DESAN Research Solutions

Tevredenheidsonderzoek NCG

Nationaal Coördinator Groningen

oktober 2023

Najaar 2023 is in opdracht van de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) een grootschalig tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder ruim 3.200 eigenaren van woningen en andere gebouwen binnen het versterkingsgebied. Gemiddeld geven zij NCG een 4,9 als rapportcijfer voor de algemene dienstverlening. Een meerderheid (57%) heeft geen vertrouwen in NCG. Pijnpunten zijn met name de lange duur van het proces en gebrek aan informatie over status en voortgang.

Algemeen rapportcijfer

Iets meer dan de helft van de respondenten (53%) geeft NCG een onvoldoende voor de dienstverlening. Het gemiddelde rapportcijfer (*overall* 4,9) is het hoogst onder respondenten die een beoordeling hebben ontvangen dat hun gebouw voldoet aan de veiligheidsnorm (6,0) of bij wie de bouwwerkzaamheden zijn afgerond (6,2), het laagst bij respondenten die wachten op de start van de versterking (4,3) of niet weten in welke fase zij zitten (4,0).

Verbeterpunten

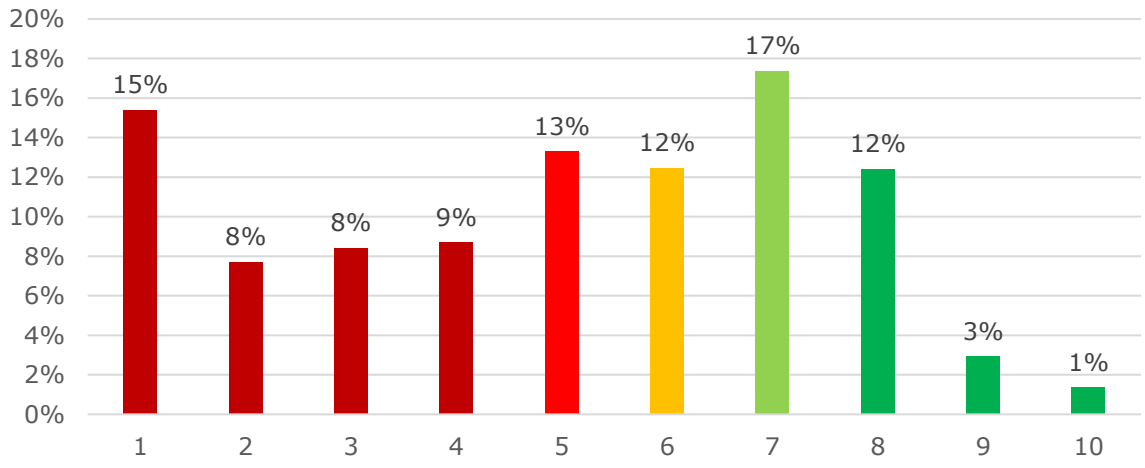
Op de vraag wat NCG had moeten of zou kunnen doen om de tevredenheid te vergroten, wijzen respondenten vooral op de lange duur van het proces, onduidelijkheid over wat er gaat gebeuren en gebrek aan communicatie:

"Afhandeling duurt veel te lang, wacht al 15 maanden op een rapportage. Krijg tussentijds niets te horen."

Contact en informatie

De helft van de respondenten heeft contact gehad met een bewonersbegeleider (50%), een vijfde heeft tot nu toe alleen brieven ontvangen (20%), minder dan een tiende heeft nog helemaal geen informatie of contact gehad (7%). Die laatste groep geeft NCG een duidelijk lager algemeen rapportcijfer (4,4) dan anderen (5,0). Over de bewonersbegeleider is men positiever dan over het bewonerscontactcentrum. In het algemeen wordt informatie van NCG wel goed beoordeeld op begrijpelijkheid, maar meer dan de helft van de respondent mist belangrijke informatie, doorgaans algemene informatie over de status, de voortgang en de planning.

'Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u over het algemeen bent over de dienstverlening van NCG?



DESAN RESEARCH SOLUTIONS

Inhoudsopgave

Inleiding 5

Doel en achtergrond 5
Vragenlijst 6
Methode 6
Respons 7
Representativiteit 8
Achtergrondkenmerken uit de vragenlijst 8
Leeswijzer 10
Betrouwbaarheid en significantie 10

1 Algemeen rapportcijfer en vertrouwen 11

1.1 Algemeen rapportcijfer voor de dienstverlening van NCG 11
1.2 Genoemde verbeterpunten 15
1.3 Vertrouwen in NCG 16

2 Contact en informatie 19

2.1 Contact en informatie tot nu toe 19
2.2 Beoordeling brieven NCG 20
2.3 Beoordeling bewonersbegeleider 21
2.4 Beoordeling bewonerscontactcentrum 21
2.5 Is de informatie begrijpelijk en compleet? 22

3 Stellingen over NCG 24

3.1 Overzicht 24
3.2 Zo goed mogelijk helpen en actief meedenken 25
3.3 Rekening houden met persoonlijke situatie 27
3.4 Afspraken en planning nakomen 28

Bijlage 1: Vragenlijst 31
Bijlage 2: Uitnodigingsbrief 35
Bijlage 3: Tabellen 36

Inleiding

September-oktober 2023 is in opdracht van de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) een grootschalig tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de eigenaren van woningen en andere gebouwen binnen het versterkingsgebied. Voor het onderzoek zijn ruim 14.000 eigenaren benaderd, van wie ruim 3.200 (23%) hebben meegedaan, online of telefonisch.

Doel en achtergrond

Nationaal Coördinator Groningen (NCG) is verantwoordelijk voor de versterking van ruim 27.000 woningen en andere gebouwen in het gaswinningsgebied in Groningen. NCG staat voor de uitdaging om de komende jaren de versterkingsoperatie niet alleen zo snel mogelijk, maar ook zo goed mogelijk uit te voeren. Dit is nodig, omdat uit onderzoek blijkt dat de versterking een zware wissel trekt op bewoners. Niet alleen zijn er veel bewoners die kampen met stress- en gezondheidsklachten, ook laat onderzoek al jaren een daling in het vertrouwen in de betrokken organisaties en overheden zien. Uit dezelfde onderzoeken blijkt dat onzekerheid over wat hen te wachten staat, bewoners parten speelt. Daarom zijn er door NCG twee productionele doelen geformuleerd:

- in 2023 hebben alle bewoners in de versterkingsopgave duidelijkheid of hun huis op norm is;
- en in 2028 zijn alle gebouwen in de scope van de versterkingsoperatie op norm.

Maar NCG wil niet alleen kwantitatief, maar ook kwalitatief goed werk leveren. NCG wil naast de bewoner staan en in gesprek gaan met bewoners in plaats van over bewoners. De NCG hoopt hiermee een stap te zetten om het vertrouwen van bewoners in NCG en de overheid te herstellen. Om dit te realiseren zijn verschillende veranderingen en verbeteringen ingezet. Veel hiervan hebben betrekking op interne processen. Deze veranderingen en verbeteringen moeten ook voor de bewoner merkbaar zijn: als interne processen goed lopen, kunnen NCG en de medewerkers voor bewoners een betrouwbare partij zijn om op gelijkwaardige wijze mee in gesprek te gaan.
Hierbij past dat NCG niet alleen in de gaten houdt of productionele doelstellingen worden gehaald, maar ook of de ingezette veranderingen effect hebben op de tevredenheid van bewoners over NCG en de versterking. Hieruit kwam de wens voort voor een onderzoek naar de tevredenheid van huiseigenaren (bewoners en niet-bewoners) en eigenaren van andere gebouwen binnen het gebied.
Bij het naast de bewoner staan en het herstellen van vertrouwen hoort bovendien openheid. Openheid over wat de NCG doet en wat er goed gaat, maar ook openheid over wat mogelijk niet goed gaat. Ook in deze context vindt NCG het belangrijk om inzicht te krijgen en te geven over de beleving van bewoners over de versterking.
In opdracht van NCG heeft DESAN daarom najaar 2023 een eerste grootschalige tevredenheidsenquête uitgevoerd onder, in principe, alle eigenaren van gebouwen binnen het versterkingsprogramma.

Doel van de enquête is om meer inzicht te krijgen in tevredenheid van betrokken bewoners en andere gebouweigenaren over NCG, het vertrouwen in NCG en ervaring

met en oordeel over verschillende vormen van communicatie van NCG. Nadrukkelijk doel daarbij is te achterhalen op welke wijze NCG de tevredenheid kan vergroten, en om in vervolgmetingen te kunnen vaststellen in hoeverre NCG daarin slaagt.

Vragenlijst

De vragenlijst voor het onderzoek is in samenwerking met NCG door DESAN opgesteld.

In de vragenlijst komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Fase in het versterkingsproces waarin de woning/het gebouw zich bevindt.
- Algemene tevredenheid over de dienstverlening van NCG (rapportcijfer).
- Manieren waarop men contact heeft gehad / informatie heeft ontvangen.
- Mening over brieven van NCG.
- Mening over de bewonersbegeleider.
- Mening over het bewonerscontactcentrum.
- Mening over informatie van NCG: volledigheid, begrijpelijkheid.
- Behulpzaamheid, nakomen afspraken en planning, rekening houden met persoonlijke situatie, actief meedenken.
- Vertrouwen in NCG.
- Achtergrondkenmerken: gezinssamenstelling, opleiding, leeftijd.
- Suggesties voor verbeteringen.

De volledige vragenlijst is te vinden in Bijlage 1.

Methode

Op basis van een door NCG aangeleverd bestand, zijn 14.038 eigenaren van gebouwen binnen het versterkingsprogramma benaderd voor het onderzoek. Bewoners of andere gebruikers die geen eigenaar zijn van hun woning of gebouw zijn niet benaderd, omdat het versterkingsprogramma zich niet direct op hen richt. Eigenaren van meerdere gebouwen hebben één uitnodiging ontvangen met het verzoek de beantwoording te baseren op hun algemene ervaring. In geval van meerdere eigenaren van één adres, zijn meerdere eigenaren benaderd, maar slechts één per woonadres.

De 14.038 benaderde eigenaren hebben op 7 of 8 september een schriftelijke uitnodiging ontvangen om deel te nemen aan een online enquête. De uitnodigingbrief is opgenomen in Bijlage 2.

Van 13 september tot en met 2 oktober zijn vervolgens eigenaren die nog niet online hadden gereageerd (of per e-mail of telefonisch hadden aangegeven niet te willen deelnemen), telefonisch benaderd. Daarbij is grotendeels gebruik gemaakt van door NCG aangeleverde telefoonnummers, voor een kleiner deel van door DESAN op basis van naam en adres gevonden telefoonnummers.

Respondenten konden deelnemen aan het onderzoek van 7 september tot en met oktober. De telefonische benadering is op 2 oktober afgerond, toen het afgesproken maximale aantal van 1.650 telefonische enquêtes was bereikt.

Respons

Van de 14.038 benaderde eigenaren hebben 3.215 (23%) deelgenomen, van wie 1.565 (11%) online en 1.650 (12%) telefonisch. Binnen de respons zijn de aandelen online (49%) en telefonisch (51%) dus vrijwel gelijkelijk verdeeld.

Van alle benaderde eigenaren is een aantal achtergrondkenmerken bekend. Daarmee is vast te stellen of bepaalde groepen verhoudingsgewijs – ten opzichte van het totale responspercentage – vaker of minder vaak hebben meegedaan. Qua gemeente zijn de verschillen beperkt: van 18 procent respons onder eigenaren van gebouwen in Oldambt tot 24 procent in Eemsdelta. Hetzelfde geldt voor risicoprofiel (24% onder eigenaren van gebouwen met een 'normaal' risicoprofiel, 22% bij een 'licht verhoogd', 25% bij een 'verhoogd' risicoprofiel), al of geen KvK-inschrijving op het adres (21% bij wel, 23% bij geen), 'meervoudige eigenaren' (20% bij eigenaren van meerdere gebouwen, 23% bij 'enkelvoudige eigenaren') en geslacht (25% bij mannelijke, 21% bij vrouwelijke eigenaren). Bij enkele andere achtergrondkenmerken zijn er grotere verschillen in respons: eigenaren die ook bewoner zijn hebben vaker meegedaan aan de enquête (25%) dan eigenaren die niet op het adres wonen (18%); eigenaren van vrijstaande woningen deden vaker mee (26%) dan eigenaren van andere woningtypen en niet-woning gebouwtypen; en ook naar Mijlpaalfase zijn er duidelijke verschillen: van 17 procent deelname bij 'nvt' en 18 procent bij 'Afgerond onherroepelijk' tot 29 procent bij 'Bouw uitvoeren' en 30 procent bij 'Opnemen in lokaal plan van aanpak'. De respons per subgroep voor kenmerken waar de responspercentages uiteenlopen zijn opgenomen in Tabel 1.

