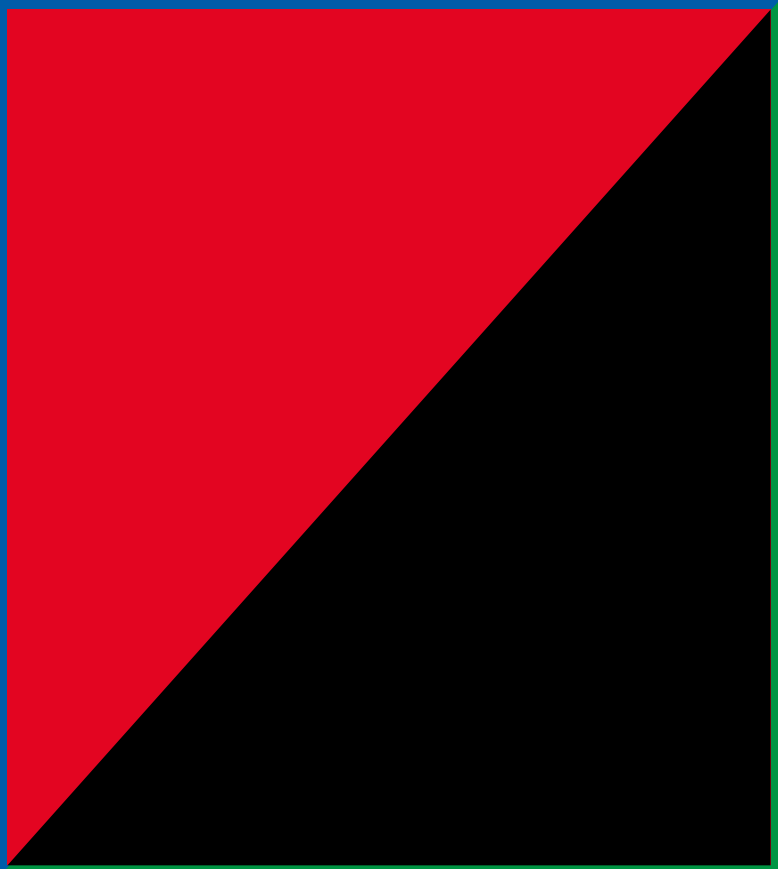
Stap verder



groninger gasberaad

Rapportage schadeafhandeling en versterking in het aardbevingsgebied 2025

Rapportage schadeafhandeling en versterking in het aardbevingsgebied

1.
Management Samenvatting
P. 5

2.
Onderzoeksverantwoording
P. 13

3.
Resultaten schadeafhandeling
P. 21

4.
Resultaten versterking
P. 63

5.
Bijlage: indicatieve resultaten versterkingswerkzaamheden gestart en afgerond
P. 95

1.

Management Samenvatting

Schadeafhandeling

Erkenning

- Van de aangemelde schades is ruim driekwart volledig erkend als schade door mijnbouw (aardbevingsschade). Eén op de zes is gedeeltelijk erkend en 5% is niet erkend. Ten opzichte van twee jaar geleden zijn nu procentueel *meer* aangemelde schades volledig erkend als schade door mijnbouw.

- Wat betreft de (gedeeltelijk) niet erkende schades, zijn er procentueel *minder* volledige juridische procedures (zienwijze, bezwaar en beroep) doorlopen in vergelijking met twee jaar geleden.

Afhandeling

- Van de 830 (gedeeltelijk) erkende schademeldingen, zijn er 737 (89%) inmiddels volledig afgehandeld. De versnelling in de afhandeling, die in 2021 werd ingezet, is in de afgelopen jaren gecontinueerd. Het percentage niet afgehandelde meldingen is daardoor significant lager dan twee jaar geleden.

Volledig afgehandelde schademeldingen

- Bij de schademeldingen die volledig zijn afgehandeld, heeft de helft voor taxatie van de schade en een vergoeding gekozen. Eén op de vijf kiest voor schadeherstel door een aannemer en drie op de tien voor een vaste vergoeding. Ten opzichte van twee jaar geleden is er vaker voor de vaste vergoeding gekozen.

- Net als in de vorige meting, heerst er over het algemeen tevredenheid over het schadeherstel dat is uitgevoerd door een aannemer. Over ruim zes op de tien meldingen, die hersteld zijn door een aannemer, heerst het gevoel dat de schade voor 100% is verholpen. Bij ruim één derde is dit niet het geval. Dit beeld is eveneens ongeveer gelijk aan twee jaar geleden.

- Over ruim de helft van het totaal aantal afgehandelde schademeldingen heerst tevredenheid. Vooral de introductie van de vaste vergoeding zorgt voor een hogere tevredenheid over de totale afhandeling van de schade ten opzichte van twee jaar geleden. Dit komt tot uiting in een stijging van het gemiddelde rapportcijfer voor de totale afhandeling (nu een 7,0; dit was een 6,4).

Schademeldingen die niet volledig zijn afgehandeld

- Van de schademeldingen die zijn erkend, maar nog niet volledig zijn afgehandeld, loopt er voor één op de vijf nog een geschil, bezwaar of rechtszaak. Dit is significant minder dan twee jaar geleden. Wel lijken er nu meer mensen ‘in de wachtkamer’ te zitten. Zij wachten op een schaderapport, op een versterking of op een aannemer die de schade kan gaan herstellen.

- Over de schademeldingen die nog niet volledig zijn afgehandeld heerst bij zes op de tien ontevredenheid. Slechts 15% is tevreden over de afhandeling van de schademelding tot nu toe; een kwart antwoordt neutraal. Het percentage dat zich zeer ontevreden uitlaat is wel significant gedaald ten opzichte van twee jaar geleden. Dit is te verklaren door het resultaat dat er in 2024 procentueel minder gedupeerden zijn die nog een geschil, bezwaar of rechtszaak hebben lopen.

Versterking

- Van de 467 personen die een pand/ woning in het versterkingsgebied hebben, is bij één derde het beoordelingsproces door de NCG afgerond. Dit betreft eigenlijk alleen woningen/ panden die aardbevingsbestendig zijn gebouwd of op norm konden worden verklaard. Bij slechts een enkeling zijn er versterkingswerkzaamheden uitgevoerd die ook al zijn afgerond.

- Tweederde van alle ondervraagden in het versterkingsgebied zijn nog in contact met de NCG over de voortgang. Hierbij wachten ruim vier op de tien nog op een eerste veiligheidsbeoordeling. Zij staan dus nog aan het begin van het proces.

Tevredenheid

- Wat betreft de tevredenheid over het proces heerst er verdeeldheid. Eén derde laat zich positief uit en is (zeer) tevreden, 37% is niet ontevreden noch tevreden en drie op de tien zijn (zeer) ontevreden. Wanneer de resultaten uitgesplitst worden naar status in het beoordelingsproces, valt op dat de ontevredenheid toeneemt bij de groepen die, na een eerste beoordeling, wachten op vervolgstappen van de NCG. Vanaf dit punt neemt de wachttijd, voordat er een volgende stap wordt gezet in het afhandelingsproces, ook aanzienlijk toe.

78%

van de aangemelde schades is volledig erkend als schade door mijnbouw. Dit is bijna een kwart meer dan twee jaar geleden.

2.

Onderzoeks-verantwoording

Achtergrond

2.1 In opdracht van het Groninger Gasberaad heeft Enigma Research een onderzoek uitgevoerd naar de schadeafhandeling en versterking in het aardbevingsgebied. De doelgroep voor het onderzoek zijn inwoners van de provincie Groningen en de kop van Drenthe (gemeenten Aa en Hunze, Tynaarlo en Noordenveld). Aan hen is gevraagd of ze te maken hebben (gehad) met materiële schade door mijnbouw (aardbevingsschade). Aan inwoners uit het versterkingsgebied zijn vragen gesteld over de versterkingswerkzaamheden van de NCG.

Onderzoeksdoel

2.2 Dit onderzoek is een vervolg op het onderzoek “Bodem in zicht” uit 2022. In deze nieuwe meting wordt naast de schadeafhandeling ook de status van de versterkingswerkzaamheden in kaart gebracht.

Met behulp van het onderzoek wil het Groninger Gasberaad een beeld schetsen van de situatie waarin bewoners zitten en of ze tevreden zijn over hun dossier. Hebben ze al een versterkingsadvies, wachten ze nog op de aannemer etc.

Het doel van het onderzoek is niet om een representatieve weergave te geven van de totale tevredenheid over de afhandeling van aardbevingsschade en de versterkingswerkzaamheden. Het onderzoek wil een inkijk geven in hoe de schadeafhandeling en de versterkingswerkzaamheden bij verschillende groepen wordt beleefd.

Methode van onderzoek

2.3 Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van kwantitatief online onderzoek. De online vragenlijst is geprogrammeerd in het “responsive” onderzoekssysteem van Enigma Research. Hierdoor kon de vragenlijst, middels één universele link, zowel via mobiele telefoon, tablet als wel laptop worden ingevuld. De vragenlijsten zijn afgenomen via een beveiligde “https” verbinding.

Doelgroepbenadering

2.4 Voor de benadering van de doelgroep is samengewerkt met Mediahuis Noord (o.a. uitgever van Dagblad van het Noorden).

De oproep om deel te nemen aan het onderzoek is verspreid via het RegioNoordPanel en via de mediakanalen van Dagblad van het Noorden (website, socials etc.). Het RegioNoordPanel is het grootste online consumentenpanel van Noord-Nederland (meer dan 9.000 leden in Groningen, Friesland en Drenthe) dat Enigma Research in samenwerking met Mediahuis Noord heeft opgezet.

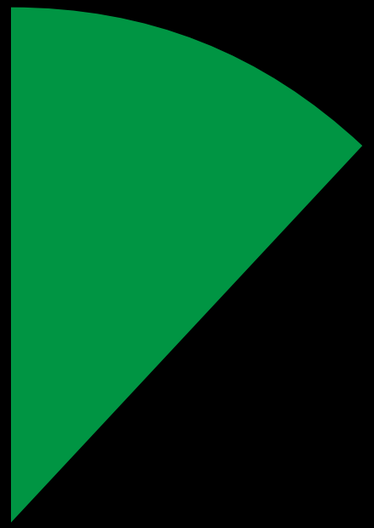
Daarnaast heeft het Groninger Gasberaad ook zelf een oproep gedaan om deel te nemen aan het onderzoek.

Veldwerkperiode

2.5 Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 27 november 2024 t/m 4 januari 2025.

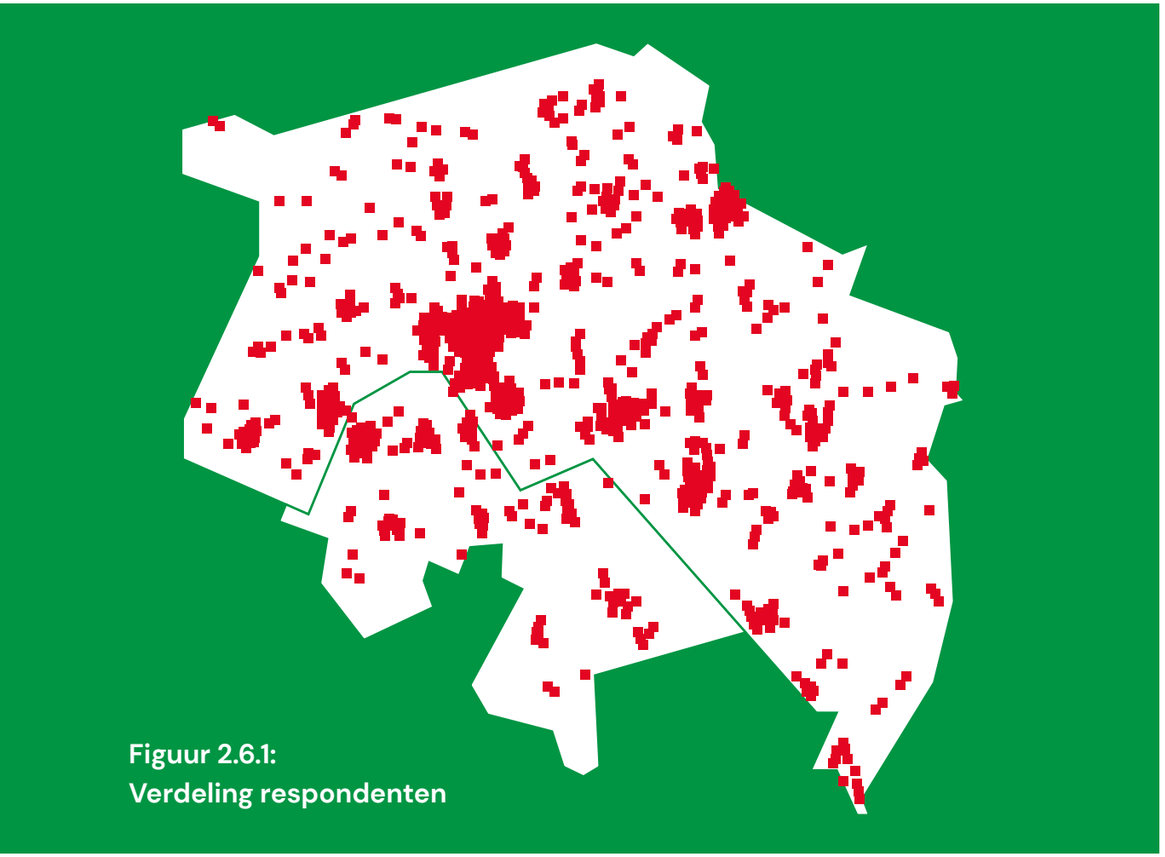
12%

van de gedupeerden met een (deels) niet erkende schademelding doorloopt de volledige juridische procedure om dit aan te vechten. Dit is bijna de helft minder dan twee jaar geleden.



