



# Bouwen aan vertrouwen



Wat vinden aanvragers belangrijk in de dienstverlening van het IMG?

## Colofon

Projectnaam: Bouwen aan herstel monitor – nulmeting aanvragers

Projectleiders: Hanneke Pot (IMG) en Sacha Ytsma (IMG)

Contactpersoon: [onderzoek@schadedoormijnbouw.nl](mailto:onderzoek@schadedoormijnbouw.nl)

Bijlage(n)

Auteurs: Hanneke Pot (IMG), Sacha Ytsma (IMG) en Christine van Rossum (IMG)

Met medewerking van:

Kyden: Bart van Engelen, Chris Barhorst en Jari Trepels

IMG: Alex Sheerazi, Anna Froukje Oosterhuis, Casper Blokzijl, Els van Schie,

Esther van der Hoorn, Eva Bosgra, Kim van Kaam en Loeloe van Dam

# Inhoudsopgave

|                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Voorwoord.....</b>                                        | <b>5</b>  |
| <b>1 Samenvatting .....</b>                                  | <b>6</b>  |
| Achtergrond.....                                             | 6         |
| Methode.....                                                 | 6         |
| Resultaten .....                                             | 7         |
| Toepassing en vervolgonderzoek .....                         | 9         |
| <b>2 Inleiding .....</b>                                     | <b>10</b> |
| 2.1 PEAG en Nij Begun: Een fundamentele omslag .....         | 10        |
| 2.2 Bouwen aan herstel: een nieuwe visie voor het IMG .....  | 10        |
| 2.3 Van visie naar uitvoering.....                           | 11        |
| 2.4 De beleving van aanvragers meten.....                    | 12        |
| 2.5 De Bouwen aan herstel monitor .....                      | 12        |
| 2.6 Vertrouwen herstellen.....                               | 13        |
| <b>3 Methoden .....</b>                                      | <b>14</b> |
| 3.1 Het ontwerp van de monitor.....                          | 14        |
| 3.2 Onderzoeksdeelnemers .....                               | 15        |
| 3.3 Analyses .....                                           | 17        |
| <b>4 Resultaten.....</b>                                     | <b>19</b> |
| 4.1 Waardering dienstverlening.....                          | 19        |
| 4.2 Herstel van gebouwen, leed en woningwaarde .....         | 25        |
| 4.3 Belangrijkste drijfveren .....                           | 26        |
| <b>5 Conclusie en reflectie.....</b>                         | <b>32</b> |
| 5.1 Waardering dienstverlening IMG .....                     | 32        |
| 5.2 Het herstellen van schade .....                          | 33        |
| 5.3 Belangrijkste drijfveren .....                           | 34        |
| 5.4 Toepassing en vervolgonderzoek.....                      | 35        |
| <b>6 Literatuurlijst .....</b>                               | <b>37</b> |
| <b>7 Bijlagen.....</b>                                       | <b>39</b> |
| 7.1 Bijlage 1: tabellen behorend bij H3 methoden .....       | 39        |
| 7.2 Verwachte besteding vergoeding per regeling.....         | 43        |
| 7.3 Bijlage 2. Tabellen behorend bij de analyses in 4.3..... | 44        |



# Voorwoord

De gevolgen van de gaswinning uit het Groningenveld en de gasopslag in Norg en Grijskerk zijn voor veel Groningers en Drenten ingrijpend. Niet alleen hebben zij te maken met schade aan hun woning of bedrijfspand, waardedaling en persoonlijk leed, maar ook met 'gedoe' rond procedures. Wij zijn en voelen ons verantwoordelijk om gedupeerden een oplossing te bieden en maatregelen te nemen waardoor zij het verleden achter zich laten en hun blik op de toekomst kunnen richten. Ook vinden we het belangrijk om het vertrouwen in het IMG en de schadeafhandeling te vergroten.

*Nij Begun* markeerde het begin van een fundamentele omslag in het beleid en de uitvoering van schadeafhandeling. Als antwoord op *Nij Begun* en de opdracht om schade *milder, menselijker* en *makkelijker* af te handelen, ontwikkelen we ons naar een meer inwonersgerichte organisatie. Dat doen we door ons anders te organiseren en door processen en procedures te ontwerpen (of aan te passen) vanuit het belang en de behoefte van inwoners. Maar verder bouwen aan herstel lukt alleen wanneer we beter zicht krijgen op wat inwoners belangrijk vinden in onze dienstverlening. Om perspectief te bieden en vertrouwen te vergroten, zijn deze inzichten cruciaal.

Met een stevig klantmeethuis maken we een verdere professionaliseringsslag in onderzoek. Dit levert belangrijke input voor het verbeteren van de dienstverlening. De *Bouwen aan herstel monitor* is een graadmeter voor wat aanvragers van onze dienstverlening vinden en maakt inzichtelijk aan welke knoppen we moeten draaien. Welke aspecten van dienstverlening moeten we vooral verbeteren zodat inwoners tevredener zijn, het gevoel hebben dat we oog hebben voor hun persoonlijke situatie, en dat we hun schade en leed erkennen. Wat kunnen we vooral doen om hun vertrouwen te herstellen?

De resultaten van deze eerste *Bouwen aan herstel monitor* laten duidelijk zien dat de bredere koerswijziging die we hebben ingezet hierin cruciaal is. Vooral makkelijk — het ontwikkelen van processen vanuit de aanvrager — en menselijk — het contact en de benaderbaarheid van het IMG — zijn belangrijk. De komende jaren meten we elke zes maanden wat aanvragers van ons vinden en richten we ons volop op het verbeteren van onze dienstverlening volgens deze principes.

Ronald Koch  
*Algemeen directeur Instituut Mijnbouwschade Groningen*

# 1 Samenvatting

## Achtergrond

Het rapport van de parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen (PEAG, Tweede Kamer der Staten-Generaal, 2023) en de daaropvolgende kabinetsreactie *Nij Begun* (EZK, 2023) betekenen een ‘fundamentele omslag’ (EZK, 2023, p.8) in het beleid rond schadeafhandeling. Er moet gestuurd worden op resultaat, het perspectief van gedupeerden en de praktijk moet centraal staan in het vormgeven van beleid en uitvoering, vertrouwen moet worden hersteld, en er moet rekening worden gehouden met de psychosociale gezondheid van inwoners. Naast deze algemene uitgangspunten zijn acht concrete maatregelen geformuleerd om de schadeafhandeling te verbeteren. Deze maatregelen werden geschaard onder de noemer *milder, menselijker en makkelijker*.

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 is een eerste aanzet tot een operationalisering 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 wordt er gesproken van *deskundige* en *professionele* schadeafhandeling.

Een nieuw overkoepelend dienstverleningsplan is een belangrijke uitwerking van deze visie. Als onderdeel hiervan ontwikkelt het IMG een integraal klantmeethuis en klantsignaalmanagementbeleid, zodat er uniform en integraal wordt gemonitord en deze data kan worden gebruikt voor het vormgeven van verbeteringen. De nieuw ontwikkelde *Bouwen aan herstel monitor* – waarvan de nulmeting onder aanvragers wordt gepresenteerd in dit rapport – maakt hier deel van uit. Met deze monitor beoogt het IMG te meten wat aanvragers belangrijk vinden in de dienstverlening en kan het verbeteringen doorvoeren zodat de dienstverlening steeds beter aansluit op hun behoeften. Dit draagt bij aan het vergroten van vertrouwen in het IMG.

## Methode

1.301 aanvragers die in de periode 1 juni tot 1 december 2024 een besluit (toekenning/afwijzing) ontvingen, vulden een vragenlijst in. Het ging daarbij om aanvragers van één van de volgende regelingen: Maatwerk, Vaste vergoeding, Immateriële schadevergoeding volwassenen/kinderen en jongeren, Waardedaling woning/niet-woning.

Centraal stond de vraag welke aspecten (drijfveren) het belangrijkste zijn voor ervaren *tevredenheid, oog voor de persoonlijke situatie* en *erkenning* (doelen), en hoe dit vervolgens verband houdt met *vertrouwen* (hoofduitkomst).

De *Bouwen aan herstel monitor* maakte deel uit van de pilot Overheidsbreed Meethuis voor dienstverlening. De onderzochte drijfveren, doelen en uitkomst zijn geselecteerd op basis van de organisatievisie van het IMG (o.a. *milder, menselijker en makkelijker*), wetenschappelijke literatuur, fase 1 van de pilot Overheidsbreed Meethuis voor dienstverlening, en kennis opgedaan uit eigen IMG-tevredenheidsonderzoeken. Daarnaast namen we een vraag op over de (verwachte) besteding van de vergoeding die men van het IMG ontving.





## Resultaten

De uitkomsten van het onderzoek laten zien dat de respondenten de doelen *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning* en de uitkomst *vertrouwen* ongeveer gelijk waarden. Op een schaal van 1 tot 10 scoort *tevredenheid* gemiddeld een 6.6, *oog voor persoonlijke situatie* een 6.1, *erkenning* een 6.6 en *vertrouwen* een 6.5.

Wel zijn er grote verschillen in waardering wanneer de resultaten worden uitgesplitst naar specifieke kenmerken. De uitkomst van het besluit speelt een belangrijke rol. Respondenten met een toekenning geven een aanzienlijk hogere waardering dan die met afwijzing. Uitsplitsing naar regelingen laat zien dat respondenten die kozen voor een Vaste vergoeding het IMG hoger waarden dan respondenten die voor een van de andere regelingen een besluit ontvingen. Verder valt op dat respondenten die een zienswijze of bezwaar indienden de dienstverlening gemiddeld lager waardeerden, vooral wanneer zij ook een afwijzing op hun aanvraag ontvingen. Ook zijn er verschillen tussen gemeenten. Respondenten uit de vijf Groningse aardbevingsgemeenten waardeerden het IMG gemiddeld lager dan respondenten uit de overige gemeenten in het effectgebied. Ook respondenten die naast het IMG contact hebben (gehad) met NCG over de versterking van hun woning waardeerden het IMG lager.

Wat betreft de wijze van contact met het IMG geldt voor toekenningen dat de score op *vertrouwen* het hoogste is wanneer men contact heeft gehad via het Serviceloket, de website, of een van de steunpunten, en lager bij contact via de zaakbegeleider, anders, of bij geen contact. Bij afwijzingen zijn de verschillen in de score op *vertrouwen* zeer klein. Dat er bij toekenningen minder vertrouwen is wanneer er contact is geweest via de zaakbegeleider heeft waarschijnlijk te maken met dat de helft van de respondenten een zienswijze en/of bezwaar indiende.

Veruit de meeste respondenten gaven aan de vergoeding die zij van het IMG ontvangen te (willen) besteden aan het herstellen van schade en/of investering in de woning. Dit is ongeacht de regeling waar het besluit over ging, dus geldt ook voor de Immateriële schadevergoeding en Waardedaling. Aanvragers die kozen voor Maatwerk besteedden de vergoeding vaker aan schadeherstel dan aanvragers die kozen voor de Vaste eenmalig vergoeding. Dit hangt mogelijk samen met de ernst van de schade. Aanvragers in de kern van het gebied hebben vaker meer schade en kiezen vaker voor Maatwerk dan aanvragers uit randgemeenten. Deze resultaten over de (verwachte) besteding van de vergoeding zijn belangrijke nieuwe informatie met het oog op de IMG kernopgave om schade zoveel mogelijk daadwerkelijk te herstellen en in verband met recent ontwikkelde regelingen gericht op het daadwerkelijk herstellen van schade. Wel is verder onderzoek nodig naar achterliggende motieven, keuzes en eventuele ondersteuningsbehoefte bij schadeherstel.

We onderzochten ook hoe de drie doelen samenhangen met de uitkomst *vertrouwen*. *Tevredenheid* lijkt een (veel) grotere invloed op *vertrouwen* te hebben dan *oog voor persoonlijke situatie*. *Erkenning* heeft volgens de data weinig tot geen invloed op *vertrouwen*; alleen bij aanvragers die een toekenning ontvingen draagt *erkenning* minimaal bij. Dat *erkenning* in de analyses nauwelijks bijdraagt aan *vertrouwen* kan te maken hebben met de plek van de vragen over *erkenning* in de vragenlijst. Deze vragen zijn apart gesteld, omdat ze een toevoeging waren op de pilot Overheidsbreed Meethuis voor dienstverlening.

De volgende vier drijfveren zijn het belangrijkste voor zowel *tevredenheid* als *oog voor persoonlijke situatie*: *afspraken nakomen*, *beslissingen duidelijk uitleggen*, *vooruitdenken* en *serieus nemen*. Daarnaast is *deskundigheid* belangrijk voor *tevredenheid*, en zijn makkelijk regelen en er voor me zijn belangrijk voor *oog voor persoonlijke situatie*.

Voor toewijzingen geldt dat *ruimhartigheid* een aanvullende belangrijke drijfveer is voor *Tevredenheid*. Voor afwijzingen zijn *redelijk omgaan met de regels*, *eerlijk* en *duidelijk maken wat ik moet doen* belangrijke drijfveren voor *Tevredenheid*. Verder geldt voor toewijzingen dat de drijfveren rondom *Erkenning* weinig tot geen invloed hebben op *Tevredenheid* en *Oog voor persoonlijke situatie*. Op *Erkenning* hebben ze juist erg veel invloed. Voor afwijzingen geldt dat niet.

Tot slot zijn de drijfveren grofweg in drie groepen in te delen: *betrokken*, *duidelijk* en *rechtvaardig*. Voor toekenningen is vooral *duidelijk* belangrijk. Voor afwijzingen vooral *betrokken*.

De drijfveren die als belangrijk uit de analyse naar voren komen, duiden vooral op het belang van aspecten van een procedurele rechtvaardigheid (Van den Bos, 2023), grip (WRR, 2023) en een aantal aspecten van vertrouwenwekkend schadebeleid (Kuipers, 2021). Kortom, meer focus op *makkelijk*, *menselijk*, *deskundig* en *professioneel*, dan op *mild*. Het IMG doet er goed aan vooral deze aspecten (verder) te verbeteren. Dit heeft naar verwachting niet alleen een positieve invloed op vertrouwen in het IMG, maar ook op vertrouwen in de samenleving als geheel en op de (psychosociale) gezondheid van gedupeerden.





## Toepassing en vervolgonderzoek

Een belangrijke vraag is hoe de inzichten uit dit onderzoek toegepast kunnen worden. Het IMG was voor het verschijnen van PEAG en *Nij Begun* al begonnen met het verbeteren van de dienstverlening, maar dit krijgt nu steeds meer vorm. Het interessante hierbij is dat de acht *Nij Begun* maatregelen die specifiek gaan over schadeafhandeling vooral betrekking hebben op de technische/uitvoerende aspecten gereedeneerd vanuit regelingen: verruiming van regelingen, vergoedingen, en grenzen van het effectgebied, een knelpuntenbudget, het loslaten van causaliteit etc. Deze aspecten kunnen geschaard worden onder de duiding die het IMG aan *mild* geeft. *Makkelijk* — processen worden ontwikkeld vanuit de aanvrager — en *menselijk* — het contact en de benaderbaarheid — worden niet specifiek genoemd in de *Nij Begun* maatregelen, maar blijken volgens dit onderzoek juist cruciaal in de waardering van en het vertrouwen in het IMG. Veel van de belangrijkste drijfveren kunnen geschaard worden onder *menselijk* en *makkelijk*. Dit en ander onderzoek onderschrijft het belang van het doorzetten van de bredere koerswijziging die het IMG heeft ingezet, in aanvulling op de specifieke *Nij Begun* maatregelen. Het is dan ook aan te bevelen om het nieuwe dienstverleningsplan een breed gedragen plek binnen de organisatie te geven en de uitkomsten van dit onderzoek als basis te laten dienen voor de verdere uitwerking van verbeteringen.

Wat betreft de kenmerken van aanvragers adviseren we om verder te onderzoeken of er specifieke doelgroepen onderscheiden kunnen worden en hoe deze wat dienstverlening betreft beter geholpen kunnen worden. Het gaat dan om de aanvragers met specifieke kenmerken die het IMG lager waarderen, zoals gedupeerden in de kern van het effectgebied met grotere én herhaalschades, maatwerk en mogelijk versterking. Ook kan worden verkend hoe een verbetering van de belangrijkste drijfveren kan bijdragen aan het verminderen van het aantal zienswijzen en bezwaren.

Wat betreft de drijfveren raden we aan verdiepend kwalitatief onderzoek te doen naar de inhoud die aanvragers geven aan de belangrijkste drijfveren en naar hun ideeën ter verbetering hiervan. Vervolgens kunnen specifieke plannen worden vormgegeven ter verbetering van die drijfveren, vooral van drijfveren die nog niet goed vertegenwoordigd zijn in de huidige (dienstverlenings)plannen. Ook daarbij kan rekening worden gehouden met doelgroepen. Aanvragers met een lager doenvermogen (WRR, 2017) hebben bijvoorbeeld meer ondersteuning nodig bij oriëntatie en keuze voor een passende regeling en de te nemen stappen in het aanvraagproces.

Tot slot raden we aan in vervolgonderzoek ook aandacht te besteden aan kleine regelingen (Hin/Hea/Aos) die nu niet zijn uitgevraagd, de belangrijkste drijfveren ook in de bestaande klanttevredenheidsonderzoeken uit te vragen, en de mogelijkheid te verkennen om aanvragen behorend bij dezelfde respondenten aan elkaar te koppelen om zo een longitudinaal element (dezelfde personen volgen over tijd) aan het onderzoek toe te kunnen voegen. Bovendien raden we aan de gehele vragenlijst en statistische analyses nogmaals te herhalen, waarbij Erkenning en de bijbehorende drijfveren een andere plek krijgen in de vragenlijst.

# 2 Inleiding

Sinds 1 juli 2020 is het IMG verantwoordelijk voor het afhandelen van schade veroorzaakt door gaswinning uit het Groningenveld en door de gasopslagen bij Norg en Grijskerk<sup>1</sup>. Het gaat daarbij om schade aan gebouwen en objecten, een vergoeding voor waardedaling van woningen en bedrijfspanden, en een vergoeding voor ernstig leed en verdriet. Ook beoordeelt het IMG meldingen van acuut onveilige situaties. De schadeafhandeling heeft door de jaren heen vele beleids- en koerswijzigingen gekend en is heftig bekritiseerd. Voor inwoners betekenden schademeldingen regelmatig veel ‘gedoe’ met tijdrovende, complexe procedures. Zij ervoeren weinig grip of persoonlijke controle tijdens het proces van schade melden. Helemaal in combinatie met allerlei onzekerheden in de leefomgeving leidt dit in het algemeen tot verschillende negatieve uitkomsten, zoals verminderd geluk en gezondheid, eerder overlijden, een gevoel van maatschappelijk onbehagen en vertekende beelden en overtuigingen (WRR, 2023). Ook in Groningen zijn er negatieve effecten. Gedupeerden die te maken hebben met meervoudige schade, versterking en seismische activiteit hebben een slechtere algehele en psychische gezondheid, minder vertrouwen in de overheid en voelen zich onveiliger (Dückers et al., 2023; Kanis et al., 2024; Postmes et al., 2018; Stroebe et al., 2021). Ook ontstonden er spanningen in gemeenschappen (Bovenhoff et al., 2024; Pot et al., 2022) en onaanvaardbare verschillen in schadetoekenning, versterkingsmaatregelen en verduurzaming (Rapport Commissie Verschillen, 2023).

## 2.1 PEAG en Nij Begun: Een fundamentele omslag

Het rapport van de 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 schadeafhandeling. Er moet gestuurd worden op resultaat, het perspectief van gedupeerden en de praktijk moeten centraal staan in het vormgeven van beleid en uitvoering, vertrouwen moet worden hersteld, en er moet rekening worden gehouden met de psychosociale gezondheid van inwoners. Naast deze algemene uitgangspunten volgden acht concrete maatregelen om de schadeafhandeling te verbeteren. Deze maatregelen werden geschaard onder de noemer *milder, menselijker en makkelijker*. De maatregelen “zijn een invulling van de benodigde cultuuromslag waarbij in het beleid en de uitvoering de behoefte van bewoners centraal komt te staan” (EZK, 2023, p.9)<sup>2</sup>. Zowel in het *PEAG-rapport* als in *Nij Begun* werden de termen *milder, menselijker en makkelijker* echter niet nader toegelicht.

