



Bouwen aan vertrouwen



De waardering van de dienstverlening in 2025

Colofon

Projectnaam	Bouwen aan herstel monitor
Projectleiders	Hanneke Pot en Christine van Rossum
Contactgegevens	onderzoek@schadedoormijnbouw.nl
Auteurs	Hanneke Pot, Christine van Rossum, Orlin Koop, Apoorva Phadke, Hannah Froklage, Eva Bosgra, Sacha Ytsma en Mireille Heemstra
Met medewerking van	Anne-Bart Seinen, Susan Penterman, Esther van der Hoorn en Luuk Holleboom
Redactie en vormgeving	Karin Weijs, Mitsuko Fliervoet en Donan Gallagher

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Samenvatting	6
1 Inleiding	7
1.1 Mild, menselijk, makkelijk en aanvragergericht werken	7
1.2 Van visie naar beleid, uitvoering en organisatie.....	7
1.3 Meethuis Dienstverlening.....	8
1.4 Bouwen aan herstel monitor	9
1.5 Inhoud van dit rapport	11
2 Methoden	12
2.1 Opzet van de monitor	12
2.2 Onderzoeksdeelnemers	13
2.3 Analyses	15
3 De belangrijkste aspecten van dienstverlening	18
3.1 Definitieve selectie van doelen en drijfveren.....	18
4 Waardering van de dienstverlening	20
4.1 Algehele ontwikkeling op doelen.....	21
4.2 Maatwerk vergoeding	22
4.3 Vaste vergoedingen	27
4.4 Immateriële schaderegeling	31
4.5 Samenvattend: veranderingen over tijd	36
5 Conclusie en reflectie	37
5.1 Een meethuis om milder, menselijker en makkelijker te worden	37
5.2 Een positieve trend richting het verbeteren van vertrouwen	37
5.3 Vervolgonderzoek.....	39
6 Literatuurlijst	40
7 Bijlagen	41
7.1 Rectificaties rapport nulmeting	41
7.2 Toelichting bij steekproeven	41
7.3 Verdeling gemeenten.....	44
7.4 Tabellen behorend bij regressie analyse	45
7.5 Tabellen behorend bij factor analyse	48
7.6 Tabellen Staat van Groningen en Noord-Drenthe	49
7.7 Tabellen behorend bij gewogen gemiddelden op doelen en drijfveren	51
7.8 Tabellen behorend bij doelen en drijfveren, uitgesplitst naar regeling.....	53

Voorwoord

Het afgelopen jaar heeft het IMG bewust stappen gezet om zijn dienstverlening milder, menselijker en makkelijker te maken. Medewerkers zochten vaker en persoonlijker contact met aanvragers, processen werden waar mogelijk verbeterd, en er is stevig ingezet op begrijpelijke taal. In de resultaten van dit onderzoek zien we de eerste effecten daarvan: de waardering voor het IMG stijgt.

Allereerst wil ik mijn dank uitspreken aan de vele aanvragers die aan dit onderzoek hebben meegewerkt. De bereidheid om deel te nemen is groot. Veel mensen hebben niet alleen stellingen beoordeeld, maar ook de tijd genomen om hun ervaringen in soms uitgebreide toelichtingen met ons te delen. Dat waarderen wij zeer. Hun openheid geeft ons waardevolle inzichten in wat voor aanvragers echt het verschil maakt – en in wat bepaalt of mensen vertrouwen in ons hebben.

Tegelijkertijd zien we in de antwoorden dat een aanzienlijke groep aanvragers zich nog niet goed geholpen voelt en een negatieve ervaring heeft. Dat is voor ons een duidelijke en belangrijke boodschap. We zijn op de goede weg, maar we zijn er nog niet.

Voor het IMG is dit rapport daarom geen eindpunt, maar een aansporing om verder te verbeteren. We willen dat iedere aanvrager zich gehoord, serieus genomen en goed geholpen voelt. De inzichten uit dit onderzoek helpen ons om te begrijpen waar dat al lukt en waar we nog beter moeten worden.

Daarbij wil ik ook mijn waardering uitspreken voor onze medewerkers. In het afgelopen jaar hebben velen van hen een extra stap gezet om aanvragers te helpen, onder meer door vaker persoonlijk contact te zoeken en aandacht te hebben voor de situatie achter een aanvraag. Die inzet maakt voor aanvragers een groot verschil. Als organisatie willen we onze medewerkers blijven ondersteunen, onder andere door gebruik te maken van de waardevolle inzichten uit de *Bouwen aan herstel monitor*.

De *Bouwen aan herstel monitor* laat zien wat aanvragers belangrijk vinden en benadrukt hoe essentieel het is om hen serieus te nemen, er echt voor hen te zijn en op een redelijke manier met regels om te gaan. Daarnaast wordt het belang onderstreept van heldere uitleg bij beslissingen en het maken van eerlijke afwegingen in vergelijking met anderen.

Het komende jaar blijven we ons inzetten om de dienstverlening verder te verbeteren.

Ronald Koch

Algemeen directeur
Instituut Mijnbouwschade Groningen

Samenvatting

Het IMG werkt op tal van manieren aan het *milder, menselijker en makkelijker* maken van zijn dienstverlening. Maar ervaren aanvragers dit ook zo? Met de *Bouwen aan herstel monitor* brengen we in beeld hoe zij hun relatie met het IMG beleven – in termen van *vertrouwen, tevredenheid, oog voor persoonlijke situatie en erkenning* – en maken we dit concreet in drijfveren die we over tijd volgen.

Na de parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen en de reactie van het kabinet (*Nij Begun*) is gekozen voor een nieuwe manier van werken. De schade-afhandeling moest *milder, menselijker en makkelijker*. Dat betekent ruimhartiger vergoeden, meer persoonlijk contact en eenvoudigere processen.

In dit rapport maken we inzichtelijk waar het IMG op moet focussen om aanvragers beter te helpen. Concreet gaat het om vier doelen en tien drijfveren, waarbij voor het beste resultaat per doel vijf drijfveren worden gecombineerd.

Het rapport bevestigt dat drijfveren die betrekking hebben op het *menselijke en makkelijke* aspect belangrijk zijn. Het IMG heeft dus de juiste koers ingezet door naast de maatregelen van *Nij Begun* – die vooral gaan over ruimhartige vergoedingen – ook in te zetten op de procesmatige en emotionele aspecten van dienstverlening.

In 2025 zijn voor aanvragers veranderingen merkbaar in beleid en uitvoering, zoals meer direct contact vanuit zaakbegeleiding, het zelf in kunnen plannen van een afspraak voor een schadeopname en verbeterde besluitbrieven. Ook was het IMG na de beving bij Zeerijp in het gebied aanwezig om gedupeerden te ondersteunen.

Met de *Bouwen aan herstel monitor* – een vragenlijst die halfjaarlijks wordt afgenomen onder aanvragers die een besluit hebben ontvangen – kan het effect van veranderingen gestructureerd worden gemeten. De resultaten laten zien dat de waardering voor het IMG in 2025 is gestegen. De doelen *vertrouwen* en *tevredenheid* stegen van een 6,4 in 2024 naar een 6,9 in de tweede helft van 2025. *Oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning* verbeterden in de eerste helft van 2025 en bleven daarna ongeveer gelijk. Over het algemeen zijn aanvragers dus positiever over de dienstverlening van het IMG.

Er zijn wel verschillen tussen regelingen. Aanvragers met een toekenning op een vaste vergoeding gaven de hoogste beoordeling aan het IMG, vooral omdat het aanvraagproces van vaste vergoedingen snel en eenvoudig is. In 2025 maakten meer aanvragers gebruik van een vaste vergoeding. De categorie toekenning op Maatwerk laat de sterkste verbetering zien over tijd. Deze regeling wordt veel toegekend in de kern van het effectgebied. Bij de regelingen voor immateriële schade is het gevoel van *erkenning* verbeterd bij mensen die een vergoeding krijgen. Bij alle regelingen beoordelen aanvragers met een afwijzing het IMG lager dan bij aanvragers met een toekenning. Tegelijk zien we dat er onder afwijzingen op Maatwerk en Immateriële schade een groep aanvragers is die de dienstverlening als zeer negatief ervaart.

Wat goed gaat volgens aanvragers: *duidelijke beslissingen, afspraken nakomen* en *redelijk omgaan met regels*. Wat beter kan: *eerlijkheid in vergelijking met anderen, er voor mensen zijn* en *vooruit denken*. Ook als het gaat om *serieus genomen te worden* is er ruimte voor verbetering.

Conclusie

De conclusie is dat de dienstverlening van het IMG over het geheel genomen *milder, menselijker en makkelijker* wordt. Er wordt meer gebruik gemaakt van vaste vergoedingen en deze aanvragers waarderen de dienstverlening van het IMG hoog. De dienstverlening verbeterde voor aanvragers met een toekenning op Maatwerk. Tegelijk is het belangrijk om te blijven ontwikkelen, vooral voor aanvragers van Maatwerk en de Immateriële schaderegeling, en met speciale aandacht voor aanvragers in de kern van het gebied en een lage ervaren procedurele rechtvaardigheid.

1 Inleiding

1.1 Mild, menselijk, makkelijk en aanvragergericht werken

Het rapport van de parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen (PEAG, Tweede Kamer der Staten-Generaal, 2023) en de daaropvolgende kabinetsreactie *Nij Begun* (EZK, 2023) betekenden een 'fundamentele omslag' (EZK, 2023, p.8) in het beleid rond schade-afhandeling. Het IMG kreeg opdracht om te sturen op resultaat, het perspectief van gedupeerden en de praktijk centraal te stellen in het vormgeven van beleid en uitvoering, het vertrouwen te herstellen en rekening te houden met de psychosociale gezondheid van inwoners. Naast deze algemene uitgangspunten werden acht concrete maatregelen geformuleerd om de schade-afhandeling te verbeteren. Deze maatregelen werden geschaard onder de noemer *milder, menselijker en makkelijker*.

Nij Begun maatregelen om schade-afhandeling **milder, menselijker en makkelijker** te maken

- **Maatregel 2:** Duidelijkheid over het gebied waar schade wordt vergoed
- **Maatregel 3:** Stoppen met onderzoek naar causaliteit van schades en met de trillingstool
- **Maatregel 4:** Het IMG lost knelpunten proactief op
- **Maatregel 5:** Vaker keuze voor schade-afhandeling met vaste vergoeding
- **Maatregel 6:** Herhaalde schades worden voorkomen met duurzaam schadeherstel
- **Maatregel 7:** Hogere overlastvergoeding bij meervoudige schademeldingen
- **Maatregel 8:** Aanpassen vergoeding van immateriële schade
- **Maatregel 9:** Soepeler omgang met termijnen bij schade-afhandeling

Het IMG geeft topprioriteit aan het uitwerken en implementeren hiervan. Het visiedocument *Bouwen aan herstel: Ons verhaal voor 2024 en daarna* (IMG, 2024) geeft hier richting aan. Het was een eerste aanzet tot een uitwerking van *milder, menselijker en makkelijker*. *Mild* heeft betrekking op het ruimhartig vergoeden van schade, *menselijk* heeft te maken met het persoonlijker maken van het contact met aanvragers en *makkelijk* met het ontwikkelen van processen vanuit aanvragersperspectief. Ook werden *deskundigheid* en *professionaliteit* genoemd als uitgangspunten in de schade-afhandeling. In 2025 werd een omslag in gang gezet van regelinggericht naar aanvragergericht werken.

1.2 Van visie naar beleid, uitvoering en organisatie

Een vertaling van visie naar praktijk betekent grote veranderingen voor beleid, uitvoering en de organisatie. Afdelingen zijn opnieuw ingedeeld passend bij aanvragergericht werken, regelingen worden geoptimaliseerd en ontwikkeld in lijn met de *Nij Begun* maatregelen en in interne communicatie is er veel aandacht voor aanvragergericht werken. Ook is er een nieuw dienstverleningsplan vastgesteld. Het uitgangspunt van dit plan is de organisatiestrategie/visie en wat inwoners belangrijk vinden beter bij elkaar te brengen. Het doel is dat inwoners meer grip en regie en minder rompslomp en gedoe in het aanvraagproces ervaren. Ook komt er meer integraliteit en samenhang tussen de verschillende regelingen. Verder wordt er meer ingezet op contact met aanvragers en worden zij op maat ondersteund. Daarbij wordt rekening gehouden met verschillende doelgroepen en niveaus van doenvermogen. Er wordt dus zowel ingezet op het vergemakkelijken van processen – controle en grip – als op het verbeteren van de emotionele beleving van aanvragers (Van Slooten & Brus, 2026).

Wat aanvragers tot nu toe concreet gemerkt kunnen hebben van de nieuwe koers is een ruimhartigere schade-afhandeling (*mild*). Het IMG werkt momenteel de laatste maatregel van *Nij Begun* uit. Daarnaast zette het IMG in 2025 volop in op het opschalen en verbeteren van contact met aanvragers (*menselijk*). Op het vlak van digitale dienstverlening is ook veel verbeterd, zoals het zelf kunnen plannen van een afspraak voor een opname door aanvragers (*makkelijk*). Brieven zijn herschreven en duidelijker verwoord, zoals de besluit-brieven. Na de beving bij Zeerijp van 14 november 2025 was het IMG aanwezig in het gebied en zochten medewerkers proactief inwoners op om hen te informeren over de schadevergoedingsregelingen en te helpen met het doen van een aanvraag. Er is duidelijk een cultuurverandering gaande binnen het IMG.

1.3 Meethuis Dienstverlening

Om het effect van deze veranderingen gestructureerd en doorlopend te kunnen meten, hebben we in 2025 een integraal meethuis voor dienstverlening opgezet. Het meethuis is ontwikkeld naar voorbeeld van de pilot Overheidsbreed Meethuis voor dienstverlening (BZK). Het meethuis dient twee doelen: het monitoren van wat aanvragers van de dienstverlening van het IMG vinden en het bieden van aanknopingspunten voor het verbeteren van beleid en uitvoering. Kortom, aan welke knoppen moet het IMG draaien om volgens aanvragers de dienstverlening *milder*, *menselijker* en *makkelijker* te maken? Het meethuis Dienstverlening bestaat uit drie niveaus, weergegeven in afbeelding 1. De resultaten uit het meethuis geven jaarlijks input voor de Staat van Groningen en Noord-Drenthe¹.



Afbeelding 1: Meethuis Dienstverlening IMG.

De indeling met drie niveaus, doelen en drijfveren is gebaseerd op de pilot Overheidsbrede Meethuis voor dienstverlening. Het IMG nam deel aan de tweede fase van de pilot die werd geïnitieerd door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Hierbij werden overheidsorganisaties ondersteund in het (door)ontwikkelen van een meethuis voor dienstverlening.

¹ Staat van Groningen en Noord-Drenthe | Dashboard Groningen

1.4 Bouwen aan herstel monitor

De *Bouwen aan herstel monitor* vormt het bovenste niveau van het meethuis Dienstverlening en gaat over de relatie tussen aanvragers en het IMG. De monitor meet wat aanvragers in het geheel vinden van het IMG. Dit totaalbeeld wordt zowel ingegeven door eigen ervaringen als door het imago van de organisatie (Van Slooten & Brus, 2026). Eigen ervaringen gaan verder dan alleen de huidige aanvraag. Een deel van de aanvragers deed al meerdere aanvragen en heeft dus een langduriger relatie met het IMG. In hun toelichtingen komt duidelijk naar voren dat zij al deze ervaringen meenemen in de beoordeling.

De monitor meet twee keer per jaar onder aanvragers die net een besluit hebben ontvangen voor een van de regelingen: hoeveel vertrouwen zij hebben in het IMG, hoe tevreden ze zijn met het IMG, in hoeverre het IMG *oog heeft voor hun persoonlijke situatie* en in hoeverre zij *erkenning* ervaren voor hun schade of situatie. Dit zijn de vier doelen die het IMG wil verbeteren. Ook meet de monitor welke aspecten van dienstverlening daaraan ten grondslag liggen. Dit noemen we drijfveren. Deze opzet met doelen en drijfveren is overgenomen van de pilot Overheidsbreed Meethuis voor dienstverlening die werd geïnitieerd door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en is weergegeven in figuur 1.



Figuur 1: De doelen en drijfveren van de monitor. Twee keer per jaar worden deze gemeten door middel van vragenlijsten die verstuurd worden aan aanvragers die in de afgelopen zes maanden een besluit ontvingen.

1.4.1 Toelichting op de doelen en hoofduitkomst van de monitor

Net als andere overheidsorganisaties die deelnamen aan de pilot koos het IMG *vertrouwen* en *tevredenheid* als doelen om op te verbeteren. Daarnaast splitste het IMG het doel menselijke maat uit in twee onderdelen: *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning*. *Erkenning* is cruciaal bij schade-afhandeling waar de overheid een rol heeft gespeeld in het ontstaan van die schade (Kuipers, 2021). We vatten kort samen wat er vanuit de wetenschappelijke literatuur bekend is over deze vier doelen.

Tevredenheid

Voor veel organisaties is *tevredenheid* een centrale maat voor kwaliteit (Van Slooten & Brus, 2026). Die *tevredenheid* wordt beïnvloed door zowel de inrichting van processen als door het persoonlijk contact in de dienstverlening en de mate waarin dit voor mensen betekenisvol is. *Tevredenheid* is dus een veelomvattend doel. De meeste organisaties focussen echter op het verbeteren van procesmatige aspecten van dienstverlening om de tevredenheid met de organisatie te vergroten. Dit is volgens Van Slooten en Brus een gemiste kans, omdat juist de emotionele aspecten van dienstverlening zorgen voor een hogere *tevredenheid*.

Oog voor persoonlijke situatie en erkenning

Waar *tevredenheid* een globale beoordeling betreft, gaat menselijke maat specifiek over de ervaren aansluiting tussen systeem- en leefwereld. Menselijke maat is in de *Bouwen aan herstel monitor* uitgesplitst in twee hoofdcomponenten, namelijk *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning*. De laatste jaren is er bij overheidsorganisaties steeds meer aandacht voor het verbeteren van de menselijke maat (Houtgraaf & van Thiel, *ongepubliceerd rapport*). Deze beweging is mede ingegeven door eerdere ontwerp- en uitvoeringsfouten in publieke dienstverlening, waarbij standaardisatie, efficiëntie en digitalisering centraal stonden. Aan de andere kant werd er onvoldoende rekening gehouden met verschillen tussen inwoners als het gaat om kennis, zelfredzaamheid en hun persoonlijke situatie. Menselijke maat verwijst dus niet primair naar mildheid of ruimhartigheid in financiële zin, maar naar responsiviteit van de overheid: de mate waarin publieke organisaties ruimte laten voor individuele omstandigheden van burgers, verschillen in doen- en vermogen en het persoonlijk contact met burgers. Dit omvat onder meer het erkennen van de persoonlijke situatie van inwoners, het serieus nemen van hun verhaal, het bieden van begrijpelijke procedures en het waar mogelijk beperken van administratieve belasting. Ook willen inwoners betrokken worden bij besluitvorming en hechten ze waarde aan eerlijkheid en zorgvuldigheid, zelfs wanneer de uitkomst voor hen ongunstig is. Dit draagt bij aan een gevoel van erkenning en rechtvaardigheid en uiteindelijk aan vertrouwen in de overheid en de samenleving (Van den Bos, 2023).



In de context van schadebeleid heeft erkenning ook nog een specifiekere betekenis. Het gaat namelijk om de bevestiging dat het leed de inwoner niet kan worden aangerekend (Kuipers, 2021). Beleidsinstrumenten die hierop gericht zijn: een overheid die verantwoordelijkheid neemt, excuses in woorden en in daden, omgekeerde bewijslast en een ruimhartig vergoedingsregime met een passende manier en procedure van schadevaststelling. Een financiële vergoeding alleen is niet genoeg. Het is van belang dat het verhaal van inwoners wordt gehoord en serieus wordt genomen (Verheij, 2019, geciteerd in Hanse et al., 2023).

In het geval van de gevolgen van gaswinning uit het Groningenveld was er lange tijd terughoudendheid vanuit de overheid met het nemen van verantwoordelijkheid. Er was sprake van meerdere 'ontkenningssporen': gaswinning leidt niet tot bevingen; bevingen leiden niet tot schade; bevingen en schade leiden niet tot onveiligheid en gezondheidsschade (Dückers, 2023). De schade-afhandeling en versterking ging stapsgewijs over van de NAM en CVW naar uiteindelijk het IMG en NCG. De initiële terughoudendheid van de overheid heeft geleid tot complexiteit in het schadebeleid (Kuipers, 2021). Daarnaast werken beleidskeuzes uit het verleden door in de beleving van gedupeerden in het heden (Postmes, 2024, geciteerd in Kuipers, 2021) en dus in hoe aanvragers het IMG vandaag de dag waarderen.

Door zowel *oog voor persoonlijke situatie* als *erkenning* als doel te stellen hopen we meer zicht te krijgen in wat het IMG concreet kan doen om de menselijke maat te vergroten, gegeven de onfortuinlijke historie van het gaswinningsdossier. Deze inzichten kunnen mogelijk ook nuttig zijn voor het overheidsbrede programma Erkenning en Herstel, dat loopt van 2025 tot 2029.

Vertrouwen

Het vierde – en uiteindelijke doel – is *vertrouwen* in het IMG. In het eerste rapport merkten we op dat vertrouwen als doel wat meer op afstand staat en lastig is om na te streven. Wanneer het vertrouwen geschaad is, doen overheidsorganisaties er goed aan om vooral goed te handelen (SCP, 2024). *Vertrouwen* sluit aan bij de uitgangspunten van *Nij Begun* en is ook belangrijk volgens wetenschappelijk onderzoek naar schadebeleid (Kuipers, 2021). Het herstellen van *vertrouwen* in de context van schadebeleid is cruciaal, zeker wanneer de overheid een faciliterende rol heeft gespeeld in het ontstaan van de schade, zoals het geval is bij gaswinning uit het Groningenveld (Kuipers, 2021). Op een vertrouwenwekkende manier schade oplossen kan daarnaast bijdragen aan het vergroten van vertrouwen in de overheid in algemene zin. Dit raakt aan het betekenisvol zijn als organisatie (Van Slooten & Brus, 2026). Met de juiste dienstverlening kan het IMG een belangrijke bijdrage leveren aan het vergroten van vertrouwen, maar hopelijk ook aan het verbeteren van het gevoel van veiligheid en de psychosociale gezondheid van aanvragers en het bieden van perspectief aan de regio en haar inwoners (IMG, 2024).