Steekproef

2.6 In totaal zijn er 1.301 respondenten ondervraagd.
De respondenten zijn als volgt verdeeld.



Figuur 2.6.1:
Verdeling respondenten

1.301

Respondenten

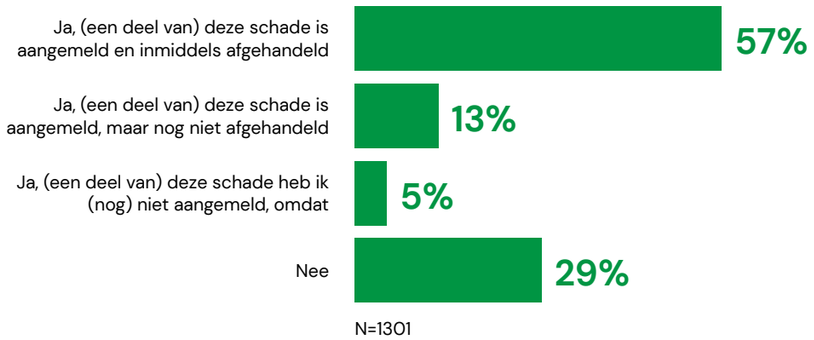
3.

Resultaten schade-afhandeling

Materiële schade door mijnbouw

3.1 Van de 1.301 ondervraagde respondenten hebben zeven op de tien (71%) te maken (gehad) met materiële schade door mijnbouw (aardbevingsschade). Het overgrote deel (57%) van de schade is aangemeld en inmiddels afgehandeld (zie figuur 3.1.1).

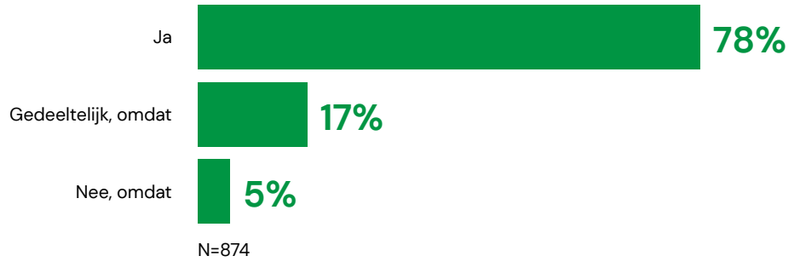
Figuur 3.1.1: Heeft u te maken (gehad) met materiële schade door mijnbouw (aardbevingsschade)?



Erkenning

3.2 Van de aangemelde schades is ruim driekwart (78%) volledig erkend als schade door mijnbouw (aardbevingsschade). Eén op de zes (17%) is gedeeltelijk erkend en 5% is niet erkend (zie figuur 3.2.1).

Figuur 3.2.1: Is de aanmelding erkend als schade door mijnbouw (aardbevingsschade)?



Ten opzichte van twee jaar geleden zijn nu procentueel meer aangemelde schades volledig erkend als schade door mijnbouw (78% vs. 55% in 2022).

	Uitsplitsing naar meting	
	Meting 2024	**Meting 2022**
Ja	78%	55%
Gedeeltelijk, omdat	17%	30%
Nee, omdat	5%	15%
N	**874**	**1276**

Significant hoger dan de vorige meting

Significant lager dan de vorige meting

“Het heeft geruime tijd geduurd om in te kunnen dienen en we moeten heel veel moed verzamelen om er weer mee te beginnen.”

Uit: *Bloemlezing van redenen waarom (een deel van) de schade (nog) niet is aangemeld.*

“Men vond het werking van de elementen. Interessante hierbij is dat het wel erkend is bij de buren en dat de schade pas kwam na 2008.”

Uit: *Bloemlezing van redenen waarom schademelding (gedeeltelijk) niet erkend is als schade door mijnbouw (aardbevingsschade).*

89%

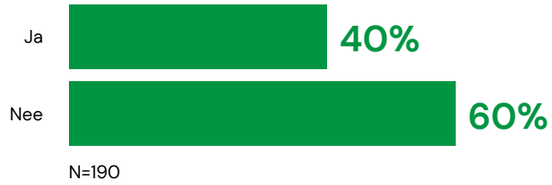
van alle (gedeeltelijk) erkende schademeldingen is volledig afgehandeld. Vooral de laatste vier jaar is er progressie geboekt. Het percentage niet afgehandelde meldingen is gedaald t.o.v. twee jaar geleden.

Voor 40% van de schades, die (gedeeltelijk) niet zijn erkend, is een zienswijze ingediend (zie figuur 3.2.2). Dit gaat om 76 van de in totaal 190 schademeldingen die (gedeeltelijk) niet zijn erkend.

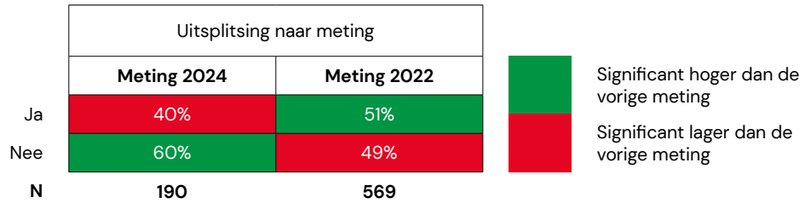
“Na veel gedoe en ontkenning van de inspecteur hebben we een bouwexpert erbij gehad. Toen werd deel schade erkend.”

Uit: *Bloemlezing van redenen waarom schademelding (gedeeltelijk) niet erkend is als schade door mijnbouw (aardbevingsschade).*

Figuur 3.2.2: Heeft u voor de schade die (gedeeltelijk) niet is erkend als schade door mijnbouw (aardbevingsschade) een zienswijze ingediend?



Er zijn procentueel minder mensen die een zienwijze indienen in vergelijking met twee jaar geleden (nu 40%, dit was 51%).



Bij zeven op de tien (71%) gevallen volgde op het indienen van een zienswijze ook een bezwaar. Vier op de tien (43%) zijn na het bezwaar ook in beroep gegaan.

Minder volledige juridische procedures dan twee jaar geleden

Voor 23 van de in totaal 190 niet erkende schademeldingen (12%) is de volledige juridische procedure doorlopen. Twee jaar geleden was dit nog voor meer dan één op de vijf (22%) niet erkende schademeldingen het geval.

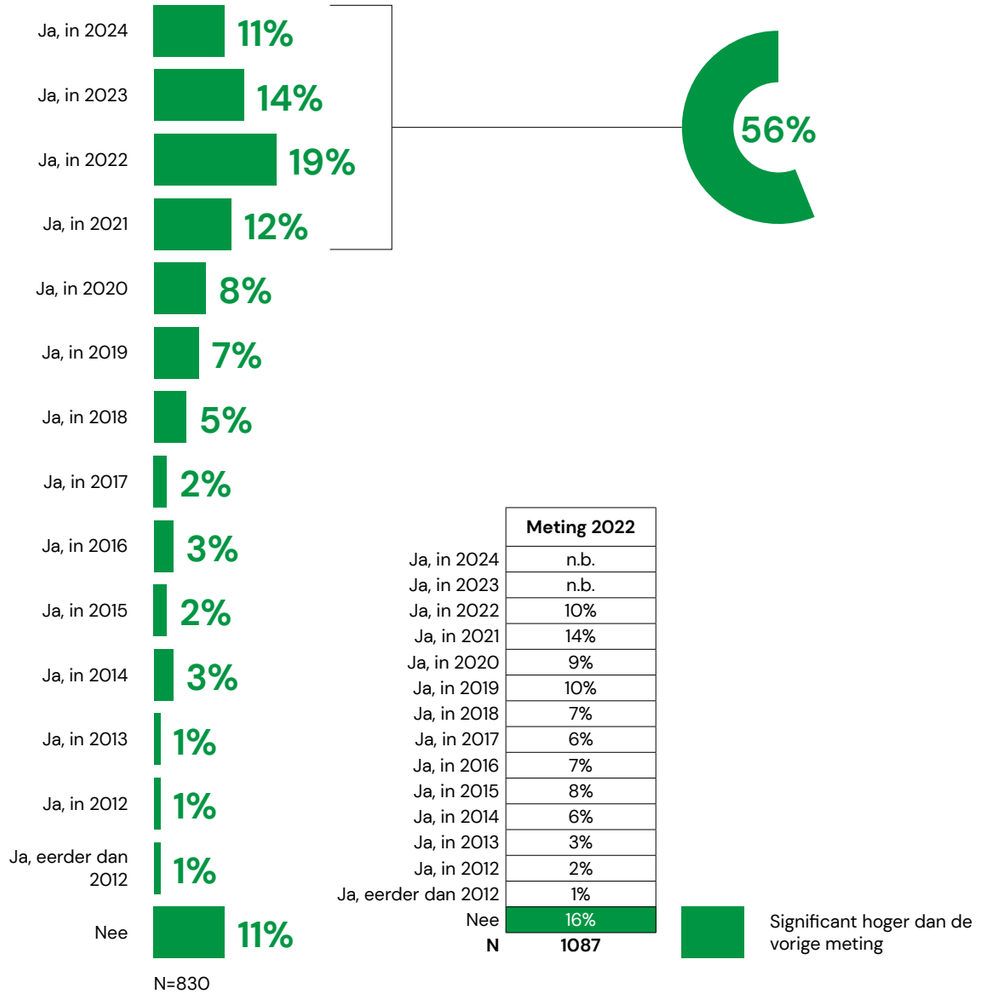
Afhandeling

3.3

Van de 830 (gedeeltelijk) erkende schademeldingen zijn er 737 (89%) inmiddels volledig afgehandeld; voor 93 meldingen is de afhandeling nog niet volledig voltooid (zie figuur 3.3.1).

De versnelling in de afhandeling, die in 2021 werd ingezet, is in de afgelopen jaren gecontinueerd. Het resultaat is dat 56% van de (gedeeltelijk) erkende schademeldingen in de afgelopen vier jaar is afgehandeld. Het percentage niet afgehandelde meldingen is daardoor significant lager dan twee jaar geleden; nu 11%, dit was 16%.

Figuur 3.3.1: Is de schademelding die u heeft aangemeld en (gedeeltelijk) is erkend volledig afgehandeld? Zo ja, in welk jaar?



“Deels wordt het niet erkend vanwege de leeftijd van ons huis.”

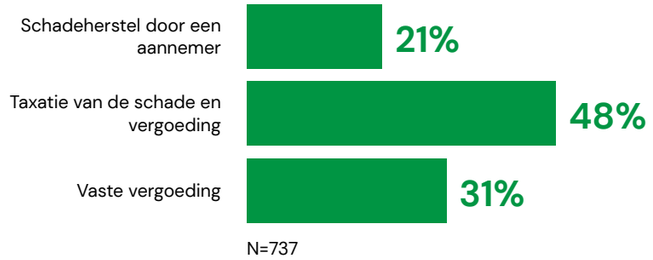
Uit: *Bloemlezing van redenen waarom schademelding (gedeeltelijk) niet erkend is als schade door mijnbouw (aardbevingsschade).*

Schademeldingen die volledig zijn afgehandeld

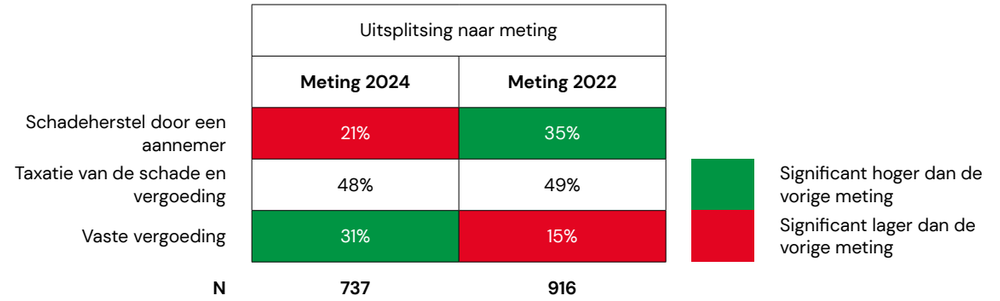
3.4

Bij de schademeldingen die volledig zijn afgehandeld, heeft de helft (48%) voor taxatie van de schade en een vergoeding gekozen. Eén op de vijf (21%) kiest voor schadeherstel door een aannemer en 31% voor een vaste vergoeding (zie figuur 3.4.1).

Figuur 3.4.1: Voor welke afhandeling heeft u gekozen?



Ten opzichte van twee jaar geleden is er vaker voor de vaste vergoeding gekozen (31% vs. 15%) en minder vaak voor schadeherstel door een aannemer (21% vs. 35%).



Wanneer de resultaten worden uitsplitst naar jaar waarin de schade volledig is afgehandeld, wordt bevestigd dat de keuze voor een vaste vergoeding sinds 2021 steeds vaker wordt gemaakt. Bij de schades die in 2024 zijn afgehandeld, kiest zelfs meer dan de helft (56%) voor de vaste vergoeding.

	Uitsplitsing naar jaar waarin schade volledig is afgehandeld *								
	Meting 2024	**2024**	**2023**	**2022**	**2021**	**2020**	**2019**	**2018**	**Eerder dan 2018**
Schadeherstel door een aannemer	21%	8%	11%	15%	14%	17%	31%	30%	50%
Taxatie van de schade en vergoeding	48%	36%	42%	44%	60%	67%	55%	63%	40%
Vaste vergoeding	31%	56%	47%	41%	26%	16%	15%	8%	10%
N	**737**	**91**	**113**	**160**	**100**	**70**	**55**	**40**	**108**

* Rode cijfers (N) zijn indicatief.