### Nij Begun maatregelen om schadeafhandeling **milder, menselijker en makkelijker** te maken

- **Maatregel 1:** Duidelijkheid over het gebied waar schade wordt vergoed
- **Maatregel 2:** Stoppen met onderzoek naar causaliteit van schades en met de trillingstool
- **Maatregel 3:** Het IMG lost knelpunten proactief op
- **Maatregel 4:** Vaker keuze voor schadeafhandeling met vaste vergoeding
- **Maatregel 5:** Herhaalde schades worden voorkomen met duurzaam schadeherstel
- **Maatregel 6:** Hogere overlastvergoeding bij meervoudige schademeldingen
- **Maatregel 7:** Aanpassen vergoeding van immateriële schade
- **Maatregel 8:** Soepeler omgang met termijnen bij schadeafhandeling

<sup>1</sup> Op de website van het IMG staat het als volgt: “Het Instituut heeft tot taak om schade af te handelen die is ontstaan door beweging van de bodem als gevolg van de aanleg of exploitatie van een mijnbouwwerk ten behoeve van het winnen van gas uit het Groningenveld of als gevolg van de gasopslag Norg of de gasopslag bij Grijskerk” (Onze procedure & werkwijze (schadedoormijnbouw.nl))

<sup>2</sup> Dit is passend bij een bredere cultuuromslag binnen het Ministerie van EZK, die erop gericht is om in de beleidsvorming- en uitvoering overwegingen met betrekking tot veiligheid en gezondheid leidend te laten zijn en het perspectief van burgers centraal te stellen (Memorie van Toelichting – Wijziging van de TwG en Mijnbouwwet, p.10)

## 2.2 Bouwen aan herstel: een nieuwe visie voor het IMG

Het IMG geeft topprioriteit aan het uitwerken en implementeren van de algemene uitgangspunten en specifieke maatregelen uit *Nij Begun* (IMG, 2024). In het visiedocument *Bouwen aan herstel: Ons verhaal voor 2024 en daarna* staat de volgende kernopgave geformuleerd:

*“Onze kernopgave is het afhandelen en zoveel mogelijk daadwerkelijk herstellen van schade, die mensen en gebouwen oplopen en hebben opgelopen, in het effectgebied. Daarbij staan aanvragers centraal en ligt onze focus op waar de impact van de gevolgen van de gaswinning het grootst is. Wij doen dat mild, menselijk, makkelijk, professioneel en deskundig. Zo bouwt het IMG mee aan een perspectief voor de regio en zijn inwoners”.*

Ook zet het IMG in *Bouwen aan herstel* een eerste stap in het uitwerken van *milder, menselijker* en *makkelijker*:

**‘Mild’** betekent dat schade ruimhartig wordt vergoed en bij fysieke schade de causaliteit deels wordt losgelaten. Ook kan in bijzondere gevallen gebruik worden gemaakt van een budget voor knelpunten.

**‘Makkelijk’** betekent dat processen worden ontwikkeld vanuit de burger en het IMG voortvarend zaken oppakt.

**‘Menselijk’** betekent een persoonlijke benadering, direct contact, inzet van zaakbegeleiders en steunpunten en een correcte bejegening.

In deze uitwerking kunnen de specifieke maatregelen uit *Nij Begun* het beste geplaatst worden onder *mild*, terwijl de algemene uitgangspunten uit *Nij Begun* beter passen onder *makkelijk* en *menselijk*.

## 2.3 Van visie naar uitvoering

*Bouwen aan herstel* geeft richting aan de nieuwe werkwijze van het IMG, maar is nog vrij hoog over. Het IMG werkt hard aan verdere concretisering: nieuwe schaderegelingen krijgen vorm, bestaande regelingen worden aangepast, en projectteams werken specifieke vraagstukken uit. Ook ontwikkelt de organisatie een nieuw overkoepelend dienstverleningsplan. Het uitgangspunt van dit plan is dat de organisatiestrategie/visie en wat gedupeerden belangrijk vinden beter bij elkaar te brengen. Het doel is dat gedupeerden meer grip en regie, en minder rompslomp en gedoe in het aanvraagproces ervaren, en dat zij op maat ondersteund worden bij het maken van weloverwogen keuzes. Daarbij wordt rekening gehouden met verschillende doelgroepen en niveaus van doenvermogen. Ook komt er meer integraliteit en samenhang tussen de verschillende regelingen. Voor een overzicht van specifieke maatregelen verwijzen we naar het Jaarplan (IMG, 2025) en het Jaarverslag (IMG, 2024).

## 2.4 De beleving van aanvragers meten

Als onderdeel van het dienstverleningsplan wordt er een integraal klantmeethuis en klantsignaalmanagement-beleid ontwikkeld (zie kader voor een toelichting op de term 'klant'). Het IMG stuurt nu vooral nog op de waardering voor specifieke regelingen, maar voor een omschakeling naar meer aanvragersgericht werken is het noodzakelijk om meer inzicht te krijgen in wat die waardering bepaalt, zowel in algemene zin voor alle aanvragers, als voor specifieke regelingen en verschillende onderdelen van een schadeproces. Wat vinden aanvragers belangrijk in de dienstverlening van het IMG? En welke aspecten dient het IMG te verbeteren zodat aanvragers tevredener zijn met het IMG? Dit gaat verder dan specifieke regelingen en heeft ook betrekking op algemene aspecten van dienstverlening. Er moet meer uniform en integraal worden gemonitord zodat deze data gebruikt kunnen worden voor het vormgeven van verbeteringen in de uitvoer van de schadeafhandeling (aan gebouwen, persoonlijk leed, en waardedaling).

We gebruiken hier het woord 'klant', omdat dit het beste de lading dekt van de personen waar de dienstverlening, het klantmeethuis en klantsignaalmanagement zich op richt. Het gaat zowel om aanvragers als personen die nog geen aanvraag hebben ingediend maar hier wellicht wel recht op hebben, zowel burgers als ondernemers en intermediairs, en zowel aanvragers met een schadetoekenning (gedupeerden) als een schade-afwijzing). In dit rapport gebruiken we vooral de term 'aanvragers', omdat de respondenten allen een aanvraag bij het IMG hebben gedaan en hier een besluit op hebben ontvangen.

Ook heeft de overheid een resultaatverplichting naar de inwoners van Groningen en Noord-Drenthe die is vastgelegd in de nieuwe wet Groningen en wordt gemonitord in een nieuw meetinstrument: de Staat van Groningen en Noord-Drenthe (SvGND). Met een looptijd van 30 jaar worden er vijfjaarlijkse tussendoelen gesteld. Schadeafhandeling is een van de zes pijlers. Tevens is het idee volgens *Nij Begun* dat de SvGND een bijdrage kan leveren aan het herstellen van vertrouwen (Postmes et al., 2024). Het IMG levert proces- en onderzoeksdata aan voor de SvGND. Een sterk klantmeethuis is dus ook hiervoor van belang.

## 2.5 De Bouwen aan herstel monitor

Onderdeel van het IMG klantmeethuis is de nieuw ontwikkelde *Bouwen aan herstel monitor*. Deze monitor meet de algemene beleving op dienstverlening van mensen die een aanvraag bij het IMG deden (aanvragers) en is een aanvulling op de bestaande tevredenheidsonderzoeken die sinds 2019 worden gedaan. De monitor wordt elk half jaar herhaald, met een minimale looptijd van vijf jaar. De resultaten worden gebruikt als monitoringsinstrument (voor het IMG en de SvGND) en dienen als bouwstenen voor het verbeteren van de dienstverlening.

Voor de ontwikkeling van de monitor nam het IMG deel aan een pilot Overheidsbreed Meethuis voor dienstverlening geïnitieerd door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). In deze pilot werden overheidsorganisaties ondersteund in het (door)ontwikkelen van een klantmeethuis. Vanuit de pilot zijn de doelen op dienstverlening *tevredenheid* en *oog voor persoonlijke situatie*. Het IMG voegde hier nog een doel aan toe, namelijk *erkenning*, omdat dit cruciaal is bij schadeafhandeling (Kuipers, 2021). Onder erkenning vallen volgens haar: *ruimhartigheid*, het vergoeden van schade, genoegdoening, het omkeren van de bewijslast en een overheid die verantwoordelijkheid neemt. De uitkomst vanuit de pilot is vertrouwen in de organisatie. Dit sluit goed aan bij de uitgangspunten van *Nij Begun*, maar is ook belangrijk volgens wetenschappelijk onderzoek naar schadebeleid (Kuipers, 2021). In het ontwerp van de monitor zijn de uitgangspunten van *Bouwen aan herstel* en *Nij Begun* (o.a. *milder, menselijker, makkelijker en vertrouwen*) meetbaar gemaakt (zie verder hoofdstuk 3).

## 2.6 Vertrouwen herstellen

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). Vertrouwen in deze context betekent dat gedupeerde burgers en ondernemers een afhankelijke positie hebben ten opzichte van de overheid (Bovenhoff, 2023). Met behulp van onafhankelijke schadebeoordelaars beslist het IMG over hun schadeaanvraag; of en in hoeverre deze gegrond is en schade kan worden hersteld. Dit is problematisch wanneer beleid ontoereikend is, zoals gedocumenteerd in het PEAG-rapport.

Volgens Bovenhoff zijn er verschillende dimensies van betrouwbaarheid relevant, namelijk competentie (resultaten, vaardigheden en expertise), welwillendheid (betrokkenheid tonen bij de belangen van gedupeerden en zichtbare inspanning leveren) en integriteit (afspraken nakomen, en eerlijk en onpartijdig zijn). Op basis van deze drie dimensies maakt de aanvrager of gedupeerde een afweging in hoeverre het IMG gezien kan worden als een betrouwbare instantie. Kuipers (2021) onderzocht welke principes belangrijk zijn voor vertrouwenwekkend schadebeleid en het herstellen van vertrouwen in de overheid. Dit zijn: erkenning, participatie, begrijpelijkheid, openbaarheid, onafhankelijkheid en voortvarendheid. Het vinden van een juiste balans tussen de zes principes kan uiteindelijk leiden tot herstel van vertrouwen. Ook is het belangrijk voor vertrouwen dat aanvragers procedurele rechtvaardigheid ervaren, zeker wanneer een aanvraag leidt tot een afwijzing (Van den Bos, 2023). Een waargenomen eerlijkproces wordt bepaald door ervaringen met inspraak en oprecht luisteren; met respect en beleefdheid; door competente en professionele autoriteiten; het krijgen van een rechtvaardige behandeling en worden behandeld als een volwaardig lid van een groep, de gemeenschap en de samenleving.

Vertrouwen staat dus als uitkomst wat meer op afstand en dat maakt het een lastig doel om na te streven. Wanneer het vertrouwen geschaad is doen overheidsorganisaties er goed aan om vooral goed te handelen (SCP, 2024). De *Bouwen aan Herstel monitor* beoogt daarom inzicht te geven in welke aspecten van de dienstverlening – oftewel het handelen van het IMG – gedupeerden het meest belangrijk vinden. Welke aspecten – drijfveren genoemd – dragen het meeste bij aan de doelen *tevredenheid, oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning*, en uiteindelijk de uitkomst *vertrouwen*?

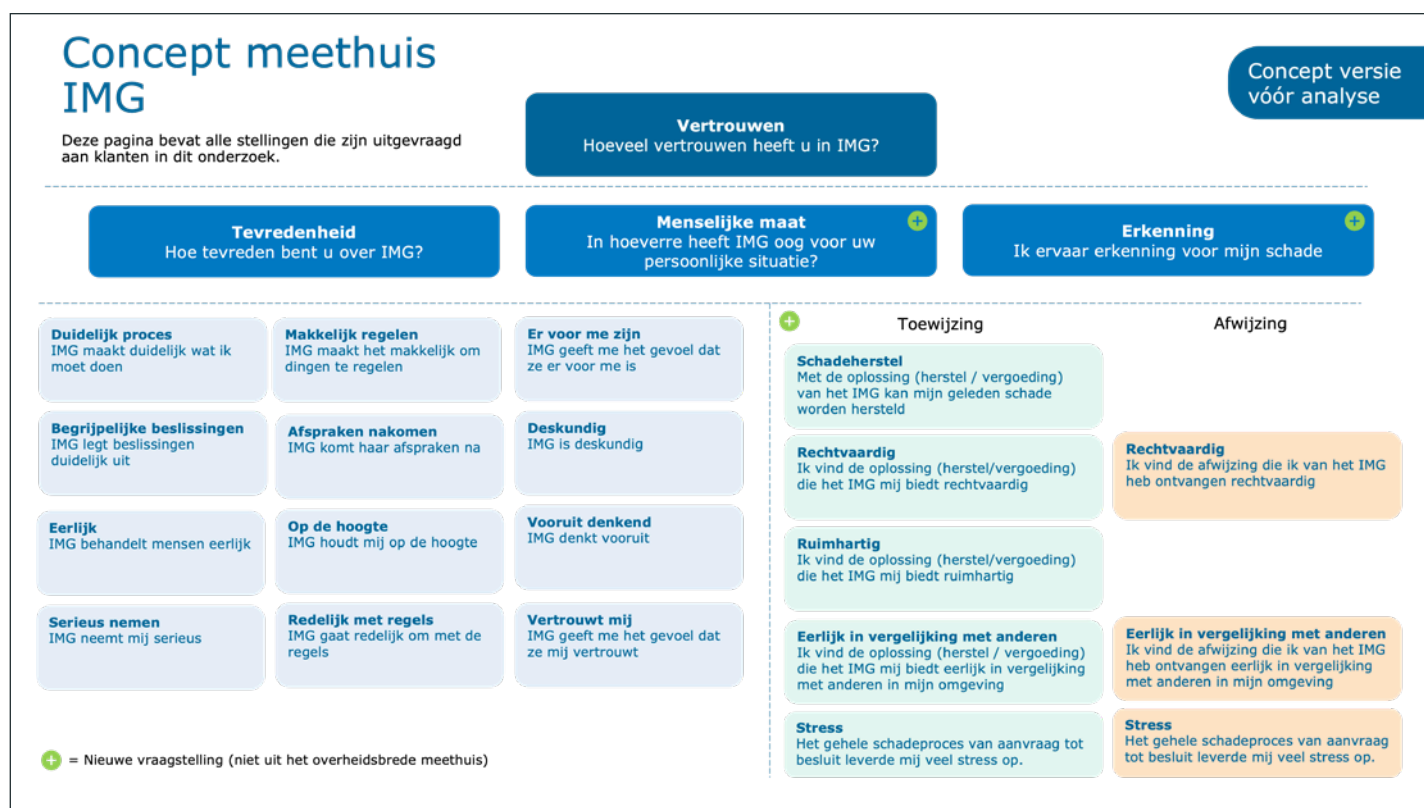


# 3 Methoden

## 3.1 Het ontwerp van de monitor

Voor het ontwerp van de vragenlijst is een aantal hoofdbronnen gebruikt: 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 van deze bronnen is besloten om *vertrouwen* als hoofduitkomst te kiezen, en *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie*, en *erkenning* als doelen die leiden tot vertrouwen. Een groep van zeven IMG-medewerkers die zich bezighoudt met onderzoek en dienstverlening selecteerde, onder leiding van consultancybureau Kyden, zeventien drijfveren die voor de IMG context relevant zijn. Deze drijfveren weerspiegelen verschillende aspecten van de dienstverlening. 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'. Afbeelding 1 geeft een conceptueel overzicht weer. In bijlage 1 is de gehele vragenlijst terug te vinden, inclusief een verantwoording van de vragen.



Afbeelding 1: Conceptueel overzicht van uitkomst, doelen en drijfveren.

3 Leeftijdverdeling | CBS;  
CBS (2022). *Standaard Onderwijsindeling 2021: Editie 2022/23*. Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag/Heerlen 2022.

### 3.2 Onderzoeksdeelnemers

Omdat we voor deze monitor geïnteresseerd waren in het algemene beeld van de dienstverlening van het IMG zijn alleen degenen die een besluit ontvingen, uitgenodigd om deel te nemen. Deze personen hebben dus het gehele schadeproces doorlopen. In de periode 1 juni tot 1 december 2024 ging het om een totaal van 37.066 besluiten, waarvan 68% een toekenning en 32% een afwijzing had ontvangen.

Van het totale aantal besluiten trokken we een steekproef waarbij we rekening hielden met een representatieve verdeling op de uitkomst van het besluit (toekenning/afwijzing) en een zo representatief mogelijke verdeling op type regelingen. Van besluiten op waardedaling benaderden we iedereen voor deelname, omdat dit een klein aantal was en we wel een betrouwbaar beeld wilden krijgen. Van de andere regelingen selecteerden en benaderden we steeds random 10% van het totaal. Met deze methode van selectie en uitnodiging gingen we door totdat minstens vierhonderd respondenten met een afwijzing én 777 met een toekenning de vragenlijst volledig hadden ingevuld. Een uitnodiging ging via email (zie bijlage 1). Na vijf dagen verstuurd we automatisch een herinnering. Deelname was geheel vrijblijvend en had geen invloed op het besluit. 1.301 respondenten vulden de vragenlijst in. De totale populatie en de uiteindelijke verdeling in de steekproef staan in tabel 1. De verhouding toekenning/afwijzing is nagenoeg gelijk aan de populatie en de verdelingen over regelingen is representatief. Bij de afwijzingen is de Immateriële schaderegeling iets ondervertegenwoordigd en Waardedaling oververtegenwoordigd. Voor toekenningen was de respons het hoogste onder de Vaste vergoeding en het laagste voor de Immateriële schadevergoeding-kinderen en jongeren. Voor afwijzingen het hoogste onder Maatwerk en het laagste voor de Vaste vergoeding.

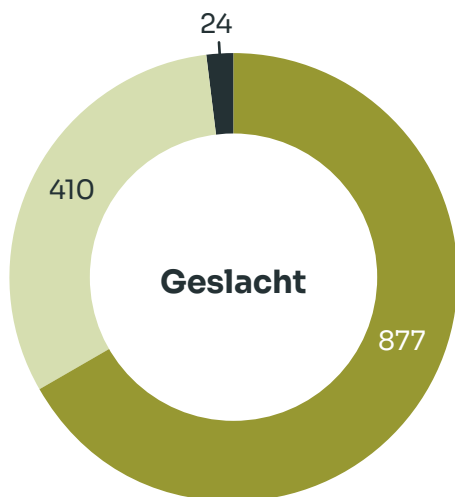
| Regeling                                                | Toekenning                                     |                          |                                               |              | Afwijzing                                      |                          |                                               |              |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------|--------------|
|                                                         | Populatie<br>N (% van<br>totaal N in<br>kolom) | Uitgenodigd              | Ingevuld<br>N (% van<br>totaal N in<br>kolom) | Respons      | Populatie<br>N (% van<br>totaal N in<br>kolom) | Uitgenodigd              | Ingevuld<br>N (% van<br>totaal N in<br>kolom) | Respons      |
| Schade aan gebouwen: Maatwerk                           | 3.286<br>(8.9%)                                | 1.127                    | 130<br>(14.3%)                                | 11.5%        | 1.327<br>(11.2%)                               | 376                      | 50<br>(12.4%)                                 | 13.3%        |
| Schade aan gebouwen: Vaste vergoeding                   | 13.017<br>(51.7%)                              | 2.473                    | 445<br>(49.0%)                                | 18.0%        | 616<br>(5.2%)                                  | 200                      | 16(4.0%)                                      | 8.0%         |
| Leed: Immateriële schadevergoeding volwassenen          | 6.680<br>(26.5%)                               | 3.174                    | 223<br>(24.5%)                                | 7.0%         | 8.926<br>(75.2%)                               | 2.576                    | 258<br>(64.2%)                                | 10.0%        |
| Leed: Immateriële schadevergoeding kinderen en jongeren | 1.784<br>(7.1%)                                | 965                      | 48<br>(5.3%)                                  | 5.0%         | 531<br>(4.5%)                                  | 261                      | 24<br>(6.0%)                                  | 9.2%         |
| Waardedaling niet-woningen                              | 362<br>(1.4%)                                  | 362                      | 58<br>(6.4%)                                  | 16.0%        | 197<br>(1.7%)                                  | 197                      | 25<br>(6.2%)                                  | 12.7%        |
| Waardedaling woningen                                   | 65<br>(0.3%)                                   | 65                       | 5<br>(0.6%)                                   | 7.7%         | 275<br>(2.3%)                                  | 275                      | 29<br>(7.2%)                                  | 10.6%        |
| <b>Totaal<br/>(% van toekenning +<br/>afwijzing)</b>    | <b>25.194<br/>(68.0%)</b>                      | <b>8.166<br/>(67.8%)</b> | <b>909<br/>(69.3%)</b>                        | <b>11.1%</b> | <b>11.872<br/>(32.0%)</b>                      | <b>3.885<br/>(32.2%)</b> | <b>402<br/>(30.7%)</b>                        | <b>10.3%</b> |

Tabel 1: Verdeling toekenningen/afwijzingen en type regeling in populatie en steekproef.