1.5 Inhoud van dit rapport

In dit rapport doen we twee dingen. Ten eerste geven we inzicht in welke aspecten van de dienstverlening het belangrijkste zijn (hoofdstuk 3). Welke aspecten – drijfveren genoemd – dragen het meeste bij aan de doelen *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning*? Waar moet het IMG in beleidsontwikkeling en uitvoering vooral rekening mee houden in de missie om de dienstverlening *milder*, *menselijker* en *makkelijker* te maken? Ook geven we antwoord op de vraag die onbeantwoord bleef in het vorige rapport, namelijk wat het belang is van *erkenning*.

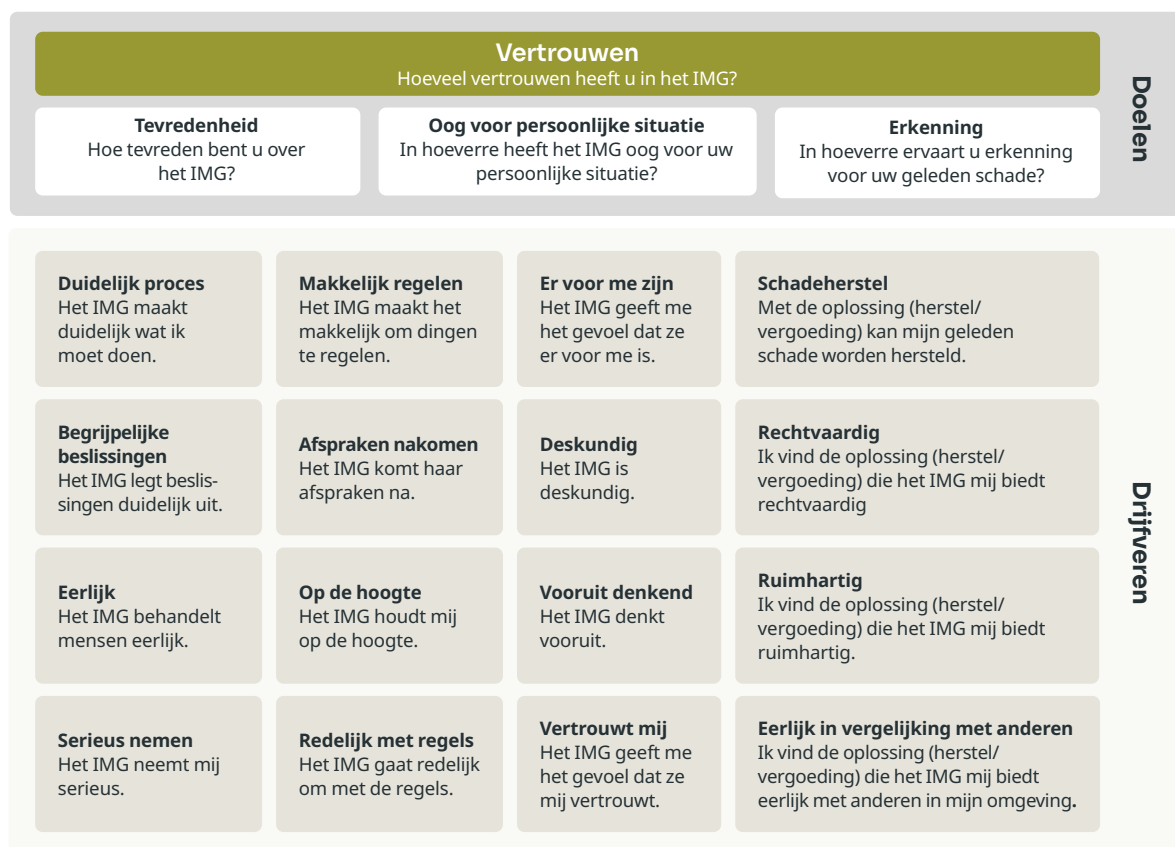
Ten tweede presenteren we de stand van zaken over 2025 (hoofdstuk 4). We staan stil bij veranderingen ten opzichte van de tweede helft van 2024 en maken weer onderscheid tussen regelingen (verschillende oplossingen voor schade aan gebouwen en immateriële schade) en de uitkomst van het besluit (toekenningen en afwijzingen). We verbinden de trends met eigen tevredenheidsonderzoek van andere niveaus van het meethuis Dienstverlening en met beleidsveranderingen. In de conclusie (hoofdstuk 5) duiden we de resultaten verder met behulp van wetenschappelijk onderzoek en geven we richting aan voor vervolgonderzoek.

2 Methodes

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe het onderzoek is uitgevoerd. Er zijn wijzigingen ten opzichte van de nulmeting. We pasten de structuur van de vragenlijst aan zodat *erkenning* een betere plek kreeg. We hebben de statistische analyses doorontwikkeld, waardoor er nu meer rekening wordt gehouden met de onderlinge samenhang (correlaties) tussen drijfveren. Dit resulteerde in een nieuwe definitieve selectie van drijfveren waar het IMG zich op kan focussen om de dienstverlening te verbeteren. Ook ontwikkelden we een aanpak om veranderingen in de waardering van doelen en drijfveren tussen de verschillende metingen statistisch te toetsen.

2.1 Opzet van de monitor

De vragenlijst is nagenoeg hetzelfde als beschreven in het vorige rapport. Voor het ontwerp van de vragenlijst gebruikten we een aantal hoofdbronnen: 1) de uitgangspunten uit *Bouwen aan herstel* en *Nij Begun*; 2) wetenschappelijke literatuur en adviesrapporten; 3) een set aan dienstverleningsaspecten (drijfveren) die is opgesteld in de eerste fase van de pilot Overheidsbreed Meethuis voor dienstverlening; en 4) kennis die het IMG al heeft opgedaan in eigen tevredenheidsonderzoek. Op basis hiervan zijn zeventien drijfveren geselecteerd, drie doelen en een hoofduitkomst. *Tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning* zijn directe doelen voor het IMG om op te sturen, terwijl *vertrouwen* wat meer op afstand staat. In verband met de leesbaarheid verwijzen we in dit rapport hiernaar als vier doelen. Alle doelen en drijfveren zijn geformuleerd als stellingen en hadden antwoordopties van 1 (helemaal oneens) tot 10 (helemaal eens). De drijfveren hadden ook een optie 'weet ik niet'. Figuur 2 geeft een conceptueel overzicht. Wel hebben we de structuur van de vragenlijst veranderd. Het doel *erkenning* is samen met de andere doelen uitgevraagd en de door het IMG extra geformuleerde drijfveren zijn verspreid door de vragenlijst gesteld in plaats van als addendum. Daarnaast zijn er wederom aanvullende vragen gesteld over contact met het IMG en andere organisaties, leeftijd, geslacht en opleidingsniveau.



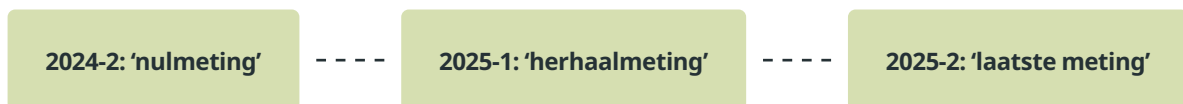
Figuur 2: Overzicht van doelen en drijfveren, met de stellingen zoals ze in de vragenlijst zijn uitgevraagd. Deze doelen en drijfveren dienen als invoer voor het regressiemodel.

2.2 Onderzoeksdeelnemers

Wederom is een deel van de aanvragers die een besluit ontvingen op een van de regelingen van het IMG, uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Zij doorliepen het gehele schadeproces minstens een keer en kunnen een algemeen beeld geven van de dienstverlening van het IMG. Inwoners die een automatische correctie op een eerder besluit ontvingen, zijn niet meegenomen in dit onderzoek.

In de periode 1 januari 2025 tot 1 juli 2025 (2025-1) nam het IMG 48.682 besluiten, waarvan 68.7% een toekenning en 31.3% een afwijzing. Van 1 juli tot 1 december 2025 (2025-2) ging het om 51.081 besluiten, waarvan 63.4% een toekenning en 36.6% een afwijzing. Van deze besluiten zijn populatiebestanden gemaakt waar een aanvrager maximaal één keer in voor kon komen. Aanvragers die meerdere besluiten in een periode hadden ontvangen, konden alleen worden bevraagd naar aanleiding van het meest recente besluit. Als er meerdere besluiten op één adres waren, bijvoorbeeld voor immateriële schade, dan werd maar één bewoner in het bestand opgenomen. Verder moest er een geldig e-mailadres zijn, een naam en geen datum van overlijden. Tot slot moest de aanvraag betrekking hebben op de persoonlijke situatie. Intermediairs die voor iemand anders de aanvraag deden, zijn daarom uitgesloten van deelname. Het overgebleven bestand bevatte informatie over kenmerken van het besluit: type regeling, uitkomst van het besluit, doorlooptijd, schadebedrag, postcode en ingediende zienswijzen en bezwaren. De uitkomsten van zienswijzen en bezwaren, en of de woningen in de versterkingsvoorraad van NCG zijn opgenomen, zijn alleen toegevoegd aan de 2025-2 dataset.

In de eerste helft van 2025 zijn alle overgebleven aanvragers uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Van het totale bestand over de tweede helft van 2025 trokken we een steekproef waarbij we rekening hielden met een representatieve verdeling op type regelingen (verschillende afhandelingen voor schade aan gebouwen, immateriële schade en waardedaling) en op de uitkomst van het besluit (toekenning/afwijzing). In categorieën die kleiner waren dan duizend besluiten nodigden we iedereen uit om deel te nemen, omdat we streefden naar een betrouwbaar beeld voor alle categorieën. Van de andere categorieën benaderden we ongeveer 70% waarbij we letten op een goede verdeling over de maand waarin de besluiten waren genomen.



Referenties halfjaarlijkse metingen.

De 2025-1 dataset bestaat uit 2.199 respondenten en de 2025-2 dataset uit 1.693. De verdelingen van regelingen en uitkomsten van besluiten binnen beide steekproeven staan in tabel 1. In bijlage 7.2 staat een uitgebreidere toelichting op de populatie en non response. Er waren geen onderzoeksdeelnemers binnen de Herstelregelingen, omdat hier nog te weinig trajecten van zijn afgerond. Ook valt op dat in de 2025-1 steekproef geen respondenten zijn binnen de categorieën afwijzingen op Maatwerk en Immateriële schade kinderen en jongeren toekenningen. Dit heeft te maken met een technische fout bij het invullen of uitsturen van de vragenlijst. Het gaat om een klein aandeel in het totaal aantal genomen besluiten. De scores liggen in deze categorieën doorgaans lager, waardoor het gewogen gemiddelde voor deze steekproef mogelijk iets hoger is uitgevallen.

Een uitnodiging ging via e-mail. Na vijf dagen verstuurd we automatisch een herinnering. In het geval van een vergoeding voor Immateriële schade voor kinderen en jongeren doen ouder(s)/verzorger(s) een aanvraag voor het kind en krijgen zij ook de uitnodiging om deel te nemen aan het onderzoek. Respondenten werden gewezen op het feit dat deelname vrijblijvend was, hun antwoorden anoniem verwerkt werden en deelname geen invloed had op het besluit.

Regeling	Toekenningen 2025-1	Afwijzingen 2025-1	Toekenningen 2025-2	Afwijzingen 2025-2
Schade aan gebouwen: Maatwerk vergoeding	307	0	132	38
Schade aan gebouwen: Maatwerk herstel	-	-	-	-
Schade aan gebouwen: Vaste vergoeding eerste schademelding	516	37	142	10
Schade aan gebouwen: Aanvullende vaste vergoeding	651	126	781	77
Leed: Immateriële schadevergoeding volwassenen	169	350	160	320
Leed: Immateriële schade- vergoeding kinderen en jongeren ²	0	10	15	13
Waardedaling: niet-woningen	14	4	2	0
Waardedaling: woningen	3	12	0	3
Totaal	1.660	539	1.232	461

Tabel 1: Totaal aantal ingevulde vragenlijsten per regeling, steekproef 2025-1 en 2025-2.

Geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, gemeente

In de steekproef konden we geen rekening houden met een representatieve verdeling van de controlevariabelen geslacht, leeftijd en opleidingsniveau, omdat het IMG deze informatie doorgaans niet registreert. De verdeling in de steekproef geven we weer in onderstaande tabel. In beide metingen zien we dat twee keer zoveel mannen als vrouwen de vragenlijst invulden. Dit kunnen we verklaren doordat de eigenaar van het pand, vaker een man, de aanvraag doet. Qua opleidingsniveau is de verdeling ongeveer gelijk. De meeste respondenten zijn tussen de 40 en 80 jaar oud, zowel bij meting 2025-1 als bij meting 2025-2.

Geslacht	2025-1	2025-2
Man	1.440 (65,5%)	1.147 (67,7%)
Vrouw	721 (32,8%)	528 (31,2%)
Anders	1 (0%)	1 (0,1%)
Zeg ik liever niet	37 (1,7%)	17 (1%)
Leeftijd		
Jonger dan 20 jaar	5 (0,2%)	2 (0,1%)
20 tot 40 jaar	188 (8,5%)	118 (7,0%)
40 tot 65 jaar	915 (41,6%)	599 (35,4%)
65 tot 80 jaar	908 (41,3%)	793 (46,8%)
80 jaar of ouder	151 (6,9%)	170 (10%)
Zeg ik liever niet	32 (1,5%)	11 (0,6%)
Opleidingsniveau		
Praktisch	518 (23,6%)	427 (25,2%)
Toegepast	782 (35,6%)	571 (33,7%)
Theoretisch	744 (33,8%)	554 (32,7%)
Anders	155 (7,0%)	141 (8,3%)

Tabel 2: Verdeling achtergrondkenmerken steekproef 2025-1 en 2025-2.

² In het geval van IMK doen ouder(s)/verzorger(s) een aanvraag voor het kind. De aanvrager heeft een uitnodiging voor deelname aan het onderzoek ontvangen.



2.3 Analyses

Voor de nulmeting voerde consultancybureau Kyden de statistische analyses uit. Zelf analyseerden we de gemiddelde scores en maakten we relevante uitsplitsingen. Voor de metingen in 2025 zijn de analyses volledig door het IMG uitgevoerd en doorontwikkeld.

De statistische analyses die nodig zijn om doelen en drijfveren te selecteren, zijn opnieuw uitgevoerd waarbij de aanpak is verbeterd. Dit deden we op basis van de 2025-1 dataset. Daarbij namen we als uitgangspunt dat de aanpak reproduceerbaar is voor toekomstige datasets, dat de resultaten interpreteerbaar en toepasbaar zijn voor beleid en rekening wordt gehouden met hoge correlaties tussen drijfveren onderling (multicollineariteit). Daarnaast ontwikkelden we een aanpak om veranderingen op de doelen en belangrijkste drijfveren over tijd te kunnen meten.

Voorafgaand aan de analyses zijn de respondenten die overal hetzelfde antwoord gaven eruit gefilterd. De vraag over hoe stressvol het proces was, is negatief geformuleerd (1=geen stress, 10=veel stress), terwijl de overige vragen positief zijn geformuleerd (1=helemaal oneens, 10=helemaal eens) en diende daardoor als controlevraag. Respondenten die het IMG een zeer lage waardering gaven maar een logische score op stress hadden, zijn dus wel meegenomen in de analyse.

Regressie analyse

Voor het meethuis Dienstverlening wilden we tot één gecombineerd model met doelen en drijfveren komen die op alle aanvragers toepasbaar is. We weten immers niet vooraf wat de uitkomst van een besluit zal zijn. We onderzochten welke combinatie van drijfveren het meest verklarend is voor de doelen *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning*. Met andere woorden: welke drijfveren zijn het belangrijkste voor het IMG om beleidsinitiatieven op te ontwikkelen om de doelen te verbeteren?

Hier is een regressie analyse geschikt voor. Met een regressie analyse kun je namelijk die drijfveren kiezen die gecombineerd een doel – bijvoorbeeld *tevredenheid* – het beste verklaren (dit duiden we aan met verklaarde variantie). Elke drijfveer krijgt een coëfficiënt tussen 0 en 1 die een relatieve indicatie geeft van hoe een verhoging of verlaging van de score van die drijfveer doorwerkt op het doel. Hoe hoger de coëfficiënt, hoe groter de impact van de drijfveer op het doel.

Een lastigheid hierbij is dat de drijfveren onderling sterk samenhangen (correleren). Het is beter als hoog correlerende drijfveren niet samen voorkomen in de geselecteerde drijfveren per doel, omdat ze ongeveer hetzelfde meten. De drijfveren die geselecteerd worden met een regressie analyse moeten juist zo veel mogelijk van elkaar verschillen én het doel goed verklaren. De onderlinge correlaties moeten dus laag zijn en de verklaarde variantie hoog. We hebben verschillende regressiemethoden getest en één gekozen die hier zo goed mogelijk rekening mee houdt, namelijk de Lassoregressie. Deze methode selecteert automatisch welke combinatie van drijfveren het meest relevant is terwijl ze onderling zo min mogelijk correleren.

Eerst zijn alle drijfveren gebruikt in het model. Er bleven per doel zeven tot acht drijfveren over die significant waren. Deze zijn op basis van interpretatie en inzicht verder geselecteerd naar de meest informatieve set van vijf drijfveren per doel die de hoogste verklaarde variantie gaven.

Op elke nieuwe meting wordt een Ordinary Least Squares (OLS, oftewel een standaard regressie) gedaan en getoetst of de drijfveren nog steeds significant bijdragen aan het doel en of de combinatie van vijf drijfveren voldoende verklarende variantie blijft hebben.



Factor analyse

Ook deden we een nieuwe factor analyse met de 2025-1 dataset. Een factor analyse kijkt welke drijfveren bij elkaar horen (hoog correleren) en dus ongeveer hetzelfde meten. Op die manier kan je ze indelen in groepen. Omdat de drijfveren onderling sterk correleren, worden ze in eerste instantie in één groep ingedeeld. Maar vanuit toepassingsoogpunt wilden we de drijfveren indelen in drie groepen: *mild*, *menselijk* en *makkelijk*.

In een factor analyse krijgt elke drijfveer een correlatiescore voor elk van de drie groepen. De hoogste correlatie geeft aan in welke groep die drijfveer volgens de analyse het beste past, dus bij *mild*, *menselijk* of *makkelijk*. Elke drijfveer is ingedeeld bij de groep waar deze de hoogste correlatie mee had. Bij een aantal drijfveren was sprake van meerdere hoge correlaties. Het was daar dus niet duidelijk in welke groep ze hoorden. Daar maakten we op basis van inhoud/semantiek een keuze.

De indeling die ontstond, is vervolgens vastgesteld en zal worden gebruikt voor alle toekomstige metingen. De factor analyse kan dus bij elke nieuwe meting worden herhaald met dezelfde indeling van drijfveren. Voor elke meting kunnen we analyseren hoe deze drie groepen bijdragen aan de doelen *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning*. Dit geeft een beeld van in hoeverre we nog meten of de dienstverlening van het IMG *milder*, *menselijker* en *makkelijker* wordt en welke van deze drie M's bijdraagt aan welk doel. Dit is dus een extra analyse, aanvullend op de bevindingen uit de regressie analyse.

Veranderingen over tijd

Omdat we inmiddels meerdere meetmomenten hebben, kunnen we in dit rapport over tijd vergelijkingen maken tussen de vier doelen en de belangrijkste drijfveren. Het vergelijken van gemiddelden is daarbij niet voldoende. Er moet ook gekeken worden naar de onderliggende spreiding van scores en getoetst worden of een verbetering of verslechtering statistisch significant is. Dat wil zeggen dat de kans dat een verandering op toeval berust zeer klein is, namelijk kleiner dan 5%. We kunnen dan met 95% zekerheid zeggen dat er een werkelijke verandering is over tijd.

De onderliggende spreiding van scores is geschat met behulp van een Kernel Density Estimator (KDE). Een KDE is een methode om de onderliggende kansverdeling van een dataset te benaderen. Dit past goed bij de wens om uitsplitsingen te maken tussen type regelingen en uitkomsten van besluiten. Door de manier waarop een KDE werkt, wordt de verdeling van scores meer uitgesmeerd. Hierdoor lijkt het in bepaalde figuren in hoofdstuk 4 alsof de scores lopen van -2 tot 12, terwijl dit niet werkelijk het geval is. De statistische toets die is gebruikt om vergelijkingen over tijd te maken, heet de Mann-Whitney U (MWU) test. Dit is een (non-parametrische) statistische test die toetst of de twee datasets die vergeleken worden dezelfde onderliggende verdeling van scores volgen. Als dit niet zo is, dan is er een statistisch significante verandering over tijd.

De gemiddelde scores verschillen sterk per regeling. Om toch iets betekenisvol te kunnen zeggen over de totale gemiddelde scores in een bepaalde periode, maken we gebruik van gewogen gemiddelden. Dit betekent dat we de verhouding van regelingen en uitkomsten van besluiten zoals die is in de steekproef, aanpassen naar de werkelijke verhouding van alle genomen besluiten in die periode (de populatie). Op die manier kunnen we conclusies trekken over hoe aanvragers in een bepaalde periode het IMG beoordelen.

Verder analyseerden we veranderingen over tijd, uitgesplitst naar type regeling en uitkomst van het besluit (toekenning/afwijzing). De categorie Maatwerk gaat alleen over de Maatwerk vergoeding en niet over de Herstelregelingen. Voor deze regeling waren nog te weinig besluiten genomen. De twee vaste vergoedingen – Vaste vergoeding eerste schademelding en Aanvullende vaste vergoeding – zijn samen-gevoegd tot de categorie Vaste vergoedingen. Ook de Immateriële schaderegeling voor volwassenen en die voor kinderen en jongeren zijn samengevoegd tot één categorie Immateriële schaderegelingen. Over Waardedaling kunnen we geen uitspraken doen, omdat het aantal respondenten te laag is. Deze regeling is daarom niet meegenomen in de analyses.

In de data van de nulmeting hadden niet alle respondenten alle stellingen over de drijfveren beantwoord. Honderdvijftig respondenten met meer dan vier missende antwoorden bij de drijfveren zijn er daarom uit gefilterd. Dit heeft geen gevolgen voor de conclusies die we rapporteerden in het vorige rapport.

3 De belangrijkste aspecten van dienstverlening

In dit hoofdstuk presenteren we de definitieve selectie van doelen en drijfveren. Welke drijfveren dragen het meeste bij aan de doelen *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning*? Waar moet het IMG in beleidsontwikkeling en uitvoering vooral rekening mee houden in de missie om de dienstverlening *milder*, *menselijker* en *makkelijker* te maken?

