



Onderzoek afhandeling schadegevallen

AHA! marktonderzoek en marketingadvies

Onderzoek afhandeling schadegevallen

Inleiding

Voor u ligt het rapport met de uitkomsten van het onderzoek naar de afhandeling van de schadegevallen gaswinning Groningen van voor 31 maart 2017.

- Projectleider AHA!: Ronald Peeks
- Datum: juni 2019

Inhoudsopgave

- Situatie schadegevallen
- Schaderapport
- Aanbod NAM
- Overwegingen
- Afhandeling
- Bijlagen



AHA! marktonderzoek en marketingadvies
A-Kerkhof 43-b
9712 BC GRONINGEN
Tel.: 050 - 3137176
www.ahamarktonderzoek.nl



Samenvatting

Inleiding

Dit onderzoek brengt de mate van tevredenheid van eigenaren in beeld die het aanbod voor de schadeafhandeling gaswinning Groningen van de NAM hebben geaccepteerd. Het gaat hierbij om de schadegevallen welke voor 31 maart 2017 zijn gemeld.

Respondenten

Op basis van een aselechte steekproef uit het eigenarenbestand van de NAM met daarin 4112 eigenaren, hebben 534 eigenaren deelgenomen aan dit onderzoek. De respons van dit onderzoek is hoog, 80% van de door ons gesprokenen wilde meewerken aan het onderzoek.

Situatie schadegevallen

9 op de 10 ondervraagden hebben een gebouw met een woonfunctie en 1 op de 10 een gebouw met een wonen & werken functie. De meeste schade heeft betrekking op scheuren of verzakkingen van buiten- en binnenmuren.

Schaderapport

De schade is opgenomen door een expertisebureau die daarvan een schaderapport heeft opgesteld. Tweederde was het niet eens met dit opgestelde schaderapport. Van deze groep heeft tweederde toen een contra-expertise uit te laten voeren.

Aanbod NAM

Een ruime meerderheid heeft niet het eerste aanbod van de NAM geaccepteerd. Dit heeft in driekwart van deze gevallen geleid tot een hoger nieuw aanbod. Dat de oorzaak van de schade gaswinning zou zijn, is in iets minder dan 4 van de 10 gevallen schriftelijk erkend.

Het gemiddelde finale bedrag dat de NAM heeft geboden is 9.137 euro. Tweederde van de respondenten was van mening dat het aanbod onvoldoende was om de schade af te handelen. De belangrijkste reden hiervoor is dat de kosten van herstel hoger waren dan het aanbod, gevolgd door het feit dat niet alle schade werd erkend en dat alleen cosmetische schade werd vergoed.

Samenvatting

Overwegingen en rapportcijfer

Het aanbod is toch geaccepteerd omdat respondenten het proces wilden afsluiten, geen ander reëel alternatief zagen, men liever iets had dan niets en er onzekerheid was over hoe lang het vervolgtraject zou duren als het aanbod niet werd geaccepteerd. Vooral het proces willen afsluiten en er niet langer energie en tijd in willen steken, heeft een rol gespeeld.

Het rapportcijfer dat de respondenten geven voor het finale aanbod van de NAM is gemiddeld een 5.0. De helft van de respondenten geeft een 5 of lager, iets minder dan de helft geeft een 6 of hoger en 4% heeft geen mening.

Afhandeling aanbod

De meeste respondenten hebben gekozen voor uitbetaling van het aanbod en niet voor herstel via CVW. Er is tevredenheid over de uitbetaling.

Schadeherstel

Bij een kwart van de respondenten is alle schade inmiddels hersteld. Echter, bij driekwart is dat niet het geval, hetzij geheel nog niet, hetzij deels. In ruim de helft van de gevallen is het bedrag onvoldoende gebleken om de reparaties naar tevredenheid uit te kunnen voeren. Respondenten hebben ook zelf herstelwerkzaamheden uitgevoerd, in 4 van de 10 gevallen. In een kwart van de gevallen hebben respondenten zelf geld bijgelegd. Gemiddeld is dit 9.200 euro geweest. Daarnaast heeft men er voor gekozen om niet alles te repareren of concessies te doen in de herstelmethodek.

Opzet onderzoek

Aanleiding en doelstelling

- In het kader van de afwikkeling van de schadegevallen inzake de gaswinning in Groningen heeft de NAM eigenaren die een schade voor 31 maart 2017 hebben gemeld vorig jaar een aanbod gedaan. De vaste commissie voor Economische Zaken en Klimaat heeft onderzoeksbureau AHA! opdracht gegeven onderzoek te doen naar de tevredenheid van de eigenaren met de afhandeling van schadegevallen.
- De doelstelling van het onderzoek is inzicht geven in de mate van tevredenheid van eigenaren die het aanbod voor de schadeafhandeling gaswinning Groningen van de NAM hebben geaccepteerd.

Onderzoeksmethodiek

- Het onderzoek is telefonisch uitgevoerd in de periode van 20 mei tot en met 4 juni 2019.
- De vragenlijst is in overleg met de Tweede Kamer en de externe klankbordgroep (Groninger Gasberaad en Groninger BodemBeweging) opgesteld. De vragenlijst is door middel van een aantal proefinterviews vooraf getest op de eenduidigheid en de volledigheid van de vraagstelling.

Respondenten

- Er is een aselechte steekproef gedaan van eigenaren uit het eigenarenbestand van de NAM.
- Er zijn 534 eigenaren ondervraagd. Daartoe zijn 671 eigenaren telefonisch gesproken met het verzoek om mee te werken aan het onderzoek. De respons is daarmee 80%.

Opzet onderzoek

Representativiteit

- Om de representativiteit te toetsen zijn de tweecijferige postcodes van de eigenaren die aan het onderzoek hebben meegewerkt vergeleken met die van de gehele onderzoekpopulatie bestaande uit alle eigenaren uit het door de NAM aangeleverde bestand. Er zijn geen significante verschillen daarbij geconstateerd.

Nauwkeurigheid

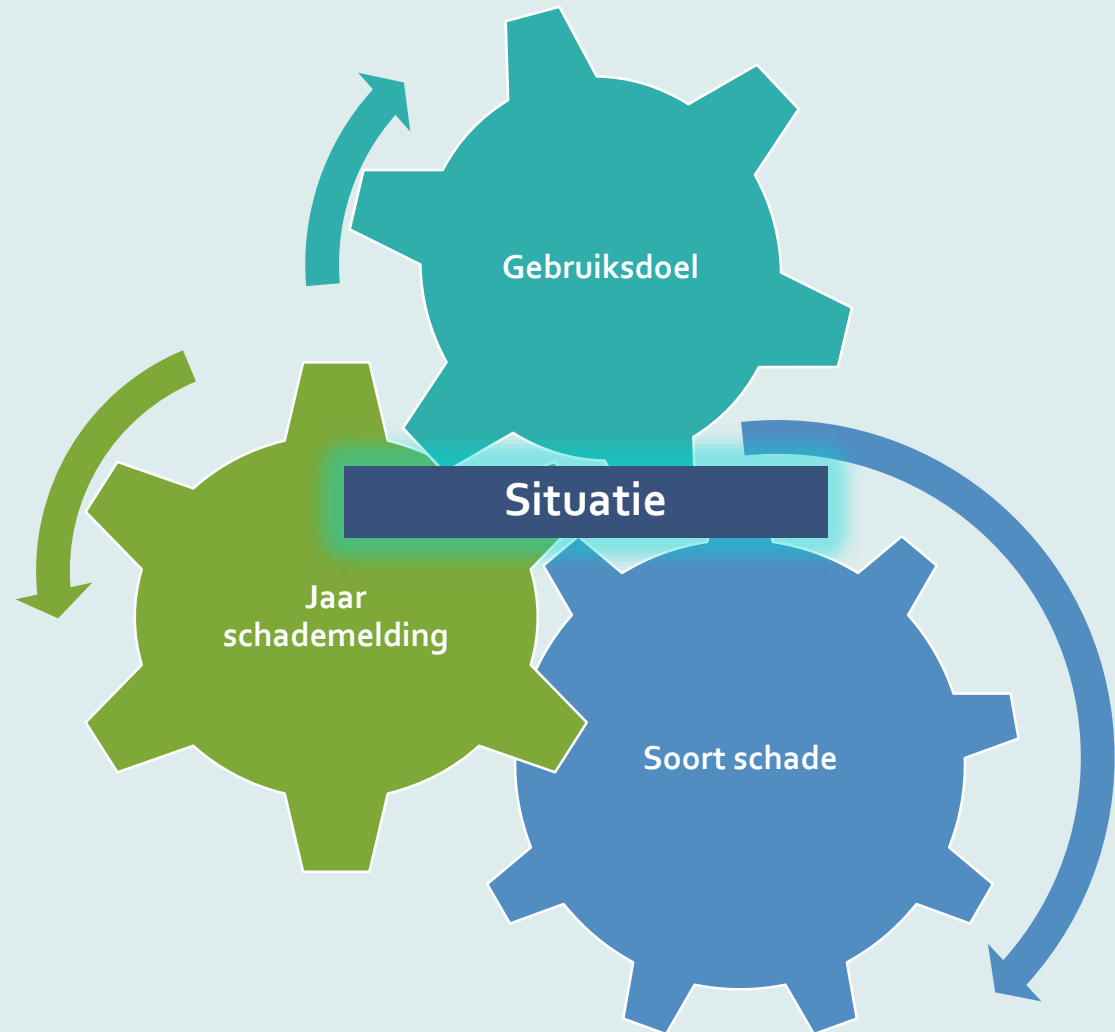
- Er zijn 534 eigenaren ondervraagd uit de totale populatie van 4112 eigenaren uit het NAM bestand. Bij een betrouwbaarheid van 95% betekent dit dat de nauwkeurigheidsmarge maximaal 3,96% is.
- Uit de gesprekken met de respondenten is ons gebleken dat het voor veel eigenaren een complexe materie is geweest hetgeen twee jaar geleden heeft gespeeld. Respondenten hebben naar het beste van hun herinnering ons te woord gestaan. In het geval van onduidelijkheden is dit nader uitgezocht en zo goed als mogelijk verklaard. Dit gold vooral voor het accepteren van een aanbod de combinatie met de gang naar de Arbitrator (zie bijlage).

Opzet onderzoek

Analyses

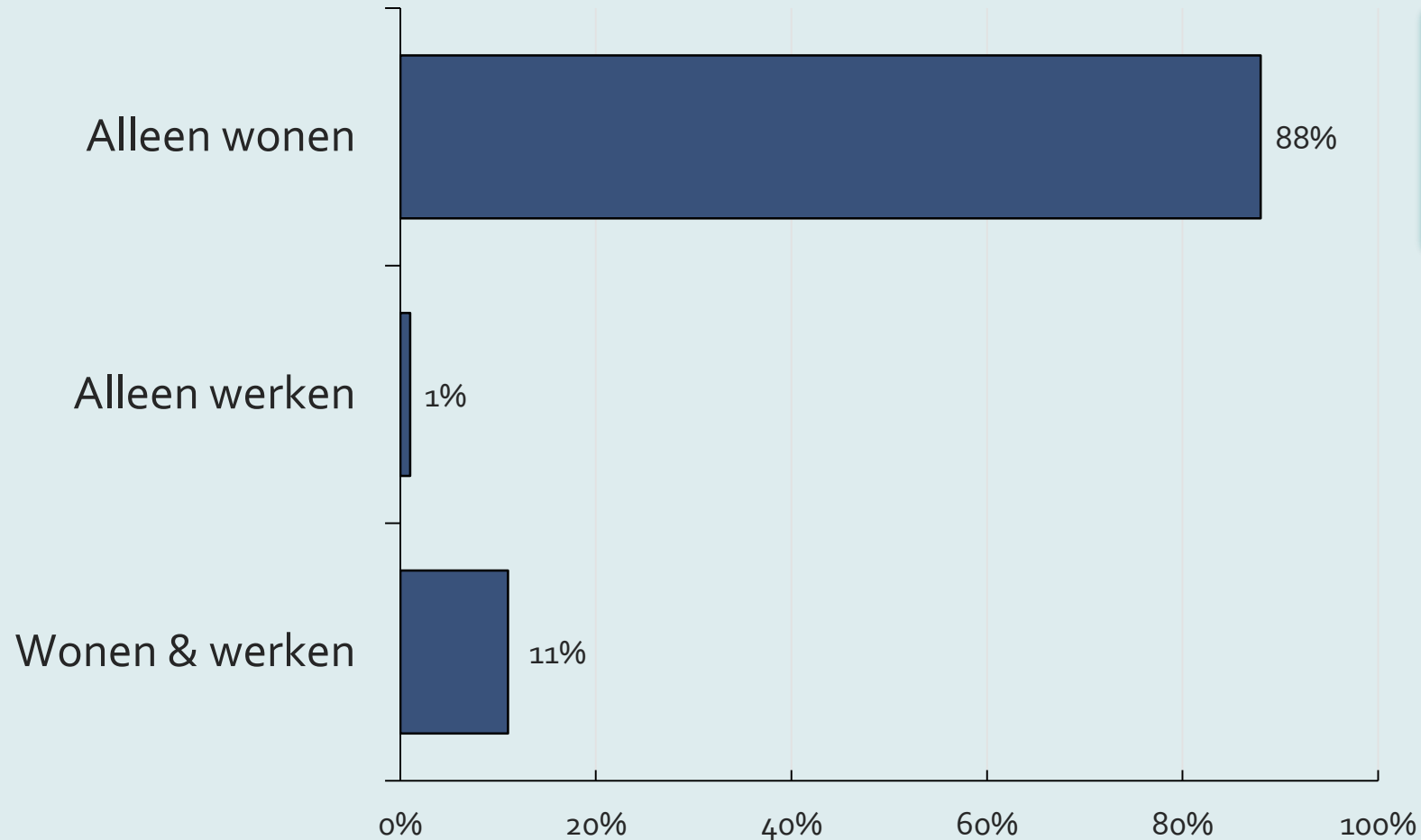
- De uitkomsten zijn geanalyseerd voor de achtergrondkenmerken van de respondenten. Alleen als er significante verschillen zijn, worden deze in de geel gekleurde kaders aangegeven.
- Er is gekeken naar eventuele verschillen tussen het aardbevingsgebied en het buitengebied (zie bijlage).
- Op 22 mei 2019 heeft er een nieuwe aardbeving in Groningen plaatsgevonden. Deze beving vond plaats tijdens de periode van interviewen. Daarom zijn uitkomsten van de interviews van voor deze datum en na deze datum met elkaar vergeleken. Er zijn daarbij geen relevante statische verschillen gevonden.
- Respondenten hebben ook enige vragen over de arbiter beantwoord. De uitkomsten hiervan zijn in de bijlage opgenomen.

Situatie schadegevallen



Gebruiksdoel gebouw

Gebruiksdoel van het gebouw
Basis: Alle respondenten (N=534)

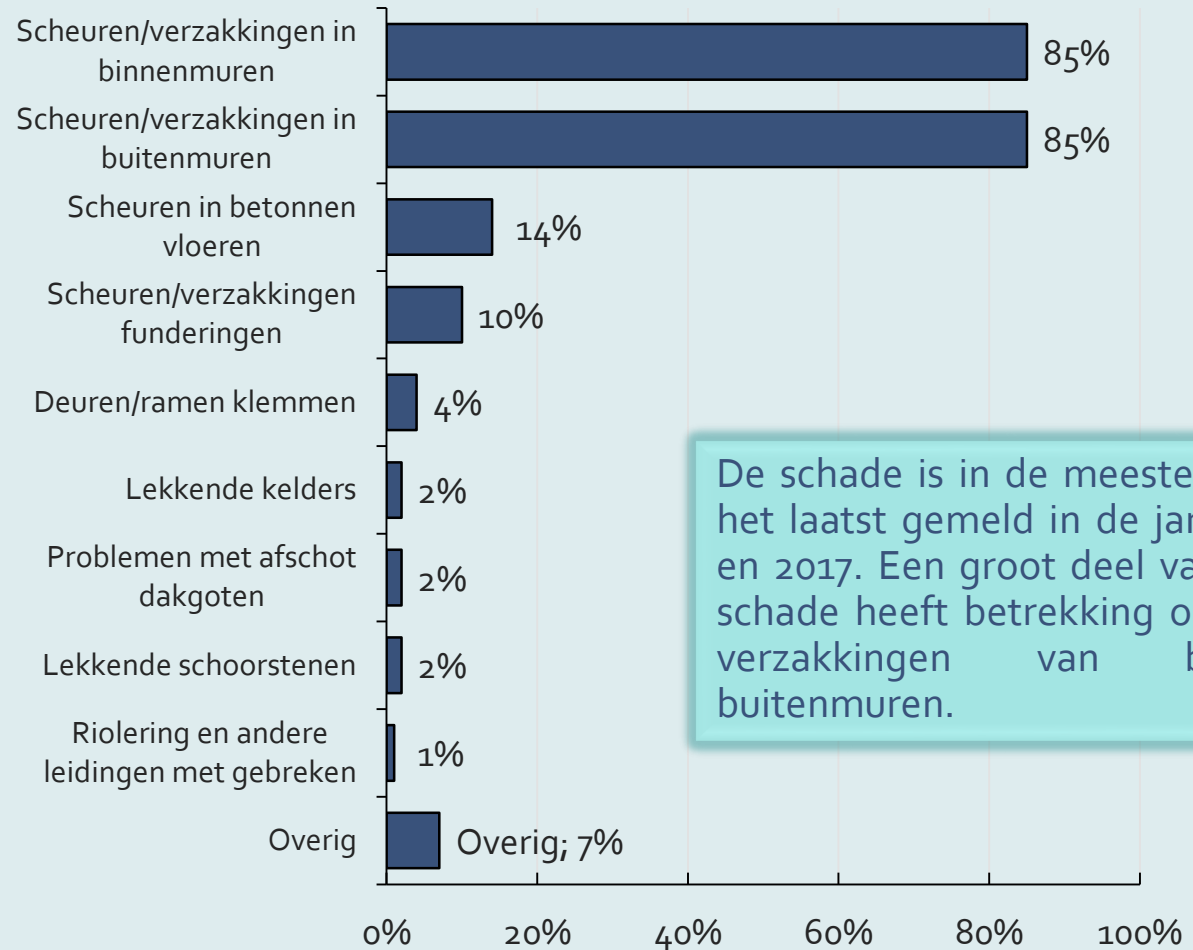
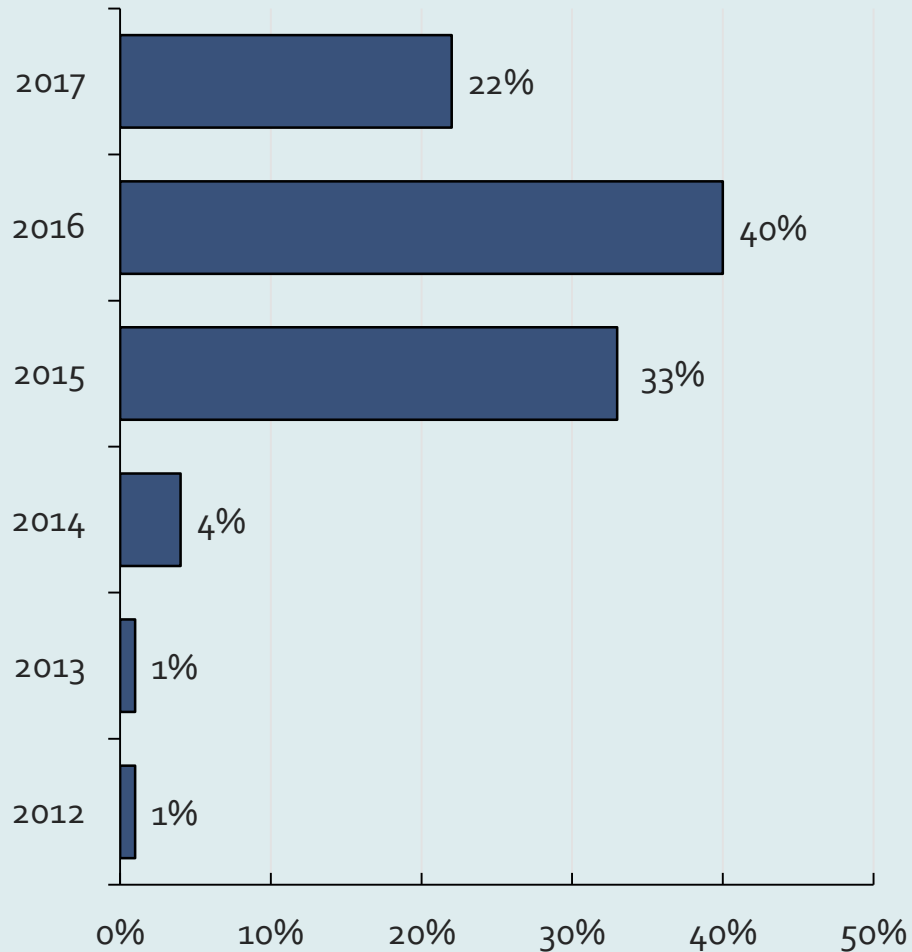


De meeste respondenten gebruiken het gebouw alleen om te wonen. Daarnaast komt wonen in combinatie met werken als gebruiksdoel relatief vaak voor.