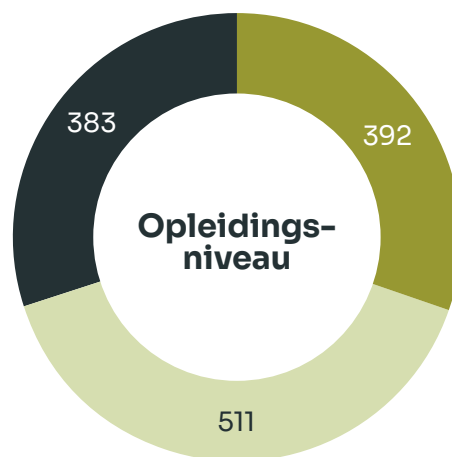
4 In het geval van IMK doen ouder(s)/verzorger(s) een aanvraag voor het kind. De aanvrager heeft een uitnodiging voor deelname aan het onderzoek ontvangen. .

### Geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, gemeente

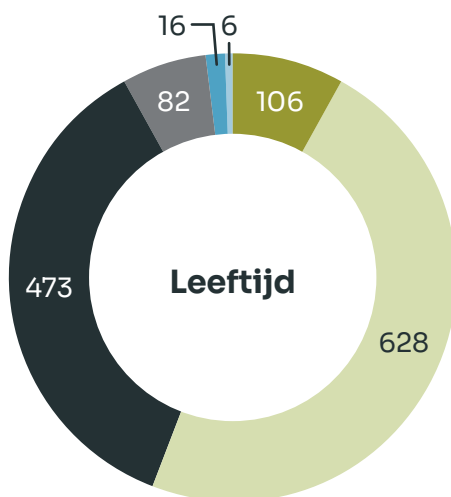
In de steekproef konden we geen rekening houden met een representatieve verdeling van de controlevariabelen geslacht, leeftijd en opleidingsniveau, omdat het IMG deze informatie doorgaans niet registreert. De verdeling in de steekproef geven we weer in onderstaande figuren. Twee keer zoveel mannen als vrouwen vulden de vragenlijst in. 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.



Man Vrouw Anders



Praktisch Toegepast Theoretisch



Jonger dan 20 jaar 20 - 40 jaar 40 - 65 jaar  
65 - 80 jaar 80 jaar of ouder Zeg ik liever niet

De best vertegenwoordigde gemeenten in de steekproef zijn Assen, Eemsdelta, Groningen, Het Hogeland, Midden-Groningen en Oldambt. De exacte verdeling van alle 23 gemeenten staat in bijlage 1.

### Doorlooptijd en schadebedragen

De gemiddelde doorlooptijd bij toekenningen was 79 dagen, van het moment van schade melden tot het ontvangen van een besluit. Doorlooptijden hangen samen met de regeling: Maatwerk (334 dagen), de Vaste vergoeding (26), de Immateriële schadevergoeding (52) en Waardedaling (43). Bij afwijzingen was de gemiddelde doorlooptijd 82 dagen: Maatwerk (384), de Vaste vergoeding (80), de Immateriële schadevergoeding (41) en Waardedaling (17).

De gemiddelde toegekende vergoeding (alleen berekend voor toekenningen) was bij Maatwerk €10.322 (€288-70.979), de Vaste eenmalige schadevergoeding €9.584 (€5.000-10.000), de Immateriële schadevergoeding €3.000 (€1.500-5.000) en Waardedaling €12.925 (€160-41.713).

### Zienswijze en bezwaar

In de totale populatie toekenningen diende 14.0% een zienswijze in en 1.7% een bezwaar. Veruit de meeste zienswijzen werden ingediend binnen Maatwerk. Dit is een van de factoren die meespeelt in een langere doorlooptijd binnen deze regeling. In de steekproef was de verdeling 16.2% zienswijze en 1.9% bezwaar.

In de totale populatie afwijzingen diende 4.5% een zienswijze in en 11.8% een bezwaar. Veruit de meeste bezwaren in de categorie afwijzingen waren binnen de regeling voor Immateriële schade. In de steekproef was de verdeling 10.4% met een zienswijze en 14.9% met een bezwaar. Dit ligt dus iets hoger dan in de totale populatie en levert mogelijk een lichte vertekening op.

## 3.3 Analyses

Om een beeld te krijgen van de waardering voor het IMG berekenden we gemiddelden voor de doelen *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning*, en de uitkomst *vertrouwen*. Om daarbij inzicht te krijgen in verschillen tussen aanvragers met bepaalde kenmerken maakten we een uitsplitsing voor: uitkomst van het besluit (toekenning/afwijzing), type regeling (Maatwerk/Vaste vergoeding/Immateriële schadevergoeding/Waardedaling), gemeente, zienswijze/bezwaar, contact met andere instanties (NCG/SNN/Commissie Mijnbouwschade/overig), en wijze van contact met het IMG. De uitkomsten hiervan presenteren we in hoofdstuk 4.1.

Om inzicht te krijgen in hoeverre aanvragers schade daadwerkelijk herstellen, analyseerden we op welke manier(en) ze de vergoeding (verwachten) te besteden. Deze aantallen en percentages staan in 4.2. Ook geven we hier de gemiddelde score weer van de drijfveer *met de oplossing van het IMG kan mijn schade worden hersteld*.

Via statistische analyses onderzochten we welke aspecten van de dienstverlening (drijfveren) het meest bijdragen aan de drie doelen *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning* en de uitkomst *vertrouwen*. Consultancybureau Kyden, dat de gehele pilot Overheidsbreed Meethuis voor dienstverlening ondersteunde, voerde dit deel van de analyses uit. Omdat het IMG een inhoudelijke aanvulling deed ten opzichte van de pilot Overheidsbreed Meethuis voor dienstverlening, analyseerden we op twee manieren:

- 1 Alleen de drijfveren behorend bij de doelen *tevredenheid* en *oog voor de persoonlijke situatie* (4.3.1);
- 2 Alle drijfveren vallend onder alle drie de doelen, waarbij een uitsplitsing is gemaakt naar toekenningen en afwijzingen (4.3.2). De reden hiervoor is dat we niet alle drijfveren behorend bij *erkenning* konden vragen aan aanvragers met een afwijzing, omdat er voor een aantal vragen een vergoeding uitgekeerd diende te zijn om de vraag te kunnen beantwoorden. In 4.3.1 schetsen we een algemeen beeld van de belangrijkste drijfveren voor alle aanvragers. In 4.3.2 onderzochten we of *erkenning* hier iets aan toevoegt en staan we stil bij verschillen tussen aanvragers met een toekenning en een afwijzing.



Eerst berekenden we voor alle drijfveren *gemiddelden* en vervolgens *correlaties* tussen de drijfveren en de doelen *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning*. Het verband hiertussen geven we weer in een aantal prioriteitenmatrixen. Via *regressieanalyse* onderzochten we welke combinaties van drijfveren het meest verklarend zijn voor de doelen. Met andere woorden: welke drijfveren vinden aanvragers het belangrijkste? Ook berekenden we hierbij de verklaarde variantie. Die geeft weer in hoeverre de drijfveren tezamen de scores op de doelen en uitkomst kunnen verklaren. Ook deden we een *factoranalyse* om te kijken welke drijfveren bij elkaar horen en ongeveer hetzelfde meten. In de analyses controleerden we voor leeftijd, geslacht en opleidingsniveau. Gezamenlijk geven de analyses een beeld van de prioriteiten die het IMG dient te stellen om de dienstverlening te verbeteren. In het resultaten-hoofdstuk lichten we de inhoud van de analyses verder toe.





# 4 Resultaten

Eerst bespreken we in 4.1 hoe aanvragers de dienstverlening waarderen. Daarbij focussen we steeds op de uitkomst *vertrouwen* en de drie doelen *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning*. Aanvragers splitsten we uit naar bepaalde kenmerken. In 4.2 besteden we aandacht aan het herstellen van schade (de kernopgave van het IMG). In 4.3 gaan we in op de drijfveren die ten grondslag liggen aan de waardering van de dienstverlening.

## 4.1 Waardering dienstverlening

De uitkomsten van het onderzoek laten zien dat aanvragers de doelen *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning* en de uitkomst *vertrouwen* ongeveer gelijk waarderen. Gemiddeld scoort *tevredenheid* een 6.6, *oog voor persoonlijke situatie* een 6.1, *erkenning* een 6.6 en *vertrouwen* een 6.5.

Aanvragers gaven bijvoorbeeld de volgende toelichtingen:

*De aanvraag was even een gepuzzel, maar is toch goed gekomen en heb burens ook meeg geholpen. Nu de 4000,00 verduurzaming aangevraagd, dat is nog even afwachten. ? (regeling: Vaste vergoeding, besluit: toekenning)*

*IMG moet gewoon zijn werk doen. wanneer iets niet goed gaat direct aanpakken en oplossen. dat geldt overigens voor elke organisatie. Klantenservice moet op 1 staan (Vaste vergoeding, toekenning)*

*Ik vind het lastig. Jullie hebben mij goed geholpen echter is de beslissing teleurstellend. Ligt niet volledig aan jullie want zowel [naam woningcorporatie] als de aannemer zijn ook partij. Maar ik voel mij niet gecompenseerd. (Immateriële schadevergoeding, toekenning)*

*Mijns inziens probeert het img procedures te standaardiseren. Terwijl alle schadegevallen en vergoedingen individueel beoordeeld moeten worden voor een goede schade afhandeling. Pas bij het fysieke voorgesprek kreeg ik de indruk dat er naar ons verhaal geluisterd werd. Daarvoor werd er verwezen naar een schema met punten waar we niet aan voldeden. Schadeafhandeling zit niet in een schema, maar in een persoonlijke benadering. (Immateriële schadevergoeding, toekenning).*

*In eerste instantie lukte het me niet om in te loggen en verder te komen via de site. Telefonisch ook niet. Bij het spreekuur was het binnen een half uur geregeld. (Waardedaling, toekenning).*

*Heb aanvraag immateriële schade ingediend en deze is afgewezen. Er is veel te weinig aandacht hoe jij je emoties duidelijk kunt maken, wat de aardbevingsschade met jouw persoonlijk heeft gedaan. Ik vond de vragen veel te algemeen. (Immateriële schadevergoeding, afwijzing).*

*Als je eenmaal hebt gehoord hoe het moet gaat alles heel goed en snel. (Vaste vergoeding, afwijzing).*

*Het gevoel krijgen dat alles lang moet duren. Misschien wel om je murw te maken zodat je afziet van het aanmelden van problemen die je hebt of meer krijgt door nieuwe aardbevingen. (Immateriële schadevergoeding, afwijzing).*

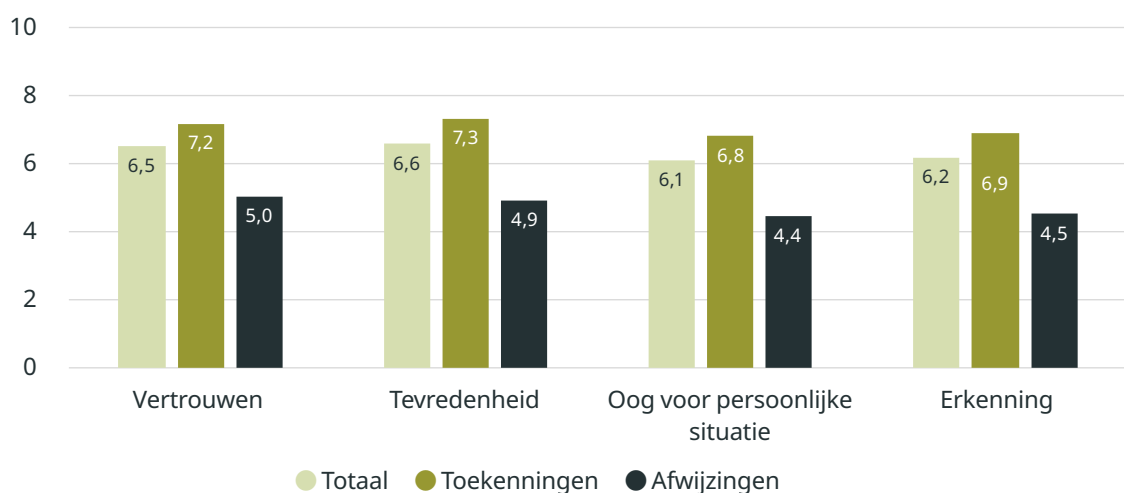
*De hele straat heeft vergoeding gekregen ,wij hebben ook veel schade en krijgen niks (Maatwerk, afwijzing).*

Wel zijn er verschillen op basis van bepaalde kenmerken: uitkomst van het besluit (toekenning/afwijzing), type regeling (Maatwerk/Vaste vergoeding/Immateriële schadevergoeding/Waardedaling), gemeente (de vijf Groningse aardbevingsgemeenten/overig) en of aanvragers een zienswijze of bezwaar indienden. Ook onderscheiden we groepen aanvragers op basis van contact met andere instanties (NCG/SNN/Commissie Mijnbouwschade) en de wijze van contact met het IMG.



Een belangrijk verschil in waardering is die tussen toekenningen en afwijzingen. Personen die een toekenning ontvingen geven gemiddeld een aanzienlijk hogere beoordeling aan *vertrouwen*, *tevredenheid*, oog voor persoonlijke situatie, en erkenning (2.2 - 2.4 punten op een 10-puntsschaal). Dit is weergegeven in figuur 1.

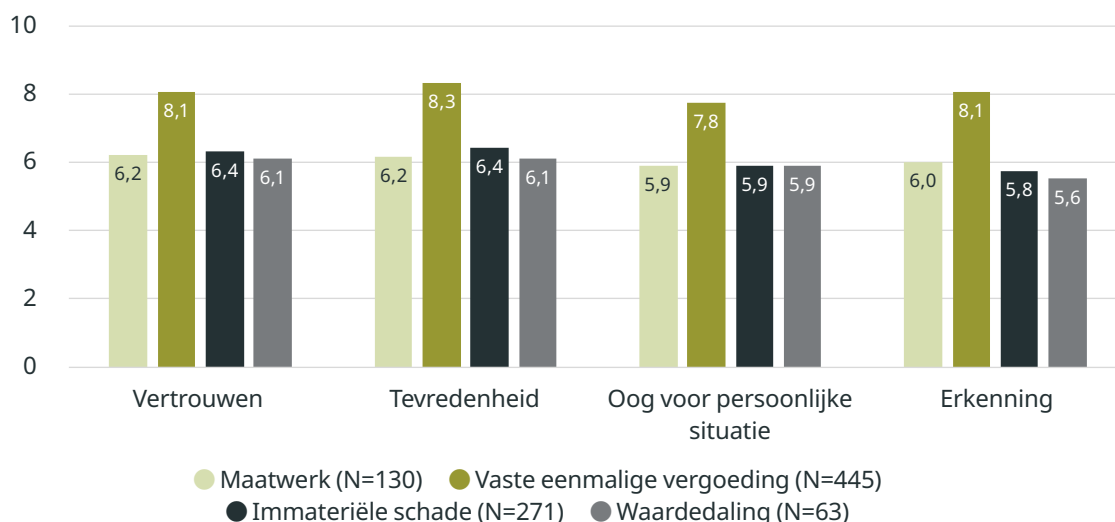
#### Waardering uitgesplitst naar uitkomst besluit



**Figuur 1:** Gemiddelde waardering van *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie*, en *erkenning*. Totaal en uitgesplitst naar toekenningen en afwijzingen.

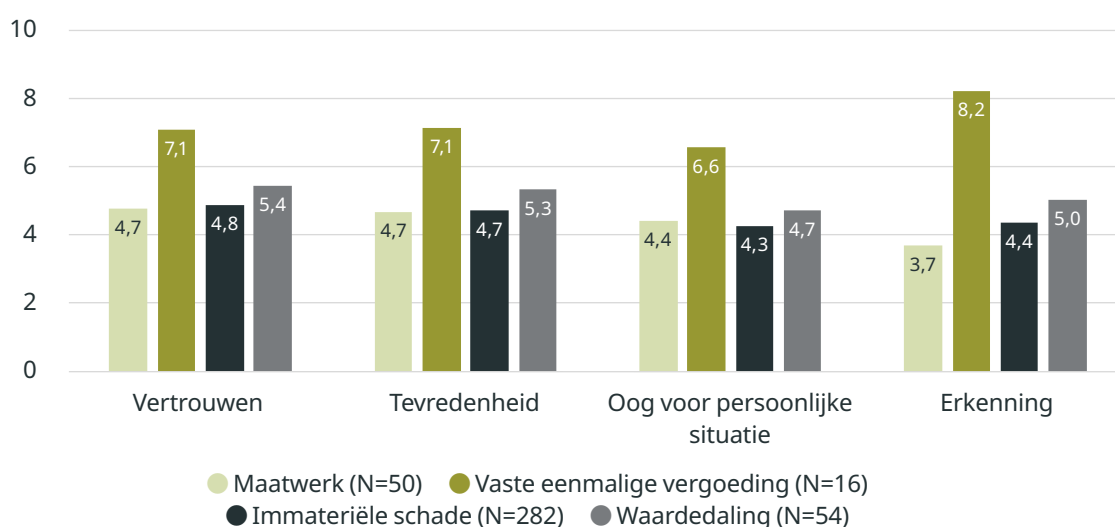
Wat betreft regelingen zijn er ook grote verschillen. De Vaste vergoeding scoort aanzienlijk hoger op *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie*, en *erkenning* dan de andere regelingen. Dit is het geval bij zowel toekenningen als afwijzingen. Dit is weergegeven in figuur 2. Wel zijn er naar verhouding weinig afwijzingen op de Vaste vergoeding waardoor de resultaten voorzichtig geïnterpreteerd moeten worden. Wanneer we kijken naar het verband tussen doorlooptijden en de scores op *vertrouwen* en de drie doelen lijkt er alleen relatie te zijn binnen de regeling maatwerk. Respondenten met een kortere doorlooptijd geven gemiddeld een hogere waardering. Dit kan mogelijk ook verklaard worden door het al dan niet indienen van een zienswijze of bezwaar waardoor de doorlooptijd toeneemt. Uit eerder eigen tevredenheidsonderzoek blijkt dat niet per se de doorlooptijd zelf, maar andere factoren als 'op de hoogte worden gehouden' een rol spelen.

### Waardering uitgesplitst naar type regeling toekenningen



**Figuur 2:** Gemiddelde waardering van *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie*, en *erkenning* voor toekenningen, uitgesplitst naar type regeling.

