

Bouwen aan herstel monitor 2025

Hoe ervaren aanvragers de dienstverlening van het IMG?



Scan de qr-code voor het volledige rapport of ga naar schadedoormijnbouw.nl/onderzoek

Respondenten

Aanvragers die een besluit hebben ontvangen

2.199

jan-juni 2025-1

1.693

juli-nov 2025-2

Vertrouwen

in het IMG is gestegen

6,9

2025-2

6,7

2025-1

6,4

2024-2



Alle doelen worden **hoger** gewaardeerd in 2025

6,9 Tevredenheid

6,5 Oog voor persoonlijke situatie

6,7 Erkenning

Tevredenheid
wordt verbeterd door

neemt mij serieus

begrijpelijke beslissingen

afspraken nakomen

makkelijk regelen

vooruit denken

Oog voor persoonlijke situatie
wordt verbeterd door

er voor mij zijn

redelijk met regels

makkelijk regelen

vertrouwt mij

vooruit denken

Erkenning
wordt verbeterd door

neemt mij serieus

eerlijk in vergelijking met anderen

begrijpelijke beslissingen

vertrouwt mij

deskundig

Hoogst gewaardeerde drijfveren

afspraken nakomen

begrijpelijke beslissingen

redelijk met regels

Winst te behalen door over alle regelingen heen te focussen op

serius nemen

Vertrouwen is lager in Eemsdelta, Het Hogeland en Midden-Groningen



Laagst gewaardeerde drijfveren

vooruit denken

eerlijk in vergelijking met anderen

er voor me zijn

Vertrouwen is lager bij afwijzingen

4,7

2025-2

Maatwerk

6,1

2025-2

Vaste vergoedingen

4,8

2025-2

Immateriële schade

Bouwen aan herstel monitor 2025

Hoe ervaren aanvragers de dienstverlening van het IMG?



Scan de qr-code voor het volledige rapport of ga naar schadedoormijnbouw.nl/onderzoek

Vertrouwen stijgt onder
toekenningen op Maatwerk

6,9

2025-2

6,5

2025-1

6,2

2024-2

Dit veranderde er bij
Maatwerk in 2025

- Duidelijk adviesrapport
- Begrijpelijke besluitbrief
- Meer persoonlijk contact met zaakbegeleiding
- Kortere afhandeltijd
- Zelf inplannen afspraak opname

Toekenningen op Maatwerk
verbeterde op belangrijke
aspecten van dienstverlening

- + er voor me zijn
- + redelijk met regels
- + begrijpelijke beslissingen
- + eerlijk in vergelijking met anderen
- + vertrouwt mij

Maatwerk en Immateriële schade
werden meer aangevraagd in de
kern van het effectgebied

Eemsdelta

Het Hogeland

Midden-Groningen

Groningen

Immateriële
schadevergoeding

Vertrouwen blijft stabiel
onder toekenningen

6,6

2025-2

Immateriële schade

Toekenningen
verbeterde op

- + erkenning

Afwijzingen
verbeterde op

- + begrijpelijke beslissingen

Bij afwijzingen
op Maatwerk
en Immateriële
schade zijn er twee
sentimenten over
de dienstverlening:

- 1 Een groep is **redelijk positief**
- 2 Een groep is **zeer negatief**

Vertrouwen is het hoogst op toekenningen
bij **vaste vergoedingen** en maakt over 2025
een golfbeweging

8,1

2024-2

7,7

2025-1

7,9

2025-2

Vaste
vergoedingen
worden
gewaardeerd om

- eenvoudig proces
- snelle doorlooptijd
- duidelijkheid van besluiten, ook bij afwijzingen
- passende vergoeding