Jaar schademelding en soort schade

In welk jaar is de laatste schade door u gemeld? En wat voor soort schade heeft u toen gemeld?

Basis: Alle respondenten (N=534)



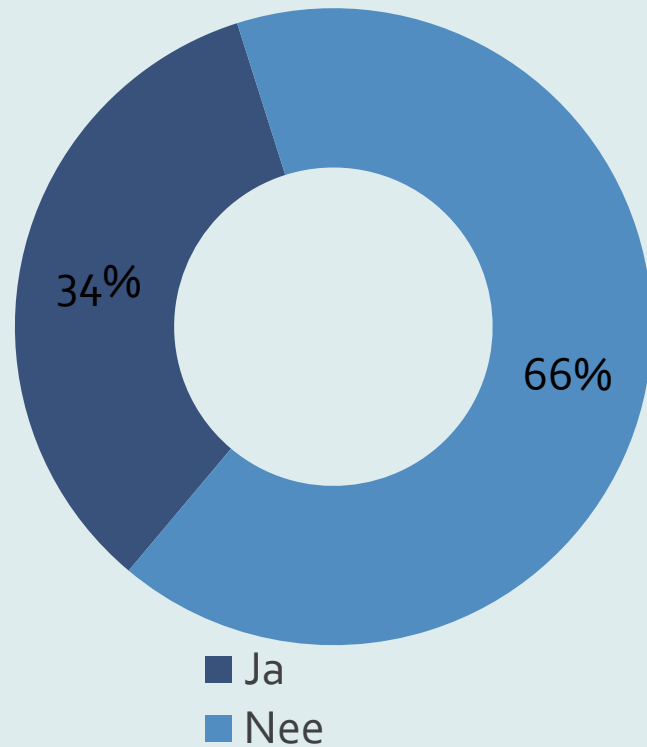
De schade is in de meeste gevallen voor het laatst gemeld in de jaren 2015, 2016 en 2017. Een groot deel van de gemelde schade heeft betrekking op scheuren en verzakkingen van binnen- en buitenmuren.

Schaderapport

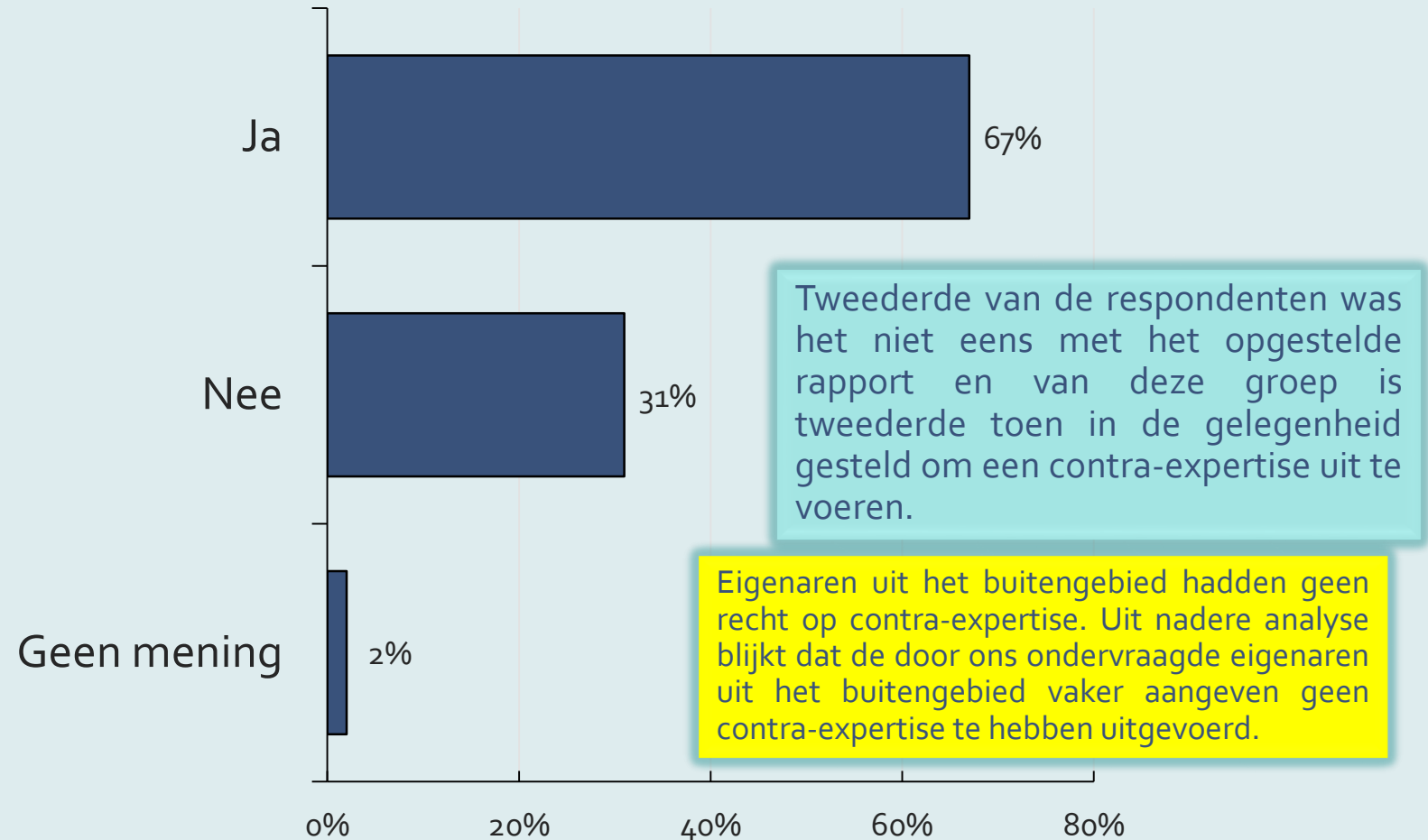


Mening rapport expertisebureau

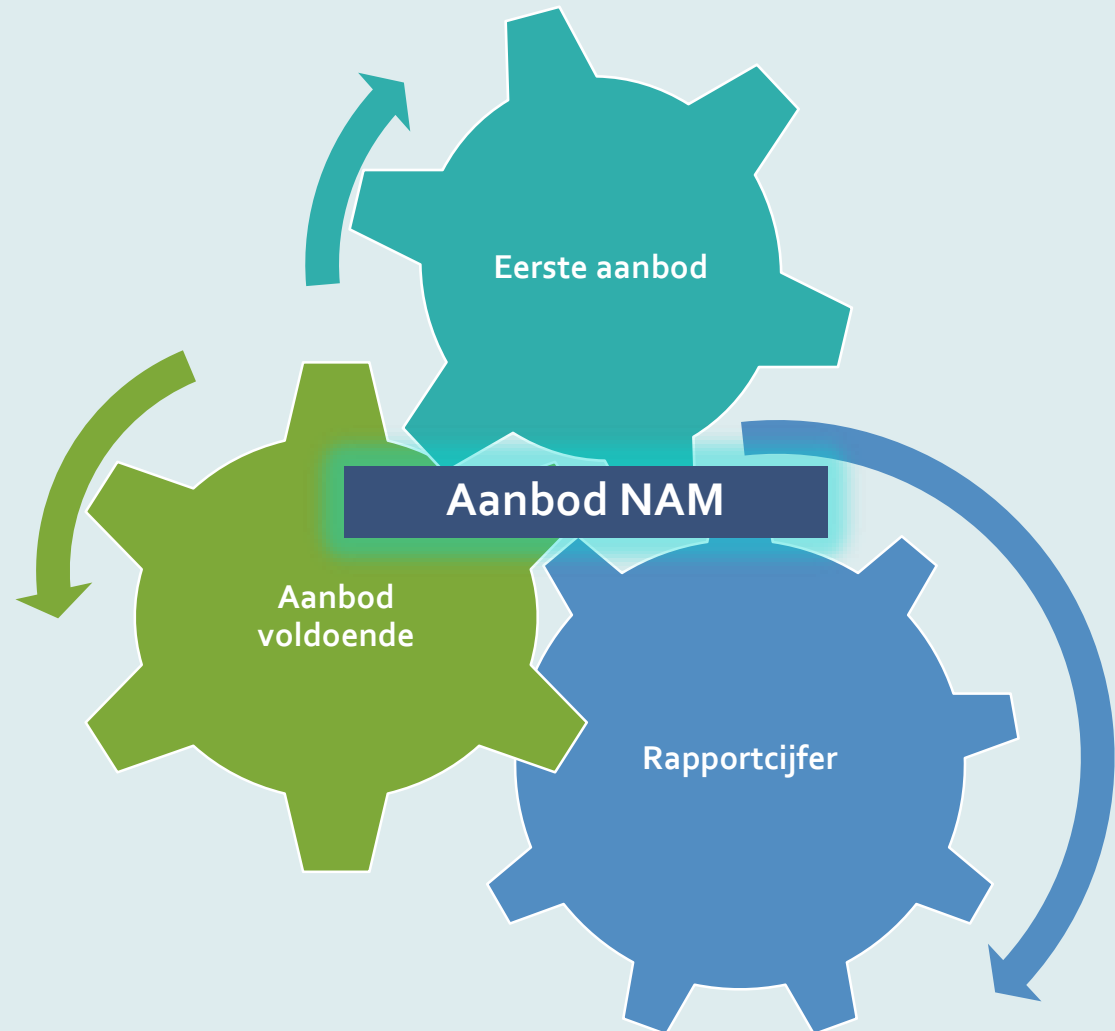
Was u het eens met het opgestelde rapport?
Basis: Alle respondenten (N=534)



En bent u toen in de gelegenheid gesteld om een contra-expertise op kosten van het CVW uit te laten voeren?
Basis: Alle respondenten die oneens waren met het rapport (N=348)



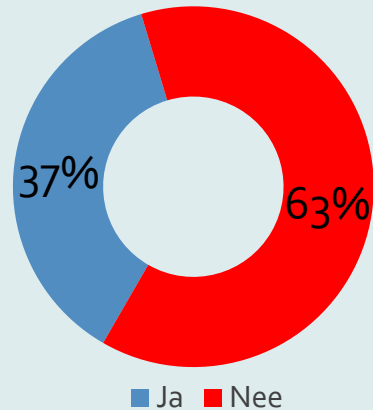
Aanbod NAM



Reactie op eerste aanbod NAM

Heeft u het eerste aanbod dat u heeft gehad geaccepteerd?

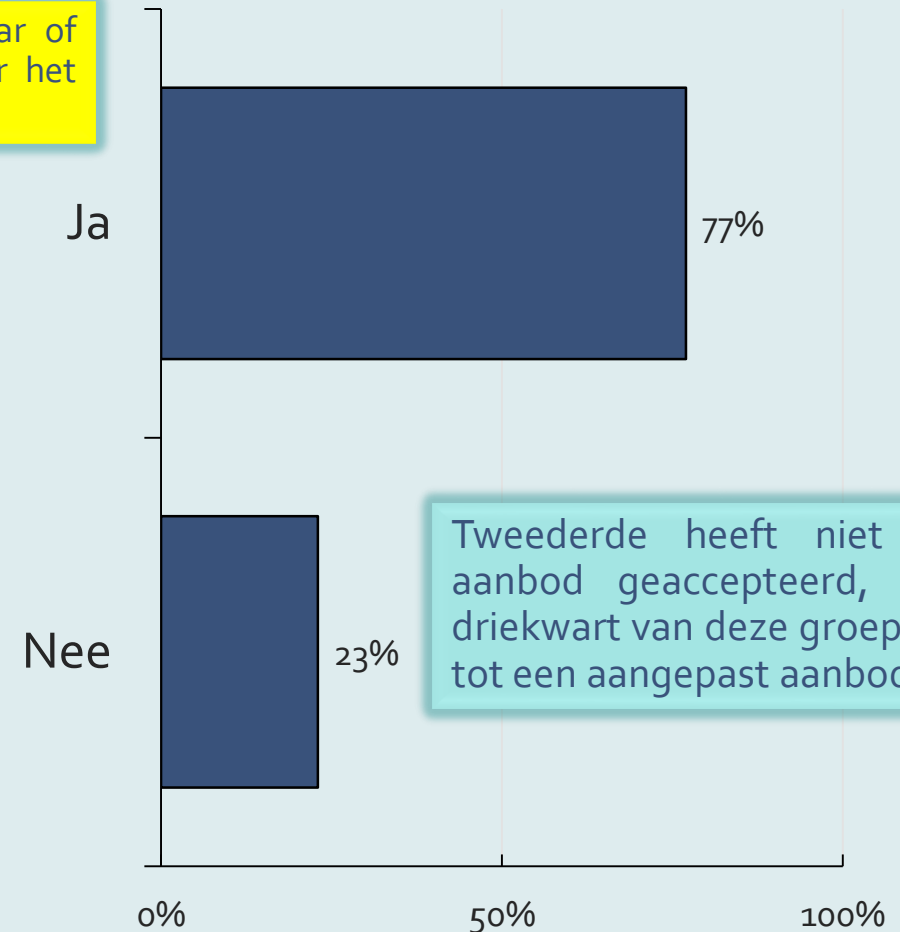
Basis: Alle respondenten (N=534)



Respondenten jonger dan 35 jaar of ouder dan 65 jaar hebben vaker het eerste aanbod geaccepteerd.

Heeft dit ook geleid tot aanpassing van het aanbod van de NAM?

Basis: Alle respondenten die het eerste aanbod niet hebben geaccepteerd (N=335)

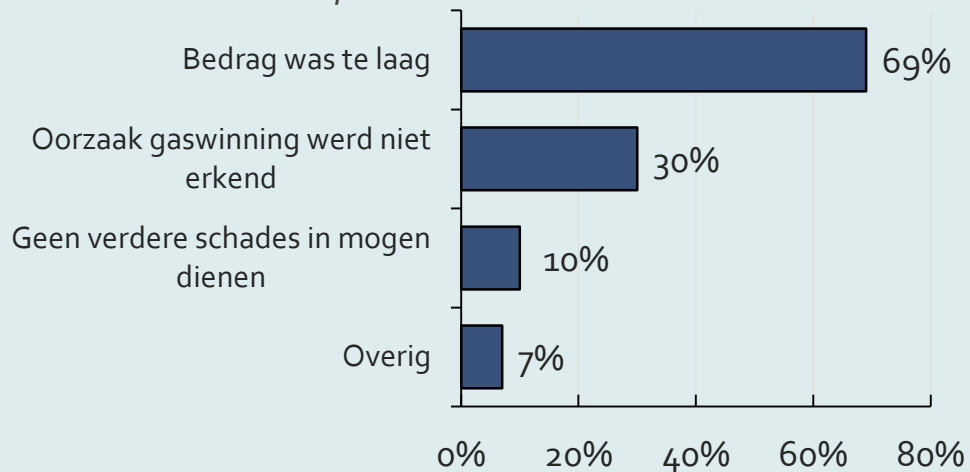


Tweederde heeft niet het eerste aanbod geaccepteerd, hetgeen bij driekwart van deze groep geleid heeft tot een aangepast aanbod.

Waarom niet?

(Open vraag, meerdere antwoorden per respondent mogelijk.)