56%

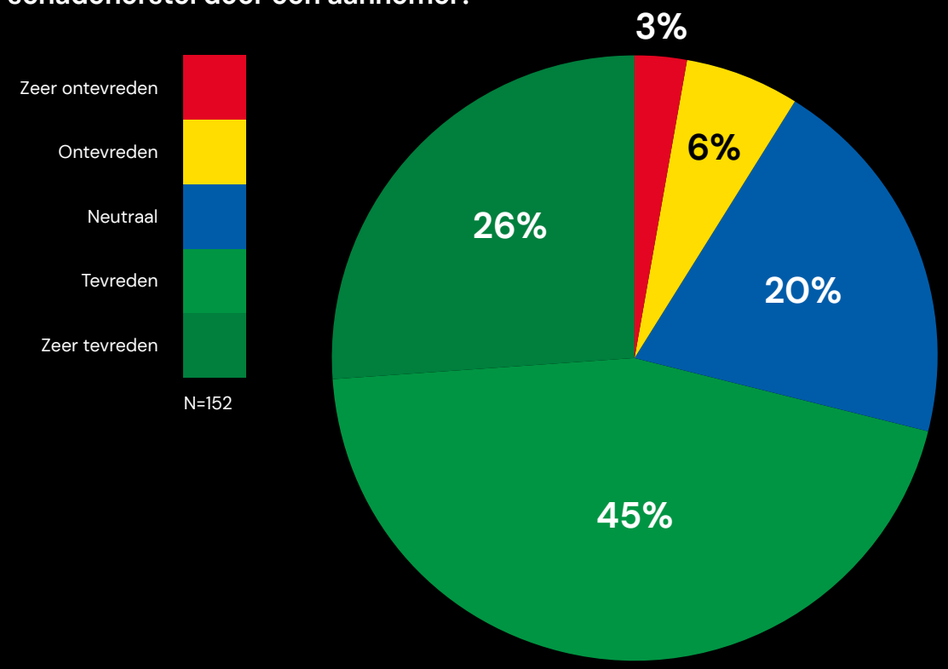
kiest in 2024 voor afhandeling via de vaste vergoeding. Deze vorm wordt de afgelopen jaren steeds vaker gekozen en zorgt voor een versnelling in het afhandelingsproces.

Tevredenheid m.b.t. schadeherstel door een aannemer

Net als in de vorige meting, heerst er over het algemeen tevredenheid over het schadeherstel dat is uitgevoerd door een aannemer (zie figuur 3.4.2).

Wat betreft zeven op de tien (71%) schademeldingen is men tevreden tot zeer tevreden over het geleverde werk. Bij één op de vijf (20%) meldingen wordt er over het herstel neutraal gedacht en bij 9% heeft de aannemer het werk volgens de ondervraagden niet naar tevredenheid uitgevoerd.

Figuur 3.4.2: In hoeverre bent u, achteraf gezien, tevreden over uw keuze voor schadeherstel door een aannemer?



Over ruim zes op de tien (63%) meldingen, die hersteld zijn door een aannemer, heerst het gevoel dat de schade voor 100% is verholpen (zie figuur 3.4.3). Bij ruim één derde (38%) is dit niet het geval. Dit beeld is ongeveer gelijk aan twee jaar geleden.

Figuur 3.4.3: Heeft u het gevoel dat de schade voor 100% is verholpen?

	Uitsplitsing naar meting	
	Meting 2024	**Meting 2022**
Ja	63%	67%
Nee	38%	33%
N	**152**	**324**

“Slecht werk geleverd en gewoon afgezet!”

Uit: *Bloemlezing van redenen waarom men (zeer) ontevreden is over het schadeherstel door een aannemer.*

Bloemlezing van redenen waarom men (zeer) ontevreden is over het schadeherstel door een aannemer:

"Dezelfde scheuren er nu weer zitten."

"De afwerking is schandalig slecht."

"Deze mensen hebben het zo druk, zodra het even tegen zit, gaat alles langer duren, wat in 3 maand zou gebeuren heeft 15 maand geduurd!"

Bloemlezing van redenen waarom men het gevoel heeft dat de schade niet voor 100% is verholpen:

"Alleen cosmetisch opgelost. Niet naar de fundering e.d. gekeken."

"Er op dit moment nog weer scheuren zijn."

"Scheuren blijven komen."

"Deel schade mogelijk verborgen zit achter inbouwkasten."

"Omdat later weer en meer schade is opgetreden."

"Geld was volgens de aannemer ontoereikend."

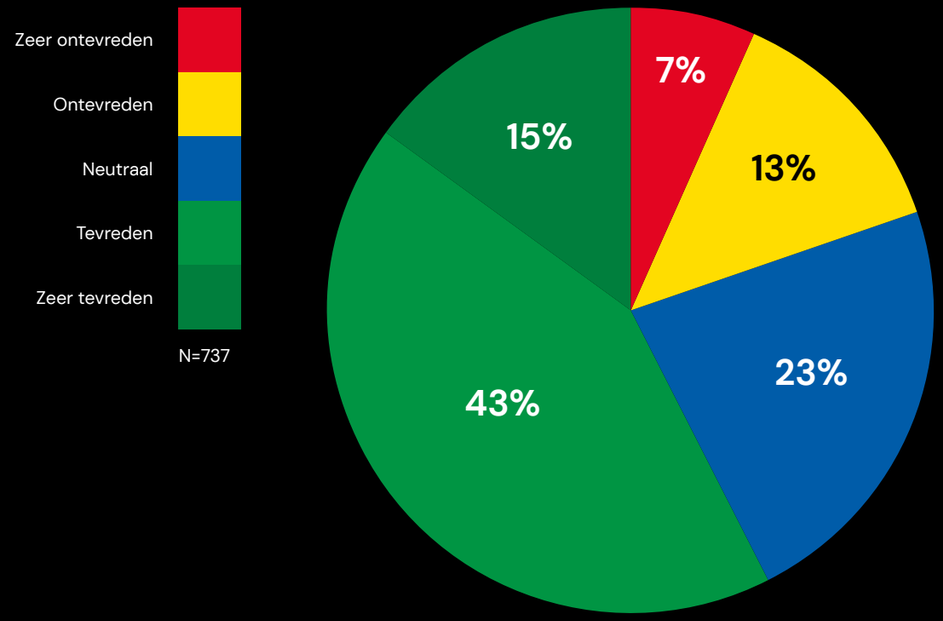
72%

van de gedupeerden die kiest voor de vaste vergoeding is hierover (zeer) tevreden. De regeling onderscheidt zich wat betreft beoordeling positief t.o.v. de andere manieren van schade-afhandeling.

Tevredenheid over totale afhandeling

Over ruim de helft (58%) van het totaal aantal afgehandelde schademeldingen heerst tevredenheid; één op de vijf is uitgesproken (zeer) ontevreden (zie figuur 3.4.4). De uitgesproken ontevredenheid is lager dan twee jaar geleden.

Figuur 3.4.4: In hoeverre bent u tevreden over de totale afhandeling van uw schademelding?



	Uitsplitsing naar meting	
	Meting 2024	**Meting 2022**
Zeer ontevreden, omdat	7%	12%
Ontevreden, omdat	13%	15%
Neutraal	23%	20%
Tevreden	43%	40%
Zeer tevreden	15%	12%
N	**737**	**916**

Significant hoger dan de vorige meting
Significant lager dan de vorige meting

Het zijn vaker diegenen die hebben gekozen voor een vaste vergoeding die zich uitgesproken positief (tevreden tot zeer tevreden) en minder vaak uitgesproken negatief (ontevreden tot zeer ontevreden) uitlaten over de totale afhandeling van de schademelding. De toename in het verstrekken van een vaste vergoeding in de afgelopen jaren, zorgt dus voor een hogere algemene tevredenheid over de totale afhandeling van de schademelding.

		Uitsplitsing naar soort afhandeling		
	Meting 2024	**Schadeherstel door een aannemer**	**Taxatie van de schade en vergoeding**	**Vaste vergoeding**
Zeer ontevreden, omdat	7%	10%	8%	3%
Ontevreden, omdat	13%	16%	15%	7%
Neutraal	23%	27%	23%	19%
Tevreden	43%	34%	42%	50%
Zeer tevreden	15%	13%	12%	22%
N	**737**	**152**	**357**	**228**

Significant hoger dan de andere groepen
Significant lager dan de andere groepen

“De rapporten zijn ondeugdelijk, vol met onwaarheden en dubieuze conclusies.”

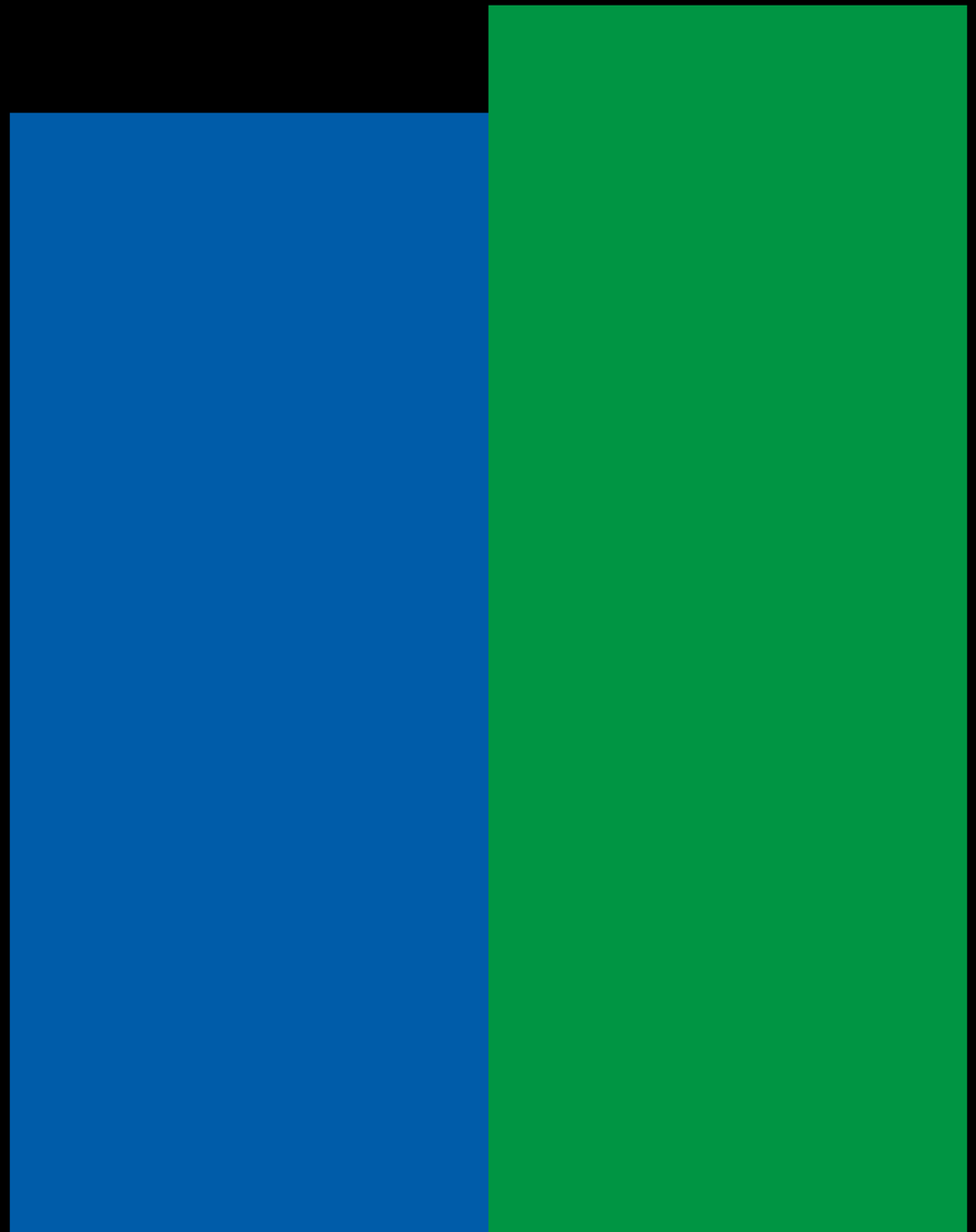
Uit: *Bloemlezing van redenen waarom men (zeer) ontevreden is over de totale afhandeling van de schademelding.*

“Schadeherstel is een ding, maar de ellende van de procedures zijn niet snel vergeten.”

Uit: *Bloemlezing van redenen waarom men (zeer) ontevreden is over de totale afhandeling van de schademelding.*

7,0

Gemiddeld krijgt de totale afhandeling van de schade een ruim voldoende; een stijging ten opzichte van twee jaar geleden (6,4). De vaste vergoeding zorgt met name voor de hogere beoordeling.



Rapportcijfer totale afhandeling

Minder dan één op de vijf (17%) geeft een onvoldoende voor de totale afhandeling van hun schademeldingen (zie figuur 3.4.5).

In zijn totaliteit worden de schademeldingen die zijn afgehandeld beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van een 7,0. Dit is significant hoger dan twee jaar geleden (toen 6,4). Het gemiddelde rapportcijfer voor de afhandeling via de vaste vergoeding is verreweg het hoogst (7,6).