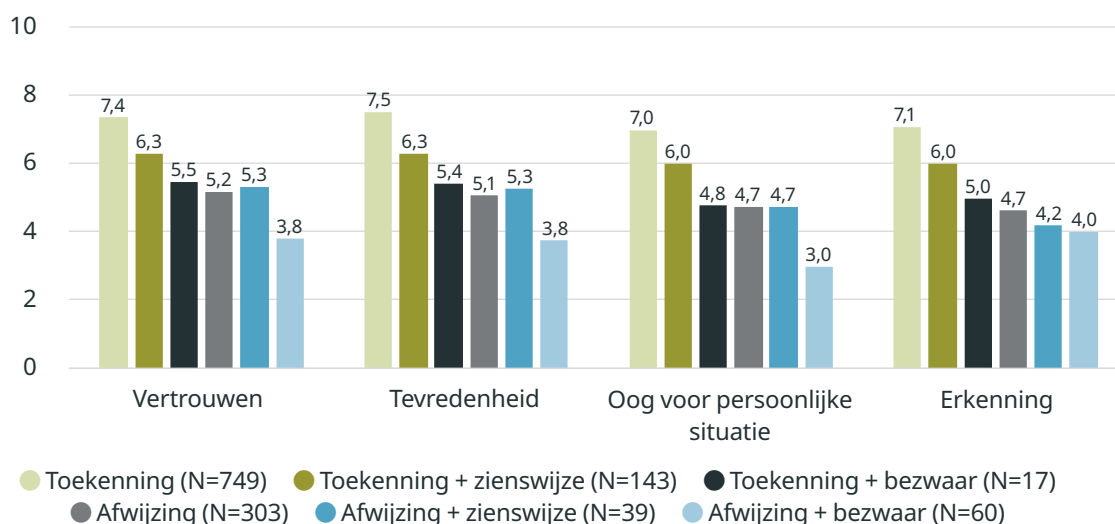
### Waardering uitgesplitst naar type regeling afwijzingen



**Figuur 3:** Waardering van *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie*, en *erkenning* voor afwijzingen, uitgesplitst naar type regeling.

Verder valt op dat respondenten die een zienswijze of bezwaar indienden de dienstverlening gemiddeld lager waarden. Dit geven we in figuur 4, uitgesplitst naar toekenning of afwijzing. Respondenten die een toekenning kregen en geen zienswijze of bezwaar indienden geven de hoogste waardering, terwijl respondenten die een afwijzing ontvingen en een bezwaar indienden de laagste waardering geven aan het IMG.

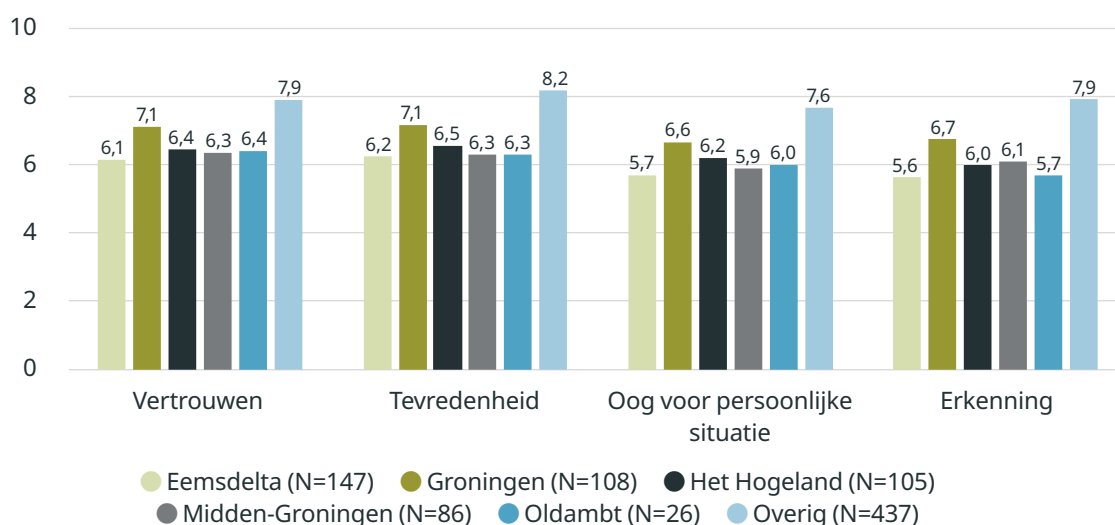
#### Waardering per besluit (toekenning of afwijzing), uitgesplitst naar zienswijze/bezwaar



**Figuur 4:** Waardering van *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie*, en *erkenning*, uitgesplitst naar wel of geen zienswijze of bezwaar.

Wanneer we de waardering voor de dienstverlening van het IMG voor toekenningen uitsplitsen naar gemeenten, valt op dat respondenten uit de vijf Groningse aardbevingsgemeenten (Eemsdelta, Groningen, Het Hogeland, Midden-Groningen en Oldambt) gemiddeld een lagere waardering geven dan de mensen uit overige gemeenten. Dit hangt mogelijk samen met het type regeling. Respondenten uit de overige gemeenten kozen bijna nooit voor maatwerk (N=10) en bijna altijd voor de Vaste vergoeding (N=392).

#### Waardering uitgesplitst naar gemeente toekenningen

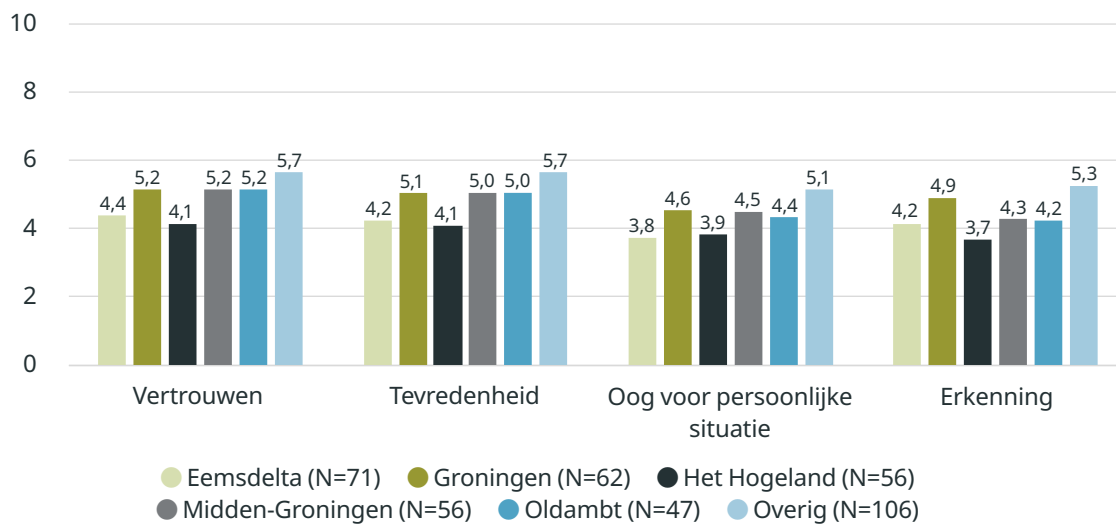


**Figuur 5:** Waardering van *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie*, en *erkenning* voor toekenningen, uitgesplitst naar gemeenten.



Ook wanneer we naar afwijzingen kijken is de waardering in de overige gemeenten iets hoger, ook al is dit verschil klein. Ook dit kan samenhangen met het type regeling waarvoor men een afwijzing ontving. Veruit de meeste afwijzingen in deze overige gemeenten gaan over de Immateriële schadevergoeding (N=74).

#### Waardering uitgesplitst naar gemeente afwijzingen



**Figuur 6:** Waardering van *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie*, en *erkenning* voor afwijzingen, uitgesplitst naar gemeenten.

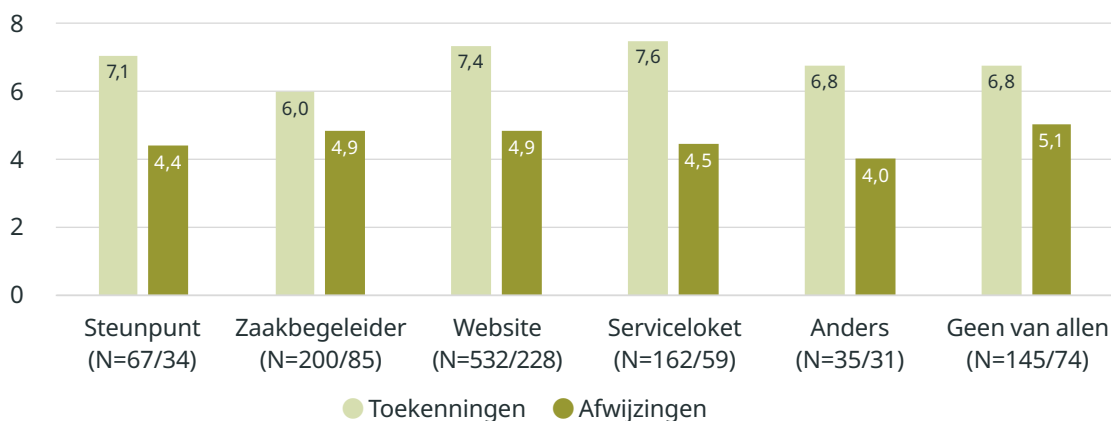




## Contact

We vroegen respondenten op welke wijze ze contact hadden met het IMG in de afgelopen zes maanden, om te onderzoeken of de manier van contact invloed heeft op de waardering van de dienstverlening. Meerdere antwoordopties waren mogelijk. In figuur 7 geven we weer hoe de wijze van contact verband houdt met *vertrouwen*. Voor toekenningen is de score op *vertrouwen* het hoogste wanneer aanvragers contact hadden via het Serviceloket, de website, of een van de steunpunten, terwijl *vertrouwen* lager is bij contact via de zaakbegeleider, anders, of bij geen contact. Bij afwijzingen zijn de verschillen in *vertrouwen* zeer klein. Dat er bij toekenningen minder vertrouwen is wanneer er contact was via de zaakbegeleider heeft waarschijnlijk te maken met dat de helft (98 van de 200) een zienswijze en/of bezwaar indiende.

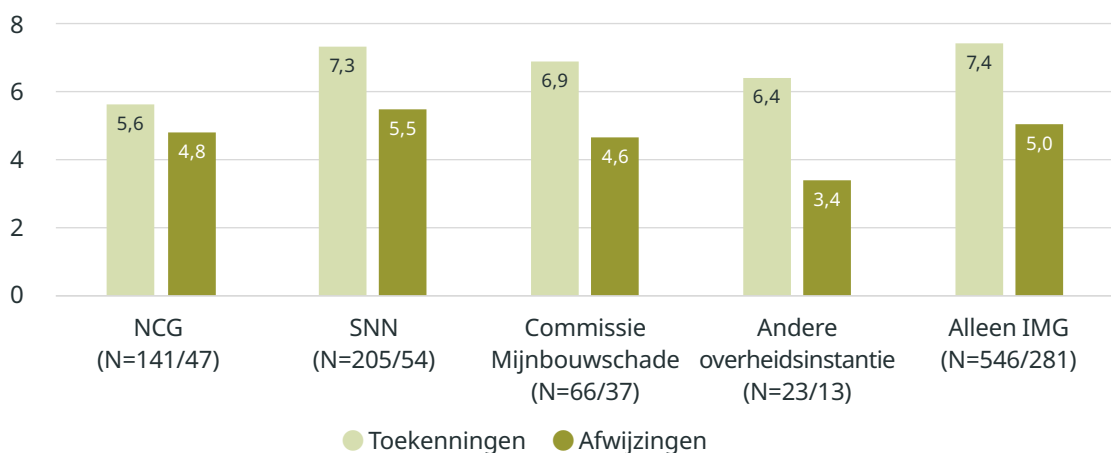
### Wijze van contact met IMG in afgelopen 6 maanden & vertrouwen



**Figuur 7:** Vertrouwen in relatie tot wijze van contact met IMG (meerdere antwoordopties mogelijk).

Wanneer we kijken naar het contact dat aanvragers hadden met andere organisaties buiten het IMG ontstaat het volgende beeld: aanvragers die contact hadden met alleen IMG of met IMG én SNN in verband met de aanvraag van een subsidie geven de hoogste waardering aan *vertrouwen*. Aanvragers die naast IMG ook contact hadden met NCG in verband met de versterking van hun woning geven een aanzienlijk lagere waardering. Deze resultaten gelden zowel voor toekenningen als afwijzingen, als zijn de verschillen in waardering bij afwijzingen kleiner. Het aantal respondenten met een afwijzing dat contact had met een andere overheidsinstantie is zeer laag (N=13), waardoor we dit resultaat voorzichtig moeten interpreteren.

### Contact met andere overheidsorganisaties & vertrouwen in IMG

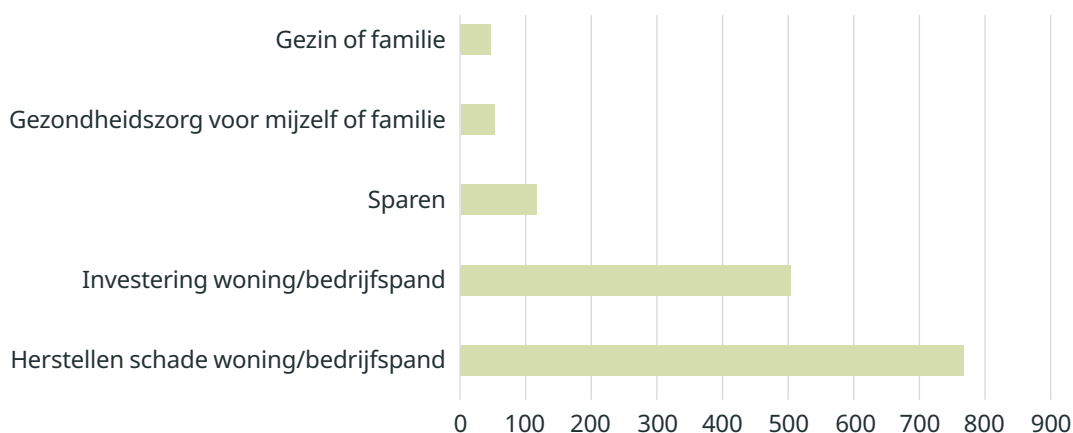


**Figuur 8:** Vertrouwen in relatie tot andere overheidsorganisaties (meerdere antwoordopties mogelijk).

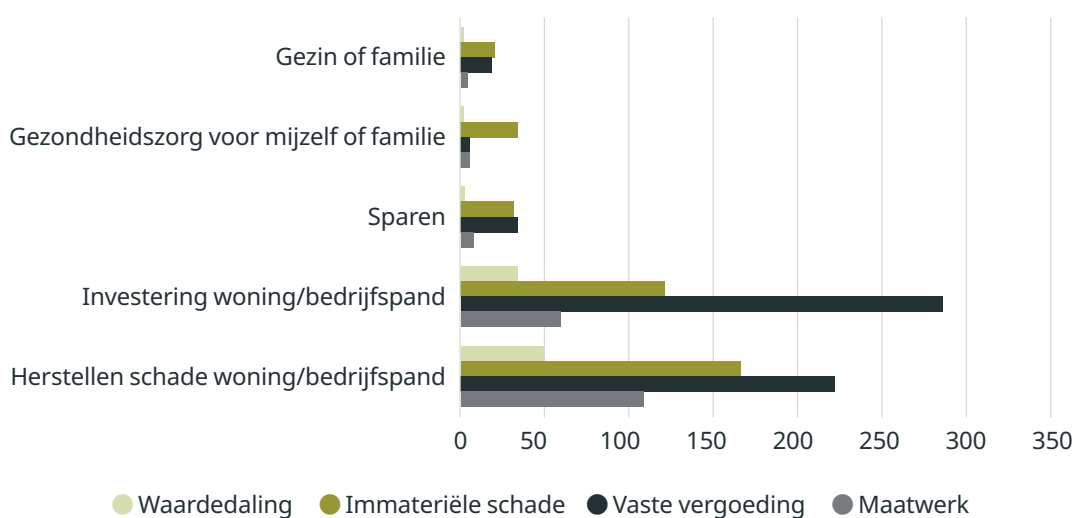
## 4.2 Herstel van gebouwen, leed en woningwaarde

Aanvragers met een toekenning vroegen we hoe zij van plan zijn de ontvangen vergoeding te besteden. Dit was een meerkeuzevraag waarbij aanvragers meerdere antwoorden konden geven. In totaal gaven 499 respondenten één antwoord, 316 twee, 76 drie, en achttien vier of meer. In figuur 9 en 10 geven we per regeling weer hoe de respondenten de vergoeding besteedden of verwachtten te besteden.

Veruit de meeste respondenten besteden de vergoeding aan het herstellen van schade (50-85%) en/of investering in de woning (45-64%). Dit is ongeacht de regeling waar het besluit over ging. Dus ook respondenten die een toekenning kregen in het kader van Waardedaling of de Immateriële schadevergoeding voor zichzelf of hun kind, besteden (een deel van) dit bedrag vaak aan herstel van schade aan de woning of investeringen in de woning. Rond de 90% van de respondenten die Maatwerk of een Vaste vergoeding ontvingen besteden dit aan de woning. Opvallend is dat wanneer aanvragers een toekenning ontvingen voor de Vaste vergoeding, ze er iets vaker voor kiezen deze te investeren in de woning/bedrijfspan (64%) dan om schade te herstellen (50%). Bij Maatwerk ligt dit andersom en besteden veruit de meeste respondenten de vergoeding aan het herstellen van schade (85%). Voor immateriële schade geldt dat respondenten de vergoeding ook vaker (deels) besteden aan gezondheidszorg (13%) of om te sparen (12%).



Figuur 9: Totaal besteding vergoeding.



Figuur 10: Besteding vergoeding per regeling.

Respondenten konden hun keuze toelichten. Hier geven we een aantal voorbeelden ter illustratie:

Iemand met een toekenning op de Immateriële schaderegeling die de vergoeding besteedt aan het herstellen van schade; vakantie; en gezin of familie licht toe:

- “Eerst zoveel mogelijk schade repareren en daarna zorgen dat de stress uit mijn lijf gaat”

Iemand met een toekenning op de Vaste vergoeding, die kiest voor sparen, geeft aan:

- “Tot ik weet wat ik nodig heb voor herstel.”

Iemand met een toekenning op Waardedaling die kiest voor investeren:

- “Geïnvesteed in een warmtepomp en thuisaccu”

Twee voorbeelden van respondenten met een toekenning op Maatwerk die kiezen voor herstellen van schade én investering in de woning:

- “ik vraag het aan voor herstel en vind dan ook dat het daaraan besteed moet worden”
- “we gaan deel van de schade herstellen en tegelijkertijd op die plekken isolatie aanbrengen en lekkage verhelpen die er ook is”

Iemand met een toekenning op de Immateriële schaderegeling die de gehele vergoeding heeft besteed aan schadeherstel:

- “Het hele bedrag is gegaan naar de aannemer die de versterking uitvoerde”

Iemand met een toekenning op de Vaste vergoeding die kiest voor schadeherstel:

- “Het geld wat we ontvangen geeft ons de mogelijkheid om de schade gedeeltelijk te herstellen”

Wanneer we kijken naar de gemiddelde score op de drijfveer *met de oplossing van het IMG kan mijn schade worden hersteld* gaven respondenten die kozen voor Maatwerk een gemiddelde score van 6.03. Zij die kozen voor de Vaste vergoeding gaven een 7.77. Respondenten met een Maatwerk-oplossing hebben dus minder het gevoel dat de vergoeding toereikend is voor het herstellen van de schade aan hun woning. Respondenten die een besluit ontvingen voor de Immateriële schadevergoeding gaven een gemiddelde score van 5.93 en voor Waardedaling was dit 5.91.

### 4.3 Belangrijkste drijfveren

In dit deel van de resultaten analyseren we welke aspecten (drijfveren) een rol spelen in de waardering van de dienstverlening van het IMG. Welke drijfveren zijn het belangrijkste in het verklaren van de waardering van *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning*? Eerst presenteren we een algemene analyse op de doelen *tevredenheid* en *oog voor persoonlijke situatie*, voor toekenningen en afwijzingen samen (4.3.1). Daarna gaan we verder in op de drijfveren die ten grondslag liggen aan *erkenning* en splitsen we toekenningen en afwijzingen (4.3.2) uit. Erkenning analyseren we apart omdat dit doel een toevoeging was van het IMG in de pilot Overheidsbreed Meethuis voor dienstverlening en omdat we niet alle vragen aan respondenten met een afwijzing konden stellen.