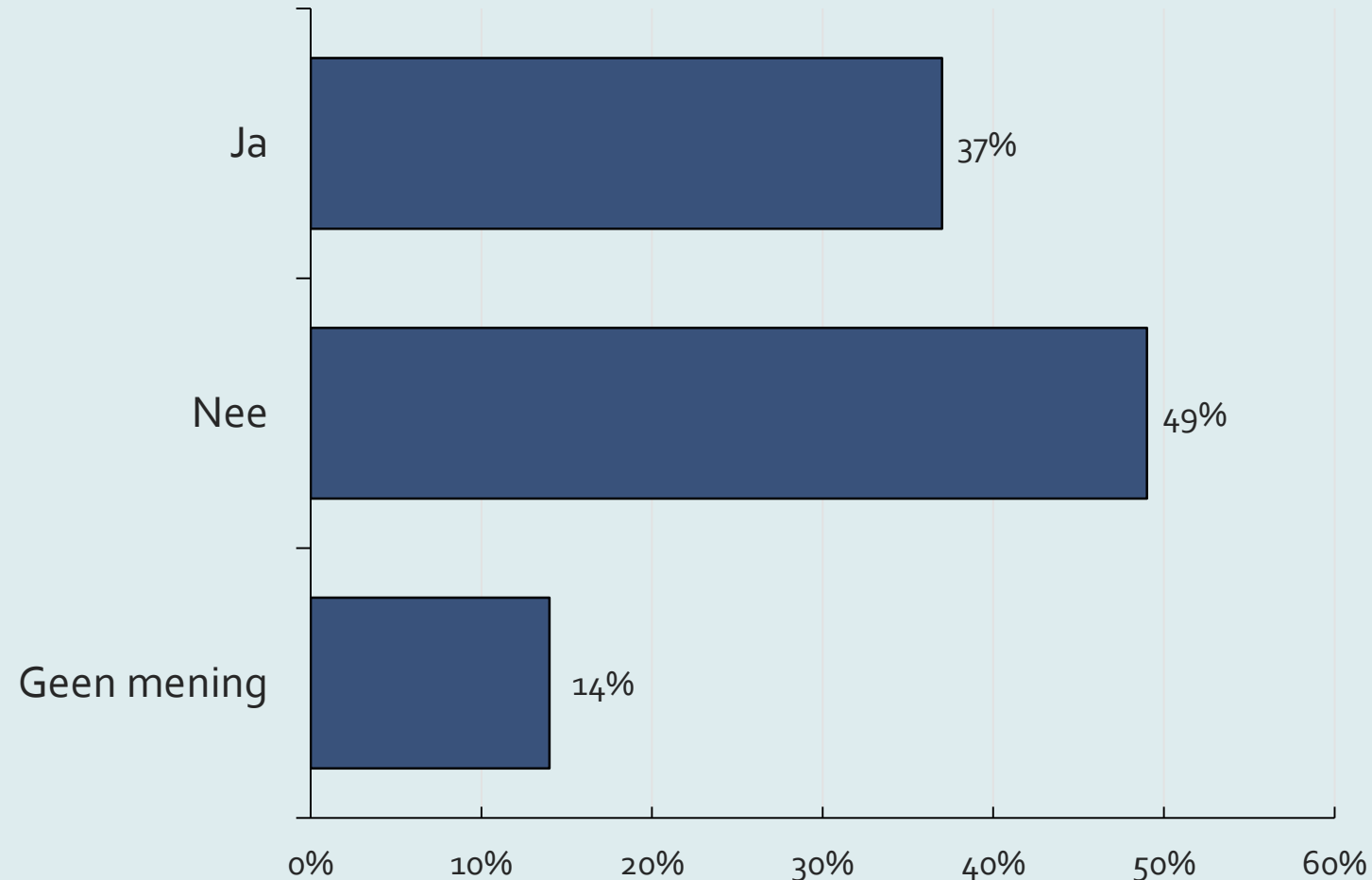
Basis: Alle respondenten die het eerste aanbod niet hebben geaccepteerd (N=335)



Erkenning schade als gevolg van gaswinning

Bij het aanbod zat ook een begeleidende brief. Wordt in deze brief erkend dat de schade een gevolg is van de gaswinning?

Basis: Alle respondenten (N=534)

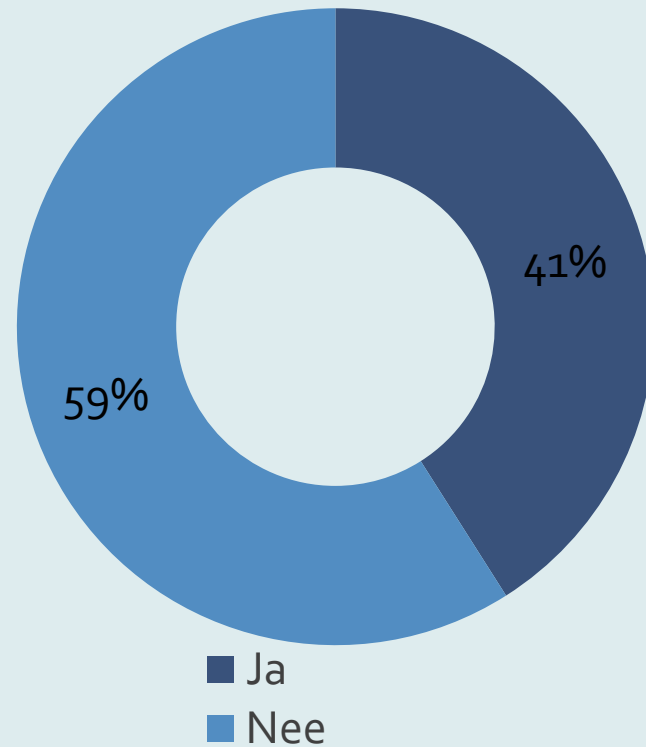


In een derde van de gevallen geven respondenten aan dat erkend wordt dat de schade een gevolg is van gaswinning.

Contact met derden over aanbod

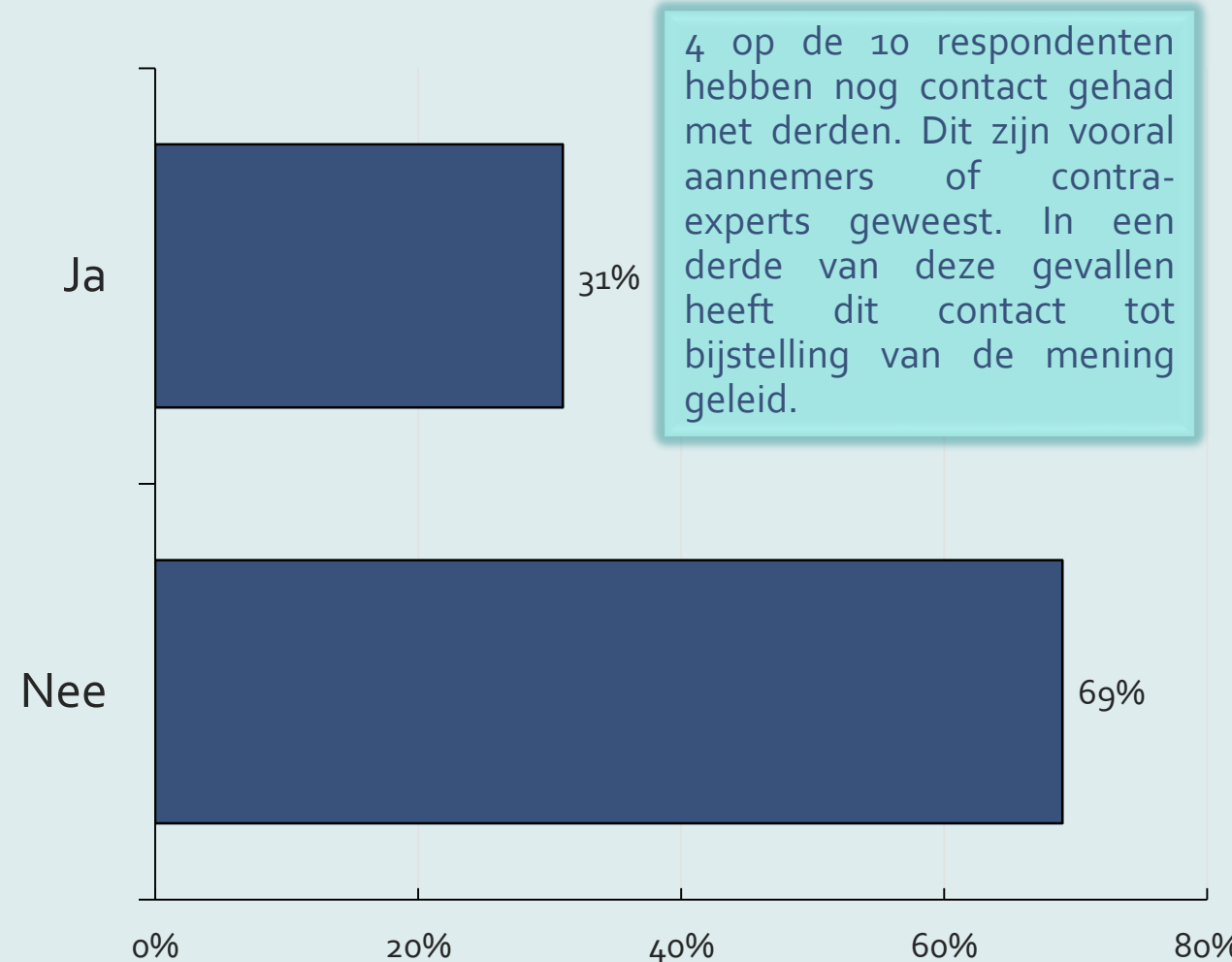
Heeft u in uw afweging om het aanbod te accepteren nog contact gehad met derden?

Basis: Alle respondenten (N=534)



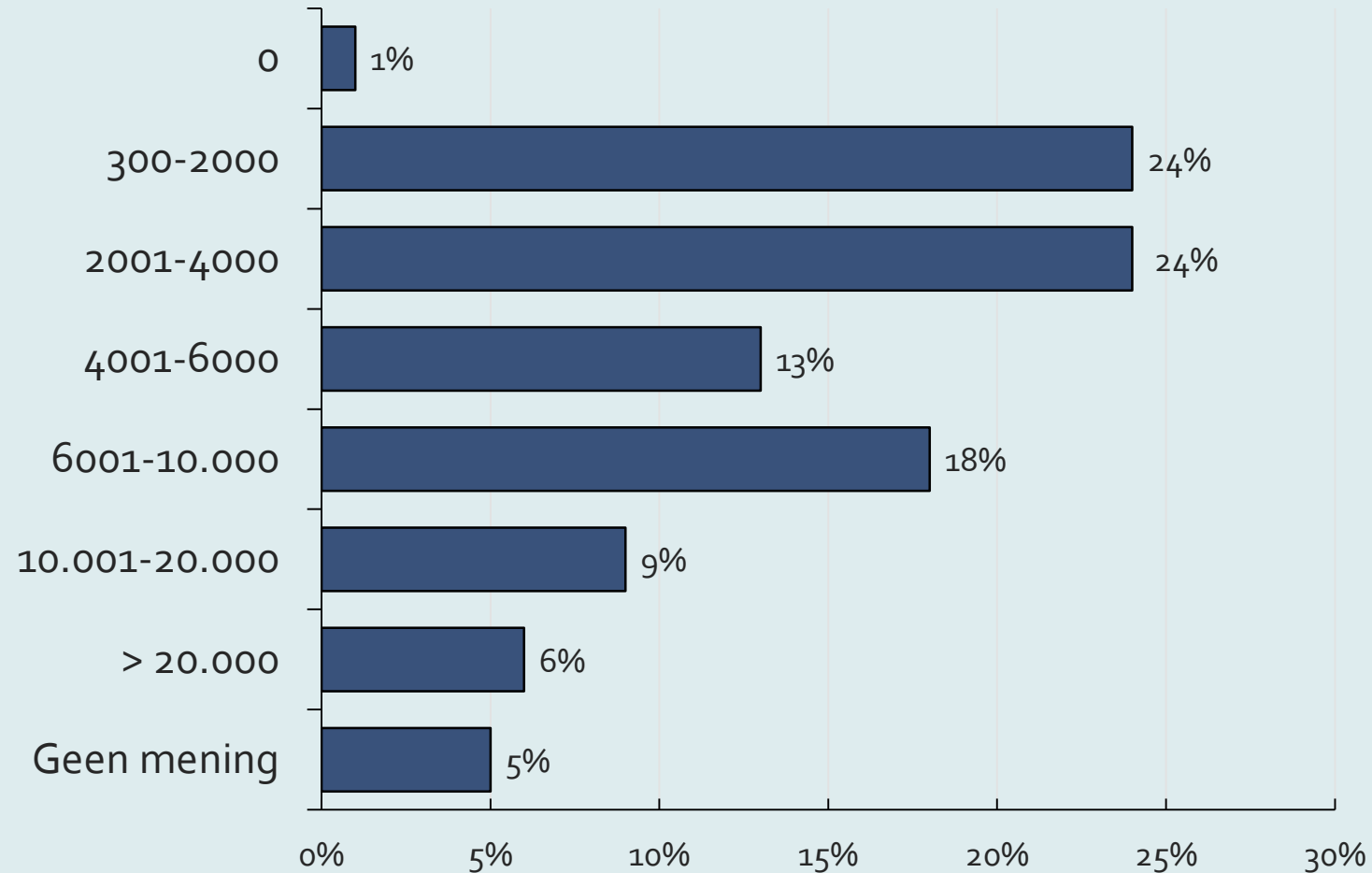
Heeft dit contact nog geleid tot bijstelling van uw mening?

Basis: Alle respondenten die contact met derden hebben gehad (N=220)



Hoogte finale aanbod NAM

Wat was de hoogte van het finale bedrag van het aanbod van de NAM?
Basis: Alle respondenten (N=534)



Het finale aanbod van de NAM was gemiddeld 9.137 euro. Bij gebouwen met als functie werken of werken & wonen is dit gemiddelde twee keer zo hoog dan bij gebouwen met als functie wonen.

Aanbod voldoende om schade af te handelen

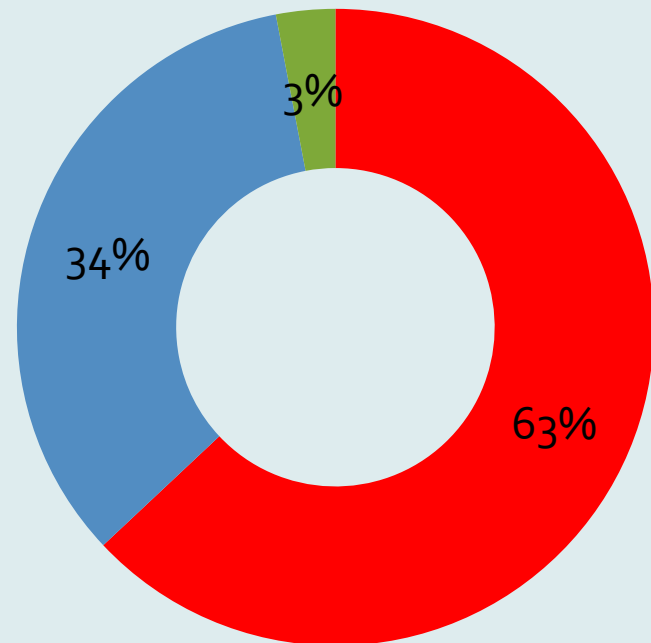
Vond u dat de NAM u daarmee een aanbod heeft gedaan waarmee alle gecalculeerde schade kon worden afgehandeld?

Basis: Alle respondenten (N=534)

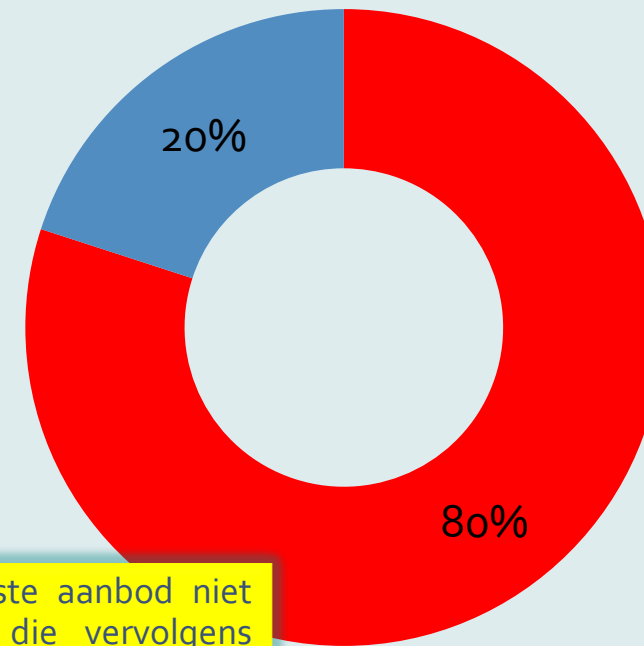
Heeft u uw zaak voorgelegd bij de Arbiter Bodembeweging?

Basis: Alle respondenten die vonden dat het bedrag niet afdoende was (N=337)

Een derde vond dat met het finale aanbod van de NAM alle schade kon worden afgehandeld en tweederde vond dat niet. Van deze laatste groep heeft 1 op de 5 hun zaak bij de Arbiter voorgelegd. Zie voor een nadere uitleg de bijlage.



■ Nee ■ Ja ■ Geen mening



■ Nee ■ Ja

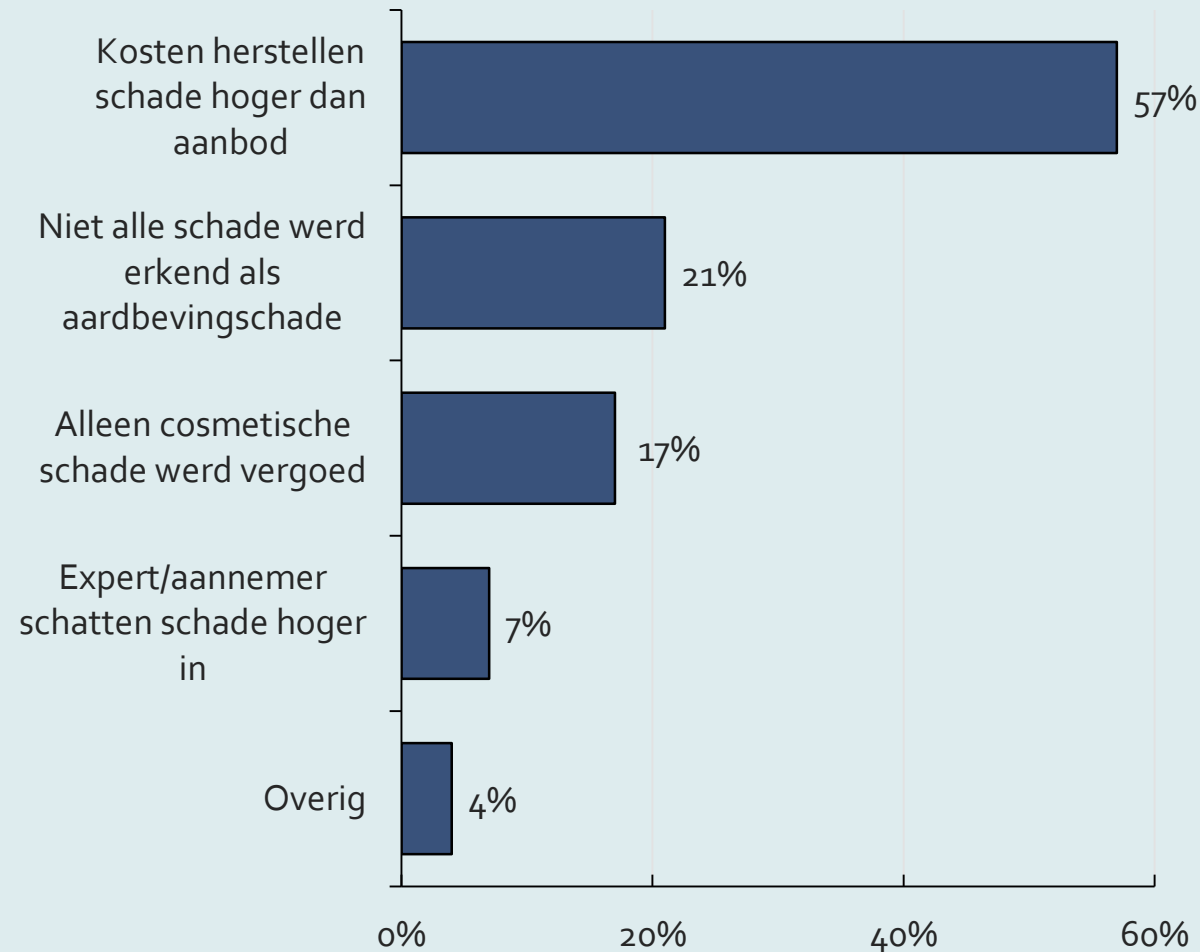
Respondenten die het eerste aanbod niet hebben geaccepteerd en die vervolgens geen nieuw hoger aanbod hebben gekregen zijn vaker van mening dat met het aanbod niet alle schade kon worden afgehandeld.

