

De psychosociale impact van de gaswinningsproblematiek op bewoners in 2021 en 2022

**Eindrapport
Gronings Perspectief fase 3**

Gronings
Perspectief



Colofon

31 januari 2023

Onderzoek van de Rijksuniversiteit Groningen in samenwerking met Sociaal Planbureau Groningen. Dit onderzoek wordt uitgevoerd met subsidie van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat.

Auteurs

Prof. dr. Michel Dückers, Rijksuniversiteit Groningen/Nivel

Dr. Babet Kanis, Rijksuniversiteit Groningen

Drs. Judith van der Molen, Rijksuniversiteit Groningen

Drs. Jenny Gerbecks, Rijksuniversiteit Groningen/Nivel

Drs. Marjolein Boendermaker, Rijksuniversiteit Groningen

Drs. Sanne Berends, Rijksuniversiteit Groningen

Prof. dr. Katherine Stroebe, Rijksuniversiteit Groningen

Begeleidingscommissie

Dr. Melanie Bakema, Veiligheidsregio Groningen

Dr. Nienke Busscher, Kennisplatform Leefbaar en Kansrijk Groningen (technisch voorzitter)

Dr. Jan Boer, Groninger Gasberaad

Drs. Iris Dijkstra, Gemeente Groningen

Drs. Harm de Jonge, Nationaal Coördinator Groningen

Drs. Merel Jonkheid, Groninger Bodem Beweging (*vanaf half december 2022*)

Drs. Jacolien Masselink, Gemeente Eemsdelta

Drs. George Medendorp, Openbare Orde en Veiligheid, Gemeente Het Hogeland

Prof. dr. Rob Meijer, Rijksuniversiteit Groningen

Drs. Yvonne Morselt, Groninger Bodem Beweging (*tot half december 2022*)

Drs. Baukje Reitsma, Gemeente Groningen

Mw. Carin Roggen, Provincie Groningen

Dr. Edwin Spijkers, GGD Groningen

Drs. Gerda Steenhuis, Groninger Dorpen

Drs. ing. Gert-Jan Swaving, Nationaal Programma Groningen

Mw. Ellen Twickler, Instituut Mijnbouwschade Groningen

Dr. Matthijs van Wolferen, Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

© 2023; Rijksuniversiteit Groningen. Auteursrechten voorbehouden. Niets uit dit rapport mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, digitale verwerking of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Rijksuniversiteit Groningen.

Voorwoord begeleidingscommissie

Voor u ligt een rapport met de resultaten van de derde fase van Gronings Perspectief, een onderzoek uitgevoerd door onderzoekers van Rijksuniversiteit Groningen. Gronings Perspectief voert sinds 2016 metingen uit om te volgen wat de gaswinningsproblematiek doet met de bewoners van de provincie Groningen. De onderzoekers voeren hun werk onafhankelijk uit en stemmen steeds af met een brede begeleidingscommissie waarin belangen van bewoners, lokale, regionale en landelijke overheden en instanties worden vertegenwoordigd. Die uitwisseling is waardevol. Het staat voor geen van de betrokkenen ter discussie dat de gaswinning, na aanvankelijk optimisme en wensdenken, na jaren van nationaal economisch voordeel is uitgemond in een enorme last voor de regio en haar bewoners; in het bijzonder de mensen die jarenlang kampen met schade aan huizen en te maken krijgen met langdurige herstellen en versterkingswerkzaamheden.

In dit nieuwe rapport staan de jaren 2021 en 2022 centraal. Het is een rijk rapport. De leden van de begeleidingscommissie herkennen de inhoud. We vinden het zeer belangrijk dat de resultaten worden gedeeld en opgepakt door betrokkenen van uitvoering tot beleid, binnen en buiten de regio, zodat dit nieuwe signaal van Gronings Perspectief bijdraagt aan de verbetering van de situatie die iedereen zo nastreeft.

De begeleidingscommissie wil hoopvol zijn. Er zijn lichtpuntjes. Er gebeurt veel om probleemgebieden van de gaswinning en de voortdurende commotie – over zowel de harde kant (woningen, wegen) als de zachte kant (veiligheidsgevoel, vertrouwen, leefbaarheid, toekomstperspectief, behoud van lokale identiteit, erkenning) – ten goede te keren. Duidelijk is dat velen zich met goede bedoelingen inzetten. Er zijn veel mensen die zich goed geholpen voelen. Het is zeker terecht om dit te benoemen, ook als aanmoediging om vooral door te gaan met versterking en herstel van de regio.

Niettemin, de grondtoon van het rapport stemt niet vrolijk. Een grote groep bewoners zit met langdurige, hardnekkige, zich opstapelende problemen. De gezochte verbetering is lastig waarneembaar. Tijdens de bespreking van de inhoud van dit rapport in december 2022 vielen binnen de begeleidingscommissie termen als verdrietig, tragisch, moedeloos en apathisch. Dat is wat leden van de begeleidingscommissie voelen bij de actuele situatie die niemand als wenselijk ervaart. Om tot oplossingen te komen is het cruciaal om problemen beter te begrijpen en de voortgang te blijven volgen. Onderzoeksinitiatief Gronings Perspectief zal hier de komende jaren aan blijven bijdragen, zolang het nodig is.

Begeleidingscommissie Gronings Perspectief

Januari 2023

Dankwoord

Dit onderzoek was niet mogelijk geweest zonder de bereidheid van vele bewoners van Groningen om deel te nemen aan meerdere vragenlijstmetingen en interviews. Hetzelfde geldt voor de professionals die hun ervaringen en inzichten tijdens interviews met het onderzoeksteam deelden. In het bijzonder bedanken we de bewoner wiens verhaal we mochten gebruiken als illustratieve casus in dit rapport.

De doorlopende uitwisseling binnen de brede begeleidingscommissie, de klankbordgroep met bewoners en de klankbordgroep met professionals is door de onderzoekers als constructief en waardevol ervaren. Het onderzoeksteam Gronings Perspectief is deze partijen, evenals samenwerkingspartner Sociaal Planbureau Groningen, zeer erkentelijk voor alle inzet en actieve betrokkenheid.

Inhoudsopgave

Samenvatting, reflectie en aanbevelingen	5
1. Inleiding en methoden	16
Deel 1	26
2. Interviews bewoners: impact	27
3. Interviews bewoners: veerkracht	35
4. Interviews bewoners: vertrouwen	47
5. Interviews bewoners: oplossingsrichtingen en toekomst	52
6. Interviews bewoners: herhalingsinterviews	60
7. Interviews professionals	64
BEWONER AAN HET WOORD	77
Deel 2	81
8. Impact van schade op kernindicatoren	82
9. Impact van versterking op kernindicatoren	102
10. Aanvullende regelingen rond schade en versterking	113
11. Kwetsbaarheid	123
Referenties	125
Bijlage 1: Vragenlijsten	
Bijlage 2: Interviewprotocollen	
Bijlage 3: Overzicht gegevens aangeleverd door NCG	
Bijlage 4: Afspraken verwerkingsovereenkomst NCG	
Bijlage 5: Uitleg data en analyse versterking	
Bijlage 6: Gemiddelden analyse versterking	
Bijlage 7: Overzicht opgenomen maatregelen	
Bijlage 8: Figuren longitudinale analyses vertrouwen	

Samenvatting, reflectie en aanbevelingen

Achtergrond

Dit rapport is opgesteld door Gronings Perspectief, een onafhankelijk onderzoeksteam dat vanuit Rijksuniversiteit Groningen, met subsidie van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK), de impact van de gaswinningsproblematiek voor bewoners van Groningen monitort. Gronings Perspectief houdt sinds 2016 deze “vinger aan de pols” door metingen uit te voeren bij het Groninger Panel van het Sociaal Planbureau Groningen met een representatieve afspiegeling van de inwoners van de provincie Groningen. De metingen zijn gericht op “kernindicatoren” zoals ervaren welzijn, geestelijke en fysieke gezondheid, veiligheidsgevoelens en risicobeleving, vertrouwen in overheden, instanties en de toekomst. Daarnaast worden interviews uitgevoerd met onder meer bewoners en professionals om inzicht te krijgen in het verhaal achter de cijfers. De metingen en interviews stellen ons in staat om ontwikkelingen over de tijd te volgen, verdieping aan te brengen en in te zoomen op actualiteiten en vragen die leven onder belanghebbenden binnen de gaswinningsproblematiek. Met deze belanghebbenden vanuit praktijk (waaronder bewoners), beleid en wetenschap onderhouden de onderzoekers doorlopend contact in een begeleidingscommissie en klankbordgroepen.

Gronings Perspectief: fase 3

Het huidige rapport is een resultaat van de derde fase van Gronings Perspectief en bevat resultaten van metingen uit 2021 en 2022. De derde fase start in een periode van de coronapandemie met strenge maatregelen (lockdowns, avondklok) en groeiende onvrede (zelfs rellen en onrust in meerdere steden).¹ Na een maandenlange kabinetsformatie zijn nieuwe bewindslieden aangesteld voor het gaswinningsdossier, dat in zijn geheel (dus ook de subsidie voor Gronings Perspectief) wordt ondergebracht bij het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK). Het is een periode waarin eerdere knelpunten in het herstel en de versterking van woningen nog niet zijn opgelost, nieuwe onzekerheid ontstaat over de toekomst van de gaswinning, Nederland steeds meer te maken krijgt met capaciteit-schaarste en stijgende prijzen voor woningbouw en een aanzwellende energiecrisis. De laatste wordt aangewakkerd door de oorlog die begin 2022 uitbreekt in Oekraïne. Duizenden vluchtelingen zoeken hun toevlucht in Nederland, ook uit het Midden-Oosten en Noord-Afrika. De asielketen kraakt. De stikstofcrisis gaat gepaard met boerenprotesten. Recente studies wijzen op een afname in vertrouwen van burgers in de politiek.² Kortom, er speelt van alles in de derde fase van Gronings Perspectief dat doorwerkt in Groningen maar ook tekenend is voor de landelijke context van het onderzoek. Voor Groningers staat deze periode

¹ Zie: Moors et al. (2022).

² Sociaal Cultureel Planbureau (2022).

daarnaast sterk in het teken van de voorbereiding en uitvoering van de “Parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen”, een parlementaire enquête gericht op “de besluitvorming over de aardgaswinning, aardbevingen, schadeafhandeling en versterking in Groningen”. De openbare verhoren worden voor en na het zomerreces in 2022 uitgevoerd. Verder vinden in het najaar van zowel 2021 als 2022 opnieuw zware aardbevingen plaats die tot onrust leiden.

Methode

Tijdens de derde fase van Gronings Perspectief zijn twee keer per jaar panelmetingen uitgevoerd om ontwikkelingen over de tijd te meten. In de panelmetingen is ook steeds aangesloten bij actuele kwesties en aandachtspunten in de gaswinningsproblematiek, zoals wat mensen in hun eigen ogen kwetsbaar maakt, sociale cohesie en conflict, het gebruik van regelingen, gevolgen en verwachtingen van de energiecrisis en de parlementaire enquête. In de derde fase is specifiek aandacht geschonken aan de impact van het versterkingsprogramma. Daartoe zijn vijftig interviews afgenomen onder bewoners die met de versterking te maken hebben. Aanvullend zijn met negen bewoners herhalingsinterviews uitgevoerd om ontwikkelingen te kunnen volgen. Daarnaast zijn ook interviews afgenomen met negen professionals die betrokken zijn bij het versterkingsprogramma. Voor alle metingen en interviews geldt dat de opzet, focus en wijze van uitvragen is bepaald in dialoog met de begeleidingscommissie, gebruikmakend van inbreng van de klankbordgroepen van bewoners en professionals.³

Bevindingen

Resultaten interviews

De vijftig interviews met bewoners in 2021 en 2022 geven inzicht in de impact en gevolgen van de versterkingsoperatie zoals zij die ervaren, hun zorgen en hoe zij tegen probleemorzaken en oplossingen aankijken:

- Een deel van de bewoners wier huis versterkt is voelt zich beter in hun versterkte, duurzame huis. Toch zijn er ook andere verhalen. Het veiligheidsgevoel daalt soms, met name in de beginfase van de versterking. Versterking maakt juist bewust van onveiligheid of roept nieuwe zorgen op, ook wantrouwen of onderzoek wel grondig is uitgevoerd.
- De immateriële schade van de versterking is groot, zo wordt benoemd door geïnterviewden. Ook draagt het bij aan stress
- Bewoners hebben last van procedures, onzekerheid, wachten, daarnaast is verhuizen belastend en onaangenaam.

³ Over de stand van zaken in 2021 is eerder een rapport verschenen; zie: Stroebe et al. (2022).

- In interviews wordt gesproken over kosten die te hoog zijn om te dragen en zorgen om met een onverkoopbaar huis te blijven zitten.
- Bewoners geven aan zich gevangen te voelen in de situatie en beslissingen (investeringen, toekomstplannen) uit te stellen.
- Interviews wijzen op een omgevingseffect. Dit is breder dan overlast van heien en andere werkzaamheden en een straatbeeld met vrachtwagens, maar omvat ook het verlies van vertrouwde dorpsgezichten.
- Interviews wijzen op verdriet, over de situatie, over het gedoe, over huizen en plaatsen waar mensen aan gehecht zijn en waar het niet goed mee gaat.
- De versterking werkt door in het contact dat mensen onderling hebben. Al worden incidenteel positieve effecten genoemd (gezamenlijk problemen aanpakken), de gaswinningsproblematiek komt de sfeer in dorpen niet ten goede. Dit uit zich in negatieve onderlinge vergelijking (jaloezie, afgunst, onvrede, andere situaties zijn belangrijker, waarom het ene huis niet en het andere wel, schreeuwers die voorrang krijgen), spanningen, zelfs agressie en conflicten. Waar we in interviews in 2016 (voornamelijk over schadeprocedures) ook nog veel solidariteit zagen met andere bewoners, zien we in deze interviews (over versterking) vaker spanningen en conflict.
- De interviews wijzen op gevoelens van machteloosheid, gebrek aan regie, waarbij mensen met minder kennis en mogelijkheden extra worden benadeeld.
- Copingstijlen variëren van zelf actie ondernemen, bewust afstand nemen en zaken maar laten gebeuren.
- Geïnterviewden hebben weinig vertrouwen in instanties maar dat wil niet zeggen dat ze instanties 'niet te vertrouwen' vinden. Men maakt een onderscheid in onwil, onkunde en onmacht, waarbij de verwijtbaarheid in die volgorde afneemt.
- Geïnterviewden geven voorbeelden van situaties waarin instanties bewoners niet geloven of zelfs niet vertrouwen als het gaat om de problemen waar bewoners tegenaan lopen. Zij ervaren hoe oorzaken van schade worden betwijfeld. Het zou bijvoorbeeld aan achterstallig onderhoud liggen.
- Interviews wijzen op een diep gevoeld gebrek aan erkenning vanuit de randstad ten opzichte van wat de gaswinningsproblematiek doet met Groningen en gedupeerde bewoners ("als het in Rotterdam gebeurde, was de wereld te klein"). Ook hebben mensen de indruk dat de mentaliteit van de Groningers niet helpt. Men zou zich niet genoeg laten horen, is te braaf, te netjes.
- Mensen zijn bezorgd over de toekomst. Nu is er nog enige aandacht en geld, wat als dat afneemt? En wat als de schade toeneemt? Bevingen en schade houden niet op. Wat als de geopolitieke situatie en de energiecrisis aanzetten tot meer gaswinning? Duidelijk is dat de ontwikkelingen bewoners bezighouden.
- Het grootste knelpunt vormt volgens bewoners het stelsel aan organisaties en regelingen, de wijze waarop procedures zijn opgezet en worden uitgevoerd, wat

zich uit in een ervaren gebrek aan overzicht en vooruitzichten, het wachten, het leven in een (gebied met) bouwput(ten), rechtsongelijkheid en willekeur.

- De oplossing wordt gezien in het betrekken van mensen, het gesprek van begin tot eind (aan de keukentafel), mensen meenemen, persoonlijk contact, eerlijk zijn over wat je weet en niet weet, realistische verwachtingen wekken, beloften nakomen. Wat ook wordt genoemd is “minder praten” en “minder praattafels”, minder schade- en bouwexperts, meer mensen (professionals, aannemers) met beslisruimte en budget. Minder verkokering en meer samenwerking tussen instanties: meer integraliteit. Aan de extremen zijn er geïnterviewden die ervoor pleiten iedereen uit te kopen en aan de andere kant geïnterviewden die geen oplossingen meer zien.
- Bewoners bij wie de versterking is afgerond, zijn ten dele positief. Men is blij dat het voorbij is en heeft te doen met anderen die er nog in zitten. Er zijn ook mensen die aangeven het niet nog een keer te willen doen als ze opnieuw de keuze zouden krijgen. Te stressvol, vraagtekens of het de moeite waard was, een bittere nasmaak.

Met negen bewoners is, na een halfjaar tot een jaar, een tweede gesprek uitgevoerd om dieper op hun situatie te kunnen ingaan en de voortgang te beschrijven:

- Al zijn de versterkingsgevallen uniek, de herhalingsinterviews bevestigen de impact van de versterking - en de bredere gaswinningsproblematiek - op de psychische gezondheid, veiligheidsgevoelens en financiële situatie van bewoners, hoe hun vertrouwen in overheden en instanties wordt geschaad en hoe de versterking doorwerkt in de leefbaarheid en sociale relaties in de buurt.
- Voor de ene geïnterviewde ligt het pijnpunt meer op de leefbaarheid en de sociale relaties in het dorp die onder druk zijn komen te staan, een ander maakt zich zorgen over de financiële kosten, en weer een ander lijdt onder de constante en jarenlang durende onzekerheid en onduidelijkheid. Ook is er stress bij de respondent wiens huis niet versterkt hoeft te worden door tegenstrijdige berichten.
- Toch laten de verhalen ook een opvallende overeenkomst zien, met name het gebrek aan voortgang. Eigenlijk is er maar bij één van bewoners iets wezenlijks veranderd. Het huis is gesloopt. Bij twee respondenten was het huis al klaar bij het eerste interview. Bij de rest is er weinig veranderd.
- Die teneur is ook terug te zien in de beleving van de bewoners. Zo geeft een respondent aan bij het vorige interview al moedeloos te zijn en dat is niet veranderd. Een andere respondent spreekt de verwachting uit dat de situatie nog jaren zo zal blijven.

De negen geïnterviewde professionals die betrokken zijn bij het versterkingsproces herkennen dit beeld. Zij zien vergelijkbare problemen en uitdagingen, maar uit de gesprekken volgt ook dat zij in een ingewikkelde positie zijn geplaatst als verbinding

tussen de leefwereld van bewoners en de systeemwereld van overheden en instanties. De professionals zijn zeker bereid om problemen te begrijpen en op te lossen, maar hun invloedssfeer en (regel)ruimte zijn beperkt. Meer concreet valt op:

- Professionals zoals aardbevingscoaches en bewonerbegeleiders onderhouden op allerlei manieren contact met bewoners. Dat gebeurt via bewonersbijeenkomsten, buurtbijeenkomsten, nieuwsbrieven, websites, e-mailadressen, informatieavonden, inspraakavonden, spreekuren en gesprekken aan de keukentafel.
- Eén op één contact is zonder meer waardevol maar ook erg tijdrovend: soms helpt een professional een bewoner een hele dag met een aanvraag. Contact in groepen heeft een nut, maar kan ook leiden tot grote discussies en een vervelende sfeer.
- Volgens professionals is het een probleem dat verantwoordelijkheden gefragmenteerd zijn in de complexe wereld van overheden en instanties. Zij zien dat er hierdoor onnodig veel mensen langskomen bij bewoners, wat met name bij kwetsbare personen als een probleem wordt genoemd. De coördinatie moet beter.
- Ook wordt de verantwoordingscultuur als een probleem ervaren. Processen duren daardoor lang.
- Professionals vinden het vervelend om met slecht nieuws te komen of een gebrek aan voortgang/duidelijkheid (“non boodschap”) te moeten afgeven.
- Uit de gesprekken is af te leiden dat het contact in de loop der jaren harder is geworden en dat er meer agressie is.
- Sommige professionals omschrijven hoe ze zelf onderdeel zijn geworden van “de trage modderstroom”, ze worden erin meegezogen.
- Professionals staan enigszins ambivalent tegenover maatwerk. Aan de ene kant willen ze graag maatwerk kunnen leveren, aan de andere kant zien ze dat het kan leiden tot verschil in behandeling. De ongelijke behandeling van gelijke gevallen (willekeur, ongelijkheid) staat op gespannen voet met maximale standaardisatie (met het risico van gelijke behandeling van ongelijke gevallen; hierdoor ontvangen mensen middelen waarvan discutabel is of dit wel passend is terwijl anderen buiten de boot vallen).
- Desondanks zouden professionals graag zien dat projectleiders meer mandaat krijgen om zelf keuzes te maken en middelen in te zetten. Dat zou snelheid opleveren en ergernis schelen.
- Enkele professionals geven aan de overgrote meerderheid van de bewoners goed meewerkt, terwijl een kleiner deel eruit probeert te slepen wat erin zit. Deze kleine groep kost de organisatie veel tijd en aandacht.
- Over de maatregelen uit het Bestuursakkoord van november 2020 merken professionals op dat de doelen ten dele worden behaald. Zo biedt een herbeoordeling op basis van nieuwe inzichten voor sommige bewoners een goede oplossing en zijn bewoners blij met de financiële compensatie of

genoegdoening waarop ze aanspraak kunnen maken. Wel is er volgens de professionals veel onduidelijkheid onder bewoners over wie recht heeft op welk bedrag en waarom. Ook is de informatievoorziening versnipperd en het proces van aanvraag voor veel bewoners (te) ingewikkeld.