3.1 Definitieve selectie van doelen en drijfveren

In het vorige rapport beschreven we dat *tevredenheid* de grootste bijdrage had aan *vertrouwen* en vervolgens *oog voor persoonlijke situatie*. *Erkenning* had een kleine bijdrage, alleen bij aanvragers met een toekenning. Inzichten uit de doorontwikkelde analyses laten zien dat de doelen *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning* allen significant bijdragen aan *vertrouwen*. Daarbij is niet één doel belangrijker dan een ander. *Erkenning* is dus net zo belangrijk als de andere twee. Wanneer we toekenningen en afwijzingen splitsen dan blijkt dat voor aanvragers met een afwijzing alleen *tevredenheid* significant bijdraagt aan *vertrouwen*. Een verdiepende toelichting staat in bijlage 7.4.

Per doel hebben we een top vijf gemaakt van belangrijkste drijfveren op basis van de regressie analyse en deze omgezet naar een rangorde. Dit is weergegeven in figuur 3. Hoe hoger de positie in de rangorde, des te groter de impact op het doel. We benadrukken dat het gaat om de combinatie van deze vijf drijfveren die de waardering van het betreffende doel verklaren. Een aantal drijfveren staat in de top 5 van meerdere doelen. De gekozen regressiemethode zorgt ervoor dat drijfveren die op elkaar lijken en ongeveer hetzelfde meten – zoals *neemt mij serieus* en *is er voor mij* – niet samen voorkomen bij hetzelfde doel. Belangrijke drijfveren zijn: *neemt mij serieus*, *is er voor mij*, *begrijpelijke beslissingen*, *redelijk met regels* en *besluit is eerlijk in vergelijking met anderen*. Bij afwijzingen is de combinatie van de vijf drijfveren minder verklarend voor *erkenning*. Dat betekent dat het model niet even goed de data verklaart voor dit doel onder afwijzingen. De details van de regressie analyse staan in bijlage 7.4.

Tevredenheid	Oog voor persoonlijke situatie	Erkenning
1 Neemt mij serieus	1 Er voor me zijn	1 Neemt mij serieus
2 Begrijpelijke beslissingen	2 Redelijk met regels	2 Eerlijk in vergelijking met anderen
3 Afspraken nakomen	3 Makkelijk regelen	3 Begrijpelijke beslissingen
4 Makkelijk regelen	4 Vertrouwt mij	4 Vertrouwt mij
5 Vooruit denken	5 Vooruit denken	5 Deskundig

Figuur 3: Belangrijkste drijfveren per doel op basis van regressie analyse.

De regressie analyse geeft dus inzicht in welke drijfveren het belangrijkste zijn voor het verbeteren van de doelen *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning*, en uiteindelijk het *vertrouwen* in het IMG. Het maakt concreter waar het IMG op moet focussen om de dienstverlening *milder*, *menselijker* en *makkelijker* te maken voor de aanvragers.

Met deze doelen en drijfveren kunnen we monitoren hoe de dienstverlening van het IMG zich ontwikkelt over tijd. Daarnaast kunnen de doelen en drijfveren richting geven aan het vormgeven van beleid. Gaat het bijvoorbeeld om het verhogen van de algehele *tevredenheid* met de dienstverlening voor alle aanvragers? Kies dan drijfveren die leiden tot een verbetering op *tevredenheid*. Gaat het om het verbeteren van *erkenning* voor een specifieke doelgroep? Kijk dan welke drijfveren het meest verklarend zijn voor *erkenning* en ontwikkel daar beleidsinitiatieven op.

Van **milder**, **menselijker** en **makkelijker** naar doelen en drijfveren

De selectie van drijfveren helpt om inzichtelijk maken waar het IMG zich op moet focussen om de dienstverlening *milder*, *menselijker* en *makkelijker* te maken voor de aanvragers. Maar hoe verhouden de drijfveren zich tot *mild*, *menselijk* en *makkelijk*?

Met een factor analyse kan je drijfveren indelen in groepen die ongeveer hetzelfde meten. De indeling die op basis van deze analyse ontstaat is in figuur 4 weergegeven. Deze komt nagenoeg overeen met de indeling uit het vorige rapport. Ook komen de groepen semantisch overeen met de inhoud die het IMG heeft gegeven aan *mild*, *menselijk*, en *makkelijk* (IMG, 2024).

De drijfveren die voornamelijk over het schadeproces gaan, vallen onder *makkelijk*. De drijfveren die over persoonlijk contact gaan vallen onder *menselijk*. En de drijfveren die over de uitkomst van een besluit gaan vallen onder *mild*. Drie van de meest impactvolle drijfveren die we hierboven noemden (op basis van de regressie) vallen in de categorie *menselijk*.

Mild	Menselijk	Makkelijk
Eerlijk in vergelijking met anderen	Neemt mij serieus	Begrijpelijke beslissingen
	Er voor mij zijn	Makkelijk regelen
	Redelijk met regels	Afspraken nakomen
	Vertrouwt mij	Vooruit denken
	Deskundig	

Figuur 4: Drijfveren die bij elkaar horen ingedeeld in drie groepen. De volledige factor analyse staat in bijlage 7.5

In het *Driejarenplan Dienstverlening* (IMG, 2026) zijn de drijfveren omgevormd tot drie centrale thema's:

- *Betrouwbaarheid*: gericht op voorspelbaarheid, deskundigheid en heldere informatievoorziening.
- *Betrokkenheid*: gericht op persoonlijke aandacht, serieus genomen worden en proactiviteit.
- *Toegankelijkheid*: gericht op begrijpelijkheid, laagdrempeligheid en navigatiegemak.

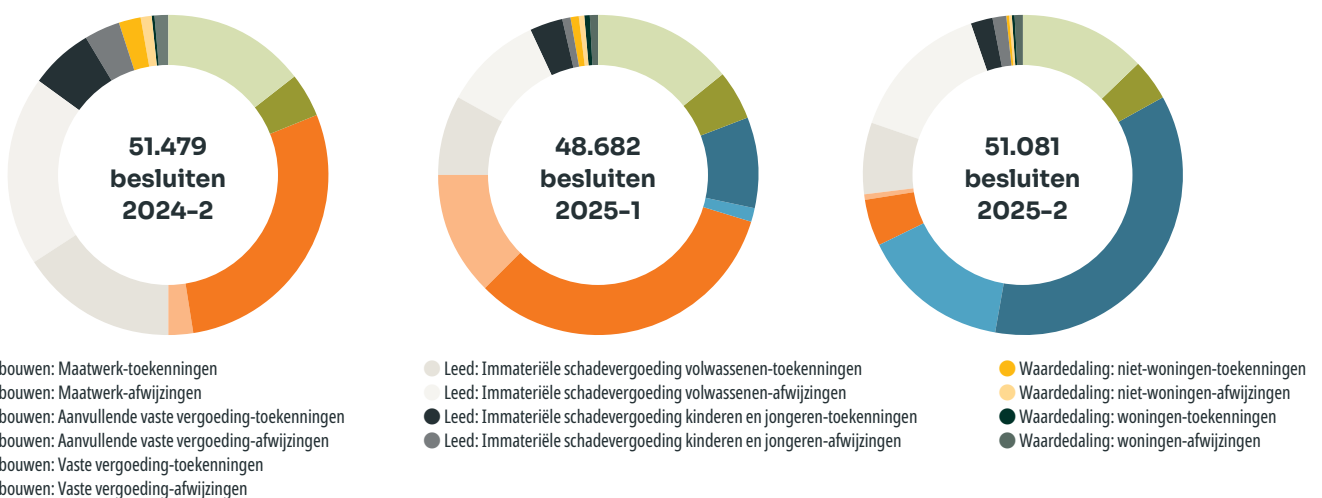
De regressie analyse geeft weer aan welke drijfveren het meeste gewicht gegeven moet worden binnen deze thema's en hoe de drijfveren gecombineerd moeten worden om de doelen *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning* te verbeteren. Op deze manier wordt het concreet waar het IMG op moet focussen om de dienstverlening *milder*, *menselijker* en *makkelijker* te maken voor de aanvragers.

4 Waardering van de dienstverlening

Hier presenteren we de stand van zaken over 2025. We staan stil bij veranderingen ten opzichte van de tweede helft van 2024 en maken weer onderscheid tussen regelingen en de uitkomst van het besluit (toekenningen en afwijzingen). We bespreken alleen verandering over tijd die statistisch significant zijn. We verbinden de trends met eigen tevredenheidsonderzoek van andere niveaus van het meethuis Dienstverlening en met beleidsveranderingen. Voor de Staat van Groningen en Noord-Drenthe en het IMG-jaarverslag rapporteerden we een gewogen gemiddelde over heel 2025. Deze cijfers staan in bijlage 7.6. Voor dit rapport vergelijken we halfjaarlijks.

We beginnen met een beeld van de algemene waardering die aanvragers geven aan het IMG (paragraaf 4.1). Hierbij combineren we alle regelingen en besluiten tot één cijfer, waarbij we de verhoudingen tussen de regelingen in de steekproef corrigeren voor de verhouding in de populatie (= alle genomen besluiten in een periode, zie figuur 5). Wel is het totaalcijfer deels afhankelijk van welke besluiten zijn genomen over welke regelingen in een bepaalde periode, omdat de gemiddelde scores tussen regelingen veel van elkaar verschillen. Bijvoorbeeld, de dienstverlening wordt minder goed gewaardeerd binnen de regeling Maatwerk dan binnen vaste vergoedingen. Als in een jaar meer toegewezen wordt op Maatwerk dan op vaste vergoedingen, dan heeft dat een negatief effect op de gemiddelde score. Dit zegt echter niet per se iets over of de dienstverlening van het IMG in z'n geheel *milder*, *menselijker* en *makkelijker* is geworden. Het is daarom belangrijk om in te zoomen op de verschillende regelingen. Hier staan we dan ook uitvoerig bij stil. We bespreken ontwikkelingen op doelen en drijfveren voor elke regeling (paragrafen 4.2 – 4.4).

In de *Bouwen aan herstel monitor* vragen we niet naar een beoordeling van specifieke regelingen, maar naar het algemene beeld dat aanvragers hebben van de dienstverlening van het IMG. Wel splitsen we de gemiddelde scores uit per regeling, waarbij we onderscheid maken tussen Maatwerk vergoeding, vaste vergoedingen (Vaste eerste schadevergoeding en Aanvullende vaste vergoeding) en Immateriële schadevergoeding (voor volwassenen, en voor kinderen en jongeren). Echter, bij het invullen van de vragenlijst beoordelen aanvragers vaak de gehele ervaring met het IMG (ook historisch) en niet specifiek alleen de laatste regeling. Dit zien we terug in de toelichtingen. Aanvragers die een besluit ontvingen op Immateriële schade of de Aanvullende vaste vergoeding deden regelmatig al eerder een aanvraag, namelijk voor Maatwerk of de Vaste eenmalige schadevergoeding die eerder 5.000 euro was. Aanvragers die een besluit ontvingen op Maatwerk kunnen in het verleden al meerdere besluiten voor Maatwerk hebben ontvangen.

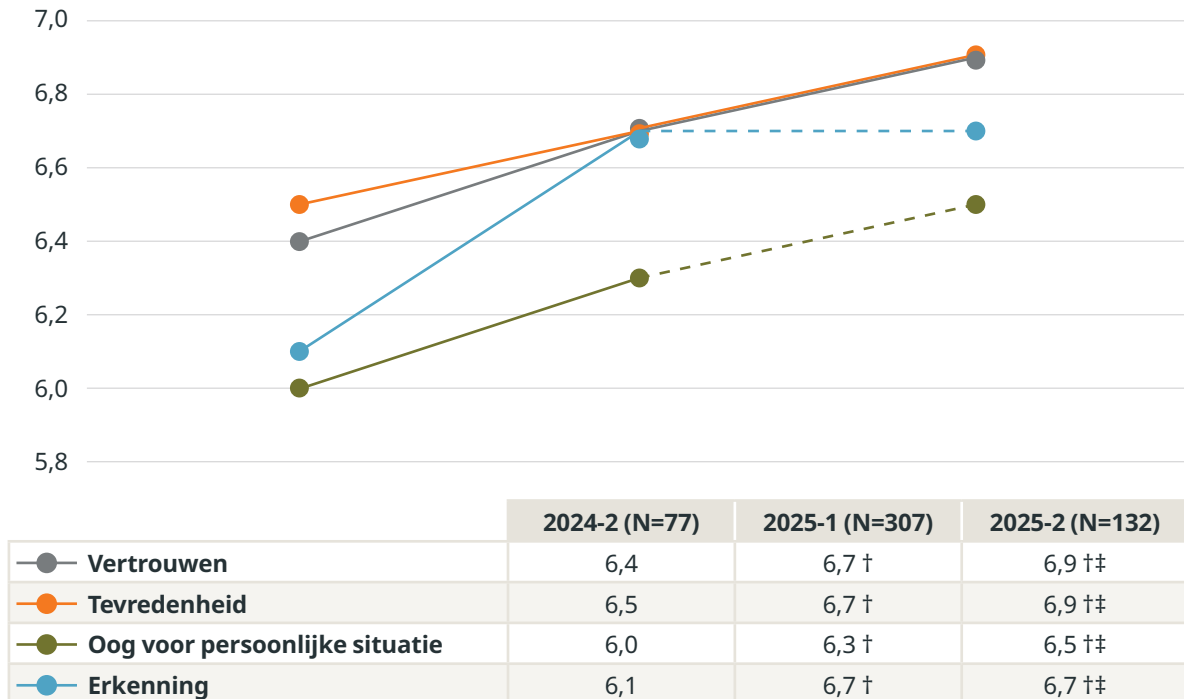


Figuur 5: Verhouding tussen regelingen binnen de drie steekproeven. In 2025-1 en 2025-2 werden verhoudingsgewijs meer besluiten genomen voor vaste vergoedingen. In 2024-2 werden veel besluiten genomen voor Immateriële schade.

4.1 Algehele ontwikkeling op doelen

Over het geheel genomen laat het IMG een positieve ontwikkeling zien over tijd. De gewogen gemiddelde scores op de vier doelen zijn gestegen. *Vertrouwen* en *tevredenheid* namen toe van een 6,4 over de tweede helft van 2024, naar een 6,7 over de eerste helft van 2025 en een 6,9 over de tweede helft van 2025. *Oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning* namen toe tussen 2024-2 en 2025-1, maar stegen niet significant tussen 2025-1 en 2025-2. Zie figuur 6 en bijlage 7.7.

Veranderingen over tijd op de doelen *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning*



Figuur 6: Ontwikkeling van de gewogen gemiddelde scores voor *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning* over de meetmomenten 2024-2, 2025-1 en 2025-2.

† significant verschil ten opzichte van de vorige meting

‡ significant verschil ten opzichte van de nulmeting (2024-2)

Op alle vier de doelen is een significante stijgende trend. Een significante verandering over tijd betekent dat de kans dat dit door toeval kan worden verklaard kleiner is dan 5%. *Oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning* laten geen significante ontwikkeling zien in de laatste periode. Als een stijging niet significant is, ook al is deze bijna even groot als een andere wel significante stijging, dan is dat een gevolg van de grotere spreiding van de scores, waardoor er een minder duidelijk patroon is. *Oog voor persoonlijke situatie* blijft gedurende alle meetmomenten het laagst scoren.

De scores voor 2024-2 komen niet overeen met die uit het rapport van de nulmeting, omdat die destijds niet gewogen waren; ze waren niet gecorrigeerd voor de verdeling in de populatie. Ze zijn hier gewogen weergegeven en geven dus een representatiever beeld.

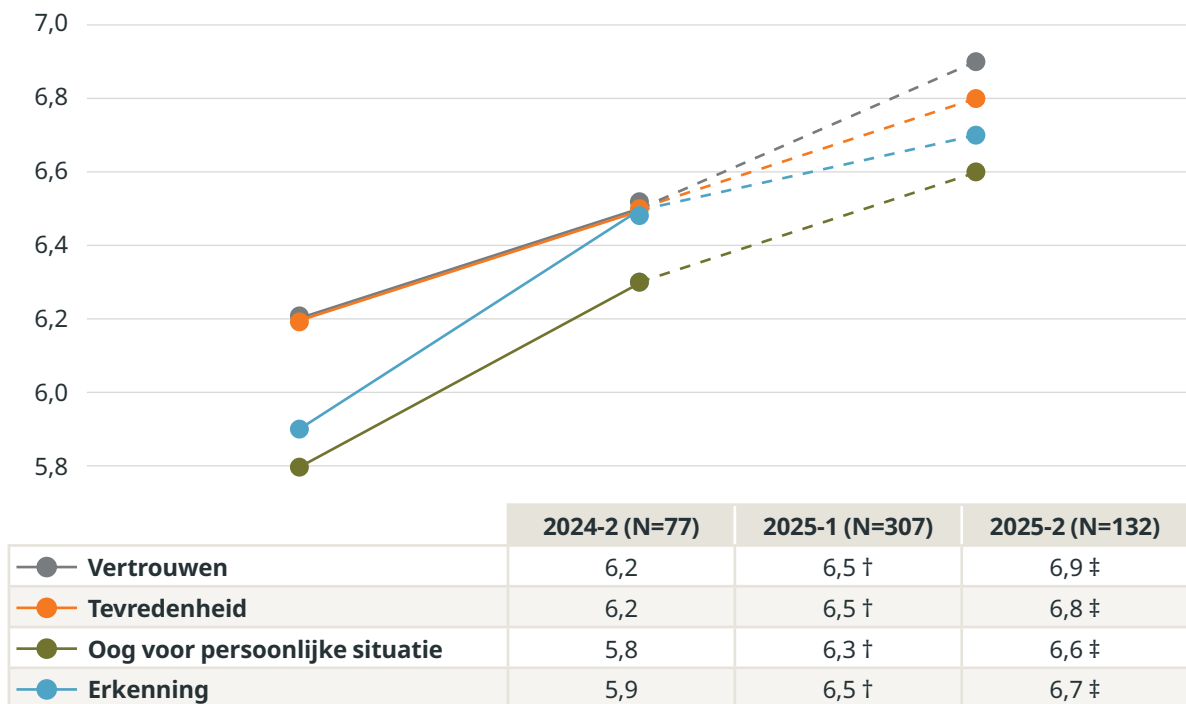
De gewogen gemiddelde scores op *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning* liggen dicht bij elkaar. Dit is ook logisch, gezien de hoge samenhang tussen deze doelen (zie regressie analyse). Toch zijn er wel interessante patronen wanneer we de gewogen gemiddelden voor de scores op de vier doelen met elkaar vergelijken. De beoordeling van *vertrouwen* en *tevredenheid* lijkt over het geheel genomen hoger te liggen dan de andere twee doelen. *Oog voor persoonlijke situatie* wordt daarentegen het laagst gewaardeerd.

4.2 Maatwerk vergoeding

Binnen toekenningen op Maatwerk zien we een positieve ontwikkeling over tijd op de vier doelen. *Vertrouwen* steeg van een 6,2 in de tweede helft van 2024 naar een 6,5 in de eerste helft van 2025 en een 6,9 in de tweede helft van 2025. De scores op alle doelen stegen significant tussen 2024-2 en 2025-1, maar niet significant tussen 2025-1 en 2025-2. Over het geheel genomen is er een positieve trend (figuur 7).

Bij aanvragers met een afwijzing liggen de gemiddelde scores op de vier doelen duidelijk lager. We kunnen geen conclusies trekken over veranderingen over tijd, omdat het aantal respondenten te laag is (figuur 8). De verdeling van scores (figuur 9) laat zien dat het *vertrouwen* binnen de groep afwijzingen sterk kan variëren: er komen zowel zeer lage als middelhoge scores voor.

Veranderingen over tijd voor toekenningen op Maatwerk



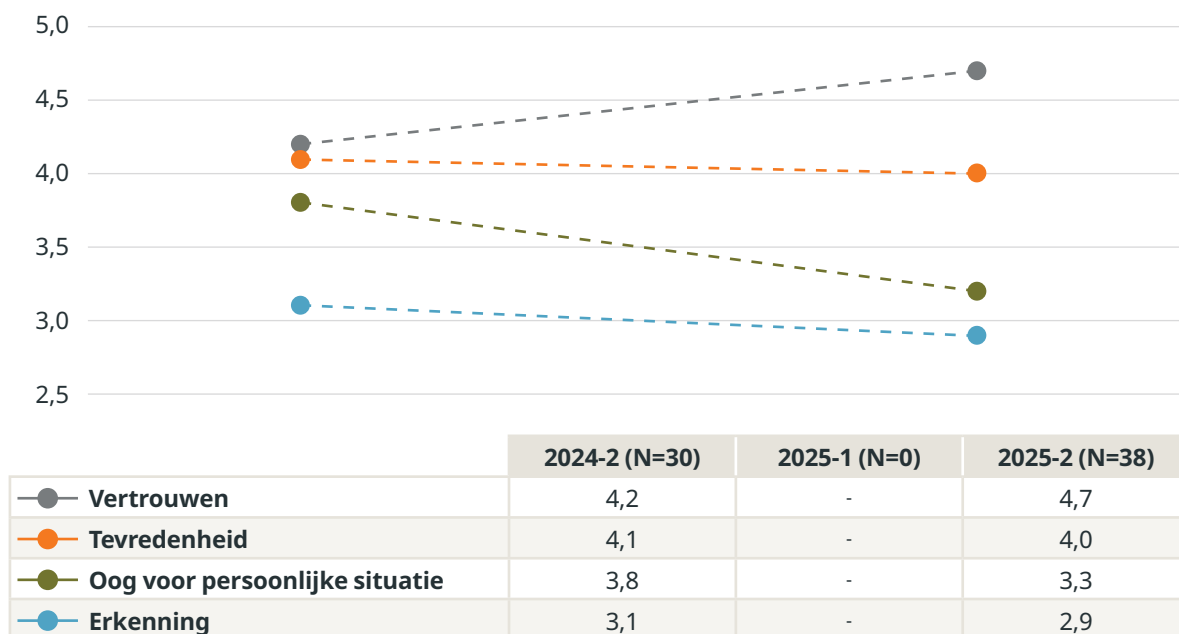
Figuur 7: Ontwikkeling van de gemiddelde scores voor *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning* voor toekenningen op Maatwerk, over de meetmomenten 2024-2, 2025-1 en 2025-2.

† significant verschil ten opzichte van de vorige meting

‡ significant verschil ten opzichte van de nulmeting (2024-2)

Op alle vier de doelen is een significant stijgende trend tussen 2024-2 en 2025-1.

