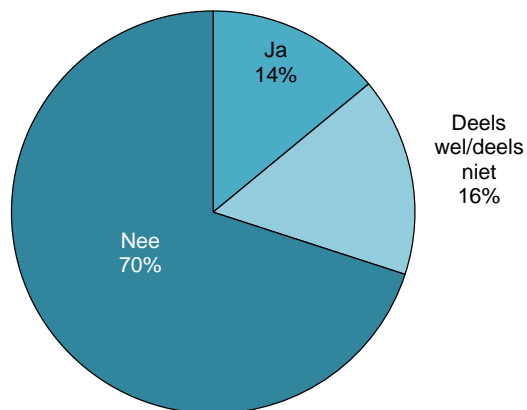
1. Vertrouwen onder nul (ver beneden nul)	39x
2. Niet behulpzaam, niet serieus genomen, niet meelevend	37x
3. NAM lijkt bewust te traineren, wil mensen in ongewisse/vaagheid houden	33x
4. Niets gehoord, ze zoeken geen contact, ze zouden bellen	33x
5. Ze zoeken zelf het gesprek niet op (ze leggen bal bij ons)	28x
6. Intimiderend, dreigend, eenzijdig	25x
7. Geen gesprek mogelijk	23x
8. NAM weigert rapport/mening van deskundigen te lezen	21x
9. Absoluut niet constructief, alleen tegenwerking	20x
10. Niet open en transparant, allemaal te zakelijk	19x
11. NAM zegt continu wat anders	18x
12. Onwrikbaar in hun eigen gelijk	16x
13. Aanbod is niet toereikend, wacht op arbiter	14x
14. Ze maken zelf fouten, houden zich niet aan eigen protocol	13x
15. Geen mogelijkheid om vragen te stellen	10x
16. Ze willen geen middenweg bewandelen	9x
17. NAM werkt voor overheid, niet voor burgers	7x
18. Geen contact geweest	4x
Anders ³	8x

³ Overig: wisselend (3x), expertise mensen van NAM zijn onvriendelijk (2x), niet iedereen wordt gelijk behandeld, de tijdsperiode was veel te kort

3.3 Mening NAM en eigenaren over aard schade

Van de respondenten die het aanbod niet hebben geaccepteerd, heeft 84% (deels) niet dezelfde mening als de NAM over de aard van de te herstellen schade. Tabel 3.3b geeft de woorden aan de redenen dat de NAM en de eigenaren oneens zijn.

Grafiek 3.3a: Hebben NAM en eigenaar zelfde mening over aard schade
N=232



Tabel 3.3b: Redenen waarom NAM en eigenaren het niet eens zijn over de schade

1. (Deel van) schade niet erkend als bevingsschade/weggezet als C-schade ⁴	137x
2. Contra-expertise geeft veel meer schade	30x
3. Er is veel meer schade dan in het rapport staat	28x
4. NAM erkent alleen optische schade, niet constructieve schade	18x
5. Ze betalen een ongefundeerd percentage van de schade	13x
6. Deskundigen NAM spreken elkaar tegen	10x
7. Wat eerst door NAM erkend is, is nu teruggetrokken	10x
8. NAM en wij zijn het oneens	10x
9. Funderingsschade willen ze niet vergoeden	10x
10. Twijfel experts of iets wel/geen bevingsschade is	7x
11. Ze doen niets met vervolgschades	5x
12. Er is onvoldoende goed gekeken naar onze woning	5x
13. Bij burens wel erkend	5x
14. Het klopt gewoon niet, NAM handelt niet naar realiteit	5x
15. NAM weigert discussie aan te gaan	3x

⁴ Hierbij spelen discussies: Komen de scheuren/is de schade geen bevingsschade maar: verzakkingsschade, stormschade, vochtschade, heeft schade te maken met belastingsdruk, thermische werking van douche, te hard dichtslaan deuren, te hard stampen op de trap, krimp in het onderhoud, te zwaar belaste etage.

3.4 Beoordeling hoogte bedrag

Van de respondenten die het aanbod niet hebben geaccepteerd, geeft 97% aan dat het bedrag ontoereikend is. Van hen geeft de meerderheid ook aan dat er een groot verschil zit tussen het aanbod en het bedrag dat nodig is om de schade te repareren.