Tabel 1 Responsoverzicht naar achtergrondkenmerken

	benaderd	respons n	respons %	*waarvan online*	*telefonisch*
Gebouwtype					
Meerlaagse bouw	883	136	15%	*50%*	*50%*
MKB	424	69	16%	*36%*	*64%*
Rijwoning	3343	709	21%	*46%*	*54%*
AGRO	687	158	23%	*30%*	*70%*
Twee onder 1 kap woning	2568	596	23%	*52%*	*48%*
Vrijstaande woning	5740	1506	26%	*51%*	*49%*
Overig	393	41	10%	*61%*	*39%*
Mijlpaalfase					
1 Op te nemen in lokaal plan van aanpak	119	36	30%	*44%*	*56%*
2 Opname plannen	1830	399	22%	*51%*	*49%*
3 Beoordeling opstellen	1995	546	27%	*54%*	*46%*
4.1 Planvorming voorbereiden	1998	479	24%	*47%*	*53%*
4.2 Uitvoeringsplan opstellen	2594	672	26%	*45%*	*55%*
5.1 Bouw voorbereiden	445	120	27%	*51%*	*49%*
5.2 Bouw uitvoeren	223	65	29%	*48%*	*52%*
6.1 Versterkingstraject afgerond	403	85	21%	*53%*	*47%*
6.2 Afgerond onherroepelijk	4390	806	18%	*47%*	*53%*
Nvt	41	7	17%	*57%*	*43%*
TOTAAL	**14038**	**3215**	**23%**	***49%***	***51%***

De twee rechter kolommen in Tabel 1 tonen de verdeling tussen online respons en telefonische respons. Omdat alleen eigenaren telefonisch zijn benaderd die online nog niet hadden meegedaan en omdat daarbij prioriteit is gegeven aan groepen waarbij de online respons relatief laag was, is het aandeel telefonische respons in het algemeen hoger in groepen die anders een relatief lage totale respons zouden hebben gehad. De telefonische benadering heeft zo de verschillen in responspercentages beperkt. Dat geldt bijvoorbeeld voor gebouwtype MKB en Agro. Gebouwtype 'overig' (bestaande uit de categorieen kinderdagverblijf, molen, niet-wonen, politie en hulpverlening, school, sport, wijk-/buurtcentra en zorg) is hierop een uitzondering: omdat dit 'maatschappelijke', niet bewoonde adressen betreft, was zowel de online als telefonische respons laag, dat laatste ook doordat er relatief weinig telefoonnummers beschikbaar voor waren.

Representativiteit

De beperkte verschillen in responspercentages naar gemeente, risicoprofiel, KvK-inschrijving enkelvoudige of meervoudige eigenaren en geslacht betekenen dat de subgroepen van deze kenmerken in de respons ongeveer even sterk vertegenwoordigd zijn als in de totale populatie van eigenaren. Op deze kenmerken is de respons dus representatief. Op de kenmerken met grotere verschillen in responspercentage – de kenmerken weergegeven in Tabel 1 - ligt dat iets anders. Eigenaren van gebouwen in de categorieen meerlaagse bouw, MKB en vooral 'overig' zijn in de respons minder sterk vertegenwoordigd dan in de populatie. Maar omdat het hier om relatief kleine groepen gaat (samen 12 procent van de populatie en 8 procent van de respons), heeft het geen groot effect op de representativiteit van de respons. Hetzelfde geldt bij Mijlpaalfase voor de groepen met een relatief hoge respons (fase 1 en 5.2: 2 procent van de populatie, 3 procent van de respons). Het effect van de verschillen in responspercentages bij bepaalde kenmerken op de representativiteit van de respons is daarmee zeer beperkt. Mede daarom is besloten de respons niet te wegen op achtergrondkenmerken. Elke respondent telt in de resultaten even zwaar mee.

Achtergrondkenmerken uit de vragenlijst

In aanvulling op de vooraf bekende, in het door NCG aangeleverde bestand opgenomen, achtergrondkenmerken, is ook in de vragenlijst een aantal achtergrondgegevens uitgevraagd: de fase in het versterkingsproces waarin het gebouw zich volgens de respondent bevindt, leeftijd, opleidingsniveau en gezinssamenstelling.

Qua gezinssamenstelling is samenwonend zonder kinderen de grootste groep (42%), qua leeftijd de groep ouder dan 65 jaar (37%), qua opleidingssniveau zijn MBO (33%) en HBO (33%) even groot. In de rapportage zal worden gekeken of er opvallende verschillen zijn tussen deze groepen wat betreft de antwoorden op inhoudelijke vragen. Interessanter hier zijn de antwoorden wat betreft de fase. De grootste groep, een kwart van de respondenten, geeft aan dat hun gebouw is onderzocht en dat zij wachten op de beoordeling. Maar een vrij grote groep (13%) zegt niet te weten in welke fase zij zich bevinden (Tabel 2).

Tabel 2 Achtergrondkenmerken uit de vragenlijst

Fase	
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 van mijn woning/gebouw	9%
NCG heeft contact met mij opgenomen en mijn woning/gebouw is onderzocht. Ik wacht op de beoordeling van mijn woning/gebouw.	25%
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.	13%
Ik heb van NCG de beoordeling van mijn woning/gebouw ontvangen. Mijn woning/gebouw voldoet aan de veiligheidsnorm. Mijn gebouw/woning hoeft niet versterkt te worden.	16%
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.	6%
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.	5%
Een aannemer is op dit moment mijn woning/gebouw aan het versterken of bouwt een nieuwe woning/gebouw zoals afgesproken in het versterkingsplan.	4%
De bouwwerkzaamheden zijn afgerond. Mijn woning/gebouw voldoet aan de veiligheidsnorm.	9%
Ik ben eigenaar van meerdere gebouwen die zijn opgenomen in het versterkingsprogramma. Deze gebouwen bevinden zich in verschillende fasen van de versterking.	1%
Ik weet niet in welke fase van het versterkingsprogramma mijn woning/gebouw zit.	13%
Gezinssamenstelling	
Alleenstaand zonder kinderen	19%
Alleenstaand met kinderen	4%
Samenwonend zonder kinderen	42%
Samenwonend met kinderen	27%
Anders	3%
Ik wil deze vraag liever niet beantwoorden	4%
Hoogst voltooide opleidingsniveau	
Basisschool	1%
VMBO (VBO, MAVO)	8%
HAVO/VWO	5%
MBO (Middelbaar Beroepsonderwijs)	33%
HBO (Hoger Beroepsonderwijs)	33%
Universiteit (bachelor of propedeuse)	3%
Universiteit (master of doctoraal of hoger)	8%
Ik wil deze vraag liever niet beantwoorden	10%
Leeftijd	
18-25 jaar	0%
26-35 jaar	5%
36-45 jaar	10%
46-55 jaar	20%
56-65 jaar	24%
Ouder dan 65 jaar	37%
Ik wil deze vraag liever niet beantwoorden	4%
TOTAAL	**100%**

Leggen we de antwoorden van de respondenten over de fase naast de gegevens uit de registratie van NCG, dan is het percentage eigenaars dat niet weet in welke fase men zit, vooral hoog (31%) in de – in omvang beperkte - registratiecategorie ‘1 Op te nemen

in lokaal plan van aanpak', maar ook vrij hoog in de grotere categorieen '2 Opname plannen' (16%) en '3 Beoordeling opstellen' (17%), '4.1 Planvorming voorbereiden' (13%) en '4.2 Uitvoeringsplan opstellen' (14%). In de overige registratiecategorieen is het percentage eigenaars dat hun fase niet weet lager, tussen 3 en 9 procent. Anders bekeken vallen de eigenaars die niet weten in welke fase hun gebouw nu zit, voor 3 procent in de categorie 1, voor 15 procent in 2, 23 procent in 3, 16 procent in 4.1, 22 procent in 4.2, 17 procent in '6.2 Afgerond onherroepelijk' en 4 procent in de overige categorieen.

Ook voor de overige Mijlpaalfasen volgens de registratie en fasen volgens de respondenten is de overeenkomst tussen beiden kleiner dan wellicht verwacht zou mogen worden (zie Tabel B3.1 in Bijlage 3). Voor een aanzienlijk deel van de eigenaren lijkt het dus niet voldoende duidelijk in welke fase in het versterkingsproces hun gebouw zich bevindt, of komt hun idee daarvan niet overeen met de registratie.

Leeswijzer

Hoofdstuk 1 behandelt de fase in het versterkinsgproces waarin het gebouw zich (volgens de eigenaar) bevindt, het algemene rapportcijfer van de eigenaren voor de dienstverlening van NCG en het vertrouwen in NCG. **Hoofdstuk 2** gaat in op de wijzen waarop men tot nu toe contact heeft gehad met NCG of informatie van NCG heeft ontvangen, en de meningen over verschillende media en contactvormen (brieven, bewonersbegeleider, bewonerscontactcentrum) en volledigheid en begrijpelijkheid van de informaie van NCG in het algemeen. In **Hoofdstuk 3** worden de antwoorden op een aantal stellingen over NCG besproken, over behulpzaamheid, nakomen van afspraken en planning, rekening houden met persoonlijke situaties en actief meedenken over oplossingen.

Bij alle onderwerpen wordt gekeken of er belangrijke verschillen in de resultaten zijn tussen bepaalde groepen eigenaren, onderscheiden zowel naar vooraf bekende achtergrondkenmerken als uitgevraagde achtergrondkenmerken (fase volgens respondent, contact, leeftijd, opleiding, gezinssamenstelling en geslacht).

Aan het begin van elk hoofdstuk is een korte samenvatting opgenomen.

Betrouwbaarheid en significantie

Bij een steekproefonderzoek als dit worden uitkomsten verkregen die slechts met inachtneming van een bepaalde waarschijnlijkheid mogen worden vertaald naar de totale populatie, in dit geval alle eigenaren van gebouwen in het versterkingsprogramma. Tenzij anders vermeld, zijn alle genoemde verschillen significant ('waarschijnlijk niet toevallig').

Afronding

Alle percentages zijn afgerond tot hele getallen. Dientengevolge is de som van de percentages niet altijd exact 100.

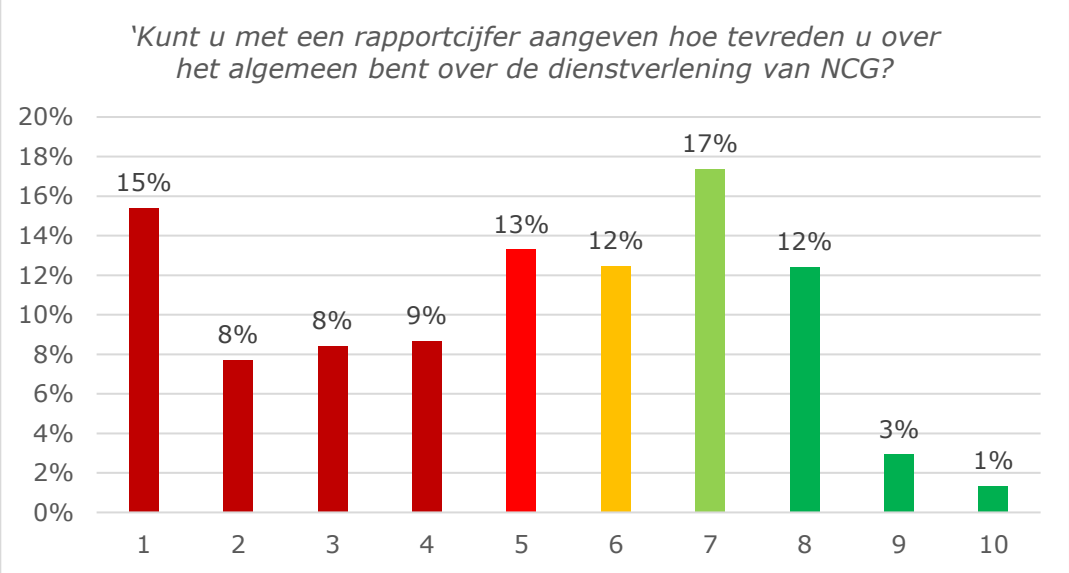
1 Algemeen rapportcijfer en vertrouwen

Iets meer dan de helft van de respondenten (53%) geeft NCG een onvoldoende voor de dienstverlening. Het gemiddelde rapportcijfer – 4,9 in totaal – is het hoogst onder respondenten die een beoordeling hebben ontvangen dat hun gebouw voldoet aan de veiligheidsnorm (6,0) of bij wie de bouwwerkzaamheden zijn afgerond (6,2) en het laagst bij respondenten die wachten op de start van de versterking (4,3) of niet weten in welke fase zij zitten (4,0). In samenhang daarmee is het gemiddelde cijfer het laagst bij agrarische gebouwen en vrijstaande woningen. Hoger opgeleiden geven lagere cijfers dan lager opgeleiden. Ter verbetering worden vooral de lange duur van het proces, onduidelijkheid over wat er gaat gebeuren en gebrek aan communicatie genoemd. Een ruime meerderheid (57%) heeft geen vertrouwen in NCG, een derde wel (32%).