Waarom was het aanbod onvoldoende?

Kunt u toelichten waarom het bod van de NAM onvoldoende was?

(Open vraag, antwoorden zijn achteraf gerubriceerd, meerdere antwoorden per respondent mogelijk.)

Basis: Alle respondenten die het bod onvoldoende vonden (N=337)



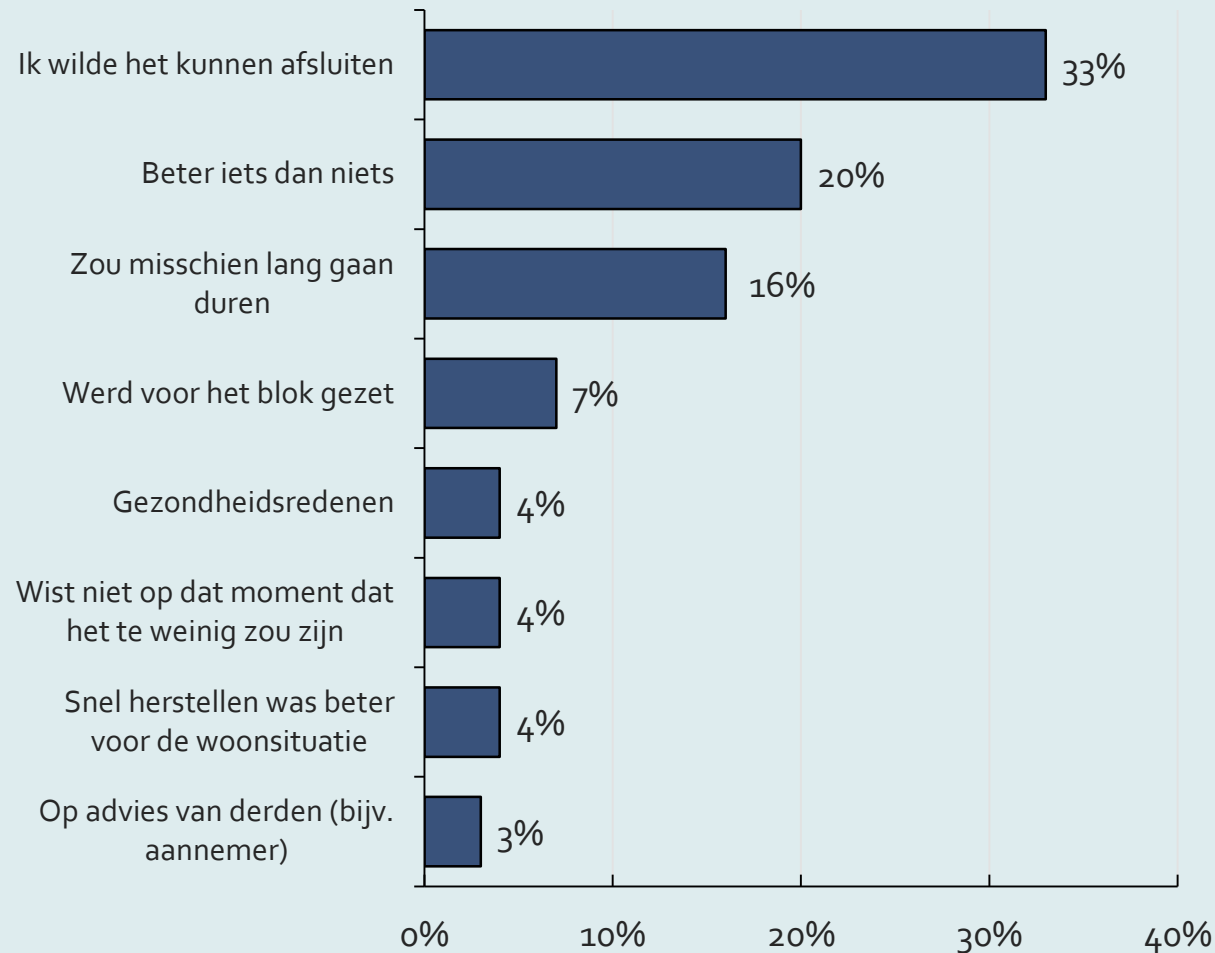
Het bod was vooral onvoldoende omdat de kosten van het herstellen van de schade hoger was dan het aanbod.

Waarom het aanbod toch geaccepteerd?

Waarom heeft u het aanbod desondanks geaccepteerd?

(Open vraag, antwoorden zijn achteraf gerubriceerd, meerdere antwoorden per respondent mogelijk.)

Basis: Alle respondenten die het bod onvoldoende vonden (N=337)

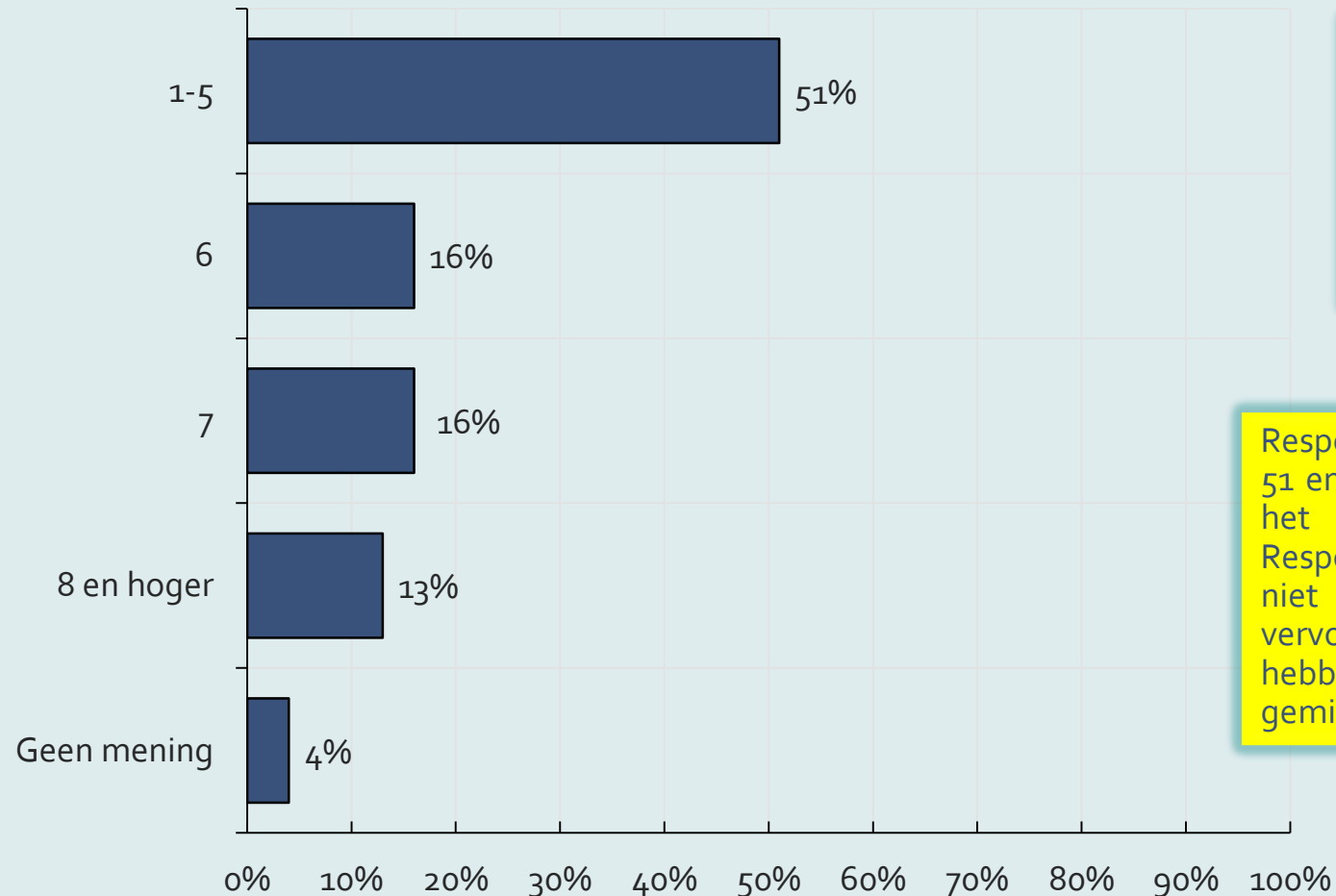


Het accepteren van het aanbod heeft vooral met de factor tijd te maken. Respondenten zeggen het proces te willen kunnen afsluiten en onzeker te zijn over de lengte van een mogelijk vervolgtraject. Daarnaast wordt vaak genoemd dat het beter is iets te hebben dan niet.

Rapportcijfer voor finale aanbod

Kunt u door middel van een rapportcijfer tussen 1 en 10 aangeven hoe tevreden u bent over het finale aanbod van de NAM?

Basis: Alle respondenten (N=534)

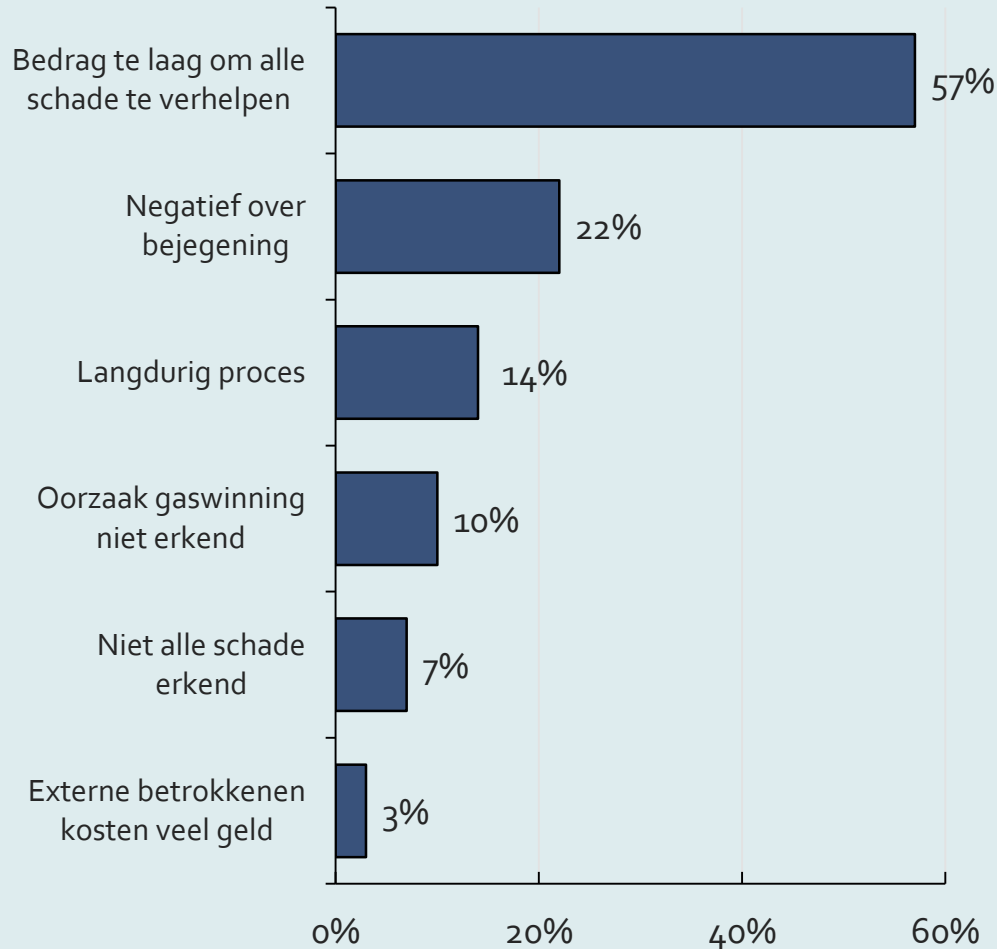


De helft van de respondenten geeft een rapportcijfer van een 5 of lager. Iets minder dan de helft geeft een 6 of hoger. 4% heeft geen mening. Gemiddeld komt het rapportcijfer uit op een 5.0.

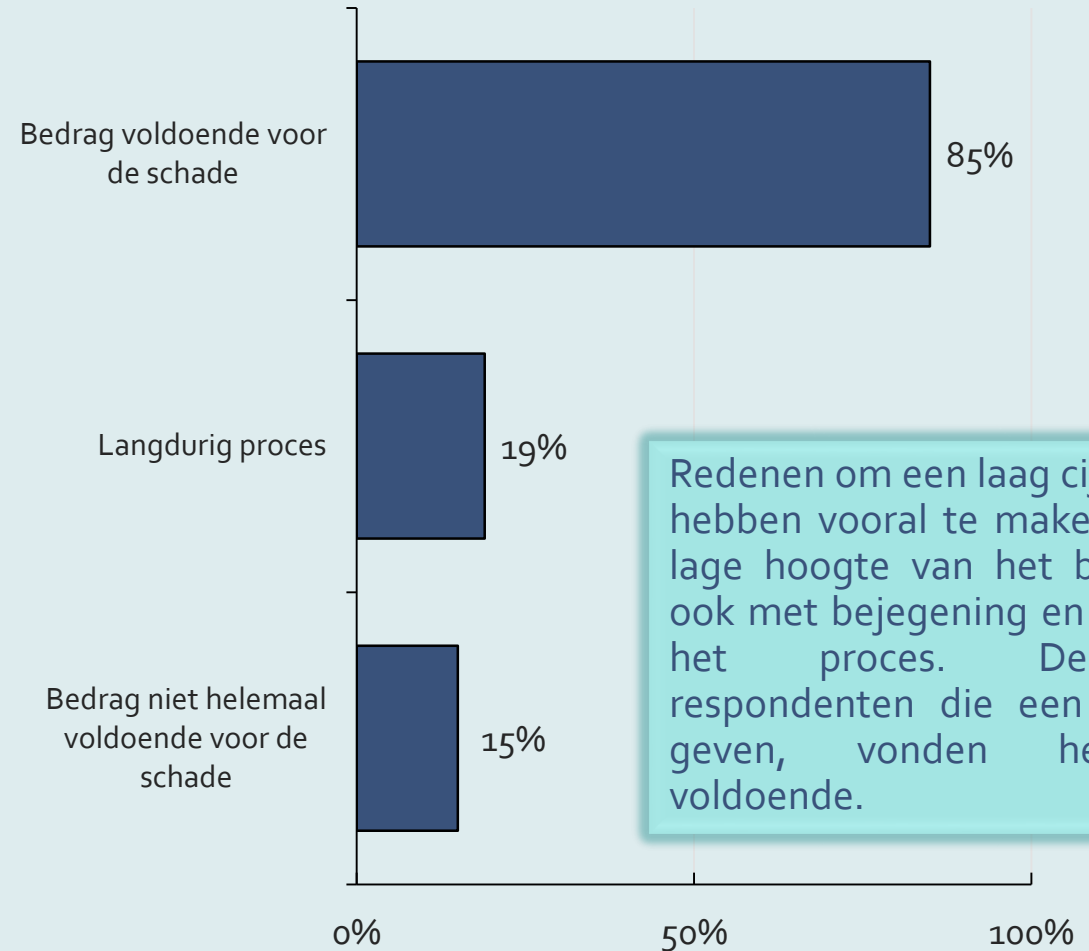
Respondenten met een leeftijd tussen 51 en 65 jaar geven gemiddeld gezien het laagste rapportcijfer. Respondenten die het eerste aanbod niet hebben geaccepteerd en vervolgens geen nieuw hoger aanbod hebben gekregen geven een lager gemiddeld rapportcijfer van een 4.2.

Toelichting rapportcijfer

Waarom geeft u een cijfer van 6 of lager?
(Open vraag, antwoorden zijn achteraf gerubriceerd, meerdere antwoorden per respondent mogelijk.)
Basis: Alle respondenten die 6 of lager geven (N=359)



Waarom geeft u een cijfer van 7 of hoger?
(Open vraag, antwoorden zijn achteraf gerubriceerd, meerdere antwoorden per respondent mogelijk.)
Basis: Alle respondenten die 7 of hoger geven (N=156)



Redenen om een laag cijfer te geven hebben vooral te maken met de te lage hoogte van het bedrag maar ook met bejegening en de duur van het proces. De meeste respondenten die een hoog cijfer geven, vonden het bedrag voldoende.