#### 4.3.1 Een analyse van drijfveren voor tevredenheid en oog voor persoonlijke situatie

Voor alle drijfveren berekenden we de gemiddelde scores. Deze staan in bijlage 2, waarbij we ook een uitsplitsing maakten naar uitkomst van het besluit en regeling. Vervolgens analyseerden we door middel van correlatieanalyses welke drijfveren de sterkste samenhang vertonen met de doelen *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning*.

Per drijfveer geven we het verband tussen de gemiddelde score en de correlatie weer in afbeelding 2a en 2b. Hierin staan alleen de doelen *tevredenheid* en *oog voor persoonlijke situatie*. In de bovenste helft van de matrixen geven we steeds de drijfveren weer die een sterkere samenhang vertonen met de doelen, terwijl in de onderste helft de zwakkere samenhang staat. Daarbij waarderen aanvragers de drijfveren rechts als positiever ten opzichte van de andere drijfveren, terwijl ze een negatievere beoordeling geven aan de drijfveren links. Rechtsboven is staan de drijfveren die het IMG in de dienstverlening moet uitbouwen, en linksboven die prioriteit behoeven. Linksonder is wat het IMG moet verbeteren en rechtsonder is wat het moet behouden.



Afbeelding 2a: Teyredenheid



Afbeelding 2b: Oog voor persoonlijke situatie

Vervolgens analyseerden we door middel van regressieanalyse welke combinatie van drijfveren gezamenlijk de grootste verklarende waarde heeft voor de waardering van de doelen *tevredenheid* en *oog voor persoonlijke situatie*. Ook onderzochten we met regressieanalyse in hoeverre de doelen *tevredenheid* en *oog voor persoonlijke situatie* bijdragen aan de uitkomst *vertrouwen*. Bij een regressieanalyse houden we rekening met onderlinge correlaties tussen de drijfveren. Deze is daarom anders dan een correlatie berekening.

De resultaten van de regressieanalyse geven we weer in afbeelding 3 (volgende pagina). De drijfveren, die we per doel weergeven, hebben samen de grootste verklarende waarde. Per drijfveer geven we de bijdrage aan het doel weer als een cijfer tussen 0 en 1. Hoe hoger het cijfer, hoe sterker de bijdrage. Leeftijd heeft als controlevariabele een significant positief effect op *tevredenheid*.

De gezamenlijke verklarende waarde – verklaarde variantie – geven we weer in een percentage (staat niet in de afbeelding). Doorgaans betekent een verklaarde variantie van boven de 70% dat de drijfveren gezamenlijk voldoende voorspellend zijn. De verklaarde variantie in dit onderzoek is 87.5% voor *oog voor persoonlijke situatie* en 85.9% voor *tevredenheid*.

Per doel analyseerden we de impact op de uitkomst *vertrouwen* (weergegeven in de afbeelding). Hieruit valt duidelijk op te maken dat *tevredenheid* een zeer grote voorspeller is voor *vertrouwen* (81%), en *oog voor persoonlijke situatie* minder bijdraagt (11%). Gezamenlijk verklaren de doelen *tevredenheid* en *oog voor persoonlijke situatie* 90.5% van de verklaarde variantie van *vertrouwen*.

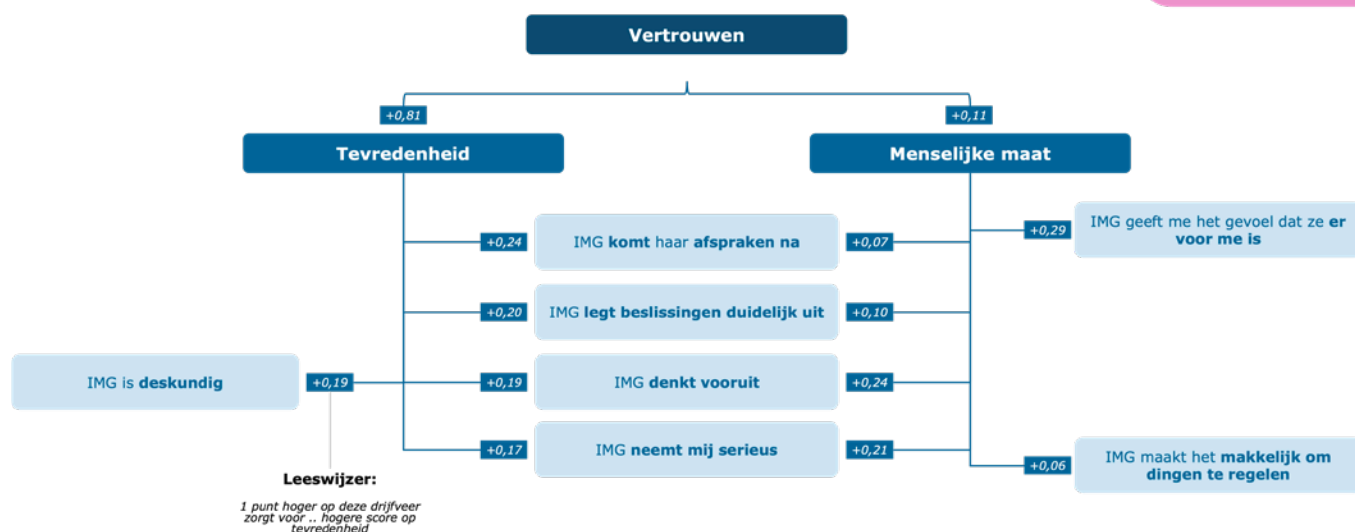


# Meethuis IMG

De resultaten op de voorgaande pagina's resulteren in het onderstaande meethuis voor de IMG, op basis van alle drijfveren en alle respondenten (toe- en afwijzingen).

Gevalideerde versie  
op basis van analyse

Toe- en afwijzingen  
Drijfveren uit  
overheidsbreed model



Afbeelding 3: Regressieanalyse - Belangrijkste drijfveren voor tevredenheid, oog voor persoonlijke situatie en vertrouwen.

De prioriteitenmatrix gecombineerd met de regressieanalyse levert het volgende beeld op, waarbij de dikgedrukte drijfveren als belangrijk uit de regressieanalyse naar voren kwamen:

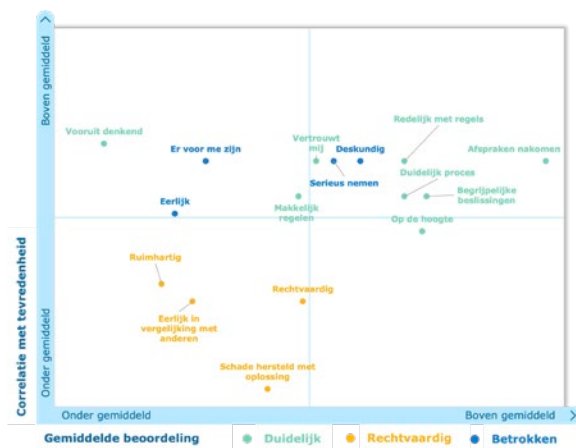
|                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Prioriteit</b><br>(hoge correlatie, lagere waardering):<br>- <b>Er voor me zijn</b><br>- <b>Vooruit denken</b><br>- Vertrouwt mij<br>- <b>Serieus nemen</b><br>- Eerlijk | <b>Uitbouwen</b><br>(hoge correlatie, hogere waardering):<br>- Redelijk met regels<br>- <b>Deskundig</b><br>- <b>Begrijpelijke beslissingen</b> |
| <b>Verbeteren</b><br>(lagere correlatie, lagere waardering):<br>- <b>Makkelijk regelen</b>                                                                                  | <b>Behouden</b><br>(lagere correlatie, hogere waardering):<br>- <b>Afspraken nakomen</b><br>- Duidelijk proces<br>- Op de hoogte houden         |

#### 4.3.2 Een analyse van drijfveren voor erkenning, uitgesplitst naar uitkomst van het besluit

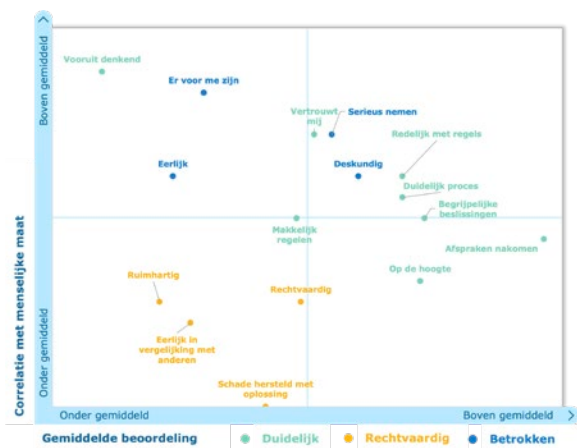
Onderdeel van de *Bouwen aan herstel monitor* is het meten van het doel erkenning. Dit doel voegde het IMG toe aan het overheidsbrede meethuis model. Uit de factoranalyse (zie bijlage 2) blijkt dat we daarmee inderdaad een derde groep drijfveren kunnen onderscheiden.

De toegevoegde waarde van erkenning voor de uitkomst *vertrouwen* analyseerden we apart voor toekenningen en afwijzingen. Immers, aanvragers die een toekenning ontvingen erkent het IMG in hun schade, terwijl aanvragers die een afwijzing ontvingen geen erkenning krijgen. Een andere reden om de groepen apart te analyseren is dat we niet alle drijfveren behorend bij erkenning uit konden vragen aan aanvragers met een afwijzing. In de analyses met uitsplitsing naar toekenningen en afwijzingen, namen we de drijfveren en doelen uit het overheidsbrede model ook mee om zo de toegevoegde waarde van erkenning te kunnen bepalen.

Allereerst valt voor toekenningen op dat de drijfveren onder erkenning (*ruimhartigheid, de toereikendheid van de vergoeding om schade te herstellen, rechtvaardigheid, en eerlijkheid in vergelijking met anderen*) sterk samenhangen met erkenning, maar niet met *tevredenheid* en *oog voor persoonlijke situatie*. De gemiddelde beoordeling van deze drijfveren is lager. In afbeelding 4c beelden we de drijfveren linksboven af. Dit betekent dat ze prioriteit behoeven om de mate van *erkenning* te verbeteren.



Afbeelding 4a: Teverdenheid

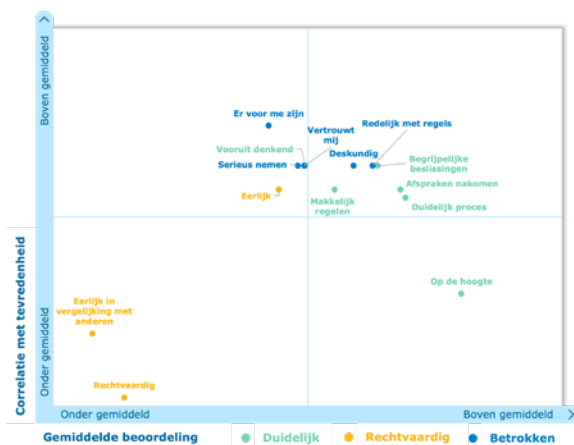


Afbeelding 4b: Oog voor persoonlijke situatie

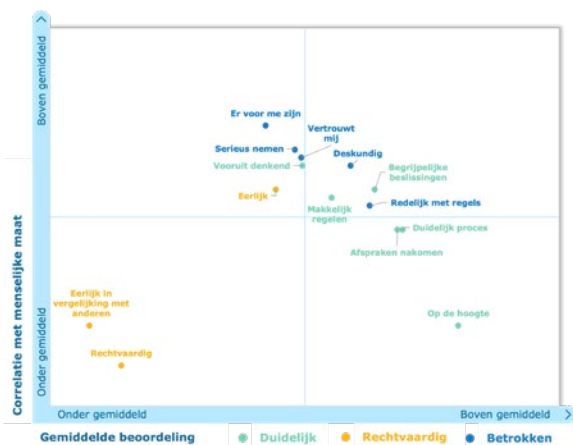


Afbeelding 4c: Erkenning

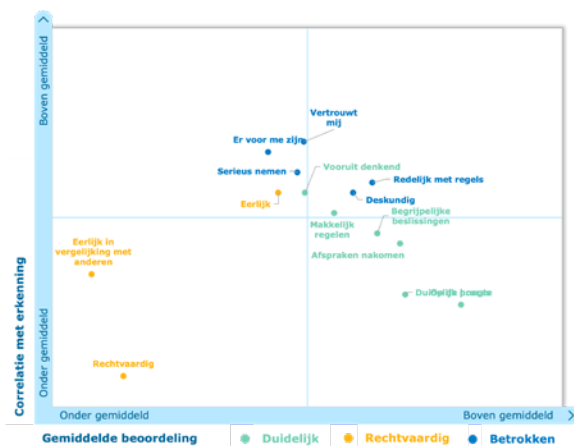
Voor afwijzingen geldt dat geen van beide drijfveren onder erkenning (*eerlijk in vergelijking met anderen* en *rechtvaardig*) een sterke samenhangen heeft met de doelen, ook niet met erkenning. Beide drijfveren staan linksonder in de matrixen.



Afbeelding 5a: Tevredenheid



Afbeelding 5b: Oog voor persoonlijke situatie



Afbeelding 5c: Erkenning

Vervolgens analyseerden we ook door middel van regressieanalyse welke combinatie van drijfveren gezamenlijk de grootste verklarende waarde hebben voor de waardering van de doelen. De resultaten van de regressieanalyse geven we weer op de volgende pagina in afbeelding 6a (toekenningen) en 6b (afwijzingen). De drijfveren die we per doel weergeven, hebben samen de grootste verklarende waarde. Per drijfveer geven we de bijdrage aan het betreffende doel weer.

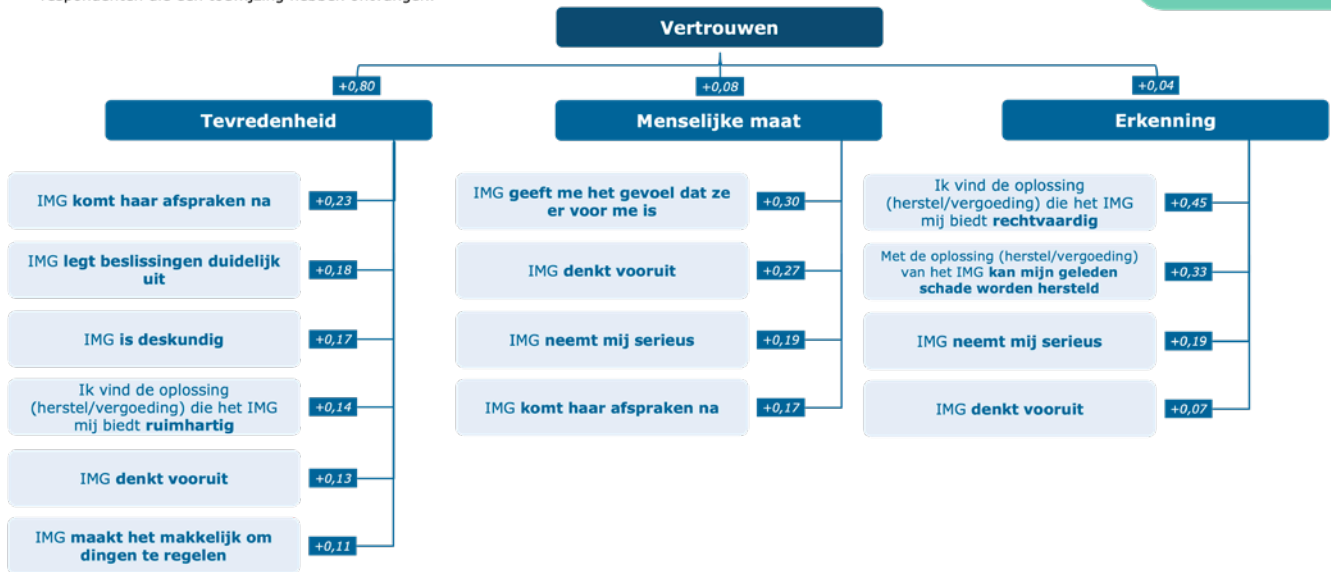
Voor toekenningen geldt dat we de gezamenlijke verklarende waarde – verklaarde variantie - weergegeven in een percentage (staat niet in de afbeelding). De verklaarde variantie is 81.9% voor *oog voor persoonlijke situatie*, en 87.2% voor *tevredenheid* en *erkenning*. Per doel analyseerden we de impact op de uitkomst *vertrouwen* (weergegeven in de afbeelding). Hieruit valt duidelijk op te maken dat erkenning een kleine bijdrage (4%) heeft aan het verklaren van *vertrouwen*. Daarnaast valt op dat voor aanvragers die een toekenning ontvingen een ruimhartige oplossing een belangrijke drijfveer is voor *tevredenheid*. Deze komt zowel in de regressieanalyses naar voren, als aan de bovenkant van de prioriteitenmatrix. Dit is een aanvulling op de algemene analyses in 4.3.1.

# Meethuis IMG

De resultaten op de voorgaande pagina's resulteren in het onderstaande meethuis voor de IMG, op basis van alle drijfveren en enkel respondenten die een toewijzing hebben ontvangen.

Gevalideerde versie  
op basis van analyse

Alleen toewijzingen  
Alle drijfveren



**Afbeelding 6a:** 1 punt hoger op een drijfveer zorgt voor een percentage +0.xx hogere score op het betreffende doel.

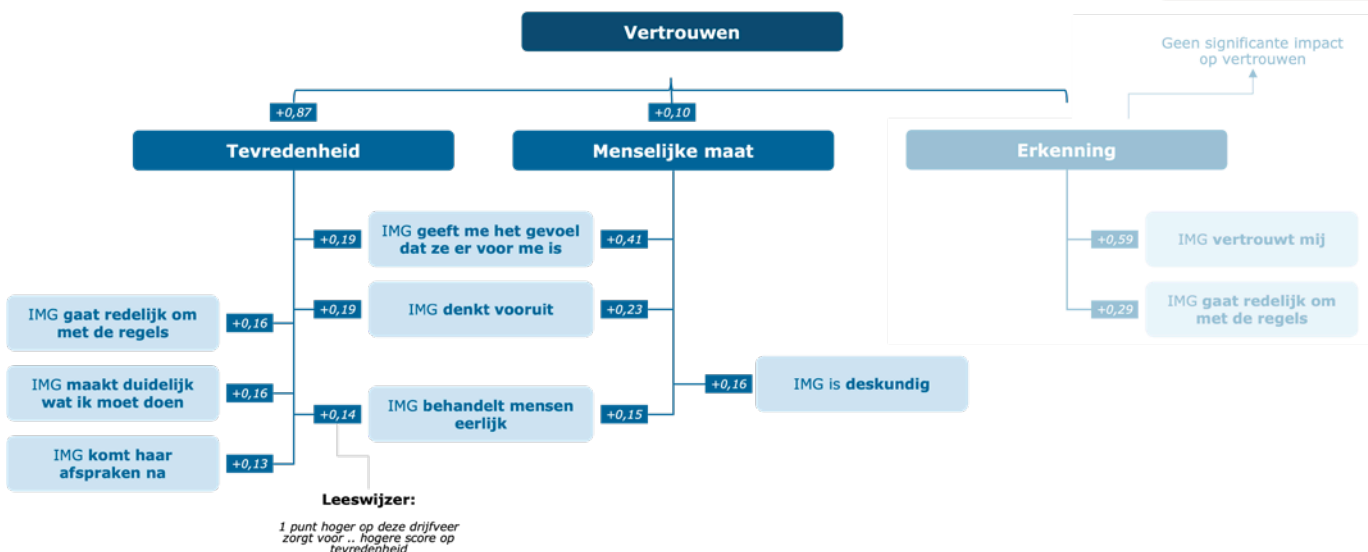
Voor afwijzingen geldt dat de gezamenlijke verklarende waarde – verklaarde variantie - van de drijfveren (niet weergegeven in de afbeelding) zeer hoog is voor *tevredenheid* (83.9%) en *oog voor persoonlijke situatie* (82.8%), maar laag is voor *erkenning* (67.6%). Per doel berekenen we de impact op de uitkomst *vertrouwen*. *Erkenning* heeft een verwaarloosbaar (niet significant) effect. Daarnaast valt op dat voor aanvragers die een afwijzing ontvingen *redelijk omgaan met de regels*, *eerlijk* en *duidelijk maken wat ik moet doen* belangrijke drijfveren zijn voor *tevredenheid*. Deze komen zowel in de regressieanalyses naar voren, als aan de bovenkant van de prioriteitenmatrix. Dit is een aanvulling op de algemene analyses in 4.3.1.