- Een paradoxaal inzicht is dat bewoners afhankelijk zijn van professionals, maar omgekeerd geldt dat de voortgang van grote operaties ook afhankelijk is van de medewerking van bewoners: als zij niet allemaal meewerken, duurt het langer.
- Professionals herkennen bij bewoners de onzekerheid, (financiële) zorgen, het wachten, emoties als frustratie en boosheid, moedeloosheid, ervaren onrechtvaardigheid in procedures, het toekomstperspectief dat onder druk staat en stress rondom geplande werkzaamheden en verhuizingen. Verder zien ze conflicten en dat de leefbaarheid op de proef wordt gesteld.
- Naast dat ze deze problemen (h)erkennen, geven professionals aan dat het ook hen raakt. Het werk valt hen vaak zwaar. Ze wijzen op een groot verloop, uitval en hoge werkdruk.
- Professionals vinden het belangrijk dat wachttijden korter worden en ook dat bewoners beter worden voorbereid (verwachtingen) op de complexiteit van de versterkingsoperatie. Ze verwachten dat de versterking nog lang gaat duren, maar ze weten ook niet hoe het sneller en beter kan.

Resultaten vragenlijsten (panelmetingen in 2021 en 2022)

Impact van schade

- **Gezondheid:** Respondenten met meerdere keren schade scoren onverminderd slechter op de gezondheidsmaten (met uitzondering van huisartsbezoek). De groep respondenten zonder schade oogt over de tijd heen stabiel vergeleken met groepen met schade. Een gesignaleerde daling in geestelijke gezondheid in 2021 zet niet door in 2022. Bewoners zonder schade en met meerdere keren schade zijn er in 2022 iets slechter aan toe dan in eerdere metingen. Waar mensen met enkelvoudige schade minder stressgerelateerde klachten rapporteren in 2022, gaat dit niet op voor mensen met meerdere keren schade. In april 2022 zien we significante verschillen tussen schadegroepen maar dit verschil wordt kleiner. We vinden geen indicatie – in tegenstelling tot bevingen in 2021 – dat de aardbevingen bij Uithuizen op 24 september 2022 en bij Wirdum op 8 oktober 2022 van invloed zijn op gerapporteerde gezondheidsmaten.
- **Veiligheid:** Na een geleidelijke toename over de tijd in alle schadegroepen, neemt het veiligheidsgevoel in 2022 weer duidelijk af en de risicoperceptie neemt juist toe. Dit effect is het sterkst zichtbaar in de groep met meerdere keren schade. Net zoals in eerdere metingen verschillen de scores tussen schadegroepen significant, waarbij de groep met enkelvoudige en meerdere keren schade in oplopende mate ongunstig scoort. Ook voor de aardbevingen op

8 oktober geldt dat er verschillen zichtbaar zijn in de schadegroepen. In de regel zijn veiligheidsgevoelens na de beving afgenomen en neemt risicoperceptie toe, in het bijzonder in de meervoudige schadegroep. Verschillen tussen de schadegroepen en tussen voor en na de beving zijn niet altijd significant maar qua richting in lijn met eerdere rapportages.

- **Vertrouwen:** Enkelvoudige en meervoudige schade gaat doorgaans gepaard met minder vertrouwen in overheden en instanties. Het vertrouwen in de Rijksoverheid, NCG en IMG is in relatieve (vergeleken met voorgaande jaren) en absolute zin laag (zeker als we dit vergelijken met scores op sociale verbondenheid in dorp en buurt én hulp en steun die bewoners van elkaar ervaren)⁴. Met name in de Rijksoverheid is sprake van een afname in vertrouwen in de meting van oktober 2021. In april 2022 herstelt dit licht om vervolgens weer af te nemen.

Impact van de versterkingsoperatie

Net als in 2021 hebben we, na toestemming van de respondenten, gegevens uit onze metingen op adresniveau gekoppeld aan gegevens van de NCG over versterking. Op die manier is het mogelijk beter zicht te krijgen op de impact van de verschillende fasen van de versterkingsoperatie op de kernindicatoren uit de vragenlijst. Over 2022 zijn meer gegevens beschikbaar dan in 2021. We zien in grote lijnen hetzelfde beeld als in 2021, maar er worden ook verschillen zichtbaar. Risico's onder vrouwen zijn hoger. Opleiding blijkt beschermend, maar duidelijk is dat in iedere fase in het versterkingsproject (tot na afronding), en in het bijzonder tussen beoordeling en planvorming en tussen uitvoering en afronding, er sprake is van een afname in geestelijke gezondheid en een toename in stress-gerelateerde klachten. Dit patroon is vergelijkbaar voor veiligheidsgevoelens en risicoperceptie. Vanaf de afronding zijn voor zowel gezondheid als ervaren veiligheid weer positieve ontwikkelingen te zien. Voor het vertrouwen in overheden en instanties is het dominante patroon dat het vertrouwen afneemt naarmate het versterkingsproces vordert - het vertrouwen in de gemeente daalt met name bij bewoners in de uitvoeringsfase van de versterking. Opvallend is dat Nationaal Coördinator Groningen (NCG) er in de eerste fasen positief uitspringt. De versterking (überhaupt het in de werkvoorraad van NCG zitten) vormt ondubbelzinnig een risico voor alle uitkomstmaten van Gronings Perspectief. Het is nog niet mogelijk om per fase vast te stellen wat de exacte oorzaak is.

Impact van procedurele last ('gedoe')

Er is een duidelijk effect van regelingen waar mensen gebruik van maken, zowel aantal als duur. Het aantal regelingen heeft een negatief effect op gezondheid, maar dat effect verdwijnt als schade als aanvullende voorspeller wordt meegenomen in de analyse. Dit is logisch. Het ligt voor de hand mensen met meer schade vaker gebruik maken van

⁴ Ervaren verbondenheid en hulp en steun scores consequent hoog; conflict, spanningen en concurrentie juist laag.

regelingen. Dit benadrukt hoezeer schade en procedurele last in de praktijk verstrengeld zijn. Ze kunnen niet los van elkaar gezien worden. Overigens is dit een bevestiging dat de inschatting van geen, enkelvoudige of meervoudige schade – een belangrijke variabele in de onderzoeken van Gronings Perspectief – samenhangt met de regelingen waar mensen gebruik van maken.

Voor de regelingen geldt: van hoe meer regelingen men gebruik maakt, hoe slechter de gezondheid voor alle drie de gezondheidsmaten. Wanneer we het totale aantal meenemen in het model dat gezondheid tevens voorspelt aan de hand van hoeveelheid schade, blijft schade de sterkste voorspeller en verbetert het model niet. Dit laat zich verklaren doordat mensen met meer schade logischerwijs ook vaker gebruik maken van regelingen. Het is niet mogelijk om beide uit elkaar te trekken.

De meeste rapportcijfers die mensen geven aan de regelingen waar zij gebruik van maken zijn een zes of hoger, een zeven wordt het vaakst gegeven. Opvallend is dat het rapportcijfer een voorspeller blijkt te zijn voor gezondheidsmaten zoals geanalyseerd in dit rapport.

De top 3 van de regelingen waar respondenten gebruik van hebben gemaakt, bestaat uit de waardedalingsregeling, waardevermeerderingsregeling en de subsidie Verduurzaming en Verbetering voor gebouwen die *buiten* de versterking vallen; 10.000 euro (het gaat steeds om ruim 600 respondenten).⁵ Opvallend is dat voor de waardedalings- en waardevermeerderingsregeling meer dan twee keer zoveel positieve dan negatieve ervaringen worden gerapporteerd en voor de subsidie Verduurzaming en Verbetering *buiten* de versterking geldt het omgekeerde; het aantal negatieve ervaringen is ongeveer tweemaal zo hoog dan het aantal positieve ervaringen (voor de subsidie Verduurzaming en Verbetering voor gebouwen *binnen* de versterking is die verhouding juist weer omgekeerd).

Voor meerdere regelingen is over een paar punten uitgevraagd of bewoners positieve dan wel negatieve ervaringen hebben: gemakkelijk proces, rechtvaardige opzet, algehele tevredenheid, contact uitvoeringsorganisatie, opgeleverd wat werd beoogd, rechtvaardige uitkomst, hulp van anderen. Dat laatste punt, hulp van anderen inschakelen, is steevast gerelateerd aan meer negatieve dan positieve ervaringen, voor de andere punten geldt het omgekeerde. De subsidieregeling Verduurzaming en Verbetering *buiten* de versterking valt op omdat hier negatieve ervaringen omtrent rechtvaardigheid hoger scoren dan de positieve ervaringen.

⁵ De reguliere aanvraag voor schadevergoeding door schade is niet meegenomen in de top 3 omdat de factor schade al in de overige analyses is meegenomen. We zijn hier daarom juist geïnteresseerd in de overige regelingen.

Actuele ontwikkelingen

Twee ontwikkelingen zijn gericht meegenomen in het vragenlijstonderzoek. Het gaat om de impact van de parlementaire enquête en de onzekerheid rondom de energiecrisis.

- **Parlementaire enquête:** Het parlementaire onderzoek naar de gaswinning is bewoners minder gaan bezig houden. Was er in het voorjaar van 2021 nog sprake van een situatie waarin met name bewoners met meerdere keren schade, gevolgd door enkelvoudige en geen schade, het parlementaire onderzoek bezighield, in het najaar van 2022 hield het werk van de enquêtecommissie alle groepen minder bezig. Aanvullend blijkt uit de vragenlijst dat respondenten zonder of met enkelvoudige schade in het najaar van 2022 meer negatieve dan positieve verwachtingen hebben over de gevolgen van de parlementaire enquête, terwijl dit in het voorjaar van 2021 nog andersom was. Opvallend is dat binnen de groep met meerdere keren schade de verwachtingen sterk negatiever zijn geworden. Van de respondenten die negatieve verwachtingen hebben over de parlementaire enquête geeft het grootste deel (32%) aan te verwachten dat er weinig of niets zal veranderen na de uitkomst van de parlementaire enquête. Een ander deel van de respondenten (22%) benoemt de overheid als reden voor hun negatieve verwachting: ze ervaren de overheid als incapabel, corrupt, vergeetachtig of onverantwoordelijk. Het feit dat de verwachtingen zijn veranderd in de onderzoeksperiode kan komen omdat deze groep met meer schade vooral bevestigd ziet in de verhoren en beschouwingen dat zaken die zij vermoedden inderdaad het geval blijken te zijn.
- **Energie:** Uit de vragenlijstmeting in oktober 2022 blijkt dat de zorgen van bewoners rondom de energiecrisis oplopen per schadegroep. De groep met meerdere keren schade maakt zich meer zorgen over de persoonlijke financiële impact en verwacht meer dat de energiecrisis de besluitvorming over de intensiteit en beëindiging van de gaswinning zal beïnvloeden.

Conclusie en aanbevelingen

Iedereen die de gaswinningsproblematiek volgt, zal beamen dat de inhoud van deze rapportage in feite geen nieuwe problemen of pasklare oplossingen bevat. Problemen en aandachtspunten uit de metingen en het gesprek met begeleidingscommissie en klankbordgroepen kunnen worden gezien als een bevestiging van eerdere observaties: de impact op bewoners in Groningen is ook vandaag onverminderd groot. Daar kan het onderzoeksteam niets aan veranderen. Het is het coherente beeld dat volgt uit een jarenlange systematische gegevensverzameling in een gebied waar de gaswinningsproblematiek al langdurig speelt en voorlopig (helaas) niet voorbij is.

Vanuit een crisisperspectief passen deze resultaten naadloos binnen een vaste keten van elementen die zowel van invloed zijn op de gezondheid van mensen als het oordeel van

gedupeerden over de georganiseerde aanpak. Die keten komt neer op tekortkomingen in het minimaliseren van de *primaire blootstelling* (aardbevingen veroorzaakt door gaswinning), *schade en verlies* (toegesplitst op huizen, bezit, relaties, welzijn en gezondheid, infrastructuur en leefbaarheid, vooruitzichten), *procedurele last* (de oplossingen en de wijze waarop ze – formalistisch en bureaucratisch – zijn georganiseerd en die zelf een probleem vormen), gebrek aan *erkenning* (het gevoel gehoord, gezien en betrokken te worden) en *hoop en perspectief* (het vertrouwen dat het beter zal gaan in de toekomst). Die elementen maken bovendien deel uit van een *context* waarin de moedeloosheid van de voortschrijdende tijdslijn van de chronische gaswinningsproblematiek doorklinkt, evenals de grotere probleemlast onder mensen in een meer kwetsbare positie met lager inkomen en minder steunbronnen.⁶ Die context staat in de derde fase van Gronings Perspectief duidelijk in het teken van de actualiteit van de energiecrisis, de oorlog in Oekraïne en de parlementaire enquête. Het zijn onderwerpen die bewoners in het gebied (en de rest van Nederland) bezighouden. Deze actualiteit is steeds terug te zien in de informatie uit interviews en vragenlijsten, en gesprekken met begeleidingscommissie en klankbordgroepen. Helaas is het niet mogelijk om precies vast te stellen waar veranderingen in de voornaamste uitkomstmaten in de meetperiode terug te voeren zijn op specifieke gaswinningsgerelateerde gebeurtenissen of meer algemene maatschappelijke ontwikkelingen.

Ook in de derde fase heeft Gronings Perspectief zich ingezet om opnieuw een onafhankelijk en betrouwbaar beeld te bieden hoe het op verschillende momenten in de tijd gaat met het welzijn, de veiligheid en gezondheid van bewoners, hun vertrouwen in overheden, instanties, de toekomst, in de problemen die zij ervaren rondom versterking, schade, regels en procedures, wat zij verwachten, wat beter kan en moet. Het onderzoek dient het algemeen belang. Toch kunnen we niet genoeg benadrukken dat dit soort beelden evenzeer, direct of indirect, wordt waargenomen door professionals en andere medewerkers binnen overheden en instanties die lokaal, regionaal en landelijk zijn betrokken bij de aanpak van de gaswinningsproblematiek. Deze betrokkenen hebben er zelf ook belang bij om signalen te vertalen naar oplossingen. De rapportages van Gronings Perspectief kunnen hierbij helpen.

Aanbevelingen

Op basis van het voorgaande komen we tot een aantal algemene aanbevelingen, mede puttend uit het gesprek met begeleidingscommissie en klankbordgroepen. Aan de ene kant bevestigt het onderzoek opnieuw, vanuit het perspectief van bewoners, hoe cruciaal het is dat de dienstverlening aan bewoners aan een paar eisen voldoet.

⁶ Deze keten is tevens van toepassing op andere rampen en crises; zie: Dückers (2022).

Overheden en instanties dienen:

- zich op een samenhangende manier in te zetten om de blootstelling aan bevingsrisico's te beperken, schade en verlies en procedurele last te minimaliseren, en erkenning, hoop en perspectief te maximaliseren.
- niet alleen te zorgen voor menselijke contact- en tussenpersonen die overzicht houden en mensen begeleiden in langdurige versterkings- en hersteltrajecten, maar te waarborgen dat deze contact- en tussenpersonen beschikken over regelruimte voor maatwerk en dat signalen tijdig worden opgepikt.
- zo veel mogelijk in te zetten op gezamenlijkheid in de lokale aanpak en voorkomen dat mensen tot concurrent van elkaar worden gemaakt (zodat de onderlinge solidariteit, die aanwezig is onder bewoners, niet wordt geschaad).

Daarnaast identificeren we een aantal aanbevelingen gericht op toekomstige monitoring c.q. voortzetting van het onderzoek in Gronings Perspectief fase 4:

- Meer oog voor effecten en verbeterpunten binnen (en ook na afloop van) het gefaseerde versterkingsprogramma dat naar verwachting nog jaren zal lopen.
- Meer aandacht voor risicogroepen, waaronder in ieder geval jongeren en jongvolwassenen; een specifieke groep die aandacht verdient met het oog op de toekomst. Datzelfde geldt voor de gevolgen voor ouderen.
- Naast aanvullende metingen ook bestaande databronnen benutten (zoals de GGD gezondheidsmonitor en zorgregistraties van professionals).
- Blijven volgen van ontwikkelingen, inspelen op de actualiteit.

1. Inleiding en methoden

Sinds 2016 onderzoekt Gronings Perspectief de gevolgen van de gaswinning voor gezondheid en welbevinden, veiligheidspercepties en vertrouwen van bewoners. Het doel van Gronings Perspectief is het leveren van kennis en input aan bestuur en beleid door inzichten te geven in de impact van de gaswinningsproblematiek op bewoners.

Begin 2021 is gestart met de derde fase van dit onderzoeksproject. In deze fase gaat opnieuw aandacht uit naar de impact van schade en schade-afhandeling. Daarnaast kijken we in deze fase van het onderzoek ook naar de impact van de soms jarenlange versterkingsoperatie. Daaronder verstaan we het gefaseerde proces waarin de toestand van huizen wordt vastgesteld en eventuele versterkingswerkzaamheden worden gepland en uitgevoerd.

Dit rapport vormt het eindrapport van Gronings Perspectief fase 3. Deze derde fase van Gronings Perspectief bestond uit verschillende onderdelen. Ten eerste zijn in de periode 2021 tot en met 2022 vier panelmetingen verricht bij de leden van het Groninger Panel. De data uit deze vragenlijsten is gecombineerd met data over versterking van de Nationaal Coördinator Groningen (NCG). Daarnaast zijn 68 interviews gehouden. Het gaat om 50 bewoners uit het Groninger Panel die te maken hebben met de versterkingsoperatie. Negen van hen zijn op een later moment nog eens geïnterviewd. Verder zijn gesprekken gevoerd met negen professionals over maatregelen rond de uitvoering van de versterking.

Achtergrondinformatie versterkingsoperatie⁷

Met de term versterkingsoperatie verwijzen we naar de door de NCG gecoördineerde grootschalige versterking van huizen in het aardbevingsgebied. Het gaat hier om versterking van huizen met een verhoogd veiligheidsrisico zodat bewoners deze tijdig en veilig kunnen verlaten en niet om herstel van schade aan huizen door aardbevingen (daarvoor zijn andere regelingen en uitvoeringsorganisaties in het leven geroepen). Een deel van de huizen en andere gebouwen in het aardbevingsgebied komt in aanmerking voor deze versterking.. Voor gebouwen waar ingrijpende versterkingsmaatregelen moeten plaatsvinden, wordt in sommige gevallen gekozen voor sloop-nieuwbouw in plaats van versterken.⁸

Welke panden worden opgenomen in de werkvoorraad van Nationaal Coördinator Groningen (NCG) wordt bepaald op basis van een veiligheids-/risico-inschatting, gedane toezeggingen en bestuurlijke afspraken. Er zijn circa 27.000 adressen opgenomen in de

⁷ Deze informatie over de versterking is grotendeels ontleend aan het rapport Boudel op Rieg, Stand van zaken gasdossier Groningen (Groninger Gasberaad, 2020) en de website van NCG (<https://www.nationaalcoordinatorgroningen.nl/versterken/versterking-in-stappen>).

⁸ Omwille van de leesbaarheid wordt in dit rapport gesproken over versterking, waarmee zowel versterking als sloop-nieuwbouw wordt bedoeld.

werkvoorraad. Deze adressen kunnen worden onderverdeeld in verschillende categorieën, afhankelijk van het moment en de wijze waarop de risico-inschatting is gemaakt.

De eerste categorieën worden aangeduid als batches (batch 1467, batch 1588, batch 1581, batch 3260 en batch 2018) en komen voort uit de *gebiedsgerichte benadering*, zoals gehanteerd tot 2018. Het gaat om een selectie van huizen in het gebied, in 2016 door NCG aangemerkt als kerngebied, waarin naar toen geldende verwachtingen de meeste woningen versterkt zouden moeten worden. In 2016 is gestart met de opname en beoordeling van woningen in dit kerngebied. De batches verwijzen naar de verschillende lichten waarin opnames zijn uitgevoerd en/of versterkingsadviezen zijn opgeleverd.

In 2018 vindt een wijziging plaats in de aanpak van de versterking. In de nieuwe werkwijze wordt gebruik gemaakt van het *Hazard and Risk Assessment (HRA)* model. Aan de hand van het HRA-model wordt per gebouw een risico-inschatting gemaakt (normaal, licht verhoogd of verhoogd risicoprofiel). Deze inschatting vormt de basis voor verdere actie: in principe krijgen gebouwen met verhoogd risico voorrang in de versterkingsoperatie. De daadwerkelijke noodzaak tot versterking van een pand kan pas worden bepaald na opname (vaststelling van de feitelijke staat van een pand) en beoordeling (berekeningen door ingenieursbureaus om het daadwerkelijke risico vast te stellen en om te bepalen met welke maatregelen dat risico kan worden ondervangen om de veiligheid te garanderen).

De bovengenoemde wijzigingen in de aanpak van de versterkingsoperatie hebben geleid tot een complex en gefragmenteerd werkveld. De uitvoering van de versterking verliep bovendien traag. Om de versterkingsoperatie te versnellen en moeilijk uitlegbare verschillende zoveel mogelijk te voorkomen zijn in november 2020 nieuwe bestuurlijke afspraken gemaakt over de versterkingsoperatie. Kern van de afspraken is dat er bij het beoordelen van de noodzaak tot versterking wordt gewerkt met de nieuwste inzichten, uitgaande van een daling en uiteindelijke stopzetting van de gaswinning. Eigenaren van gebouwen die een beoordeling op basis van de nieuwe inzichten hebben of krijgen, kunnen aanspraak maken op een subsidie voor het verbeteren en verduurzamen van hun woning. Bewoners die al een beoordeling van hun huis hebben ontvangen op basis van de oude inzichten, maar bij wie dit nog niet is uitgevoerd, krijgen de keuze om deze beoordeling opnieuw te laten uitvoeren met de nieuwe inzichten. Als bewoners kiezen voor deze herbeoordeling, vervalt het eerdere versterkingsadvies en eventuele gemaakte afspraken: de bewoner committeert zich aan de uitkomsten van de herbeoordeling. Deze bewoners krijgen, naast bovengenoemde subsidie, een aanvullende tegemoetkoming. Daarnaast zijn in het bestuursakkoord afspraken gemaakt over een subsidieregeling voor eigenaren van gebouwen die zijn of worden

versterkt op basis van oude inzichten en voor woningeigenaren in het aardbevingsgebied wier woning niet in de versterkingsopgave is opgenomen.⁹

Kwalitatieve methoden (deel 1 van het rapport)

Interviews bewoners

De interviews met 50 bewoners hebben plaatsgevonden in de periode augustus 2021 tot en met december 2021. De geïnterviewden zijn deelnemers van het Groninger Panel. In de panelmeting van april 2021 hebben ruim 500 respondenten aangegeven bereid te zijn om deel te nemen aan een interview. Van hen kwamen 225 mensen daadwerkelijk in aanmerking voor een interview, omdat ze te maken hebben met de versterking of in een omgeving wonen waarin veel versterking plaatsvindt.