De verschillen variëren van een paar duizend euro tot enkele tonnen. Een schatting van een gemiddelde valt niet te maken. Alle bedragen tussen 5.000 en 60.000 euro komen regelmatig voor, maar in enkele gevallen kunnen de verschillen nog veel forser zijn.

Tabel 3.4: Kan met het aanbod de geconstateerde schade worden betaald

Nee, er zit een groot verschil tussen aangeboden bedrag en benodigde bedrag	78%
Nee, er zit een redelijk verschil tussen aangeboden bedrag en benodigde bedrag	17%
Nee, maar verschil is niet groot	2%
Ja	3%
	100%

N=232

3.5 Tijd om tot afgewogen besluit te komen

De bewoners is gevraagd of ze voldoende tijden hebben gekregen om uiteindelijk een goede keuze te maken om het aanbod wel of niet te accepteren. 69% van de respondenten vindt dat ze voldoende tijd hebben gekregen om tot een afgewogen besluit te komen, 31% vindt van niet. Binnen deze 31% van de respondenten wordt opgemerkt dat ook zij een offerte van aannemers moeten opvragen om te kijken of met het aanbod de schade gerepareerd kan worden. Ook speelt bij een deel van de mensen de emotie mee het al zo lang heeft geduurd en dat het daarom niet aan de NAM is om hen nu onder druk te zetten.

Tabel 3.5: Beoordeling tijd om tot afgewogen besluit te komen

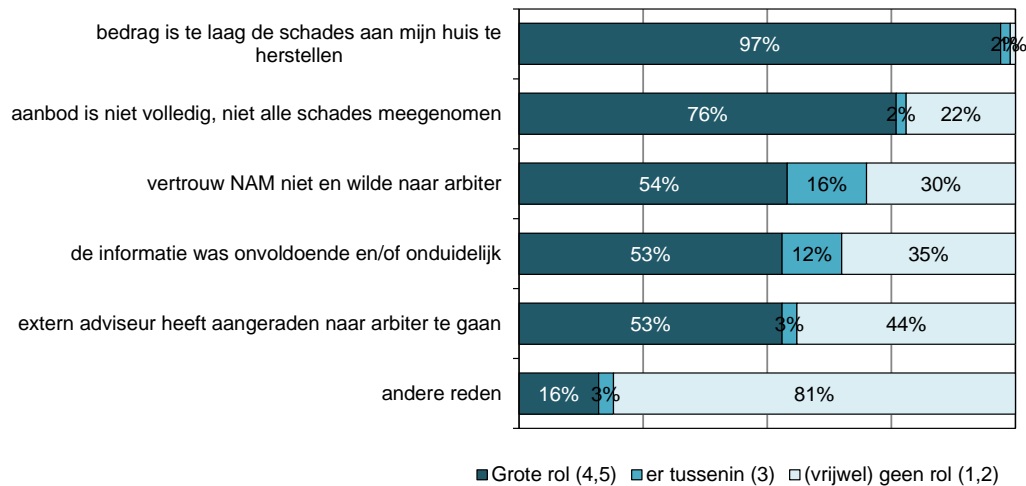
Ja	69%
Nee	31%
	100%

N=232

4. MATE DAT REDENEN MEESPELEN MEE OM HET AANBOD NIET TE ACCEPTEREN

Aan de respondenten zijn vijf mogelijke redenen voorgelegd met de vraag om op een vijfpuntsschaal aan te geven in hoeverre deze voor hen een rol speelden om het aanbod af te wijzen. Grafiek 4 geeft een beeld van de rol waarin deze aspecten hebben meegespeeld. De hoogte van het bedrag speelt de grootste rol, gevolgd door het niet meenemen van alle schades.

Grafiek 4: Redenen om aanbod niet te accepteren



De mensen die een andere reden noemen (16%), geven redenen die deels overeenkomen met de andere vijf redenen, deels net iets anders geformuleerd worden.