# Meethuis IMG

De resultaten op de voorgaande pagina's resulteren in het onderstaande meethuis voor de IMG, op basis van alle drijfveren en enkel respondenten die een afwijzing hebben ontvangen.

Gevalideerde versie  
op basis van analyse

Alleen afwijzingen  
Alle drijfveren



**Afbeelding 6b**

# 5 Conclusie en reflectie

## 5.1 Waardering dienstverlening IMG

De uitkomsten van het onderzoek laten zien dat respondenten de doelen *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning*, en de uitkomst *vertrouwen* ongeveer gelijk waarderden. Op een schaal van 1 tot 10 scoort *vertrouwen* een 6.5, *tevredenheid* gemiddeld een 6.6, *oog voor persoonlijke situatie* een 6.1 en *erkenning* een 6.6.

Wel zien we grote verschillen in waardering wanneer we de resultaten uitsplitsen naar specifieke kenmerken van aanvragers. Zo speelt de uitkomst van het besluit een belangrijke rol. Respondenten met een toekenning geven een aanzienlijk hogere waardering dan die met een afwijzing. Dit duidt mogelijk op een lagere ervaren procedurele rechtvaardigheid, omdat bij een hoge mate daarvan de waardering voor de dienstverlening tussen positieve en negatieve besluiten naar verwachting dichter bij elkaar zou liggen (Van den Bos, 2023).

Uitsplitsing naar regelingen laat zien dat respondenten die een besluit ontvingen op een aanvraag voor een Vaste vergoeding het IMG hoger waarderden dan respondenten die voor een van de andere regelingen (Maatwerk, Immateriële schadevergoeding, Waardedaling) een besluit ontvingen. Verder valt op dat respondenten die een zienswijze of bezwaar indienden de dienstverlening gemiddeld lager waarderden. Dit effect is het sterkst wanneer zij een afwijzing op hun aanvraag ontvingen.

Ook zijn er verschillen tussen gemeenten. Respondenten uit de vijf Groningse aardbevingsgemeenten waardeerden het IMG gemiddeld lager dan respondenten uit overige gemeenten in het effectgebied. Ook respondenten die naast het IMG contact hebben (gehad) met NCG over de versterking van hun woning waardeerden het IMG lager.

Wat betreft de wijze van contact met het IMG geldt voor toekenningen dat de score op *vertrouwen* het hoogste is wanneer respondenten contact hadden via het Serviceloket, de website, of een van de steunpunten, terwijl *vertrouwen* lager is bij contact via de zaakbegeleider, anders, of bij geen contact. Bij afwijzingen zijn de verschillen in *vertrouwen* zeer klein. Dat er bij toekenningen minder *vertrouwen* is wanneer er contact was via de zaakbegeleider heeft waarschijnlijk te maken met dat de helft van de respondenten een zienswijze en/of bezwaar indiende.

De analyses maken duidelijk dat het IMG in haar beleid en uitvoering extra aandacht dient te besteden aan specifieke doelgroepen. Dat zijn aanvragers die:

- een afwijzing ontvangen;
- een zienswijze en/of bezwaar indienen;
- wonen in de vijf Groningse aardbevingsgemeenten;
- ook contact hebben met NCG in verband met de versterking van hun woning;
- een vergoeding ontvangen in het kader van regelingen anders dan de Vaste eenmalige schadevergoeding (en straks mogelijk ook de Aanvullende vaste vergoeding).

De doelgroepen sluiten elkaar niet uit. Aanvragers uit de Groningse aardbevingsgemeenten dienden vaker meerdere schadeaanvragen in en hebben vaker te maken met versterking dan inwoners uit randgemeenten. Gronings Perspectief toont al jaren aan dat gedupeerden met meervoudige schademeldingen meer psychosociale gezondheidsklachten ondervinden, zich minder veilig voelen en minder vertrouwen hebben in de overheid, o.a. in het IMG (zie hoofdstuk 2). Deze effecten zijn nog sterker wanneer men ook met versterking te maken heeft.



Onderzoek naar procedurele rechtvaardigheid (van den Bos, 2023) geeft aanleiding om aan te nemen dat aanvragers die eerder negatieve ervaringen opdeden met de NAM, het CVW, de TCMG en het IMG mogelijk minder snel een positieve waardering uiten ten aanzien van de huidige dienstverlening van het IMG. Dit kwam ook naar voren in een recent (12 februari 2025) groepsgesprek met aanvragers geleid door het IMG.

Ook kiezen aanvragers in de kern van het effectgebied mogelijk vaker voor Maatwerk in plaats van een Vaste eenmalige schadevergoeding, omdat zij meer schade hebben en dienen ze vaker een zienswijze in. Vervolgonderzoek naar de samenhang van deze kenmerken en hoe de dienstverlening voor deze groep te verbeteren, verdient aanbeveling. Deels is dit een kwestie van het samenbrengen van al afgeronde (interne) onderzoeken. Deels zijn aanvullende statistische analyses nodig.

De resultaten uit dit rapport geven inzicht in welke kenmerken/groepen aanvragers extra aandacht behoeven. Het helpt het IMG om prioriteiten te stellen die recht doen aan de kernopgave, waarin de aanvrager centraal staat en de focus moet liggen op waar de impact van de gevolgen van de gaswinning het grootst is (*Bouwen aan herstel*, 2024).

## 5.2 Het herstellen van schade

Veruit de meeste respondenten geven aan de vergoeding die zij ontvangen te (willen) besteden aan het herstellen van schade en/of te investeren in de woning. Dit is ongeacht de regeling waar het besluit over ging, dus geldt ook voor de regelingen Immateriële schadevergoeding en Waardedaling.

Voor Maatwerk geldt dat 85% de vergoeding besteedt aan schadeherstel, voor de Vaste eenmalig schadevergoeding is dit 50%. Dit hangt mogelijk samen met de ernst van de schade. Aanvragers in de kern van het gebied hebben vaker meer schade en kiezen wellicht vaker voor maatwerk dan aanvragers uit randgemeenten. Wellicht ervaren zij een sterkere behoefte om de schade te herstellen.

Wanneer we kijken naar de score op de vraag in hoeverre de schade kan worden hersteld met de geboden vergoeding, hebben respondenten met een Maatwerk-oplossing minder het gevoel dat de vergoeding toereikend is voor het herstellen van de schade aan hun woning dan zij die kozen voor een Vaste eenmalige schadevergoeding. Hier is mogelijk een verband met causaliteit. Wellicht zien respondenten niet-causale schades hier als wel-causaal. Inzicht in de (verwachte) besteding van de vergoeding is belangrijke nieuwe informatie met het oog op de IMG kernopgave om schade zoveel mogelijk daadwerkelijk te herstellen en op recent ontwikkelde regelingen gericht op het herstellen van schade in natura.



Wel roepen deze inzichten nieuwe vragen op. Is er überhaupt behoefte aan daadwerkelijk herstel regelingen (zoals Herstel met eigen aannemer of aannemer van het IMG)? Of ontvangen aanvragers liever een geldbedrag om dit naar eigen inzicht te besteden aan het herstellen van schade, dan wel verbetering van de woning? Wanneer ze kiezen voor investering in de woning, herstellen ze dan zelf de schades of niet? Ook is het onderzoeken waard waarom zoveel respondenten die een vergoeding ontvingen voor Immateriële schade of Waardedaling dit besteden aan schadeherstel van de woning of het bedrijfspand. Ook is het mogelijk sommigen de vraag hebben beantwoord over de vergoeding voor materiele schade die zij eerder ontvingen. Door de vragen over schadeherstel in vervolgonderzoek verder uit te diepen krijgt het IMG meer inzicht in hoe aanvragers omgaan met schadeherstel en waar mogelijk meer ondersteuning nodig is.

### 5.3 Belangrijkste drijfveren

Met deze *Bouwen aan herstel monitor* onderzocht het IMG ook welke aspecten (drijfveren) van de dienstverlening het belangrijkste zijn voor *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* en *erkenning*, en hoe deze drie doelen bijdragen aan de uitkomst *vertrouwen*.

Over de gehele linie lijkt *tevredenheid* een (veel) grotere invloed op *vertrouwen* te hebben dan *oog voor persoonlijke situatie*. *Erkenning* heeft volgens de data weinig tot geen invloed op *vertrouwen*; alleen bij aanvragers die een toekenning ontvingen draagt dit aspect minimaal bij. Dit is tegen de verwachting, want in de literatuur vormt *erkenning* een belangrijk principe onder vertrouwenwekkend schadebeleid (Kuipers, 2021). Dat *erkenning* in de analyses nauwelijks bijdraagt aan *vertrouwen* kan te maken hebben met het ontwerp van de vragenlijst. Omdat de monitor deel uitmaakte van de Pilot Overheidsbreed Meethuis voor dienstverlening zijn vragen over *erkenning* in een apart blok gesteld. Dit kan invloed hebben gehad op hoe respondenten de vragen beantwoordden. In volgende metingen dienen de vragen over *erkenning* daarom gemixt te worden met de overige vragen.

De volgende vier drijfveren zijn zowel belangrijk voor *tevredenheid* als voor *oog voor persoonlijke situatie* en hebben daarmee de grootste impact:

- afspraken nakomen
- beslissingen duidelijk uitleggen
- vooruit denken
- serieus nemen

Respondenten beoordelen de eerste twee drijfveren als bovengemiddeld ten opzichte van de andere drijfveren, terwijl de laatste twee onder gemiddeld scoren. Daarnaast is *deskundigheid* (gemiddelde beoordeling) nog belangrijk voor *tevredenheid*, en makkelijk regelen (gemiddelde beoordeling) en er voor me zijn (onder gemiddelde beoordeling) belangrijk voor *oog voor persoonlijke situatie*. Voor toewijzingen geldt dat *ruimhartigheid* (onder gemiddelde beoordeling) een aanvullende belangrijke drijfveer is voor *tevredenheid*. *Ruimhartigheid* heeft hier dus betrekking op *tevredenheid*, terwijl we dit vanuit de literatuur onder *erkenning* kunnen scharen (Kuipers, 2021).

Voor afwijzingen zijn redelijk omgaan met de regels, eerlijk en duidelijk maken wat ik moet doen (allen een redelijk gemiddelde beoordeling) belangrijke drijfveren voor *tevredenheid*. Verder geldt voor toewijzingen (met uitzondering van *ruimhartigheid*) dat de drijfveren rondom *erkenning* weinig tot geen invloed hebben op *tevredenheid* en *oog voor persoonlijke situatie*. Op *erkenning* hebben ze juist erg veel invloed. Voor afwijzingen geldt dat niet.

Het IMG is al volop bezig met het verbeteren van de dienstverlening. Deze stap zette het instituut al in voor het verschijnen van PEAG en *Nij Begun*, maar krijgt nu steeds meer vorm. Het interessante hierbij is dat de acht *Nij Begun* maatregelen die specifiek gaan over schadeafhandeling vooral betrekking hebben op de technische/ uitvoerende aspecten geredeneerd vanuit regelingen: verruiming van regelingen, vergoedingen, en grenzen van het effectgebied, een knelpunten budget, het loslaten van causaliteit etc.

Het IMG schaarde deze aspecten onder mild. Makkelijk (het instituut ontwikkelt processen vanuit de aanvrager) en menselijk (contact en benaderbaarheid) worden niet genoemd in de specifieke *Nij Begun* maatregelen, maar blijken volgens dit onderzoek juist cruciaal in de waardering van en het *vertrouwen* in het IMG. Veel van de belangrijkste drijfveren kunnen geschaard worden onder menselijk en makkelijk. Dit – en ander – onderzoek onderschrijft dus het belang van een bredere koerswijziging die het IMG heeft ingezet, in aanvulling op de *Nij Begun* maatregelen.

De drijfveren die als belangrijkste uit de analyse naar voren komen hebben vooral te maken met aspecten van procedurele rechtvaardigheid (Van den Bos, 2023), grip (WRR, 2023), en een aantal aspecten van vertrouwenwekkend schadebeleid (Kuipers, 2021). Procedurele rechtvaardigheid heeft te maken met ervaringen met inspraak en oprecht luisteren; met respect en beleefd worden behandeld; door competente en professionele autoriteiten; het krijgen van een eerlijke en rechtvaardige behandeling; en worden behandeld als een volwaardig lid van een groep, de gemeenschap en de samenleving (Van den Bos, 2023).

Grip heeft te maken met persoonlijke controle die respondenten ervaren tijdens contact met de overheid. Bepalend zijn onder meer:

- rekening houden met het doenvermogen van aanvragers
- het bieden van inspraak
- begrijpelijke en doelmotiverende regels
- een voorspelbare, gestructureerde en navigeerbare publieke omgeving
- een transparante, voorspelbare en betrouwbare overheid (WRR, 2023)

Tot slot komen de drijfveren terug in de volgende principes van vertrouwenwekkend schadebeleid: *erkenning, participatie, begrijpelijkheid, openbaarheid, onafhankelijkheid* en *voortvarendheid* (Kuipers, 2021), waarbij het IMG de rol van *erkenning* bij aanvragers nog beter moet onderzoeken.

Het IMG doet er goed aan de belangrijkste drijfveren te verbeteren. Dit heeft naar verwachting niet alleen een positieve invloed op vertrouwen in het IMG, maar ook op vertrouwen in de overheid en samenleving als geheel en op de (psychosociale) gezondheid van gedupeerden. Het driejarenplan dienstverlening (zie 2.3) draagt hiervoor de kaders en werkwijze aan.

## 5.4 Toepassing en vervolgonderzoek

Een belangrijke vraag is hoe een verbetering van de dienstverlening te realiseren. Wat dient het IMG te doen om de schadeafhandeling *milder, menselijker, makkelijker*, deskundiger en professioneler te maken zodat dit aansluit op de behoeften van aanvragers? De resultaten uit dit onderzoeksrapport geven inzicht in bepaalde kenmerken van aanvragers én de belangrijkste drijfveren die verbeterd moeten worden. Wat betreft de kenmerken van aanvragers met lagere scores is het advies om eerst verder te onderzoeken hoe de kenmerken met elkaar samenhangen. Zijn er specifieke doelgroepen te onderscheiden die extra aandacht behoeven in de dienstverlening? Hoe kan het IMG deze doelgroepen beter helpen? Dit sluit aan bij de organisatiestrategie *Bouwen aan herstel* (IMG, 2024) en het Jaarplan 2025 (IMG, 2024). In ieder geval lijken aanvragers in de kern van het effectgebied die kiezen voor Maatwerk en mogelijk ook te maken hebben met versterking een belangrijke doelgroep. Evenals aanvragers die een afwijzing ontvangen en/of een zienswijze of bezwaar indienen. Het driejarenplan dienstverlening speelt een belangrijke rol in het geven van richting aan dit beleid. Een andere interessante onderverdeling in doelgroepen is die op basis van doenvermogen (WRR, 2017). Door in de dienstverlening rekening te houden met verschillende niveaus van ondersteuning die daarbij aansluiten ervaren aanvragers meer grip (WRR, 2023).

De uitkomsten van dit onderzoek geven input voor het driejarenplan dienstverlening. Te beginnen met het verkennen van het matchen van de belangrijkste drijfveren met lopende en geplande projecten en of die aanscherping behoeven. Vervolgens kan het IMG kijken waar mogelijk gaten vallen en plannen ontwikkelen gericht op specifieke drijfveren.

Gelijktijdig is het aan te raden om verdiepend kwalitatief onderzoek te doen naar de inhoud en praktische invulling van de belangrijkste drijfveren. Hoe interpreteren aanvragers de drijfveren? En wat kan het IMG volgens hen concreet doen qua gedrag, processen en werkwijzen om die aspecten te verbeteren?



De waarderingscores op *vertrouwen*, *tevredenheid*, *oog voor persoonlijke situatie* (en mogelijk *erkenning*) geven input om op te sturen. Het is aan te bevelen om na te denken over het ontwikkelen van normstelling op het gebied van dienstverlening. Een normstelling heeft bijvoorbeeld betrekking op het willen bereiken van een minimale overall score en het jaarlijks verbeteren daarvan met een bepaald percentage.

### **Vervolgonderzoek**

De *Bouwen aan herstel monitor* wordt een vast onderdeel van het nieuwe klantmeethuis (zie 2.4). We nemen de monitor op twee momenten per jaar af onder aanvragers. Op die manier onderzoekt het IMG welke drijfveren het belangrijkste zijn en waar ze op kan sturen. We meten de ontwikkeling over tijd meten en gebruiken de resultaten voor interne monitoring en continue verbetering van de dienstverlening. Ook dienen de resultaten als input voor de Staat van Groningen en Noord-Drenthe (SvGND).

Naast de monitor onder aanvragers nemen we een monitor onder IMG-medewerkers af om te onderzoeken hoe zij invulling geven aan de uitgangspunten uit *Bouwen aan herstel* en hoe zij de drijfveren waarderen. In jaarlijkse focusgroepen diepen we de bevindingen verder uit. Vertrouwenwekkend schadebeleid vergt een organisatiecultuur van permanente verandering en leren, het centraal stellen van de belangen van gedupeerden en een cultuur die reflectie op principes bevordert (Kuipers, 2021). Door vanuit twee kanten (aanvragers en medewerkers) onderzoek te doen hopen we de dienstverlening continu te verbeteren.

Regressieanalyse geeft weer welke combinatie van drijfveren het meest verklarend is voor de doelen. In vervolgonderzoek kunnen we de vragenlijst inkorten door alleen deze drijfveren te meten. Echter, met oog op de kanttekening bij de manier waarop we *erkenning* hebben gemeten als los onderdeel van de vragenlijst, raden we aan in de volgende meting nogmaals alle drijfveren mee te nemen en de analyses te herhalen.

Een andere wens om dit onderzoek verder uit te bouwen is om data van om dezelfde respondenten te kunnen koppelen. Na verloop van tijd voeren we dan aparte analyses uit voor de groep 'meervoudige schademelders' om op die manier een longitudinaal element in te brengen.

De regelingen Herstel eigen aannemer en Herstel in natura (Hea/Hin) namen we niet mee in de analyse. We maakten deze keuze omdat dit trajecten zijn die voornamelijk nog buiten het IMG om zijn opgezet en uitgevoerd worden en omdat het momenteel om kleine aantallen gaat. Ook meldingen van acuut onveilige situaties namen we niet mee. Wel is het belangrijk om ook onder deze melders onderzoek te doen naar de beleving van dienstverlening. We raden daarom aan om te verkennen hoe deze in vervolgonderzoek mee te nemen.

Ook kan het IMG dieper inzoomen op specifieke regelingen en stappen in het schadeproces. Dit is nu al mogelijk door in de bestaande klanttevredenheidsonderzoek de belangrijkste drijfveren uit te vragen. Op die manier krijgen we een beter beeld van waar in het schadeproces extra verbeteringen noodzakelijk zijn.



# 6 Literatuurlijst

Bovenhoff, M. (2023). Underperforming institutions: a multiperspective approach to trust and confidence. [Thesis fully internal (DIV), University of Groningen]. University of Groningen.  
[doi.org/10.33612/diss.553937541](https://doi.org/10.33612/diss.553937541), SCP, 2024

Bovenhoff, M., Pot, H., Sas, V., van der Sluis, C., van Schepen., & Bulder, E. (2024). Wanneer verschijnt de eerste timmerman?: Ervaren van bewoners in de planvormingsfase van Experiment Krewerd. Hanze University of Applied Sciences, Groningen – Research Centre for Built Environment – NoorderRuimte.