Overwegingen

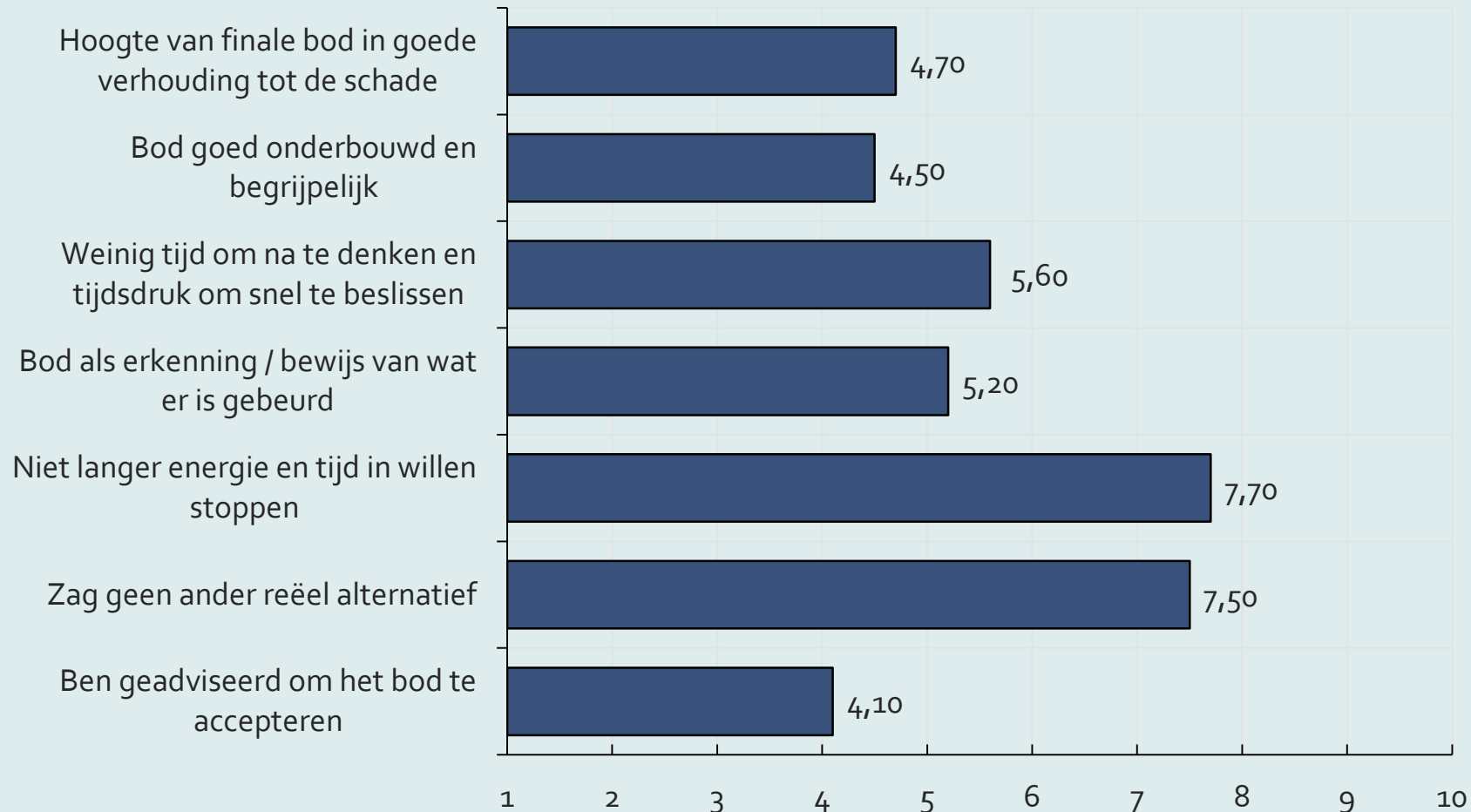


Overwegingen om het aanbod te accepteren

In hoeverre hebben de volgende aspecten een rol gespeeld bij het accepteren van het aanbod?

(Antwoordschaal 1=helemaal niet mee eens - 10=helemaal mee eens, weergegeven staan de gemiddelde cijfers.)

Basis: Alle respondenten (N=534)



Meest van toepassing zijn 'het niet langer er energie en tijd in willen stoppen' en 'geen ander reëel alternatief zien'.

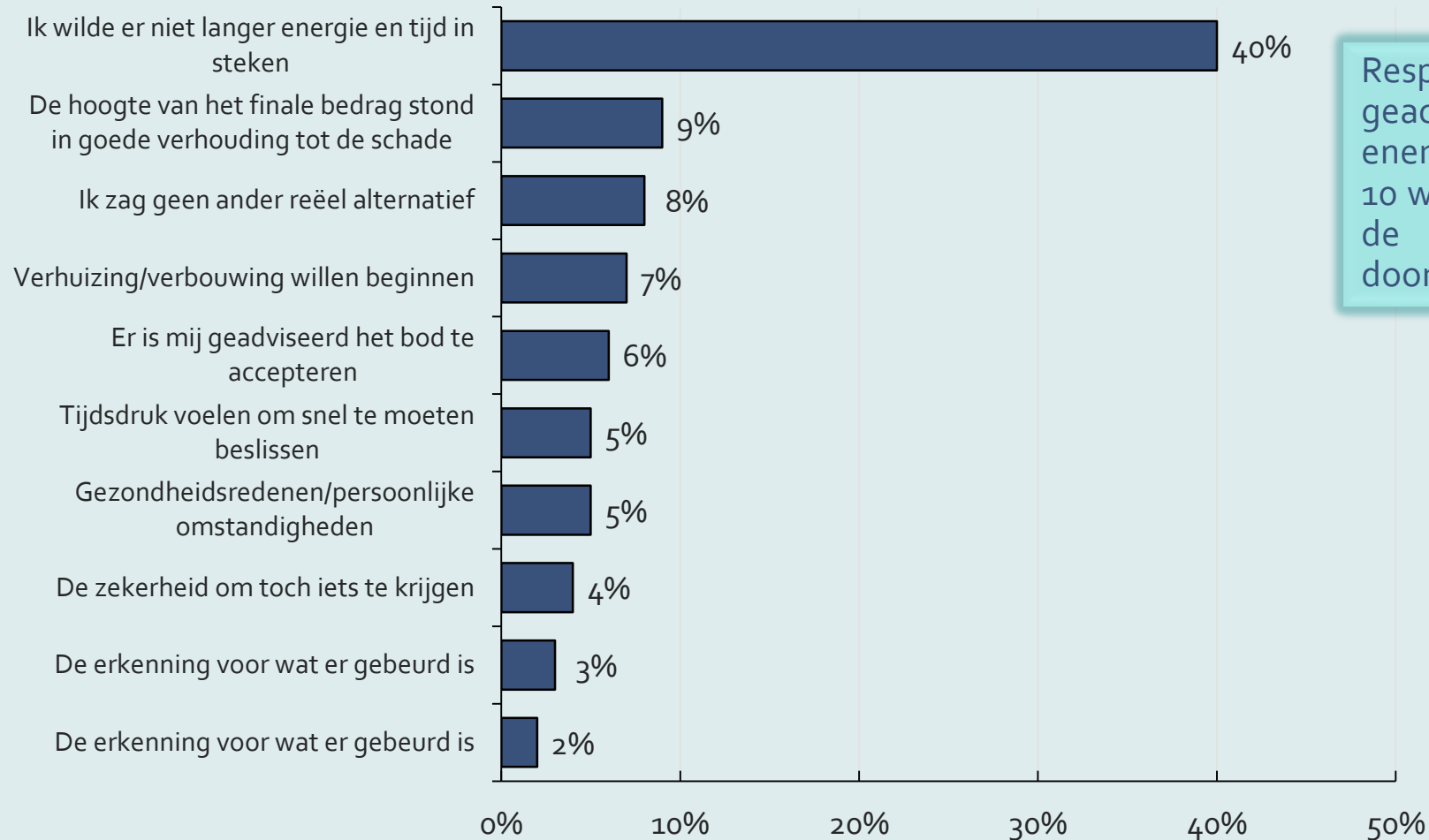
Er worden nog andere redenen genoemd zoals de zekerheid om toch iets te krijgen, gezondheidsredenen en andere persoonlijke omstandigheden en een verhuizing of een verbouwing willen beginnen.

Welke elementen van doorslaggevende betekenis

Alles overwegend, was er een van de elementen die voor u van doorslaggevende betekenis was om het bod te accepteren?

(Open vraag, antwoorden zijn achteraf gerubriceerd, meerdere antwoorden per respondent mogelijk.)

Basis: Alle respondenten (N=543)



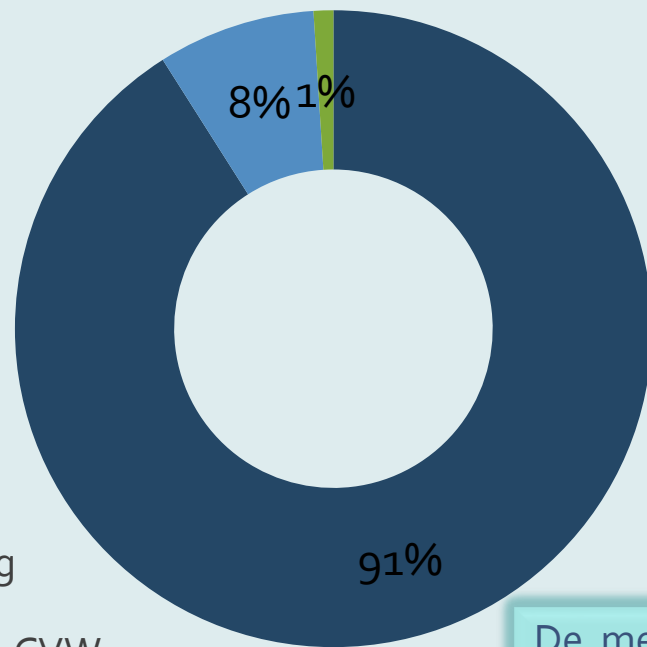
Respondenten hebben vooral geaccepteerd om er niet langer tijd en energie in te willen steken, voor 4 op de 10 was dit het geval. Voor 1 op de 10 was de hoogte van het aanbod van doorslaggevende betekenis.

Afhandeling



Afhandeling aanbod

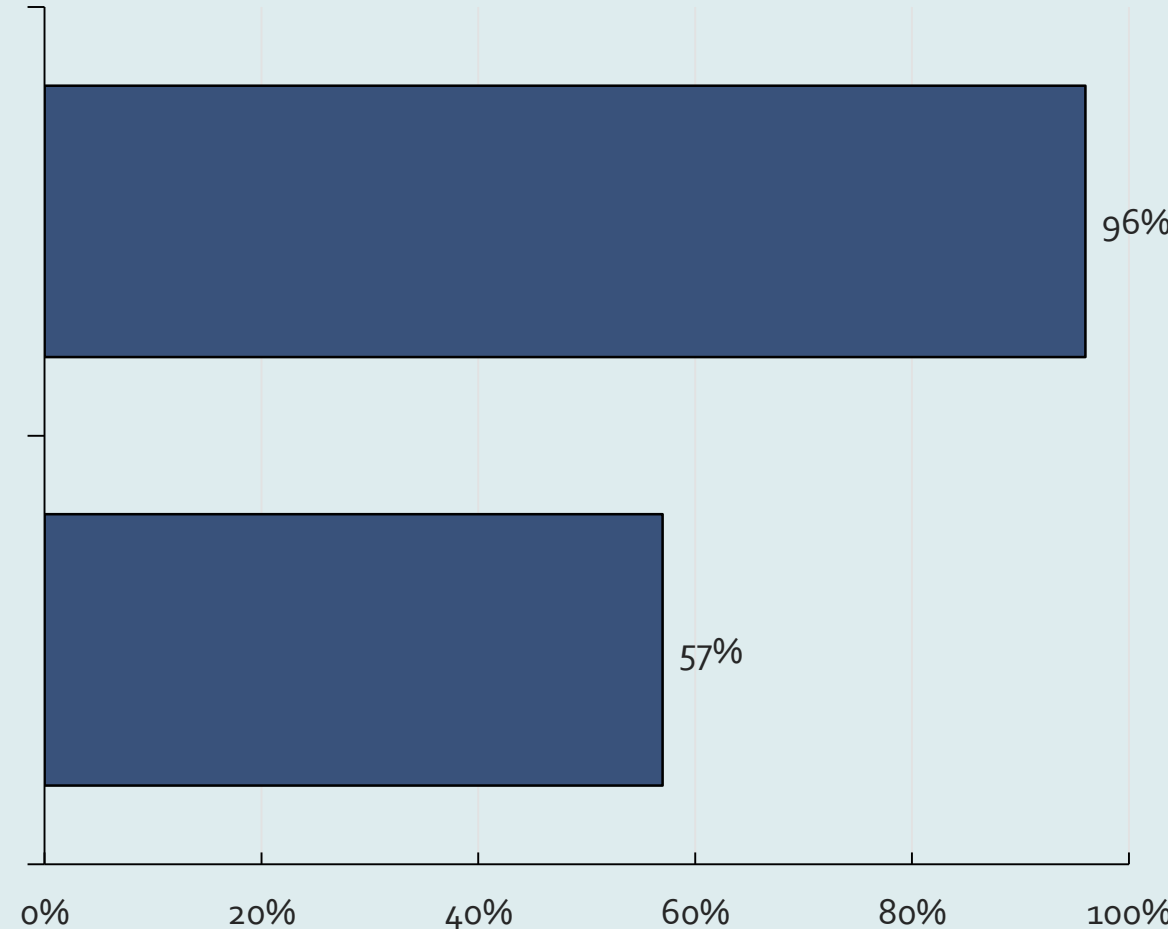
Heeft u gekozen voor een uit te betalen bedrage of voor herstel via CVW?
Basis: Alle respondenten (N=534)



- Uitbetaling
- Herstel via CVW
- Geen mening

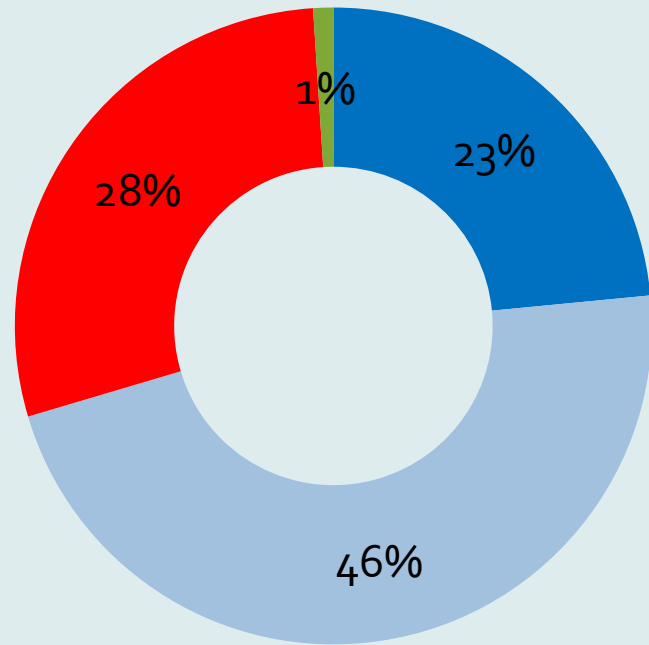
De meesten hebben gekozen voor uitbetaling. De groep die heeft laten herstellen door CVW is minder tevreden hierover dan de eerste groep.

Bent u tevreden over de afhandeling van de betaling / het herstel via CVW?
Basis: Respondenten die voor uitbetaling hebben gekozen (N=487) en respondenten die voor herstel via CVW hebben gekozen (N=42)



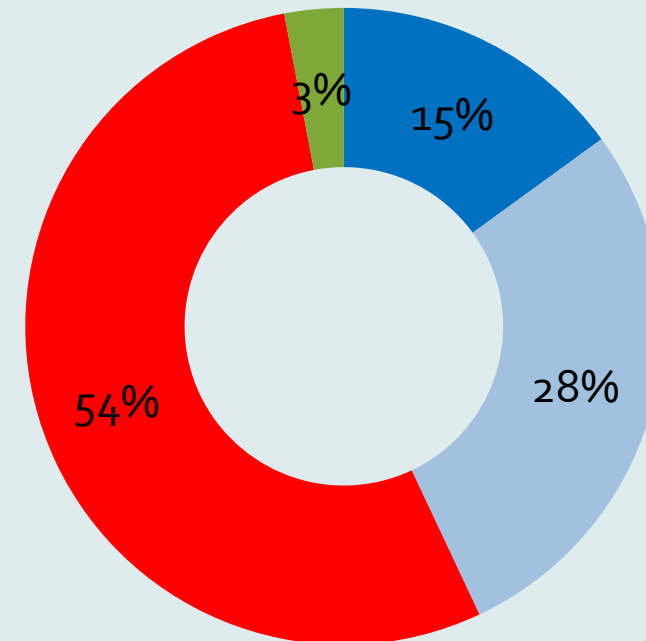
Schade herstellen

Is de schade inmiddels hersteld?
Basis: Alle respondenten (N=534)



■ Ja, geheel ■ Ja, deels
■ Nee ■ Geen mening

Heeft u zelf ook herstelwerkzaamheden uitgevoerd?
Basis: Alle respondenten (N=534)



■ Ja, alles ■ Ja, deels zelf
■ Nee ■ Geen mening

Bij driekwart van de respondenten is de schade nog niet hersteld. En, bijna de helft van de respondenten heeft zelf herstelwerkzaamheden uitgevoerd.