1.1 Algemeen rapportcijfer voor de dienstverlening van NCG

In de algemene beoordeling van de dienstverlening krijgt NCG een onvoldoende. Op de vraag *'Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u over het algemeen bent over de dienstverlening van NCG, waarbij een 1 staat voor 'zeer ontevreden' en een 10 voor 'zeer tevreden'* geven de eigenaren gemiddeld een 4,9. Rapportcijfers 5, 6, 7 en 8 worden veel gegeven (elk door tussen 12 en 17 procent van de eigenaren), maar ook een aanzienlijke groep eigenaren geeft een 1 (15%) (Grafiek 1). In totaal geeft 53 een onvoldoende (5 of lager).

Grafiek 1 **Algemeen rapportcijfer voor de dienstverlening**



Risicoprofiel

Naar risicoprofiel zijn de verschillen in gemiddeld rapportcijfer vrij beperkt en niet lineair: 4,7 onder eigenaren van gebouwen met een 'normaal', 5,1 bij een 'licht verhoogd' en 4,8 bij een 'verhoogd' risicoprofiel.

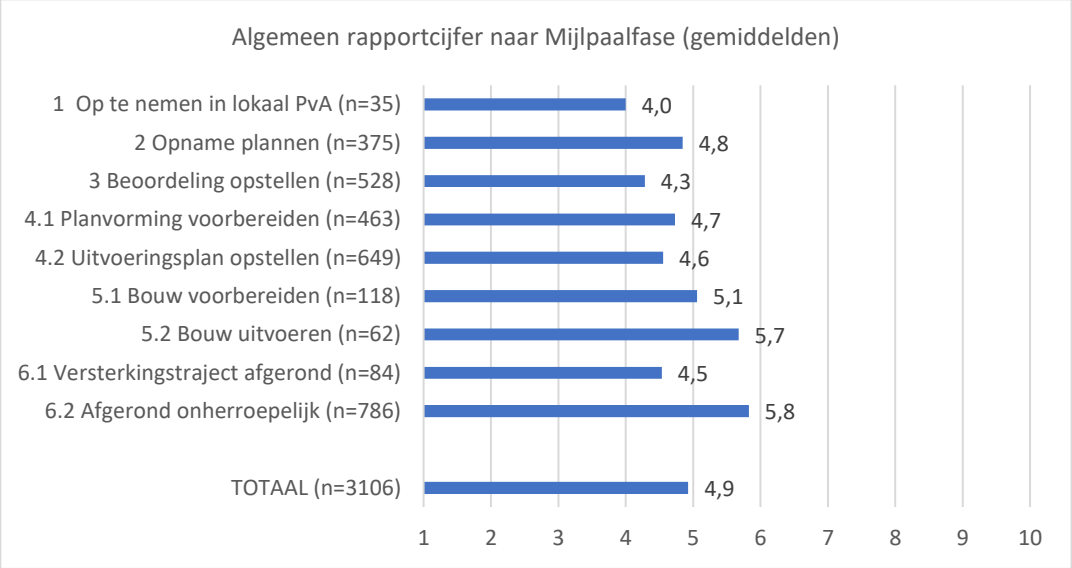
KvK-inschrijving

Eigenaren van gebouwen met een KvK-inschrijving geven gemiddeld een lager cijfer (4,5) dan eigenaren van gebouwen zonder (5,0).

Mijlpaalfase en fase volgens respondent

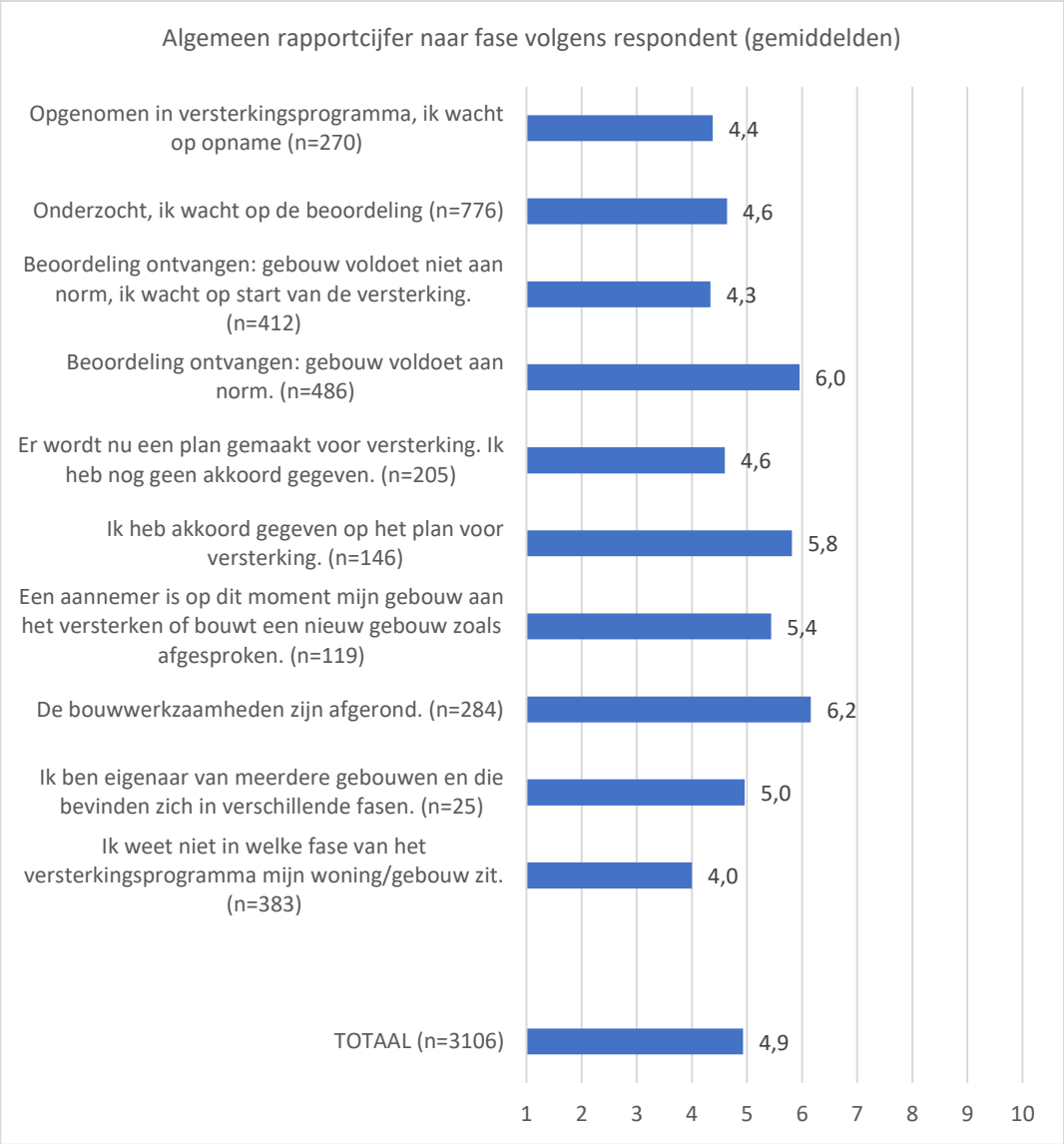
Naar Mijlpaalfase (volgens de registratie) worden de rapportcijfers globaal hoger in verder gevorderde fasen: tot en met 4.2 Uitvoeringsplan opstellen liggen de gemiddelden onder het totaalgemiddelde, vanaf 51. Bouw voorbereiden daarboven. Uitzondering is het relatief lage cijfer in '6.1 Versterkingstraject afgerond', maar dit is in omvang een vrij kleine groep eigenaars (Grafiek 2).

Grafiek 2 Algemeen rapportcijfer naar Mijlpaalfase



Kijken we naar de fase in het versterkingsproces waarin hun gebouw zich volgens de eigenaar bevindt, dan is het gemiddelde cijfer duidelijk het laagst onder eigenaars voor wie dat onduidelijk is. Ook in fasen waarin eigenaars nu in afwachting zijn (van opname, beoordeling of plan, liggen de gemiddelden onder het totaalgemiddelde. Waar het gebouw bleek te voldoen aan de norm of de werkzaamheden zijn afgerond, liggen de cijfers duidelijk hoger (Grafiek 3).

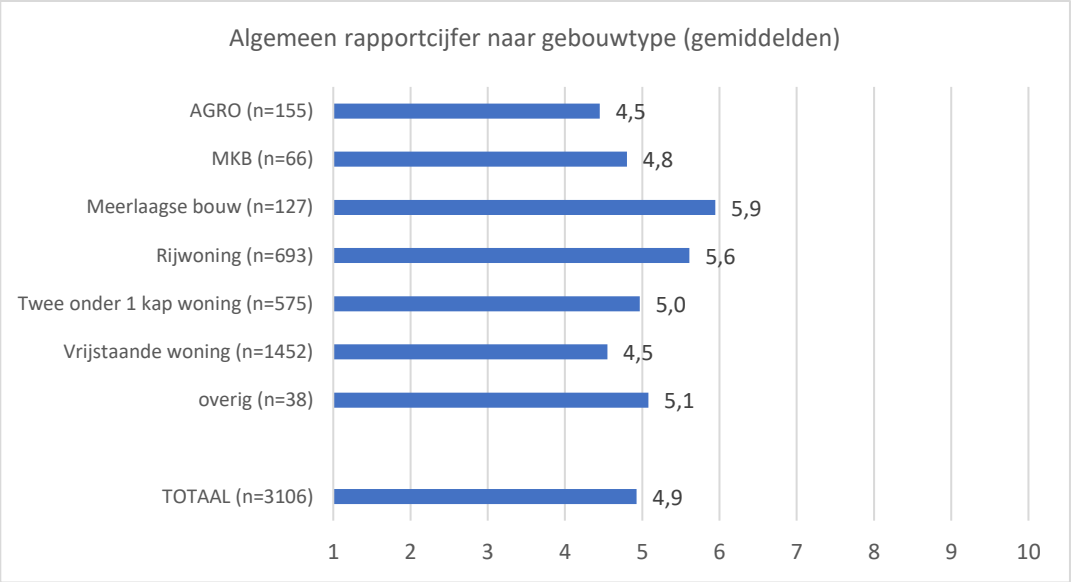
Grafiek 3 Algemeen rapportcijfer naar fase volgens respondent



Gebouwtype

Naar gebouwtype zijn de verschillen groter: het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van NCG ligt bij AGRO iets onder het *overall* gemiddelde, maar opvallender is dat bij woningen het gemiddelde daalt naarmate een woning meer vrijstaand is, van 5,9 bij meerlaagse bouw naar 4,5 bij vrijstaande woningen, veruit de grootste categorie (Grafiek 4).

Grafiek 4 Algemeen rapportcijfer naar gebouwtype



De verschillen in gemiddeld rapportcijfer naar gebouwtype worden grotendeels verklaard door de verschillen in verdeling naar fase voor verschillende gebouwtypen. Bij AGRO en vrijstaande woningen is het percentage in de fasen 'voldoet aan de norm' (4% en 11%) en 'bouwwerkzaamheden afgerond' (6% en 7%) – fasen waarbij de eigenaren relatief hoge cijfers geven – laag. Bij twee-onder-één-kap woningen (22%, 11%) en vooral rijwoningen (25%, 12%) zitten veel meer eigenaren in deze twee fasen.

Gemeente

Meer dan de helft van de respondenten heeft een woning of andere gebouw in de gemeente Eemsdelta. Het gemiddelde rapportcijfer ligt daar op 4,8. De hoogste – of minst lage – gemiddelde cijfers worden gegeven door eigenaren van gebouwen in de gemeenten Groningen (5,4) en Oldambt (5,3), het laagste door eigenaren van gebouwen in gemeente Het Hogeland (4,6). Midden-Groningen (4,8) zit net als Eemsdelta dicht bij het *overall* gemiddelde.

Het relatief hoge gemiddelde rapportcijfer in de gemeenten Groningen en Oldambt en het lage gemiddelde in Het Hogeland hangt samen met de fase in het versterkingsproces: het percentage eigenaren dat een beoordeling heeft ontvangen dat hun gebouw voldoet aan de veiligheidsnorm is in Groningen (23%) en Oldambt (29%) veel hoger dan het totaalgemiddelde (16%) en in He Hogeland veel lager (6%). En zoals net besproken ligt het gemiddelde relatief hoog onder eigenaren in die fase (zie Grafiek 3).

Geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en gezinssamenstelling

Mannelijke en vrouwelijke eigenaars geven gemiddeld exact hetzelfde rapportcijfer (4,9). Naar **leeftijd** valt op dat de groep 56-55 (5,0, n=761) en vooral 65-plussers (5,5, n=1129) hogere cijfers geven dan jongere eigenaars. Maar het laagste gemiddelde ligt niet in de groep 18-35 (4,7, n=176), maar in de groep 36-45 (4,2, n=315). Daarbij speelt wel mee dat telefonische respondenten in totaal en in elke leeftijdscategorie gemiddeld hogere cijfers geven dan online respondenten, Maar ook binnen de online

respons en binnen de telefonische respons geven de oudere eigenaars gemiddeld hoger cijfers dan jongere.

