

NCG presenteert onderzoek schadeafhandeling CVW.

Nationaal Coördinator Groningen (NCG) heeft de schadeafhandeling door Centrum Veilig Wonen (CVW) onderzocht. Uit het onderzoek, uitgevoerd door Ecorys, blijkt dat ruim 60% van de bewoners kiest voor uitbetaling van de schade. De overige bewoners kiezen voor herstel van de schade door afhandeling via CVW. Van de bewoners die schade laat uitbetalen, laat circa 90% de schade herstellen. De resterende 10% van de bewoners geeft aan het geld nog niet te hebben uitgegeven of ontvangen. Slechts één persoon heeft de uitkering gebruikt voor de aankoop van andere goederen. Daarmee ontkracht dit onderzoek eerdere geruchten dat schademelders het schadebedrag anders besteden, zoals bijvoorbeeld aan een nieuwe televisie.



Nationaal Coördinator Groningen Hans Alders: “Het is van groot belang dat bewoners goed geholpen worden bij het oplossen van schades aan woningen en gebouwen. Daarom werkt NCG aan de verbetering van het schadeafhandelingsproces. Het onderzoek van Ecorys biedt NCG inzicht in de toepassing van het schadeprotocol en geeft aanknopingspunten voor de verbetering ervan.”

Schade uitbetalen

Uit het onderzoek blijkt dat het merendeel van de bewoners de schade laat uitbetalen, zodat zij een eigen aannemer in kunnen schakelen. Bewoners kiezen hier vooral voor, omdat zij de eigen aannemer betrouwbaarder vinden, liever eigen verantwoordelijkheid hebben over de financiële afhandeling of vinden dat de reparatie dan beter wordt uitgevoerd. Bewoners die dichterbij de kern van het aardbevingsgebied wonen, kiezen relatief vaker voor uitkering van het schadebedrag. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de kans op vervolgschade groter is en men liever even afwacht met het herstellen van de schade. Als er nieuwe schade ontstaat, kan men dit namelijk opnieuw melden.

Klanttevredenheid

Uit het onderzoek blijkt verder dat schademelders positief zijn als het gaat over het meldingsproces van de schades. Een grote meerderheid geeft aan dat het proces gemakkelijk is. Dit geeft aan dat de wijze waarop de schade kan worden gemeld goed is georganiseerd. De mate van tevredenheid over de schadeafhandeling daalt naar mate men verder komt in het schademeldingsproces. Zeker wanneer de uitkomst van het schaderapport niet in lijn is met de verwachtingen van de bewoner. Vanuit dit perspectief heeft de dalende klanttevredenheid van de laatste tijd niet zozeer te maken met slechtere dienstverlening van CVW, maar vooral met een toename van het aantal schademeldingen sinds 2015 dat in de afronding komt.


Aanbevelingen

Op basis van het onderzoek heeft Ecorys een aantal aanbevelingen gedaan. Een aanbeveling is om wijzigingen in de systemen van CVW sneller te verwerken waardoor de actualiteit beter kan worden gemonitord. Het gaat bijvoorbeeld om het sneller doorvoeren van adreswijzigingen, wijziging in contactgegevens en overlijdensberichten. Verder wordt aanbevolen om de klanttevredenheid per processtap te blijven meten en hierover te rapporteren. Meer aandacht en inzet voor de uitleg van de

procedures is niet nodig. De procedure voor schademeldingen is bij vrijwel iedereen duidelijk. Ook blijkt uit het onderzoek geen aanleiding om de mogelijkheid tot het uitbetalen van de schadebedragen aan te passen.

Over het onderzoek

In opdracht van NCG heeft Ecorys onderzoek gedaan naar de uitvoering van het door NAM vastgestelde schadeprotocol door CVW. In het onderzoek zijn vragenlijsten afgenomen bij bewoners uit het gebied. De bewoners zijn op basis van een steekproef geselecteerd uit de database van CVW. In totaal zijn 3.125 bewoners benaderd. Bij 1.116 bewoners (40%) is de gehele vragenlijst afgenomen. Het onderzoek geeft inzicht in de redenen van bewoners om te kiezen voor uitbetaling van het schadebedrag. Ook is duidelijk geworden waarom een grote groep bewoners niet reageert op het aanbod tot schadeherstel en waarom het waarderingscijfers voor klanttevredenheid voor CVW daalt.

Bron: Nationaal Coördinator Groningen (27 maart 2017)  Archief