CBS (2022). Standaard Onderwijsindeling 2021: Editie 2022/23. Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag/Heerlen 2022.

CBS (n.d.) [www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-bevolking/leeftijd/bevolking](https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-bevolking/leeftijd/bevolking)

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.

Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) (2024). Bouwen aan herstel: Ons verhaal voor 2024 en daarna. [www.schadedoormijnbouw.nl/media/ca5pcayw/img-bouwen-aan-herstel.pdf](https://www.schadedoormijnbouw.nl/media/ca5pcayw/img-bouwen-aan-herstel.pdf)

Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) (2025). Jaarverslag 2024. Instituut Mijnbouwschade Groningen. [www.schadedoormijnbouw.nl/media/my4ndp3a/img-jaarverslag-2024-14-03-2025.pdf](https://www.schadedoormijnbouw.nl/media/my4ndp3a/img-jaarverslag-2024-14-03-2025.pdf)

Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) (2024). Jaarplan IMG 2025. Instituut Mijnbouwschade Groningen. [www.schadedoormijnbouw.nl/media/4fmf0t5u/img-jaarplan-2025-def.pdf](https://www.schadedoormijnbouw.nl/media/4fmf0t5u/img-jaarplan-2025-def.pdf)

Kanis, B., D'Amore, C., van der Molen, J., Berends, S., Rozema, M., Scherpenzeel, A., Scheffelaar, J., Boendermaker, M., & Dückers, M (2024). De psychosociale impact van de gaswinningsproblematiek op bewoners in 2023: Gronings Perspectief fase 4. Rijksuniversiteit Groningen.

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

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](https://open.overheid.nl/documenten/ronl-71855b85e2a35dc80802567f6b8be207cac37db8/pdf)

Postmes, T., Stroebe, K., Richardson, J., LeKander, B., Greven, F., & Broer, J. (2018). Gevolgen van bodembeweging voor Groningers: Ervaren veiligheid, gezondheid en toekomstperspectief 2026-17. University of Groningen.



Postmes, T., Zijlstra, A.A., Schreuder, W.E. & Busscher, N. (2024). De Staat van Groningen: een inventarisatie van het Noord-Nederlandse monitor- en onderzoekslandschap. Groningen: Kennisplatform Leefbaar en Kansrijk Groningen, Rijksuniversiteit Groningen.

[www.kennisplatformleefbaar.nl/\\_files/ugd/baf6e8\\_370629c7cd684fa38b7aab7c76c83b8e.pdf](http://www.kennisplatformleefbaar.nl/_files/ugd/baf6e8_370629c7cd684fa38b7aab7c76c83b8e.pdf)

Pot, H., van der Sluis, C., Sportel, S., Sas, V., & Bulder, E. (2022). Versterken 'met gezond boerenverstand': Onderzoek naar de effecten van de 'Versnelde versterkingsprocedure' in het kader van Experiment Krewerd op de veerkracht van bewoners (Part C to full report Experiment Krewerd project final report). Hanze University of Applied Sciences, Groningen – Research Centre for Built Environment – NoorderRuimte.

Rapport Commissie Verschillen (2023). Veilig, schadevrij en verduurzaamd: Naar een gelijkwaardige uitkomst voor alle bewoners in het aardbevingsgebied.

[open.overheid.nl/documenten/52ea1c7d-871c-4a62-8fe7-779b96be0f2c/file](https://open.overheid.nl/documenten/52ea1c7d-871c-4a62-8fe7-779b96be0f2c/file)

Rijksoverheid (2024). Overheidsbreed Meethuis voor dienstverlening.

[www.gebruikercentraal.nl/wp-content/uploads/sites/4/2024/07/Overheidsbreed-Dienstverlening-Meethuis.pdf](http://www.gebruikercentraal.nl/wp-content/uploads/sites/4/2024/07/Overheidsbreed-Dienstverlening-Meethuis.pdf)

Stroebe, K., Postmes, T., Kanis, B., de Jong, M., Schoutens, L., Adams, W., & Boendermaker, M. (2021). Eindrapport Gronings Perspectief fase 2: Stand van zaken, februari 2021. Rijksuniversiteit Groningen.

Tweede Kamer der Staten-Generaal (2023). Groningers boven gas: Rapport parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen.

[www.tweedekamer.nl/Groningen/rapport#:~:text=Het%20rapport%20is%20op%2024%20februari%202023%20gepubliceerd,vindt%20u%20ook%20de%20belangrijkste%20conclusies%20en%20aanbevelingen.](http://www.tweedekamer.nl/Groningen/rapport#:~:text=Het%20rapport%20is%20op%2024%20februari%202023%20gepubliceerd,vindt%20u%20ook%20de%20belangrijkste%20conclusies%20en%20aanbevelingen.)

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

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid. WRR rapport 97. Den Haag: WRR.

[www.wrr.nl/adviesprojecten/doenvermogen/documenten/rapporten/2017/04/24/weten-is-nog-geen-doen](http://www.wrr.nl/adviesprojecten/doenvermogen/documenten/rapporten/2017/04/24/weten-is-nog-geen-doen)

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2023). Grip. Het maatschappelijk belang van persoonlijke controle. WRR-rapport 108. Den Haag: WRR.

[www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2023/11/30/grip](http://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2023/11/30/grip)

# 7 Bijlagen

## 7.1 Bijlage 1: tabellen behorend bij H3 methoden

### 7.1.1 Vragenlijst en verantwoording items

| Vraag                                                                        | Bouwen aan Herstel                 | Kuipers, 2021           | Van den Bos, 2023                                                               | WRR, 2023                                                                           | Bovenhoff, 2023 | Overig                          |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------|
| (v1) Hoeveel vertrouwen heeft u in IMG? (cijfer: 1-10)                       | -                                  | Uitkomst                | Uitkomst                                                                        | Uitkomst                                                                            | Betrouwbaarheid | Nij Begun, Gronings Perspectief |
| (v2) Hoe tevreden bent u over IMG? (cijfer: 1-10)                            | -                                  | -                       | Eerlijke en rechtvaardige behandeling                                           | -                                                                                   |                 | Advies Kennisplatform SVG       |
| (v3) In hoeverre heeft IMG oog voor uw persoonlijke situatie? (cijfer: 1-10) | Menselijk, Mild (knelpuntenbudget) | Erkenning               | Eerlijke en rechtvaardige behandeling                                           | -                                                                                   | Welwillend      |                                 |
| (v4) IMG maakt duidelijk wat ik moet doen (cijfer: 1-10)                     | Menselijk                          | Begrijpelijkheid        | Eerlijke en rechtvaardige behandeling, Competente en professionele autoriteiten | Overzichtelijk                                                                      |                 |                                 |
| (v5) IMG legt beslissingen duidelijk uit (cijfer: 1-10)                      | Menselijk                          | Openbaarheid            | Eerlijke en rechtvaardige behandeling                                           | Begrijpelijkheid en doenlijkheid van regels                                         |                 | Nij Begun                       |
| (v6) IMG maakt het makkelijk om dingen te regelen (cijfer: 1-10)             | Makkelijk                          | Begrijpelijkheid        | Eerlijke en rechtvaardige behandeling, Competente en professionele autoriteiten | Overzichtelijk                                                                      |                 |                                 |
| (v7) IMG komt haar afspraken na (cijfer: 1-10)                               | Professioneel                      | Voortvarend             | Competente en professionele autoriteiten                                        | Transparant, voorspelbaar, betrouwbaar                                              | Competent       |                                 |
| (v8) IMG houdt mij op de hoogte (cijfer: 1-10)                               | Professioneel                      | Openbaarheid            | Competente en professionele autoriteiten                                        | Transparant, voorspelbaar, betrouwbaar                                              |                 |                                 |
| (v9) IMG gaat redelijk om met de regels (cijfer: 1-10)                       | Mild                               | Onafhankelijkheid       | Eerlijke en rechtvaardige behandeling                                           | Begrijpelijkheid en doenlijkheid van regels; Transparant, voorspelbaar, betrouwbaar | Integer         |                                 |
| (v10) IMG geeft me het gevoel dat ze er voor me is (cijfer: 1-10)            | Menselijk                          | Erkenning               | Inspraak en oprecht luisteren                                                   | Doenvermogen                                                                        | Welwillend      |                                 |
| (v11) IMG is deskundig (cijfer: 1-10)                                        | Deskundig                          | Onafhankelijkheid       | Competente en professionele autoriteiten                                        | Transparant, voorspelbaar, betrouwbaar                                              | Competent       |                                 |
| (v12) IMG denkt vooruit (cijfer: 1-10)                                       | Makkelijk                          | Voortvarend             | Competente en professionele autoriteiten                                        | Doenvermogen                                                                        |                 |                                 |
| (v13) IMG behandelt mensen eerlijk (cijfer: 1-10)                            | Mild, Deskundig en professioneel   | Onafhankelijkheid       | Respect en beleefdheid, Eerlijke en rechtvaardige behandeling                   | Transparant, voorspelbaar, betrouwbaar                                              | Integer         |                                 |
| (v14) IMG neemt mij serieus (cijfer: 1-10)                                   | Makkelijk                          | Erkenning, Participatie | Inspraak en oprecht luisteren, Respect en beleefdheid                           | Participatie                                                                        | Welwillend      |                                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |           |                                                               |          |  |                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|---------------------------------------------------------------|----------|--|------------------------------------------------------------|
| (v15) IMG geeft mij het gevoel dat ze mij vertrouwt (cijfer: 1-10)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | -              | -         | -                                                             | -        |  | Nij Begun, Gronings Perspectief                            |
| (v16) In de vorige vragen heeft u veel onderdelen van onze dienstverlening beoordeeld. Hebben we onderdelen gemist die voor u erg belangrijk zijn? (optioneel – open antwoord)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |           | -                                                             | -        |  |                                                            |
| (V17) Met de oplossing (herstel/compensatie) van het IMG kan mijn geleden schade worden hersteld (cijfer: 1-10)*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Kernopgave     | Erkenning | -                                                             | -        |  |                                                            |
| (V18) Ik ervaar erkenning voor mijn schade (cijfer: 1-10)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | -              | Erkenning | -                                                             | -        |  | Advies Kennisplatform SvG                                  |
| (v19) Ik vind de oplossing (herstel/vergoeding) die het IMG mij biedt rechtvaardig (cijfer: 1-10)<br>OF<br>Ik vind de afwijzing die ik van het IMG het ontvangen rechtvaardig (cijfer: 1-10)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                |           |                                                               |          |  |                                                            |
| (V20) Ik vind de oplossing (herstel/compensatie) die het IMG mij biedt ruimhartig (cijfer: 1-10)*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Mild           | -         | -                                                             | -        |  |                                                            |
| (V21) Ik vind de oplossing (herstel/compensatie) die het IMG mij biedt eerlijk in vergelijking met anderen in mijn omgeving (cijfer: 1-10)<br>OF<br>(V20) Ik vind de afwijzing van het IMG eerlijk in vergelijking met anderen in mijn omgeving (cijfer: 1-10)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Mild           | -         | Volwaardig onderdeel van de groep, gemeenschap en samenleving | -        |  | Commissie van Geel, Nij Begun (Maatregel 8 over IMS)       |
| (V22) Het gehele schadeproces leverde mij veel stress op (cijfer: 1-10)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Minder 'gedoe' | -         | -                                                             | Uitkomst |  | Gronings Perspectief, Nij Begun, Advies Kennisplatform SvG |
| (v23) De oplossing (herstel/vergoeding) van het IMG ben ik van plan te besteden aan/heb ik besteed aan: (meerdere antwoorden mogelijk) *<br>• Het herstellen van schade aan mijn woning/bedrijfspan<br>• Investeren in mijn woning/bedrijfspan (verduurzaming, nieuwe keuken, uitbouw, etc.)<br>• Gezondheidszorg voor mezelf of andere gezinsleden (psycholoog, fysiotherapie, aanvullende verzekering, eigen risico, etc.)<br>• Tijdelijke of vervangende woonruimte<br>• Grote uitgaven (auto, wasmachine, etc.)<br>• Hobby's/vrije tijd<br>• Vakantie<br>• Gezin of familie<br>• Sparen<br>• Anders, namelijk...<br>• Zeg ik liever niet | Kernopgave     |           |                                                               |          |  |                                                            |
| (v24) Op welke manieren heeft u in de afgelopen 6 maanden contact met ons gehad?<br>• Zaakbegeleider<br>• Serviceloket<br>• Steunpunt<br>• Informatie opgezocht via de website<br>• Anders, namelijk...<br>• Geen van bovenstaande                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                |           |                                                               |          |  |                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| (v25) Heeft u naast het IMG contact (gehad) met andere organisaties i.v.m. schade, versterking of subsidies? (meerdere antwoorden mogelijk) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nationaal Coördinator Groningen (NCG) – versterking van uw woning/ bedrijfspand</li> <li>• Samenwerkingsverband Noord-Nederland (SNN) – subsidie verduurzaming en verbetering Groningen (€10.000,-) en/of subsidie waardevermeerdering (€4000,-)</li> <li>• Commissie Mijnbouw – mijnbouwschade door gaswinning uit kleine velden of zoutwinning</li> <li>• Een andere overheidsinstantie, namelijk...</li> <li>• Geen van bovenstaande</li> </ul>                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
| (v26) Wat is uw geslacht? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Man</li> <li>• Vrouw</li> <li>• Anders</li> <li>• Zeg ik liever niet</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |  |  |  |  |
| (v27) Wat is uw leeftijd? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jonger dan 20 jaar</li> <li>• 20 tot 40 jaar</li> <li>• 40 tot 65 jaar</li> <li>• 65 tot 80 jaar</li> <li>• 80 jaar of ouder</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |  |  |  |  |
| (v28) Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?<br><br>(Praktisch) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen of basisonderwijs</li> <li>• VMBO / MAVO / LBO / VBO / (M)ULO</li> <li>• MBO niveau 1</li> <li>• Onderbouw van HAVO of VWO (overgegaan naar klas 4)</li> </ul><br>(Toegepast) <ul style="list-style-type: none"> <li>• MBO niveau 2, 3 en 4</li> <li>• MBO niveau 3</li> <li>• MBO niveau 4</li> <li>• MBO vóór 1998</li> <li>• Bovenbouw van HAVO of VWO (met diploma afgerond)</li> <li>• HBS / HTS / MTS / MMS</li> </ul><br>(Theoretisch) <ul style="list-style-type: none"> <li>• HBO of universitair niveau bachelor</li> <li>• HBO of universitair niveau Master/doctor (PhD)</li> <li>• Anders, namelijk</li> </ul> |  |  |  |  |  |  |

\* Vragen alleen gesteld aan respondenten met een toekenning

**Tabel 2**

### 7.1.2 Uitnodigingsmail deelnemers

*Beste [heer/mevrouw...],*

*Wij willen u graag een aantal vragen stellen over uw ervaringen met het IMG. Wij zijn benieuwd naar uw beeld over onze dienstverlening, zodat wij kunnen leren wat voor u belangrijk is. Met deze informatie kunnen wij onze dienstverlening in de toekomst verder verbeteren. Ook zouden we u een aantal vragen willen stellen over schadeherstel.*

#### **Deel hier uw mening**

*In deel 1 van de vragenlijst horen we graag uw mening over onze dienstverlening. Met dienstverlening bedoelen we alle diensten en producten die we leveren en al het contact dat u met ons heeft gehad. Denk bijvoorbeeld aan het adviesrapport, het besluit, en de contacten met IMG-medewerkers (zaakbegeleiders, deskundigen etc.), maar ook de informatie die u kunt vinden op de website en het gehele schadeproces dat u heeft doorlopen. In deel 2 van de vragenlijst zijn we benieuwd naar wat u vindt van de oplossing die het IMG u biedt/heeft geboden.*

*Er zijn geen goede of foute antwoorden. Alle antwoorden worden anoniem behandeld. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 8 minuten.*

*Alvast bedankt!*

*Met vriendelijke groet,  
Instituut Mijnbouwschade Groningen*

### 7.1.3 Verdeling gemeenten in steekproef

| Gemeente          | Totaal | Toekenning | Afwijzing |
|-------------------|--------|------------|-----------|
| Aa en Hunze       | 5      | 2          | 3         |
| Achtkarspelen     | 2      | 0          | 2         |
| Assen             | 248    | 239        | 9         |
| Borger-Odoorn     | 1      | 1          | 0         |
| De Wolden         | 1      | 0          | 1         |
| Eemsdelta         | 154    | 147        | 71        |
| Groningen         | 170    | 108        | 62        |
| Het Hogeland      | 161    | 105        | 56        |
| Leeuwarden        | 1      | 1          | 0         |
| Midden-Drenthe    | 7      | 5          | 2         |
| Midden-Groningen  | 142    | 86         | 56        |
| Noardeast-Fryslân | 7      | 4          | 3         |
| Noordenveld       | 48     | 40         | 8         |
| Oldambt           | 73     | 26         | 47        |
| Ooststellingwerf  | 32     | 31         | 1         |
| Opsterland        | 2      | 1          | 1         |
| Pekela            | 33     | 16         | 17        |
| Stadskanaal       | 8      | 7          | 1         |
| Tynaarlo          | 27     | 19         | 8         |
| Veendam           | 44     | 11         | 33        |
| Waadhoeke         | 1      | 1          | 0         |
| Westerkwartier    | 60     | 45         | 15        |
| Westerwolde       | 16     | 14         | 2         |

Tabel 3



## 7.2 Verwachte besteding vergoeding per regeling

Tabel behorend bij analyses in 4.1.

| N<br>(% van totale N per regeling*)                             | Maatwerk                     | Vaste eenmalige<br>schade-<br>vergoeding | Immateriële<br>schade        | Waardedaling                | Totaal                       |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| Herstellen van schade aan mijn woning/bedrijfspand              | 110<br>(84,62)               | 223<br>(50,11)                           | 167<br>(61,62)               | 49<br>(77,78)               | <b>549</b><br><b>(60,40)</b> |
| Investering in mijn woning/bedrijfspand                         | 61<br>(46,92)                | 286<br>(64,27)                           | 122<br>(45,02)               | 35<br>(55,56)               | <b>504</b><br><b>(55,44)</b> |
| <b>Totaal besteed aan woning<br/>(schade en/of investering)</b> | <b>120</b><br><b>(92,31)</b> | <b>384</b><br><b>(86,29)</b>             | <b>203</b><br><b>(74,91)</b> | <b>57</b><br><b>(90,48)</b> | <b>764</b><br><b>(84,05)</b> |
| Sparen                                                          | 9<br>(6,92)                  | 35<br>(7,87)                             | 33<br>(12,18)                | 4<br>(6,35)                 | <b>117</b><br><b>(12,87)</b> |
| Zeg ik liever niet                                              | 4<br>(3,08)                  | 30<br>(6,74)                             | 21<br>(7,75)                 | 3<br>(4,76)                 | <b>58</b><br><b>(6,38)</b>   |
| Gezondheidszorg voor mijzelf of andere gezinsleden              | 7<br>(5,39)                  | 7<br>(1,57)                              | 35<br>(12,91)                | 3<br>(4,76)                 | <b>52</b><br><b>(5,72)</b>   |
| Gezin of familie                                                | 5<br>(3,85)                  | 19<br>(4,27)                             | 21<br>(7,75)                 | 2<br>(3,18)                 | <b>47</b><br><b>(5,17)</b>   |
| Anders                                                          | 7<br>(5,39)                  | 13<br>(2,92)                             | 12<br>(4,43)                 | 3<br>(4,76)                 | <b>35</b><br><b>(3,85)</b>   |
| Tijdelijke of vervangende woonruimte                            | 5<br>(3,85)                  | 3<br>(0,67)                              | 17<br>(6,27)                 | 4<br>(6,35)                 | <b>29</b><br><b>(3,19)</b>   |
| Grote uitgaven                                                  | 2<br>(1,54)                  | 12<br>(2,70)                             | 7<br>(2,58)                  | 0                           | <b>21</b><br><b>(2,31)</b>   |
| Vakantie                                                        | 3<br>(2,31)                  | 7<br>(1,57)                              | 4<br>(1,48)                  | 0                           | <b>14</b><br><b>(1,54)</b>   |
| Hobby's/vrije tijd                                              | 2<br>(1,54)                  | 8<br>(1,80)                              | 3<br>(1,11)                  | 0                           | <b>13</b><br><b>(1,43)</b>   |
| <b>Totaal N</b>                                                 | <b>130</b>                   | <b>445</b>                               | <b>271</b>                   | <b>63</b>                   | <b>909</b>                   |

\* de som per regeling is meer dan 100% i.v.m. meerdere antwoorden mogelijk.