Uit de groep van 225 respondenten zijn 50 respondenten geselecteerd voor een interview. Bij de selectie van respondenten is rekening gehouden met een goede afspiegeling als het gaat om de versterkingssituatie waarin zij zitten. Daarbinnen hebben we gezorgd voor een goede spreiding op een aantal relevante variabelen, namelijk de mate van aardbevings schade, (geestelijke) gezondheid, leeftijd, geslacht, inkomen, opleiding en woonsituatie (huur/koop).

Tabel 1.1 toont de verdeling van de respondenten naar versterkingssituatie. Van de 50 respondenten zaten 29 op het moment van het interview in de procedure van versterking. Daarvan was bij tien respondenten een opname uitgevoerd, maar zij hadden daarvan nog geen rapport ontvangen. Bij 15 respondenten was al wel een plan gemaakt, maar was de versterking nog niet daadwerkelijk gestart. Vier respondenten zaten midden in de versterking. Hun huis werd op dat moment versterkt of gesloopt voor nieuwbouw. Voor de overige 21 respondenten geldt dat ze op het moment van het interview niet in een versterkingsprocedure zaten. Voor vijf van hen was de versterking nog niet begonnen (zij waren in afwachting van een opname), terwijl bij zeven respondenten de versterking op het moment van het interview al was afgerond. Het huis van de overige negen respondenten kwam niet in aanmerking voor versterking, maar zij wonen wel in een omgeving waar veel versterking plaatsvindt.

⁹ Bestuurlijke Afspraken Versterking Groningen (6 november 2020).

Tabel 1.1: Versterkingssituatie van de 50 respondenten.

Versterkingssituatie	N
Wachten op opname	5
In versterkingsproces	
<i>Opname geweest, nog geen rapport</i>	10
<i>Plan opgesteld, uitvoering nog niet gestart</i>	15
<i>Uitvoering</i>	4
Versterking afgerond	7
Versterking niet aan de orde	9
Totaal	50

Herhalingsinterviews bewoners

Van de 50 geïnterviewde bewoners zijn negen bewoners uit drie verschillende dorpen/wijken in de zomer van 2022 opnieuw benaderd voor een (kort) herhalingsinterview. De keuze voor deze drie dorpen/wijk is gemaakt in samenspraak met begeleidingscommissie en klankbordgroepen, rekening houdend met spreiding naar gemeenten, spreiding in fase van herstel en spreiding in grootte van woonplaats.

In de herhalingsinterviews is gevraagd naar ontwikkelingen sinds het eerste interview en naar ervaringen van bewoners met ondersteuning en maatregelen rond de versterking. Deze herhalingsinterviews vonden een half jaar tot een jaar na het eerste interview plaats.

Interviews professionals

In dezelfde drie dorpen/buurtten als waar de herhalingsinterviews plaatsvonden zijn tevens interviews afgenomen bij in totaal negen professionals over maatregelen rond de versterkingsoperatie. Welke maatregelen, regelingen, hulpaanbod en voorzieningen zijn er en op welke manier draagt dit bij aan de het welzijn van bewoners? Hoe is hierin de interactie tussen bewoners en organisaties? De geïnterviewde professionals zijn vanuit de gemeente, NCG of het welzijnswerk betrokken bij de versterkingsoperatie in de drie dorpen/buurtten.

Wijze van analyseren en rapporteren

De 50 interviews die in het najaar van 2021 zijn afgenomen bij bewoners hebben voor het overgrote deel *face-to-face* plaatsgevonden bij bewoners thuis. Vanwege toenemende coronabesmettingen en aanscherping van coronamaatregelen is een deel van de interviews uit december 2021 telefonisch afgenomen. De (relatief korte) herhalingsinterviews met bewoners in de zomer van 2022 vonden allemaal telefonisch

plaats. De interviews met negen professionals zijn *face-to-face* afgenomen in de periode juni 2022 tot november 2022. De interviewprotocollen zijn opgenomen in bijlage 2.

Van de interviews zijn, met toestemming van de respondenten, audio-opnamen gemaakt. Deze opnames zijn woordelijk getranscribeerd, waarna de transcripten thematisch zijn gecodeerd. De thema's van de codering vormden de leidraad voor de rapportage van de bevindingen. De resultaten worden gelardeerd met citaten die de bevindingen illustreren. Daarbij is gezorgd voor een brede vertegenwoordiging van de respondenten in de Hoofdstukken 2 tot en met 7: van de 50 geïnterviewde bewoners zijn van 48 bewoners citaten gebruikt.

Kwantitatieve methoden (deel 2 van het rapport)

Panel en respons

Voor het kwantitatieve deel van dit rapport (deel 2) hebben we gebruik gemaakt van data uit vragenlijsten die zijn afgenomen bij panelleden van het Groninger Panel. Dit panel bestaat uit een representatieve vertegenwoordiging van de inwoners van Groningen van 18 jaar en ouder en telt circa 7.000 leden. Uitgebreide informatie over de samenstelling van het Groninger Panel is te vinden in de [verantwoording](#) van het Sociaal Planbureau.¹⁰

In april 2022 en oktober 2022 zijn twee vragenlijsten uitgezet onder de panelleden. De eerste vragenlijst is uitgezet op 18 maart 2022. Respondenten konden tot 15 april deze vragenlijst invullen (we refereren in dit rapport naar deze meting als de meting van april). De tweede vragenlijst is ingevuld in de periode tussen 22 september en 18 oktober (we refereren in dit rapport naar deze meting als de meting van oktober). De respons op deze vragenlijsten is opgenomen in Tabel 1.2.

Tabel 1.2: Respons op de meting van april 2022 en oktober 2022.

	Respons vragenlijst april 2022	Respons vragenlijst oktober 2022
<i>n</i>	3.038	2.822
<i>% van panel</i>	44%	41%
<i>n (compleet)</i>	2.149	2.283
<i>% van panel</i>	31%	33%

Zoals te zien is in Tabel 1.2 ligt de respons van het panel in de twee metingen van 2022 onder de 50%.

¹⁰ Sociaal Cultureel Planbureau (2019).

Non-respons

Om te controleren of de non-respons de samenstelling van het panel en dus de resultaten van het onderzoek beïnvloeden, hebben we aanvullende analyses gedaan naar de verschillen tussen respondenten zowel de vragenlijst van april en oktober 2022 hebben ingevuld en respondenten die in 2022 maar één vragenlijst hebben ingevuld. Tabel 1.3 geeft een overzicht van de respondenten die tijdens Gronings Perspectief fase 3 in ieder geval één vragenlijst hebben ingevuld.

Tabel 1.3: (Non-)respons op de metingen van april en oktober 2022.

	Alleen meting april 2022	Alleen meting oktober 2022	Beide metingen	Totaal respondenten GP-3
N	625	759	1664	3048
%	21%	25%	55%	100%

Uit de verdiepende analyses blijkt dat non-respons niet kan worden verklaard aan de hand van de schadegroep waartoe respondenten behoren. De non-respons was het hoogst onder vrouwen en jongeren. Er was geen verschil in ervaren veiligheid, geestelijke gezondheid, gezondheidsklachten en risicoperceptie tussen de twee groepen (één vragenlijst vs. beide vragenlijsten) en daarom kunnen we voorzichtig concluderen dat er geen aanwijzingen zijn dat de uitval van respondenten de resultaten van de meting van oktober 2022 heeft beïnvloed.

Samenstelling vragenlijsten

In beide vragenlijsten zijn verschillende kernindicatoren van Gronings Perspectief aan de orde gekomen, namelijk veiligheid, risicoperceptie, vertrouwen, gezondheid en emoties. Daarbij is gebruik gemaakt van (schaal)vragen die ook in eerdere metingen zijn gebruikt. Op die manier kan de ontwikkeling in deze variabelen worden vastgesteld.

Naast deze kernindicatoren zijn in beide metingen ook enkele specifieke thema's aan de orde gekomen. We hebben onder andere enkele vragen gesteld over ervaringen met regelingen rond gaswinning en versterking. In de meting van oktober zijn vragen opgenomen over actualiteiten. Zie voor de complete lijst met vragen en onderwerpen Bijlage 1.

Analysemethoden

Kwantitatieve analyses

De resultaten op kernindicatoren en overige schaalvragen in dit rapport zijn grotendeels gebaseerd op regressieanalyses, tenzij anders vermeld. In deze analyses berekenen we gemiddelden van de desbetreffende uitkomstmaat (bijvoorbeeld ervaren veiligheid), waarbij we controleren voor leeftijd, geslacht en opleiding.

- Impact van schade

In de analyses maken we gedurende de hele looptijd van Gronings Perspectief al gebruik van een onderscheid in groepen mensen op basis van het aantal keren zelfgerapporteerde schade (geen schade, één keer schade en meervoudige schade). Eerder onderzoek waarin deze zelfrapportage is gekoppeld aan het schaderegister van TCMG wijst uit dat de zelfrapportage een betrouwbare indicator blijkt van de impact van schadeproblematiek op bewoners (Stroebe et al., 2020).

Deze zelfgerapporteerde maat van schade wordt in elke meting opnieuw uitgevraagd, waarbij de groepen telkens opnieuw worden ingedeeld op basis van de meest recente meting. We onderzoeken op die manier de impact van het al dan niet hebben van schade op de kernindicatoren gezondheid, veiligheid, risicoperceptie en vertrouwen. In Hoofdstuk 8 van dit rapport doen we hiervan verslag.

- Impact van versterking

Naast de impact van het hebben van schade, onderzoeken we in dit rapport ook de impact van de versterkingsoperatie op deze kernindicatoren. Om vast te stellen of een respondent te maken heeft met de versterkingsoperatie maken we gebruik van data van de NCG. Door deze data te combineren met de data uit onze vragenlijsten proberen we een inschatting te maken van de impact van (de verschillende fasen van) de versterking op gezondheid, veiligheid, risicoperceptie en vertrouwen. We controleren in deze analyses voor het hebben van schade, waardoor we uitspraken kunnen doen over welke effecten versterking heeft bovenop de al bestaande effecten van schade. In Hoofdstuk 9 doen we verslag van deze analyses.

- Impact van aanvullende regelingen

In de afgelopen jaren is steeds duidelijker geworden dat niet alleen de directe gevolgen van de gaswinning - blootstelling aan bevingen of het hebben van schade - impact heeft, maar dat bewoners (met name) ook worstelen met *indirecte* gevolgen van de gaswinning: het gedoe en de procedures waarmee zij te maken kunnen krijgen. Dat betekent ook dat het al dan niet hebben van schade niet meer de enige voorspellende variabele vormt voor onze uitkomstmaten. Uiteraard is het ingewikkeld om directe (bijv. het hebben van schade) te onderscheiden van indirecte gevolgen (bijv. het feit dat het hebben van schade gepaard gaat met soms langlopende procedures en contact met verschillende instanties). In de afgelopen jaren zijn rond de schadeafhandeling en de versterkingsoperatie meerdere regelingen in het leven geroepen om Groningers tegemoet te komen. In de vragenlijst van april 2022 hebben we panelleden bevraagd naar hun ervaringen met deze regelingen.¹¹ In Hoofdstuk 10 bespreken we in hoeverre

¹¹ Samen met de begeleidingscommissie is gezocht naar manieren om de ervaringen van bewoners met de diversiteit aan regelingen op een logische en niet al te belastende manier in de vragenlijst op te nemen, maar dat bleek ook voor de onderzoekers en de begeleidingscommissie geen eenvoudige opgave. Toch is die informatie zeer relevant voor Gronings Perspectief. Het feit dat dit niet meeviel, geeft aan hoe complex de regelingenpraktijk is voor gedupeerde bewoners. Respondenten van de vragenlijst gaven aan de uiteindelijke vragen nog steeds ingewikkeld te vinden.

gebruikmaking van deze regelingen samengaat met gezondheid en welzijn. Dit vormt een aanvulling op de ‘impact van gedoe’ zoals beschreven in het rapport van Gronings Perspectief over de stand van zaken in 2021 (Stroebe et al., 2022).

- Opleidingscategorie

Om iemands opleiding te kwantificeren zijn er drie opleidingscategorieën aangemaakt: categorie A, B, en C, waarin de totale opleidingsduur en het theoretische gehalte oplopen van geen onderwijs, basisonderwijs en VMBO tot HBO en wetenschappelijk. Het onderzoeksteam heeft de keuze gemaakt om het woord ‘opleidingsniveau’ en termen als ‘laag’ of ‘hoog’ zoveel mogelijk te vermijden. In Tabel 1.4 zijn alle antwoordmogelijkheden ingedeeld in een van de drie categorieën.

Tabel 1.4: Antwoordcategorieën per opleidingscategorie.

Categorie A	Categorie B	Categorie C
Basisonderwijs (lagere school)	HAVO/VWO (HBS, MULO-B, Lyceum)	HBO (bijv. HTS, HEAO, Sociale Academie, Kweekschool, PABO, HAS, WO-bachelor)
Geen opleiding	MBO (bijv. MTS, MEAO, UTS)	Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
LBO (bijv. LTS, LEAO, huishoudschool)		Wetenschappelijk onderwijs (WO-bachelor, WO-master, PhD)
VMBO, MAVO (MULO)		

Als we in de rest van het rapport spreken over opleidingscategorie A, B, of C, dan gaat het om de indeling zoals hierboven geschetst.

Databronnen

Voor de kwantitatieve analyses maken we naast de gegevens van de panelmetingen ook gebruik van data uit de werkvoorraad van NCG om de impact van de versterkingsoperatie vast te kunnen stellen. In eerder onderzoek van Gronings Perspectief is duidelijk geworden dat het lastig is op basis van zelfrapportage van respondenten vast te stellen of mensen te maken hebben met de versterkingsoperatie. Enerzijds komt dit doordat respondenten de schadeafhandeling en de versterking met elkaar verwarren; voor een deel van de bewoners is ‘versterken’ een onduidelijk begrip. Dit geldt vooral voor respondenten die nog niet met de versterking te maken hebben gehad. Anderzijds vult een deel van de respondenten pas op de vragenlijst in dat er plannen zijn om te gaan versterken als zij er zeker van zijn dat hun woning inderdaad wordt versterkt (na de beoordelingsfase) (Stroebe et al., 2021). Om die reden hebben we ervoor gekozen om bij het onderzoeken van de impact van de versterkingsoperatie bij de kwantitatieve analyses niet uit te gaan van zelfrapportage, maar gebruik te maken van data van de NCG over versterking (peildatum: 21 oktober 2022). We gebruiken daarbij alleen de data van respondenten die expliciet toestemming hebben gegeven voor

het koppelen van hun gegevens. Zie Bijlage 3 voor een overzicht van welke gegevens gekoppeld zijn.

Gegevensbescherming

Het koppelen, verwerken en analyseren van verschillende datasets brengt privacyrisico's met zich mee. Om die reden is er in 2019 (met aanvullingen in 2020 en 2021) gekozen voor het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA, in het Nederlands "Gegevensbeschermingseffectbeoordeling"). Dit is een methode om privacyrisico's in een project in kaart te brengen, te beoordelen en maatregelen te treffen waarmee deze risico's worden vermeden of kunnen worden beperkt. In de DPIA is onderzocht op welke wijze het verwerken en koppelen van de verschillende databronnen binnen het kader van de Algemene Verordening voor Gegevensbescherming (AVG) juridisch is toegestaan en op verantwoorde wijze uitgevoerd kon worden.

In samenspraak met en met goedkeuring van juridische-, it-, en data-adviseurs van de RUG en NCG, is er vervolgens besloten om verschillende technische en organisatorische maatregelen te treffen om gegevensbescherming te garanderen. Er is, evenals in 2020, een verwerkingsovereenkomst met NCG gesloten. Hierin staan afspraken over het overdragen en verwerken van de data. De belangrijkste afspraken worden toegelicht in Bijlage 4.

Analyses open vragen

De vragenlijsten van april en oktober 2022 bevatten (voor de vragenlijsten in 2021 zie Stroebe et al., 2022), naast een overwegend gesloten vragen, ook enkele open vragen. De respondenten kregen bij enkele gesloten vragen bovendien de mogelijkheid om hun antwoord in een open antwoordveld toe te lichten. Bij het analyseren van deze toelichtingen en de antwoorden op de open vragen hebben we gekeken welke thema's aan de orde komen in de antwoorden. Op basis van deze thema's is een codeerschema opgesteld. Vervolgens zijn aan elk gegeven antwoord één of meerdere codes toegekend, behorende bij de thema's die in het antwoord genoemd worden. Om ervoor te zorgen dat de codering van antwoorden zorgvuldig en consistent gebeurt, zijn de codes uitgebreid besproken met de codeurs en toegelicht met diverse voorbeelden van antwoorden die tot deze codes behoren. Bij antwoorden die niet eenduidig zijn, is de codering door twee onderzoekers bekeken en beoordeeld.

Onderzoeksteam

Prof. dr. Michel Dückers en prof. dr. Katherine Stroebe van de faculteit Gedrags- en Maatschappijwetenschappen van de Rijksuniversiteit Groningen (RUG) geven leiding aan het onderzoek. Naast hen werken onderzoekers dr. Babet Kanis, drs. Marjolein Boendermaker, drs. Sanne Berends, drs. Jenny Gerbecks, drs. Judith van der Molen en dr. Marlon de Jonge vanuit de RUG mee aan Gronings Perspectief fase 3. Zij zijn daarin

ondersteund door onderzoeksassistenten Anna Harbers, Annelie Bruning en Josephine Scheffelaar. De coördinatie van het bewonerspanel is in handen van het Sociaal Planbureau Groningen, in het bijzonder drs. Femke de Haan en drs. Ewout van Spijker, onder leiding van drs. Marieke Seip.

De onderzoekers zijn volledig onafhankelijk in de uitvoering en de rapportage van het onderzoek. Alle rapporten zijn openbaar en zijn via de website www.groningsperspectief.nl toegankelijk voor bewoners en geïnteresseerden.

Het onderzoek wordt begeleid door een begeleidingscommissie met vertegenwoordigers van de Nationaal Coördinator Groningen, het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (later vervangen door het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat), Groninger Dorpen, de Groninger Bodem Beweging, het Groninger Gasberaad, gemeenten (Groningen, Het Hogeland en Eemdelta), de provincie Groningen, de Veiligheidsregio Groningen, de GGD Groningen, het Instituut Mijnbouwschade Groningen en een wetenschapper gespecialiseerd in statistiek. Zij bewaken de koers en onafhankelijkheid van het onderzoek. Daarnaast denkt een klankbordgroep van bewoners actief mee over onderwerpen en vragen vanuit het perspectief van bewoners. Een klankbordgroep van professionals geeft vanuit hun expertise en ervaringen feedback op ons onderzoek en denkt mee.

Leeswijzer

Deel 1 van het rapport gaat over het kwalitatieve deel van het onderzoek. Hier gaan we in op de thema's uit de interviews met bewoners en professionals. Hoofdstuk 2 gaat over de impact van de versterking op bewoners, Hoofdstuk 3 over de veerkracht van bewoners, Hoofdstuk 4 gaat over vertrouwen en Hoofdstuk 5 over de oplossingsrichtingen en het toekomstperspectief van bewoners. In Hoofdstuk 6 komen de herhalingsinterviews aan bod en in Hoofdstuk 7 de interviews met professionals. Het eerste deel eindigt met een persoonlijke casus van een bewoner ter illustratie.

Deel 2 van het rapport gaat over het kwantitatieve deel van het onderzoek. In Hoofdstuk 8 gaan we in op de impact van schade op de kernindicatoren en in Hoofdstuk 9 op de impact van versterking op de kernindicatoren. Vervolgens komen in Hoofdstuk 10 de aanvullende regelingen rondom schade en versterking aan bod en sluiten we af met Hoofdstuk 11 over kwetsbaarheid. Elk hoofdstuk begint met een kort overzicht van de belangrijkste bevindingen van dit hoofdstuk.

Deel 1

Kwalitatief onderzoek versterking

Perspectief van bewoners en professionals

2. Interviews bewoners: impact

Samenvatting

- Respondenten ervaren op verschillende manieren impact van de versterking op hun persoonlijk leven: op gevoelens van veiligheid, emotionele impact, verborgen impact, financiële impact, woonplezier en het uitstellen van plannen.
- De versterking heeft ook impact op buurten en dorpen, het onderlinge contact tussen bewoners verandert. Er is sprake van conflict, jaloezie en schaamte, maar ook op sommige plekken beter contact tussen bewoners.

In het najaar van 2021 hebben we interviews gehouden met 50 bewoners uit het Groninger Panel die te maken hebben met de versterkingsoperatie. In dit hoofdstuk en in de Hoofdstukken 3, 4 en 5 doen we verslag van deze interviews. Negen van deze bewoners hebben we in de zomer van 2022 opnieuw gesproken. De bevindingen uit deze herhalingsinterviews worden beschreven in Hoofdstuk 6. Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met negen professionals over de maatregelen rond de uitvoering van de versterking. De bevindingen uit deze interviews komen aan de orde in Hoofdstuk 7.

Doel van de interviews was meer inzicht te krijgen in de impact van de versterkingsoperatie voor bewoners en de factoren die deze impact beïnvloeden. Daarbij gaat het niet alleen om impact voor bewoners wier huizen versterkt worden/zijn, maar om de impact voor mensen die juist niet versterkt worden, maar wel in een buurt zitten waarin andere huizen versterkt worden en/of twijfelen over de veiligheid van hun huis). Ook is in de interviews met bewoners en professionals aandacht besteed aan de (effectiviteit van) maatregelen die er zijn om bewoners te begeleiden in de versterkingsoperatie.

Impact van de versterking op persoonlijk leven

De impact van de versterking is voor de bewoners in het aardbevingsgebied op veel terreinen voelbaar. De respondenten geven aan dat hun persoonlijke leven op verschillende manieren wordt beïnvloed door de versterkingsoperatie.