Naar **opleidingsniveau** is duidelijk dat hoger opgeleide eigenaars lagere cijfers geven dan lager opgeleide eigenaars. Onder universitair opgeleiden is het gemiddelde 4,4 (n=335), onder HBO-ers 4,8 (n=1023), onder MBO-ers 5,1 (n=1006), onder HAVO/VWO-ers 5,2 (n=160) en onder ten hoogste VMBO 5,7 (n=292).

Naar **gezinssamenstelling** tot slot ligt het gemiddelde het laagst onder samenwonend met kinderen (4,4, n=855), het hoogst onder alleenstaand zonder kinderen (5,5, n=598). Samenwonenden geven hogere cijfers dan alleenstaanden, gezinnen met kinderen lagere cijfers dan samenwonenden of alleenstaanden zonder.

Eigenaar-bewoners geven niet significant andere cijfers dan niet-bewoners, meervoudige eigenaars niet duidelijk andere cijfers dan enkelvoudige eigenaars.

1.2 Genoemde verbeterpunten

Twee derde van de respondenten gaf een rapportcijfer lager dan zeven. Hun is gevraagd wat NCG kan doen of had moeten doen om de tevredenheid te vergroten.[1] Bijna iedereen (1918 van de 1984 respondenten) gaf daarop antwoord. Veel respondenten geven aan dat het proces erg lang duurt en dat men in de tussentijd niet op de hoogte gehouden wordt. De meest genoemde verbeterpunten, vaak in combinatie, betreffen:

- zorgen dat het minder lang duurt
- (beter) communiceren
- duidelijkheid verschaffen
- afspraken nakomen
- luisteren.

Een kleine bloemlezing van karakteristieke citaten:

- *5 jaar geleden was mijn woning uiterst urgent. Na opnames NIETS meer gedaan.*
- *Niet zo lang laten wachten wat er nu gaat gebeuren. Wij willen ons huis graag klaar hebben.*
- *De zaken sneller afhandelen. Ik zit nu al bijna 2 1/2 jaar te wachten op een herbeoordeling, terwijl er destijds werd gezegd dat dit er binnen een half jaar zou zijn.*
- *1,5 jaar geleden heb ik een brief gekregen dat mijn woning is opgenomen. Maar heb nog steeds niks vernomen.*
- *Vanaf 2016 al bezig, eind nog lang niet in zicht.*
- *2018 onderzoek gedaan, 2023 nog geen uitsluitsel.*
- *Beetje opschieten.*
- *Bijna 3 jaar geleden is ons huis bekeken op wel of geen versterking. Nu nog niets vernomen.*
- *Afhandeling duurt veel te lang, wacht al 15 maanden op een rapportage. Krijg tussentijds niets te horen.*
- *Alles duurt veel te lang en daar wordt ik onzeker van of ons huis nog wel veilig is.*
- *Aan afspraken houden. De gang er inhouden. Als ik zelf geen contact opneem, is er nagenoeg geen voortgang.*
- *Mijn woning is nu twee keer al onderzocht en wacht al ruim twee jaar op een adviesrapport.*

[1] Aan het eind van de vragenlijst is een vergelijkbare vraag opgenomen – maar dan voor alle respondenten – of men suggesties heeft hoe NCG beter kan helpen. Daaruit komen in grote lijnen dezelfde punten naar voren als hier genoemd.

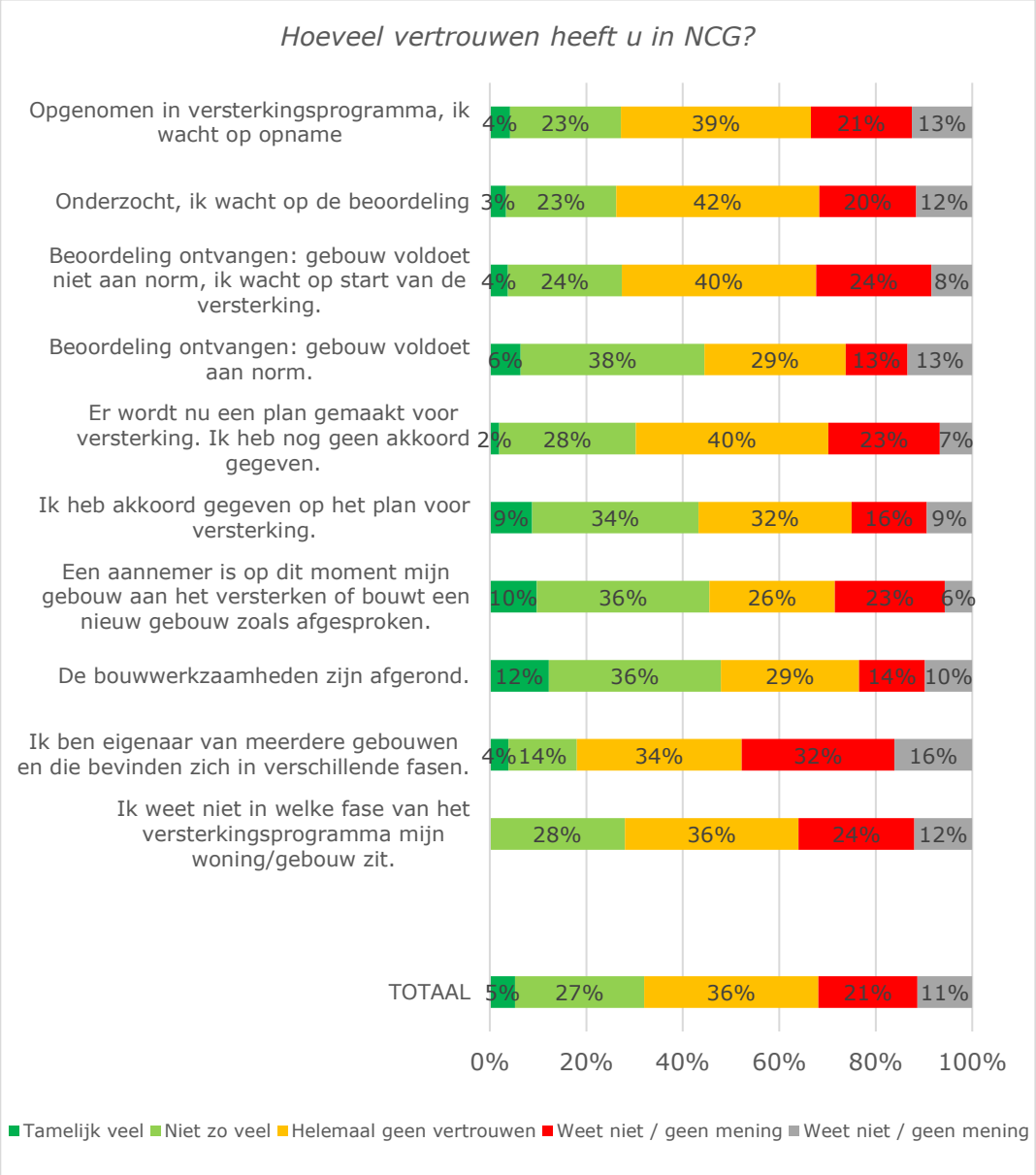
- *Ik wacht al jaren op uitsluitsel van u, moet mijn huis nu wel of niet versterkt worden?*
- *Afspraken nakomen en melden of het huis versterkt wordt ja of nee.*
- *Heb er niet veel van gehoord en het duurt lang.*
- *Ik wil graag wat meer duidelijkheid en tempo.*
- *Het duurt erg lang en je weet niet wat er gebeurt.*
- *Duurt heel lang, en afspraken worden niet nagekomen.*
- *Als je zegt dat er wat gaat gebeuren dat het ook echt gebeurt.*
- *Betere communicatie. Mijn huis gaat als een jojo door het proces.*
- *Beter communiceren met de betrokkenen, kreeg pas antwoord nadat ik zelf contact opnam na een jaar gewacht te hebben!*
- *Beter communiceren. Vaker contact opnemen. Beter voorlichten. Zelf informeren i.p.v. alleen te reageren op vragen van de kant van de bewoner.*
- *Beter op de hoogte houden over waarom iets zo lang duurt. Ik was graag eerder op de hoogte gehouden van hoe alles liep.*
- *Bij het ene gebouw gaat het goed en keurig, maar bij het andere gebouw hebben we versterkingsadvies gehad wat helemaal niet klopte. En na twee weken kregen we bericht dat ze helemaal terugkomen op wat ze toegezegd hadden.*
- *Communiceren.*
- *Dat we niet weten waar we aan toe zijn.*
- *De informatie die ik krijg is wisselend.*
- *Verschillende antwoorden op dezelfde vragen.*
- *Duidelijker en snellere communicatie over de te verwachten stappen en tijdsindicatie.*
- *Eerlijk zijn en de juiste informatie geven, ook ongevraagd.*
- *Er wordt nergens op gereageerd en ik krijg nooit antwoord.*
- *Er zijn nog veel onduidelijkheden en er gaan steeds maanden overheen voor er meer duidelijkheid is. Daarnaast heb je weinig inbreng. Het wordt je mede gedeeld.*
- *Ik heb er geen vertrouwen meer in. Tegenstrijdige berichten.*
- *Ik heb nog niks gehoord van NCG.*
- *Informeren. Wachttijden verkorten.*
- *Meer en sneller communiceren.*
- *Meer op de hoogte houden, een update af en toe zou fijn zijn.*
- *Muren staan los en fundering zitten scheuren. Heb gevraagd dit in natura te herstellen, maar antwoorden blijven uit. Alles staat nu on hold. Onzekerheid blijft aan mij knagen. Je wordt er stapelgek van.*
- *Niet klakkeloos zeggen dat alles goed is. Huizen 15 meter achter ons zijn niet veilig. Maar ons huis is wel veilig.*
- *Op de hoogte houden van voortgang, ook als het ergens stagneert.*
- *Slechte communicatie over stand van zaken versterking.*
- *Sneller werken, duidelijker zijn.*
- *We worden aan het lijntje gehouden.*
- *Uitvoeren wat afgesproken is.*
- *Wij horen maar niets. Elke keer een andere contactpersoon. Nu al 1,5 haar niets gehoord.*
- *Zorg dat jullie dingen doen en mij op de hoogte houden.*
- *Luisteren!!*

1.3 Vertrouwen in NCG

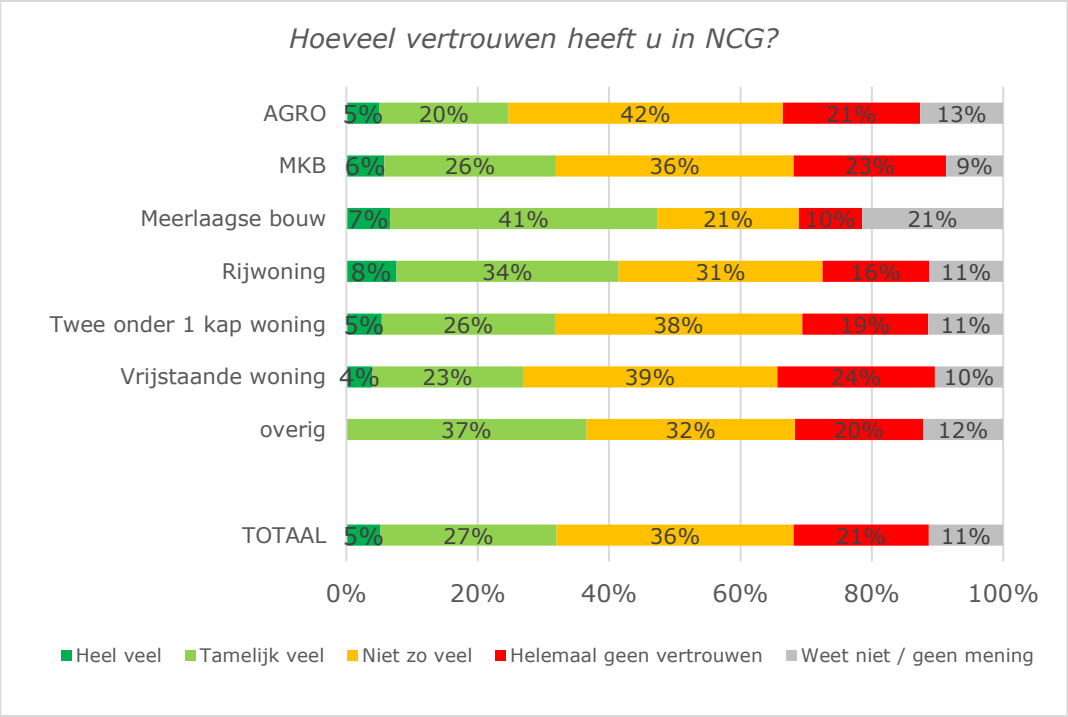
Een derde van de respondenten (32%) zegt desgevraagd ‘heel veel’ of ‘tamelijk veel’ vertrouwen te hebben in NCG. Ruim een derde heeft ‘niet zo veel vertrouwen’ (36%), een vijfde ‘helemaal geen vertrouwen’ (21%) en een tiende weet het niet (11%).