Gemiddeld rapportcijfer uitgesplitst naar meting	
Meting 2024	**Meting 2022**
7,0	6,4
737	**916**

N

Significant hoger dan de vorige meting

Significant lager dan de vorige meting

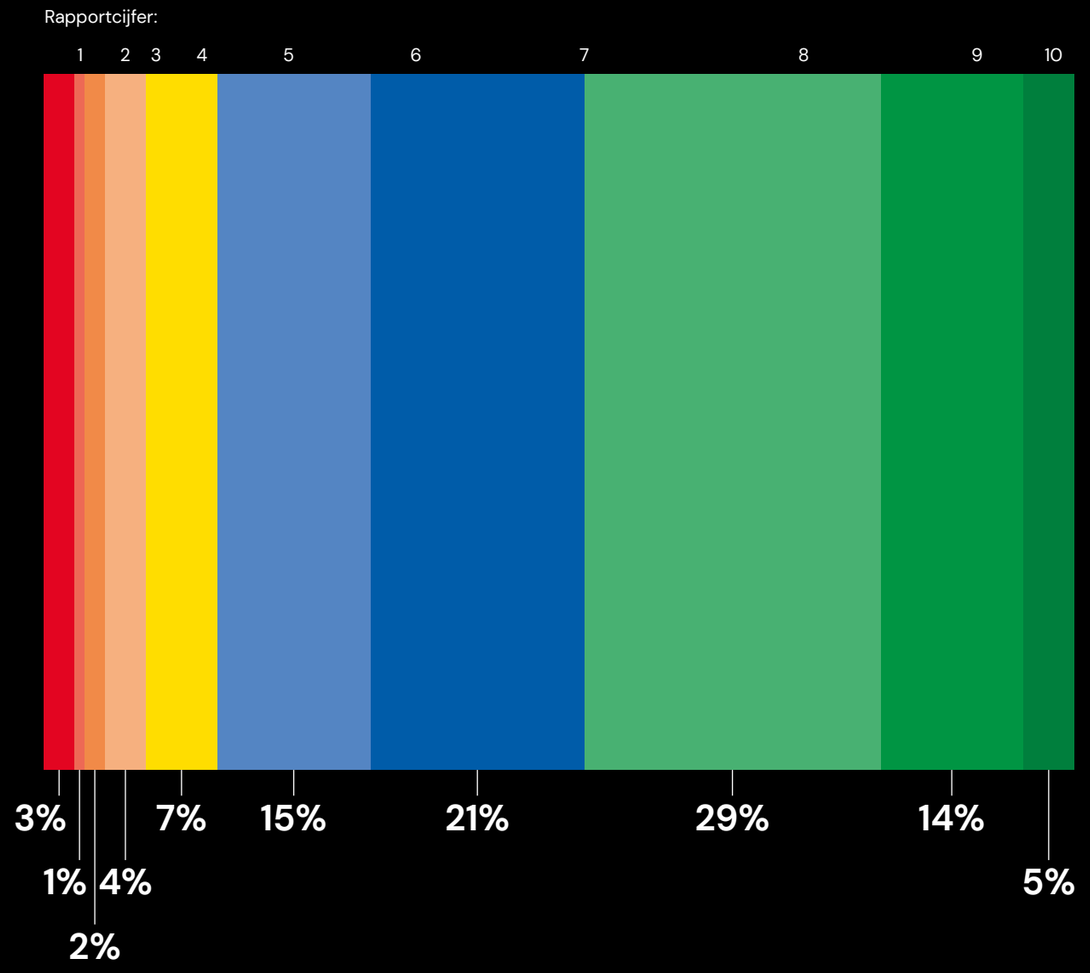
	Gemiddeld rapportcijfer uitgesplitst naar soort afhandeling		
Meting 2024	**Schadeherstel door een aannemer**	**Taxatie van de schade en vergoeding**	**Vaste vergoeding**
7,0	6,7	6,8	7,6
737	**152**	**357**	**228**

N

Significant hoger dan de andere groepen

Significant lager dan de andere groepen

Figuur 3.4.5: Kunt u de afhandeling van uw schademeldingen beoordelen met een rapportcijfer?



Schademeldingen die nog niet volledig zijn afgehandeld

3.5

Van de schademeldingen die zijn erkend, maar nog niet volledig zijn afgehandeld, loopt er voor één op de vijf (19%) nog een geschil, bezwaar of rechtszaak; zie figuur 3.5.1.

Er lopen significant minder geschillen, bezwaren en rechtszaken ten opzichte van twee jaar geleden (toen 33%). Wel lijken er nu meer mensen ‘in de wachtkamer’ te zitten; 17% wacht op een versterking (was 10%), 14% wacht op een schaderapport (was 10%) en 12% wacht op een aannemer die de schade kan gaan herstellen (was 8%).

Bijna de helft (47%) noemt verder een andere reden waarom de schademelding nog niet volledig is afgehandeld.

“Ze zijn inmiddels een jaar bezig met schade herstellen en ze zijn nog niet klaar.”

Uit: *Bloemlezing van andere redenen waarom de schademelding nog niet volledig is afgehandeld.*

Figuur 3.5.1: Waarom is de schademelding nog niet volledig afgehandeld?

	Uitsplitsing naar meting	
	Meting 2024	**Meting 2022**
Ik wacht op een schaderapport	14%	10%
Ik wacht op een versterking	17%	10%
Ik wacht op een aannemer die de schade kan gaan herstellen	12%	8%
Ik heb nog een geschil, bezwaar, rechtszaak lopen	19%	33%
Om een andere reden, namelijk	47%	54%
Weet ik niet	8%	5%
N	**93**	**171**

Significant hoger dan de vorige meting

Significant lager dan de vorige meting

19%

van de gedupeerden waarbij de schademelding nog niet volledig is afgehandeld heeft nog een geschil, bezwaar of rechtszaak lopen. Twee jaar geleden was dit nog één op de drie.

Bloemlezing van andere redenen waarom de schademelding nog niet volledig is afgehandeld:

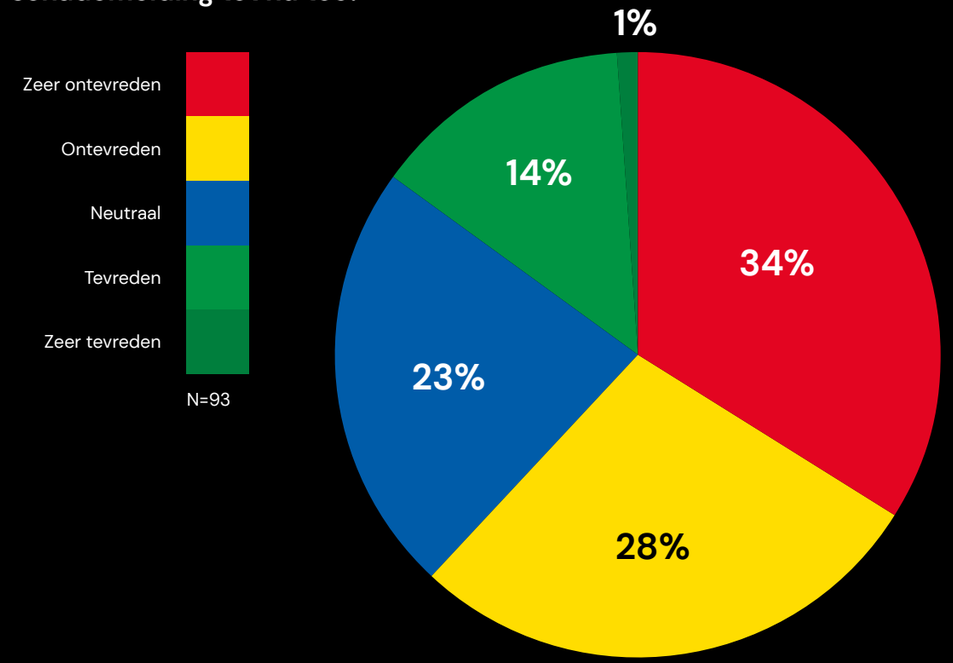
"Discussie over wel of geen erkende schade (wederom)."

"Er komt nog een aanvullende vergoeding."

"Zeer ernstige ,"constructieve" bouwfouten (zoals vloerwapening zichtbaar buiten de gevels)."

Over de schademeldingen die nog niet volledig zijn afgehandeld heerst bij zes op de tien (62%) ontevredenheid (zie figuur 3.5.2). Slechts 15% is tevreden over de afhandeling van de schademelding tot nu toe; een kwart (23%) antwoordt neutraal.

Figuur 3.5.2: In hoeverre bent u tevreden over de afhandeling van uw schademelding tot nu toe?



62%

is (zeer) ontevreden over de schade-meldingen die nog niet volledig zijn afgehandeld. De ontevredenheid neemt iets af ten opzichte van twee jaar geleden, met name omdat er minder geschillen, bezwaren of rechtszaken lopen.

Het percentage dat zich zeer ontevreden uitlaat is wel significant gedaald ten opzichte van twee jaar geleden (nu 34%, dit was 49%). Dit is te verklaren door het resultaat dat er in 2024 procentueel minder gedupeerden zijn die nog een geschil, bezwaar of rechtszaak hebben lopen. Deze groep is namelijk significant vaker zeer ontevreden; zie uitsplitsing naar reden waarom schademelding nog niet is afgehandeld.

	Uitsplitsing naar meting	
	Meting 2024	**Meting 2022**
Zeer ontevreden, omdat	34%	49%
Ontevreden, omdat	28%	27%
Neutraal	23%	16%
Tevreden	14%	7%
Zeer tevreden	1%	0%
N	**93**	**171**

Significant hoger dan de vorige meting

Significant lager dan de vorige meting

“Ons huis zit in het Duurzaam Herstel-project.”

Uit: *Bloemlezing van andere redenen waarom de schademelding nog niet volledig is afgehandeld.*

“Het wachten is op de aanvulling tot 10K.”

Uit: *Bloemlezing van andere redenen waarom de schademelding nog niet volledig is afgehandeld.*

	Uitsplitsing naar reden waarom schademelding nog niet volledig is afgehandeld *						
	Meting 2024	**Ik wacht op een schade-rapport**	**Ik wacht op een versterking**	**Ik wacht op een aannemer die de schade kan gaan herstellen**	**Ik heb nog een geschil, bezwaar, rechtszaak lopen**	**Om een andere reden**	**Weet ik niet**
Zeer ontevreden, omdat	34%	38%	50%	18%	72%	27%	29%
Ontevreden, omdat	28%	8%	25%	18%	28%	30%	29%
Neutraal	23%	46%	19%	36%	0%	18%	43%
Tevreden	14%	0%	6%	27%	0%	25%	0%
Zeer tevreden	1%	8%	0%	0%	0%	0%	0%
N	**93**	**13**	**16**	**11**	**18**	**44**	**7**

* Rode cijfers (N) zijn indicatief.

Significant hoger dan de andere groepen

Significant lager dan de andere groepen

Conclusie

- Er is ten opzichte van twee jaar geleden een significante vooruitgang geboekt bij de **erkenning** van aangemelde schades door mijnbouw. Meer dan driekwart van de schades wordt nu volledig erkend, ten opzichte van ruim de helft twee jaar geleden.

- Het lijkt erop dat de reden voor het (gedeeltelijk) niet erkennen van schades ook beter wordt onderbouwd. Waar twee jaar geleden nog door meer dan één op de vijf de volledige juridische procedure (zienswijze, bezwaar en beroep) werd doorlopen, omdat men het niet eens was met het besluit, is dit nu nog maar bij één op de acht het geval.

- Wat betreft de **afhandeling** van (gedeeltelijk) erkende schademeldingen is de versnelling, die in 2021 werd ingezet, de afgelopen jaren gecontinueerd. Meer dan de helft van de (gedeeltelijk) erkende schademeldingen is in de afgelopen vier jaar afgehandeld. Het percentage niet afgehandelde meldingen is door de versnelde afhandeling significant lager dan twee jaar geleden.

- De versnelling in de afhandeling is mede toe te schrijven aan het beschikbaar stellen van de **vaste vergoeding**. De vaste vergoeding is voor veel gedupeerden een aantrekkelijke regeling, waar sinds 2021 steeds vaker voor wordt gekozen. De vaste vergoeding zorgt voor een hogere tevredenheid over de totale afhandeling van de schade ten opzichte van twee jaar geleden. Dit komt o.a. tot uiting in een stijging van het gemiddelde rapportcijfer voor de totale afhandeling (van een 6,4 naar een 7,0). Het gemiddelde rapportcijfer voor de afhandeling via de vaste vergoeding is zelfs een 7,6.

- Van de schademeldingen die zijn erkend, maar **nog niet volledig zijn afgehandeld**, loopt er voor één op de vijf nog een geschil, bezwaar of rechtszaak. Er lopen significant minder geschillen, bezwaren en rechtszaken ten opzichte van twee jaar geleden. Wel lijken er nu meer mensen ‘in de wachtkamer’ te zitten. Zij wachten op een schaderapport, op een versterking of op een aannemer die de schade kan gaan herstellen. Over de schademeldingen die nog niet volledig zijn afgehandeld heerst bij zes op de tien ontevredenheid. Het percentage dat zich zeer ontevreden uitlaat is wel significant gedaald ten opzichte van twee jaar geleden. Dit is te verklaren door het resultaat dat er in 2024 procentueel minder gedupeerden zijn die nog een geschil, bezwaar of rechtszaak hebben lopen. Deze groep is namelijk significant vaker zeer ontevreden.