Impact van de versterking op gevoelens van veiligheid

Een deel van de respondenten ervaart gevoelens van fysieke onveiligheid in hun woning als gevolg van de aardbevingen. Doordat respondenten schade hebben of in aanmerking komen voor versterking ervaren respondenten gevoelens van onveiligheid door het idee dat het huis of delen van het huis kunnen instorten. Ook de onzekerheid of het huis wel veilig genoeg is en wat er kan gebeuren tijdens een beving zorgt bij enkele respondenten

voor gevoelens van onveiligheid. Het gevoel van onveiligheid door bevingen kan versterkt worden door een versterkingsrapport.

“En wij hadden het idee dat, omdat aan de voorkant van de woning hebben wij de minste aardbevingsschade nog gehad, dat de meest veilige plek zou zijn, maar juist in die berekeningen zou de voorkant juist als eerste instorten. Maar ja, dat zet je op twee manieren aan het twijfelen: a: ben ik überhaupt nog wel veilig? En b: als ik achteraf allemaal scheuren in de muur heb en daarvan zeggen ze: het is veilig, hè, voor zie ik geen scheur en is het onveilig? Ja, dat is ook weer van. Ja, maar hoe dan?”

Daarnaast blijkt dat de versterkingsmaatregelen niet bij alle respondenten voor een veiliger gevoel zorgen.

(over stalen balken als versterkingsoplossing) “En ik had zoiets van: ja, maar als zo'n balk naar beneden komt. En het is maar, het was toen voor een kwartier. Het is nu al teruggebracht, de veiligheidsmarge, naar tien minuten. Maar je moest er in een kwartier uit kunnen. En toen zei ik: “Dat is onmogelijk. Zeker als je kleinere kinderen hebt, die krijg je niet wakker.” (...) Probeer ze maar eens naar beneden te krijgen, van boven naar beneden, in tien minuten. Dat lukt je niet”

“Nee. Want dan denk ik. Nou ja, misschien, het gaat om vijf minuten eerder, dat je langer hebt om je huis uit te komen.”

Deze respondenten geven aan dat ze verwachten zich niet veiliger te gaan voelen in een versterkt huis. Ze hebben met name moeite met het uitgangspunt van een aantal minuten dat je hebt om het huis uit te komen bij een zware aardbeving.

Maar ook door de wijze van inspectie voelen enkele respondenten zich niet verzekerd van hun veiligheid in hun versterkte woning.

“Maar deze woning, die is geïnspecteerd door bouwkundigen en die hebben gezegd van: “Nee, deze woning is veilig.” Maar ja, ze hebben non-destructief onderzoek gedaan, dus ze hebben niet achter die voorzetwanden gekeken.”

Aan de andere kant zijn er ook respondenten die zich veiliger voelen in hun nieuwe of versterkte woning. Respondenten noemen bijvoorbeeld dat ze rustiger kunnen wonen in hun versterkte huis omdat ze weten op welke manier het veiliger is gemaakt. Maar ook dat ze blij zijn dat hun versterkte woning nog generaties mee kan.

“We moeten nu in een veiliger huis wonen. We hebben nu wat langere minuten om te vluchten volgens het verhaal. Nou, ik kan ook niet anders zeggen dat het er uiteindelijk ook comfortabeler is geworden.”

“Maar nu eigenlijk voelen wij ons heel veilig hier in dit huis. Als we weten, hoe het nou ook geheid is, de ondergrond allemaal veel beter is. Dat weet je nu.”

“Maar ik zie het gewoon, zodra je dan een veilig en nieuw en duurzaam huis, aardgasloos, hebt, dat is echt heerlijk. Daar kan je mee door. Daar kan je gewoon, niet alleen voor jezelf, maar, bij wijze van spreken, ook voor je kinderen, die kunnen daar, als ze dat willen, blijven wonen. Of andermans kinderen. Dus het is echt, het voelt echt heel goed.”

Emotionele impact

Niet alleen op het gebied van fysieke onveiligheid ervaren de respondenten de impact van versterking, ook de emotionele impact is groot. Enkele respondenten benoemen hoe de versterking hun leven beïnvloedt.

“Ik denk dat het zo kan formuleren dat je dus, kijk, de materiële schade is groot hè, hier in Groningen, maar de immateriële schade is groter.”

“Ja, natuurlijk. Je bent absoluut beschadigd voor een deel. Het is dat je zelf de keuze maakt dat je gewoon plezier in de dingen wilt hebben, maar je bent zeker wel beschadigd.”

“En de stress die je hebt. Nou, dat doet heel veel met je. En met je huwelijk, en met je kinderen, en met, ja, met alles.”

Ook het gedoe van inspecties en het regelwerk rond de versterking vormen een belasting voor respondenten. Meerdere respondenten benoemen dat dit veel energie kost.

“Ja, dan moet je helemaal beginnen met een advocaat en procedures en nou dat kost ontzettend veel energie, je gezondheid en een bak geld.”

“Je zit natuurlijk aan het eind van je, van het traject dus je wordt gewoon zo moe van al dat geneuzel en gezeur en strijd om om om, ja, om terug te krijgen wat je had zeg maar.”

De respondenten vertellen daarnaast over de impact van uit je eigen huis weg moeten en verhuizen naar een wisselwoning.

“Nou ja, mensen die worden natuurlijk wel voor een feit geplaatst hè, dat ze uit hun vertrouwde omgeving moeten. En dan tijdelijk in een andere woning; hetzij een half jaar of een jaar. Ja, dat heeft wel invloed natuurlijk. En vooral ook met kinderen.”

“Want ja, dan en dan moet ik verhuizen, weet je wel. Ja, waar ga ik dan heen verhuizen? Dat wisten ze eigenlijk ook niet. En toen waren er nog niet genoeg wisselwoningen. Je richt je ergens op, maar eigenlijk weet je niet waar je naartoe gaat.”

“Nou ja, ook dat je je spullen, nou ja, heel veel spullen moesten in de opslag, omdat zo'n wisselwoning is natuurlijk ook niet zo groot.”

Naast de versterking van de eigen woning zorgt ook de versterkingsoperatie in de omgeving van de respondenten voor gevoelens van stress. Doordat ze overal worden

geconfronteerd met de versterking en de schade door aardbevingen kunnen ze er niet aan ontsnappen.

“Maar ook gewoon in je omgeving, het zijn zoveel mensen in je omgeving die schades hebben, die dan in de versterking zitten en ook het stukje als ik nu naar mijn werk toe rijdt dan rij ik langs huizen en dat waren dan sloop nieuwbouw waar je dan huizen ziet verdwijnen, die opnieuw opgebouwd worden. (...) En je wordt er al mee geconfronteerd als je gewoon al met de auto naar je werk toe rijdt zonder enig, op het moment dat je alles gewoon even probeert los te laten”.

“Dus vandaag waren ze aan het heien voor een nieuwe woning. Nou, dat konden we gelukkig alleen horen en niet voelen. Vier huizen verderop worden nou de woningen gesloopt. Dus daar zijn ze deze week mee begonnen. Dus dat hoor je dan ook. Achter ons zijn ze nog aan het bouwen. Dus ja. Je ontkomt er niet aan.”

Ook bij respondenten met huizen waar geen sprake is van schade of versterking, maar die wel in een omgeving wonen waar veel versterking plaatsvindt, bestaan zorgen over de aardbevingen en of ze in de toekomst niet ook in het slopende proces van schadeafhandeling en versterking komen.

“En ja we wonen hier lekker en we zijn erg tevreden over dit huis, ook zoals het gebouwd is en ook geen gezeur met de bouw, afspraken worden keurig nagekomen. En ja dan denk je van ja ik zal hier maar een dikke schade krijgen zeg. Ja, daar maak je je natuurlijk wel eens zorgen over, want dan komt het wel dichtbij.”

Verborgene impact

Waar sommige respondenten aangeven dat ze de impact van de versterkingsoperatie dagelijks ervaren, zeggen anderen zich op specifieke momenten ineens te realiseren dat de versterkingsoperatie meer impact op hen heeft dan ze dachten.

“Nou, als ik dan naar mezelf kijk: je begint heel positief, dat je denkt: het wordt opgelost en dan, je verliest al het vertrouwen en de hoop ook. En dan kom je er op een gegeven moment achter, altijd alweer veel later. We reden door Friesland en toen zag ik een, ja, het was in november of zo, het was een gewoon gezin, die zat aan tafel te eten en die hadden ontzettende lol met elkaar. En toen moest ik huilen. En nou zie je, het raakt me nu weer, gewoon. Het gaat zó diep in je. Het beheerst je: je staat ermee op, je gaat ermee naar bed.”

“Ik dacht oh het valt eigenlijk wel mee de impact daarvan, maar toen een vriendin van mij vroeg van goh mag mijn dochtertje bij jullie logeren, nog een ukkepuk, toen dacht ik ineens oh dat balkon zit aan onze slaapkamer, stel je voor dat er wat gebeurd en ik weet dat. Toen heb ik gezegd nee dat kan niet, en toen dacht ik oh het heeft meer impact dan ik dacht.”

“Dat is wel het punt dat ik zelf merk, dat ik er met bepaalde dingen, met vlagen meer moeite mee had. Hiervoor kon ik alleen maar lachen, dat ik dacht: jongens, dit is dit is gewoon één grote soap. En nu heb ik af en toe wel eens zoiets van: dit dit dit kan toch niet? Dat dat dan de tranen over je wangen lopen.”

Deze respondenten noemen situaties waarin ze geconfronteerd werden met de gevolgen van de versterkingsoperatie en waarbij ze zich realiseerden dat dit meer impact had dan ze hadden gedacht. Daarbij ervaren de respondenten bovendien dat ze het in het begin van het proces nog wel aankonden, maar dat het in de loop van de tijd steeds zwaarder wordt.

De impact van de versterking is bij enkele respondenten ook vooral onbewust van invloed. Ze proberen niet te veel er mee bezig te zijn, maar onbewust lukt dat toch niet.

"De hele tijd wel. Tot afgelopen zomer dat het gewoon echt niet goed met mij ging en, en dat ik ook bij de huisarts kwam en de huisarts aangaf dat ik burn-out-achtige klachten leek te hebben. En daar schrok ik van."

"Ja, je bent er toch onbewust toch nog heel wat mee bezig, ook al probeer ik dat niet. Ik probeer gewoon zoveel mogelijk los te laten, want er komt nog een tijd dat je er heel veel mee bezig bent. Ja."

Ook tijdens het interview komt bij enkele respondenten de realisatie dat de aardbevingsproblematiek eigenlijk meer impact op hen heeft dan ze denken.

"En als je het dan zo inderdaad nu zo weer terughaalt dan denk je van: oh ja, ja is eigenlijk best wel heftig geweest. Toch wel, ja."

Financiële impact

Respondenten ervaren ook op financieel vlak impact van de versterkingsoperatie. Het gaat dan bijvoorbeeld om situaties waar mensen zelf geld bij hebben moeten leggen voor de versterking van hun huis.

"Ik bedoel wat er nu staat en wat ik ervoor terug heb gekregen, ja dat is natuurlijk fantastisch. He, maar er zit ook echt wel eigen geld in."

Maar ook het passend maken van het beschikbare budget zorgt bij respondenten voor stress.

"Wij hebben uiteraard een prijslijst van <de aannemer> gekregen van nou, dit moet het uiteindelijk kosten. Met die prijslijst hebben wij een paar keer naar <onze contactpersoon> gemoeten om aan te tonen van nou, oké, <de aannemer> zegt: "Dit gaat het kosten. Wat is ons budget? Is dit toereikend?" En we zijn elke keer, zijn we dus wezen vegen om maar bedragen weg te halen om maar tot het bedrag te kunnen komen."

Daarnaast zijn er ook respondenten die zich benadeeld voelen omdat hun huis vanwege de versterking onverkoopbaar was geworden of omdat ze zorgen hadden over de verkoopbaarheid van hun huis.

“En we hebben een periode gehad dat ook nog net die huizen crisis was, dat ik echt dacht jeetje ik zit hier gewoon hartstikke opgesloten. Want je kunt je huis niet verkopen, je zit onder water, en niemand wil hier wonen, en je kunt dus niet weg, je kunt dus niet door.”

Verminderd woonplezier

In de interviews komt aan de orde dat de versterkingsoperatie ook invloed heeft op het woonplezier van bewoners.

“Ja hebben we elke dag gedaan, oh wat hebben we mazzel hè dat we hier kunnen wonen en op een gegeven moment was het echt zo van gadverdamme, wat moet je nou nog. Je kunt niet meer uit huis en je weet niet welke kant het opgaat, en hoe lang je wordt geparkeerd.”

“Ja. We hebben ook serieus wel eens een keer gedacht van nou, we gaan gewoon emigreren en stik er maar in hier.”

“Maar ja, dat is dus wel een beetje het punt dat wij dus ook weer weggaan, omdat, nou ja, we het niet meer aankunnen. Maar we hebben ook zoiets van het zou ook fijn zijn als we naar een rustige periode toe kunnen. En dat je niet om de zoveel weken een brief krijgt of je krijgt om de zoveel maanden weer iets of er is weer een beving of er komen weer scheuren, dat je ermee bezig moet gaan. Dat je gewoon rust hebt, hè. En dat hebben veel mensen hier, alleen je kunt hier niet weg.”

Uit deze citaten blijkt dat sommige respondenten twijfelen om uit de regio weg te gaan om te kunnen ontsnappen aan de problematiek.

Niet alleen de zorgen over de eigen woning, maar ook het vele vrachtverkeer en de overlast door het bouwen in de wijken en dorpen zorgt bij respondenten voor verminderd woonplezier.

“Want weet je, want dat is het namelijk wel, ik heb het gevoel dat sinds wij in 2014, toen zijn er wat besluiten genomen. En dan heb je eerst alle vrachtwagens door de straat helemaal de schoorstenen eraf te halen, daarna werd er weer wat andere actie, ik heb gewoon het gevoel dat we al jarenlang in een bouwput zitten.”

“Wat je ziet is dat er heel veel vrachtverkeer door het dorp gaat. Dat er dus veel gedoe is. Ja, dat je denkt van: “God. Nou ja, ik vind het altijd van. Kan het niet wat efficiënter?” Want dan zijn er een paar huizen versterkt, dan denk ik van: “Waarom doe je het nu niet allemaal tegelijkertijd, dan?” Nou ja.”

Uitstellen plannen

Meerdere respondenten gaven aan dat ze plannen, zoals het onderhoud van hun woning of een vakantie, uitstellen vanwege de versterkingsoperatie. Vooral de onzekerheid of en wanneer het huis versterkt of gesloopt gaat worden zorgt voor het uitstellen van plannen.

"Ik bedoel, de bovenverdieping wil ik heel graag isoleren, dat wil ik heel graag zelf doen, maar zoals jullie weten, de tuin is ook nog niet helemaal af. Maar ik ga geen geld erin steken als ik niet weet wat er gebeurt met de woning."

"Ja. En er zit geen vloer in, de muren zijn kaal de muren zijn nog half opengebroken en het plafond zit er niet in en nou ja geen verwarming, en niks en in de keuken moet ook nodig verbouwd worden. Alleen dan krijg je zo'n inspectie en dan zeggen ze van nou, ik zou maar even wachten om daar mee verder te gaan. En je weet niet hoelang je moet wachten. Dus je zit nu in een huis wat niet af is en je weet niet tot wanneer je eindelijk daar verder mee kan."

Impact van de versterkingsoperatie op dorpen en buurten

Naast de impact op het persoonlijke leven van bewoners heeft de versterking ook impact op dorpen en buurten. Respondenten vertellen dat het contact dat ze hebben met hun burens beïnvloed wordt door de problemen rond de versterking.

Verslechterd contact

In de interviews is tevens gevraagd in hoeverre de versterkingsoperatie impact heeft op het contact van respondenten met hun burens/buurtgenoten. Voor een deel van de respondenten geldt dat het contact met burens is verslechterd sinds de versterkingsoperatie.

"En de één zegt dit, de ander zegt dat, dus dan denken wij van: goh, zou dit nou waar zijn? Zou dit nou niet waar zijn? En dan komt een paar weken later de gemeente met een nieuwsbrief en dan schijnt de ene helft wel waar te zijn en de andere helft niet. Dus dan is er weer onderling van: "Ja, maar zij heeft dat gezegd en nu blijkt het niet waar te zijn."

"Nou, laten we zo zeggen, het is niet meer zo gezellig. Vroeger gingen we veel met elkaar om, met deze burens. De mensen die er naast wonen, dat zijn nieuwe mensen die komen zo niet in het verhaal naar voren. En de burens daarnaast gingen, daar we vrij veel meer mee om. En toen kwam, nou, het fenomeen van: we moeten slopen. We hebben de burens ingelicht. Toen was de opmerking van de ene buurvrouw: "oh heb ik last van hoor". Niet van "Jee wat een ellende voor jullie". Nee, ik heb ik last van."

"Nee, daar wordt het niet leuker op. Dat mensen waar je normaal normaal kan communiceren met elkaar, merk je nu dat er een agressie is."

"Dus en je bent een dorp, hè. Dus er wordt heel veel over gepraat, er wordt heel veel naar elkaar gekeken hè van oh, nou, jij hebt dan toch niks en jij hebt zoveel geld gekregen. Dat is gewoon niet altijd leuk."

Er zijn ook respondenten die ervaren dat burens minder contact hebben en of helemaal geen informatie meer met elkaar delen over de versterking van hun huis om ongevraagde adviezen of jaloezie te voorkomen.

“Maar je ziet bijvoorbeeld wel dat huis hier aan de overkant. Dat is bijna helemaal afgebroken. (...) Maar, ja die mensen die hebben het daar best wel moeilijk mee om zichzelf nu in het dorp een beetje sociaal te kunnen gedragen.”

“Ik heb toen ook in die fase, hebben we voor de omgeving stilgehouden wat er gaat gebeuren, want dan krijg je allemaal van die betweterige figuren om je heen en de bekende borrelpraat en verjaardagspartijtjes. Nee, dat heeft voor mij geen toegevoegde waarde dus ik wil wel met mensen kletsen waar ik dus beter van wordt en waar ik iets van toegevoegde waarde voor mij hebben dan, maar niet uh..niet dit soort situaties. Want dat geeft alleen maar jaloezie.”

“Ja. Ik, maar ik ga soms de discussie gewoon niet aan. En omdat het mij ook gewoon, dat ik denk: wees blij met wat je hebt. En omdat het ook allemaal emotie is. Dus het is ook mijn emotie, en het is ook hun emotie. Dus dan krijg je conflicten of verhitte discussies die helemaal niet nodig zijn. En wat je ook, zeker toen die die subsidie bijvoorbeeld kwam, dat mensen gewoon echt niet goed geïnformeerd zijn en allerlei informatie en daar dan hun verhaal op baseren, dat ik denk van: nou, ik, ik ga hier ook helemaal niet op in, ik heb hier helemaal geen zin in.”

“Maar goed, ik hou me daar eigenlijk op het moment een beetje vanaf. In het begin waren mensen heel afgunstig over het feit dat ons huis versterkt werd enzovoort en zij nog allemaal niets wisten.”

Verbeterd contact

Aan de andere kant zijn er ook respondenten die ervaren dat het contact met burens is verbeterd door de versterking. Burens zijn door de (gezamenlijke) versterking meer met elkaar in contact gekomen. Enkele respondenten geven aan dat het contact door de versterking beter is geworden doordat iedereen hetzelfde meemaakt en het gemeenschapsgevoel wordt bevorderd.

“Mensen kennen mekaar nu beter. Er wordt meer over gepraat. Ja, het werkt wel bevorderend op het gemeenschapsgevoel.”

“Het scheidt wel een band. Want je maakt allemaal hetzelfde mee.”

3. Interviews bewoners: veerkracht

Samenvatting

- Factoren die de impact beïnvloeden of ermee samenhangen zijn: een (on)gelijke behandeling, willekeur, perspectief, gehechtheid aan huis of dorp, inspraak en regie, persoonlijkheid, persoonlijke situatie, kennis en de mogelijkheid om het samen te kunnen doen.
- Factoren die voor de ene respondent verzachtend kunnen zijn, kunnen voor een andere respondent juist de impact verhogen.

Hoewel voor alle respondenten geldt dat de versterking impact heeft op hun persoonlijk leven en/of hun contact met buurtgenoten, zien we tegelijkertijd grote verschillen tussen de mate waarin dat het geval is. Bij het analyseren van de interviews hebben we geprobeerd inzicht te krijgen in factoren die een verklaring kunnen vormen voor deze verschillen. Welke factoren vergroten de impact (risicofactoren) en welke zaken maken dat mensen veerkrachtiger zijn (beschermende factoren) bij het aangaan van de uitdagingen van versterking? Hieronder gaan we in op deze factoren.

(On)gelijke behandeling

In een deel van de interviews komt aan de orde dat de verschillen in aanpak binnen een dorp kunnen voor verdeeldheid zorgen volgens respondenten. In sommige gebieden worden niet alle huizen via dezelfde aanpak versterkt of helemaal niet versterkt. Respondenten ervaren dat dit voor onrust en verdeeldheid zorgt tussen bewoners onderling.

“Maar een aantal huizen zijn hier wel versterkt, en dat zaait ook tweespalt in het dorp. I: Ja? Waar merkt u dat aan? G: Nou, toch dat mensen daar toch over praten, waarom de één wel en de ander niet.”

“Maar het leidt tot verdeeldheid, het leidt tot ruzies. Het leidt tot frustraties, het leidt tot gigantische stress. En dan denk ik: waarvoor?”

“Nou ja, goed, je hoor natuurlijk wel eens het verhaal over het ene pand wordt wel versterkt of vernieuwd en het andere pand, wat er eigenlijk net zo uitziet, niet. Nou, ja, dan hoor je wel eens dat mensen daar, ja op z'n zachts gezegd, niet blij mee zijn. Want dan krijg je een beetje een tweedeling in de zin van waarom, waarom wordt voor jou wel iets geregeld en waarom wordt er voor mij niet iets geregeld?”