Ook hier zien we, net als bij het algemene rapportcijfer, bij fase volgens respondent negatievere antwoorden bij grotere onzekerheid (Grafiek 5) en - deels daaruit voortvloeiend - bij woningtype duidelijk negatievere antwoorden naarmate de woning 'meer vrijstaand' is (Grafiek 6).

Grafiek 5 Vertrouwen in NCG naar fase volgens respondent



Grafiek 6 **Vertrouwen in NCG naar woningtype**



Ook de andere in de vorige paragraaf bij rapportcijfer besproken verschillen tussen groepen komen terug bij vertrouwen. Dat is ook logisch, want rapportcijfer en vertrouwen hangen zeer sterk samen: de respondenten met helemaal geen vertrouwen in NCG geven gemiddeld een 2,1 als algemeen rapportcijfer voor de dienstverlening van NCG, de respondenten met heel veel vertrouwen gemiddeld een 8,2.

2 Contact en informatie

De helft van de respondenten heeft contact gehad met een bewonersbegeleider (50%), merendeels in een persoonlijk gesprek (35%) en/of telefonisch (31%). Een vijfde heeft tot nu toe alleen brieven ontvangen (20%), minder dan een tiende heeft nog helemaal geen contact gehad of informatie ontvangen van NCG (7%). Die laatste groep geeft NCG een duidelijk lager algemeen rapportcijfer (4,4) dan anderen (5,0).
De brieven van NCG worden goed beoordeeld op begrijpelijkheid, minder goed op juistheid van informatie en afstemming op de specifieke situatie. Bij het contact met de bewonersbegeleider is men positiever over reactiesnelheid, bereikbaarheid en nakomen van afspraken dan over goede beantwoording van vragen en inzet om goed te helpen. Het bewonerscontactcentrum wordt op alle punten minder positief beoordeeld dan de bewonersbegeleider. In het algemeen wordt informatie van NCG wel goed beoordeeld op begrijpelijkheid, maar meer dan de helft van de respondent zegt niet alle of helemaal geen informatie te krijgen die voor hen belangrijk is. Wat men mist is doorgaans algemene informatie over de status, de voortgang en de planning.

2.1 Contact en informatie tot nu toe

Een klein deel van de respondenten zegt nog geen contact te hebben gehad met of informatie te hebben ontvangen van NCG (7%). Bijna twee derde heeft een brief of brieven ontvangen, ruim een derde heeft een persoonlijk gesprek met hun bewonersbegeleider gehad, iets minder dan een derde heeft telefonisch contact gehad met de bewonersbegeleider, een kwart per e-mail. Andere vormen worden door minder dan een vijfde genoemd (Tabel 3).

Tabel 3 Wijzen van contact met NCG tot nu toe

Via een brief of brieven van NCG	62%
Via een persoonlijk gesprek met mijn bewonersbegeleider van NCG	35%
Via een persoonlijk gesprek met iemand anders van NCG	18%
Telefonisch met mijn bewonersbegeleider van NCG	31%
Telefonisch via het algemene nummer van NCG (088 - 041 44 77)	12%
Per e-mail met mijn bewonersbegeleider van NCG	26%
Per e-mail met iemand anders van NCG	15%
Via een informatieavond van NCG	9%
Via de website van NCG	10%
Anders, namelijk…	6%
Ik heb nog geen contact gehad met NCG of informatie van NCG ontvangen	7%

Van alle respondenten heeft een vijfde (20%) tot nu toe *alleen* via een brief of brieven informatie ontvangen van NCG. De helft (50%) heeft contact gehad met hun bewonersbegeleider, in een persoonlijk gesprek, telefonisch en/of per e-mail.

Kijken we naar de **algemene rapportcijfers** in relatie tot het contact tot nu toe, dan is er – opvallend genoeg – geen verschil in gemiddeld cijfer tussen respondenten die wel en respondenten die geen persoonlijk gesprek met de bewonersbegeleider hebben gehad, of die wel en geen contact met de bewonersbegeleider hebben gehad op welke manier dan ook. Er is wel een verschil tussen respondenten die alleen een brief hebben gehad, maar anders dan men wellicht zou verwachten: respondenten die alleen een brief

hebben gehad, geven gemiddeld een *hoger* cijfer (5,2) dan andere respondenten (4,9). Maar het duidelijkste verschil is tussen respondenten die nog helemaal geen contact hebben gehad of informatie hebben ontvangen (4,4) en zij die wel contact of informatie hebben gehad (5,0).

Bekijken we het contact naar de **fase** waarin men zich volgens de respondent bevindt, dan is het percentage zonder contact veruit het hoogst binnen de groep die niet weet in welke fase men zit (22%), gevolgd door de groep die van NCG of – hier kennelijk – van de gemeente een brief heeft ontvangen dat hun gebouw is opgenomen in het versterkingsprogramma en dat men wacht op opname (10%). In alle andere fasen ligt het percentage zonder contact lager, tussen 1 en 7 procent.

Het percentage dat alleen een brief heeft ontvangen ligt het hoogst in de groep die van NCG of gemeente een brief heeft ontvangen en wacht op opname (33%) en de groep die de beoordeling heeft ontvangen dat het gebouw voldoet aan de norm (32%). Dat laatste kan deels verklaren waarom de groep die alleen een brief heeft ontvangen gemiddeld geen lagere cijfers geeft dan anderen. De groep die een beoordeling heeft ontvangen dat het gebouw aan de norm voldoet geeft immers relatief hoge rapportcijfers (zie Grafiek 3 in het vorige hoofdstuk).

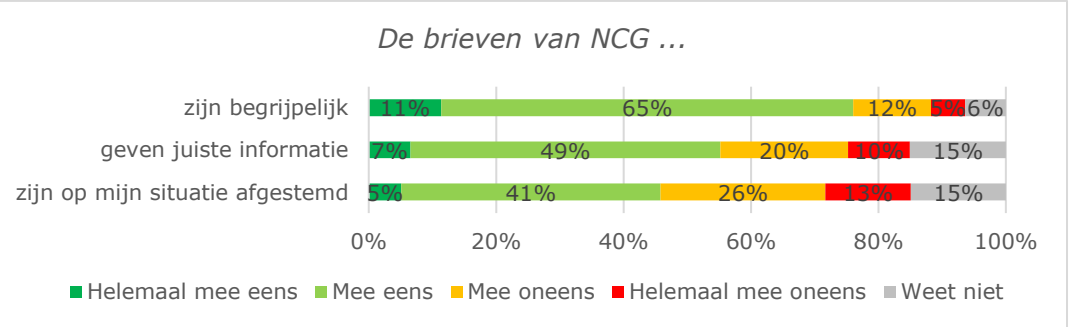
Het percentage respondenten dat contact heeft gehad met de bewonersbegeleider, ligt het hoogst in de fasen 'beoordeling ontvangen, gebouw voldoet niet aan de norm' (68%), 'gebouw moet versterkt worden, er wordt een plan gemaakt' (81%), 'er wordt op dit moment een plan gemaakt' (77%), aannemer is op dit moment bezig' (80%) en 'werkzaamheden zijn afgerond' (69%). In de andere fasen ligt het percentage veel lager, tussen 30 en 34 procent.

Naar **gebouwtype** is het percentage dat contact heeft gehad met de bewonersbegeleider het veruit laagst bij 'meerlaagse bouw' (29%) en het hoogst bij AGRO (64%). Bij de andere gebouwtypen is het rond 50 procent.

2.2 Beoordeling brieven NCG

De (n=1980) respondenten die brieven hebben ontvangen van NCG, zijn daarover redelijk positief wat betreft de begrijpelijkheid, minder wat betreft juiste informatie en vooral afstemming op hun situatie (Grafiek 7).

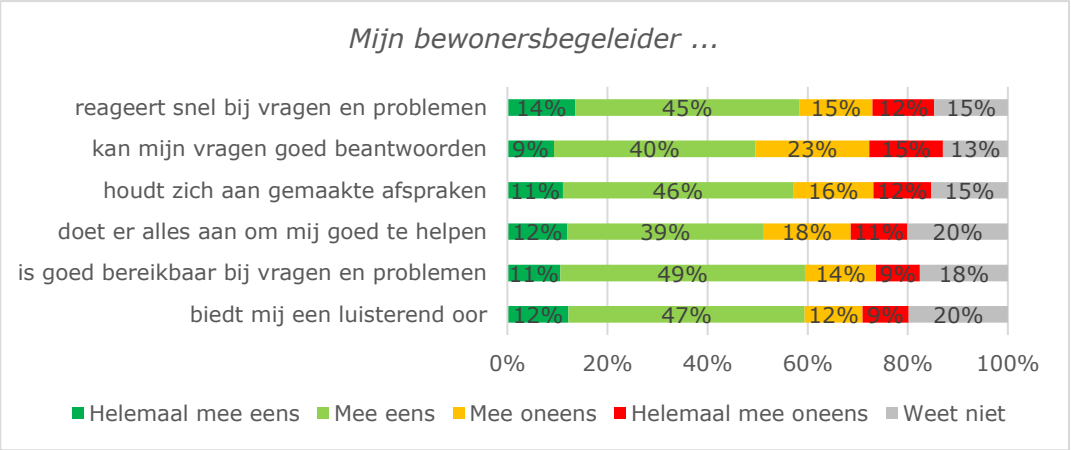
Grafiek 7 **Beoordeling brieven van NCG**



2.3 Beoordeling bewonersbegeleider

De (n=1615) respondenten die contact hebben gehad met de bewonersbegeleider, zijn daarover, gegeven het algemene beeld, redelijk positief, als zij een mening kunnen geven. Over snel reageren, houden aan afspraken, bereikbaarheid en luisterend oor bieden is ongeveer zestig procent positief en ongeveer een kwart negatief. Over vragen goed kunnen beantwoorden en er alles aan doen om goed te helpen zijn respondenten wat minder positief (circa de helft positief en een derde negatief). Men zou hier kunnen zeggen dat het contact beter wordt beoordeeld dan de inhoud van de communicatie (Grafiek 8).

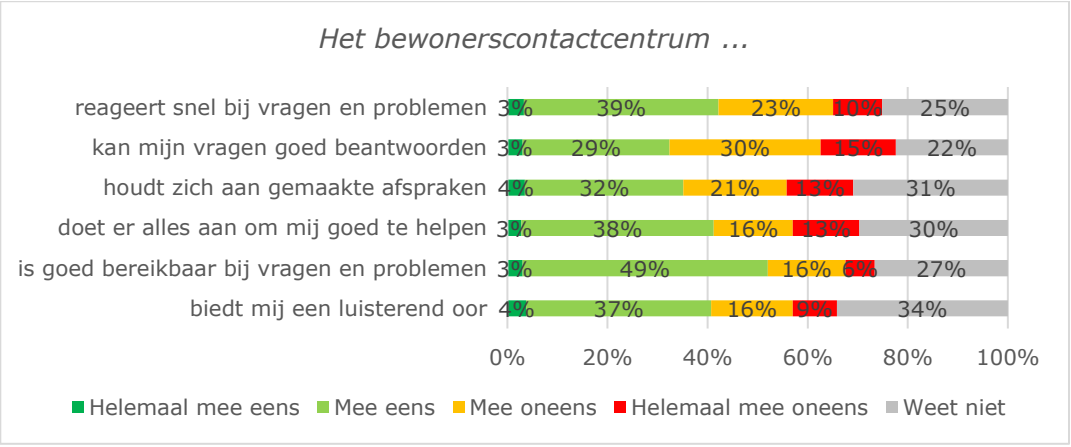
Grafiek 8 Beoordeling bewonersbegeleider



2.4 Beoordeling bewonerscontactcentrum

Het oordeel van de respondenten die er contact mee hebben gehad (n=398) over het bewonerscontactcentrum (088-0414477) is minder positief dan over de bewonersbegeleiders. Over de bereikbaarheid is ongeveer de helft positief en een kwart negatief, bij snel reageren, er alles aan doen om goed te helpen en luisterend oor bieden is die verhouding ongeveer veertig-dertig, bij vragen goed kunnen beantwoorden en vooral afspraken nakomen nog minder goed (Grafiek 9).