**Tabel 4:** (Verwachte) besteding van toegekende vergoeding, uitgesplitst naar type regeling.

## 7.3 Bijlage 2. Tabellen behorend bij de analyses in 4.3

### 7.3.1 Gemiddelde scores per drijfveer – toekenningen en afwijzingen, regeling

Voor alle drijfveren zijn de gemiddelde scores berekend. Deze zijn hieronder weergegeven en uitgesplitst naar toekenningen/afwijzingen en regelingen.

| Drijfveer                           | Totaal | Toekenningen |          |      |      |              |
|-------------------------------------|--------|--------------|----------|------|------|--------------|
|                                     |        | Totaal       | Maatwerk | VES  | IMS  | Waardedaling |
| Afspraken nakomen                   | 6.79   | 7.46         | 6,69     | 8,40 | 6,51 | 6,14         |
| Op de hoogte                        | 6.72   | 7.18         | 6,41     | 8,02 | 6,48 | 6,10         |
| Duidelijk proces                    | 6.57   | 7.14         | 6,18     | 8,06 | 6,31 | 6,12         |
| Begrijpelijke beslissingen          | 6.53   | 7.19         | 6,26     | 8,09 | 6,38 | 6,32         |
| Redelijk met regels                 | 6.48   | 7.14         | 6,35     | 8,04 | 6,30 | 6,16         |
| Deskundig                           | 6.38   | 7.04         | 6,09     | 8,04 | 6,20 | 5,65         |
| Makkelijk regelen                   | 6.23   | 6.90         | 6,04     | 7,93 | 5,94 | 5,62         |
| Serius nemen                        | 6.19   | 6.98         | 6,15     | 8,08 | 5,96 | 5,61         |
| Vertrouwt mij                       | 6.16   | 6.94         | 5,95     | 8,09 | 5,98 | 5,48         |
| Er voor me zijn                     | 5.91   | 6.69         | 5,72     | 7,81 | 5,75 | 5,57         |
| Eerlijk                             | 5.87   | 6.62         | 5,79     | 7,74 | 5,60 | 5,44         |
| Vooruit denkend                     | 5.81   | 6.46         | 5,55     | 7,54 | 5,59 | 5,41         |
| Schade hersteld met oplossing*      |        | 6.83         | 6,03     | 7,77 | 5,93 | 5,91         |
| Rechtvaardig                        | 5.89   | 6.91         | 6,00     | 7,95 | 5,91 | 5,80         |
| Ruimhartig*                         |        | 6.59         | 5,47     | 7,76 | 5,47 | 5,51         |
| Eerlijk in vergelijking met anderen | 5.57   | 6.66         | 5,41     | 7,87 | 5,50 | 5,39         |
| Stress**                            | 5.49   | 5.07         | 6,36     | 3,37 | 6,72 | 6,34         |

Tabel 5

| Drijfveer                           | Totaal | Afwijzingen |          |      |      |              |
|-------------------------------------|--------|-------------|----------|------|------|--------------|
|                                     |        | Totaal      | Maatwerk | VES  | IMS  | Waardedaling |
| Afspraken nakomen                   | 6.79   | 5.23        | 5,02     | 7,43 | 5,14 | 5,31         |
| Op de hoogte                        | 6.72   | 5.71        | 5,33     | 7,67 | 5,71 | 5,50         |
| Duidelijk proces                    | 6.57   | 5.27        | 4,89     | 7,13 | 5,15 | 5,68         |
| Begrijpelijke beslissingen          | 6.53   | 5.05        | 5,02     | 7,53 | 4,82 | 5,54         |
| Redelijk met regels                 | 6.48   | 5.01        | 4,78     | 7,21 | 4,86 | 5,36         |
| Deskundig                           | 6.38   | 4.86        | 4,96     | 7,93 | 4,62 | 5,15         |
| Makkelijk regelen                   | 6.23   | 4.71        | 4,44     | 6,67 | 4,63 | 4,83         |
| Serius nemen                        | 6.19   | 4.42        | 4,28     | 7,06 | 4,22 | 4,79         |
| Vertrouwt mij                       | 6.16   | 4.47        | 4,53     | 6,69 | 4,26 | 4,79         |
| Er voor me zijn                     | 5.91   | 4.19        | 3,92     | 6,60 | 4,03 | 4,56         |
| Eerlijk                             | 5.87   | 4.27        | 4,28     | 6,57 | 4,04 | 4,82         |
| Vooruit denkend                     | 5.81   | 4.48        | 4,41     | 7,08 | 4,34 | 4,61         |
| Schade hersteld met oplossing*      |        |             | -        | -    | -    | -            |
| Rechtvaardig                        | 5.89   | 3.05        | 3,64     | 2,60 | 2,83 | 3,80         |
| Ruimhartig*                         |        |             | -        | -    | -    | -            |
| Eerlijk in vergelijking met anderen | 5.57   | 2.80        | 2,90     | 3,80 | 2,65 | 3,33         |
| Stress**                            | 5.49   | 6.47        | 5,58     | 5,07 | 6,69 | 6,53         |

\* Deze stellingen zijn alleen uitgevraagd bij respondenten die een toewijzing hebben ontvangen. Zie ook het concept meethuis op de volgende pagina.

\*\* Een 1 bij stress betekent 'heel weinig stress', een 10 betekent 'heel veel stress'. Daarom is hierbij het patroon (hogere score voor toekenningen) omgedraaid.

Tabel 6

### 7.3.2 Correlatieanalyses - toekenningen

Door middel van correlatieanalyses keken we welke drijfveren de sterkste samenhang vertonen met de drie doelen. Deze analyse geeft een cijfer tussen de 0 en 1. Een hogere score betekent een sterkere samenhang. We geven de correlaties voor toekenningen weer in onderstaande tabel. De dikgedrukte drijfveren dragen in de regressieanalyse gezamenlijk het meeste bij aan de verklaarde variantie.

| #  | Drijfveer                           | Correlatie  |
|----|-------------------------------------|-------------|
| 1  | <b>Vooruit denkend</b>              | <b>0.86</b> |
| 2  | Redelijk met regels                 | 0.85        |
| 3  | Serius nemen                        | 0.85        |
| 4  | Vertrouwt mij                       | 0.85        |
| 5  | Er voor me zijn                     | 0.85        |
| 6  | <b>Deskundig</b>                    | <b>0.85</b> |
| 7  | <b>Afspraken nakomen</b>            | <b>0.85</b> |
| 8  | Duidelijk proces                    | 0.83        |
| 9  | <b>Makkelijk regelen</b>            | <b>0.83</b> |
| 10 | <b>Begrijpelijke beslissingen</b>   | <b>0.83</b> |
| 11 | Eerlijk                             | 0.82        |
| 12 | Op de hoogte                        | 0.81        |
| 13 | <b>Ruimhartig</b>                   | <b>0.79</b> |
| 14 | Eerlijk in vergelijking met anderen | 0.77        |
| 15 | Rechtvaardig                        | 0.77        |
| 16 | Schade hersteld met oplossing       | 0.72        |
| 17 | Stress                              | - 0.49      |

Tabel 7a: Tevredenheid

| #  | Drijfveer                           | Correlatie  |
|----|-------------------------------------|-------------|
| 1  | <b>Vooruit denkend</b>              | <b>0.86</b> |
| 2  | <b>Er voor me zijn</b>              | <b>0.85</b> |
| 3  | <b>Serius nemen</b>                 | <b>0.83</b> |
| 4  | Vertrouwt mij                       | 0.83        |
| 5  | Eerlijk                             | 0.81        |
| 6  | Redelijk met regels                 | 0.81        |
| 7  | Deskundig                           | 0.81        |
| 8  | Duidelijk proces                    | 0.80        |
| 9  | Makkelijk regelen                   | 0.79        |
| 10 | Begrijpelijke beslissingen          | 0.79        |
| 11 | <b>Afspraken nakomen</b>            | <b>0.79</b> |
| 12 | Op de hoogte                        | 0.76        |
| 13 | Ruimhartig                          | 0.76        |
| 14 | Rechtvaardig                        | 0.75        |
| 15 | Eerlijk in vergelijking met anderen | 0.74        |
| 16 | Schade hersteld met oplossing       | 0.70        |
| 17 | Stress                              | - 0.44      |

Tabel 7b: Oog voor persoonlijke situatie

| #  | Drijfveer                            | Correlatie  |
|----|--------------------------------------|-------------|
| 1  | <b>Rechtvaardig</b>                  | <b>0.89</b> |
| 2  | Ruimhartig                           | 0.86        |
| 3  | <b>Schade hersteld met oplossing</b> | <b>0.84</b> |
| 4  | Eerlijk in vergelijking met anderen  | 0.82        |
| 5  | <b>Serius nemen</b>                  | <b>0.81</b> |
| 6  | Vertrouwt mij                        | 0.80        |
| 7  | Er voor me zijn                      | 0.80        |
| 8  | <b>Vooruit denkend</b>               | <b>0.79</b> |
| 9  | Deskundig                            | 0.78        |
| 10 | Redelijk met regels                  | 0.78        |
| 11 | Eerlijk                              | 0.77        |
| 12 | Makkelijk regelen                    | 0.75        |
| 13 | Begrijpelijke beslissingen           | 0.74        |
| 14 | Duidelijk proces                     | 0.74        |
| 15 | Afspraken nakomen                    | 0.74        |
| 16 | Op de hoogte                         | 0.72        |
| 17 | Stress                               | - 0.46      |

Tabel 7c: Erkenning

## Correlatieanalyses – afwijzingen

Ook voor de aanvragers met een afwijzing keken we door middel van correlatieanalyses welke drijfveren de sterkste samenhang vertonen met de drie doelen. De correlaties voor afwijzingen geven we weer in onderstaande tabel. De dikgedrukte drijfveren dragen in de regressieanalyse gezamenlijk het meeste bij aan de verklaarde variantie.

| #  | Drijfveer                           | Correlatie  |
|----|-------------------------------------|-------------|
| 1  | <b>Er voor me zijn</b>              | <b>0.88</b> |
| 2  | <b>Redelijk met regels</b>          | <b>0.83</b> |
| 3  | Serieus nemen                       | 0.83        |
| 4  | Begrijpelijke beslissingen          | 0.83        |
| 5  | Deskundig                           | 0.83        |
| 6  | <b>Vooruit denkend</b>              | <b>0.83</b> |
| 7  | Vertrouwt mij                       | 0.83        |
| 8  | Makkelijk regelen                   | 0.80        |
| 9  | <b>Eerlijk</b>                      | <b>0.80</b> |
| 10 | <b>Afspraken nakomen</b>            | <b>0.80</b> |
| 11 | <b>Duidelijk proces</b>             | <b>0.79</b> |
| 12 | Op de hoogte                        | 0.67        |
| 13 | Eerlijk in vergelijking met anderen | 0.62        |
| 14 | Rechtvaardig                        | 0.54        |
| 15 | Stress                              | - 0.29      |

Tabel 8a: Tevredenheid

| #  | Drijfveer                           | Correlatie  |
|----|-------------------------------------|-------------|
| 1  | <b>Er voor me zijn</b>              | <b>0.88</b> |
| 2  | Serieus nemen                       | 0.85        |
| 3  | Vertrouwt mij                       | 0.84        |
| 4  | <b>Deskundig</b>                    | <b>0.83</b> |
| 5  | <b>Vooruit denkend</b>              | <b>0.83</b> |
| 6  | <b>Eerlijk</b>                      | <b>0.80</b> |
| 7  | Begrijpelijke beslissingen          | 0.80        |
| 8  | Makkelijk regelen                   | 0.79        |
| 9  | Redelijk met regels                 | 0.78        |
| 10 | Duidelijk proces                    | 0.75        |
| 11 | Afspraken nakomen                   | 0.75        |
| 12 | Eerlijk in vergelijking met anderen | 0.63        |
| 13 | Op de hoogte                        | 0.63        |
| 14 | Rechtvaardig                        | 0.58        |
| 15 | Stress                              | - 0.26      |

Tabel 8b: Oog voor persoonlijke situatie

| #  | Drijfveer                           | Correlatie |
|----|-------------------------------------|------------|
| 1  | Vertrouwt mij                       | 0.79       |
| 2  | Er voor me zijn                     | 0.79       |
| 3  | Serieus nemen                       | 0.76       |
| 4  | Deskundig                           | 0.75       |
| 5  | Redelijk met regels                 | 0.75       |
| 6  | Eerlijk                             | 0.74       |
| 7  | Vooruit denkend                     | 0.74       |
| 8  | Makkelijk regelen                   | 0.72       |
| 9  | Begrijpelijke beslissingen          | 0.70       |
| 10 | Afspraken nakomen                   | 0.69       |
| 11 | Eerlijk in vergelijking met anderen | 0.66       |
| 12 | Duidelijk proces                    | 0.64       |
| 13 | Op de hoogte                        | 0.63       |
| 14 | Rechtvaardig                        | 0.56       |
| 15 | Stress                              | - 0.22     |

Tabel 8c: Erkenning

### 7.3.3 Factoranalyses

#### Algemeen:

Door middel van factoranalyse analyseerden we welke drijfveren ongeveer hetzelfde meten en in hoeverre die verklarend zijn voor de doelen (zie hieronder voor het algehele beeld voor *tevredenheid* en oog voor persoonlijke situatie, toekenningen en afwijzingen samen). Daaruit blijkt dat de groep 'betrokken' belangrijker is voor *tevredenheid* en oog voor persoonlijke situatie dan 'duidelijk'.

#### Betrokken

- IMG gaat redelijk om met de regels
- IMG geeft me het gevoel dat ze er voor me is
- IMG is deskundig
- IMG denkt vooruit
- IMG behandelt mensen eerlijk
- IMG neemt mij serieus
- IMG vertrouwt mij

#### Duidelijk

- IMG maakt duidelijk wat ik moet doen
- IMG legt beslissingen duidelijk uit
- IMG maakt het makkelijk om dingen te regelen
- IMG komt haar afspraken na
- IMG houdt mij op de hoogte

| Tevredenheid                |        |               |
|-----------------------------|--------|---------------|
| Verklaarde variantie: 86,0% |        |               |
| Drijfveer                   | Impact | Significantie |
| 'Betrokken'                 | 0.58   | ***           |
| 'Duidelijk'                 | 0,41   | ***           |

| Menselijke maat             |        |               |
|-----------------------------|--------|---------------|
| Verklaarde variantie: 82,9% |        |               |
| Drijfveer                   | Impact | Significantie |
| 'Betrokken'                 | 0.79   | ***           |
| 'Duidelijk'                 | 0,19   | ***           |

Tabel 9: Factoranalyse





Door middel van factoranalyse analyseerden we ook apart voor toekenningen en afwijzingen, inclusief het doel *'erkenning'* welke drijfveren ongeveer hetzelfde meten en in hoeverre die verklarend zijn voor de doelen (zie hieronder). Hieruit komt – ten opzichte van de algemene analyses in 4.3.1 – een derde groep naar voren: rechtvaardig. Dit betekent dat de drijfveren die we zoals die in het ontwerp van de vragenlijst schaarden onder *erkenning* inderdaad een apart construct meten.

Voor **toekenningen** geldt dat vooral de groep 'duidelijk' belangrijk is voor *tevredenheid* en oog voor persoonlijke situatie, en 'rechtvaardig' voor *erkenning*.

#### Duidelijk

- IMG maakt duidelijk wat ik moet doen
- IMG legt beslissingen duidelijk uit
- IMG maakt het makkelijk om dingen te regelen
- IMG komt haar afspraken na
- IMG houdt mij op de hoogte
- IMG gaat redelijk om met de regels
- IMG denkt vooruit
- IMG vertrouwt mij

#### Betrokken

- IMG geeft me het gevoel dat ze er voor me is
- IMG is deskundig
- IMG behandelt mensen eerlijk
- IMG neemt mij serieus

#### Rechtvaardig

- Met de oplossing (herstel/vergoeding) van het IMG kan mijn geleden schade worden hersteld
- Ik vind de oplossing (herstel/vergoeding) die het IMG mij biedt rechtvaardig
- Ik vind de oplossing (herstel/vergoeding) die het IMG mij biedt ruimhartig
- Ik vind de oplossing (herstel/vergoeding) die het IMG mij biedt eerlijk in vergelijking met anderen in mijn omgeving
- Het gehele schadeproces van aanvraag tot besluit leverde mij veel stress op

#### Tevredenheid

Verklaarde variantie: **83,9%**

| Drijfveer      | Impact | Significantie |
|----------------|--------|---------------|
| 'Duidelijk'    | 0.71   | ***           |
| 'Betrokken'    | 0.20   | ***           |
| 'Rechtvaardig' | 0.06   | *             |

#### Menselijke maat

Verklaarde variantie: **78,7%**

| Drijfveer      | Impact | Significantie |
|----------------|--------|---------------|
| 'Duidelijk'    | 0.50   | ***           |
| 'Betrokken'    | 0.41   | ***           |
| 'Rechtvaardig' | 0.09   | **            |

#### Erkenning

Verklaarde variantie: **79,5%**

| Drijfveer      | Impact | Significantie |
|----------------|--------|---------------|
| 'Duidelijk'    | 0.64   | ***           |
| 'Betrokken'    | 0.32   | ***           |
| 'Rechtvaardig' | 0.29   | ***           |

Tabel 10: Factoranalyse

Voor **afwijzingen** geldt dat vooral de groep 'betrokken' voor alle doelen het belangrijkste is. Voor *erkenning* is daarnaast 'rechtvaardig' net zo belangrijk.

### Duidelijk

- IMG maakt duidelijk wat ik moet doen
- IMG legt beslissingen duidelijk uit
- IMG maakt het makkelijk om dingen te regelen
- IMG komt haar afspraken na
- IMG houdt mij op de hoogte
- IMG denkt vooruit

### Betrokken

- IMG gaat redelijk om met de regels
- IMG geeft me het gevoel dat ze er voor me is
- IMG is deskundig
- IMG neemt mij serieus
- IMG vertrouwt mij

### Rechtvaardig

- IMG behandelt mensen eerlijk
- Ik vind de oplossing (herstel/vergoeding) die het IMG mij biedt rechtvaardig
- Ik vind de oplossing (herstel/vergoeding) die het IMG mij biedt eerlijk in vergelijking met anderen in mijn omgeving

#### Tevredenheid

Verklaarde variantie: **81,7%**

| Drijfveer      | Impact | Significantie |
|----------------|--------|---------------|
| 'Duidelijk'    | 0.61   | ***           |
| 'Betrokken'    | 0.35   | ***           |
| 'Rechtvaardig' | 0.10   | *             |

#### Menselijke maat

Verklaarde variantie: **80,8%**

| Drijfveer      | Impact | Significantie |
|----------------|--------|---------------|
| 'Duidelijk'    | 0.67   | ***           |
| 'Betrokken'    | 0.18   | ***           |
| 'Rechtvaardig' | 0.17   | **            |

#### Erkenning

Verklaarde variantie: **69,6%**

| Drijfveer      | Impact | Significantie |
|----------------|--------|---------------|
| 'Betrokken'    | 0.44   | ***           |
| 'Rechtvaardig' | 0.42   | ***           |

De groep 'Duidelijk' heeft geen significante invloed op erkenning

Tabel 11: Factoranalyse





## Wilt u meer weten?

Op onze website [schadedoormijnbouw.nl](https://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 aardbevingsschade terecht kunt. Op [schadedoormijnbouw.nl/steunpunten](https://schadedoormijnbouw.nl/steunpunten) staan de adressen en openingstijden.

### Online

Via [forum.schadedoormijnbouw.nl](https://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 Grijpskerk. 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.