Wanneer in een dorp of wijk sprake is van een gezamenlijke aanpak ervaren respondenten dat als prettig en bevorderend voor de eenheid in een dorp of wijk. Wat ook helpt is als burens samen in de versterking zitten en dezelfde begeleider hebben.

"Ik weet wel dat bijvoorbeeld in <naam dorp> dus de versterkingsoperatie natuurlijk verder is. Dat het daar inderdaad enorm bijgedragen heeft aan de cohesie in het dorp. (...) ik heb ook de indruk dat het hele dorp veel meer een eenheid is geworden."

"Als burens zijn we wel naar elkaar toegegroeid. Een bepaalde gedeelte van het dorp. Ook niet alles, bepaalde gedeeltes. Nou, omdat iedereen is ingedeeld in die batches."

Ook het verschil in aanpak tussen huur- en koopwoningen wordt door enkele respondenten genoemd. Daarbij benoemen huurders tevens het gebrek aan communicatie over de versterking.

"Nou ja, het heeft heel lang geduurd. De kopers die werden, ja, rijkelijk bedeed zeg maar, in de vergoedingen. En ja, daar hebben we behoorlijk wat bezwaar tegen gemaakt, dus dat is een beetje gelijk getrokken. Nog niet helemaal."

"Dat <de communicatie over de versterking> gaat via de woningcorporatie, ja. Er is al eerder en dat is al twee jaar geleden, denk ik. Door iemand van... en dat was toen nog de tijdelijke mijnbouwcommissie, geloof ik. Ja, is het hele pand opgenomen op scheuren en zo, en dat rapport heb ik dus niet gezien."

"Maar ja dan, ja: "U krijgt een uitslag over de rapporten die gemaakt zijn." Nou, die komt dan niet, dus je weet helemaal niet wat er besloten wordt. En nou, dat zijn van die momenten, dan voel je je hier weer helemaal in de kou gezet."

Daarnaast zien we verschillen in de ervaringen van respondenten in het buitengebied en respondenten in de grotere dorpen. Respondenten in kleine dorpen of in het buitengebied merken op dat ze een andere behandeling krijgen dan mensen in de grote dorpen.

"Want we kwamen nergens in voor, we waren helemaal, heel <naam dorp>, het hele gehuchtje was niet in beeld bij de versterking."

"Ja, toen met die ene aardbeving in de stad, toen vroeg ik ook op een gegeven moment zo van: "Maar hoe kan het nou? Daar rijden de busjes al binnen een week weer door de straten heen en hier is nog niks gebeurd? "Ja, maar het gaat hier maar om drie mensen." En u bent niet van economisch belang en dat heb je wel vaker. Als je soms met die paar weken dat ik achter elkaar dacht en ook in de krant dingen las, dacht ik van: ja, ik ben niet van belang. Ze kunnen mij gewoon overslaan."

"De focus lag ook vooral heel veel op <naam dorp> en omgeving, terwijl je dan bijvoorbeeld bij ons. Op een gegeven moment had je er eentje van 3.1, die dan op 1200 meter van ons huis was. En daar werd helemaal geeneens aandacht aan besteed, terwijl de lampen hier gingen echt heen en weer aan het plafond."

"En daar was het dus kennelijk gevaarlijk, maar in een klein dorp is dat ineens niet meer gevaarlijk."

"En ik had "ik wil eigenlijk ook wel gebruik maken van die regeling." Nou ja, toen kreeg ik dus te horen van die man van: "Ja, dat klopt wat je verteld." Hij zegt: "maar het is tevens zo, het is eigenlijk een beetje een lullige zaak dit, want eigenlijk is heel <naam dorp> over het hoofd gezien."

Willekeur

In het verlengde van de ervaren ongelijkheid, komt in de interviews naar voren dat ook de ervaren willekeur de impact van de versterking negatief beïnvloedt. Het is niet altijd duidelijk waarom het ene huis wel en het andere huis niet versterkt wordt of meer schade vergoed krijgt. Ook wordt genoemd dat het geld dat in een versterkt huis wordt gestopt, niet in verhouding staat tot het geld waar bewoners aanspraak op kunnen maken waarvan het huis niet versterkt hoeft te worden.

"I: Is er verder duidelijkheid in het dorp wat er gebeurt? G: Ja daar komt heel veel onrust vandaan merk ik. Want het ene huis gaat wel plat en het andere huis gaat niet plat en bewoners die snappen het niet. Dus daarbij, daardoor krijg je het gevoel dat er over de bewoners wordt beslist en niet de bewoners worden meegenomen. En daar krijg je dus die onrust over en dan krijg je dus heel veel negativiteit."

"En deze woning hier aan de overkant, bijvoorbeeld die in de zomer versterkt gaat worden. Nou, dat is heel mooi hoor, dat het versterkt gaat worden en ik gun dat iedereen natuurlijk. Maar, ja, dan is het wel heel raar dat die woning versterkt gaat worden, voor een budget van ettelijke tonnen. En jij als bewoner, of de buren, die staan met lege handen, en die kunnen dan toevallig nog, als ze geluk hebben, aanspraak maken, als dat lukt, op 10.000 euro voor eventuele achterstallige onderhoud of isolatie."

"En dus ik hoef niet per se weg maar je merkt wel dat er zijn zoveel verschillen nu. Hè, de ene die woont in een woning waarvan de boel niet versterkt wordt, maar de buren die krijgen wel versterking. Het voelt allemaal een beetje, ja. Een beetje willekeurig, ja."

"Ja. En ik denk ik van ja, weet ik. Ja, hoe moet je dat zeggen? Een beetje lastig, lastig uit te leggen dan, hè. Waarom de ene huis wel en de ander niet? Er zit geen systeem in."

Bij respondenten waarbij de versterking zelf soepel loopt, levert dit soms ongemakkelijke gevoelens op. Een respondent waarbij er geen problemen zijn in de versterkingsoperatie zegt hierover het volgende.

"Ik bedoel, dat vind ik lastig. Maar als ik dan zie, als ik hoor hoeveel mensen problemen hebben en als ik ook wel, huizen zie staan dat ik denk van oeh shit! Hè, ik bedoel dat is een hele andere situatie. En als ik dan bij ons kijk, ja, waarbij we eigenlijk niks hebben, en hoe makkelijk het allemaal gaat. Ik kan het niet goed rijmen."

Perspectief

Het gebrek aan perspectief komt in veel interviews naar voren als het gaat over de impact van de versterkingsoperatie. Respondenten, die geen duidelijk perspectief hebben op wanneer en hoe de versterking van hun huis gaat verlopen, ervaren hierdoor veel stress.

“Mensen hebben een tijdsplan. En als je geen tijdsplan hebt en je weet niet, er is nog zo’n vaag vraagtekentje daar dan is dat heel veel moeilijker dan wanneer je weet dat je aan de beurt komt.”

“Je kan niet doen wat je anders zou doen zonder, als dit allemaal er niet was dan kon je gewoon verder. Je wordt eigenlijk, telkens op de rem wordt er getrapt.”

“Maar ja, hetzelfde probleem: er is geen aannemer. Dus wat moet ik met geld? Daar gaat het niet om. Je wil op een gegeven moment verder. Je wil vooruit.”

“Alles staat stil. En dat is vreselijk frustrerend.”

“Ja, je hebt totaal geen zekerheid, en dat maakt me dus inderdaad heel erg bang voor wat er allemaal gaat komen.”

De citaten van deze respondenten laten zien dat er allerlei emoties bij komen kijken wanneer bewoners geen perspectief ervaren. Een van de respondenten noemt dat het vreselijk frustrerend is. Een andere respondent benoemt het gevoel van angst voor de toekomst en wat er nog allemaal komen gaat.

Aan de andere kant ervaren de respondenten, met een concreter perspectief, dit als positief. Ze geven hierbij aan dat een tijdsplan hebben en weten waar je aan toe bent voor minder stress zorgt.

“Maar je hoort natuurlijk veel mensen die heel lang wachten en nog steeds wachten, en wij weten in ieder geval waar we aan toe zijn.”

Gehechtheid aan huis en dorp

Ook de gehechtheid aan het huis, het dorp of de regio is mede bepalend voor de impact van de versterkingsoperatie. Respondenten noemen de herinneringen in hun woning en in de regio die ze niet willen achterlaten. Doordat ze van alles hebben meegemaakt in hun woning vinden ze het lastig om hun woning te verlaten of te moeten accepteren dat hun woning ingrijpend verandert.

“Hoe langer ik hier kan wonen, vind ik fijn, maar het pakt me emotioneel, daar zal ik niet de enige in zijn. Ik ben wat dat betreft een huismus. Dit is mijn thuis. Je hebt veilige mensen om je heen. Weet je, er is van alles gebeurd in deze woning. Ik heb hier gewoond met mijn dochter en dat is misschien

wel heel krom, maar elk hoekje heeft iets. Nou ja dat moet je dan achterlaten, dat vind ik best wel heel, ja, en je wordt gedwongen te verhuizen, dat is geen keus."

"Wijzelf wonen hier al meer dan 50 jaar, we zijn hier in deze buurt opgegroeid, eigenlijk in hetzelfde huis zelfs opgegroeid. En we hebben de huur overgenomen van de laatste ouder en we zijn in het huis gebleven. En, nou moeten we dus verhuizen."

"Maar dat neemt niet weg dat je er niet wakker van ligt bij wijze van. Want dat doe je wel. Het is de woning waar je vijftien jaar woont, waar we zoveel in hebben geïnvesteerd, waar mijn kinderen zijn geboren."

Ook respondenten waarvan de woning al is gesloopt geven aan dat het een moeilijk moment voor hen was toen ze zagen dat hun huis er niet meer was.

"Nou en dat is dus op het moment dat je dan hoort van: je huis gaat plat, dat is emotioneel, want je hebt een heel stuk geschiedenis, erin liggen, je hebt er 30 jaar in gewoond. Dat op een gegeven moment, toen de eerste dag van de sloop, toen wij kwamen we kijken nou, toen hebben we even staan te janken op straat."

Daarnaast zijn er ook respondenten die aangeven dat ze het zonde vinden dat de regio dit aangedaan wordt, zoals door een respondent als volgt verwoord:

"Ja en hier weg willen, nee, want het is zo'n mooie plek en het is ook een hele oude plek hè. Beschreven, vanaf 1400 is dit al bewoond. En dat je dan denkt ja en dan moet ik hier weg, omdat bedrijven en overheden hun werk niet goed doen? Dat voelt ook niet goed. En ik snap wel dat er mensen zijn die dat doen hoor, die dan echt de wanhoop nabij zijn en denken nou laat maar, ik ga nu gewoon weg en ze zoeken het maar uit. Die behoefte heb ik niet. Nee, ik vind eerder. Ze moeten dat gewoon in orde maken, kom op, ik woon hier."

Inspraak en regie

Ook de mate van inspraak en regie is van invloed op de impact van de versterkingsoperatie. Respondenten die weinig inspraak en regie ervaren in de versterking van hun huis ervoeren dit als onprettig. Verschillende emoties worden hierbij door de respondenten genoemd, zoals frustratie, chagrijnigheid, onzekerheid en verdriet.

"Ja, je wordt daar ontzettend chagrijnig van, je slaapt slechter, je voelt je gewoon niet serieus genomen. Je zit in je eigen huis en dan mag je zelf niet beslissen wat daar mee gebeurt."

"Ik vind het heel erg frustrerend en ook gewoon je voelt je ook wel machteloos weet je, je verliest de controle over bepaalde zaken, je verliest de controle over je eigen huis."

"Dan voel je gewoon ja onzeker over en toch ook wel verdrietig af en toe. Hè dat er gewoon dingen, ja, anders gaan dan je bedacht had."

“Nou, het voelt gewoon knap lullig. Want het is alsof je dus niet goed genoeg bent. En het is ook, ja, er wordt over jou besloten van waar jij moet gaan wonen, wat jij moet gaan vinden, want ja, je krijgt er toch een mooie woning voor terug? Ja, wat heb ik daar nou aan als die veel duurder is? En bovendien: een mooie woning? Ik heb een mooie woning.”

Respondenten die zelf wel veel inspraak of regie hadden over de versterking van hun woning kijken hier juist positief op terug.

“Vorig jaar in 2020 op gesprek geweest met een contactpersoon van <bouwbedrijf> die ons dat helemaal heeft uitgelegd. Perfect. Wij konden ook zeggen wat we graag wat we zelf van plan waren. Wat we dachten dat er nodig was (...) en dan kunnen we eind dit jaar beginnen. Dus dus heel blij mee.”

“Dat vond ik heel prettig. Want ik vind het zelf gewoon heel fijn om mezelf aan het stuur te hebben. En zelf de mensen uit te kiezen, die bij je passen.”

Respondenten in een huurhuis ervaren over het algemeen minder regie en inspraak in hun versterkingsproces doordat ze afhankelijk zijn van een woningcorporatie of huisbaas. Hierdoor lopen ze tegen andere dingen aan in het proces van versterking dan respondenten in een koopwoning. Vooral het gebrek aan onderhoud door de woningbouw als bekend is dat de huizen op termijn zullen worden gesloopt, wordt als vervelend ervaren door respondenten in een huurhuis.

“Weet je het zijn niet alleen maar de huizen, maar het is ook de riolering, gasleidingen. Door de bodem die in werking is gaat dat zakken, want er wordt niks mee gedaan. Putten die hier achter liggen, die liggen scheef. Weet je als je daar net met je fiets overheen gaat en je hebt een rand, je valt zo om. Dus het is altijd uitkijken. I: Ja, precies. Dus omdat er sloop nieuwbouw gaat plaatsvinden doet woningbouw ook al sinds 2016 geen onderhoud meer zeg maar.”

“Ja. Dat was dus hier ook toen ik hier met de klachten kwam. Het gaat toch binnenkort. Douche en de badkamer moeten echt vervangen worden. Die zijn totaal aan het eind. Hier hoeft het toch niet, het gaat er toch binnenkort af. En wanneer dat binnenkort is, dat wordt dan netjes in het midden gelaten.”

Persoonlijkheid

Respondenten die vasthoudend zijn en hun ideeën goed kunnen verwoorden lijken beter in staat te zijn invloed uit te oefenen op het verloop van het proces. Ze maken zich daarbij wel zorgen om de mensen die moeite hebben zaken onder woorden te brengen of niet zo vasthoudend zijn.

“En ik heb ook wel, uiteindelijk, nou om te strijden dat klinkt een beetje raar, maar ik heb wel echt van me moeten laten horen om uiteindelijk dat balkon verwijderd te krijgen. (...) Maar het erge vind ik dan, ik kan me wel verwoorden en ik durf dat wel aan, een ander misschien niet en die is dan wel de klos.”

“Een lange adem, geduld en keihard zijn, en af en toe gewoon zeggen zo gaan we het doen. En je niet laten overbruggen door mensen en gewoon je eigen koers volgen. Ik weet wel, dat is heel makkelijk zeggen als je dat kunt, maar als je dat niet kunt is het gewoon niet voor iedereen weggelegd.”

“Ze heeft het er gewoon elke keer over en dat begroot me dan zo, dus ik denk, ik kom voor haar op, ik ga kijken of ik het voor mekaar kan krijgen. Ik heb het nu voor mekaar gekregen, maar andere mensen die er niet tegen opgewassen zijn, hoeveel mensen zijn er niet die gewoon dat krabbeltje zetten?”

Respondenten geven aan dat mensen ‘met de grootste mond’ of die het hardste schreeuwen eerder of beter geholpen worden.

“Nou ik denk dat, wat ik verzaakt hebt is gewoon wat feller op de zaak te zitten. Ik had gewoon veel meer mezelf moeten laten zien.”

“Ik heb het idee dat mensen met de grootste mond en het grootste belang, die komen eerder aan de beurt.”

Aan de andere kant denken enkele respondenten dat wanneer mensen zich druk maken over de versterking dit juist ook voor meer ervaren impact kan zorgen.

“Ja, dat is gewoon hoe mensen ook in het leven staan, denk ik wel eens. Het is, ja, je kan overal tegenaan trappen en sputteren en weet ik veel, maar je kan ook, ja, het is een gegeven op een gegeven moment, waar je in zit.”

“Nou ja, ik ben vrij nuchter op dat gebied, dus ja, ik zie het wel.”

Persoonlijke situatie

In de interviews komt naar voren dat ook zaken in de persoonlijke situatie van de respondenten van invloed kunnen zijn op de mate waarin de versterkingsoperatie impact heeft. Zo gaven enkele respondenten aan dat hun financiële situatie ervoor zorgt dat de versterking minder impact op hen heeft, maar dat zij zich wel zorgen maken over bewoners waarbij dat niet het geval is.

“Ik denk dat, hoe lullig het ook mag klinken, ik heb natuurlijk een luxeprobleem dat ik een goede baan heb. Ik bedoel als ik dat niet had gehad en ik zat wel op dat geld te wachten om de woning te verbeteren.”

“En ik verdiende op dat moment heel veel geld, dus ik denk van: ik laat dat gelijk aanpakken.”

“Ja, dan kan ik me wel boos maken om de manier waarop er met ons wordt omgesprongen hier. En dan bedoel ik niet mezelf, want ik heb in principe, ik loop geen risico financieel, omdat ik dit huur.”

Sommige respondenten geven aan dat zij zelf moeite hebben (gehad) om het financieel allemaal rond te krijgen. Voor hen heeft de versterking meer impact omdat ze extra zorgen hebben over hun financiële situatie.

“Maar je moet natuurlijk wel, ik ben bijvoorbeeld alleenstaand dus ik heb geen partner, hè, ik ben een alleenverdiener dus het moet wel allemaal passen, ook binnen de grenzen.”

Bij enkele respondenten wordt de mate van impact van de versterking beïnvloed door hun gevoelens van onveiligheid. Respondenten die zich veilig voelen in hun woning staan minder stil bij de gevolgen van de aardbevingen en voelen minder urgentie om hun woning te versterken. Een respondent merkt daarbij ook op dat het voor hen uitmaakt dat de schade in de woning niet zichtbaar is.

“Maar, ik sta er niet elke dag bij stil. Het leven gaat gewoon door. Dat komt ook omdat wij geen onveilig gevoel hebben (...) En, en, en je ziet, je ziet het ook niet. Je ziet ook geen scheur aan de buitenkant of zoiets. Kijk als het nou zichtbaar was.”

“Ja, een eerste wat natuurlijk bij ons speelt, is gewoon dat wij een gevoel van veiligheid hebben.”

Aan de andere kant is de impact groter voor enkele respondenten die zich wel onveilig voelen in hun woning of zichtbare schade hebben waar ze steeds mee worden geconfronteerd.

“Oké, het is leuk dat jullie allemaal zeggen dat de woning niet veilig is, maar er wordt van ons wel verwacht dat wij hier elke avond slapen.”

“Maar zij kan niet naar boven lopen zonder schades te zien. Wij kunnen niet in de keuken staan zonder schades te zien, ik kan niet naar jou kijken zonder schade te zien.”

Het meemaken van andere heftige situaties zorgt bij enkele respondenten ervoor dat ze de problematiek van de aardbevingen en versterking minder binnen laten komen.

“Ja, we hebben ergere dingen meegemaakt.”

Maar bij andere respondenten zorgen andere problemen die spelen, zoals ziekte of het verliezen van werk, juist ervoor dat de versterking er erger in hakt.

“We waren gewoon gegijzeld in ons huis en in onze situatie. Mijn man werd intussen ziek dus ja, dat wil je niet. Je wilt niet jaren en jaren wachten en intussen ziek worden en ouder worden ook.”

“Dan zit je en daar en je hebt geen werk meer (...). En wij waren heel veel ziek daar. En ook gewoon van de spanning, denk ik.”

Kennis

Kennis, bijvoorbeeld over bouwen of juridische zaken, zorgt bij enkele respondenten ervoor dat ze makkelijker om kunnen gaan met de impact van de versterking. Deze kennis geeft hen meer gevoel van controle over de situatie en leidt daardoor tot minder stress in het versterkingsproces.

“Als je nou maar slim genoeg bent en je hebt genoeg in huis, dan kom je er.”

“En die niet een beetje het technisch inzicht hebben. Die mensen zijn de dupe.”

“Ja, ik heb er heel veel geleerd, op het werk ook. Ja, nee, ik begrijp de processen ook goed ook, en we zitten op een zandlaag hier, dat is perfect eigenlijk voor de aardbevingen. Want als je op klei en veen zit, dat wordt veel erger.”

De respondenten die niet die kennis in huis hebben ervaren dan ook meer onzekerheid in het proces. Ze moeten vertrouwen op het oordeel van professionals.

“Ja, je bent, je bent helemaal, je hebt eigenlijk zo weinig ondergrond om daar zelf een goede mening over te kunnen geven.”

“Maar vertel ons dan wat er bij komt kijken. Althans, wat ben je aan het doen? Waarom duurt het zo lang? Wij weten het niet. Ja, dat is niet mijn vakgebied.”

“Om alles alleen te beslissen en natuurlijk, mijn ouders, die hielpen daaraan wel weer mee. Hè, maar ja, die hebben ook van dat bouwtechnische wat minder verstand. Dus ja, dan ga je maar ervan uit dat de mensen die er verstand van hebben het beste met je voor hebben.”

Sommige respondenten die niet zelf de kennis over de versterking en de bijbehorende procedures in huis hebben, schakelen hiervoor de expertise van anderen in. De zekerheid die zij hieraan ontleen heeft een positieve invloed op de impact van de versterking.

“Ik had wel juridische bijstand. Daar kon ik op terugvallen, dus het was wel zo dat, ik dus alles wel een juridische check.”

“Mijn collega's die doen het natuurlijk, of die weten daar ook wel wat van dus daar heb ik natuurlijk wel even navraag naar gedaan van goh wat kan ik het beste doen, maar voor de rest. Ik denk dat voor heel veel mensen niet duidelijk is waar zij dat navraag kunnen doen en en wie hen daar het beste over kunnen informeren.”

Samen kunnen doen (partner/buren)

In het verlengde hiervan geven veel respondenten aan dat ze het proces van schadeherstel of versterking beter aan konden doordat ze het samen met iemand konden doen. Door met elkaar over de problematiek te kunnen praten of steun te vinden bij elkaar, zoals een partner.