Grafiek 9 Beoordeling bewonerscontactcentrum



2.5 Is de informatie begrijpelijk en compleet?

Begrijpelijk

Respondenten vinden de informatie die zij van NCG ontvangen in het algemeen begrijpelijk: 43 procent vindt alle informatie begrijpelijk, 40 procent vindt de meeste informatie begrijpelijk, 11 procent vindt veel informatie niet begrijpelijk en 6 procent vindt de informatie helemaal niet begrijpelijk.[2]

De laatste twee groepen is gevraagd welke informatie men niet begrijpelijk vindt. een groot deel zegt helemaal geen informatie te krijgen. Anderen wijzen concreet op bijvoorbeeld bouwkundige termen, andere technische zaken en afkortingen of meer in het algemeen op 'moeilijke taal'. Maar vaker wordt gewezen op wisselende of inconsistente informatie of op onduidelijkheid in het proces, bijvoorbeeld:

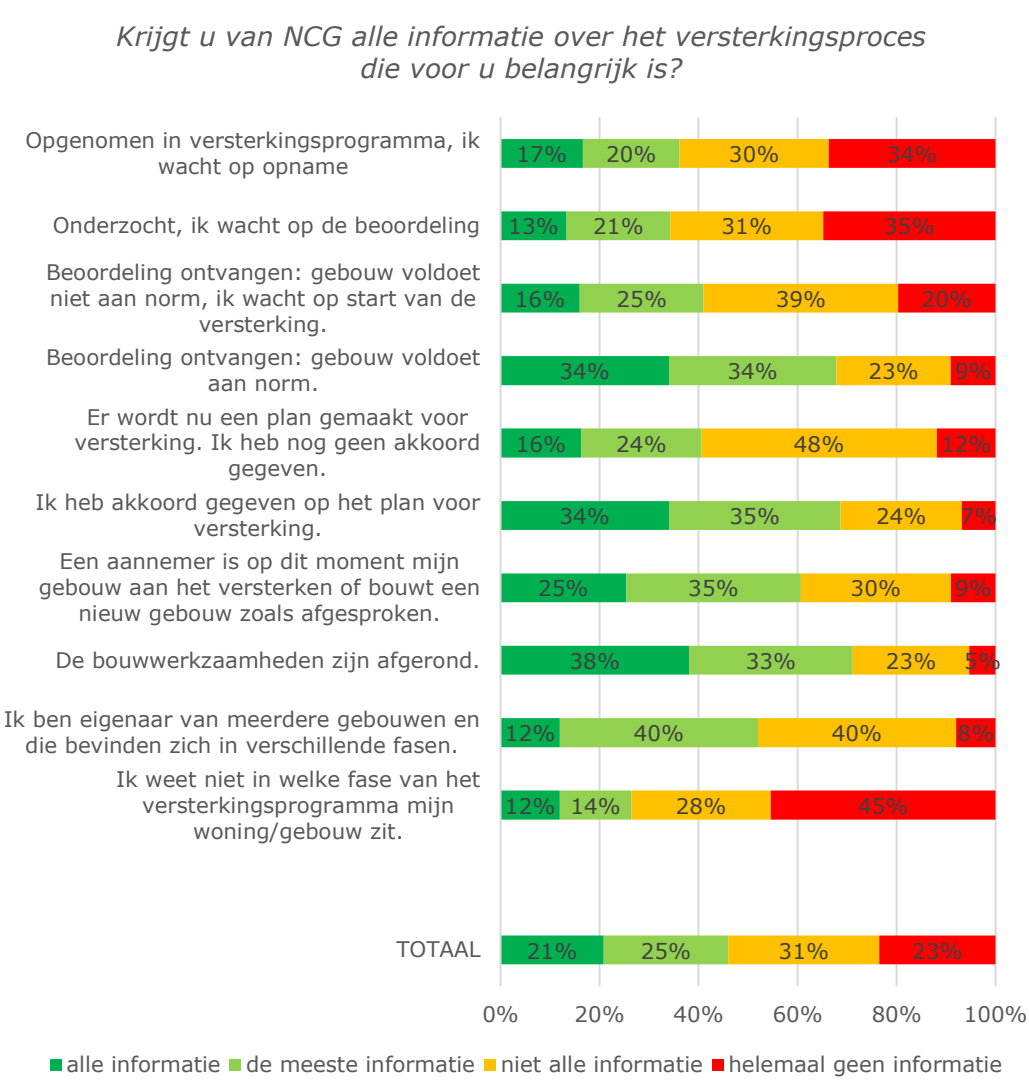
- *De informatie is wel begrijpelijk maar de gang van zaken niet.*
- *De informatie is begrijpelijk, maar zegt veelal niets over het proces tot besluitvorming over wel/niet versterken.*
- *De informatie is slecht te volgen omdat de regels steeds veranderd worden.*
- *De ene keer is het dat, de volgende keer is het wat anders.*
- *Hoe het er werkelijk voorstaat.*

Compleet

Het merendeel van de eigenaars vindt dat zij belangrijke informatie missen. Slechts een vijfde (21%) is van mening dat zij alle informatie ontvangen die voor hen belangrijk is, en een kwart (24%) zegt helemaal geen informatie te ontvangen die voor hen belangrijk is. Of men van NCG alle belangrijke informatie over het versterkingsproces zegt te ontvangen, verschilt sterk naar de fase waarin men zich naar eigen zeggen bevindt. Bij wie het gebouw voldoet aan de norm, akkoord heeft gegeven op het versterkingsplan, de aannemer is gestart of de werkzaamheden zijn afgerond, zegt een ruime meerderheid alle of de meeste relevante informatie te hebben ontvangen. Bij de anderen is dat veel lager, tot een kwart bij wie hun fase niet weet (Grafiek 10Grafiek 9).

[2] Respondenten die zeggen nog helemaal geen contact te hebben gehad met NCG, hebben deze vraag niet gekregen.

Grafiek 10 Ontvangt men alle belangrijke informatie naar fase



Respondenten die aangaven niet alle voor hen belangrijke informatie of helemaal geen informatie te krijgen over het versterkingsproces, is gevraagd welke informatie van NCG men mist. Van de 1600 antwoorden komt ongeveer vijftien procent neer op ‘alle informatie’ en ook ongeveer vijftien procent weet niet precies welke informatie men mist. De overige antwoorden zijn deels specifiek (‘het beoordelingsrapport’, ‘de uitkomst van de herbeoordeling’, ‘de bouwtekeningen’, ‘antwoord op funderingsonderzoek’) maar betreffen voor een veel groter deel de algemene stand van zaken: wat gaat er gebeuren, wordt er versterkt of niet, wat is de status, wat is de voortgang, wat zijn de verdere stappen, wat is de planning?

3 Stellingen over NCG

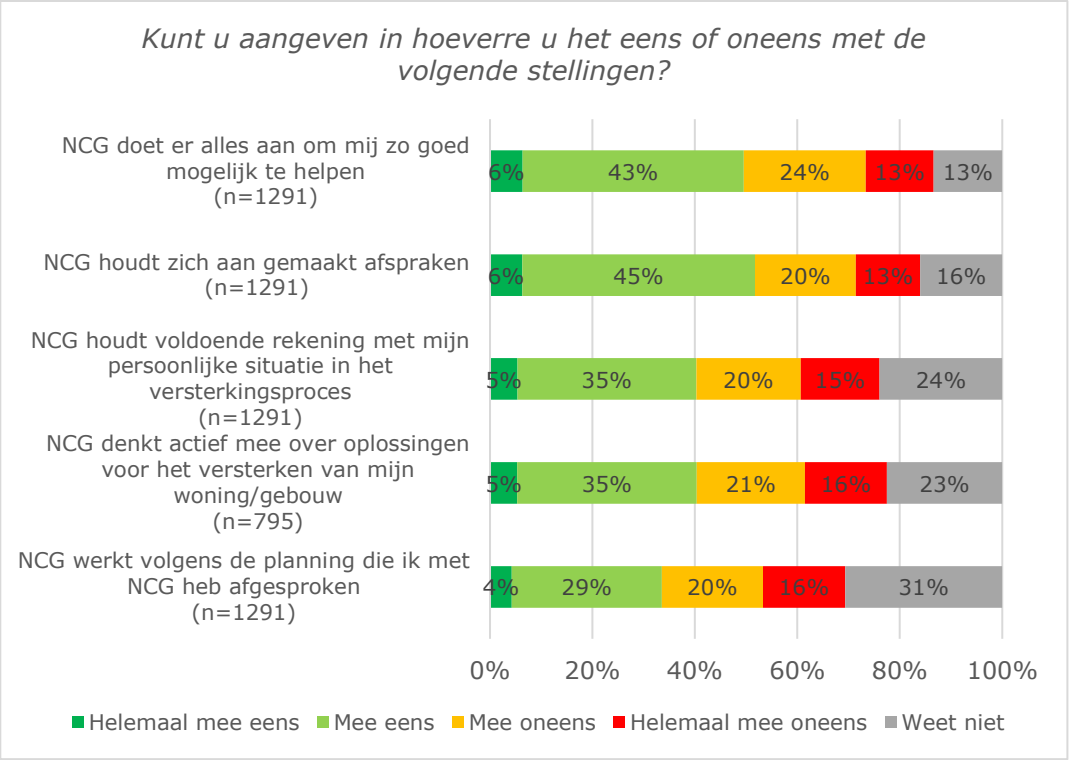
Respondenten wier woning of ander gebouw aan de norm voldoet of waarvoor een versterkingsplan wordt of is gemaakt of wordt of is uitgevoerd, antwoorden merendeels positief op stellingen of NCG er alles aan doet om zo goed mogelijk te helpen en zich aan afspraken houdt, maar zijn minder positief over rekening houden met de persoonlijke situatie, actief meedenken en vooral nakomen van de planning. Respondenten die in afwachting zijn van het versterkingsplan zijn op alle punten het minst positief, respondenten wier gebouw voldoet aan de norm of bij wie de werkzaamheden zijn afgerond het meest positief.

3.1 Overzicht

Respondenten die bij de vraag in welke fase hun gebouw zich bevindt antwoordden dat hun gebouw aan de veiligheidsnorm voldoet of dat er een versterkingsplan wordt gemaakt, is gemaakt, nu wordt uitgevoerd of al is afgerond, hebben een aantal stellingen over NCG gekregen. Een van de stellingen (*"NCG denkt actief mee over oplossingen voor het versterken van mijn woning/gebouw"*) is niet voorgelegd aan eigenaren wier woning niet versterkt hoefde te worden.

Bij drie van de vijf stellingen is het percentage dat geen antwoord kan geven aanzienlijk, omdat het onderwerp (nog) afhankelijk van de fase (nog) niet van toepassing is. Onder degenen die wel een mening kunnen geven, is een ruime meerderheid positief bij de stellingen dat NCG er alles aan doet om zo goed mogelijk te helpen en zich houdt aan gemaakte afspraken, een kleine meerderheid positief over rekening houden met de persoonlijke situatie en actief meedenken over oplossingen voor de versterking, en zijn iets minder respondenten positief dan negatief bij de stelling over werken volgens afgesproken planning (Grafiek 11).

Grafiek 11 Overzicht antwoorden stellingen over NCG

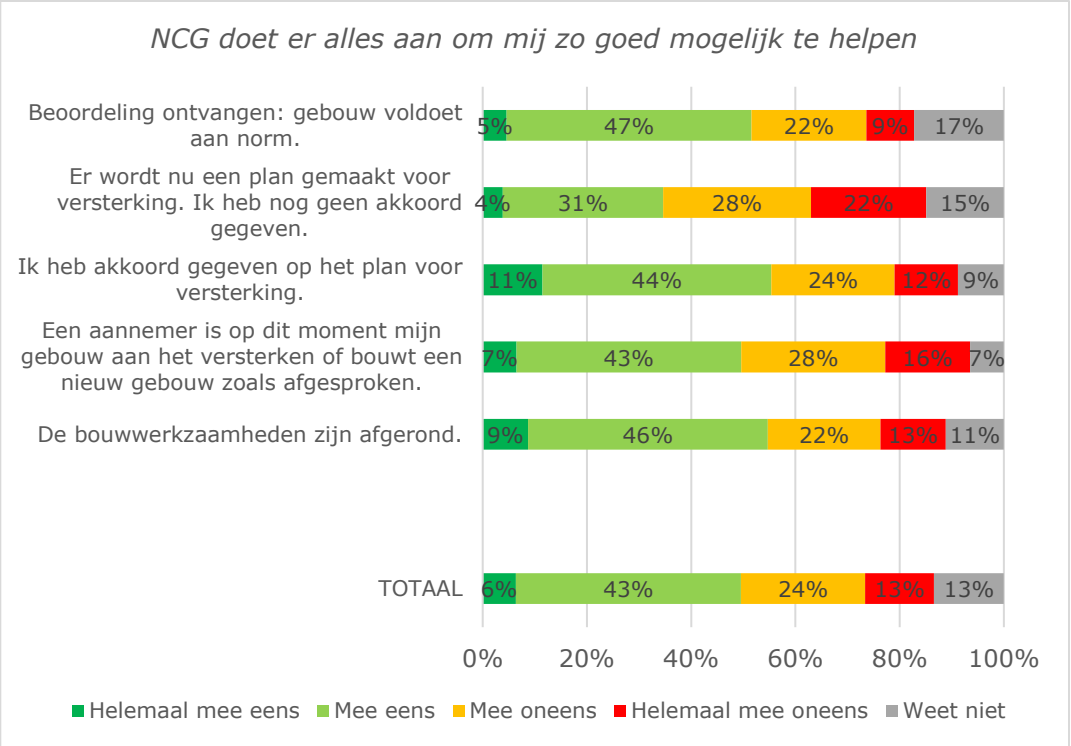


In de volgende paragrafen worden de antwoorden per stelling nader besproken, in relatie tot onder andere de fase waarin men zich bevindt.