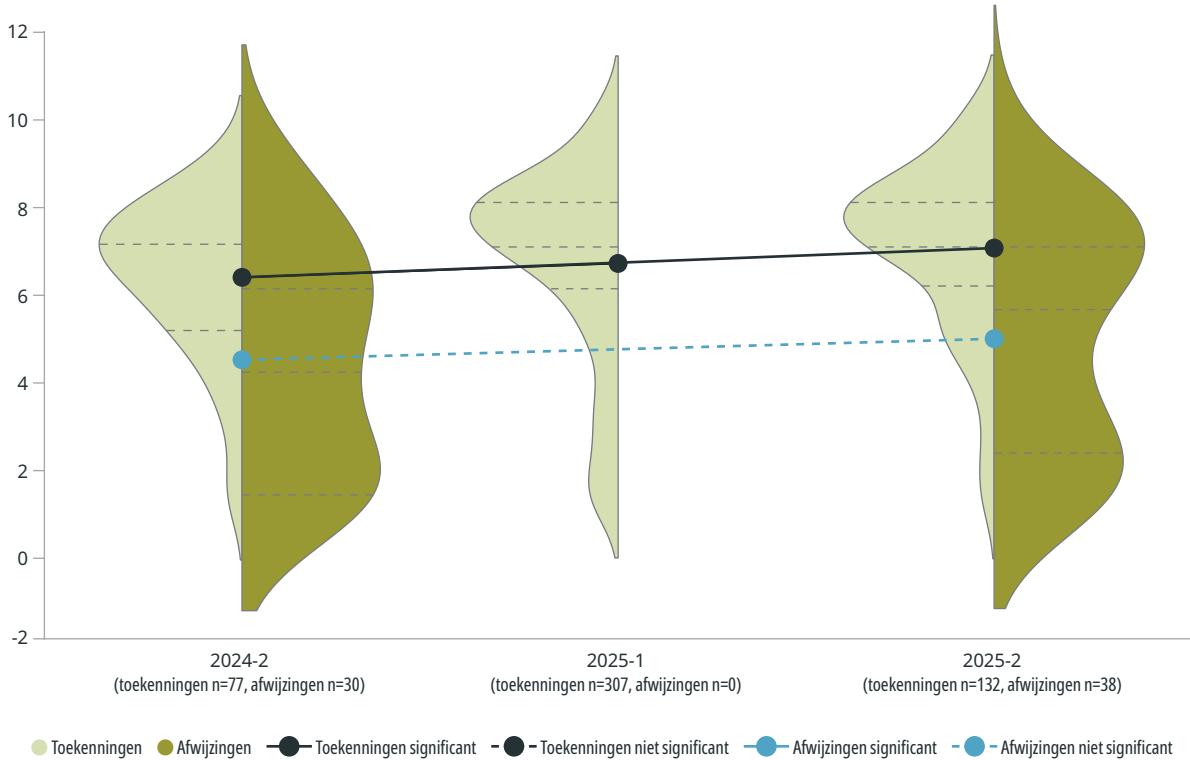
Veranderingen over tijd voor afwijzingen op Maatwerk



Figuur 8: Ontwikkeling van de gemiddelde scores voor *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning* voor afwijzingen op Maatwerk over de meetmomenten 2024-2 en 2025-2 (2025-1 ontbreekt). Geen enkele verandering is significant. Of iets significant is hangt niet alleen af van het gemiddelde, maar ook van het aantal respondenten en de spreiding van scores. Onder afwijzingen op Maatwerk zijn minder deelnemers en meer variatie dan bij toekenningen, waardoor er meer onzekerheid is en een veranderingen statistisch moeilijker aantoonbaar is. Toekenningen op Maatwerk heeft meer data en minder spreiding, waardoor hetzelfde gemiddelde verschil daar wél significant is.



Verdeling van scores op **vertrouwen** bij Maatwerk



Figuur 9: Viool plot voor *vertrouwen* bij Maatwerk.

Deze 'viool plot' toont de ontwikkeling van *vertrouwen* onder aanvragers van Maatwerk, uitgesplitst naar het type besluit dat zij ontvingen (toekenning of afwijzing). Viool plots worden gebruikt om veranderingen over tijd op doelen en drijfveren visueel weer te geven. Ze laten tegelijk het gemiddelde, de geschatte spreiding en de geschatte verdeling van scores zien. De plots hebben de vorm van een viool: hoe breder de vorm, hoe vaker die score voorkomt. De geschatte verdeling zorgt ervoor dat scores worden weergegeven van -2 tot 12. De werkelijke antwoordschaal loopt van 1 tot 10. Het gaat dus meer om het patroon dan om de absolute scores. Per meetmoment zijn twee groepen weergegeven: toekenning (links) en afwijzingen (rechts). De punten en lijnen tonen de gemiddelde score per groep en de ontwikkeling over de meetmomenten. Doorgetrokken lijnen duiden op een statistisch significante verandering, gestippelde lijnen op een niet-significante verandering. De grijze horizontale lijnen geven het gemiddelde en de 25% en 75% kwantielen weer. Daartussen liggen de meeste scores. Onder elk meetmoment staat het aantal respondenten (n) per groep. Je leest dit plot zo: Aanvragers met een toekenning hebben op alle meetmomenten gemiddeld meer *vertrouwen* in het IMG dan aanvragers met een afwijzing. Het gemiddelde *vertrouwen* in de toekenningsgroep verandert significant over tijd van 6,2 naar 6,9. Bij aanvragers met een afwijzing ligt het *vertrouwen* duidelijk lager, maar hier is geen significante ontwikkeling. De verdelingen laten zien dat het *vertrouwen* vooral binnen de groep afwijzingen sterk kan variëren: hier komen zowel zeer lage als middelhoge scores voor.

Drijfveren

Wanneer we kijken naar de hoogst en laagst gewaardeerde scores valt het volgende op: De hoogst gewaardeerde drijfveren bij Maatwerk zijn: *begrijpelijke beslissingen*, *afspraken nakomen* en *redelijk met regels*. De laagste scores werden bij toekenningen toebedeeld aan: *eerlijk in vergelijking met anderen*, *vooruit denken* en *er voor me zijn*. Onder afwijzingen worden de drijfveren *eerlijk in vergelijking met anderen*, *er voor me zijn* en *vertrouwt mij* het laagste gewaardeerd.

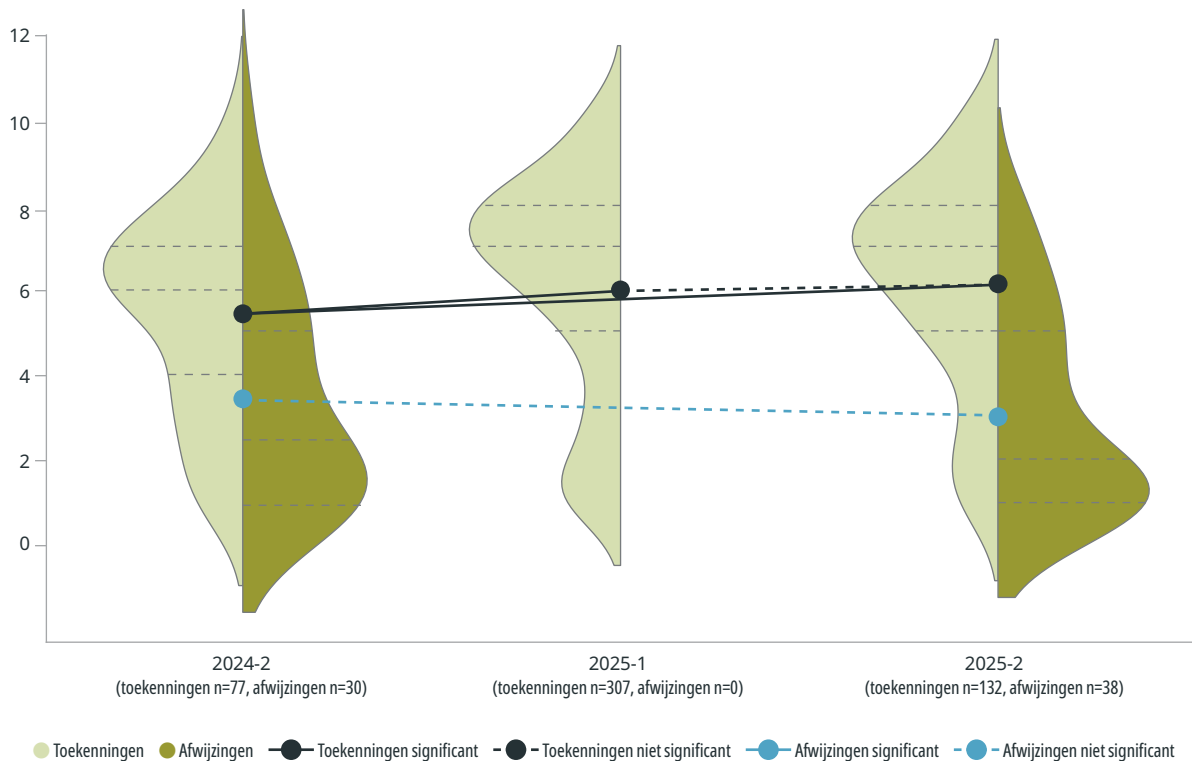
Bij toekenningen op Maatwerk zien we positieve trends op vijf drijfveren. De scores op de drijfveren *er voor me zijn*, *redelijk met regels*, *begrijpelijke beslissingen*, *eerlijk in vergelijking met anderen* en *vertrouwt mij* zijn toegenomen tussen de tweede helft van 2024 en de tweede helft van 2025 (tabel 3 en figuur 10). *Makkelijk regelen* nam significant toe tussen de tweede helft van 2024 en de eerste helft van 2025, maar daalde daarna weer wat, zodat er tussen de eerste en laatste meting geen significante verandering is. Veel van de genoemde drijfveren zijn impactvol op verschillende doelen (hoofdstuk 3). Dat zoveel belangrijke drijfveren zijn verbeterd, heeft geresulteerd in een positieve ontwikkeling op alle doelen binnen toekenningen op Maatwerk.

Drijfveren	Toekenning	Afwijzing
Er voor me zijn	+	●
Redelijk met regels	+	●
Begrijpelijke beslissingen	+	●
Eerlijk i.v.g. met anderen	+	●
Vertrouwt mij	+	●
Makkelijk regelen	●	●
Vooruit denken	●	●
Afspraken nakomen	●	●
Serius nemen	●	●
Deskundig	●	●

Tabel 3: Ontwikkeling van drijfveren over tijd voor Maatwerk.
Legenda: + betekent stijging, ● betekent stilstand en - betekent daling.

Op de afwijzingen voor Maatwerk zien we geen significante veranderingen over tijd op de drijfveren. Het aantal respondenten is hier te laag. Wel valt op dat de spreiding van scores bij de drijfveren *er voor me zijn* en *eerlijk in vergelijking met anderen* geconcentreerd is rond zeer lage scores.

Verdeling van scores op drijfveer *er voor mij zijn* bij Maatwerk



Figuur 10: Ontwikkeling over tijd voor de drijfveer *er voor me zijn*. Er is sprake van een significante stijging tussen 2024-2 en 2025-1. Een vergelijkbaar patroon werd gevonden bij de drijfveren: *redelijk met regels*, *begrijpelijke beslissingen*, *eerlijk in vergelijking met anderen* en *vertrouwt mij*. Bij de afwijzingen concentreert de spreiding het sterkst rond zeer lage scores. Dit patroon geldt voor: *er voor me zijn* en *eerlijk in vergelijking met anderen*.

De opwaartse trend binnen toekenningen op Maatwerk zien we ook in ander eigen tevredenheidsonderzoek dat op verschillende momenten in het schadeproces wordt afgenomen en dus iets meer specifieke inzichten geeft. Aanvragers geven aan dat het adviesrapport duidelijker en vollediger is. Ook worden de besluiten beter gewaardeerd. Gedurende het proces is er meer contact vanuit zaakbegeleiding en dit wordt ook beter gewaardeerd dan in voorgaande jaren. Verder zijn er minder langlopende dossiers en is de gemiddelde afhandeltijd korter.

Doorlooptijd lijkt inderdaad invloed te hebben op *vertrouwen*. Bij een doorlooptijd van meer dan een half jaar lijkt het gemiddelde *vertrouwen* te dalen (zie tabel 4). Of dit statistisch significant is, hebben we niet getoetst. Wel komt het beeld overeen met analyses uit ander eigen tevredenheidsonderzoek.

Doorlooptijd in dagen	Gemiddelde score op vertrouwen	Aantal respondenten
0 - 56	8,0	2
56 - 112	7,5	24
112 - 182	7,4	54
182 - 365	6,3	20
365 - 730	6,1	11
> 730	6,0	21

Tabel 4: *Vertrouwen* onder toekenningen op Maatwerk 2025-2, uitgesplitst naar doorlooptijd in dagen. Wat de reden is van de langere doorlooptijd wordt uit deze analyses niet duidelijk.

Ondanks de positieve ontwikkeling binnen toekenningen op Maatwerk ligt de gemiddelde score nog altijd lager dan de gemiddelde score bij de vaste vergoedingen. Maatwerk is een heel ander soort regeling en kent over het algemeen een andere doelgroep. Er wordt relatief vaker gebruik van gemaakt in de kern van het IMG effectgebied (Jaarverslag IMG 2025). In gemeente Eemsdelta waren twee op de drie aanvragen voor schade aan gebouwen een Maatwerktraject, in de gemeenten Midden-Groningen en Groningen was dit één op de drie, en in gemeente Het Hogeland werden beide ongeveer even vaak aangevraagd. In andere gemeenten worden de vaste vergoedingen verreweg het meeste aangevraagd. In de vier genoemde gemeenten werden ook de meeste aanvragen gedaan voor Immateriële schade. Dit is terug te zien in het *vertrouwen*. Vooral in Eemsdelta, Het Hogeland en Midden-Groningen ligt het gemiddelde *vertrouwen* in het IMG lager (tabel 5).

Gemeenten	Toekenningen	Afwijzingen
Eemsdelta	6,2	4,3
Het Hogeland	6,8	4,3
Midden-Groningen	7,1	4,6
Groningen	7,6	5,2
Oldambt	7,6	5,8
Vijf aardbevingsgemeenten samen	7,2	4,8
Overige gemeenten	7,8	5,3

Tabel 5: *Vertrouwen* over geheel 2025, uitgesplitst naar gemeenten en uitkomst van het besluit.

4.3 Vaste vergoedingen

De vaste vergoedingen bestaan uit twee categorieën: de Vaste vergoeding eerste schademelding en de Aanvullende vaste vergoeding. In de analyses zijn deze samengevoegd. De Aanvullende vaste vergoeding ging in 2025 van start en maakt dus geen deel uit van de eerste meting.

Aanvragers met een besluit op een vaste vergoeding scoren op alle doelen gemiddeld hoger dan aanvragers die een besluit ontvingen voor Maatwerk. Dit patroon geldt voor zowel toekenningen als afwijzingen. Dit is in lijn met het beeld dat we hebben uit ander tevredenheidsonderzoek uit het meethuis Dienstverlening. Aanvragers waarderen de vaste vergoedingen vooral om het eenvoudige proces, de snelle doorlooptijd en de duidelijkheid van besluiten (ook bij afwijzingen). Ook de hoogte van de vergoeding vindt men passend. Verhoudingsgewijs werden er in 2025 meer besluiten genomen voor vaste vergoedingen dan in 2024-2.

Bij de vaste vergoedingen zien we een dalende trend vanaf 2024 naar de tweede helft van 2025 op alle doelen, behalve *erkenning*. Wel is het zo dat de scores eerst daalden en het laatste half jaar weer zijn gestegen. *Vertrouwen* daalde van een 8,1, naar een 7,7 en steeg vervolgens naar een 7,9. Op *erkenning* zien we geen daling, alleen een stijging over de tweede helft van 2025, maar ten opzichte van de nulmeting is er uiteindelijk geen significante verandering. Ondanks de dalende trends tussen de eerste en de derde meting zijn de gemiddelde scores binnen de vaste vergoedingen nog steeds hoog (figuur 11).

Dit patroon kan te maken hebben met de start van de Aanvullende vaste vergoeding in 2025. Deze optie werd eerst opengesteld voor aanvragers die een voorinschrijving deden, vanaf september voor inwoners in de kern van het effectgebied en aan het einde van het jaar voor alle postcodes. Vanuit ander eigen tevredenheidsonderzoek weten we dat de aanvragers van de Aanvullende vaste vergoeding het IMG iets lager waarderen dan aanvragers van de Vaste vergoeding eerste schademelding. De Aanvullende vaste vergoeding is per definitie een herhaal-aanvraag. Aanvragers ontvingen eerder een toekenning op Maatwerk of de Vaste vergoeding eerste schademelding, wat een mogelijke verklaring kan zijn voor de relatief lagere score. De Aanvullende vaste vergoeding is een uitvoering van Maatregel 5 van *Nij Begun* met als doel verschillen tussen beoordelingen voor kleinere schades recht te trekken. Daarmee draagt de vergoeding bij aan het verbeteren van de drijfveer *eerlijk in vergelijking met anderen*.

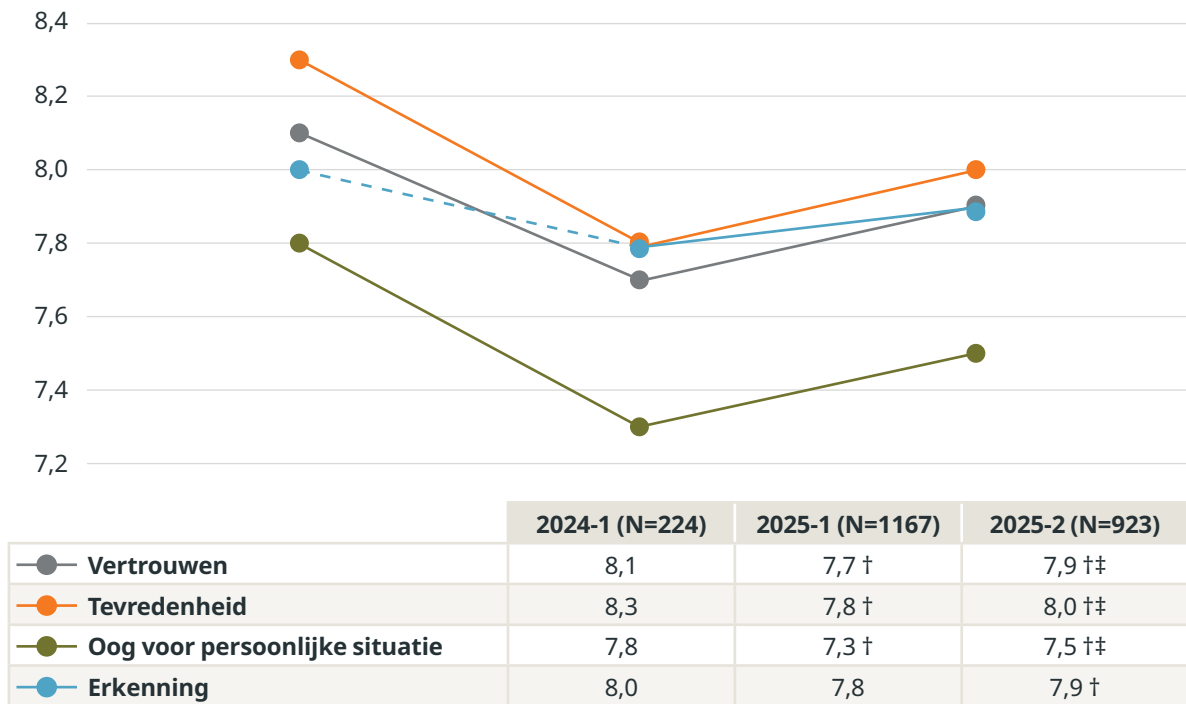
Ook bij de vaste vergoedingen lijkt er een effect te zijn van doorlooptijd. Of dit statistisch significant is, hebben we niet getoetst. Het beeld komt niet overeen met analyses uit ander eigen tevredenheidsonderzoek waar we geen effect van doorlooptijd vinden bij vaste vergoedingen.

Doorlooptijd in dagen	Gemiddelde score op vertrouwen	Aantal respondenten
0 - 56	7,9	855
56 - 112	7,4	66
112 - 182	7,5	2

Tabel 6: *Vertrouwen* onder toekenningen op vaste vergoedingen 2025-2, uitgesplitst naar doorlooptijd in dagen.

Bij aanvragers met een afwijzing ligt het *vertrouwen* duidelijk lager. Bij afwijzingen binnen de vaste vergoedingen zijn geen significante ontwikkeling over tijd gemeten. Dit betekent dat de kans groot is dat de schijnbaar opwaartse trend over tijd voor drie doelen, die in de afbeelding te zien is, verklaard kan worden door toeval (figuur 12). Dit kan (deels) te maken hebben met de grotere spreiding in scores bij afwijzingen (figuur 13).

Veranderingen over tijd voor toekenningen op vaste vergoedingen



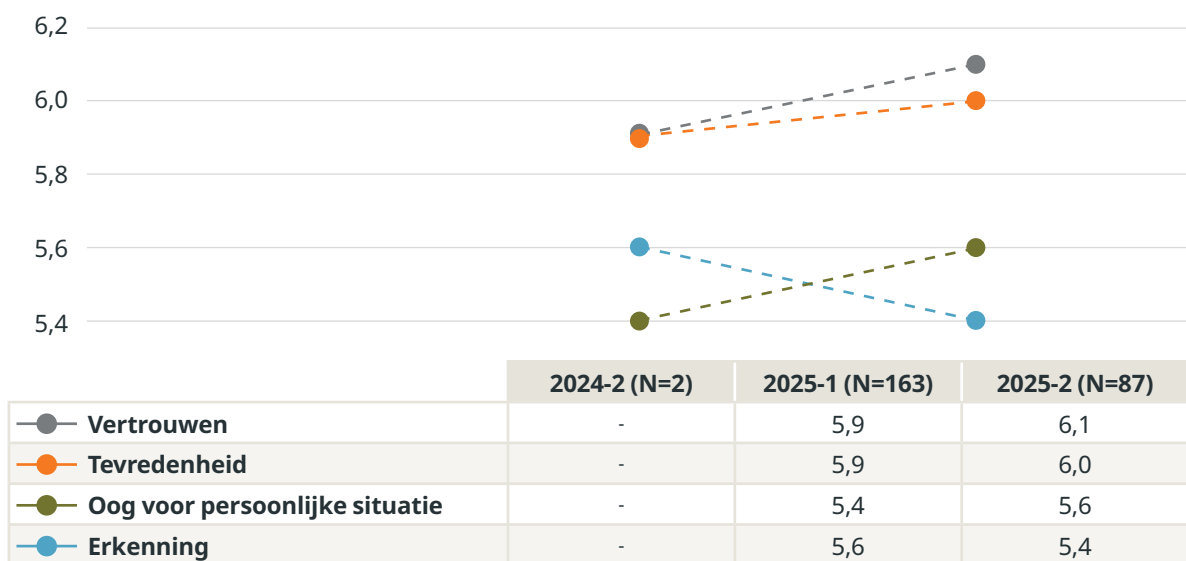
Figuur 11: Ontwikkeling van de gemiddelde scores voor *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning* voor toekenningen op de vaste vergoedingen, over de meetmomenten 2024-2, 2025-1 en 2025-2.