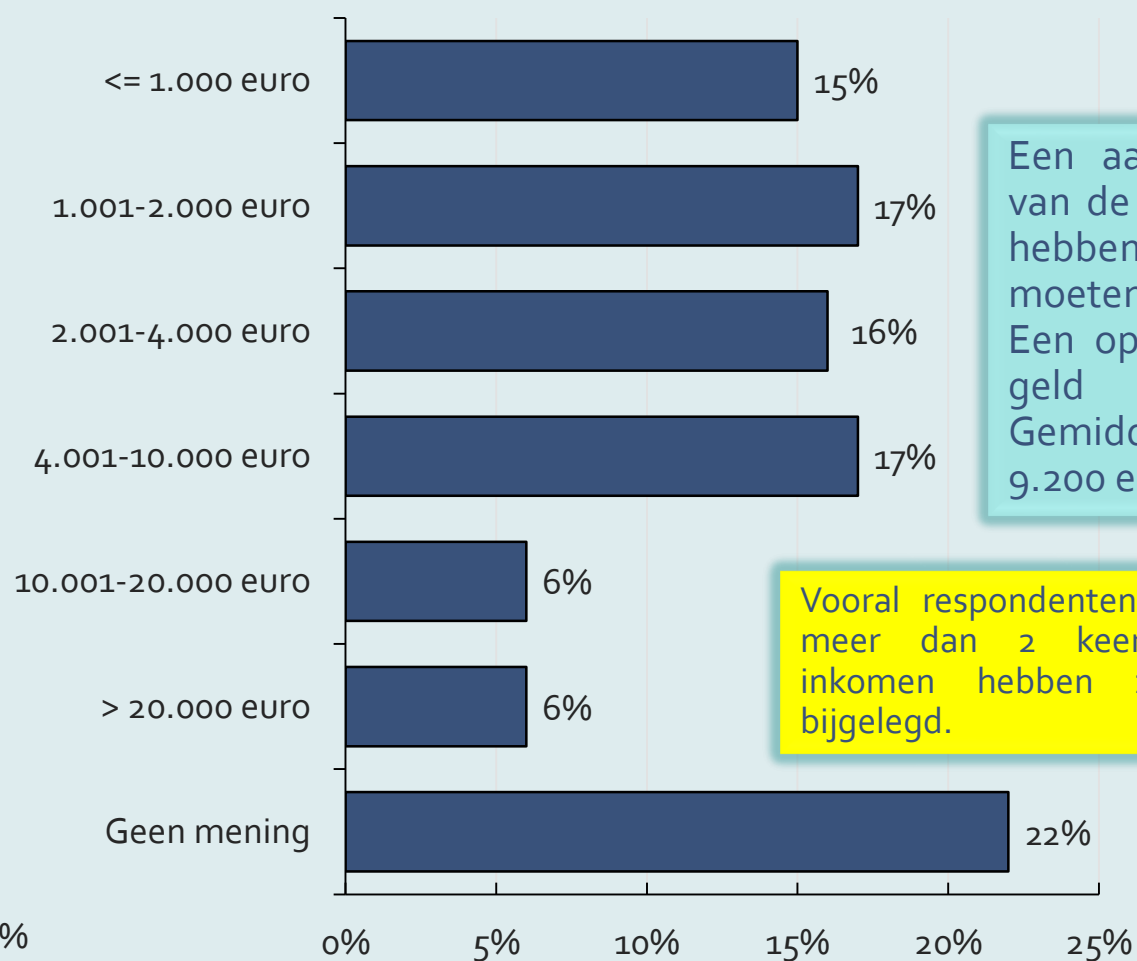
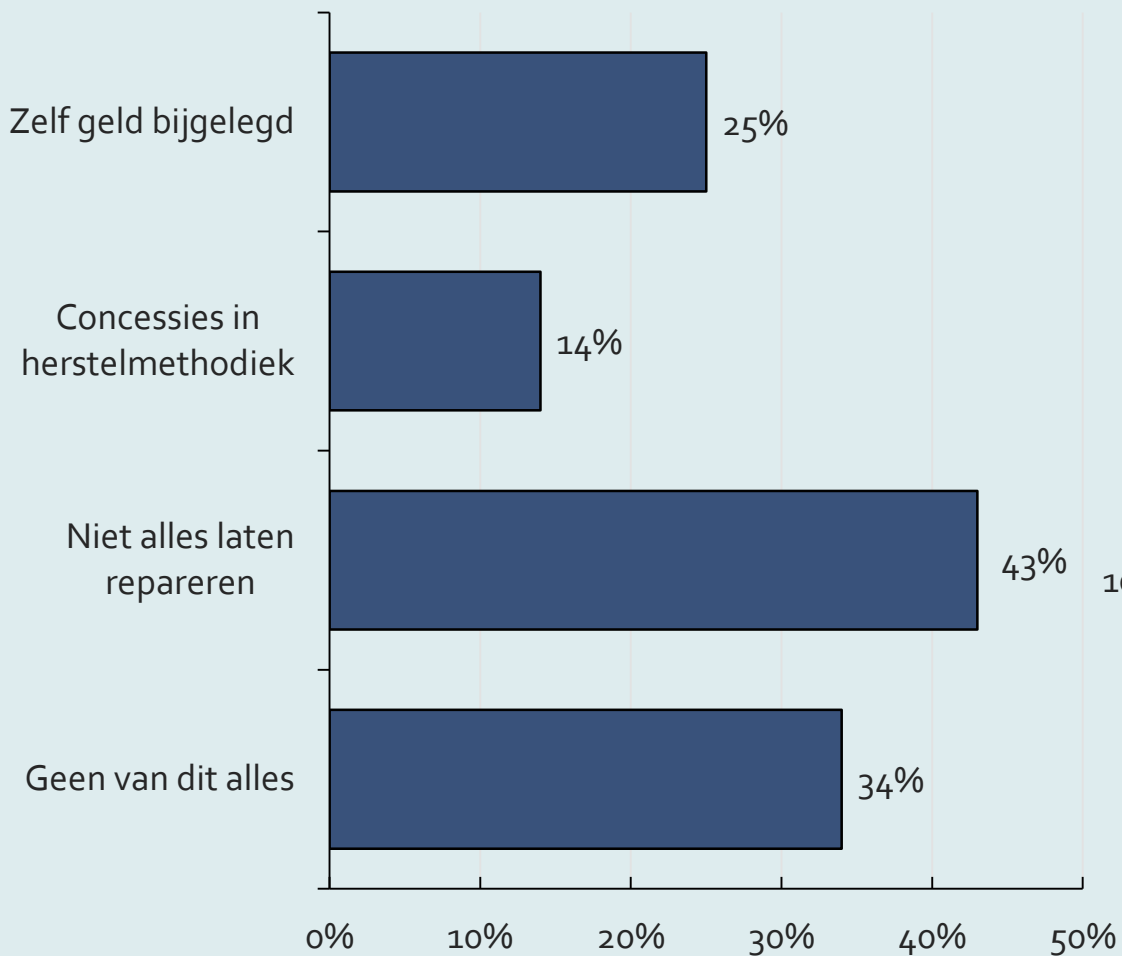
Zelf geld bijleggen en/of concessies doen

Heeft u bij het herstel zelf geld bijgelegd? Concessies gedaan in de herstelmethodiek? Niet alles laten repareren?

Basis: Alle respondenten (N=534)

Hoeveel ongeveer?

Basis: Respondenten die zelf geld hebben bijgelegd (N=134)



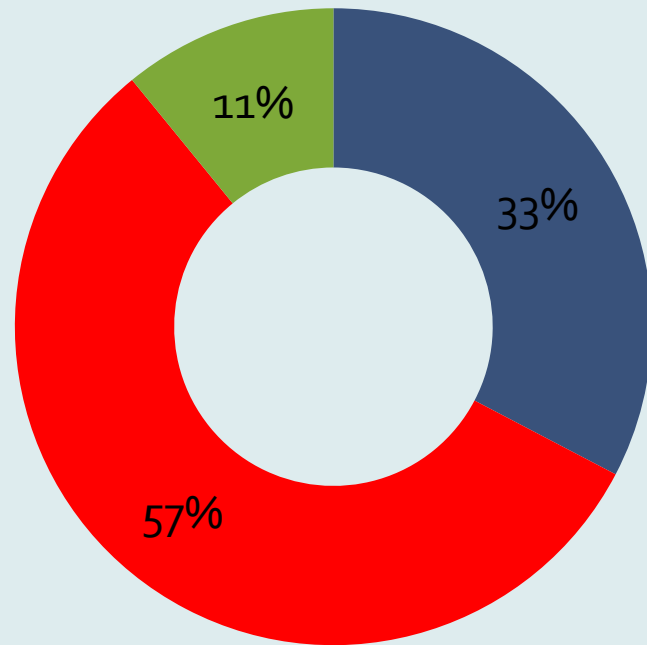
Een aanzienlijk deel van de respondenten hebben oplossingen moeten bedenken. Een oplossing is zelf geld bijleggen. Gemiddeld is dit 9.200 euro geweest.

Voorals respondenten met een meer dan 2 keer modaal inkomen hebben zelf geld bijgelegd.

Bedrag voldoende om reparaties uit te voeren

Is het bedrag voldoende gebleken om de reparaties naar tevredenheid uit te kunnen voeren?

Basis: Alle respondenten (N=534)

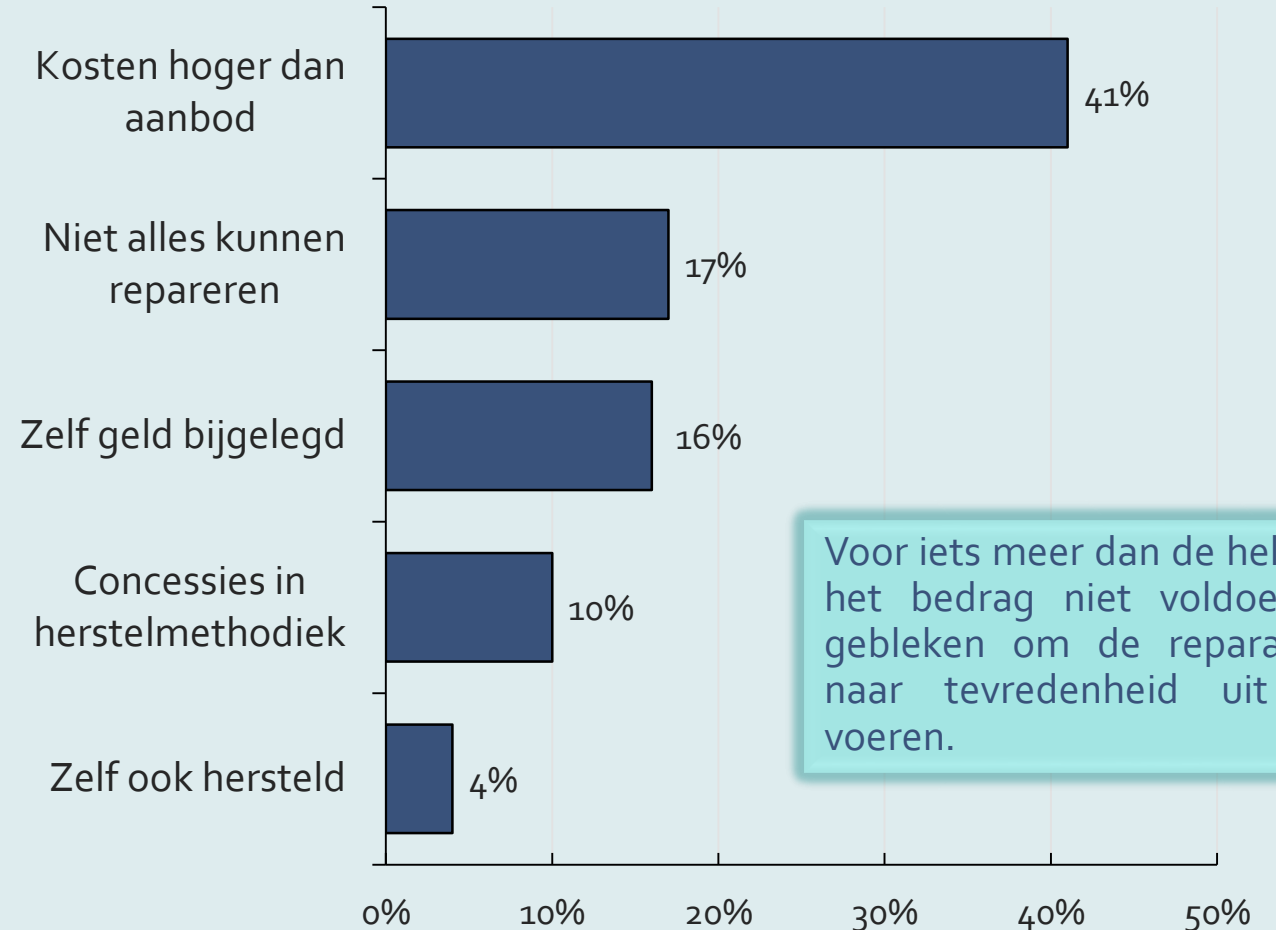


■ Ja
■ Nee
■ Geen mening

Waarom niet voldoende?

(Open vraag, antwoorden zijn achteraf gerubriceerd, meerdere antwoorden per respondent mogelijk.)

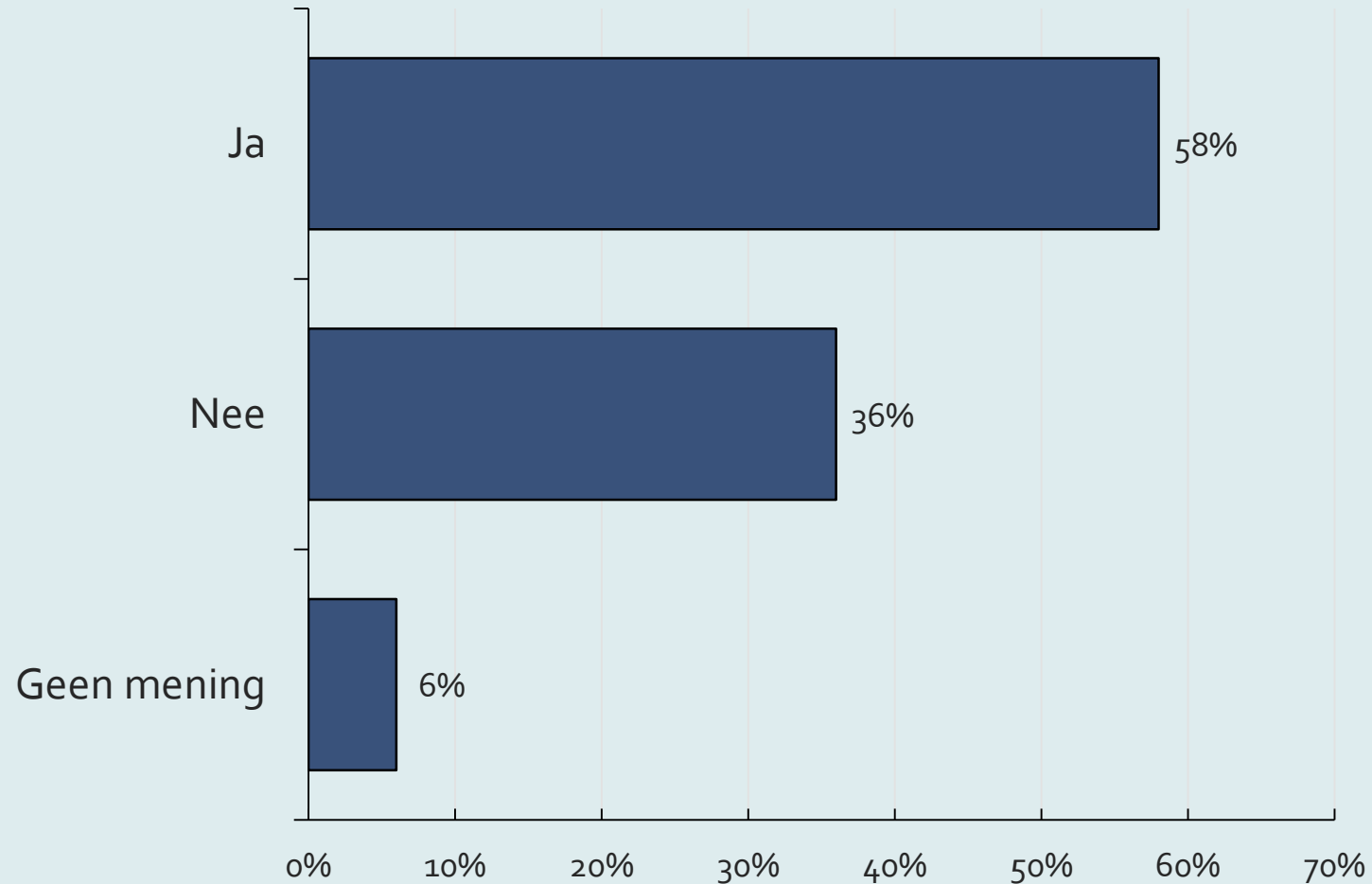
Basis: Alle respondenten waarvoor het bedrag niet voldoende was (N=302)



Voor iets meer dan de helft is het bedrag niet voldoende gebleken om de reparaties naar tevredenheid uit te voeren.

Aanbod opnieuw accepteren?

Zou u, met de kennis van nu, het aanbod opnieuw geaccepteerd hebben?
Basis: Alle respondenten (N=543)



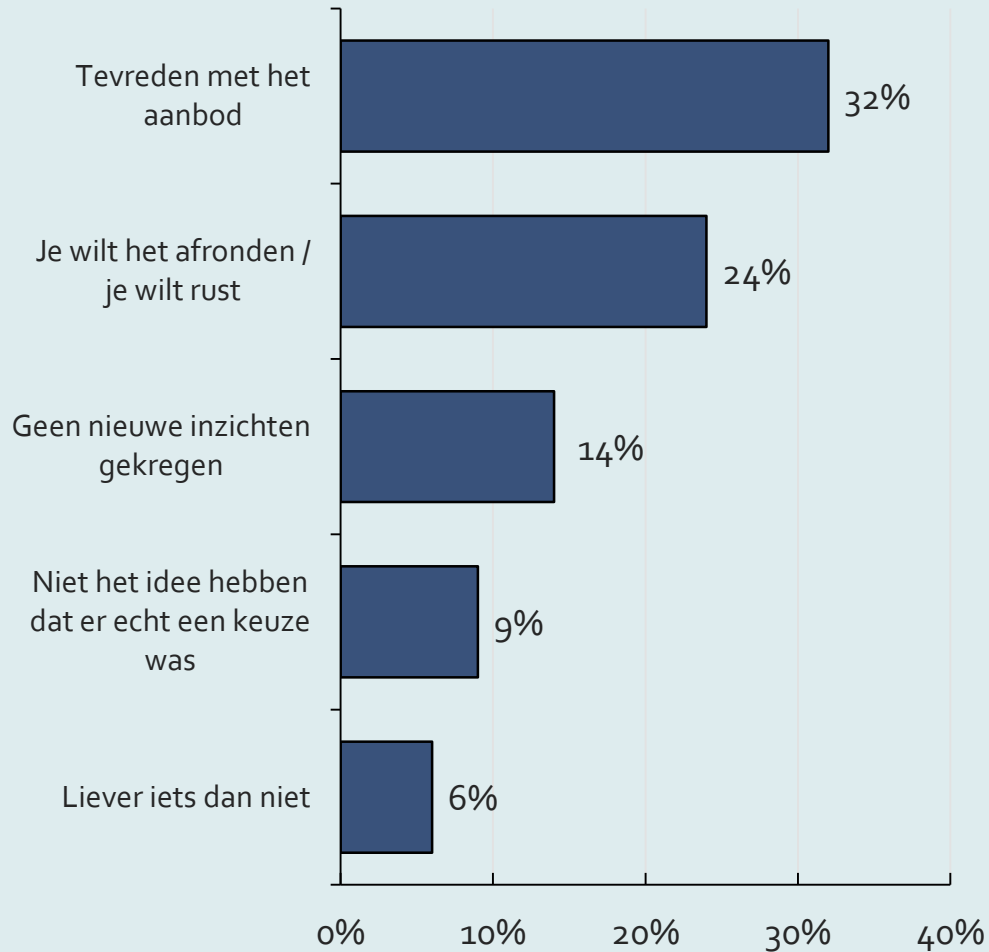
6 op de 10 respondenten zou het aanbod opnieuw geaccepteerd hebben.