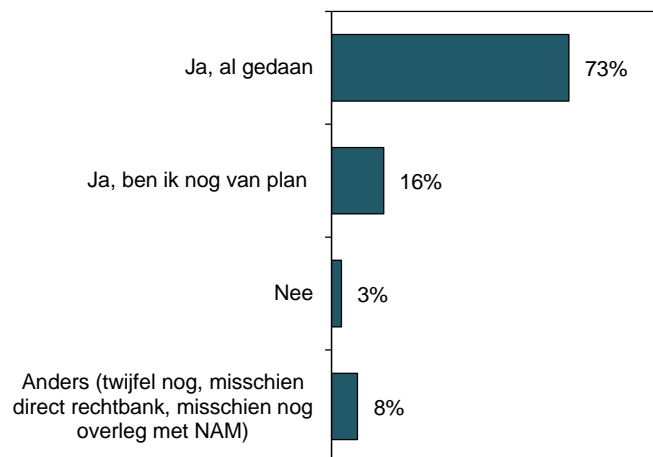
- Niet serieus genomen zijn, erkenning
- Het voelt niet als een open en transparante houding
- Het rapport klopt gewoon van geen kanten
- Nu goed regelen om in de toekomst geen problemen te krijgen
- Er zijn vele deskundigen die elkaar tegen spreken
- Hou niet van arrogante, bedreigende toon van de NAM
- NAM kiest voor goedkoopste maatregelen
- Jaren wachten en dan belachelijk aanbod
- Ook fundering moet aangepakt worden
- Niet gelijk behandeld als burens, het is allemaal een beetje willekeurig
- Om in een veilig huis te wonen
- Hoogte schade, we willen er niet op achteruit gaan
- Ze laten ons geen keus

5. ARBITER BODEMBEWEGING

Tot en met 1 september kunnen mensen hun schademelding voorleggen aan een onafhankelijke schadearbiter, te weten de Arbiter Bodembeweging. Van de respondenten die het aanbod niet hebben geaccepteerd, legt 89% hun zaak voor aan de onafhankelijke schadearbiter en 11% twijfelt nog of is dit niet van plan. Enkele respondenten geven aan te overwegen om de arbiter over te slaan en direct naar de rechtbank te gaan of om toch nog eens met de NAM te gaan praten. Ook geven enkele respondenten aan dat ze niet hebben begrepen dat zij zelf de stap naar de arbiter moeten zetten. Ze dachten dat dit vanzelf zou gebeuren.

Tabel 5a: Legt u uw zaak voor aan de onafhankelijke schadearbiter

N=232



Tabel 5b: Toelichting op vervolg naar arbiter

1. Ligt bij de arbiter, wacht op reactie arbiter	62x
2. Alles duurt erg lang (soms maanden en maanden, arbiter heeft het erg druk)	42x
3. Onderzoek contra-expertise/advocaat ligt bij arbiter	25x
4. Arbiter staat gepland	19x
5. Het is gewoon een belachelijk laag aanbod	17x
6. Nu we het niet eens zijn, wacht ik op reactie/procedure NAM	16x
7. We worden gedwongen tot deze stappen (geen andere keuze)	10x
8. Wel aangemeld voor arbitragezaak, nog niets gehoord	9x
9. Wist niet dat ik zelf de stap naar de arbiter moest zetten	8x
10. Zal naar de arbiter gaan	7x
11. Hoop op onafhankelijk oordeel	5x
12. Weer moeten we zelf stappen zetten	5x
13. Blijft gissen hoe ze denken	5x
14. Als bij arbiter niets oplost, gaan we naar de rechtbank	4x
15. Eerst nog even overleggen/ruggespraak	4x
16. Als offerte aannemer binnen is, ga ik naar de arbiter	4x
17. Heel boos, geen eerlijke behandeling	4x
18. Ga direct naar rechter (geloof niet in onafhankelijke arbiter)	4x
Anders ⁵	21x

⁵ het is emotioneel slopend (3x), verharding, aansprakelijkheidskwestie (3x), ook hier heeft de NAM ons niet goed over geïnformeerd (2x), dat "generieuze" aanbod heeft alles weer vertraagd, want heb arbiter teruggetrokken, maar genereus aanbod bleek weer niets (2x), ik weet echt niet of NAM of ik gelijk heeft (2x); en verder: weer verdragingsmelding van minimaal 6 weken. afwachten wat arbitrage zal brengen, bij niet accepteren wordt het automatisch een arbiter, ben er helemaal klaar mee, wantrouwen is groot, heb om versnelling gevraagd wegens vervolgschade, hoop op stichting Mijnbouw schade, hoe langer het duurt, hoe groter de vervolgschade, je bent bang geworden, hoe verkoop je je huis nog

BIJLAGE: Vragenlijst

Goedemiddag/avond, met ... namens de Commissaris van de Koning de heer Paas en minister Wiebes van Economische Zaken en Klimaat. Wij zijn bezig met een onafhankelijk onderzoek over de afhandeling van de aardbevingsschade. Doel is om te kijken waarom mensen het aanbod van NAM hebben geweigerd. Dit onderzoek is anoniem, vertrouwelijk en niet bedoeld om u in uw beslissing te beïnvloeden.