"Huilbuien. Het helemaal niet meer zien zitten. Ben je wel eens overspannen geweest? Oh, dat is een beetje persoonlijk maar dat effect. En gelukkig zijn we sterk met z'n tweeën, maar ik schrijf het en dan samen stuur je het natuurlijk op, dan fungeer je als partners."

"Wij hebben dus, door samen te zijn hebben we het gered door erover te praten."

Maar ook het proces samen met buren kunnen doen helpt bij veel respondenten om de versterking van hun woning beter aan te kunnen. Vaak maken buren hetzelfde mee en kunnen buren elkaar helpen of samen optrekken.

"Dat is natuurlijk heel fijn. Ja, want je staat natuurlijk, je zit natuurlijk allemaal in hetzelfde schuitje. En iedereen wil natuurlijk hetzelfde resultaat."

"Dus het moet nog ja, als de ene niet wil en de ander wil wel, dan hebben we een probleem. Dus er moet wel met de buren een overeenstemming zijn wat we gaan doen. En daar zitten we gelukkig op één lijn."

"Ja, dat is sowieso heel belangrijk, ook omdat als je samen er naar kijkt en samen daarmee optrekt, dan zie je ook meer dingen en kun je ook meer dingen. Je leert ook weer van elkaar."

"Ik zeg ook: "Ik heb heel veel, aan alle kanten krijg ik hulp aangeboden.", maar ja, ik bedoel dat uitzoeken moet je zelf doen. Ik heb ook iedereen heel vriendelijk bedankt, ik zeg: "Jongens, als ik straks terugkom?" - "Ja, dan komen we u wel helpen uitpakken."

"Dat is wel ook toen ons huis werd gesloopt. Toen heb ik me ontzettend gesteund gevoeld. Ik zat met mijn gezin te kijken, maar alle buren kwamen ook bij ons staan. En toen hebben we samen gekeken hoe dat dan werd afgebroken. En dat vind ik wel heel fijn. Want je maakt hetzelfde door en je weet hoe lang het duurt en hoe er met je wordt omgegaan."

Respondenten die de versterking alleen hebben moeten doen ervaren dit minder positief, doordat ze veel zelf moeten uitzoeken en niemand hebben om te kunnen overleggen. Ze gaven bijvoorbeeld aan daardoor meer stress te ervaren.

"Dus ja, voor mezelf ik heb er wel heel veel stress van gehad. Om alles alleen te beslissen."

Naast steun van een partner of het samen optrekken met buren kan ook begeleiding van een goede bouw- of bewonersbegeleider volgens respondenten helpen in het proces.

"Want daar kregen wij heel goede begeleiding. En we hadden een vaste begeleider. Dat was ook een prima man, maar die stopte er zelf mee. Nou, in elk geval toen kregen wij een nieuwe begeleider. Toen waren wij nog niet echt begonnen. En nou ja, die heeft ons zo ontzettend goed bijgestaan met alles en nog wat."

Andersom kan het gebrek aan hulp of begeleiding de impact vergroten.

"We hebben een bouwbegeleider, maar ja, die heeft geen tijd voor ons, want die heeft zoveel dossiers dat "Ja, nee, ja, nee, jullie - ja, jullie dossier duurt zo lang. Ik heb nu andere dossiers ingepland, dus ja, die moet ik nu eerst doen, dus" Dus blijft die van ons weer op de stapel liggen."

Persoonlijke keuzes om impact te verkleinen

Meerdere respondenten geven in de interviews aan bepaalde keuzes te maken om de impact te verkleinen. Het gaat daarbij zowel om het ondernemen van actie om iets te veranderen in hun situatie als om de keuze juist dingen niet (meer) te doen.

Actie ondernemen

Voorbeelden van acties van respondenten om de impact van de aardbevingsproblematiek te verkleinen zijn het inschakelen van hulp - zoals hulp van Stut-en-Steun - of zelf aan de slag gaan met het versterken of opknappen van de woning. Enkele respondenten noemen daarnaast dat ze bewust kiezen om positiever naar de versterkingsproblemen te kijken of actief te worden in de lokale politiek om de impact van de versterking te verminderen.

"Maar we zijn ook naar Stut-en-Steun gegaan omdat als je een verweer schrijft en je denkt dat je het echt goed doet en je krijgt dan een nee op je verweer, dat je denkt van ja maar hoe kan dat nou? Ik ben toch niet gek. En daarom zijn we ook naar Stut-en-Steun gegaan."

"We gaan gewoon wel door, dus ze zoeken het maar uit. Als ze geld willen overmaken, is prima, maar we hoeven geen experts meer over de vloer of mensen die dan hun risicoprofielen gaan toetsen. Want straks in 2022 is het gas op nul, dan krijg je weer nieuwe risicoprofielen. Dat weet je gewoon. Wij hebben daar helemaal geen zin meer in. Dus we gaan gewoon onze eigen fundering aan werken en that's it."

"Op een gegeven moment kreeg ik van één van onze mensen uit Dorpsbelangen, die gaf aan van: "Ja, de versterkingssituatie in <naam gemeente>, die wordt besproken in de gemeenteraad." Ik denk: ja kijk het wordt behandeld nu. En toen ineens in een flits kreeg ik zoiets van: ik moet daar zijn."

"Ik heb op een gegeven moment ook heel erg eigenlijk alles zo aangetrokken dat, er was weinig positiefs, kon ik meer zien. Hè, je krijgt natuurlijk van al je buurtjes zo hun problemen ook op je bordje. Je hebt natuurlijk je eigen problemen. En toen had ik echt zoiets. Maar toen heeft mijn zoon me ter orde geroepen en die zegt: "Probeer ook eens het positieve weer te zien." En dat hebben we maar gedaan."

Bewust afstand nemen

Voorbeelden van de keuze om juist zaken niet (meer) te doen om de impact van de versterking te verkleinen zijn: het niet op zoek gaan naar en/of niet meer melden van (nieuwe) schade, akkoord gaan met een lagere vergoeding dan volgens de respondent gerechtvaardigd zou zijn of niet meer in protest gaan. De respondenten geven aan dat ze op deze manier proberen los te komen van de problemen rond de versterking en de impact op hun dagelijks leven te verkleinen.

“We hebben wel heel erg geprobeerd ook om ons leven gewoon door te laten lopen en ik heb ook geweigerd om na elke aardbeving rondom ons huis te gaan om te kijken of er scheuren zitten. Daar maak je jezelf helemaal naar mee, volgens mij. Als we ze tegenkomen dan melden we ze, en komen we ze niet tegen, nou dan zullen ze er wel niet zijn.”

“En toen heeft het nog een lange tijd geduurd en uiteindelijk zijn we akkoord gegaan met een bedrag. Niet het volledige bedrag wat we nodig hadden voor een nieuwe schuur want we wilden niet verder.”

“Op het moment dat wij dus kregen te horen dat ons huis versterkt zou worden, in eerste instantie moest ie versterkt worden, werd die dus niet gesloopt. Toen zijn we gestopt met melden, want ja, een grote kans dat er toch afgedingst wordt in verband met dat ons huis versterkt gaat worden. Dus ja, dan meld je dat niet meer.”

“Nou, en weet je, dat heb ik mezelf ook een beetje voorgenomen. Wij hebben dit traject nu gehad en we zijn verder goed gezond nog en daarmee gaan we gewoon het boek sluiten. En dat is gewoon uit jezelf behouden.”

4. Interviews bewoners: vertrouwen

Samenvatting

- Het vertrouwen van respondenten in instanties is over het algemeen niet erg groot. Redenen voor verminderd vertrouwen in instanties kunnen ingedeeld worden in drie categorieën: onmacht, onkunde en onwil van de betrokken instanties.
- Respondenten ervaren dat de betrokken instanties geen vertrouwen hebben in de bewoners. Ook ervaren ze verminderd vertrouwen in bewoners onderling.
- De impact van de versterking wordt voor respondenten verhoogd door een gebrek aan erkenning vanuit de politiek en andere burgers in Nederland.

Vertrouwen in instanties

In de interviews is de respondenten gevraagd naar hun vertrouwen in de instanties die bij de versterkingsoperatie betrokken zijn. Het vertrouwen van respondenten in deze instanties is over het algemeen niet groot. Toch betekent dit niet per definitie dat de instanties in de beleving van deze respondenten 'niet te vertrouwen' zijn. Nadere analyse van de interviews laat zien dat respondenten onderscheid maken tussen *onmacht* van instanties, *onwil* van instanties en *onkunde* van instanties.

Onmacht van instanties

Enkele respondenten zien dat de professionals bij de betrokken instanties wel hun best doen om het op te lossen en wel de goede intenties hebben, maar dat het systeem waarbinnen zij hun werk moeten doen zo ingewikkeld is geworden dat het niet meer lukt.

“Wat ik elke keer al zeg, die mensen willen wel, maar op een gegeven moment zie je dat die ook gedemotiveerd worden en als ik denk: die weten hoe je het moet doen, hoe je er moet komen, die redden het al niet. Hoe moet ik het dan redden?”

“Want als je kijkt naar het tempo van de versterking, dat hebben we nu allemaal wel gezien, dat ze steeds niet halen wat ze wel proberen. En ik geloof ook zeker dat die intentie er is, maar dat lukt niet. En dan moet je vervolgens ja, misschien je verwachtingen wel een beetje bij gaan stellen, want je biedt mensen valse hoop misschien wel.”

“En dan is je vertrouwen wel even weg. En ik heb mazzel, ik denk altijd dat het goedkomt en dat mensen uiteindelijk het beste met je voorhebben. En dat logge apparaat maakt wel dat mensen ook gewoon niet de stappen kunnen maken omdat het met wet en regelgeving allemaal zo lastig gaat.”

"Vandaag is het zo en morgen is het weer zo. Ze kunnen zelf ook geen kant op, dus het is niet alleen voor mij lastig, maar ook voor diegene, want ze komen hier vol enthousiasme mij helpen. Maar je ziet ze gewoon door de jaren heen, zie je ook van, ja, we proberen het nog steeds. Ze zeggen het niet zo: "Ik probeer het." "Nee, we gaan het echt doen." Maar je ziet al aan de gezichtsuitdrukking en de manier van doen, het steeds trager met reageren op bepaalde dingen."

In deze citaten geven de respondenten ook aan dat de professionals die betrokken zijn bij de versterking in de loop van de tijd steeds gedemotiveerder raken en bijvoorbeeld trager reageren doordat het ze niet lukt om de versterking te versnellen.

Onkunde van instanties

Ook zijn er respondenten die weinig vertrouwen hebben in de kundigheid van de betrokken instanties en professionals. Deze respondenten zien de problemen in de versterkingsoperatie voor een deel verklaard door onkunde van de professionals. Zoals de betrokken bouwbegeleiders en opname inspecteurs.

"We hebben een bouwbegeleider gehad die niet wist dat hij onze bouwbegeleider was en dan toch bij je aan tafel zit en dan vraagt wie is jullie bouwbegeleider. Dan heb je echt het gevoel van, ja, wat zit jij hier nou te doen, waarom ben jij hier dan?"

"Ik had het gevoel dat ik Buurman en Buurman op bezoek had, ik wil een gesprek. Wordt niet op gereageerd. Dan denk ik: jeetje, als ik zo mijn werk gedaan had, had ik al 40 keer op straat gestaan!"

"Ik had hier een meneer op bezoek in het kader van een schade. Ja, nou, jullie zijn bezig met de schoorstenen. Ja, daar ging die niet over, dan moest ik de afdeling schoorstenen hebben. Toen heb ik gevraagd: "Hoe kan ik dan in contact komen met de afdeling schoorstenen?" Ja, dat wist ie niet."

Onwil van instanties

Andere respondenten zetten meer vraagtekens bij de intenties van de betrokken organisaties. Bij enkele respondenten leven gevoelens dat de instanties expres voor vertraging zorgen in de versterkingsoperatie zodat bewoners afhaken en de uiteindelijke kosten van de versterking lager worden.

"Ja, ik denk gewoon traineren en mensen, houdt ze maar aan het lijntje hè. Heel veel mensen die ik spreek die zeggen ook van, ik ben er zo zat van ik ga voor die afkoopregelingen, dan denk ik van ja dat is gewoon zonde, maar dat is wel het doel waar hun natuurlijk naar streven."

"En wij zaten eigenlijk te wachten van: nou, we zullen binnenkort wel rapport krijgen. Dus dat is nooit gekomen, want halverwege 2018, in juni, toen heeft Wiebes besloten om de boel on hold te zetten. Met de achtergrond natuurlijk van het moet goedkoper, want het gaat helemaal uit de hand lopen."

Bij enkele respondenten klopten bepaalde delen niet in het versterkingsrapport. Zo vertellen respondenten dat een berekening niet klopt of dat dingen die gezegd worden in een gesprek niet terug te vinden zijn in het rapport.

“Ja, dat hebben we dus in het begin gedaan en dan heb je een zogenaamd goed gesprek en dan zie je in het rapport dat er gewoon wat er gezegd is, dat dat gewoon niet in dat rapport terug te vinden is. Maar dat rapport krijg je dan ook pas een paar maanden, nadat ze geweest zijn.”

“Die projectleider van de NCG, die zei gewoon van: ja, nee, ja, jullie berekening klopt inderdaad niet, maar we gaan ook niks meer voor jullie doen. We zijn nu, ja, we hebben daar geen zin meer in.”

Vertrouwen in andere bewoners

Naast het verminderde vertrouwen in de betrokken instanties en overheid zijn er ook enkele respondenten die minder vertrouwen ervaren in de medebewoners. Deze respondenten geven aan dat sommige bewoners vooral bezig zijn met wie wat krijgt en er op uit zijn om voor zichzelf zoveel mogelijk eruit te halen. Daarbij geven ze ook aan dat ze bang zijn dat dit negatieve invloed heeft op de aanpak van de mensen met in hun ogen de ‘echte’ problemen.

“Mensen gunnen elkaar het allemaal niet meer en mensen zijn alleen maar bezig om te kijken: hoe kan ik nog meer krijgen en hoe kan ik het nog beter krijgen?”

“Maar ook van mensen die er toch weer geld aan willen verdienen, zelf beter van willen worden en dat vervuult enorm. De mensen die geholpen moeten worden met hun probleem.”

Daarnaast is er bij enkele respondenten frustratie over bewoners die hun huis niet goed onderhouden en dan wel geld krijgen voor schade of versterking.

“Als ik naar mezelf kijk, er zijn bepaalde mensen die hebben gewoon nooit wat aan hun huis gedaan, dat zakte bijna in, bij wijze van spreken, voor de aardbevingen. Ja, dan lijkt het net alsof ze beloofd worden, even tussen haakjes. Dat is misschien wel niet zo, maar dat voelt toch wel van, ja.”

“Ik denk dat het ook heel veel achterstallig onderhoud is. En wat mensen dan verhalen op. En dan dus, als ze zelf iets kunnen doen, ja, dan zou je dat zelf natuurlijk moeten repareren. Maar het is natuurlijk ook makkelijk om je handen op te houden.”

Vertrouwen van instanties in bewoners

Verschillende respondenten ervaren dat de betrokken instanties geen vertrouwen hebben in de bewoners, vooral rond het melden van schades. Het niet geloofd worden of als fraudeur bestempeld worden, zorgt voor de respondenten voor extra impact bovenop de impact die ze al hebben van schade of de versterkingsoperatie.

“En als je dan doorvraagt, dan komt er uiteindelijk uit: ja, want wij willen voorkomen, dat mensen misbruik maken van deze regeling. We willen niet dat u één schade twee keer meldt (...) Je wordt gewoon behandeld als fraudeur, terwijl wij helemaal geen. Wij willen helemaal geen geld verdienen aan die schades.”

“Hè, je hebt schade, je gaat naar de overheid toe en dan krijg je iemand die zegt: “Ja, maar dit is geen schade.”

“Eigenlijk, ze moeten die Groningers gewoon wat meer vertrouwen. Als die zeggen van: “Dit huis is, weet ik veel, zo oud”, dan moet je niet, als jij na 100 jaar een scheur krijgt, moet je niet dat moeten aan kunnen tonen dat dat van de aardbeving is. Dan denk ik van: ja, kom op, mensen wonen daar al weet ik veel hoe lang, die weten dat heus wel. En wij gaan echt echt niet een scheurtje declareren omdat we denken dat dat een droogtescheurtje is. Nee, dat doen we echt niet.”

“Ja, en dat wrange is dan natuurlijk hè, als je dan natuurlijk een paar keer die mensen gehad om de boel te beoordelen en dan hebben ze al heel gauw voor in de mond van, ja, achterstallig onderhoud.”

“Het is constant het beschadigen van jouw eigendom, en dan moet je je ook nog verdedigen.”

Gebrek aan erkenning

In veel interviews komt naar voren dat de rest van Nederland de aardbevingsproblematiek niet serieus neemt en dat er weinig aandacht voor is. Het ervaren gebrek aan erkenning van hun problemen door de landelijke politiek en door andere burgers van Nederland zorgt bij enkele respondenten voor meer impact.

“En misschien nog wel steeds hè, als ik dan weer zie dat Rutte weer komt, dan denk ik ja joh, wat hebben we eraan. En dat betreft ons persoonlijk niet. Maar een beetje als provincie Groningen, als het noorden van het land vind ik gewoon dat wij toch niet serieus genomen worden.”

“Nee, ze moesten in Den Haag eens weten wat hier allemaal speelt. Nee, de sloop-nieuwbouw dat is weer klaar. Maar wat het met de mensen doet. De immateriële schade die wordt niet gewaardeerd.”

“Nou ja, ik denk niet dat dat heel erg gaat veranderen, want de landelijke politiek is toch wel vooral gericht op de Randstad en de directe omgeving daarvan. En ja, de de rest van het land hoort er, zeg maar, een beetje bij.”

“Ik sta ook versteld van hoe weinig mensen die hier niet wonen er van weten. Wij zaten een keer in de trein vanuit Harlingen naar Leeuwarden. En daar zat een Friese meneer bij ons, hè ik noem dat erbij omdat ie dus wel in het noorden woonde. En die vroeg ons, hij zei ik hoor dat jullie uit Groningen komen, hoe zit dat nou met die aardbevingen? Hij zei die zijn toch niet zo erg? Die had geen idee. Hè, we kennen mensen in Purmerend, nou die zitten met open mond te luisteren als ze horen wat hier allemaal gebeurt, dat weten ze niet. Het komt ook niet in het nieuws ofzo, bijna niet.”

“Als je in het zuiden zit of in het westen zit en dan zeggen ze van nou wat een flauwekul daar in Groningen.”

“En zeker in het westen zal men daar helemaal geen scrupules over hebben, want dat Groningen dat is zo, daar moeten ze zich maar redden. Ze zitten altijd te zeuren over die aardbevingen, dat is het idee in het westen hè.”

“Maar alles wat in het westen gebeurt is drie keer erger dan wat hier gebeurt. Dat ons hele erfgoed naar de gallemiezen gaat, al onze mooie kerken en boerderijen. Ja het is dood en doodzonde. Al het erfgoed, ja dus dat nou ja, maar goed, die westerlingen.”

5. Interviews bewoners: oplossingsrichtingen en toekomst

Samenvatting

- De belangrijkste knelpunten voor respondenten zijn het tempo van de versterking, bureaucratie, ervaren gebrek aan overzicht en vooruitzichten, de leefbaarheid, rechtsongelijkheid en willekeur.
- Oplossingsrichtingen die respondenten aandragen zijn betrekken van mensen, perspectief bieden, realistische verwachtingen, minder praten, meer actie, meer integraliteit.
- Respondenten ervaren weinig of geen mogelijkheid voor bewoners om invloed uit te oefenen op het verbeteren van hun eigen versterkingsproces of op de versterking in het algemeen.
- Respondenten hebben voor de toekomst nog zorgen met betrekking tot de aardbevingsschades en versterking en met betrekking tot de gaswinning.
- De impact van de versterking werd voor respondenten waarbij de versterking is afgerond pas achteraf in de volle omvang duidelijk.

Knelpunten en oplossingsrichtingen

In de afrondende fase van elk interview hebben we de respondenten gevraagd wat zij - alles overziend - ervaren als de *belangrijkste* knelpunten in het versterkingsproces. Ook vroegen we de respondenten welke oplossingsrichtingen zij zien om aan deze knelpunten het hoofd te bieden.

Belangrijkste knelpunten

De belangrijkste knelpunten die door de respondenten worden genoemd zijn het lage tempo waarmee de versterking wordt opgepakt en de onzekerheid die daardoor bij bewoners ontstaat. Respondenten moeten lang wachten tot duidelijk wordt wat er met hun huis gaat gebeuren. De respondenten geven aan dat dit zeer stressvol is.

“En ik weet dat als je in onzekerheid zit en het duurt maar en het duurt maar, dat je niet weet wanneer je eruit komt, dat dat niet leuk is.”

“En het duurt allemaal zo lang en dan komt er weer een expert en dan komt er weer een tegenexpertise en die mensen blijven maar in de ellende zitten van ja wat moet ik nou.”

Een ander knelpunt dat door meerdere respondenten wordt genoemd is de bureaucratie en de veelheid aan partijen die betrokken zijn. Dit maakt het voor respondenten zeer onduidelijk bij wie ze waarvoor terecht kunnen. Ook wordt de efficiëntie hiermee negatief beïnvloed en leidt dit volgens de respondenten tot geldverspilling.

"Nou, dat vind ik echt het schandelijke van al die verschillende organisaties die opgetuigd worden, al dat geld, en al die inefficiency die daarnaartoe gaat. Ja, het is gewoon kafkaesk, wat hier gebeurt."

"Het is veel te groot gemaakt. En het is ook van, niemand neemt de verantwoording meer."

"In plaats van dat er op een gegeven moment gezegd wordt: "Nou, jongens, welke stappen moeten er allemaal uitgevoerd worden, en zet al die stappen uit, en hoelang heb je ervoor nodig? Wordt er gekeken van: "Oh, er is zoveel maanden voor zus, zoveel maanden voor zo." Als je dat dan allemaal bij elkaar optelt, ja, dan ben je wel een paar jaar verder. Terwijl daadwerkelijk de uitvoering van die verschillende stapjes, natuurlijk geen jaar hoeft te duren."