Toelichting opnieuw accepteren

Waarom opnieuw accepteren?

(Open vraag, antwoorden zijn achteraf gerubriceerd, meerdere antwoorden per respondent mogelijk.)

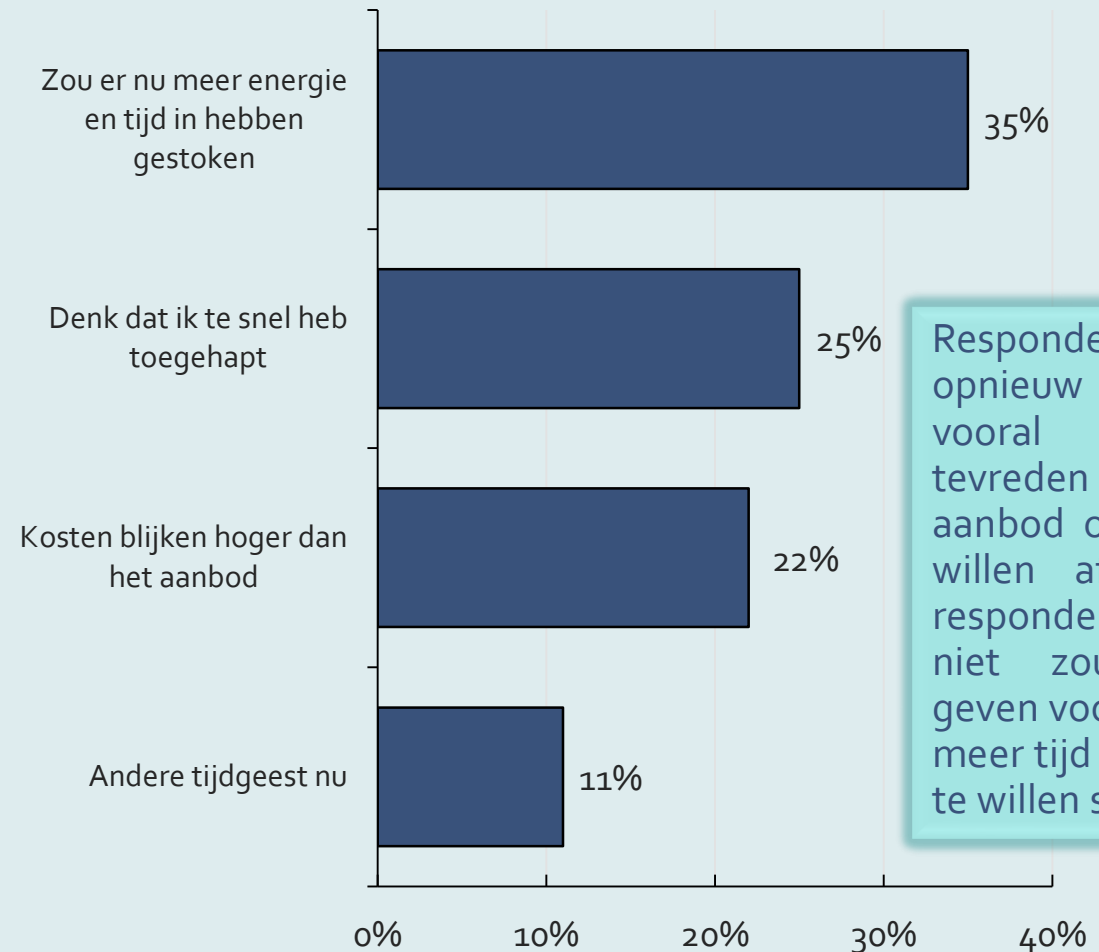
Basis: Alle respondenten die opnieuw zouden accepteren (N=308)



Waarom niet opnieuw accepteren?

(Open vraag, antwoorden zijn achteraf gerubriceerd, meerdere antwoorden per respondent mogelijk.)

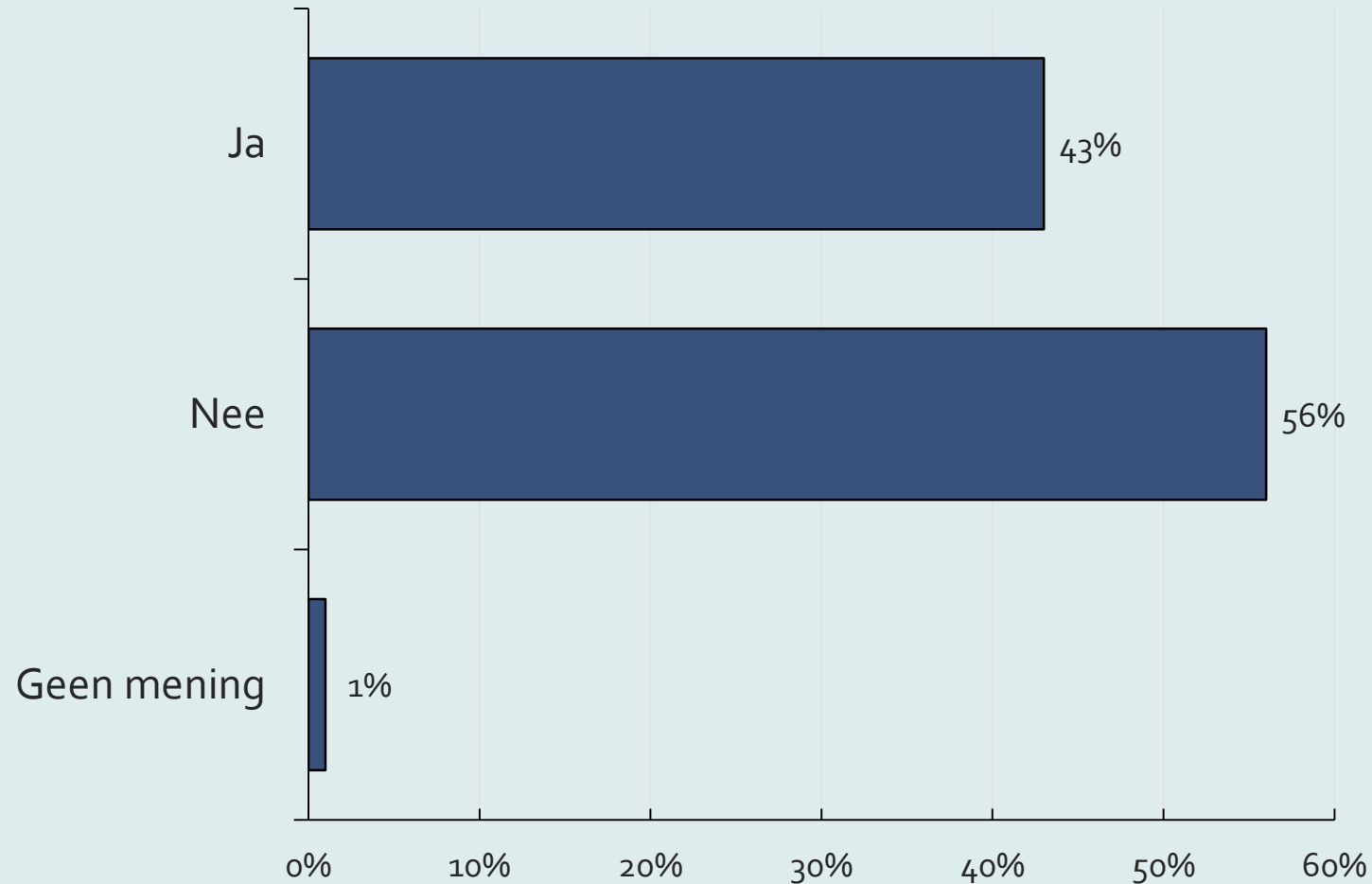
Basis: Alle respondenten die niet opnieuw zouden accepteren (N=192)



Respondenten zouden opnieuw accepteren vooral omdat zij tevreden zijn met het aanbod of het proces willen afronden. En respondenten die dat niet zouden doen, geven vooral aan er nu meer tijd en energie in te willen steken.

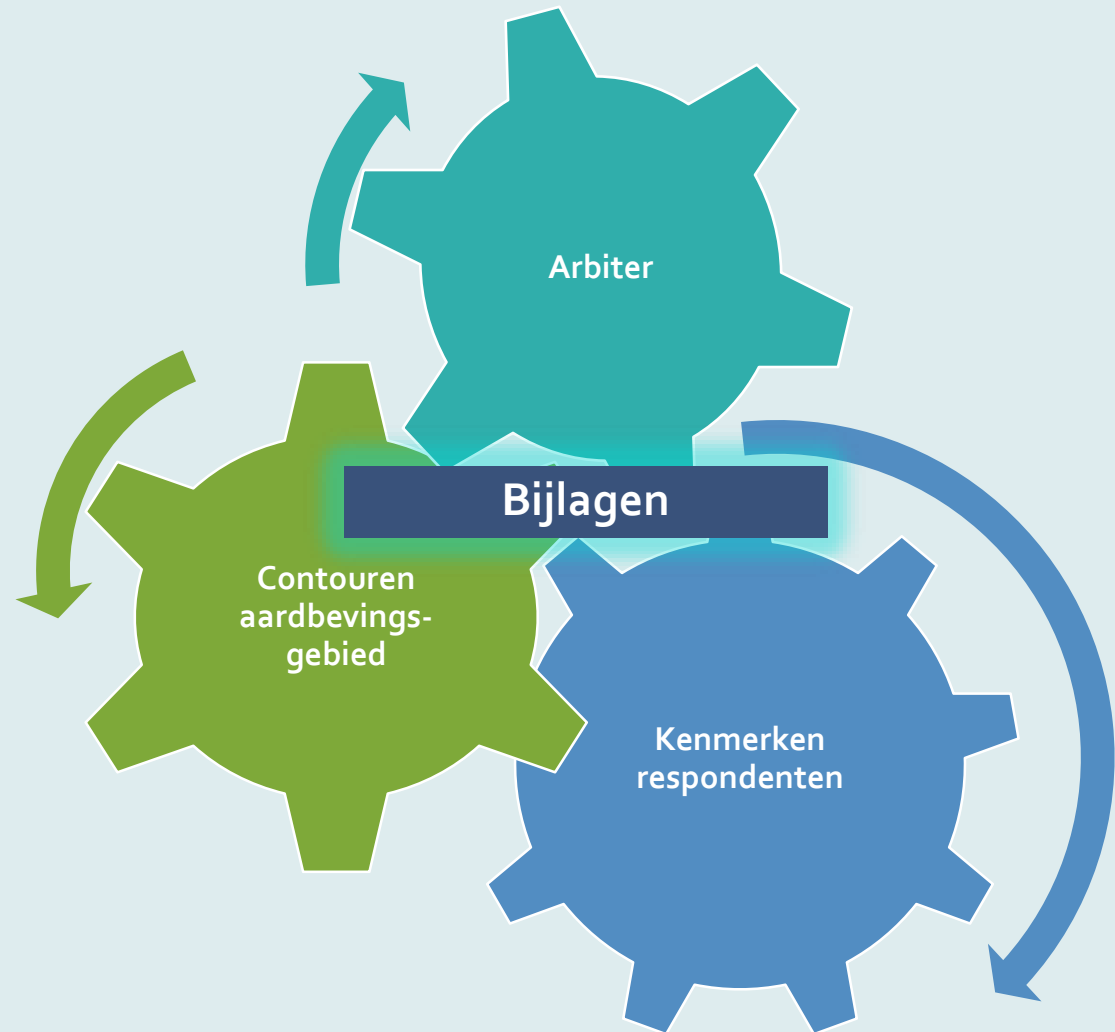
Constateren nieuwe schade

Is er na de gemelde schade weer nieuwe schade geconstateerd?
Basis: Alle respondenten (N=543)



Bij 4 op de 10 respondenten is er na de gemelde schade nieuwe schade geconstateerd.

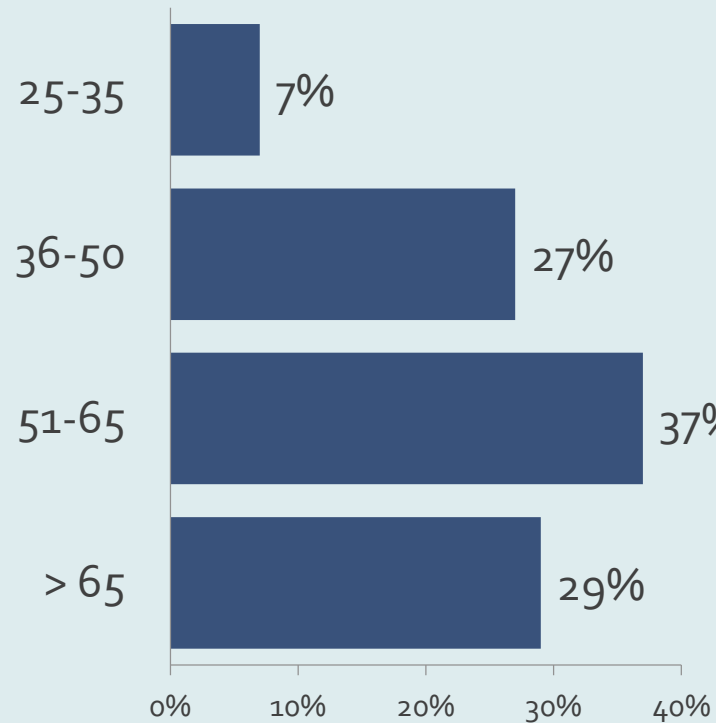
Bijlagen



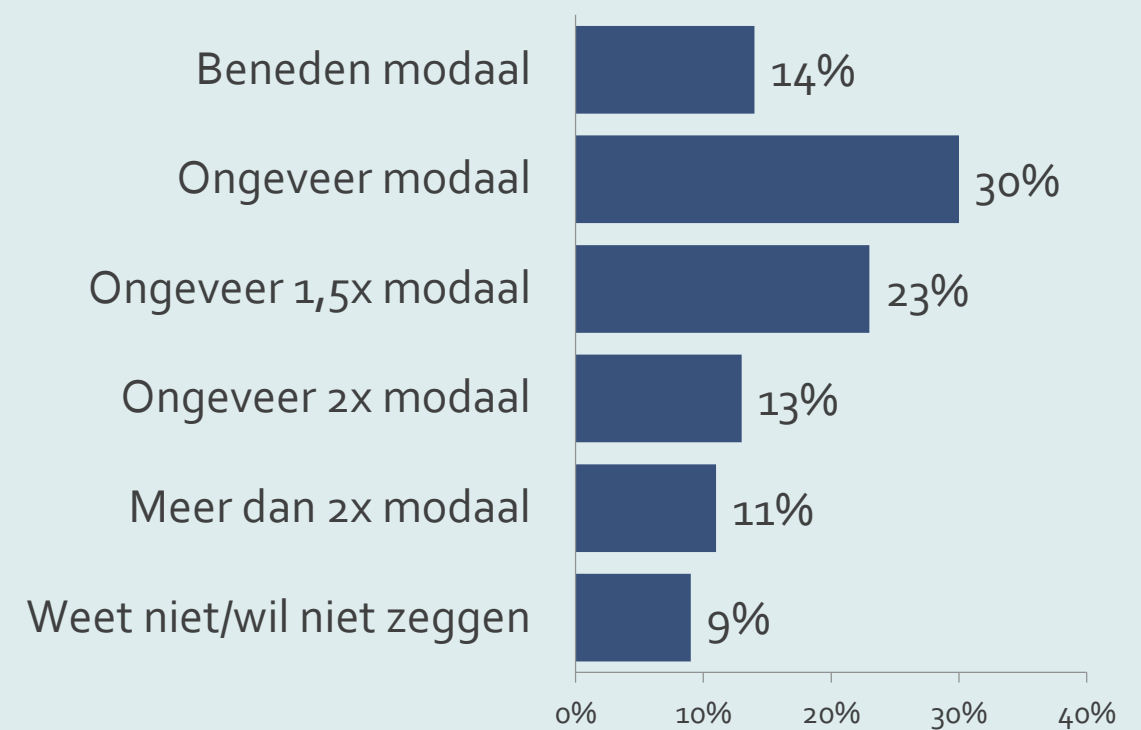
Leeftijd & Inkomen respondenten

Leeftijd en inkomen van de respondenten.
Basis: Alle respondenten (N=534)