† significant verschil ten opzichte van de vorige meting

‡ significant verschil ten opzichte van de nulmeting (2024-2)

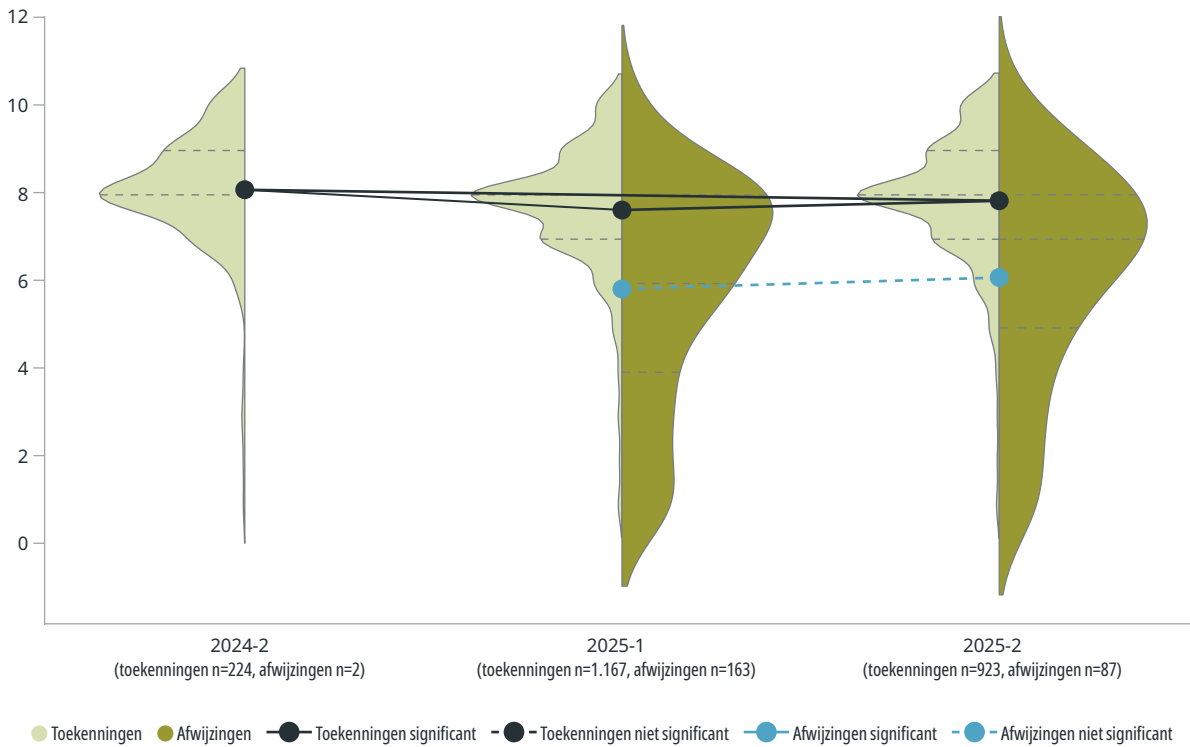
Behalve *erkenning* daalden alle doelen in 2025-1 significant ten opzichte van 2024-2, en stegen weer in 2025-2. De scores liggen echter nog net onder het niveau van 2024-2. *Erkenning* steeg in de laatste periode. De daling in de eerste periode is niet significant.

Veranderingen over tijd voor afwijzingen op vaste vergoedingen



Figuur 12: Ontwikkeling van de gemiddelde scores voor *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning* voor afwijzingen op de vaste vergoedingen, over de meetmomenten 2025-1 en 2025-2. *Vertrouwen* en *tevredenheid* scoren het hoogst. Geen enkele ontwikkeling is significant. In de 2024-2 steekproef was het aantal respondenten met een afwijzing op een vaste vergoeding te laag om een gemiddelde weer te kunnen geven.

Verdeling van scores op **vertrouwen** bij vaste vergoedingen



Figuur 13: Deze 'viol plot' toont de ontwikkeling van *vertrouwen* onder aanvragers van een vaste vergoeding, uitgesplitst naar het type besluit dat zij ontvingen (toekenning of afwijzing). De verdeling van scores bij toekenningen is meer geconcentreerd aan de bovenkant (zwaartepunt rond 8), terwijl deze bij afwijzingen meer verspreid is over de schaal, met een zwaartepunt rond 7,5. Bij toekenningen daalde het *vertrouwen* significant van de tweede helft van 2024 naar de eerste helft van 2025, gevolgd door een significante stijging in de tweede helft van 2025; deze herstelde echter niet tot het eerdere niveau, waardoor over de gehele periode sprake is van een significante daling. Voor afwijzingen ontbreken gegevens in de tweede helft van 2024 en is in 2025 slechts een niet-significante stijgende trend zichtbaar.

Drijfveren

Bij de vaste vergoedingen springen twee drijfveren eruit als hoog scorend ten opzichte van de anderen: *afspraken nakomen* en *begrijpelijke beslissingen*. De laagste scores werden toebedeeld aan *er voor me zijn* en *vooruit denken*. Onder afwijzingen komt *eerlijk in vergelijking met anderen* daar nog bij. Bij de toekenningen scoort die in de middenmoot in vergelijking met andere drijfveren.

Net als bij de doelen is er sprake van een licht dalende trend op alle drijfveren. Op zeven drijfveren zien we eenzelfde patroon: een afname tussen 2024-2 en 2025-1 en vervolgens een toename tussen 2025-1 en 2025-2. Maar ondanks de recentere verbetering is er wel sprake van een afname tussen de eerste en de laatste meting. Dit patroon geldt voor de drijfveren: *begrijpelijke beslissingen*, *vertrouwt mij*, *serieus nemen*, *deskundig*, *er voor me zijn*, *redelijk met regels* en *afspraken nakomen* (figuur 14). Het patroon komt overeen met dat van de doelen. Ook zijn er drie drijfveren die alleen een significante daling laten zien, zonder significante positieve toename tussen 2025-1 en 2025-2. Over het geheel genomen zien we hier ook een daling. Het gaat om: *makkelijk regelen*, *vooruit denken* en *eerlijk in vergelijking met anderen* (tabel 7).

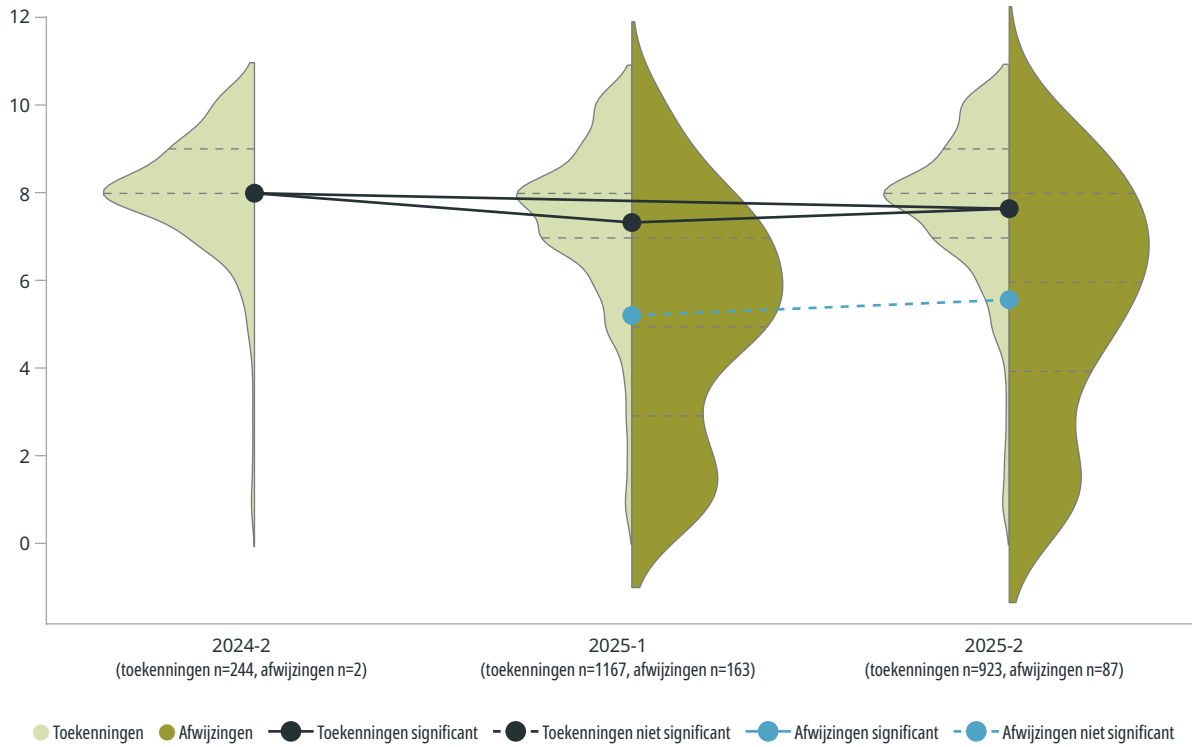
Drijfveren	Toekenning	Afwijzing
Er voor me zijn	—	●
Redelijk met regels	—	●
Begrijpelijke beslissingen	—	●
Eerlijk i.v.g. met anderen	●	●
Vertrouwt mij	—	●

Drijfveren	Toekenning	Afwijzing
Makkelijk regelen	●	●
Vooruit denken	●	●
Afspraken nakomen	—	●
Serieus nemen	—	●
Deskundig	—	●

Tabel 7: Ontwikkeling van drijfveren over tijd voor vaste vergoedingen (toekenningen). Bij de introductie scoorden vaste vergoedingen veel beter dan de andere regelingen. Die initiële positieve waardering is inmiddels getemperd, maar de vergoeding wordt nog steeds goed gewaardeerd. Legenda: + betekent stijging, ● betekent stilstand en — betekent daling.

Op de afwijzingen binnen vaste vergoedingen zien we geen significante veranderingen over tijd op de drijfveren, wat ook overeenkomt met de doelen. Wat opvalt aan de spreiding: deze is breder dan bij toekenningen en concentreert zich voornamelijk rond middelhoge scores.

Verdeling van scores op drijfveer **redelijk met regels** voor vaste vergoedingen

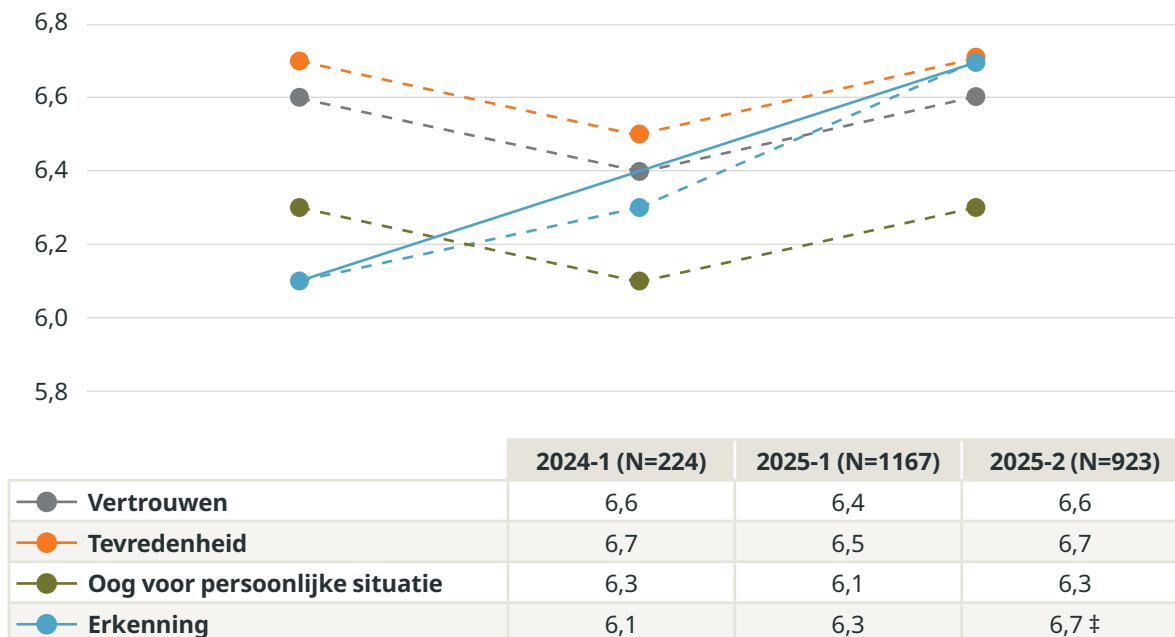


Figuur 14: Ontwikkeling over tijd voor de drijfveer *redelijk met regels*. Van 2024-2 naar 2025-1 is er een significante daling en van 2025-1 naar 2025-2 een stijging. Over het geheel genomen is er een lichte daling. Bij de afwijzingen is er een grotere spreiding, die zich concentreert rond middelhoge scores. Eenzelfde patroon werd gevonden bij de drijfveren *begrijpelijke beslissingen*, *vertrouwt mij*, *serius nemen*, *deskundig*, *er voor me zijn* en *afspraken nakomen*. De overige drijfveren (*makkelijk regelen*, *vooruit denken* en *eerlijk in vergelijking met anderen*) laten alleen een daling zien, zonder significante stijging.

4.4 Immateriële schaderegeling

De Immateriële schaderegeling bestaat uit twee regelingen: Immateriële schade volwassenen en Immateriële schade voor kinderen en jongeren. In de analyses zijn deze samengevoegd. De regelingen werden in 2025 het meest aangevraagd in de gemeenten Groningen, Midden-Groningen, Het Hogeland en Eemsdelta (Jaarverslag IMG 2025). Binnen de toekenningen op Immateriële schade zien we alleen een verandering over tijd op *erkenning*, deze is ook nog eens sterk. Het verschil tussen de eerste en de laatste meting is positief van een 6,1 naar een 6,3 en een 6,7. Op de overige doelen is geen ontwikkeling gemeten (figuur 15).

Veranderingen over tijd voor toekenningen op Immateriële schadevergoeding



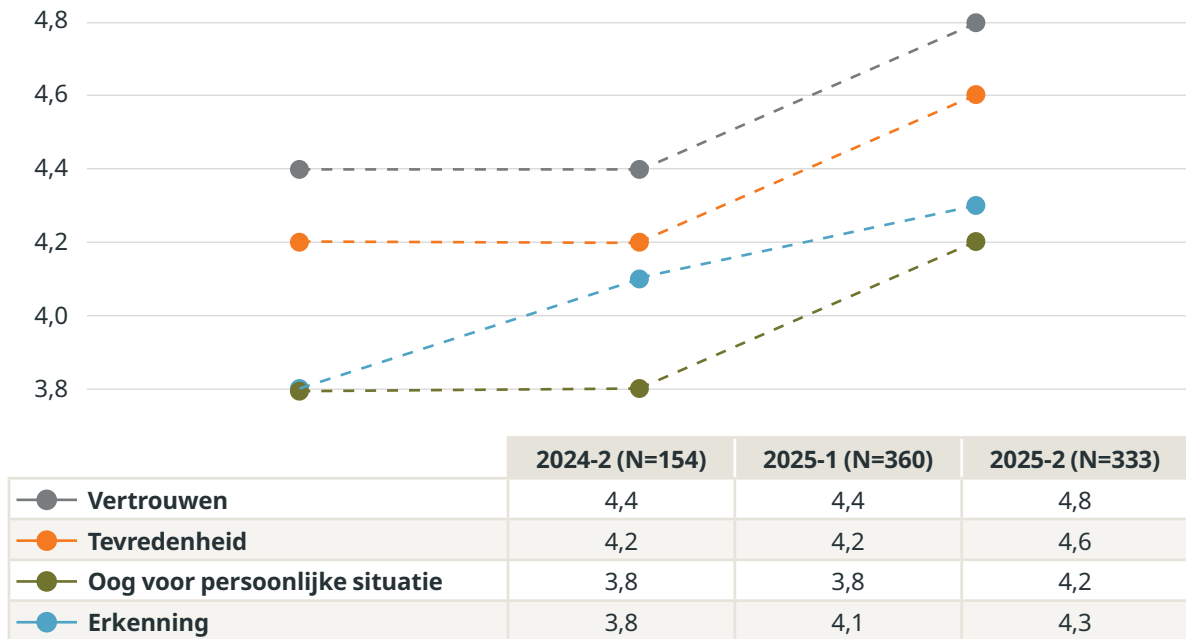
Figuur 15: Ontwikkeling van de gemiddelde scores voor toekenningen op *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning* voor de Immateriële schadevergoeding voor zowel volwassenen als voor kinderen en jongeren, over de meetmomenten 2024-2, 2025-1 en 2025-2.

‡ significant verschil ten opzichte van de nulmeting (2024-2)

In 2025-1 ontbreekt de steekproef voor kinderen en jongeren, dit maakt een klein deel uit van de totale groep Immateriële schadevergoeding. De scores blijven tussen 2024-2 en 2025-1 grotendeels stabiel, met een stijging in *erkenning*. In 2025-2 is op alle vier de doelen een verbetering zichtbaar, maar alleen de toename bij *erkenning* is statistisch significant tussen de nulmeting en de laatste meting.

Bij afwijzingen binnen de regelingen voor Immateriële schade zijn geen significante ontwikkeling over tijd gemeten. Dit betekent dat de kans te groot is dat de schijnbaar opwaartse trend over tijd, die in figuur 16 te zien is, verklaard kan worden door toeval. Dit kan (deels) te maken hebben met de grotere spreiding in scores. Bij afwijzingen zijn er, net als bij Maatwerk, twee pieken op *vertrouwen*: één rond middelhoge scores en één rond zeer lage scores (figuur 17). Bij *erkenning* zijn de middelhoge scores iets meer uitgesmeerd en is er ook een piek rond zeer lage scores (figuur 18). Er is een groep aanvragers met een afwijzing die zeer ontevreden is.

Veranderingen over tijd voor afwijzingen op Immateriële schadevergoeding

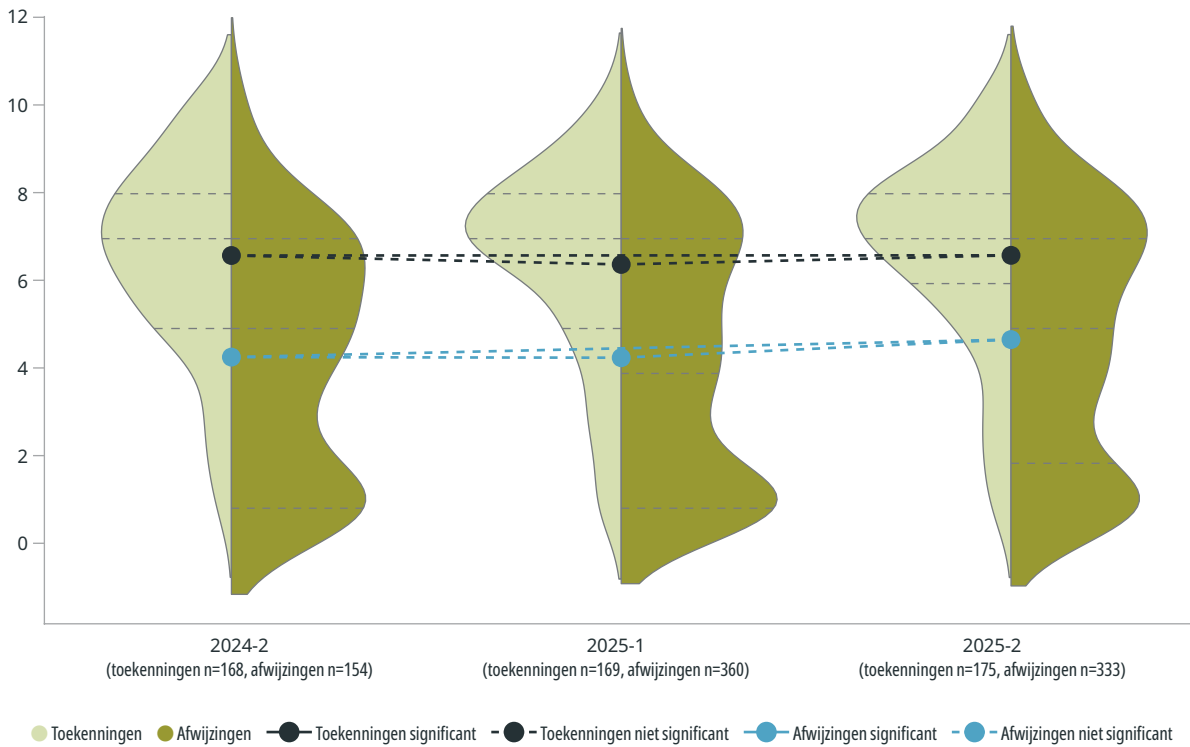


Figuur 16: Ontwikkeling van de gemiddelde scores voor *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning* voor afwijzingen op de Immateriële schadevergoeding, voor zowel volwassenen als voor kinderen en jongeren, over de meetmomenten 2024-2, 2025-1 en 2025-2.

In 2025-1 ontbreekt de Immateriële schadevergoeding voor kinderen en jongeren, dit was echter een klein deel van het geheel aan IMS. Geen van de lichte toenames in 2025-2 zijn significant.