In zijn geheel kan geconcludeerd worden dat er progressie is geboekt bij de erkenning en afhandeling van schademeldingen. De introductie van de vaste vergoeding is een succes. Het zorgt niet alleen voor een snellere afhandeling, maar ook voor een hogere tevredenheid. Belangrijk is om oog te blijven houden voor gedupeerden waarbij de schademelding nog niet volledig is afgehandeld. Er lopen weliswaar minder geschillen, bezwaren en rechtszaken, maar het percentage dat wacht op een vervolg lijkt wel toe te nemen.

4.

Resultaten versterking

Beoordeling door de NCG

4.1

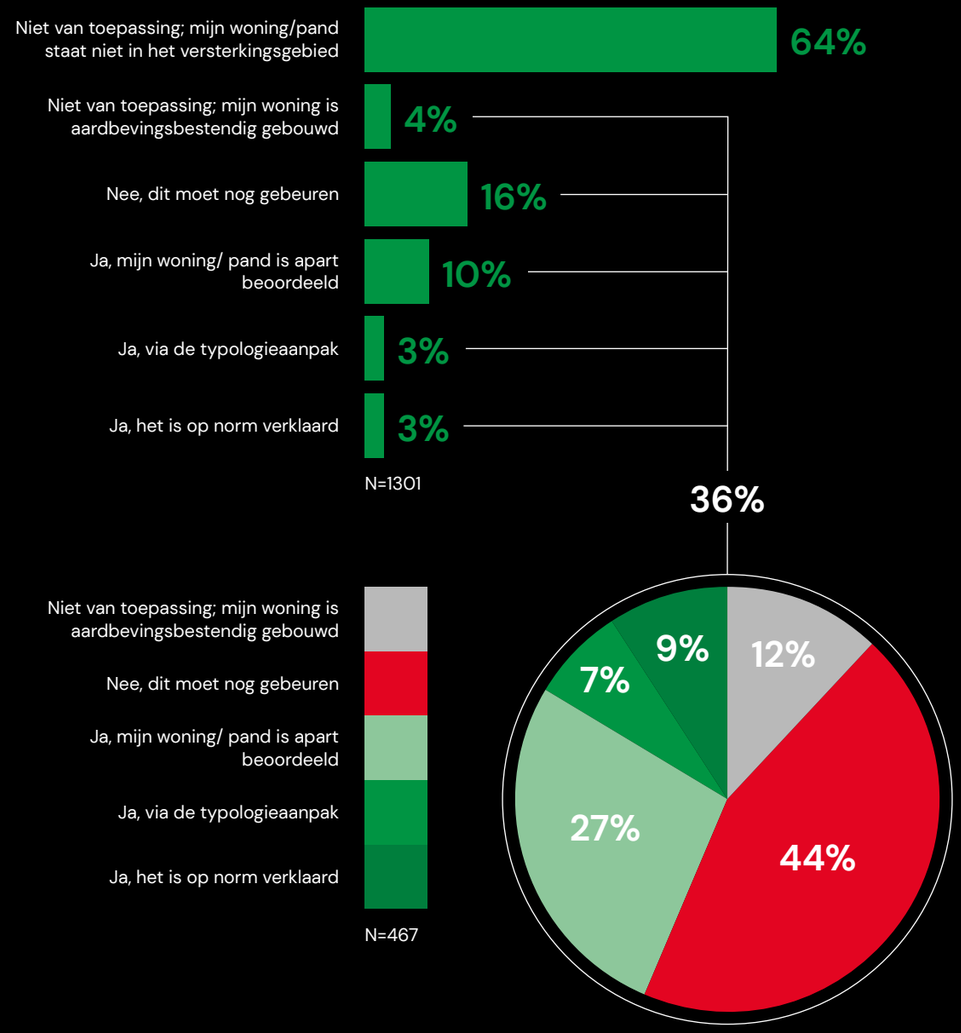
Van de 1.301 ondervraagde respondenten, hebben 467 personen (36%) een pand/ woning in het versterkingsgebied (zie figuur 4.1.1). Van deze 467 personen heeft 12% een woning die aardbevingsbestendig is gebouwd. De rest (88%) heeft een pand/ woning dat op veiligheid moet worden beoordeeld door de NCG. Bij 43% is dit inmiddels gebeurd; een (bijna) even grote groep (44%) wacht hier nog op.

De meeste woningen/ panden waar reeds een beoordeling is geweest zijn apart bekeken (27%). Eén op de tien (9%) is op norm verklaard en 7% is beoordeeld via de typologieaanpak.

Vanaf 2022 versnelling in de veiligheidsbeoordeling

De op norm verklaring en de beoordeling via de typologieaanpak heeft grotendeels vanaf 2022 plaatsgevonden (respectievelijk 69% en 60% van alle beoordelingen). De aparte beoordeling is al eerder gestart; er zijn respondenten die aangeven in 2010 of in 2013 al een aparte beoordeling te hebben gehad. Bij de helft (49%) van de woningen/ panden die apart zijn beoordeeld is dit ook echter pas vanaf 2022 gebeurd.

Figuur 4.1.1: Is uw woning/ pand op veiligheid beoordeeld door de Nationaal Coördinator Groningen (NCG)?

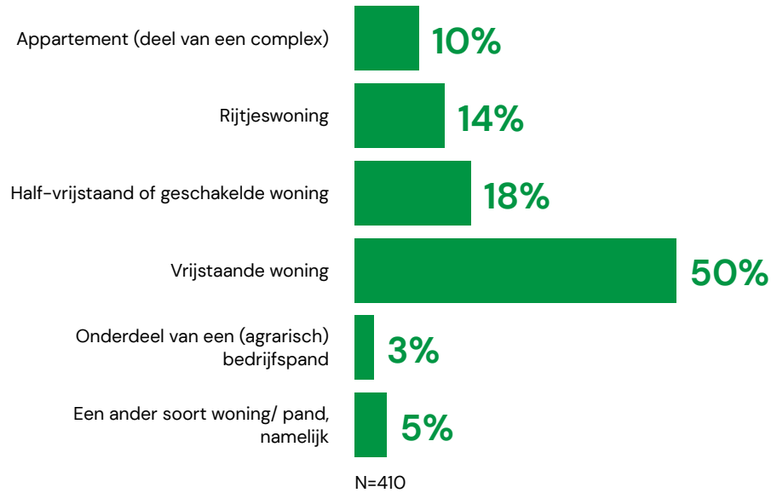


Soort woningen

De helft van de respondenten die in het versterkingsgebied wonen, en een huis/ pand hebben dat moet worden beoordeeld door de NCG, wonen in een vrijstaande woning (50%) (zie figuur 4.1.2). Eén op de zes (18%) heeft een half-vrijstaande of geschakelde woning en 14% woont in een rijtjeswoning. Verder woont één op de tien (10%) in een appartement, 3% heeft een woning die onderdeel is van een (agrarisch) bedrijfspand en 5% geeft aan dat het om een ander soort woning/ pand gaat.

Wanneer de beoordeling door de NCG wordt uitgesplitst naar soort woning, valt op dat bijzondere woningen/ panden (categorie ander soort woning/ pand) vaker al op veiligheid zijn beoordeeld. Wat betreft de overige soort woningen zijn geen significante verschillen te ontdekken.

Figuur 4.1.2: Om wat voor soort woning/ pand gaat het?



	Uitsplitsing naar soort woning *					
	Appartement (deel van een complex)	**Rijtjeswoning**	**Half-vrijstaand of geschakelde woning**	**Vrijstaande woning**	**Onderdeel van een (agrarisch) bedrijfspand**	**Een ander soort woning/ pand**
Ja, het is op norm verklaard	12%	12%	8%	10%	0%	25%
Ja, via de typologieaanpak	5%	5%	12%	10%	9%	0%
Ja, mijn woning/ pand is apart beoordeeld	29%	29%	22%	31%	55%	55%
Nee, moet nog gebeuren	55%	54%	58%	50%	36%	20%
N	**42**	**59**	**73**	**205**	**11**	**20**

* Rode cijfers (N) zijn indicatief.

Significant hoger dan de andere groepen

Significant lager dan de andere groepen

“Alle relevante zaken worden niet of niet goed benoemd.”

Uit: *Bloemlezing open antwoorden Woning/ pand op norm verklaard (ontevreden over de informatievoorziening).*

Voldeed pand aan de veiligheidsnorm?

4.2

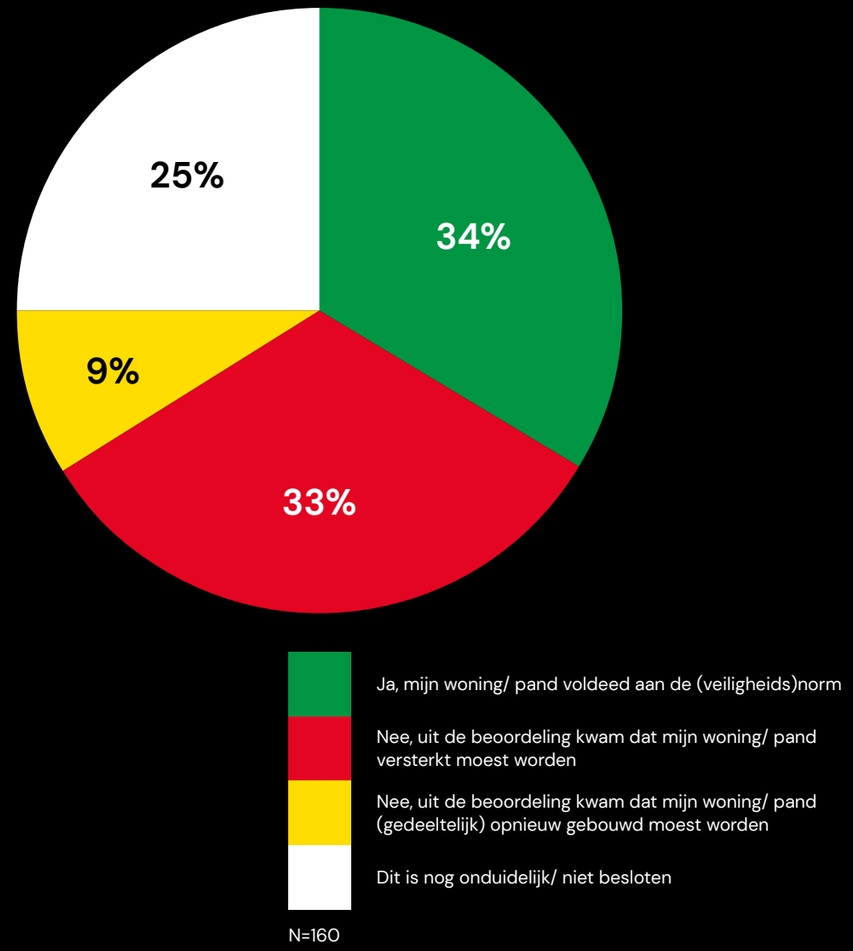
Eén derde (34%) van de respondenten, waarvan hun woning door de NCG via de typologieaanpak is beoordeeld of apart is geïnspecteerd, heeft te horen gekregen dat hun woning/ pand aan de (veiligheids)norm voldeed (zie figuur 4.2.1). Gemiddeld duurde het, vanaf de beoordeling, ongeveer 3 maanden totdat men dit besluit ontving.

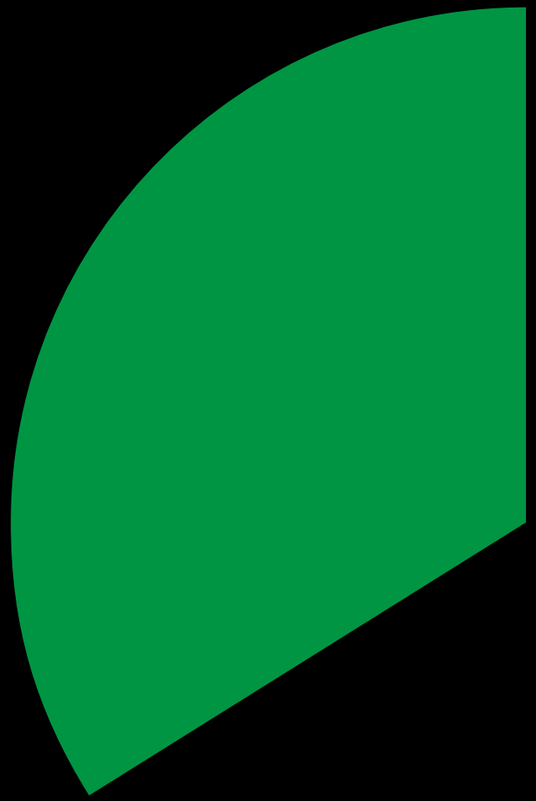
Een even grote groep (33%) heeft bericht ontvangen dat hun woning/ pand versterkt moest worden en uit één op de tien (9%) beoordelingen door de NCG kwam dat de woning/ het pand (gedeeltelijk) opnieuw gebouwd moest worden. Tot slot geeft een kwart (25%) aan dat het nog onduidelijk is/ niet is besloten of hun woning/ pand aan de veiligheidsnorm voldoet.

“We werden goed op de hoogte gehouden.”

Uit: *Bloemlezing open antwoorden Woning/ pand voldeed aan de (veiligheids)norm (tevreden over de informatievoorziening).*

Figuur 4.2.1: Voldeed uw woning/ pand volgens de NCG aan de veiligheidsnorm?





34%

Bij één derde is het beoordelings-proces inmiddels afgerond. Het zijn vooral woningen die aardbevings-bestendig zijn gebouwd of zonder versterking op norm konden worden verklaard.