"Dat is ook één van de dingen: waarom moet je een huis drie keer opmeten? Ik bedoel, hè, waarvoor moet je, we hebben die verschillende normen, en moet je het dan weer doen. Er worden ook allerlei, ja nieuwe eisen en nieuwe normen elke keer gesteld die er weer bij opkomen en die het werk ook weer heel lastig maken."

Ook geven respondenten aan dat de mensen om wie het gaat te weinig centraal staan in de aanpak van de versterking. De betrokken instanties staan volgens de respondenten te weinig stil bij de impact op het welzijn van de bewoners. Ook de impact van de versterkingswerkzaamheden in de buurt worden hierbij genoemd.

"Dat is bij NCG ook het geval. Het is gewoon het hele, ja, vergeten waar je het eigenlijk voor doet. Je bent bezig met het beleid en de financiën en wat het allemaal moet gaan kosten. En dat daarbij is vergeten dat het eigenlijk gewoon gaat om echte mensen die in die huisjes zitten."

"En het lijkt of niemand dat realiseert, van het is niet alleen maar die stenen. "Oh, we breken het huisje af, we bouwen een nieuw huisje, we zetten er mensen in, en klaar." Daarmee is het niet gedaan."

"Ik bedoel als je acht bent zou je eigenlijk zelfstandig door het dorp heen moeten kunnen fietsen. Eigenlijk, maar nu is het zoiets van nou ja wacht nog maar eventjes want er rijden grote vrachtwagens of er staan hoogwerkers."

"Nou, waar ik het meeste tegenop zie, is dat je de komende tien jaar hier alleen maar vrachtauto's hebt rijden. En modder op de weg en overal busjes en ellende."

Daarnaast zien veel respondenten de ongelijkheid en ervaren willekeur in regelingen en vergoedingen als een knelpunt.

"Ik denk dat al die verschillende regelingen, dat dat gewoon drama is. De rechtsongelijkheid van geval tot geval is ook nog steeds, ik bedoel wat ik al zeg van mijn burens hadden wel schade, die kregen vergoed en ik heb een andere meneer over de vloer gehad en dat lag overal aan behalve aan de aardbevingen. Dus die rechtsongelijkheid dat doet zeer denk ik."

Tot slot gaven enkele respondenten het tekort aan wisselwoningen en stijgende bouwkosten aan als knelpunt, evenals wisselende begeleiders, slechte communicatie en het niet nakomen van beloftes.

Aangedragen oplossingen

Respondenten dragen verschillende oplossingen of oplossingsrichtingen aan voor bovengenoemde knelpunten. Zo noemen meerdere respondenten dat een oplossing voor hun zou zijn om bewoners meer te betrekken bij het versterkingsproces en bewoners beter te informeren.

"Leg de bewoners uit waarom ze doen wat ze doen in plaats van op je eilandje gewoon maar beslissingen te nemen. Neem de bewoners mee want daardoor krijg je juist begrip."

"Dus ik hoop dat de gemeente en alle partijen die daarover gaan, de kansen pakken en mensen echt uitnodigen om mee te denken. En de inwoners ook het gevoel geven dat ze inspraak hebben."

"Dus ga terug naar, bij wijze van spreken, de keukentafelgesprekken, en zorg dat je weer weet wat er leeft bij de mensen en kom met goede oplossingen op dat moment."

Daarnaast gaven de respondenten aan dat ze deels geholpen zijn als er meer perspectief wordt geboden en dat de gemaakte afspraken ook worden nagekomen. Hierbij zeggen ze dat het belangrijk is dat de organisaties eerlijk zijn over wat wel en niet kan.

"Ik denk dat je hier als overheid vanaf het allereerste begin een veel duidelijkere lijn in had moeten aanhouden, benoemen en aanhouden. Doe wat je zegt, zeg wat je doet."

"Openheid. Eerlijkheid en openheid. Zeg gewoon eerlijk dat er te weinig geld is. Zeg eerlijk dat er geen wisselwoningen gebouwd kunnen worden. Zeg eerlijk, wees eerlijk!"

"Nou, ik denk als je nu afspraken maakt, dat die afspraken ondanks wat nog gaat komen, dan ook moeten blijven."

Om de bureaucratie en efficiëntie aan te pakken denken de respondenten dat het helpt als de betrokken instanties beter met elkaar gaan samenwerken en er kortere lijntjes tussen de partijen zijn. Daarbij benoemen de respondenten dat het zeer belangrijk is dat er minder wordt gepraat en dat meer actie wordt ondernomen.

“Niet één of andere praattaafel met oud-commissarissen van de Koning, waar ze dus een paar uur zitten te leuteren voor 500 euro per uur ofzo. Gewoon een stel mensen die bevoegdheden hebben en ze achter de broek zitten.”

“Dat partijen meer samenwerken. Dat niet iedereen z'n eigen eilandje heeft, maar dat je echt gewoon gaat kijken naar dat huis en die inwoners. Volgens mij kun je daar een hele slag slaan.”

“Want dan kunnen ze wel zeggen: ja, we sturen wel mannetjes. Dan kunnen we praten, maar dat praten dat helpt niet. Het is gewoon doen.”

Een andere oplossing die de respondenten aandragen is dat de aannemers meer ‘in the lead’ zijn. Ze verwachten dat aannemers meer doorpakken. Daarnaast wordt genoemd dat het aanpakken van de versterking meer op kleine, overzichtelijke schaal moet plaatsvinden.

“Weg met al die experts, plaats een aannemer er maar bij, die kan je precies vertellen wat het kost.”

“Laat op dit dorp gewoon uh twee of drie aannemers los. En laat die mensen met een open calculatie of op regiebasis het werk uitvoeren en schaf alle procedures en regelgeving af.”

Ook uiten de respondenten de behoefte aan een duidelijk en onafhankelijk aanspreekpunt op één plek, zodat bewoners niet hoeven te zoeken bij wie ze waarmee terecht kunnen.

“Nou ja, ik zal het wel prettig vinden als ik een aanspreekpunt had van waar wij met dit soort dingen terecht zouden kunnen.”

“Dus eigenlijk een echte zaakwaarnemer. Maar los van de IMG. Echt onafhankelijk.”

Andere oplossingen die de respondenten aandragen zijn het beschikbaar stellen van meer geld om de versterking aan te pakken, het uitkopen van bewoners en het dichtzetten van de gaskraan. Ook zijn er enkele respondenten die aangeven geen oplossingen meer te zien om de versterkingsproblemen op te kunnen lossen.

Invloed bewoners

Over de invloed van bewoners op het beter verlopen van de versterkingsoperatie zijn de meeste respondenten negatief. Respondenten ervaren weinig of geen mogelijkheid voor bewoners om invloed uit te oefenen op het verbeteren van hun eigen versterkingsproces of op de versterking in het algemeen. Daarnaast geven enkele respondenten aan dat de oorzaak van de bevingen, de gaswinning, niet door bewoners op te lossen valt.

“Nee ik denk niet. Ik denk niet dat wij invloed hebben op dit soort procedures. Ja, het wordt je opgelegd.”

"Niet gevoel, dat is, het is gewoon machteloosheid. Nee, ze zeggen wel eens een gevoel van machteloosheid, nee, je bent het gewoon."

"Ik bedoel, je kunt wel zeggen: "We gaan het met elkaar oplossen." Maar ook al heb je 100.000 bewoners, die kunnen niet, hoe moet je ervoor zorgen dat die bevingen ophouden? Dat weet je niet."

Daarnaast zijn er ook zorgen bij de respondenten over ongelijkheid wanneer de invloed van de bewoners niet eerlijk verdeeld wordt. Ze verwachten dat de bewoners die het hardste roepen dan het meeste voor elkaar krijgen en willen liever een gelijkwaardige behandeling voor iedereen.

"Ja, dat is wel mijn angst. Dat degene die het hardste roept, die krijgt het meeste voor elkaar."

"Maar eigenlijk vind ik het ook weer oneerlijk dat die groepen dan wel weer dingen voor elkaar krijgen, terwijl een bewoner individueel eigenlijk vrij weinig voor elkaar krijgt."

"Deels wel, deels niet. Invloed kan zorgen voor ongelijkheid."

Groningse mentaliteit

Meerdere respondenten gaven aan dat ze denken dat de mentaliteit van de Groningers meespeelt in hoeverre mensen in opstand komen. Vooral respondenten die zelf niet van oorsprong uit de regio komen.

"Ze protesteren wel eens een beetje, maar echt keer lawaai maken en actie ondernemen, dat doen ze niet."

"De gewone lokale bevolking hierzo, die doet dat niet. Die komt maar zo niet in verzet."

"Ik bedoel, als dit in Rotterdam was gebeurd. Dan dan was er een enorme oorlog gekomen. Dat weet ik zeker. (...) Ik denk ook wel dat het gedeeltelijk ook mentaliteit is van mensen. Ze hebben een hele sterke rug. Ze kunnen heel veel dragen hier."

"Kijk, dat is de instelling van de mensen, hè. Mensen die zeggen gewoon van we verenigen ons, huppakee, en zo gaan we dat doen. Maar dat gebeurt hier niet."

Maar ook respondenten die zelf uit de omgeving komen benadrukken dat de mentaliteit van Groningers anders is dan op andere plekken in het land. Zij benoemen dat Groningers nuchter zijn en niet direct op de barricades staan en dat dat bij kan dragen aan minder actiebereidheid. Ze geven daarbij ook aan dat dit jammer is en dat de Groningers eigenlijk wat meer van zich moeten laten horen.

"We kunnen eigenlijk veel meer lawaai laten horen. En maar ik doe het zelf ook niet, hè. Ik ben ook wel een beetje zo'n nuchtere van nou ja, nou ja. Dus ik denk dat dat ook met het volk Groningers te maken heeft. Zo van nou, een beetje nuchter. Nou, eerst maar even afwachten, weet je wel. Ik denk

dat als dit in Amsterdam of zo was gebeurd of in de Randstad, ja dan was het heel anders gegaan. Dat denk ik oprecht."

"Dat ligt ook aan het gedrag van de mensen hier. Ja, we zijn niet zo direct van op de barricade of zo. Nee. En dat is dat is wel een beetje jammer."

Toekomst

Als we respondenten vragen hoe ze de toekomst zien, geven meerdere respondenten aan dat ze ook voor de toekomst nog zorgen hebben met betrekking tot de aardbevingsschades en versterking. Zo zijn respondenten onzeker over wie in de toekomst verantwoordelijk is voor de versterking en of de versterking wel doorgaat in de toekomst.

"Er zijn heel wat woningen die nog aangepakt moeten worden. Waar nooit een aanvraag voor is. Dus als dat geld op is, ja, dan zitten mensen in een onbewoonbare woning straks. Ja, dan zie ik de bui hangen dat de helft van de provincie niet meer bewoonbaar is."

"Kijk, nu is er nog een NAM. Die bestaat nu nog. Bestaat die over 25 jaar nog, en wie betaalt dan de ellende en de afhandeling. Kijk, nu is er aandacht voor, ook vanuit politiek. Maar over 20 jaar natuurlijk niet meer. Maar op het moment dat ik dan een probleem heb, bij wie klop ik dan aan, en is die zekerheid er dan nog?"

"Ja. Ik ben op den duur een beetje bang dat ze nu zeggen: "De gaskraan is dicht. En het risico is weg of bevingen. Dus we hoeven het ook niet meer te versterken."

"Ik vraag mij af of al die versterkingen die eigenlijk noodzakelijk zijn, of die daadwerkelijk wel gaan plaatsvinden, of dat dit gewoon inderdaad, weet je, rekken, en pappen en nathouden en tegen die tijd is het allemaal wel weer weg, en dan hoeven we het niet meer te doen."

Ook bestaan er zorgen over de versterkte huizen en hoe het in de toekomst gaat met eventuele nieuwe schade en of de versterkte woning wel veilig genoeg is.

"Dus ik heb wel vertrouwen in de bouw van het nieuwe huis. Ik weet wel dat ik weer scheuren kan krijgen en ik hoop ook, want dat is dus nog maar de vraag, hè, als ik straks in mijn nieuwe huis scheuren krijgen, wat de overheid dan zegt qua schade?"

"Hoewel ik al wel de eerste scheur alweer heb. Ja. Dat was wel even een dompertje. Dus dat zorgt ook wel weer voor, daar gaan we weer, of zo, dacht ik dat idee een beetje."

"Ik maak mij zorgen over hoe veilig het is en stel je voor dat ik dit ooit wil verkopen en dan komt één of andere koper langs met een bouwtechnische keuring. En daaruit blijkt dat de fundering daadwerkelijk in 26 stukken ligt. Wat doe ik dan?"

Gaswinning

Bij de respondenten bestaan ook zorgen over hoe de gaswinning in de toekomst ingericht gaat worden. De onzekere situatie in Oekraïne en Rusland zorgt bij meerdere respondenten voor onzekerheid over of de gaskraan wel echt dicht gaat in Groningen en hoe de rest van het land reageert op hogere gasprijzen.

“Want dat zeg ik als Poetin straks de gaskraan dichtdraait, gaat die hier natuurlijk open. Want midden in de winter wil je toch wel lekker warm zitten.”

“En nu hoor je dus weer mensen van: ja de gasprijzen gaan omhoog, ja gooi de kraan maar weer open. Ja flikker op joh. (...) Ja hadden ze die mensen in Groningen maar flink de schade vergoed dan konden we de gaskraan weer opendraaien. Ik denk nou zo werkt dat helemaal niet. Ook al vergoed je alle schade en ellende die je veroorzaakt hebt, maar met een zak geld lost dat niet op.”

“De gasprijs gaat omhoog en die in Den Haag schreeuwt maar weer dat de gaskraan in Groningen toch maar weer open moet en dat er dan een gasfonds moet komen. Is die man hier wel eens geweest? Begrijpt 'ie wel waar die het over heeft? Nee.”

Terugkijkend op versterking

Respondenten die de versterking achter de rug hebben en daarop terugkijken zijn voornamelijk blij dat het voorbij is, maar geven ook aan dat het veel stress heeft gekost. Deze respondenten geven aan dat de impact van de versterking soms pas na de afronding duidelijk werd en dat ze lang nodig hebben gehad om het te verwerken.

“We hebben al honderd keer gezegd zo van we zijn blij dat wij er dus klaar mee zijn. Want je moet eigenlijk medelijden hebben met de mensen die er nu middenin zitten.”

“Maar ik denk dat iedereen die hier teruggekomen is, die heeft wel een jaar nodig gehad om het allemaal te verwerken. Ja. We zijn heel moe geweest.”

“Wij ervaren nu de laatste tijd een bepaalde emotionaliteit die we toen niet hadden. Dat eigenlijk, we gaan landen als het ware, of het realiseren van: verdorie dat hebben we meegemaakt, dat kwamen we tegen, dit was het. Zo ja, dat heeft toch wel een impact.”

Enkele respondenten gaven dan ook aan dat de ellende die ze hebben doorstaan het niet waard is geweest.

“Ja, het is nu versterkt. Ik bedoel, als we nou een heftige aardbeving krijgen, kan ik hier onder de deurpost gaan staan anderhalve minuut lang en dan ja, dat is aardbevingsbestendig, anderhalve minuut om je huis uit te komen. Nou ja, dat red ik hier in zo'n klein huisje, red ik dat makkelijk, ook wel zonder versterking.” I: “Dus is het dan waard geweest?” R: “Absoluut niet. Ik heb niet het idee dat ik daar beter van geworden ben eigenlijk.”

“Nou ja, ik zou niet het niet nog een keer doen zeg maar. Het heeft wel echt veel stress gekost, moet ik zeggen.”

Daarnaast benoemen enkele respondenten, waarbij de versterking al is afgerond, ook dat ze zich soms schuldig voelen. Ze voelen zich er ongemakkelijk bij dat zij al klaar zijn met hun versterking terwijl anderen nog in de ellende zitten.

“En ik vind het gewoon lastig nou ja, dat, kijk, ik ben helemaal klaar nu, weet je. Alles is klaar, maar dat er nog heel veel mensen wachten, hè. Je voelt soms ook een beetje een schuldgevoel.”

Nut van versterking

Van de respondenten die (nog) niet zijn versterkt, zien niet alle respondenten het nut van de versterking in. Bijvoorbeeld omdat ze verwachten dat de versterking niet veel invloed heeft op een veiliger gevoel in hun woning of omdat ze twifelen of alle ellende van de versterking het waard wordt.

Interviewer: “Heeft de versterking daar nog invloed op gehad, dat je je nu veiliger voelt? Of is dat eigenlijk niet veranderd?” Respondent: “Nou, weinig. Iets veiliger misschien, maar niet heel veel.”

“Ik word heel gelukkig hoor dat ik een nieuw huis krijg, natuurlijk het is een prachtige kans. En wie krijgt dat nou? Hartstikke nieuwe huizen, helemaal goed, maar zal het het waard zijn al die emoties, dat weet ik niet. Je zit er al vijf jaar in hè, het is al vijf jaar zo'n achtbaan waar je heel erg hoog in zit.”

De respondenten die zich niet onveilig voelen in hun woning zien het nut niet van de versterking. Deze respondenten ervaren een grotere impact van de versterking doordat het doel, een veiligere woning, voor hen niet aan de orde is.

“Maar ikzelf heb me eigenlijk nooit onveilig gevoeld. Ik heb ook nog geen scheur in huis, ik heb eigenlijk nooit een aardbeving gevoeld. (...) Het is voor mij persoonlijk, is het helemaal niet nodig dat het huis afgebroken wordt nota bene.”

“Waarbij de versterkingsoperatie, zeggen ze: “ja, dat, schade is helemaal niet belangrijk. Schade blijf je houden, maar het gaat om jouw veiligheid.” Maar mijn veiligheid is al goed. Is al gewaarborgd. Kijk, als je dat in openbare gebouwen doet en kleuterscholen, dat snap ik. Daar wil je geen risico's. Maar veiligheid is helemaal geen onderwerp, zeg maar, bij ons.”

6. Interviews bewoners: herhalingsinterviews

Samenvatting

- De verhalen van de respondenten verschillen in waar de pijnpunten liggen in hun versterkingsproces: de leefbaarheid en de sociale relaties in het dorp die onder druk staan, zorgen om geld, en de constante en jarenlang durende onzekerheid en onduidelijkheid.
- De overeenkomst in de herhalingsinterviews is het gebrek aan vooruitgang. Bij één van de negen respondenten is iets wezenlijks veranderd, de andere respondenten zitten (voor hun gevoel) nog in dezelfde situatie.

In de periode juni 2022 tot augustus 2022 hebben we negen van de vijftig bewoners opnieuw bezocht om een zogenaamd 'herhalingsinterview' af te nemen. Deze herhalingsinterviews vonden een half jaar tot een jaar na het eerste interview plaats, en hadden drie doelen:

- 1) kijken hoe het nu met de bewoner gaat,
- 2) de voortgang van de versterkingsoperatie voor deze bewoners in kaart brengen,
- 3) specifiekere vragen naar de positieve dan wel negatieve impact van ondersteuning, maatregelen en regelingen die in het leven zijn geroepen om gedupeerde bewoners tegemoet te komen.

Voortgang versterkingsproces

Hieronder geven we een om te beginnen korte situatieschets van de negen respondenten die we gesproken hebben voor een herhalingsinterview. De situatieschetsen geven een beeld van de ontwikkelingen (of - in veel gevallen - het gebrek aan ontwikkelingen) in de situatie van de respondenten en wat dit voor bewoners betekent. Vervolgens beschrijven we het algemene beeld dat hieruit naar voren komt.

Situatieschetsen

Twee bewoners die hebben deelgenomen aan een herhalingsinterview wonen in een huurwoning. De situatie van deze beide bewoners is bij het tweede interview nog vrijwel onveranderd ten opzicht van het eerste interview. Bij één van hen heeft inmiddels wel een inspectie van de woning plaatsgevonden, maar de uitkomsten daarvan zijn nog niet bekend bij de bewoner. De bewoner ervaart enige afstand tot de problematiek omdat de bewoner zelf niet de eigenaar van de woning is. Er is geen sprake van onveiligheidsgevoel, wel van zorgen om de lokale leefbaarheid. De andere bewoner van een huurwoning die voor een tweede interview is benaderd wacht al geruime tijd op sloop. Er is sinds het vorige interview niets gebeurd en het is de

geïnterviewde volstrekt onduidelijk wat er gaat gebeuren en wie waarvoor aan zet is of zou moeten zijn. De toekomst is onzeker en de rek is eruit.

Ook een andere bewoner, in dit geval van een koopwoning, geeft aan dat de situatie weinig is veranderd, op een brief over uitstel na. Hoewel deze bewoner al in 2019 een eerste brief kreeg over mogelijke versterking, ontvangen zij naar verwachting pas in 2023 de beoordeling. De versterking van huizen wordt door deze geïnterviewde minder belangrijk gevonden dan de weerslag op de cohesie binnen het dorp en de relaties tussen bewoners: het gas drijft uiteindelijk mensen uit elkaar.

Een volgende bewoner wacht nog steeds op een versterkingsrapport en voelt zich nog even moedeloos. De hoop gaat uit naar een versterkingsplan in 2023 en de verwachting is dat de periode van werkzaamheden in de buurt nog tien jaar zal duren. Een traject van sloop en nieuwbouw zal volgen. Gevreesd wordt voor niet uitlegbare verschillen, ondanks regelingen om dit te voorkomen. Ook verdwijnen er door bezuinigingen bepaalde voorzieningen uit het dorp. Dit, in combinatie met de aangetaste leefbaarheid door de versterkingsoperatie en de conflicten die bij bewoners onderling ontstaan, zorgt er volgens deze bewoner voor dat het hart uit het dorp wordt getrokken.

De vijfde bewoner die we spraken woont ten tijde van het herhalingsinterview in een wisselwoning. Dit heeft voor de bewoner wat rust gegeven. Toch zijn er veel zorgen over de nieuwbouw en de (gestegen) kosten daarvan. Het vertrouwen in overheden en instanties is laag.