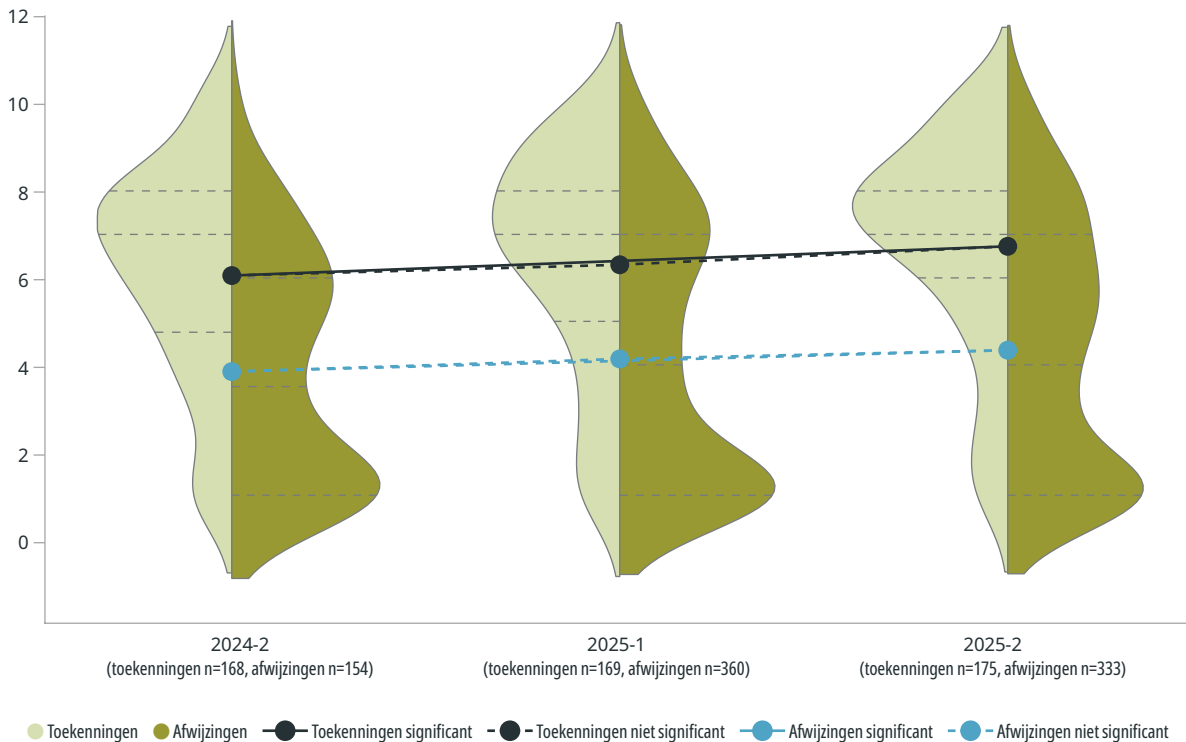


Verdeling van scores op **vertrouwen** bij Immateriële schadevergoeding



Figuur 17: Deze viool plot toont de ontwikkeling van *vertrouwen* onder aanvragers van een Immateriële schadevergoeding, uitgesplitst naar het type besluit dat zij ontvingen (toekenning of afwijzing). Er is geen significante ontwikkeling. De verdeling van scores bij toekenningen is steeds meer geconcentreerd aan de bovenkant (zwaartepunt rond 7), terwijl deze bij afwijzingen twee zwaartepunten laten zien: rond middelhoge en rond zeer lage scores.

Verdeling van scores op **erkenning** bij Immateriële schadevergoeding



Figuur 18: Deze viool plot toont de ontwikkeling van *erkenning* onder aanvragers van een Immateriële schadevergoeding, uitgesplitst naar het type besluit dat zij ontvingen (toekenning of afwijzing). We lichten deze specifiek uit omdat we hier een significante stijging zien op toekenningen. Daarnaast zien we in de verdeling van de scores dezelfde uitgesproken groep die zich niet erkend voelt bij een afwijzing.

Drijfveren

De best gewaardeerde drijfveren bij de Immateriële schaderegeling zijn: *begrijpelijke beslissingen*, *afspraken nakomen* en *redelijk met regels*. De laagste scores werden toebedeeld aan: *er voor me zijn*, *eerlijk in vergelijking met anderen* en *vooruit denken*. Vooral bij *eerlijk in vergelijking met anderen* is de spreiding bij afwijzingen geconcentreerd rond zeer lage scores.

Bij toekenningen op de Immateriële schadevergoedingen zien we nauwelijks significante trends op de drijfveren. De enige drijfveer waar significante patronen gevonden zijn is *begrijpelijke beslissingen*. Bij toekenningen is er een significante dalende trend tussen 2024-2 en 2025-1, maar vervolgens stijgen de scores weer, waardoor er overall geen verandering is. Dit is tegengesteld aan het patroon dat we zagen bij het doel *erkenning*, waar juist een significante toename over tijd is.

De positieve trend op *erkenning* bij toekenningen kunnen we dus niet verklaren vanuit de drijfveren. Wat wellicht een rol kan spelen bij de verbetering op *erkenning* zijn verruiming van de regeling. Vanaf september 2024 kon men een vervolgaanvraag indienen als er iets was veranderd in de situatie, zoals een nieuwe of hogere vergoeding voor schade aan de woning. Ook meerderjarige aanvragers die eerder een vergoeding voor Immateriële schade voor kinderen en jongeren ontvingen, konden een vervolgaanvraag doen. En sinds september 2025 beoordeelt het IMG aanvragen van niet-woningeigenaren volgens dezelfde criteria als die van woningeigenaren. Mogelijk speelt ook de hoogte van de financiële tegemoetkoming die men ontvangt een rol, maar dit moet nader onderzocht worden.

Drijfveren	Toekenning	Afwijzing
Er voor me zijn	●	●
Redelijk met regels	●	●
Begrijpelijke beslissingen	●	+
Eerlijk i.v.g. met anderen	●	●
Vertrouwt mij	●	●
Makkelijk regelen	●	●
Vooruit denken	●	●
Afspraken nakomen	●	●
Serius nemen	●	●
Deskundig	●	●

Tabel 8: Ontwikkeling van drijfveren over tijd voor de Immateriële schadevergoeding. Er is alleen een significante stijging op *begrijpelijke beslissingen* onder afwijzingen.

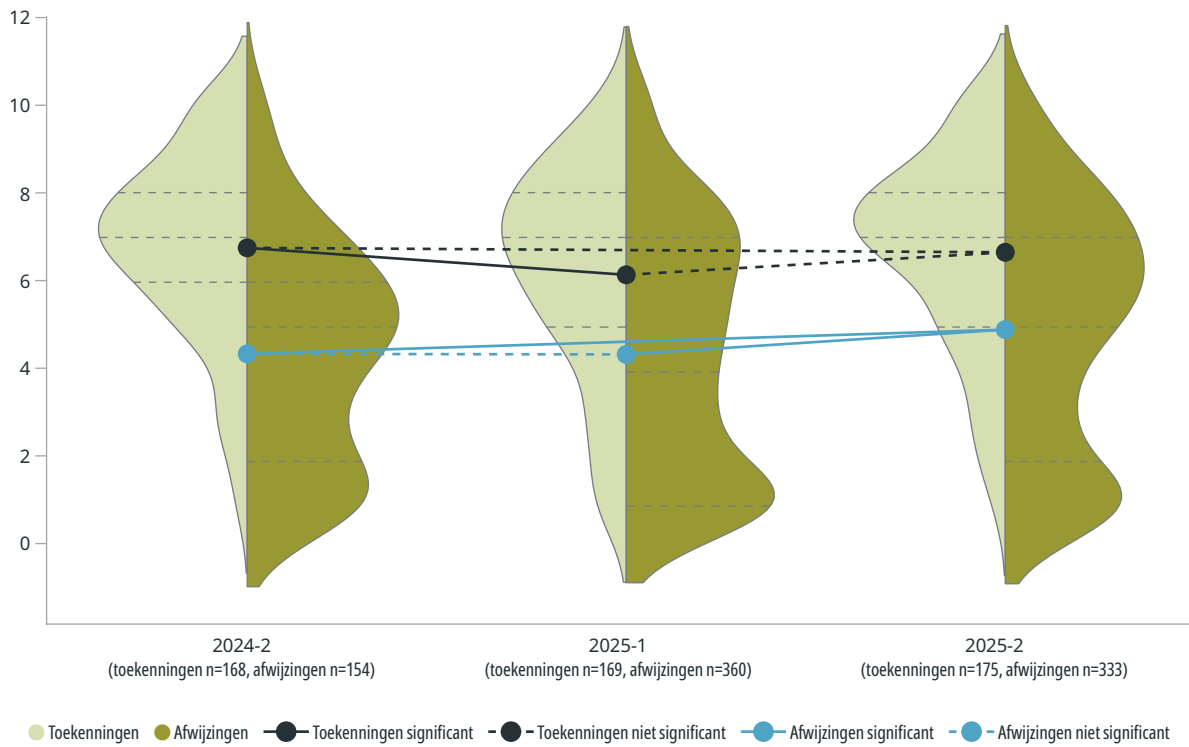
Legenda: + betekent stijging, ● betekent stilstand en - betekent daling.

Bij afwijzingen op de Immateriële schadevergoeding zien we juist een positieve trend op *begrijpelijke beslissingen* (tabel 8 en figuur 19). De spreiding laat een interessant beeld zien: de middelhoge scores verplaatsen zich over tijd naar boven, terwijl de zeer lage scores stabiel blijven. Maar het effect van één drijfveer vertaalt zich niet door in de doelen *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en/of *erkenning*. Daarvoor moeten meer drijfveren worden verbeterd.

In 2025 zijn de besluitbrieven verduidelijkt. Waar de brief met betrekking tot het besluit voorheen meerdere pagina's bevatte met een juridisch ingestoken tekst, is die nu teruggebracht naar een korte, duidelijke brief met een bijlage, geschreven met de persoonlijke situatie van de aanvrager in gedachten. Deze verandering is een aannemelijke verklaring voor het positieve effect op deze drijfveer. Een kanttekening hierbij is dat ondanks dit positieve effect, de gemiddelde score laag blijft voor afwijzingen van een aanvraag voor Immateriële schadevergoeding.



Verdeling van scores op drijfveer *begrijpelijke beslissingen* bij Immateriële schadevergoeding



Figuur 19: Ontwikkeling over tijd voor de drijfveer *begrijpelijke beslissingen*. Er is een positieve significante veranderingen onder afwijzingen. De middelhoge scores lijken zich naar boven te verplaatsen, terwijl de zeer lage scores op hun plek blijven. Bij toekenningen zien we een negatieve significante verandering op deze drijfveer alleen in de eerste periode, maar over het geheel genomen is er geen verandering.

4.5 Samenvattend: veranderingen over tijd

Over het geheel genomen is er een positieve ontwikkeling op de doelen *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning*. Er werd in 2025 meer gebruik gemaakt van vaste vergoedingen. Ondanks de licht schommelende beoordeling waarderen deze aanvragers de dienstverlening van het IMG als zeer positief. Binnen toekenningen op Maatwerk zien we de meeste positieve ontwikkelingen op doelen en drijfveren. De scores binnen de Immateriële schadevergoeding laten geen significante ontwikkeling zien, behalve op *erkenning*. Ook binnen afwijzingen over alle regelingen heen zien we nauwelijks ontwikkeling. In het volgende hoofdstuk zullen we de resultaten verder duiden.

Maatwerk			Vaste vergoedingen			Immateriële schadevergoeding		
Vertrouwen	6,9 +	4,7 ●	Vertrouwen	7,9 -	6,1 ●	Vertrouwen	6,6 ●	4,8 ●
Doelen	Toekenning	Afwijzing	Doelen	Toekenning	Afwijzing	Doelen	Toekenning	Afwijzing
Tevredenheid	+	●	Tevredenheid	-	●	Tevredenheid	●	●
Oog voor persoonlijke situatie	+	●	Oog voor persoonlijke situatie	-	●	Oog voor persoonlijke situatie	●	●
Erkenning	+	●	Erkenning	●	●	Erkenning	+	●
Drijfveren	Toekenning	Afwijzing	Drijfveren	Toekenning	Afwijzing	Drijfveren	Toekenning	Afwijzing
Er voor me zijn	+	●	Er voor me zijn	-	●	Er voor me zijn	●	●
Redelijk met regels	+	●	Redelijk met regels	-	●	Redelijk met regels	●	●
Begrijpelijke beslissingen	+	●	Begrijpelijke beslissingen	-	●	Begrijpelijke beslissingen	●	+
Eerlijk i.v.g. met anderen	+	●	Eerlijk i.v.g. met anderen	●	●	Eerlijk i.v.g. met anderen	●	●
Vertrouwt mij	+	●	Vertrouwt mij	-	●	Vertrouwt mij	●	●
Makkelijk regelen	●	●	Makkelijk regelen	●	●	Makkelijk regelen	●	●
Vooruit denken	●	●	Vooruit denken	●	●	Vooruit denken	●	●
Afspraken nakomen	●	●	Afspraken nakomen	-	●	Afspraken nakomen	●	●
Serius nemen	●	●	Serius nemen	-	●	Serius nemen	●	●
Deskundig	●	●	Deskundig	-	●	Deskundig	●	●

Tabel 9: Overzicht van significante trends (van 2024-2 naar 2025-2) op de verschillende regelingen, uitgesplitst naar toe- en afwijzingen.

Voor *vertrouwen* zijn de gemiddelde scores weergegeven.

Legenda: + betekent stijging, ● betekent stilstand en - betekent daling.

Voor een overzicht van alle cijfers zie bijlage 7.8.

5 Conclusie en reflectie

De *Bouwen aan herstel monitor* geeft inzicht in hoe aanvragers de dienstverlening van het IMG waarderen. In dit rapport presenteren wij een definitieve selectie van doelen en bijbehorende drijfveren. Deze selectie helpt ons inzichtelijk te maken waar het IMG op moet focussen om zijn dienstverlening *milder, menselijker* en *makkelijker* te maken voor de aanvragers. Ook analyseerden we hoe de waardering op de doelen en deze drijfveren zich sinds de tweede helft van 2024 heeft ontwikkeld.

5.1 Een meethuis om **milder, menselijker en makkelijker** te worden

De definitieve selectie van doelen en drijfveren heeft geresulteerd in een verklarend en overzichtelijk meethuis voor Dienstverlening. De doelen zijn: *tevredenheid* met het IMG, *oog hebben voor de persoonlijke situatie* van aanvragers, en het bieden van *erkenning* voor hun situatie. Deze doelen dragen uiteindelijk bij aan het vergroten van *vertrouwen* in het IMG. Per doel is er een combinatie van vijf drijfveren geselecteerd die dat doel het volledigst verklaren.

Dit verklarende en overzichtelijke meethuis wordt het instrument voor het IMG om ontwikkelingen te monitoren over tijd. Dit gebeurt twee keer per jaar met de *Bouwen aan herstel monitor*, maar ook doorlopend op specifieke momenten in het schadeproces. Daarnaast kan het meethuis worden gebruikt als kompas in het ontwerpen van beleid. Doelen en bijbehorende drijfveren kunnen strategisch worden ingezet om specifieke regelingen te verbeteren, zowel voor bepaalde doelgroepen als binnen meer algemene aspecten van dienstverlening. Idealiter moeten per doel de vijf drijfveren gecombineerd worden verbeterd. Deels kan de wetenschappelijke literatuur hier richting geven aan hoe de drijfveren verbeterd kunnen worden. Maar het is ook belangrijk om aanvragers te betrekken, om verder uit te diepen wat ze onder de drijfveren verstaan in de specifieke context van het IMG of binnen specifieke regelingen of processtappen. Participatie draagt ook bij aan vertrouwenwekkend schadebeleid (Kuipers, 2021).

Dit komt overeen met wetenschappelijke literatuur (Kuipers, 2021; van den Bos, 2023; WRR, 2023; Houtgraaf & Van Thiel, *ongepubliceerd rapport*; De Vries et al., 2026). Het bieden van een ruimhartige financiële vergoeding is niet voldoende en moet worden gecombineerd met een passende manier en procedure van schadevaststelling. Aanvragers verdienen een procedure waarbij hun omstandigheden en verhaal serieus wordt genomen, er op een passende manier ondersteuning wordt geboden, en het proces zo wordt ingericht dat ze grip en controle ervaren en de procedurele last zo laag mogelijk is. Daarnaast helpt het als er deskundige medewerkers zijn die uitgaan van vertrouwen in de aanvrager, en dienen beleid en beslissingen duidelijk te worden uitgelegd. Wanneer het IMG dit goed inricht, zijn aanvragers *tevreden* met de dienstverlening, ervaren zij dat het IMG *oog heeft voor hun persoonlijke situatie*, en voelen ze zich *erkend* in hun schade of situatie. Dit draagt bij aan het vergroten van *vertrouwen* in het IMG.

5.2 Een positieve trend richting het verbeteren van vertrouwen

Aanvragers beoordeelden het IMG significant positiever op de doelen *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie*, en *erkenning* ten opzichte van de tweede helft van 2024. Over de drie halfjaarlijkse metingen nam *vertrouwen* consistent toe, van een 6,4 naar een 6,6 naar een 6,9. Deze algemene beoordeling is altijd deels afhankelijk van de besluiten die zijn genomen in een bepaalde periode, zowel qua type regelingen als uitkomsten.

Aanvragers met een toekenning op een vaste vergoeding (Vaste eerste schadevergoeding en Aanvullende vaste vergoeding) geven gemiddeld een hoge waardering aan de dienstverlening van het IMG. Wel is er sprake van een licht schommelende trend die waarschijnlijk verklaard kan worden door de openstelling van de Aanvullende vaste vergoeding die net iets lager – maar nog steeds hoog – wordt gewaardeerd. In 2025 werden er verhoudingsgewijs aanzienlijk meer besluiten genomen voor de vaste vergoedingen.

Er zijn vooral positieve ontwikkelingen binnen toekenningen op Maatwerk. Hier wordt relatief vaker gebruik van gemaakt in de kern van het IMG effectgebied. Dat de waardering van de dienstverlening van het IMG bij deze regeling toeneemt is bemoedigend, aangezien het IMG zich tot doel heeft gesteld om merkbare verbeteringen vooral in de kern van het effectgebied te laten landen (IMG, 2024).

Binnen toekenningen op Immateriële schade (voor volwassenen, en voor kinderen en jongeren) is er alleen een verbetering op *erkenning*, tevens het doel dat met de regeling wordt beoogd. Dit kunnen we niet verklaren vanuit de drijfveren. Bij afwijzingen op Immateriële schade zien we een verbetering op de drijfveer *begrijpelijke beslissingen*, maar dit vertaalt zich niet door naar de doelen. Dit is tevens het enige significante effect bij afwijzingen over alle regelingen heen. Een kanttekening hierbij is dat ondanks dit positieve effect, de scores zeer laag blijven voor afwijzingen op deze regelingen.

Ander onderzoek toont ook een positieve ontwikkeling (De Vries et al., 2026; Groninger Gasberaad, 2026). Volgens het Gasberaad komt dit voornamelijk doordat veel inwoners geholpen zijn met een vaste vergoeding. Ook Gronings Perspectief rapporteert dat onder alle schadegroepen het *vertrouwen* in het IMG toenam. Onder alle schadegroepen (meervoudige, enkelvoudige en geen schade) nam het *vertrouwen* in het IMG toe sinds april 2023. Ook steeg het vertrouwen in het IMG en NCG na de beving bij Zeerijp, terwijl vertrouwen in de Rijksoverheid, provincie en gemeente daalde (De Vries et al., 2026). Ondanks dat er ook kritiek is, geeft dit wel een indicatie dat het IMG – in ieder geval deels – op een juiste manier heeft ingespeeld op de behoeften van inwoners door in te zetten op persoonlijk contact. Dit laatste heeft wellicht positief bijgedragen aan het algehele beeld dat men heeft van het IMG.

Daarnaast hebben respondenten met enkelvoudige schade aan hun woning nog steeds meer *vertrouwen* in het IMG dan respondenten met meervoudige of geen schade (De Vries et al., 2026). Onder de groep met enkelvoudige schade steeg het *vertrouwen* het sterkst over tijd. Daarnaast is procedurele last een belangrijke factor. Vooral mensen met meervoudige schade en een hoge ervaren procedurele last hebben weinig *vertrouwen* in het IMG. Bij deze groep werd dan ook geen verbetering over tijd gemeten. Ander onderzoek toont aan dat inwoners in de kern van het effectgebied nog altijd veel problemen ervaren met schadeherstel en versterking (Groninger Bodem Beweging, 2026). Blijvende aandacht vanuit het IMG voor het verminderen van procedurele last en het verbeteren van de dienstverlening in de kern van het gebied is noodzakelijk.

5.2.1 Hoog en laag scorende drijfveren

Over alle regelingen heen en ongeacht de uitkomst van het besluit behoren *begrijpelijke beslissingen*, *afspraken nakomen* en *redelijk met regels* tot de hoogst gewaardeerde drijfveren. Hier is het IMG dus op de goede weg. *Begrijpelijke beslissingen* en *redelijk met regels* zijn belangrijke drijfveren voor de doelen *tevredenheid* en *oog voor persoonlijke situatie*. Bij toekenningen op Maatwerk zijn deze twee significant verbeterd. *Begrijpelijke beslissingen* verbeterde bij afwijzingen op Immateriële schade.

Eerlijk in vergelijking met anderen, *er voor me zijn* en *vooruit denken* behoren tot de drijfveren met de laagste waardering. Hier is dus relatief veel ruimte voor verbetering. *Er voor me zijn* en *eerlijk in vergelijking met anderen* zijn belangrijke drijfveren voor de doelen *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning*. Wel zijn deze twee drijfveren significant verbeterd binnen toekenningen op Maatwerk.

Serius nemen is een van de belangrijkste drijfveren. Deze staat bovenaan als meest bepalend voor zowel *tevredenheid* als *erkenning*, maar valt qua gemiddelde score in de middenmoot. Hier is dus nog veel ruimte voor verbetering, met een veronderstelde grote impact op de doelen. Bij toekenningen onder de vaste vergoedingen nam de drijfveer eerst significant af in de eerste helft van 2025, en vervolgens toe in de tweede helft van 2025. Bij Maatwerk en Immateriële schade zijn er geen veranderingen gemeten. We adviseren het IMG om over alle regelingen heen te verkennen hoe hier invulling aan kan worden gegeven.