Versterkingsadvies

4.3

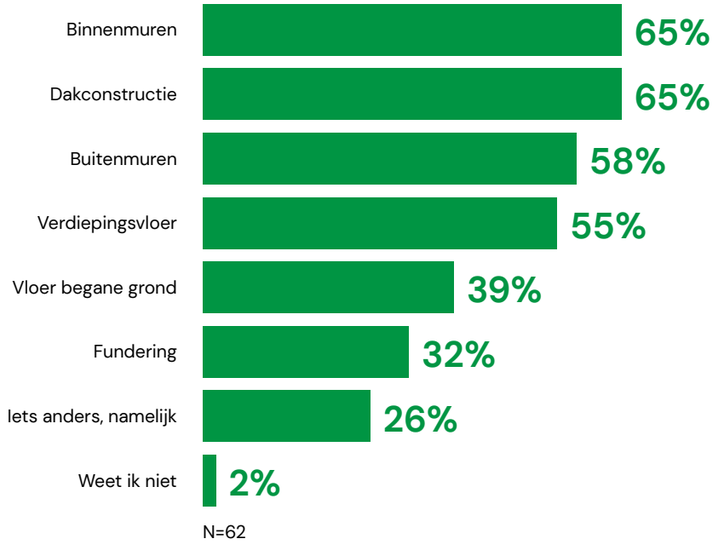
Bijna iedereen (94%), die via de NCG te horen heeft gekregen dat hun woning/ pand versterkt of (gedeeltelijk) opnieuw gebouwd moest worden, heeft een versterkingsadvies ontvangen (zie figuur 4.3.1).

De tijd tussen de eerste beoordeling en het ontvangen van het versterkingsadvies loopt uiteen. Waar de ene persoon dezelfde maand nog een versterkingsadvies heeft ontvangen, heeft een ander hier drie tot vier jaar op moeten wachten. Gemiddeld duurde het ongeveer 14 maanden.

Figuur 4.3.1: Heeft u een versterkingsadvies ontvangen?

Het vaakst moeten de binnenmuren (65%) en/of de dakconstructie (65%) deels of in het geheel worden versterkt (zie figuur 4.3.2). In meer dan de helft van de versterkingsadviezen worden ook de buitenmuren (58%) en de verdiepingsvloer (55%) genoemd. De vloer van de begane grond staat bij vier op de tien (39%) in het versterkingsadvies en bij 32% van de gevallen wordt geadviseerd om de fundering deels of in het geheel te versterken.

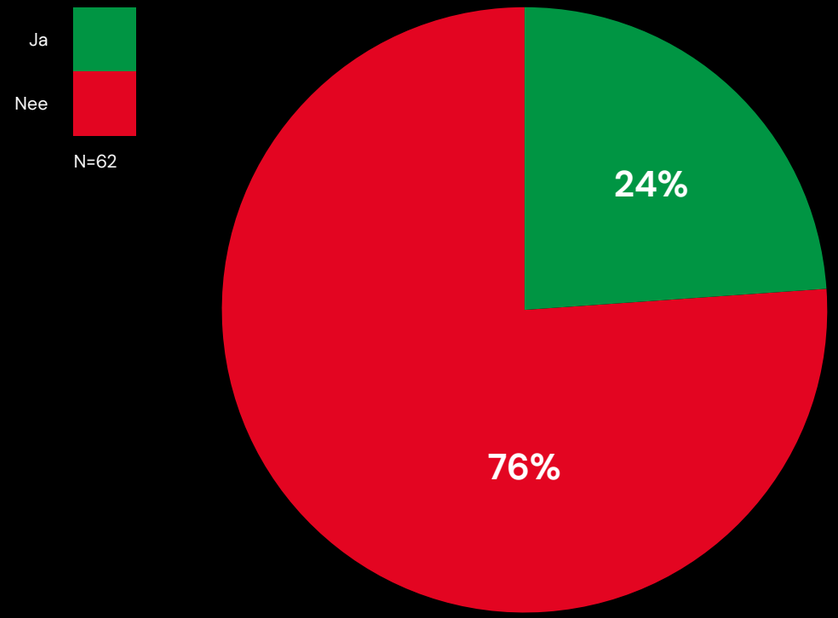
Figuur 4.3.2: Wat moet/moest er aan uw woning/ pand deels of geheel versterkt worden?



Start werkzaamheden

4.4 Bij een kwart (24%) van de ondervraagden, die een versterkingsadvies hebben ontvangen, zijn de werkzaamheden aan hun woning/ pand ook al gestart (zie figuur 4.4.1).

Figuur 4.4.1: Zijn de werkzaamheden aan uw woning/ pand al gestart?



“Versterkingsadvies klopt niet met meerdere rapportages waarbij ook buitenmuren verstevigd zouden moeten worden.”

Uit: *Bloemlezing open antwoorden Werkzaamheden zijn nog niet gestart (ontevreden over de informatievoorziening).*

Huidige status beoordelingsproces NCG schematisch weergegeven

4.5

Van alle 467 personen (100%) die een pand/ woning in het versterkingsgebied hebben, is bij 34% het beoordelingsproces door de NCG afgerond (zie groene blokken aan de rechterkant). Dit betreft eigenlijk alleen woningen/ panden die aardbevingsbestendig zijn gebouwd of op norm konden worden verklaard. Bij slechts 1% zijn er versterkingswerkzaamheden uitgevoerd die ook al zijn afgerond. Tweederde (66%) van alle ondervraagden in het versterkingsgebied zijn nog in contact met NCG over de voortgang (zie rode blokken aan de linkerkant).

Figuur 4.5.1: Schema beoordelingsproces

66%

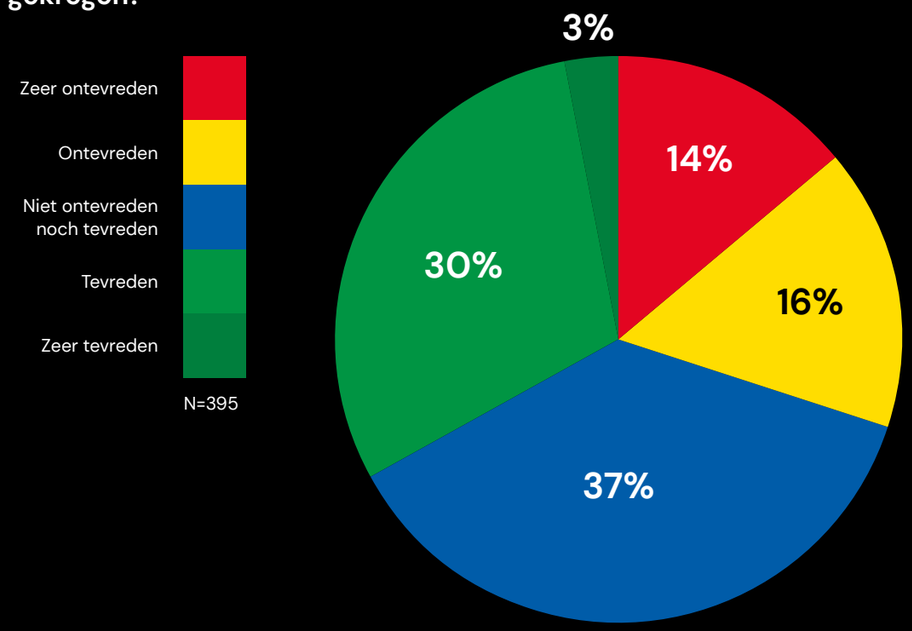
van alle ondervraagden in het versterkingsgebied is nog in contact over de voortgang. Ruim vier op de tien staan daarbij nog aan het begin van het proces.

Tevredenheid over de informatievoorziening

Aan alle respondenten, waarvan hun woning/ pand op norm is verklaard (groene vakjes a en c in figuur 4.5.1) of waarvan hun woning/ pand wat betreft de veiligheidsbeoordeling nog ergens in het proces van de NCG zit, voor de start van eventuele werkzaamheden (rode vakjes d t/m g in figuur 4.5.1), is gevraagd naar hun tevredenheid over de informatievoorziening.

In zijn totaliteit heerst er verdeeldheid (zie figuur 4.5.2). Eén derde (33%) laat zich positief uit en is (zeer) tevreden, 37% is niet ontevreden noch tevreden en drie op de tien (30%) zijn (zeer) ontevreden.

Figuur 4.5.2: In hoeverre bent u tevreden over de informatie die u hebt gekregen?



Wanneer de resultaten uitgesplitst worden naar de status in het beoordelingsproces, valt op dat de ontevredenheid toeneemt bij de groepen e t/m g; zij zitten in het beoordelingsproces (typologie of aparte beoordeling) en wachten nog op vervolgstappen van de NCG. Daarnaast trekken sommige ondervraagden, waarvan hun woning/ pand op norm is verklaard, deze beoordeling in twijfel.

	Uitsplitsing naar status in het beoordelingsproces *					
	a) Woning/ pand op norm verklaard	**c) Woning/ pand voldeed aan de (veiligheids) norm**	**d) Woning nog niet beoordeeld**	**e) Nog onduidelijk/ niet besloten of woning aan de (veiligheids) norm voldoet**	**f) Wacht op een versterkings-advies**	**g) Werk-zaamheden zijn nog niet gestart**
Zeer ontevreden	21%	6%	11%	28%	50%	21%
Ontevreden	16%	11%	16%	5%	25%	32%
Niet ontevreden noch tevreden	35%	17%	48%	28%	25%	19%
Tevreden	26%	57%	24%	35%	0%	26%
Zeer tevreden	2%	9%	1%	5%	0%	2%
N	**43**	**54**	**207**	**40**	**4**	**47**

* Rode cijfers (N) zijn indicatief.

Significant hoger dan de andere groepen

Significant lager dan de andere groepen

1%

woont in een huis waarbij de versterkingswerkzaamheden inmiddels zijn afgerond.

Bloemlezing open antwoorden tevredenheid over de informatievoorziening:

a) Woning/ pand op norm verklaard

Zeer ontevreden: **“De genoemde argumenten, o.a. geen bevingen in het gebied. Vreemd, we voelen wel bevingen.”**

Zeer ontevreden: **“NCG is een puinhoop. In onze wijk gaan 100 huizen plat, maar dat was zelfs geen aanleiding onze woning ook te beoordelen. Dossiers die kwijt zijn enz. Totale willekeur.”**

Niet tevreden noch ontevreden: **“De brief waarin stond dat het huis veilig is. Ik heb er mijn twijfels over. Heb geen bezwaar gemaakt omdat ik geen zin had in toestanden.”**

c) Woning/ pand voldeed aan de (veiligheids)norm

Zeer ontevreden: **“Niet te begrijpen.”**

Ontevreden: **“Gezien alle woningen en gebouwen om mij heen versterkt dan wel vernieuwd zijn.”**

Tevreden: **“Goed afgehandeld.”**

Zeer tevreden: **“Goed gemotiveerd na uitvoerig onderzoek.”**

d) Woning nog niet beoordeeld

Zeer ontevreden: **“Krijg geen informatie.”**

Zeer ontevreden: **“Nog niets bekend over wat er gaat gebeuren of wanneer. Dat hoort u nog.”**

Niet tevreden noch ontevreden: **“Ik repareer het zelf wel. Ik wil geen jaren in de stress zitten.”**

Niet tevreden noch ontevreden: **“Proces gaat traag.”**

Tevreden: **“Meestal word ik, wanneer ik een vraag heb, goed te woord gestaan.”**

e) Nog onduidelijk/ niet besloten of woning aan de (veiligheids)norm voldoet

Zeer ontevreden: **“De NCG beslist het ene jaar dat het pand niet op norm is en het jaar erop dat het wel norm is. Zitten in een bezwaarprocedure.”**

Zeer ontevreden: **“Na 4 jaar hoor je nog niks. Hij is nu 2x beoordeeld om de 2 jaar. Ze komen iedere keer met 3 man.”**

Niet tevreden noch ontevreden: **“Ik ben niet zeker want in februari 2023 heb ik een Acuut Onveilige Situatie gemeld.”**

Tevreden: **“Mijn vragen worden altijd netjes beantwoord.”**

f) Wacht op een versterkingsadvies

Zeer ontevreden: **“De versterkingsgesprekken lopen. Bewonersbegeleider geeft onvolledige informatie (over vergoedingen en mogelijkheden) en projectleider heeft onvoldoende kennis. Men houdt dingen af is onze indruk. Een 2e gesprek met projectleider van aannemer was veel constructiever, maar moet wel teruggekoppeld naar constructeur en kost weer tijd. We moeten zelf dingen uitzoeken en dan dreigt soort onderhandelen met bewonersbegeleider over wat er wel of niet van toepassing gaat zijn.”**

g) Werkzaamheden zijn nog niet gestart

Zeer ontevreden: **“Aantoonbare fouten in rapporten, berekeningen etc. Ook hier moet je weer vechten om je gelijk te krijgen.”**

Zeer ontevreden: **“Er is gedraai, er word geen besluit genomen. De afspraken worden weer ingetrokken.”**

Ontevreden: **“Geen zicht op tijdpad.”**

Tevreden: **“Duidelijke uitleg.”**

33%

is tevreden over de informatie-voorziening. Een bijna even grote groep is niet tevreden. De ontevredenheid neemt toe wanneer men moet wachten op vervolgstappen.

Conclusie

- Vanaf 2022 heeft er een versnelling plaatsgevonden in het aantal woningen/ panden dat op veiligheid is beoordeeld. Vóór 2022 vonden de veiligheidsbeoordelingen voornamelijk afzonderlijk plaats. Vanaf 2022 worden woningen/ panden (ook) vaker op norm verklaard of via de typologieaanpak beoordeeld.