3.2 Zo goed mogelijk helpen en actief meedenken

Bij de stelling of NCG er alles aan doet zo goed mogelijk te helpen, zijn respondenten die momenteel wachten op het versterkingsplan veel negatiever (35% positief – 50% negatief) dan anderen (Grafiek 12).

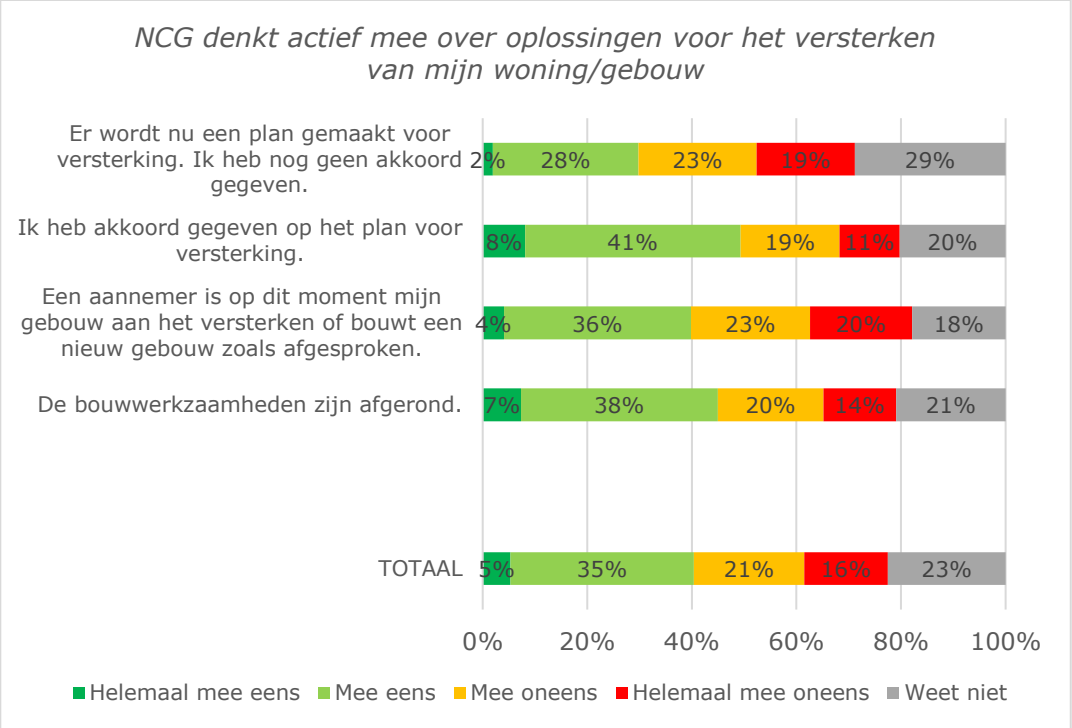
Grafiek 12 Inzet NCG om zo goed mogelijk te helpen naar fase volgens respondent



Uitgesplitst naar gebouwtype zijn eigenaren van vrijstaande woningen (47% positief – 40% negatief) en twee-onder-één-kap (48% - 38%) minder positief dan eigenaren van rijwoningen (56% - 29%), maar de verschillen zijn niet significant.

Ook bij de stelling of NCG actief meedenkt over oplossingen voor het versterken, zijn eigenaren die nu in afwachting zijn van het plan duidelijk minder positief dan andere eigenaren. Eigenaren die het plan hebben ontvangen en akkoord hebben gegeven, zijn het meest positief (Grafiek 13).

Grafiek 13 **Actief meedenken NCG over versterkingsoplossingen naar fase volgens respondent**

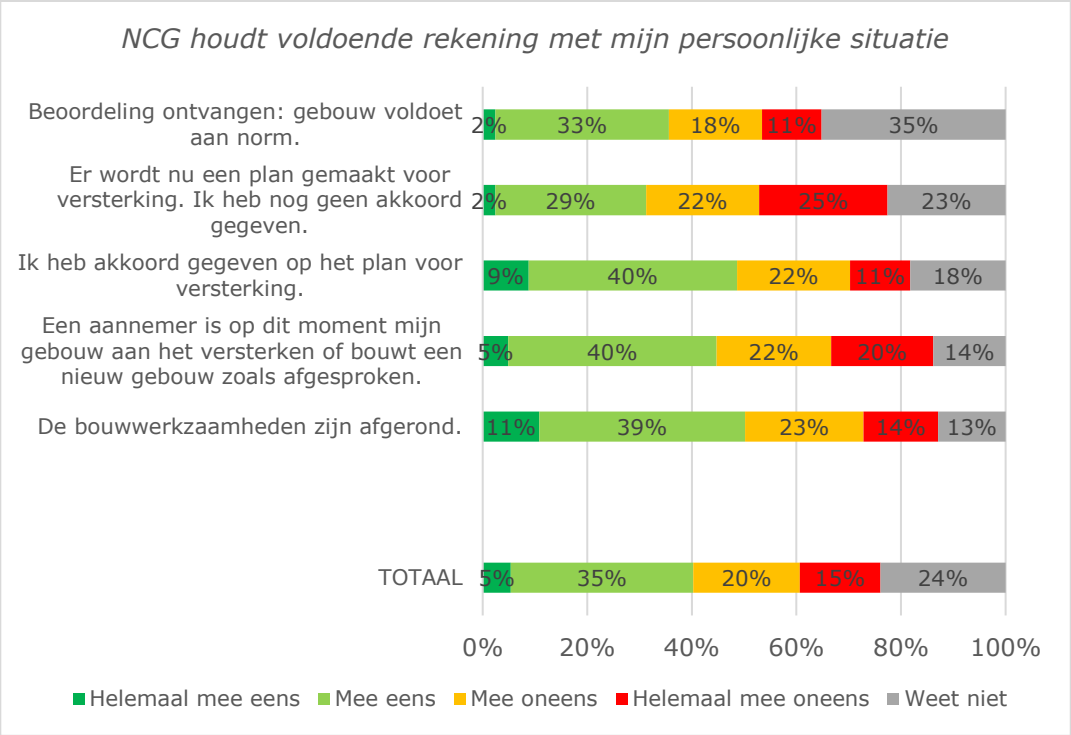


Hier is de verhouding positief-negatief onder eigenaren van vrijstaande woningen (39% - 36%), twee-onder-één-kap (40% - 40%) en rijwoningen (39% - 38%) ongeveer hetzelfde.

3.3 Rekening houden met persoonlijke situatie

Van de eigenaren wier woning of andere gebouw voldoet aan de norm, heeft ruim een derde geen mening bij de stelling of NCG voldoende rekening houdt met hun persoonlijke situatie, is ruim een derde het met de stelling eens en minder dan een derde niet. Van eigenaren in andere fasen hebben logischerwijs veel meer wel een mening. Bij wie nu wacht op het plan zijn meer eigenaren negatief dan positief, bij eigenaren in andere fasen is dat andersom (Grafiek 14).

Grafiek 14 Rekening houden met persoonlijke situatie naar fase volgens respondent

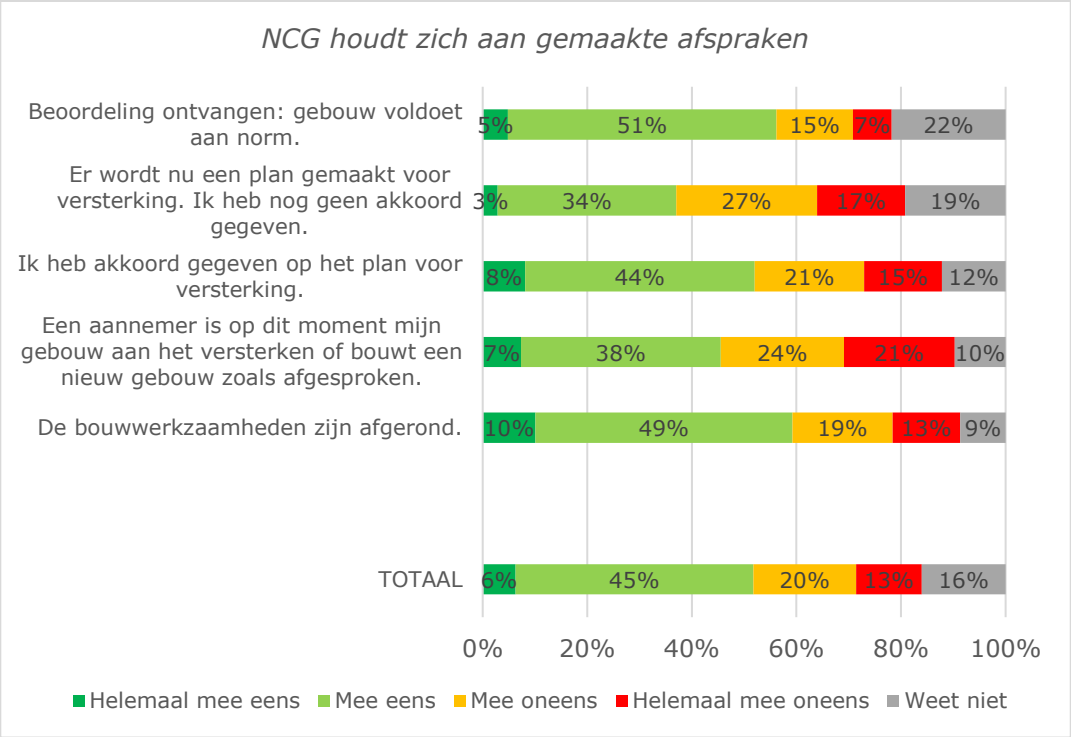


De verhouding positief-negatief is onder eigenaren van vrijstaande woningen (40%-39%) en twee-onder-één-kap (38% - 37%) minder positief dan bij rijwoningen (43% - 30%), maar de verschillen zijn niet significant.

3.4 Afspraken en planning nakomen

Eigenaren de een beoordeling hebben ontvangen dat hun gebouw voldoet aan de veiligheidsnorm, bij wie de bouwwerkzaamheden zijn afgerond en – zij het in minder mate – die akkoord hebben gegeven op het versterkingsplan, antwoorden merendeels bevestigend op de stelling of NCG zich aan gemaakte afspraken houdt. Bij wie op dit moment een aannemer bezig is, zijn even veel respondenten positief als negatief. Bij wie nu in afwachting is van het plan zijn respondenten die het niet eens zijn met de stelling duidelijk in de meerderheid (Grafiek 15).

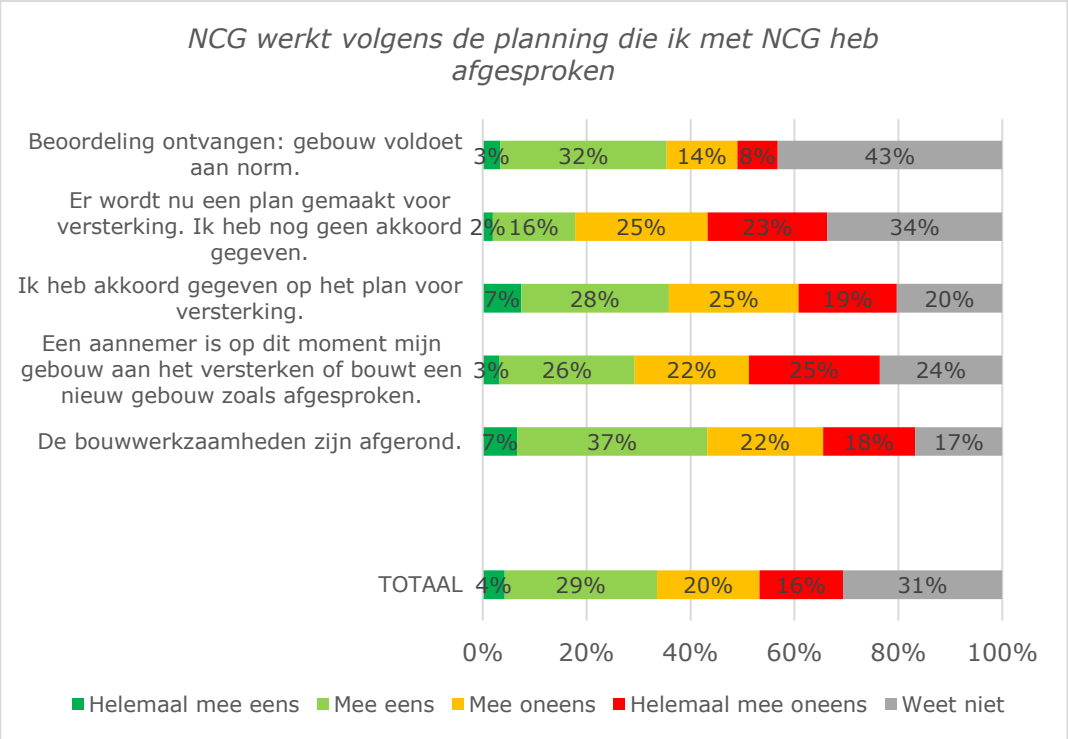
Grafiek 15 Afspraken nakomen naar fase volgens respondent



Uitsplitsing naar gebouwtype laat een minder gunstige verhouding positief-negatief zien onder eigenaren van vrijstaande woningen (49%-36%) en twee-onder-één-kap (52% - 32%) dan bij rijwoningen (57% - 26%), maar de verschillen zijn (net) niet significant.