5.2.2 Twee groepen afwijzingen

Onder aanvragers met een afwijzing op met name Maatwerk of Immateriële schade lijken twee groepen te zijn: aanvragers met middelhoge scores die niet heel veel verschillen van de gemiddelde scores bij toekenningen, en aanvragers met zeer lage scores. Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat de uitkomst van een besluit niet doorslaggevend hoeft te zijn voor het vertrouwen dat men heeft in een organisatie (Van den Bos, 2023). Wat belangrijk is, is dat inwoners eerlijk en rechtvaardig behandeld worden. Positieve ervaringen hiermee treden vooral op wanneer er oprecht naar hen wordt geluisterd, met respect en beleefdheid, door competente en professionele autoriteiten, en wanneer zij worden behandeld als een volwaardig lid van een groep, gemeenschap en de samenleving. Vooral in deze laag scorende groep lijkt de ervaring van deze procedurele rechtvaardigheid en menselijke maat gering te zijn (Van den Bos, 2023). Het is daarom belangrijk om nader te onderzoeken wat kenmerken zijn van deze groep met lage scores en hoe zij beter geholpen kunnen worden door het IMG.

5.3 Vervolgonderzoek

Dit onderzoeksrapport gaf veel inzichten, maar bracht ook nieuwe vragen naar boven. Er zijn verschillende richtingen voor vervolgonderzoek denkbaar.

Allereerst is het belangrijk om via kwalitatief onderzoek in kaart te brengen hoe aanvragers invulling geven aan de drijfveren, zowel generiek als binnen specifieke regelingen of processtappen. Dit is een noodzakelijke stap om vervolgens beleidsverbeteringen te kunnen ontwerpen.

In de analyses zijn uitsplitsingen gemaakt naar type regeling en uitkomst van het besluit, maar er zijn nog andere kenmerken van de aanvraag en de aanvrager die mogelijk een rol spelen in de mate van *vertrouwen* en andere doelen en drijfveren. In vervolgonderzoek kan de invloed van doorlooptijd, schadebedragen, versterking, het indienen van zienswijze en/of bezwaar, en achtergrondkenmerken van aanvragers onderzocht worden op de waardering van doelen en drijfveren. Ook kan onderzocht worden of aspecten hiervan anders zijn in de kern van het effectgebied en daarbuiten.

Ook is het belangrijk om te onderzoeken hoe aanvragers die een lage procedurele rechtvaardigheid ervaren (dit onderzoek) geïdentificeerd kunnen worden. Zijn er bijvoorbeeld specifieke kenmerken van de aanvragen of de situatie van de aanvragers die vaker voorkomen bij deze groep? Dit zou mogelijk richting kunnen geven aan het ontwikkelen van betere dienstverlening voor deze aanvragers.

We konden geen conclusies trekken over veranderingen over tijd bij afwijzingen op Maatwerk, omdat er te weinig respondenten waren. Het is wel belangrijk om deze groep beter in beeld te krijgen. In vervolgonderzoek kunnen we proberen meer respondenten te werven. Een andere mogelijkheid om deze groep beter in beeld te krijgen, is via diepte-interviews.

Aanvragers met een toekenning op een vaste vergoeding zijn heel positief over de dienstverlening van het IMG. Het is interessant om te onderzoeken hoe zich dit ontwikkelt over tijd, vooral als er zich nieuwe zware bevingen voordoen. Deze gedupeerden komen dan mogelijk in aanmerking voor een Vaste herhaalvergoeding. Wat doet dit dan met de waardering van het IMG?

In het vorige rapport besteedden we aandacht aan hoe aanvragers hun uitgekeerde vergoeding hadden besteed of verwachtten te besteden. Deze analyse maakt geen deel uit van dit rapport. Het onderwerp verdient uitgebreider onderzoek dat zich richt op hoe men omgaat met het herstel van de woning en met persoonlijk herstel. Welke keuzes daarin worden gemaakt, met welke motivatie. Dit zullen we de komende periode verder vormgeven.

Tot slot zijn aanvragers binnen Herstelregelingen niet meegenomen in dit onderzoek. Er waren nog onvoldoende besluiten genomen. In de toekomst wordt deze groep wel bevraagd.

6 Literatuurlijst

De Vries, W., Wilborts, V., Kanis, B., Penders, J., Berends, S., Scherpenzeel, A., Van der Molen, J., Stulp, H., Boendermaker, M., & Dückers, M. (2026). De psychosociale impact van de gaswinningsproblematiek op bewoners in 2025. Rijksuniversiteit Groningen/Nivel.

Dückers, M., Kanis, B., van der Molen, J., Gerbecks, J., Boendermaker, M., Berends, S., Stroebe, K. (2023). De psychosociale impact van de gaswinningsproblematiek op bewoners in 2021 en 2022: Eindrapport Gronings Perspectief fase 3. Rijksuniversiteit Groningen.
www.nivel.nl/sites/default/files/bestaden/1004375.pdf

Groninger Bodem Beweging (2026). De staat van het kerngebied.

Groninger Gasberaad (2026). Langs de randen vooruit: Rapportage schadeafhandeling en versterking in het aardbevingsgebied 2025 - derde onderzoek.

Hanse, D., Van Veen, J., Pisuisse, M., Jonkman, E., & Wisse, S. (2023). Herstel bieden: Een vak apart. Een vergelijkend onderzoek naar tien hersteltrajecten van de nationale ombudsman. Nationale Ombudsman.
www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/Herstel_bieden_eeen_vak_apart.pdf

Houtgraaf, G., & Van Thiel, S. (2026). De menselijke maat in de Nederlandse publieke dienstverlening: Resultaten van een nationaal dagboekonderzoek. Erasmus Universiteit Rotterdam.

Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG)(2024). Bouwen aan herstel: Ons verhaal voor 2024 en daarna. Instituut Mijnbouwschade Groningen.
www.schadedoormijnbouw.nl/media/elbdjc4r/img-bouwen-aan-herstel-03-2025.pdf

Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG)(2026). Driejarenplan dienstverlening IMG 2026-2028. Instituut Mijnbouwschade Groningen.

Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG)(2026). Jaarverslag 2025. Instituut Mijnbouwschade Groningen.
www.schadedoormijnbouw.nl/media/2a4lmsnp/img-jaarverslag-low-res.pdf

De Koning, F., Vlieg, M., & van 't Hul, L. (2024). Overheidshandelen tijdens en na crises: Vier aandachtspunten voor goed overheidshandelen rond crisissituaties. Sociaal en Cultureel Planbureau.
www.scp.nl/documenten/2024/07/18/kennisnotitie-overheidshandelen-tijdens-en-na-criSES

Ministerie voor Economische Zaken en Klimaat (EZK)(2023). Nij Begun: Op weg naar erkenning, herstel en perspectief. Den Haag: EZK – Programma DG Groningen en Ondergrond.
open.overheid.nl/documenten/ronl-71855b85e2a35dc80802567f6b8be207cac37db8/pdf

Kuipers, G. (2021). Beschadigd vertrouwen herstellen: Handvatten voor de schadevergoedingspraktijk. NJB 2021/3095. Wolters Kluwer.

Tweede Kamer der Staten-Generaal (2023). Groningers boven gas: Rapport parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen.
www.tweedekamer.nl/groningen/rapport

Van den Bos, K. (2023). Elkaar eerlijk behandelen: Wantrouwen, polarisatie en complotdenken voor zijn. (1 ed.) Boom Juridisch.

Van Slooten, S., & Brus, R. (2026). De strategische noodzaak van de derde ring: Over de businesscase van verbinding & betekenis. Van Duuren Management.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2023). Grip. Het maatschappelijk belang van persoonlijke controle. WRR-rapport 108. Den Haag: WRR.
www.wrr.nl/documenten/2023/11/30/grip

7 Bijlagen

7.1 Rectificaties rapport nulmeting

Onverhoopt zijn er een paar onjuistheden in het vorige rapport geslopen. Omdat we transparantie belangrijk vinden lichten we ze hier toe:

- In het rapport wordt op meerdere plekken genoemd dat 1.301 respondenten de vragenlijst hadden ingevuld, maar dat waren er 1.311. Dit heeft geen gevolgen voor de resultaten.
- Op pagina 17 stond dat de minimale toegekende vergoeding bij Maatwerk € 288 was en de maximale waarde € 70.979. Dit moet zijn: € 0 en € 70.079. Dit heeft geen gevolgen voor de resultaten.
- Op pagina 16 stond bij geslacht de categorie 'anders', maar dit was zowel 'anders' als 'zeg ik liever niet'. Dit heeft geen gevolgen voor de analyses door de lage aantallen respondenten die dit antwoord kozen.
- Op pagina 16 stond bij opleidingsniveau de categorie 'theoretisch', maar dit was zowel 'theoretisch' als 'anders, namelijk...'. Dit is een inhoudelijk verschil, maar maakt voor de analyses weinig uit door de lage aantallen respondenten die dit antwoord kozen.
- We schreven dat er in de analyses was gecontroleerd voor leeftijd, geslacht en opleidingsniveau, maar dit is niet gedaan. Dit is een richting voor vervolgonderzoek.
- Zienswijzen stonden foutief geregistreerd in het systeem, waardoor iedereen met een toekenning op Maatwerk een positieve zienswijze had. Hierdoor kloppen de analyses niet. Veel van de zienswijzen zijn mogelijk foutief meegeteld als zienswijze.
- Daarnaast is in de analyses de aanname gedaan dat er altijd een zienswijze is als er een bezwaar is ingediend. Dit is in praktijk niet altijd het geval. Ook zijn deze gevallen van bezwaar in de grafiek op pagina 22 niet meer meegeteld als zienswijze. Afwijzing + bezwaar in de grafiek op pagina 22 is dus eigenlijk afwijzing + zienswijze + bezwaar. Hetzelfde geldt voor toekenningen. In de aantallen en percentages op pagina 17 zijn gevallen van bezwaar + zienswijze wel als beiden geteld.
- Op pagina 24 staat een grafiek over contact met andere instanties: 'geen van allen', en 'anders, namelijk...'. Deze zijn samengevoegd tot één categorie, terwijl het inhoudelijk andere antwoorden zijn. Daarnaast zijn niet alle antwoorden onder 'anders, namelijk...' correct gecodeerd. Respondenten hebben bijvoorbeeld 'snn' ingevuld in plaats van 'SNN'. In de analyse is alleen SNN opnieuw gecodeerd, maar niet snn. Dit levert kleine verschillen op, maar het heeft geen gevolgen voor de resultaten.

7.2 Toelichting bij steekproeven

De verhouding toekenning/afwijzing ligt dichtbij het werkelijk aantal genomen besluiten (de populatie). Het aandeel toekenningen ligt in de steekproef iets hoger. Bij 2025-1 is onder de toekenningen Maatwerk iets oververtegenwoordigd. Onder de afwijzingen zijn de vaste vergoedingen ondervertegenwoordigd. Bij 2025-2 is onder de toekenningen Maatwerk oververtegenwoordigd en de vaste vergoedingen zijn ondervertegenwoordigd. Onder de afwijzingen zijn de vaste vergoedingen ondervertegenwoordigd. In 2025-1 was de respons het hoogste onder de vaste vergoedingen zowel bij toekenningen als afwijzingen. De respons was het laagste voor Immateriële schade kinderen en jongeren bij toekenning en Maatwerk bij afwijzingen. In 2025-2 was de respons het hoogste bij de vaste vergoedingen onder toekenningen en Immateriële schade kinderen en jongeren bij afwijzingen. De respons was het laagste bij Waardedaling. Onderstaande tabellen geven een gedetailleerd overzicht van de verdelingen in de populatie en de steekproeven.

2024-2 1 juni 2024 – 30 november 2024

Regeling	Toekenning				Afwijzing			
	Populatie N (% van totaal N)	Uitgenodigd N (% van populatie)	Ingevuld N	Respons	Populatie N (% van totaal N)	Uitgenodigd N (% van populatie)	Ingevuld N	Respons
Schade aan gebouwen: Maatwerk	7.502 (14,6%)	1.127 (15,0%)	115	10,2%	2.262 (4,4%)	376 (16,6%)	42	11,2%
Schade aan gebouwen: Aanvullende vaste vergoeding	-	-	-	-	2 (0%)	0 (0%)	0	-
Schade aan gebouwen: Vaste vergoeding	14.731 (28,6%)	2.473 (16,8%)	347	14,0%	1.222 (2,4%)	200 (16,4%)	11	5,5%
Leed: Immateriële schadevergoeding volwassenen	8.129 (15,8%)	3.174 (39,0%)	183	5,8%	9.886 (19,2%)	2.576 (26,1%)	222	8,6%
Leed: Immateriële schadevergoeding kinderen en jongeren*	3.370 (6,5%)	965 (28,6%)	46	4,8%	1.857 (3,6%)	261 (14,1%)	22	8,4%
Waardedaling: niet-woningen	1.080 (2,1%)	362 (33,5%)	47	13,0%	643 (1,2%)	197 (30,6%)	24	12,2%
Waardedaling: woningen	171 (0,3%)	65 (38,0%)	2	3,1%	624 (1,2%)	275 (44,1%)	26	9,5%
Totaal	34.983 (68,0%)	8.166 (23,3%)	740	9,1%	16.496 (32,0%)	3.885 (23,6%)	347	8,9%

Tabel 10: Verdeling populatie en steekproef 2024-2 (de geüpdate versie van de populatie komt overeen met het jaarverslag).

* In het geval van de Immateriële schadevergoeding voor kinderen en jongeren doen ouder(s)/verzorger(s) een aanvraag voor het kind. De aanvrager heeft een uitnodiging voor deelname aan het onderzoek ontvangen.

2025-1 1 januari 2025 – 30 juni 2025

Regeling	Toekenning				Afwijzing			
	Populatie N (% van totaal N)	Uitgenodigd N (% van populatie)	Ingevuld N	Respons	Populatie N (% van totaal N)	Uitgenodigd N (% van populatie)	Ingevuld N	Respons
Schade aan gebouwen: Maatwerk	6.950 (14,3%)	3.282 (47,2%)	307	9,4%	2.408 (4,9%)	1.517 (63,0%)	0	0%
Schade aan gebouwen: Aanvullende vaste vergoeding	4.534 (9,3%)	3.734 (82,4%)	516	13,8%	692 (1,4%)	386 (55,8%)	37	9,6%
Schade aan gebouwen: Vaste vergoeding	15.958 (32,8%)	5.095 (31,9%)	651	12,8%	6.073 (12,5%)	1.185 (19,5%)	126	10,6%
Leed: Immateriële schadevergoeding volwassenen	3.851 (7,9%)	3.036 (78,8%)	169	5,6%	4.862 (10,0%)	4.737 (97,4%)	350	7,4%
Leed: Immateriële schadevergoeding kinderen en jongeren*	1.562 (3,2%)	852 (54,5%)	0	0%	559 (1,1%)	160 (28,6%)	10	6,3%
Waardedaling: niet-woningen	397 (0,8%)	182 (45,8%)	14	7,7%	233 (0,5%)	70 (30,0%)	4	5,7%
Waardedaling: woningen	193 (0,4%)	70 (36,3%)	3	4,3%	410 (0,8%)	187 (45,6%)	12	6,4%
Totaal (% van toekenning + afwijzing)	33.445 (68,7%)	16.251 (48,6%)	1.660	10,2%	15.237 (31,3%)	8.242 (54,1%)	539	6,5%

Tabel 11: Verdeling populatie en steekproef 2025-1.

* In het geval van de Immateriële schadevergoeding voor kinderen en jongeren doen ouder(s)/verzorger(s) een aanvraag voor het kind. De aanvrager heeft een uitnodiging voor deelname aan het onderzoek ontvangen.

2025-2 1 juli 2025 – 30 november 2025

Regeling	Toekenning				Afwijzing			
	Populatie N (% van totaal N)	Uitgenodigd N (% van populatie)	Ingevuld N	Respons	Populatie N (% van totaal N)	Uitgenodigd N (% van populatie)	Ingevuld N	Respons
Schade aan gebouwen: Maatwerk	6.653 (13,0%)	1.698 (25,5%)	132	7,8%	2.078 (4,1%)	657 (31,6%)	38	5,8%
Schade aan gebouwen: Aanvullende vaste vergoeding	18.241 (35,7%)	7.238 (39,7%)	781	10,8%	7.638 (15,0%)	2.024 (26,5%)	77	3,8%
Schade aan gebouwen: Vaste vergoeding	2.528 (4,9%)	1.426 (56,4%)	142	10,0%	273 (0,5%)	146 (53,5%)	10	6,8%
Leed: Immateriële schadevergoeding volwassenen	3.698 (7,2%)	2.193 (59,3%)	160	7,3%	7.422 (14,5%)	4.647 (62,6%)	320	6,9%
Leed: Immateriële schadevergoeding kinderen en jongeren*	1.100 (2,2%)	631 (57,4%)	15	2,4%	733 (1,4%)	142 (19,4%)	13	9,2%
Waardedaling: niet-woningen	107 (0,2%)	66 (61,7%)	2	3%	149 (0,3%)	58 (38,9%)	0	0%
Waardedaling: woningen	69 (0,1%)	15 (21,7%)	0	0%	392 (0,8%)	75 (19,1%)	3	4,0%
Totaal	32.396 (63,4%)	13.267 (41,0%)	1.232	9,3%	18.685 (36,6%)	7.749 (41,5%)	461	5,9%

Tabel 12: Verdeling populatie en steekproef 2025-2.

* In het geval van de Immateriële schadevergoeding voor kinderen en jongeren doen ouder(s)/verzorger(s) een aanvraag voor het kind. De aanvrager heeft een uitnodiging voor deelname aan het onderzoek ontvangen.



7.3 Verdeling gemeenten

Aardbevingsgemeenten	2025-1			2025-2		
	Totaal	Toekenning	Afwijzing	Totaal	Toekenning	Afwijzing
Eemsdelta	311	199	112	154	85	69
Groningen	629	518	111	326	245	81
Het Hogeland	262	185	77	120	75	45
Midden-Groningen	280	194	86	130	77	53
Oldambt	186	150	36	86	48	38
Totaal overige gemeenten	531	414	117	877	702	175

Uitsplitsing overige gemeenten	Totaal	Toekenning	Afwijzing	Totaal	Toekenning	Afwijzing
Aa en Hunze	16	16	-	69	46	23
Achtkarspelen	-	-	-	3	3	-
Assen	123	113	10	65	39	26
Kollum	-	-	-	1	1	-
Midden-Drenthe	5	2	3	1	-	1
Noardeast-Fryslan	-	-	-	10	9	1
Noordenveld	63	52	11	212	191	21
Opsterland	-	-	-	2	-	2
Pekela	24	14	10	49	34	15
Stadskanaal	6	5	1	3	1	2
Tynaarlo	64	55	9	147	135	12
Veendam	36	18	18	118	95	23
Westerkwartier	110	66	44	169	128	41
Westerwolde	17	14	3	18	14	4
Anders	67	59	8	10	6	4

Tabel 13: Verdeling gemeenten 2025-1 en 2025-2

Hier staan ook gemeenten tussen die niet in het effectgebied liggen, omdat er niet-adresgebonden regelingen zijn.

7.4 Tabellen behorend bij regressie analyse

Het regressiemodel is gemaakt op basis van de 2025-1 meting waarbij toekenningen en afwijzingen samen zijn genomen. Alleen de drijfveren die zowel bij toekenningen als afwijzingen zijn uitgevraagd zijn hiervoor gebruikt. In onderstaande tabel staan per doel de vijf drijfveren die gecombineerd het meest verklarend zijn. Per drijfveer staan onder andere de coëfficiënten weergegeven en de significantie. Hoe hoger de coëfficiënt, hoe belangrijker de drijfveer.

Doelen	Drijfveer	Coëfficiënt	Standaardfout	T-waarde	Significantiewaarde	[0.025	0.975]	Significantie
Vertrouwen	Constante	1,050	0,073	14,29	2,35 ^{E-44}	0,905	1,194	***
	Serius nemen	0,223	0,021	10,44	5,96 ^{E-25}	0,181	0,265	***
	Vooruit denken	0,199	0,018	10,92	4,43 ^{E-27}	0,163	0,235	***
	Afspraken nakomen	0,164	0,018	9,04	3,27 ^{E-19}	0,128	0,200	***
	Vertrouwt mij	0,156	0,020	7,87	5,36 ^{E-15}	0,117	0,195	***
	Makkelijk regelen	0,148	0,019	7,72	1,69 ^{E-14}	0,111	0,186	***
Tevreden	Constante	0,636	0,069	9,20	7,81 ^{E-20}	0,500	0,771	***
	Serius nemen	0,251	0,018	13,81	1,14 ^{E-41}	0,215	0,287	***
	Begrijpelijke beslissingen	0,188	0,017	11,02	1,56 ^{E-27}	0,154	0,221	***
	Afspraken nakomen	0,184	0,017	10,85	9,27 ^{E-27}	0,150	0,217	***
	Makkelijk regelen	0,167	0,018	9,39	1,43 ^{E-20}	0,132	0,202	***
	Vooruit denken	0,164	0,017	9,82	2,65 ^{E-22}	0,131	0,196	***
Oog voor persoonlijke situatie	Constante	0,346	0,077	4,47	8,33 ^{E-06}	0,194	0,497	***
	Er voor me zijn	0,247	0,023	10,61	1,16 ^{E-25}	0,201	0,292	***
	Redelijk met regels	0,214	0,022	9,69	8,81 ^{E-22}	0,170	0,257	***
	Makkelijk regelen	0,177	0,021	8,43	6,4 ^{E-17}	0,136	0,218	***
	Vertrouwt mij	0,172	0,022	7,89	4,7 ^{E-15}	0,129	0,214	***
	Vooruit denken	0,159	0,021	7,48	1,1 ^{E-13}	0,117	0,200	***
Erkenning	Constante	0,690	0,083	8,28	2,06 ^{E-16}	0,526	0,853	***
	Serius nemen	0,251	0,026	9,53	4,14 ^{E-21}	0,199	0,302	***
	Eerlijk in vergelijking met anderen	0,214	0,015	14,02	7,45 ^{E-43}	0,184	0,244	***
	Begrijpelijke beslissingen	0,171	0,021	8,01	1,91 ^{E-15}	0,129	0,213	***
	Vertrouwt mij	0,163	0,023	7,01	3,06 ^{E-12}	0,118	0,209	***
	Deskundig	0,155	0,024	6,52	8,48 ^{E-11}	0,108	0,202	***

*** zeer significant

Tabel 14: Uitkomsten regressie analyse, toekenningen en afwijzingen gecombineerd.

Normaal gesproken geven de coëfficiënten weer hoeveel een doel verandert als die betreffende drijfveer met 1 punt toeneemt, terwijl alle andere drijfveren gelijk blijven. Maar omdat de onderlinge correlaties tussen drijfveren groot zijn gaat deze interpretatie niet op. Wel geven de coëfficiënten het relatieve effect weer van een drijfveer ten opzichte van de andere vier drijfveren. Het zegt dus iets over hoe belangrijk de drijfveren zijn ten opzichte van elkaar.