- De afhandeling door de NCG van woningen/ panden die aan de (veiligheids)norm voldoen, en waar dus geen versterking nodig is, verloopt vlot. Respondenten die via de typologieaanpak of via een aparte beoordeling te horen hebben gekregen dat hun woning/ pand aan de (veiligheids)norm voldeed, moesten gemiddeld drie maanden wachten totdat men dit besluit ontving.

- Wanneer een woning/ pand niet aan de (veiligheids)norm blijkt te voldoen, neemt de wachttijd tot een volgende stap in het afhandelingsproces toe; gemiddeld wacht men 14 maanden op een versterkingsadvies. Er zijn daarbij grote fluctuaties. Waar de ene persoon dezelfde maand nog een versterkingsadvies heeft ontvangen, heeft een ander hier drie tot vier jaar op moeten wachten.

De toename in de wachttijd bij woningen die versterkt moeten worden, heeft tot gevolg dat tot nu toe (vrijwel) alleen woningen/ panden die aardbevingsbestendig zijn gebouwd of op norm konden worden verklaard (en waar dus volgens de beoordeling niets hoeft te gebeuren) zijn afgehandeld. Bij slechts 1% zijn daadwerkelijke versterkingswerkzaamheden ook afgerond.

Tweederde van alle ondervraagden in het versterkings-gebied zijn nog in contact met de NCG over de voortgang, waarbij ruim vier op de tien nog wachten op een eerste veiligheidsbeoordeling. Zij staan dus nog aan het begin van het proces.

5.

Bijlage:

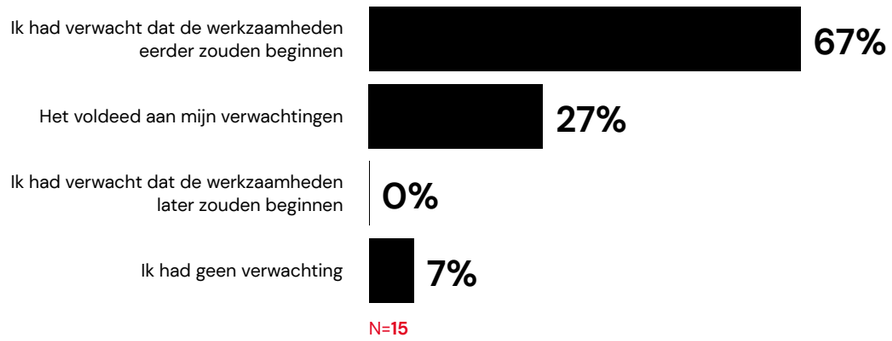
indicatieve resultaten versterkingswerkzaamheden gestart en afgerond

Werkzaamheden gestart [1]

5.1

Tweederde (67%) vond de start van de werkzaamheden langer duren dan vooraf gedacht (zie figuur 5.1.1).[2] Bij een kwart (27%) voldeed de tijd tussen het ontvangen van het versterkingsadvies en de start van de werkzaamheden wel aan de verwachting. De overige 7% had vooraf geen verwachting.

Figuur 5.1.1: Had u verwacht dat de tijd tussen het ontvangen van het versterkingsadvies en de start van de werkzaamheden langer of korter zou zijn?

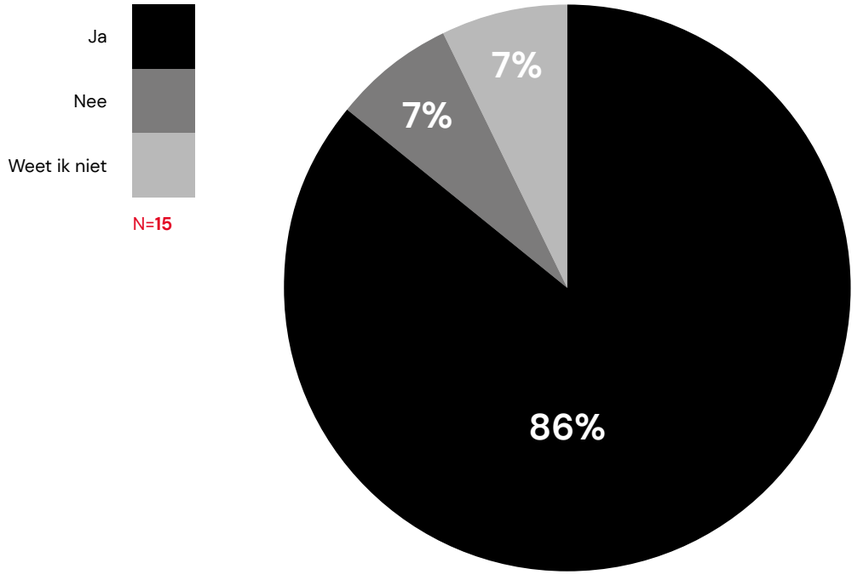


[1] Alle getoonde resultaten in deze bijlage zijn indicatief vanwege het lage aantal respondenten. Bij een vervolgmeting zijn er hoogstwaarschijnlijk meer woningen/ panden waarbij de werkzaamheden zijn gestart/ afgerond en worden deze vragen dus relevanter.

[2] Vanwege het lage aantal respondenten wordt geen gemiddelde berekening van de wachttijd in maanden gemaakt.

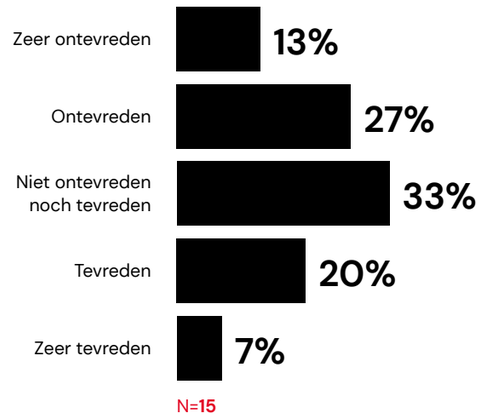
Bij vrijwel iedereen is er een aannemer bij het voortraject betrokken geweest (86%) (zie figuur 5.1.2).

Figuur 5.1.2: Is er een aannemer bij het voortraject betrokken geweest?



De tevredenheid over de informatie die men voor de start van de werkzaamheden heeft gekregen is enigszins verdeeld, waarbij er meer ondervraagden (zeer) ontevreden (40%) dan (zeer) tevreden (27%) zijn (zie figuur 5.1.3). De ontevredenheid komt met name door trage, lange procedures.

Figuur 5.1.3: In hoeverre bent u tevreden over de informatie die u voor de start van de werkzaamheden hebt gekregen? Licht uw antwoord toe.

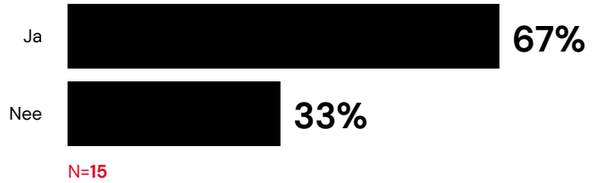


“Het was allemaal van een tergende traagheid.”

Uit: *Bloemlezing enkele toelichtingen bij 5.1.3 (Ontevreden).*

Tweederde (67%) heeft zelf een aannemer mogen kiezen voor het uitvoeren van de werkzaamheden (zie figuur 5.1.4).

Figuur 5.1.4: Heeft u zelf een aannemer mogen kiezen voor het uitvoeren van de werkzaamheden?



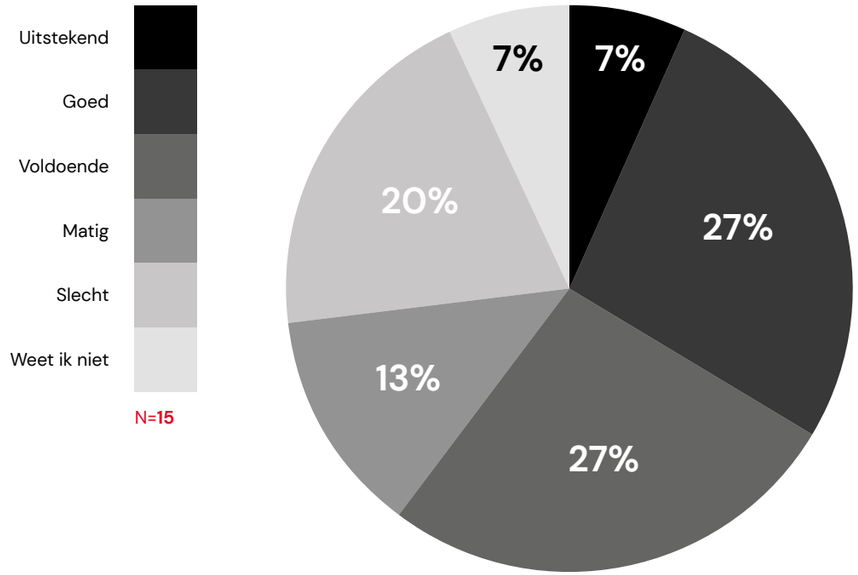
Bloemlezing enkele toelichtingen:

Zeer ontevreden: **“In 2020 opname, bouwimpuls traject, verkeerde uitgangspunten, slecht constructierapport daardoor, strijd van 4 jaar om goed rapport te krijgen. Wij leken als enige in de keten de versterking serieus te nemen. Aannemer wel betrouwbaar.”**

Tevreden: **“Samen met de NCG, het ingenieursbureau en de aannemer is het gehele plan tot in detail doorgenomen.”**

De ruimte die men heeft gekregen voor eigen inbreng en/ of wensen in het proces wordt wisselend beoordeeld (zie figuur 5.1.5). Eén derde (34%) beoordeelt dit als uitstekend tot goed, een kwart (27%) als voldoende, terwijl 33% zich negatief uitlaat (matig tot slecht).

Figuur 5.1.5: Hoe beoordeelt u de ruimte die u heeft gekregen voor eigen inbreng en/of wensen in het proces?

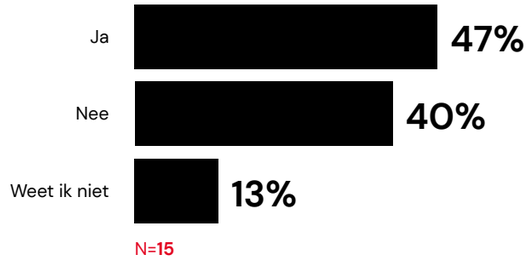


“Ruimte voor koppelkansen.”

Uit: *Bloemlezing enkele toelichtingen bij 5.1.5 (Goed).*

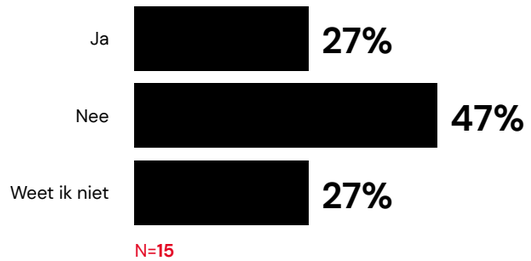
Bij bijna de helft (47%) is er (ook) een architect bij het proces betrokken (geweest); zie figuur 5.1.6.

Figuur 5.1.6: Is er een architect bij het proces betrokken?

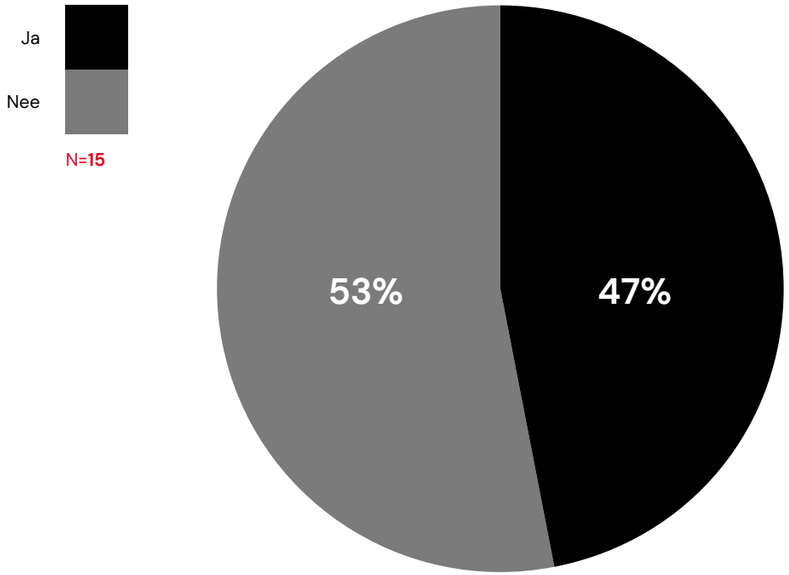


Bij een kwart (27%) is er voor hun woning/ pand een Energieprestatieadvies aangemaakt, bij bijna de helft (47%) is dit niet gebeurd en 27% zegt het niet te weten (zie figuur 5.1.7). Duurzaam herstel is bij ongeveer de helft (47%) meegenomen (zie figuur 5.1.8).

Figuur 5.1.7: Is er voor uw woning/ pand een Energieprestatieadvies aangemaakt?



Figuur 5.1.8: Is bij de versterking van uw woning/ pand duurzaam herstel meegenomen?