Leeftijd



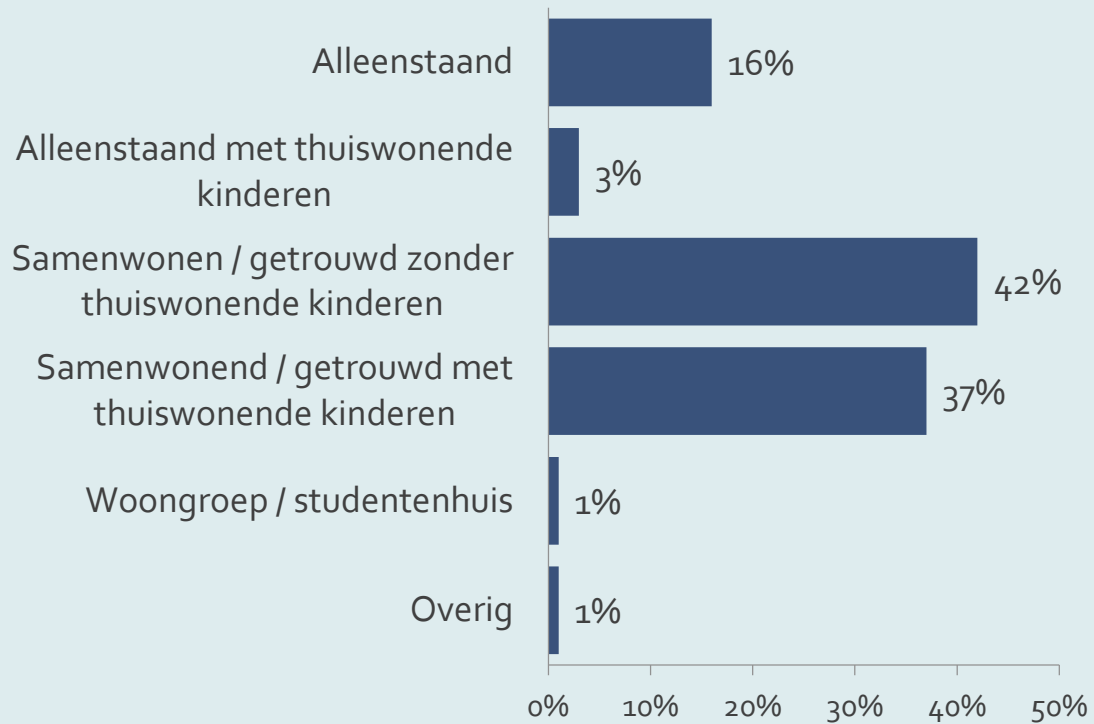
Inkomen



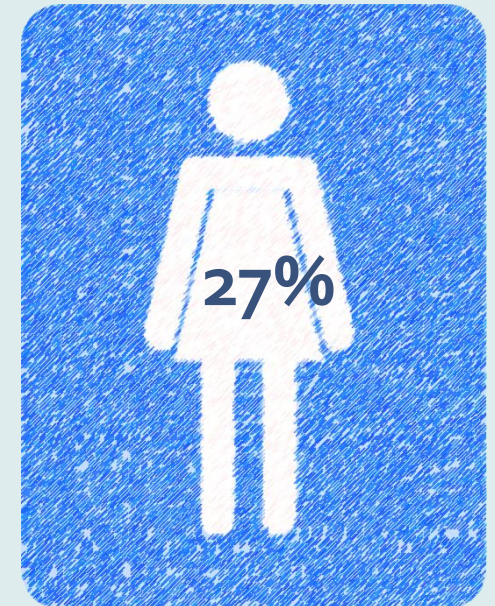
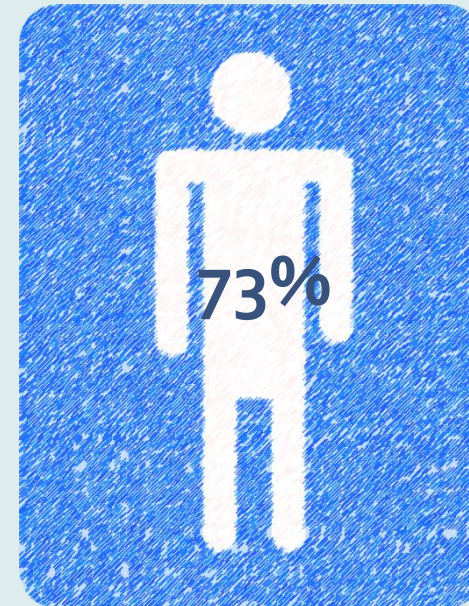
Huishouden & geslacht respondenten

Samenstelling huishouden en geslacht van de respondenten.
Basis: Alle respondenten (N=534)

Samenstelling huishouden



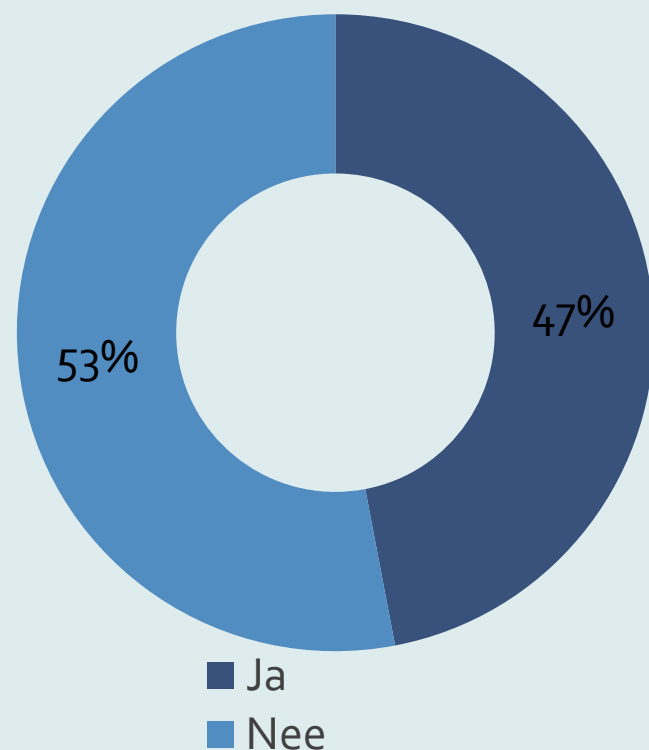
Geslacht



Nieuw aanbod NAM tijdens gang naar de Arbitrer

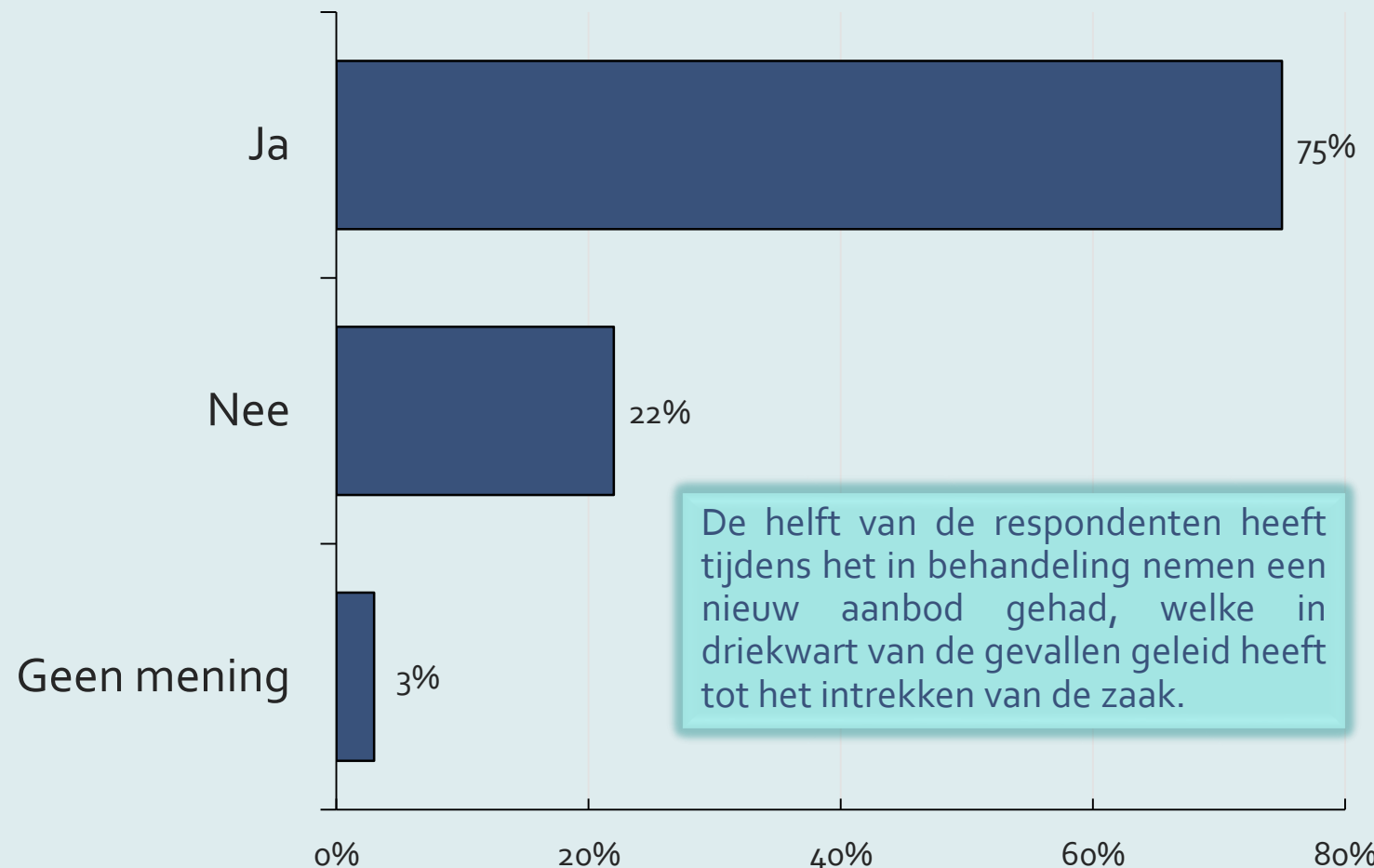
Heeft u tijdens het in behandeling nemen een nieuw aanbod van de NAM gekregen?

Basis: Alle respondenten die hun zaak bij de Arbitrer hebben voorgelegd (N=68)



En heeft het aanbod van de NAM geleid tot het door u terugtrekken van uw zaak?

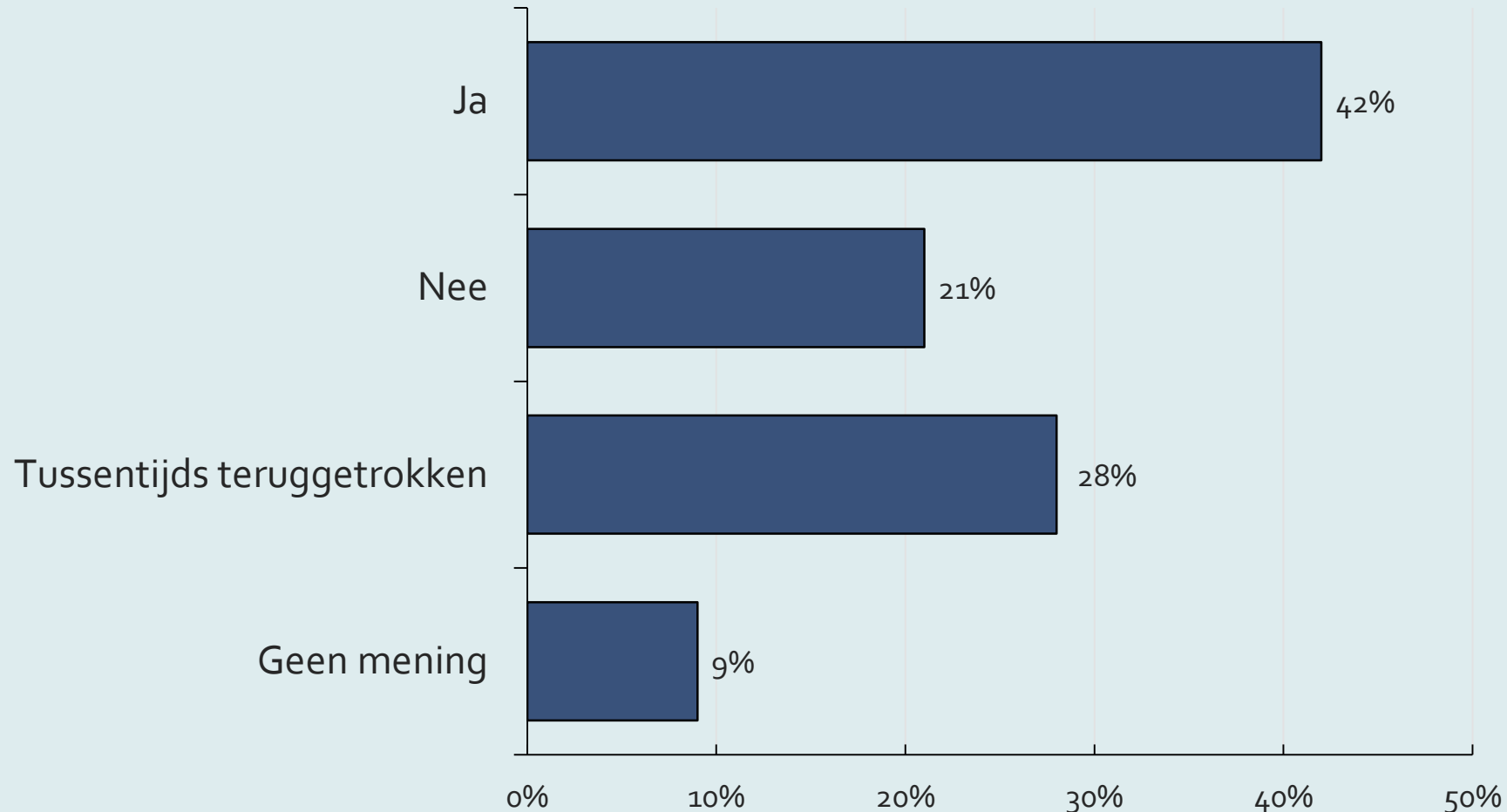
Basis: Alle respondenten die een nieuw aanbod hebben gehad (N=32)



Uitspraak arbiter

Heeft u inmiddels een uitspraak van de arbiter?

Basis: Alle respondenten die de gang naar de Arbiter hebben doorgezet (N=43)



4 op de 10 respondenten hebben inmiddels een uitspraak van de Arbiter. In de meeste gevallen is daarbij een hoger bedrag toegekend dan het finale aanbod van de NAM. 9 respondenten (21%) geven aan nog geen uitspraak van de arbiter te hebben gehad. Op de volgende pagina staan mogelijke oorzaken.

Arbiter

Dit onderzoek is gehouden onder eigenaren die het aanbod van de NAM hebben geaccepteerd. Als extra verificatie op het aangeleverde databestand zijn wij gesprekken begonnen met de checkvraag of eigenaren het aanbod van de NAM hebben geaccepteerd. Allen die hebben meegewerkt aan ons onderzoek hebben dit beaamd.

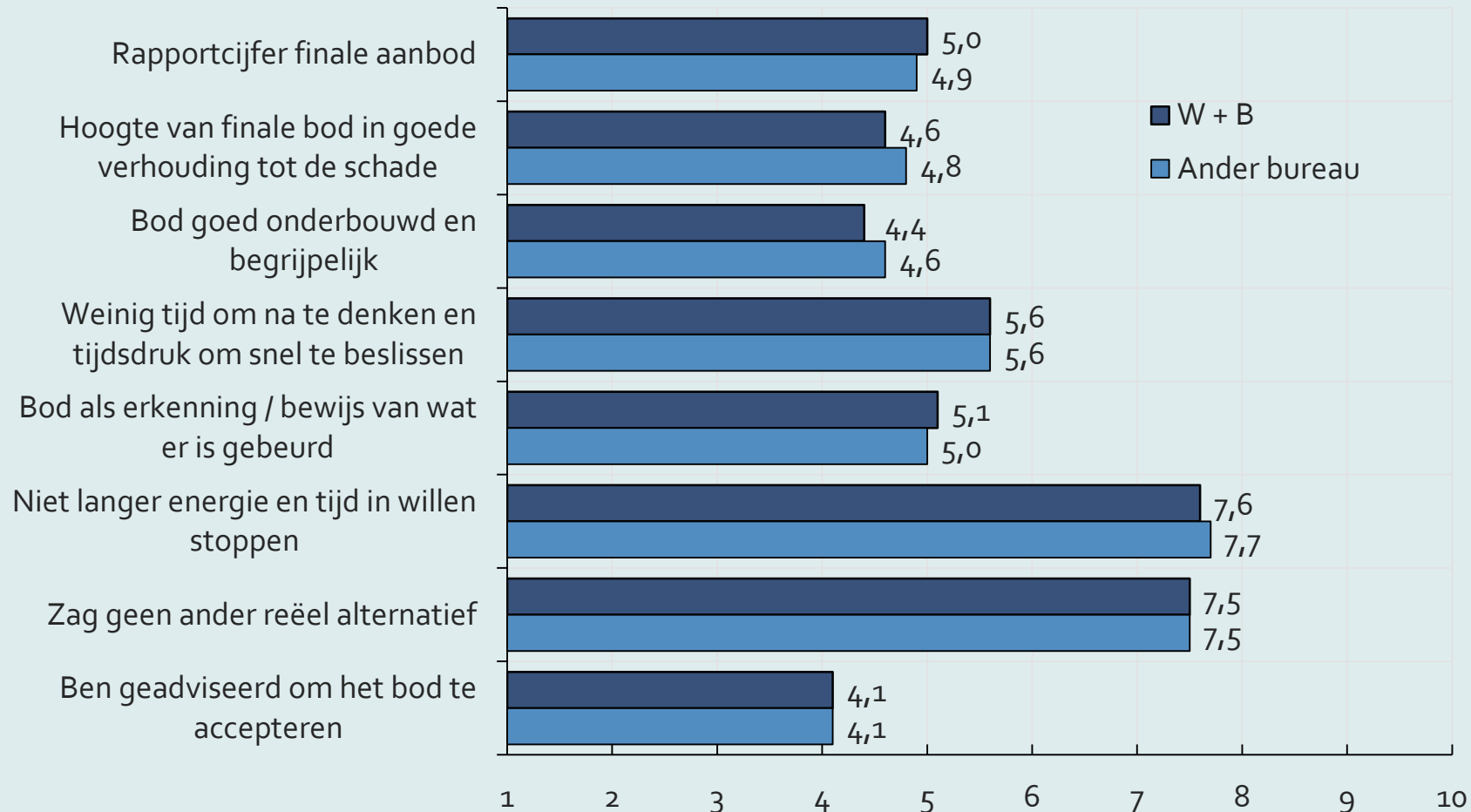
Dat wij 9 eigenaren hebben gesproken die zeggen dat hun zaak nog bij de arbiter ligt zou in theorie niet mogelijk moeten zijn. Indien het aanbod is geaccepteerd is een verdere gang naar en bij de arbiter namelijk uitgesloten. Deze schijnbare tegenstelling, die zich in een beperkt aantal van de gevallen voordoet, zou o.a. met de volgende zaken te maken kunnen hebben:

Data-imperfecties: ondanks zorgvuldigheid checks is nooit helemaal uit te sluiten dat brondata onvolkomenheden bevatten. Die imperfecties in de brondata kunnen vervolgens op onvoorziene manieren doorwerken in de uitkomsten.

Telefonische reconstructie: een (flink) deel van de eigenaren heeft te maken gehad met lange, complexe behandelingsprocessen. Soms spelen ook meerdere zaken gelijktijdig. Het telefonisch reconstrueren hiervan, aan de hand van een gestructureerde vragenlijst, kan in enkele gevallen onduidelijke uitkomsten opleveren.

Achteraf hebben diverse checks plaatsgevonden op de robuustheid van de bevindingen. Die blijken hiervoor niet gevoelig te zijn.

Buitengebied versus aardbevingsgebied



Er zijn geen gegevens te achterhalen over of de gebouwen van de ondervraagde eigenaren buiten of binnen de contouren van het aardbevingsgebied staan. Wat wel bekend is, is of het expertisebureau Witteveen en Bos was of een ander bureau. Indien de schade is opgenomen door Witteveen en Bos, zijn gebouwen hoogstwaarschijnlijk in het buitengebied. Uit de grafiek hiernaast valt af te leiden dat de verschillen in uitkomsten minimaal zijn.

Aha!

*marktonderzoek
en marketingadvies*

*AHA! marktonderzoek en marketingadvies
A-Kerkhof 43-b
9712 BC GRONINGEN
Tel.: 050 - 3137176
www.ahamarktonderzoek.nl*