Op de stelling over werken volgens afgesproken planning kan bijna de helft van de respondenten wier gebouw aan de norm voldoet, een derde van de respondenten die nu op het versterkingsplan wachten en ongeveer een vijfde van de overigen geen mening geven. Respondenten die wel een mening geven, zijn grotendeels negatief als zij momenteel op het versterkingsplan wachten, maar ook merendeels negatief als zij akkoord hebben gegeven of als de aannemer momenteel bezig is. In de groep bij wie de werkzaamheden zijn afgerond zijn er ongeveer even veel positieve als negatieve meningen over het nakomen van de planning (al zijn er duidelijk meer sterk negatieve antwoorden dan sterk positieve). Alleen waar het gebouw volgens de beoordeling voldeed aan de norm is een meerderheid positief over het nakomen van de planning (Grafiek 16).

Grafiek 16 Nakomen afgesproken planning naar fase volgens respondent



Uitgesplitst naar gebouwtype zijn eigenaren van vrijstaande woningen (30% positief – 40% negatief) duidelijk minder positief dan eigenaren van twee-onder-één-kap (43% - 32%) en rijwoningen (39% - 29%).

Bijlage 1: Vragenlijst

0. Nationaal Coördinator Groningen (NCG) houdt zich bezig met het onderzoeken van de veiligheid van gebouwen en zo nodig versterken van woningen en andere gebouwen in het aardbevingsgebied. Wij willen graag van u weten hoe u de samenwerking ervaart en op welke punten NCG de dienstverlening kan verbeteren. U kunt uw mening geven door deze online vragenlijst in te vullen. Het beantwoorden van de vragen duurt ongeveer 5 tot 10 minuten.

NB: NCG gaat alleen over het versterken van woningen en niet over de afhandeling van schade.

Algemene beoordeling/beoordeling informatievoorziening NCG

[Alleen voor eigenaren van meerdere gebouwen].
U bent eigenaar van meerdere gebouwen die zijn opgenomen in het versterkingsprogramma. We vragen u zich te richten op uw ervaring met NCG over al deze adressen en zich niet te richten op één adres in het bijzonder.

1. Het versterkingsproces bestaat uit verschillende fasen. In welke fase bevindt uw woning zich op dit moment? Kies de omschrijving die het beste bij uw situatie past.

   a) De gemeente waar ik woon of NCG heeft mij laten weten dat mijn woning/gebouw is opgenomen in het versterkingsprogramma van NCG. Ik wacht op een opname 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 afgerond. Mijn woning/gebouw voldoet aan de veiligheidsnorm.
   i) Ik ben eigenaar van meerdere gebouwen die zijn opgenomen in het versterkingsprogramma. Deze gebouwen bevinden zich in verschillende fasen van de versterking.
   j) Ik weet niet in welke fase van het versterkingsprogramma mijn woning/gebouw zit.

2. Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u over het algemeen bent over de dienstverlening van NCG, waarbij een 1 staat voor ‘zeer ontevreden’ en een 10 voor ‘zeer tevreden’?

   [Indien ?2 < 7]
3. Wat kan NCG doen of had NCG moeten doen, zodat u wel tevredener bent over de dienstverlening van NCG?

4. Op welke manier(en) heeft u tot nu toe contact gehad met NCG of informatie ontvangen van NCG? U kunt meerdere antwoorden kiezen.

   a) Via een brief of brieven van NCG
   b) Via een persoonlijk gesprek met mijn bewonersbegeleider van NCG
   c) Via een persoonlijk gesprek met iemand anders van NCG
   d) Telefonisch met mijn bewonersbegeleider van NCG
   e) Telefonisch via het algemene nummer van NCG (088 - 041 44 77)
   f) Per e-mail met mijn bewonersbegeleider van NCG
   g) Per e-mail met iemand anders van NCG

h) Via een informatieavond van NCG
i) Via de website van NCG
j) Anders, namelijk…
k) ik heb nog geen contact gehad met NCG of informatie van NCG ontvangen

[als ?4 = a)]

5. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over brieven van NCG? De brieven van NCG…
   a) zijn begrijpelijk
   b) geven juiste informatie
   c) zijn op mijn situatie afgestemd

   Antwoordopties bij stellingen:

   - Helemaal mee eens
   - Mee eens
   - Mee oneens
   - Helemaal mee oneens
   - Weet niet

[als ?4 = b) of d) of f)]

6. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over uw bewonersbegeleider? Mijn bewonersbegeleider…

   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 bij vragen en problemen
   f) biedt mij een luisterend oor

Antwoordopties bij stellingen:

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens
- Weet niet

[als ?4 = e)]

7. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over ons bewonerscontactcentrum? Dit zijn de medewerkers achter ons algemene telefoonnummer 088 – 041 44 77. Het bewonerscontactcentrum…

   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 bij vragen en problemen
   f) biedt mij een luisterend oor

   Antwoordopties bij stellingen:

   - Helemaal mee eens
   - Mee eens
   - Mee oneens
   - Helemaal mee oneens
   - Weet niet

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

a) Ja, ik ontvang alle informatie die voor mij belangrijk is
b) Ja, ik ontvang de meeste informatie die voor mij belangrijk is
c) Nee, ik ontvang niet alle informatie die voor mij belangrijk is
b) Nee, ik ontvang helemaal geen informatie van NCG die voor mij belangrijk is

[Indien ?8 = nee]
9. Welke informatie van NCG mist u?

[Indien ?4 niet k)]
10. Is de informatie die u van NCG krijgt voor u begrijpelijk?

a) Ja, alle informatie is begrijpelijk
b) Ja, de meeste informatie is begrijpelijk
c) Nee, veel informatie is niet begrijpelijk
b) Nee, de informatie is helemaal niet begrijpelijk

[Indien ?10 = nee]
11. Welke informatie vindt u niet begrijpelijk?

[Indien ?1 = d), e), f), g), h) of i) (fase 4 t/m 6)]
12. Welke informatie vindt u niet begrijpelijk?

a) NCG doet er alles aan om mij zo goed mogelijk te helpen
b) NCG houdt zich aan gemaakte afspraken
c) NCG houdt voldoende rekening met mijn persoonlijke situatie in het versterkingsproces
[niet indien ?1 = 2]
d) NCG denkt actief mee over oplossingen voor het versterken van mijn woning
e) NCG werkt volgens de planning die ik met NCG heb afgesproken

Antwoordopties bij stellingen:
- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens
- Weet niet

13. Hoeveel vertrouwen heeft u in NCG?

a) Heel veel vertrouwen
b) Tamelijk veel vertrouwen
c) Niet zo veel vertrouwen
d) Helemaal geen vertrouwen
e) Weet niet / geen mening

Tot slot nog een paar vragen voor de statistiek.
14. Wat is uw gezinssamenstelling?

a) Alleenstaand zonder kinderen
b) Alleenstaand met kinderen
c) Samenwonend zonder kinderen
d) Samenwonend met kinderen
e) Anders
f) Ik wil deze vraag liever niet beantwoorden

15. Wat is het hoogste opleidingsniveau dat u hebt voltooid?

a) Basisschool
b) VMBO (VBO, MAVO)
c) HAVO/VWO
d) MBO (Middelbaar Beroepsonderwijs)
e) HBO (Hoger Beroepsonderwijs)
f) Universiteit (bachelor of propedeuse)
g) Universiteit (master of doctoraal of hoger)
h) Ik wil deze vraag liever niet beantwoorden

16. Wat is uw leeftijd?

a) 18-25 jaar
b) 26-35 jaar
c) 36-45 jaar
d) 46-55 jaar
e) 56-65 jaar
f) Ouder dan 65 jaar
i) Ik wil deze vraag liever niet beantwoorden

17. Heeft u tot slot nog suggesties hoe NCG u beter kan helpen?

Bijlage 2: Uitnodigingsbrief

Nationaal Coördinator Groningen

> Retouradres Postbus 3006 9701 DA Groningen

[Voorletters] [Tussenvoegsel] [Achternaam] [Niet natuurlijk persoon]
[VerzendStraatnaam] [Verzendhuisnummer] [Verzendhuisnummertoevoeging]
[VerzendPostcode] [Verzendplaatsnaam]

Nationaal Coördinator Groningen

Bezoekadres
Peterswoldeweg 1
9726 BA Groningen

Postadres
Postbus 3006
9701 DA Groningen

Ons kenmerk
NCG / 23053558

Datum 4 september 2023
Betreft Geef uw mening over NCG

Geachte heer/mevrouw,

U bent eigenaar van een woning of gebouw binnen het versterkingsprogramma van Nationaal Coördinator Groningen (NCG). We zijn benieuwd naar uw mening over NCG. Daarom voeren we een onderzoek uit naar de tevredenheid van eigenaren van woningen of gebouwen in het versterkingsprogramma.
Uw feedback gebruiken wij om ons werk voor u te verbeteren. Doet u mee?

Geef uw mening over NCG
Het invullen van de online vragenlijst duurt ongeveer vijf tot tien minuten. U kunt de vragenlijst per adres één keer invullen. Uw antwoorden worden vertrouwelijk en anoniem verwerkt en alleen voor dit onderzoek gebruikt. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijke partij, DESAN. Meedoen kan tot 8 oktober.

Hoe doet u mee?
1. Ga op uw computer, smartphone of tablet naar internet.
2. Vul in de adresbalk in: www.desan.nl/NCG
3. Vul daar uw startcode in: [startcode]
4. Vul de vragenlijst helemaal in.

U kunt de vragenlijst ook direct openen door de QR-code hieronder te scannen met uw smartphone of tablet.

Vragen?
Heeft u vragen over het onderzoek? Mail dan naar NCG@desan.nl of bel tijdens kantooruren naar 020 – 520 72 81.

Ik dank u alvast hartelijk voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

[QR code] = [url]

Regina Bouius-Riemersma
Nationaal Coördinator Groningen

Pagina 1 van 1

Bijlage 3: Tabellen

Tabel B3.1 Fase volgens respondent naar Mijlpaalfase volgens registratie

	Mijlpaalfase (6 hoofdstappen) volgens registratie										
Fase volgens respondent (Q1)	1 Op te nemen in lokaal plan van aanpak	2 Opname plannen	3 Beoordeling opstellen	4.1 Planvorming voorbereiden	4.2 Uitvoeringsplan opstellen	5.1 Bouw voorbereiden	5.2 Bouw uitvoeren	6.1 Versterkingstraject afgerond	6.2 Afgerond onherroepelijk	nvt	TOTAAL
Opgenomen in versterkingsprogramma, ik wacht op opname	25%	17%	16%	10%	5%	1%	2%	4%	4%		9%
Onderzocht, ik wacht op de beoordeling	36%	57%	56%	21%	13%	1%		9%	7%		25%
Beoordeling ontvangen: gebouw voldoet niet aan norm, ik wacht op start van de versterking.	8%	3%	4%	32%	29%	12%	2%	5%	3%	86%	13%
Beoordeling ontvangen: gebouw voldoet aan norm.		3%	4%	9%	3%			32%	47%	14%	16%
Er wordt nu een plan gemaakt voor versterking. Ik heb nog geen akkoord gegeven.		1%	1%	8%	20%	18%	2%		1%		6%
Ik heb akkoord gegeven op het plan voor versterking.		1%	0%	3%	13%	28%	3%		1%		5%
Een aannemer is op dit moment mijn gebouw aan het versterken of bouwt een nieuw gebouw zoals afgesproken.		1%	1%	1%	3%	28%	66%	9%	1%		4%
De bouwwerkzaamheden zijn afgerond.		2%	1%	2%	1%	4%	18%	32%	26%		9%
Ik ben eigenaar van meerdere gebouwen en die bevinden zich in verschillende fasen.		1%	0%	1%	0%	2%	5%	1%	1%		1%
Ik weet niet in welke fase van het versterkingsprogramma mijn woning/gebouw zit.	31%	16%	17%	13%	14%	8%	3%	8%	9%		13%
TOTAAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
n	**36**	**399**	**546**	**479**	**672**	**120**	**65**	**85**	**806**	**7**	**3215**