Heeft u hier nu 5 tot 7 minuten de tijd voor? ja/nee

A. Introductie

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

1. Recentelijk heeft u een aanbod gehad voor vergoeding van aardbevingsschade. Klopt dat?

- # Ja
- # Nee → stop

2. Heeft u het aanbod van NAM geaccepteerd?

- # Nee → Kunt u in uw eigen woorden aangeven waarom u het aanbod niet heeft aanvaard?

- # Ja, heb het wel geaccepteerd → Toelichting en einde enquête

B. Beoordeling proces

We stellen nu drie vragen om inzicht te krijgen of de informatie vooraf, de dienstverlening rond het besluit voldoende is geweest. Allereerst de informatievoorziening.

3. Vindt u dat u wel, deels of niet voldoende informatie heeft gekregen om tot een afgewogen besluit te komen?

- # Ja → vraag 4
- # Deels wel/deels niet
- # Nee

Wat ontbrak er?

In april/mei/juni hebben de NAM en het CVW mensen gebeld of met hen gemaaild om met hen hun aanbod door te spreken en vragen te beantwoorden.

4. Heeft u zelf ook telefonisch of per e-mail contact gehad?

- # Ja, beide
- # Ja, telefonisch
- # Ja, per e-mail
- # Nee

5. Vindt u dat de NAM/CVV zich constructief heeft opgesteld om u de gewenste informatie te verschaffen?

- # Ja → Vraag 6
- # Deels wel/deels niet
- # Nee
- # Weet niet

Wat ontbrak er?

6. Hebben de NAM en u dezelfde mening over de aard van de te herstellen schade?

- # Ja, grotendeels → V7
- # Deels
- # Niet

Kunt u toelichten waar het verschil ligt

7. Als het alleen om het bedrag gaat in het voorstel, vond u dat de NAM u een voorstel heeft gedaan waarmee alle geconstateerde schade nu kan worden afgehandeld?

- # Ja → vraag 9
- # Nee

8. Zit er een groot verschil in het aangeboden schadebedrag en het bedrag dat u denk nodig te hebben om de schade te herstellen?

- # Ja, erg groot verschil
- # redelijk verschil
- # verschil is niet groot
- # Anders

Als mensen spontaan iets zeggen, dit noteren

9. Vindt u dat u voldoende tijd had om tot een afgewogen besluit te komen? (Tijd tussen ontvangst brief en moment waarop uiterlijk keuze tussen wel/niet accepteren bod moest worden gemaakt)

- # Ja → Vraag 10
- # Nee

Hoeveel tijd had u nodig? (Zo concreet mogelijk noteren, in dagen/weken/maanden)

10. Samenvattend noemen we u vijf redenen die mensen noemen om het aanbod niet te accepteren. Kunt u op een vijfpuntsschaal aangeven in hoeverre deze voor u een rol speelden om het aanbod af te wijzen. Met een 1 geeft u aan dat het geen rol speelde, met een 5 geeft u aan dat het een grote rol speelde.

	Geen rol				Grote rol
a) de informatie was onvoldoende en/of onduidelijk,	1	2	3	4	5
b) het aanbod is niet volledig, niet alle schades meegenomen	1	2	3	4	5
c) het bedrag is te laag om de schades aan mijn huis te herstellen	1	2	3	4	5
d) ik vertrouw NAM niet en wilde naar de arbiter	1	2	3	4	5
e) een extern adviseur heeft mij aangeraden naar de arbiter te gaan	1	2	3	4	5
f) Een andere reden	1	2	3	4	5
Als mensen spontaan iets zeggen, dit noteren					

Tot 1 september kunnen mensen hun schademelding voorleggen aan een onafhankelijke schadearbiter, te weten de Arbiter Bodembeweging.

11. Heeft u uw zaak ook voorgelegd aan de onafhankelijke schadearbiter?

- # Ja
- # Nee, ben het nog wel van plan
- # Nee, ook niet van plan
- # Anders

Kunt u toelichten?

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