In tabel 14 staat de verklaarde variantie (adjusted R²) weergegeven. Hoe dichter bij 1, hoe beter de vijf drijfveren het doel verklaren. De verklaarde variantie is over het algemeen hoog. Boven de 0.7 is doorgaans goed. Alleen de verklaarde variante voor *erkenning* bij afwijzingen is lager.

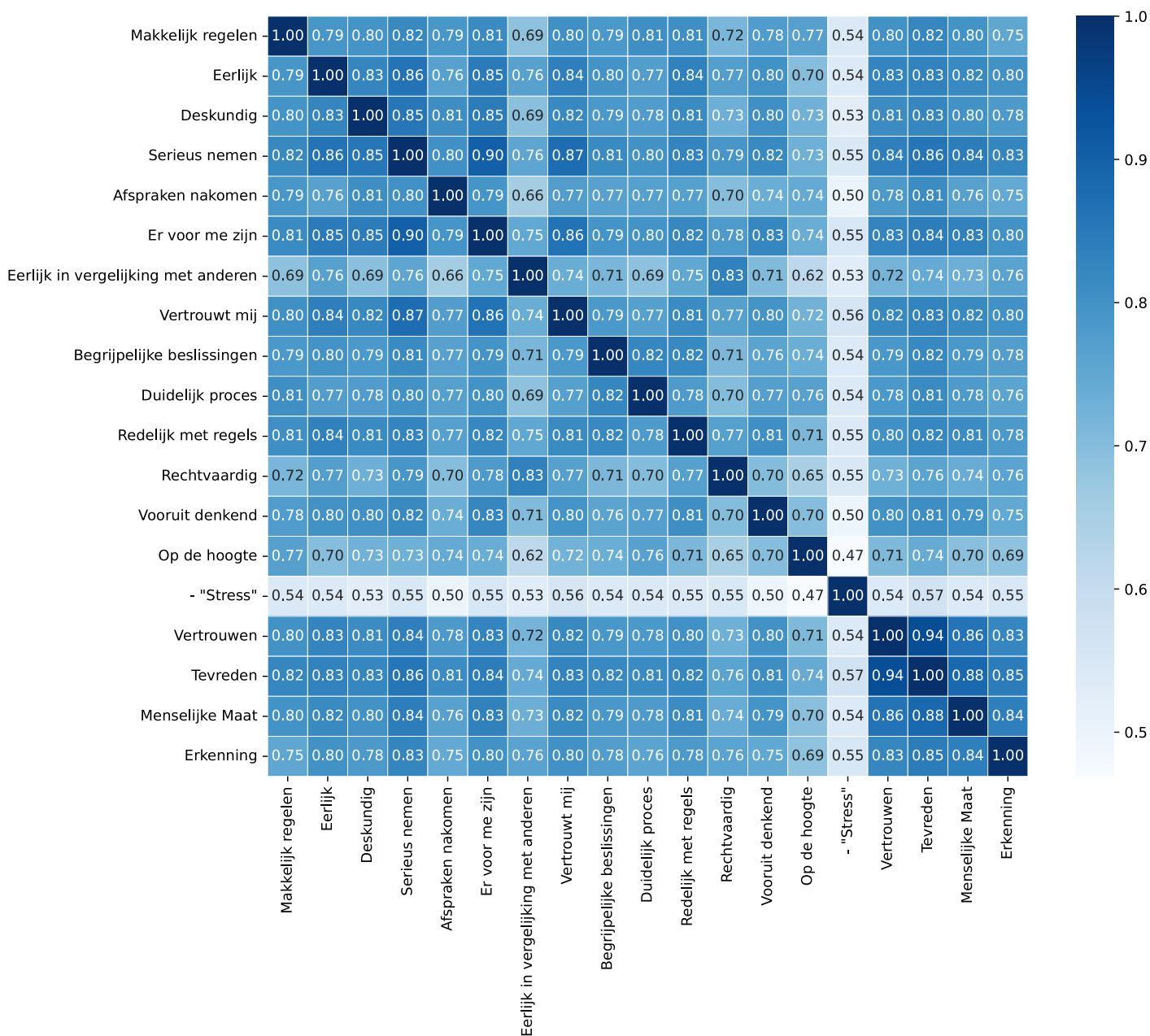
Doelen	Gehele steekproef	Verklaarde variantie (adjusted R ²) Toekenningen	Afwijzingen
Vertrouwen	0,782	0,743	0,711
Tevredenheid	0,826	0,787	0,771
Oog voor persoonlijke situatie	0,781	0,737	0,701
Erkenning	0,747	0,729	0,599

Tabel 15: Verklaarde variantie per doel uitgesplitst op gehele steekproef, toekenningen en afwijzingen.

Niet alleen de drijfveren correleren onderling, maar ook de doelen zelf (R0.84-0.88). Hier maakt een andere regressiemethode niet uit. Er zijn namelijk te weinig variabelen om te kunnen corrigeren voor onderlinge samenhang. De regressiecoëfficiënten van de doelen op de uitkomst *vertrouwen* zijn daarom minder betekenisvol. Het werkt hier dus niet zoals we eerst beschreven - als een doel met 1 punt omhooggaat dan neemt *vertrouwen* niet toe met de grootte van de coëfficiënt. *Tevredenheid* heeft wel de hoogste coëfficiënt, omdat die de hoogste correlatie heeft met *vertrouwen*, maar dit betekent niet dat *tevredenheid* belangrijker is dan *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning*. Waar het om gaat is dat alle doelen significant bijdragen aan het verklaren van de spreiding in scores op *vertrouwen*. Wanneer we toekenningen en afwijzingen splitsen dan blijkt dat voor aanvragers met een afwijzing alleen *tevredenheid* significant bijdraagt aan *vertrouwen*. Dit betekent niet dat de andere twee doelen onbelangrijk zijn, maar wel dat ze niks toevoegen aan *tevredenheid*.

Doelen	Samenhang	Coëfficiënt	Significantiewaarde	Verklaarde variantie (adjusted R ²)
Vertrouwen gehele steekproef	Tevreden	0,759	<0,05	0,891
	Oog voor persoonlijke situatie	0,106	0,002	
	Erkenning	0,065	0,016	
Vertrouwen toekenningen	Tevreden	0,684	<0,05	0,849
	Oog voor persoonlijke situatie	0,142	<0,05	
	Erkenning	0,087	<0,05	
Vertrouwen afwijzingen	Tevreden	0,889	<0,05	0,887
	Oog voor persoonlijke situatie	0,017	0,597	
	Erkenning	0,037	0,106	

Tabel 16: Samenhang doelen en modelkwaliteit *vertrouwen*.



Figuur 20: Correlatiematrix herhaalmeting beide.

7.5 Tabellen behorend bij factor analyse

Dataset	Makkelijk	Menselijk	Mild
Gecombineerd	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk proces Begrijpelijke beslissingen Makkelijk regelen Op de hoogte Vooruit denken Afspraken nakomen 	<ul style="list-style-type: none"> Er voor me zijn Deskundig Serius nemen Vertrouwt mij Redelijk met regels 	<ul style="list-style-type: none"> Schadeherstel Eerlijk in vergelijking met anderen Rechtvaardig Ruimhartig Eerlijk
Toekenningen	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk proces Begrijpelijke beslissingen Makkelijk regelen Op de hoogte Vooruit denken 	<ul style="list-style-type: none"> Afspraken nakomen Er voor me zijn Deskundig Serius nemen Vertrouwt mij 	<ul style="list-style-type: none"> Schadeherstel Eerlijk in vergelijking met anderen Rechtvaardig Ruimhartig Eerlijk Redelijk met regels
Afwijzingen	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk proces Begrijpelijke beslissingen Makkelijk regelen Op de hoogte Vooruit denken Afspraken nakomen 	<ul style="list-style-type: none"> Er voor me zijn Deskundig Serius nemen Vertrouwt mij Redelijk met regels 	<ul style="list-style-type: none"> Schadeherstel Eerlijk in vergelijking met anderen Rechtvaardig Ruimhartig Eerlijk

Tabel 17: Groepsindeling op basis van factor analyse.

Doelen	Drijfveer	Coëfficiënt	Standaardfout	T-waarde	Significantiewaarde	Significantie
Vertrouwen	Makkelijk	0,339	0,014	23,54	1,90 ^{E-109}	***
	Menselijk	0,428	0,015	27,76	1,27 ^{E-145}	***
	Mild	0,123	0,011	11,24	1,46 ^{E-28}	***
Tevreden	Makkelijk	0,409	0,013	30,80	2,10 ^{E-173}	***
	Menselijk	0,377	0,014	26,55	6,67 ^{E-135}	***
	Mild	0,141	0,010	13,98	1,37 ^{E-42}	***
Oog voor persoonlijke situatie	Makkelijk	0,341	0,016	21,26	2,25 ^{E-91}	***
	Menselijk	0,457	0,017	26,67	6,07 ^{E-136}	***
	Mild	0,171	0,012	14,03	7,30 ^{E-43}	***
Erkenning	Makkelijk	0,305	0,017	17,43	7,55 ^{E-64}	***
	Menselijk	0,364	0,019	19,48	4,65 ^{E-78}	***
	Mild	0,281	0,013	21,15	1,66 ^{E-90}	***

*** zeer significant

Tabel 18: regressie analyse makkelijk, menselijk, mild op de doelen uit de *Bouwen aan herstel monitor*.

7.6 Tabellen Staat van Groningen en Noord-Drenthe

Voor de Staat van Groningen en Noord-Drenthe en het IMG jaarverslag rapporteerden we een gewogen gemiddelde over heel 2025. Deze staan hieronder weergegeven.

Regeling	Categorie	2024 (juli t/m december)	2025 (januari t/m november)
Alle regelingen	Gehele steekproef	6,4	6,8
	Toekenningen	7,1	7,3
	Afwijzingen	5,1	5,2
Maatwerk	Toekenningen	6,2	6,7
	Afwijzingen	4,7*	4,7*
Vaste vergoedingen	Toekenningen	8,1	7,8
	Afwijzingen	7,8*	6,0
Immateriële schade	Toekenningen	6,4	6,5
	Afwijzingen	4,8	4,5

* Te laag aantal respondenten om betrouwbare uitspraken te kunnen doen.

Tabel 19: Vertrouwen in het IMG per regeling.



Gemeenten	Doel	Toekenningen	Afwijzingen
Eemsdelta	Vertrouwen	6,2	4,3
	Tevredenheid	6,2	4,1
	Oog voor persoonlijke situatie	5,8	3,6
	Erkenning	6,1	3,9
Het Hogeland	Vertrouwen	6,8	4,3
	Tevredenheid	6,9	4,1
	Oog voor persoonlijke situatie	6,5	3,8
	Erkenning	6,9	4,1
Midden-Groningen	Vertrouwen	7,1	4,6
	Tevredenheid	7,1	4,5
	Oog voor persoonlijke situatie	6,8	4,1
	Erkenning	7,0	4,6
Groningen	Vertrouwen	7,6	5,2
	Tevredenheid	7,7	5,1
	Oog voor persoonlijke situatie	7,3	4,9
	Erkenning	7,7	5,0
Oldambt	Vertrouwen	7,6	5,8
	Tevredenheid	7,7	5,6
	Oog voor persoonlijke situatie	7,3	5,5
	Erkenning	7,5	5,5
Vijf aardbevingsgemeenten samen	Vertrouwen	7,2	4,8
	Tevredenheid	7,2	4,6
	Oog voor persoonlijke situatie	6,9	4,3
	Erkenning	7,2	4,5
Overige gemeenten	Vertrouwen	7,8	5,3
	Tevredenheid	8,0	5,2
	Oog voor persoonlijke situatie	7,5	4,6
	Erkenning	7,9	4,8

Tabel 20: Doelen uitgesplitst per gemeente op toekenningen en afwijzingen.



7.7 Tabellen behorend bij gewogen gemiddelden op doelen en drijfveren

Doel	Categorie	Meting 2024-2	Meting 2025-1	Meting 2025-2
Vertrouwen	Gehele steekproef	6,4	6,7 [†]	6,9 [‡]
	Toekenningen	7,1	7,2	7,5
	Afwijzingen	5,1	4,4	5,4
Tevredenheid	Vertrouwen	6,5	6,7 [†]	6,9 [‡]
	Tevredenheid	7,2	7,3	7,6
	Oog voor persoonlijke situatie	4,9	4,3	5,2
Oog voor persoonlijke situatie	Vertrouwen	6,0	6,3 [†]	6,5 [†]
	Tevredenheid	6,7	6,9	7,1
	Oog voor persoonlijke situatie	4,5	4,0	4,8
Erkenning	Vertrouwen	6,1	6,7 [†]	6,7 [†]
	Tevredenheid	6,8	7,2	7,5
	Oog voor persoonlijke situatie	4,6	4,1	4,7

Tabel 21: Gewogen gemiddelden op doelen uitgesplitst op toekenningen en afwijzingen over tijd.

† significant verschil ten opzichte van vorige meting

‡ significant verschil ten opzichte van de nulmeting (tov 2024-2)

Voor toekenningen en afwijzingen apart zijn geen significantietoetsen gedaan.

Drijfveren	Categorie	Meting 2024-2	Meting 2025-1	Meting 2025-2
Er voor me zijn	Gehele steekproef	5,8	6,0	6,1
	Toekenningen	6,6	6,5	6,8
	Afwijzingen	4,3	3,5	4,2
Redelijk met regels	Gehele steekproef	6,4	6,4	6,7
	Toekenningen	7,0	6,9	7,3
	Afwijzingen	5,1	4,0	5,1
Begrijpelijke beslissingen	Gehele steekproef	6,4	6,5	6,8
	Toekenningen	7,1	7,0	7,4
	Afwijzingen	5,1	4,3	5,3
Eerlijk in vergelijking met anderen	Gehele steekproef	5,4	5,9	6,0
	Toekenningen	6,5	6,8	6,9
	Afwijzingen	2,9	2,7	3,7
Vertrouwt mij	Gehele steekproef	6,1	6,3	6,5
	Toekenningen	6,8	6,9	7,1
	Afwijzingen	4,5	3,8	4,7
Makkelijk regelen	Gehele steekproef	6,2	6,4	6,3
	Toekenningen	6,8	6,9	6,9
	Afwijzingen	4,8	4,1	4,7
Vooruit denken	Gehele steekproef	5,8	5,9	5,9
	Toekenningen	6,4	6,4	6,5
	Afwijzingen	4,6	3,7	4,4
Afspraken nakomen	Gehele steekproef	6,7	6,8	7,0
	Toekenningen	7,3	7,3	7,6
	Afwijzingen	5,3	4,7	5,5
Serieus nemen	Gehele steekproef	6,1	6,3	6,5
	Toekenningen	6,9	6,9	7,1
	Afwijzingen	4,5	3,8	4,8
Deskundig	Gehele steekproef	6,3	6,3	6,5
	Toekenningen	6,9	6,8	7,1
	Afwijzingen	4,9	4,2	4,8

Tabel 22: Gewogen gemiddelden op drijfveren uitgesplitst op toekenningen en afwijzingen over tijd. Hier zijn geen significantie toetsen gedaan.

7.8 Tabellen behorend bij doelen en drijfveren, uitgesplitst naar regeling

Drijfveren	Categorie	Toekenningen			Afwijzingen		
		Meting 2024-2	Meting 2025-1	Meting 2025-2	Meting 2024-2	Meting 2025-1	Meting 2025-2
Vertrouwen	Maatwerk	6,2	6,5 [†]	6,9 [†]	4,2	-	4,7
	Vaste vergoedingen	8,1	7,7 [†]	7,9 [‡]	4,0	5,9	6,1
	Immateriële schade	6,6	6,4	6,6	4,4	4,4	4,8
	Waardedaling	6,1	6,0	3,5	5,3	5,3	8,0 [†]
Tevredenheid	Maatwerk	6,2	6,5 [†]	6,8 [†]	4,1	-	4,0
	Vaste vergoedingen	8,3	7,8 [†]	8,0 [‡]	4,0	5,9	6,0
	Immateriële schade	6,7	6,5	6,7	4,2	4,2	4,6
	Waardedaling	6,1	6,1	4,5	5,3	5,3	7,3
Oog voor persoonlijke situatie	Maatwerk	5,8	6,3 [†]	6,6 [†]	3,8	-	3,3
	Vaste vergoedingen	7,8	7,3 [†]	7,5 [‡]	4,0	5,4	5,6
	Immateriële schade	6,3	6,1	6,3	3,8	3,8	4,2
	Waardedaling	5,9	5,9	2,5	4,8	4,4	7,0
Erkenning	Maatwerk	5,9	6,7 [†]	6,7 [†]	3,1	-	2,9
	Vaste vergoedingen	8,0	7,8	7,9 [†]	4,0	5,6	5,4
	Immateriële schade	6,1	6,3	6,7 [†]	3,8	4,1	4,3
	Waardedaling	5,6	6,1	5,5	4,6	4,4	7,7 [†]

Tabel 23: Gewogen gemiddelden toekenningen en afwijzingen op doelen uitgesplitst op regeling over tijd.

[†] significant verschil ten opzichte van vorige meting

[‡] significant verschil ten opzichte van nulmeting (2024-2)



Drijfveren	Categorie	Toekenningen			Afwijzingen		
		Meting 2024-2	Meting 2025-1	Meting 2025-2	Meting 2024-2	Meting 2025-1	Meting 2025-2
Er voor me zijn	Maatwerk	5,4	6,0 [†]	6,1 [†]	3,4	-	3,0
	Vaste vergoedingen	7,8	7,0 [†]	7,2 ^{††}	3,0	4,8	4,9
	Immateriële schade	6,1	5,6	5,9	3,7	3,5	3,6
Redelijk met regels	Maatwerk	6,2	6,2	6,8 ^{††}	4,3	-	4,2
	Vaste vergoedingen	8,0	7,3 [†]	7,7 ^{††}	3,0	5,3	5,6
	Immateriële schade	6,5	6,2	6,5	4,5	4,2	4,6
Begrijpelijke beslissingen	Maatwerk	6,2	6,4	6,8 [†]	4,6	-	4,2
	Vaste vergoedingen	8,1	7,4 [†]	7,7 ^{††}	4,5	5,6	5,7
	Immateriële schade	6,8	6,2 [†]	6,7	4,4	4,4	4,9 ^{††}
Eerlijk in vergelijking met anderen	Maatwerk	5,4	5,9	6,1 [†]	2,9	-	2,5
	Vaste vergoedingen	7,9	7,3 [†]	7,5 [†]	1,5	3,6	4,3
	Immateriële schade	5,7	5,9	5,9	2,8	2,7	3,1
Vertrouwt mij	Maatwerk	5,8	6,3	6,3 [†]	4,1	-	3,6
	Vaste vergoedingen	8,0	7,4 [†]	7,6 ^{††}	2,0	5,0	5,5
	Immateriële schade	6,3	6,1	6,2	3,7	3,9	4,1
Makkelijk regelen	Maatwerk	5,9	6,3 [†]	6,0	3,9	-	3,5
	Vaste vergoedingen	8,0	7,3 [†]	7,3 [†]	2,0	5,3	5,2
	Immateriële schade	6,4	6,0	6,2	4,3	4,3	4,3
Vooruit denken	Maatwerk	5,5	5,8	5,9	4,1	-	3,7
	Vaste vergoedingen	7,5	6,9 [†]	6,9 [†]	2,5	4,9	4,9
	Immateriële schade	5,9	5,6	5,7	4,1	3,8	4,1
Afspraken nakomen	Maatwerk	6,7	6,7	6,8	4,2	-	4,6
	Vaste vergoedingen	8,4	7,7 [†]	8,1 ^{††}	4,0	6,1	6,0
	Immateriële schade	6,8	6,4	6,8	4,8	4,9	5,0
Serieus nemen	Maatwerk	6,1	6,2	6,4	3,7	-	3,8
	Vaste vergoedingen	8,0	7,3 [†]	7,6 ^{††}	2,5	5,0	5,6
	Immateriële schade	6,3	6,0	6,3	3,8	3,8	4,0
Deskundig	Maatwerk	6,1	6,3	6,4	4,3	-	4,3
	Vaste vergoedingen	8,0	7,2 [†]	7,5 ^{††}	4,5	5,6	5,3
	Immateriële schade	6,4	6,2	6,2	4,2	4,3	4,4

Tabel 24: Gemiddelden op drijfveren, uitgesplitst naar regeling en uitkomst besluit.

† significant verschil ten opzichte van vorige meting nulmeting

‡ significant verschil ten opzichte van nulmeting (2024-2)



Wilt u meer weten?

Op onze website [schadedoormijnbouw.nl](https://www.schadedoormijnbouw.nl) leest u meer over ons en wat we voor u kunnen doen. U vindt er informatie over de regelingen voor schadevergoeding, nieuwsberichten en antwoord op de meestgestelde vragen. Ook kunt u er via Mijn dossier uw gegevens inzien en de schade-afhandeling volgen.

Wij helpen u graag

Heeft u vragen of wilt u meer informatie? Neem dan contact met ons op.

Bellen

U kunt ons Serviceloket gratis bellen op 0800 4444 111. Het Serviceloket is open van maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 17.30 uur, behalve op feestdagen.

Schrijven

Brieven kunt u zonder postzegel sturen naar:
Instituut Mijnbouwschade Groningen
Antwoordnummer 3061, 8000 WB Zwolle

Steunpunten bezoeken

Verspreid door de provincie Groningen en Noord-Drenthe hebben we steunpunten waar u met al uw vragen over aardbevingschade terecht kunt. Op [schadedoormijnbouw.nl/steunpunten](https://www.schadedoormijnbouw.nl/steunpunten) staan de adressen en openingstijden.

Online

Via forum.schadedoormijnbouw.nl kunt u reageren op onze nieuwsberichten. Ook kunt u ons volgen op:
✕ @SchadeloketIMG
f @schadedoormijnbouw
in @instituutmijnbouwschadegroningen

Vestigingsadres

Cascadeplein 10 in Groningen

Het Instituut Mijnbouwschade Groningen zorgt voor de afhandeling en het herstel van schade die is ontstaan door de gaswinning in het Groningenveld en de gasopslag bij Norg en Grijskerk. Wij vergoeden en herstellen fysieke schade aan woningen en objecten. Ook vergoeden we immateriële schade en waardedaling van woningen en niet-woningen.

We streven naar een milde, menselijke en makkelijke schade-afhandeling. Zo bouwen wij mee aan herstel én perspectief voor de regio en zijn inwoners.