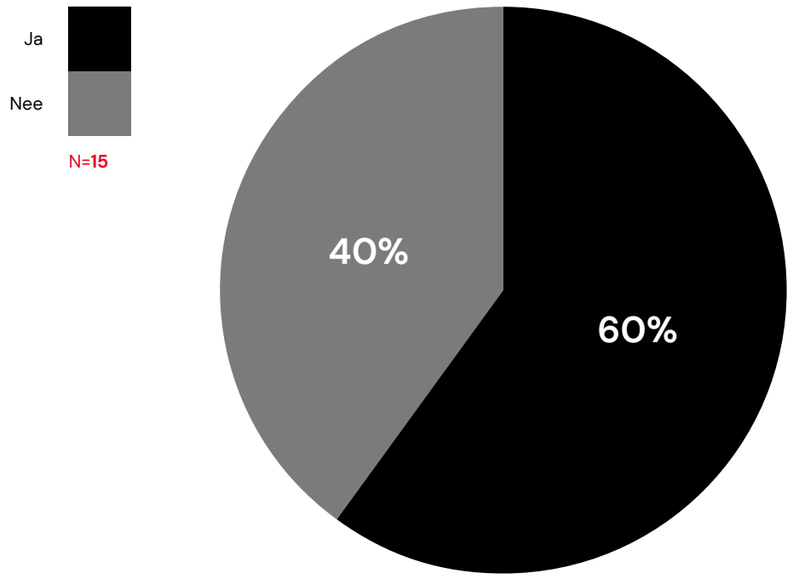


Sinds april 2023 worden woningen/ panden, die nog ingrijpend versterkt worden, gelijk aardgasvrij-gereed gemaakt. In vakjargon noemt men dit maatregel 28.

Voor de helft (53%) van de woningen/ panden is bij de versterking deze maatregel meegenomen (zie figuur 5.1.9). Zes op de tien hebben er (ook) voor gekozen om hun woning/ pand daadwerkelijk aardgasvrij te maken (zie figuur 5.1.10).

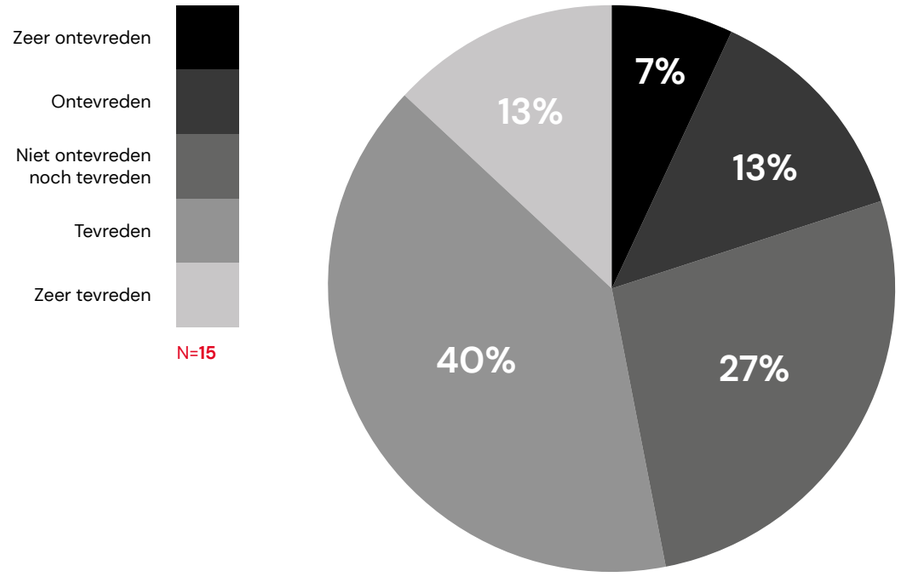
Figuur 5.1.9: Is bij de versterking van uw woning/ pand maatregel 28 meegenomen?

Figuur 5.1.10: Heeft u ervoor gekozen om aanvullend uw woning/ pand aardgasvrij te maken?



Slechts één op de vijf (20%) laat zich negatief uit over de informatie die men (tot nu toe) tijdens de werkzaamheden heeft gekregen; de helft (53%) is hier uitgesproken (zeer) tevreden over en 27% is niet ontevreden, noch tevreden (zie figuur 5.1.11).

Figuur 5.1.11: In hoeverre bent u tevreden over de informatie die u (tot nu toe) tijdens de werkzaamheden hebt gekregen?



Bloemlezing enkele toelichtingen:

Zeer ontevreden: **“NCG heeft nimmer de VOK met aanverwante zaken gerespecteerd. Tussen de regels door is er ca 80.000,- bezuinigd op de bouwsom. Officieel weten wij dat niet maar verklaard veel.”**

Tevreden: **“Goede verstandhouding met aannemer.”**

Niet tevreden noch ontevreden: **“Vrijwel geen informatie ontvangen. Geheel zelfredzaam i.s.m. de aannemer.”**

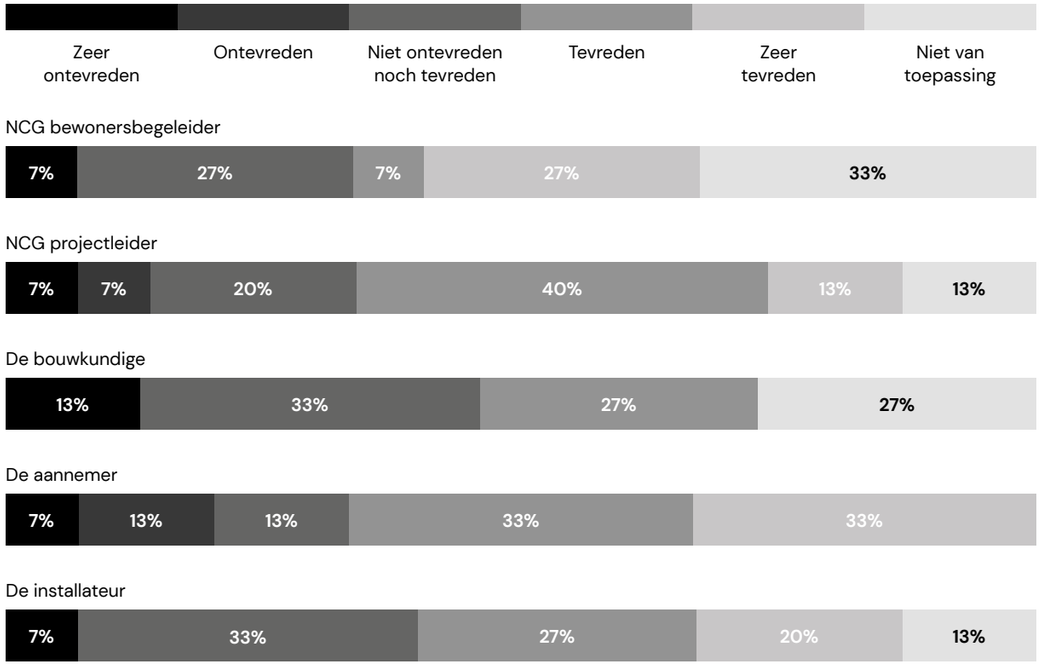
Zeer tevreden: **“We hadden een heel prettig bouwteam met bouwbegeleider aannemer en architect.”**

Wanneer specifiek gevraagd wordt naar de rol en het functioneren van de verschillende partijen die bij het project betrokken zijn geweest, heerst er beduidend meer tevredenheid dan ontevredenheid (zie figuur 5.1.12). De bouwkundige krijgt gemiddeld de laagste beoordeling, de aannemer en de NCG bewonersbegeleider de hoogste.

Toelichting bij ontevredenheid over bouwkundige:

> **“Werkt voor NCG en heeft nimmer geageerd bij de onstane bouwfouten.”**
>
> **“Constructeur: door slechte opnames van ons pand slechte constructierapporten, en niet naar onze kritiek willen luisteren of dialoog daarover willen.”**

Figuur 5.1.12: In hoeverre bent u tevreden over de rol en het functioneren van de onderstaande partijen die bij het project betrokken zijn geweest?



N=15

	Gemiddelden (1= Zeer ontevreden – 5 = Zeer tevreden)	
	Meting 2024	**N**
NCG bewonersbegeleider	3,7	10
NCG projectleider	3,5	13
De bouwkundige	3,0	11
De aannemer	3,7	15
De installateur	3,6	13

Werkzaamheden afgerond

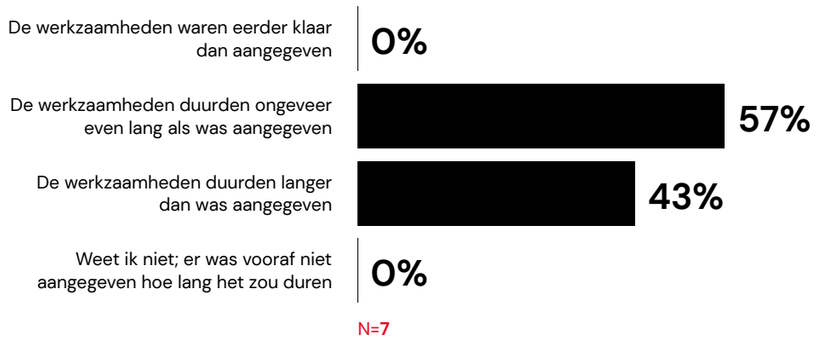
5.2

Voor de helft (47%) van de ondervraagden, waarbij de werkzaamheden zijn gestart, is het proces inmiddels volledig afgerond (zie figuur 5.2.1).

Figuur 5.2.1: Zijn de werkzaamheden aan uw woning/ pand al afgerond?

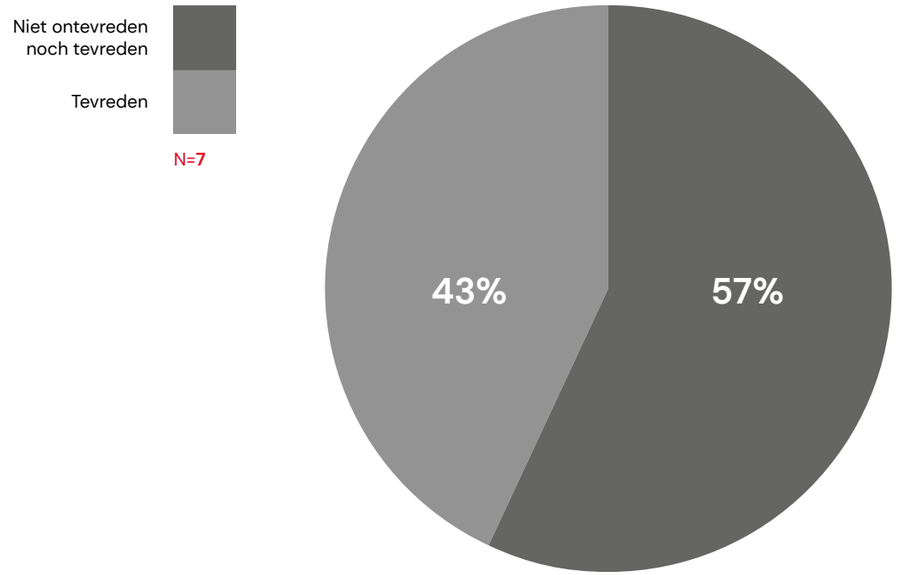
De werkzaamheden duurden daarbij voor ruim de helft (57%) ongeveer even lang als was aangegeven. De andere groep (43%) geeft aan dat het langer heeft geduurd (zie figuur 5.2.2).

Figuur 5.2.2: Heeft de uitvoering van de werkzaamheden langer of korter geduurd dan vooraf is aangegeven?

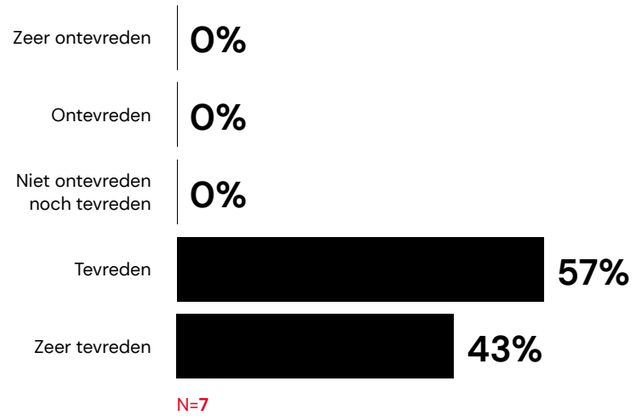


De helft (57%) laat zich neutraal (niet ontevreden noch tevreden) uit over de informatie die ze na het project hebben gekregen. Vier op de tien (43%) zijn tevreden; niemand is ontevreden (zie figuur 5.2.3). Uiteindelijk is iedereen tevreden over het eindresultaat (zie figuur 5.2.4).

Figuur 5.2.3: In hoeverre bent u tevreden over de informatie die u na het project hebt gekregen?



Figuur 5.2.4: In hoeverre bent u tevreden over het eindresultaat?



Colofon

In opdracht van het Groninger Gasberaad heeft Enigma Research een onderzoek uitgevoerd naar de schadeafhandeling en versterking in het aardbevingsgebied. De doelgroep voor het onderzoek zijn inwoners van Groningen en de kop van Drenthe die te maken hebben (gehad) met materiële schade door mijnbouw (aardbevingsschade) en/of in het versterkingsgebied wonen.

Uitgevoerd door

Enigma Research
Bovenstreek 9
9731 DH Groningen
050-230 49 17
info@enigmaresearch.nl
www.enigmaresearch.nl

In opdracht van

Groninger Gasberaad
Oude Rijksweg 6
9798 PA Garmerwolde
06 – 15 06 81 62
welkom@gasberaad.nl
www.gasberaad.nl

Ontwerp

Shootmedia, Groningen

Druk

MarneVeenstra, Groningen

Maart 2025

… maar, vier op de tien staan nog aan het begin van het versterkingsproces

groninger gasberaad