Een andere bewoner kampt met onzekerheid over de veiligheid van hun huis. Het huis van deze respondent is niet opgenomen in de versterkingsoperatie, maar de respondent heeft wel zelf een inspectie aangevraagd. De uitkomst daarvan leverde voor de respondent vooral veel extra vragen op.

Bij twee bewoners die hebben deelgenomen aan het herhalingsinterview was het traject van sloop en versterking al afgerond in het eerste interview. Bij één van hen is sindsdien ook nieuwe schade vastgesteld die alweer is hersteld. Positief, maar al met al een stressvolle periode waarna fysieke klachten worden ervaren en verslechterde relaties in de buurt worden waargenomen. De bewoner meent te worden gezien als profiteur ondanks dat het gebruik van regelingen terecht voelt. Informatie over het verdere verloop van de versterking in de buurt zou fijn zijn, maar is niet verstrekt. Bij de andere respondent, bij wie het versterkingstraject achter de rug is, zien we een vergelijkbaar beeld. De respondent is blij met het nieuwe huis, maar merkt dat de langdurige periode van onzekerheid en onduidelijkheid hen nog steeds parten speelt.

Bij de laatste respondent zijn sinds het vorige interview - toen net duidelijk was geworden dat er versterkt moet worden - nog geen nieuwe ontwikkelingen te melden. Hoewel de versterking in 2023 zou moeten beginnen, zijn er nog geen concrete plannen.

De respondent worstelt met praktische vragen die stress opleveren. Ook is er sprake van spanningen tussen buurtgenoten.

Algemeen beeld

Over het algemeen verschillen de verhalen behoorlijk van elkaar. Bij de één ligt het pijnpunt bij de leefbaarheid en de sociale relaties in het dorp die onder druk staan, een ander maakt zich zorgen om geld, en weer een ander lijdt onder de constante en jarenlang durende onzekerheid en onduidelijkheid. Ook is er stress bij de respondent waar niet versterkt moet worden door tegenstrijdige berichten: waarom wordt er niet versterkt maar krijg ik toch het advies het zelf veiliger te maken?

Toch laten de verhalen op bepaalde vlakken ook overeenkomsten zien. Eigenlijk is er maar bij één van de negen personen iets wezenlijks veranderd (het huis is gesloopt); bij twee respondenten was het huis al klaar bij het eerste interview, en bij de rest is er weinig veranderd. Ook in de beleving van de respondenten is er weinig verandering te zien. Zo zegt een respondent dat hij/zij bij het vorige interview al moedeloos was, en dat nog steeds is. Een andere respondent verwacht ook dat deze situatie en de bijbehorende gevoelens nog jaren en jaren zo doormodderen. En dat is een vaak terugkerend thema in onze rapporten en in het dossier als geheel: bewoners hebben er last van dat het lang duurt, en deze interviews illustreren dat.

Verder bevestigen de herhalingsinterviews ook thema's die we al eerder bespraken in vorige hoofdstukken: aantasting van 1) leefbaarheid, 2) financiële situatie, 3) relaties in de buurt, 4) psychische gezondheid, 5) gevoelens van fysieke onveiligheid, en 6) vertrouwen in overheden en instanties. Deze laatste drie worden ook bevestigd in Hoofdstuk 9 van dit rapport, over de data uit het werkbestand van NCG.

Ervaringen met ondersteuning, maatregelen en regelingen

Een tweede doel van deze interviews was meer inzicht krijgen in ervaringen met ondersteuning, maatregelen en regelingen. De twee huurders gaven aan weinig gebruik te (kunnen) maken van regelingen, terwijl vrijwel de geïnterviewde eigenaren wel gebruik maken van regelingen. De ervaringen zijn wisselend. Hieronder geven we een overzicht van de belangrijkste bevindingen:

- De informatievoorziening omtrent regelingen en maatregelen is iets waar bewoners van mening over wisselen. Een respondent geeft aan dat het moeilijk is om op de hoogte te blijven van regelingen en dat ze wel een keer een nieuwsbrief hebben gehad, maar verder via via achter ontwikkelingen moeten komen.
- Een aantal respondenten geeft aan dat de regelingen (en bijbehorende teksten, websites, e.d.) soms wel erg moeilijk te begrijpen zijn, een observatie die we ook in de open vragen in onze vragenlijst tegenkomen (zie Hoofdstuk 10).

- Meerdere respondenten geven aan dat ze blij zijn met de toewijzing van bepaalde vergoedingen en subsidies. Dit gaat niet eens altijd over geld: het ontvangen van bijvoorbeeld de Immateriële Schadevergoeding voelt voor een respondent aan als erkenning voor de problemen die ze over de jaren heen hebben gehad.
- Hoewel het toegewezen krijgen van subsidies een positieve impact kan hebben op bewoners, geeft een respondent aan dat het ook moeilijk is om in zo'n aanvraag terug te moeten gaan naar iets wat je liever achter je wilt laten.
- Een respondent is ontevreden over het budget voor versterking, omdat het te laag is. Het is fijn dat er subsidies beschikbaar zijn om het gat te dichten, maar eigenlijk zou dat niet nodig moeten zijn.
- Het besteden van de subsidie levert voor één van de respondenten een dilemma op: als ze dat geld nu gebruiken voor verduurzaming, maar er komt vervolgens toch een brief dat het huis gesloopt moet worden, is die subsidie voor verduurzaming geen weggegooid geld?

7. Interviews professionals

Samenvatting

- Uit de interviews met professionals over het versterkingsproces komt een aantal aandachtspunten naar voren: geen consensus over inzetten op maatwerk, de afhankelijkheid van bewoners in het proces, kansen voor vernieuwing en het gebrek aan perspectief.
- In de samenwerking tussen en binnen organisaties lopen professionals aan tegen de verantwoordingscultuur, het gebrek aan mandaat, de verdeling van verantwoordelijkheden tussen organisaties en de ingewikkelde positie tussen de leefwereld van bewoners en de systeemwereld van de organisaties.
- Professionals hebben op verschillende manieren contact met bewoners. Ze hebben met de meeste bewoners goed contact, maar zien ook agressie en bewoners die 'er alles uit proberen te halen'.
- De impact van de versterkingsoperatie op bewoners wordt ook door professionals gezien. Ook zien ze een negatieve impact op de sociale cohesie in dorpen.
- De doelen uit het Bestuursakkoord worden volgens de professionals ten dele behaald. Er is nog wel veel onduidelijkheid bij bewoners wie recht heeft waarop en de informatievoorziening is volgens professionals te versnipperd.

In dit hoofdstuk doen we verslag van de interviews met negen professionals, die vanuit gemeenten, NCG en welzijnswerk betrokken zijn bij de versterkingsoperatie. In de eerste paragraaf gaan we in op enkele algemene aandachtspunten in het versterkingsproces, die in de interviews aan bod komen. Vervolgens komt de samenwerking tussen organisaties en het contact met bewoners aan de orde. Het hoofdstuk wordt afgesloten met ervaringen van professionals met maatregelen en regelingen in het versterkingsproces.

We laten in dit hoofdstuk de professionals aan het woord – eventuele meningen die in dit hoofdstuk staan zijn dus van (één van de) geïnterviewden.

Aandachtspunten versterkingsproces

In de interviews is de professionals om te beginnen gevraagd naar het verloop van het versterkingsproces in de regio c.q. het gebied waar zij bij betrokken zijn. Een aantal thema's c.q. aandachtspunten komt daarbij in meerdere interviews aan de orde, namelijk maatwerk, afhankelijkheid van bewoners, kansen op vernieuwing en perspectief.

Maatwerk

Er lijkt geen consensus te zijn over of maatwerk wenselijk is of niet. Aan de ene kant geven professionals aan dat maatwerk belangrijk is, omdat iedere situatie uniek is en reguliere regelingen niet toereikend zijn. Aan de andere kant is er ook angst om met maatwerk precedenten te scheppen. En: maatwerk betekent verschil. Verschillende aanpakken kunnen bovendien leiden tot frustratie en onvrede bij bewoners, wat tot onderlinge spanningen en conflicten kan leiden (zie ook een volgende paragraaf daarover). Maatwerk lijkt in die zin voor bewoners soms een ongelijke benadering van gelijke gevallen; maar het zijn geen gelijke gevallen. Daarom geven sommige professionals ook aan dat áls er maatwerk geleverd wordt, dit ook goed uitgelegd moet worden aan de omgeving – maar dat is een grote *opgave*. Volgens één van de professionals zijn deze verschillen wel goed uit te leggen (bijvoorbeeld: we respecteren eerder gemaakte afspraken), maar of mensen het eerlijk vinden, is een ander verhaal:

“We respecteren gemaakte afspraken. (...). En misschien dat die mensen (...) als je nu die huizen zou beoordelen, misschien zouden ze wel helemaal niet meer gesloopt hoeven worden. (...). Of laat ik zeggen, die kans is denk ik behoorlijk groot. Dat was niet nodig geweest. Ja, dat is toen gezegd, we respecteren de gemaakte afspraken. Nou ja, dan is denk ik, die scheidslijn vrij duidelijk en vind ik wel uitlegbaar. Of mensen het eerlijk vinden, is weer een ander verhaal natuurlijk.”

Afhankelijkheid van bewoners

Een aantal professionals geeft aan dat het verloop van het versterkingsproces sterk afhankelijk is van individuele bewoners. Bij grote projecten is het een enorm risico als bewoners (of zelfs één bewoner) in het versterkingsproces op de rem trappen. En er kunnen goede redenen zijn voor bewoners om dat te doen. Mensen willen vaak ‘gewoon’ terug wat ze hadden. Maar hetzelfde terugbouwen kan soms niet, omdat huizen volgens nieuwe bouwnormen gebouwd moeten worden. Mensen moeten in dat geval gezamenlijk beslissen over een nieuwe indeling van de woningen in een huizenblok. Bewoners zitten daarnaast soms letterlijk aan elkaar vast in een rijtje: ze moeten hetzelfde besluit nemen (over wel/niet sloop/nieuwbouw) en anders moeten organisaties dat voor hen doen. Dit kan leiden tot wrijving tussen bewoners.

“... ook voor degene die dat dan misschien niet wil, hè, die niet mee wil werken. Ja, die wordt er misschien ook wel op aangekeken.”

Kansen op vernieuwing

De versterkingsoperatie biedt kansen voor vernieuwing in een buurt los van woningen. Sterker nog, een respondent zegt dat je genoodzaakt bent om de openbare ruimte ook aan te pakken bij grootschalige sloop-nieuwbouwtrajecten. Een andere respondent noemt het vernieuwen van parkeermogelijkheden, verlichting en riolering. Er wordt op bepaalde plekken geprobeerd versterking (met NCG-gelden) te combineren met vernieuwen (NPG-gelden) ‘om zo het gebied beter achter te laten dan het was, of op zijn

minst net zo goed als het was.' De wens om versterking en vernieuwing te combineren vormt echter ook een complicerende en vertragende factor. Zo vertelt een respondent dat kansen voor vernieuwing in een dorp niet verzilverd konden worden, omdat de gemeente, woningcorporaties en bewoners het niet eens konden worden over de plannen. De situatie zorgde enkel voor vertraging van de versterking. Een andere respondent vertelt dat de wens voor vernieuwing er inderdaad ook is bij bewoners, omdat er is beloofd dat 'het gebied' beter wordt van versterking, maar de respondent vreest dat dit tot verdere vertraging van de versterkingsoperatie zal leiden.

Gebrek aan perspectief bij professionals

Over het algemeen merken we, net als bij bewoners, soms een gelatenheid bij professionals. Zo zegt een van hen dat hij/zij niet ziet gebeuren dat alles binnen de geplande tijd (van 5 à 6 jaar) klaar is. Bovendien geven verschillende professionals aan niet goed te weten hoe het proces beter kan.

"Maar dan nog hoop je dat er wat meer snelheid komt in die voorbereiding, dat mensen eerder duidelijkheid krijgen, want het – en ik zou ook niet weten hoe je dat moet doen hoor. Hoe je die versnelling erin krijgt."

Ook op de vraag hoe het beter kan voor de bewoner geeft een professional dit antwoord:

"Ik heb er echt heel vaak over nagedacht. Wat kun je doen? Maar ik kom er steeds weer op terug. Het is de aard van het beestje. De één kan het aan en de ander kan het niet aan. Ik weet niet."

Wel komt vaak naar voren dat de voorbereidingstijd een stuk korter moet. Bij het versterkingsproject waar één van de professionals bij betrokken is waren er in 2016 al de eerste gesprekken, maar is er nog niemand naar een wisselwoning verhuisd. Anderen geven aan dat de vele veranderingen in de regels en de adviezen het proces extra heeft gecompliceerd.

Door één van de professionals wordt opgemerkt dat het nieuwe Meerjaren Versterkingsplan bijdraagt aan het kunnen bieden van duidelijkheid. Hoewel het geen garanties geeft, geeft het wel een beeld van de beoogde planning.

Samenwerking tussen en binnen organisaties

Een belangrijk onderwerp van gesprek in deze interviews is de samenwerking van organisaties onderling. Hoewel door enkele respondenten wordt opgemerkt dat deze samenwerking in de loop der tijd is verbeterd, komt in veel interviews naar voren dat de samenwerking nog zeker niet optimaal is. Dit heeft volgens een deel van de respondenten te maken met het feit dat overheden te bureaucratisch zijn georganiseerd en met een sterke verantwoordingscultuur.

Verantwoordingscultuur

Er is volgens verschillende respondenten sprake van een sterke verantwoordingscultuur. We zien in de interviews dat dit op meerdere lagen gebeurt: de bewoner moet de bewonersbegeleider overtuigen, de bewonersbegeleider moet anderen medewerkers van de NCG overtuigen, NCG moet het ministerie van BZK/EZK overtuigen, BZK/EZK moet Financiën overtuigen, en ook moet alles uiteindelijk verantwoord worden naar de NAM, omdat die het moet betalen. Deze verantwoordingscultuur leidt ertoe dat in veel situaties wordt vastgehouden aan procedures en protocollen en dat afwijken hiervan lastig is. Door de manier waarop dit is georganiseerd, kost alles extra tijd. Ook leidt het moeten zetten van alle stapjes in de juiste volgorde juist tot een gebrek aan continuïteit, omdat het in de beleving van professionals ontzettend vertraagt.

“Ja, ik snap het aan de andere kant ook wel. Want als ik in Den Haag zou werken, snap ik ook wel dat dat niet zomaar even... het is geen pinautomaat. Maar ja, je moet het af en toe hard spelen met elkaar. Aan de andere kant kun je het heel goed met elkaar vinden, want we begrijpen allemaal de opgave.”

“De politieke spelletjes heb je natuurlijk overal, maar vanuit de ambtenaren van BZK, EZK heb je wel het gevoel dat ze allemaal wel positief staan van: “Goh, we moeten het gewoon oplossen.””

“Dat je soms wel eens denkt van: nou, doe eens even niet zo moeilijk.”

“Dat de NAM zegt: ja, wat we nu allemaal voor de kiezen krijgen, dat was niet de afspraak. (...). Dus als dat niet duidelijk verantwoord kan worden, dan geef je ze ook munitie om te zeggen van: nou dat is ons pakkie aan niet.”

Een terugkerend punt in deze interviews, is dat de versterkingsoperatie vertraging oploopt omdat er veel draait om geld. Of, zoals treffend wordt geïllustreerd in het volgende citaat:

“Alleen was natuurlijk de vraag, en het eeuwige gesodemieter: wie gaat dat betalen?”

Daarnaast speelt niet alleen wat het kost, maar ook wat het oplevert. Een respondent vertelt:

“Er zijn grote belangen in dit dossier, dus ik heb hier ook een baan aan. [...] Ze hebben allemaal een interessant uurloon en hebben er helemaal geen belang bij dat dit snel gaat. Onderschat het niet.”

Mandaat

Als oplossing voor de hierboven geschetste problemen geven verschillende professionals aan dat ze graag meer mandaat zouden willen op lokaal niveau. Zo zouden projectleiders bijvoorbeeld een groter vrij te besteden budget kunnen krijgen. Een projectleider kan dan tegen de bewonersbegeleiders zeggen ‘ga het tuinhuisje maar

regelen', zonder dat dat officieel moet worden aangemerkt als extra kostenpost waar door verschillende afdelingen akkoord op moet worden gegeven. Eén van de professionals heeft ervaring met een speciaal team dat toch buiten die gebaande wegen om mag opereren, ook bij grotere bedragen. De ervaringen daarmee zijn volgens de professionals positief. Ook zijn er situaties waar de gemeente meebetaalt om problemen vlot te trekken.

Een oplossing die wordt aangedragen door een professional is om in het bijzonder meer vertrouwen te hebben in bewonersbegeleiders, en dat zij situaties goed kunnen inschatten. Het kan voordelen opleveren om hen mandaat te geven (en tegelijkertijd niet te bang zijn voor precedentwerking) – met relatief kleine bedragen kunnen bewoners vaak al erg geholpen worden.

Onduidelijkheid over verantwoordelijkheden

In een aantal interviews komt, naast de verantwoordingscultuur, ook de verdeling van verantwoordelijkheden aan de orde als knelpunt. Het is ook voor professionals zelf soms onduidelijk wie precies waarvoor verantwoordelijk is. De professionals zien in dat dit voor bewoners nadelige gevolgen heeft: er komen op deze manier te veel mensen bij bewoners over de vloer. Vooral bij kwetsbare mensen is dat een probleem. Eén professional merkt op dat het in dergelijke situaties belangrijk is om niet nog meer hulpverleners in te zetten, maar om de contacten met deze bewoners beter te coördineren.

"We werken gewoon wel veel samen met NCG. In het begin was het heel erg van wij, zij en NCG. En nou ja, we vonden van alles van elkaar. Maar ik heb aangegeven van: "Joh, volgens mij moeten wij met elkaar de klus gaan klaren.""

"Want ja, het is natuurlijk toch wel een geweldige bureaucratie, met heel veel organisaties die daarmee te maken hebben (...). Verantwoordelijkheden die verschillend zijn. En er wordt ook wel makkelijk naar elkaar verwezen. Is ook wel een typisch bureaucratisch verschijnsel denk ik. Je probeert het te voorkomen, maar dat lukt niet altijd zal ik maar zeggen."

Eigen rol

Voortbouwend op de samenwerking tussen en binnen organisaties, vertellen professionals ook hoe ze hun eigen rol zien. Het geeft een beeld van zeer betrokken medewerkers met een sterke wil om bewoners zo goed mogelijk bij te staan. Meerdere professionals vertellen dat zij dingen (voor bewoners) doen die eigenlijk niet in hun takenpakket vallen, omdat andere afdelingen het niet doen, of omdat er simpelweg niemand voor is. Dit zorgt voor teveel werk voor sommige professionals. En als je deze taken eenmaal op je neemt, ga je onder bewoners na verloop van tijd ook bekend staan als 'de persoon die erover gaat', ook als dat eigenlijk niet bij je rol past. Een sterk gevoel van verantwoordelijkheid kenmerkt veel professionals.

Sommige professionals valt het zwaar om gemangeld te worden tussen de wil om het goed te doen voor bewoners en de remmende bureaucratie binnen de betrokken organisaties, zeker professionals die direct contact hebben met bewoners. Het is frustrerend dat je niet iedereen kunt helpen, en het is zwaar om elke keer met een non-boodschap bij bewoners aan te moeten komen. Daarnaast lopen bijvoorbeeld bewonersbegeleiders tegen regelingen aan die 'hogerop' zijn bedacht maar die niet altijd even duidelijk zijn.

De professionals schetsen kortom een beeld van een complexe werkomgeving met voor veel medewerkers een hoge (mentale) werkdruk. Dit leidt tot veel ziekteverzuim en een groot verloop in personeel. Een professional merkt op dat hij/zij over de afgelopen jaren de enige stabiele factor is geweest in dit dossier.

“Collega's die ziek zijn of die misschien met iets zitten, probeer ik te helpen. Ik heb af en toe ook moeite om mezelf boven water te houden.”

“Ik snap ook bepaalde dingen, dat mensen wantrouwend zijn. Er is natuurlijk ook heel veel gebeurd. Nou, de parlementaire enquête, die speelt ons nu natuurlijk ook wel parten. (...) Wat er allemaal gezegd wordt. Ja, ik probeer gewoon... ik zeg van “Ik kan niet veranderen wat er is geweest.” Maar ik probeer wel duidelijk te zijn in mijn contact met hun. Dat is het enige wat ik kan doen.”

Contact met bewoners

In deze paragraaf laten we eerst zien wat professionals vertellen over wat er vanuit overheden/instanties voor bewoners geregeld is om met ze in contact te komen, en hun ervaringen daarmee. Vervolgens laten we zien hoe de verhoudingen zijn tussen de professionals en bewoners.

Vormen van contact

In de interviews worden veel vormen van contact met en ondersteuning van bewoners genoemd: aardbevingscoaches, bewonersbegeleiders, bewonersbijeenkomsten, buurtbijeenkomsten, nieuwsbrieven, website, e-mailadressen, informatieavonden, inspraakavonden, spreekuren, huiskamers.

Met deze vormen van contact wordt er door overheden en instanties op bepaalde plekken veel geïnvesteerd in burenrelaties en het voorkomen van conflicten. Op bewonersbijeenkomsten is er mogelijkheid tot inspraak en kunnen er snel meters gemaakt worden in grote projecten, zo wordt door de professionals opgemerkt.

De verschillende vormen van contact brengen elk hun eigen voor- en nadelen met zich mee. Zo wordt opgemerkt dat bij grote bijeenkomsten de sfeer soms vervelend is en er grote discussies kunnen ontstaan. Een klein aantal bewoners dat de confrontatie opzoekt kan de sfeer bepalen en andere bewoners daarin mee trekken. De bewoners die

het meest van zich laten horen zijn de mensen die het meeste kritiek hebben, terwijl de meeste mensen, die zich niet uitspreken op zo'n avond, genuanceerder zijn. Professionals snappen dit ook: het is effectief als je je stem laat horen. Bewoners die dit doen krijgen vaak wel dingen gedaan. Maar dit leidt tegelijkertijd tot ongelijkheid en een gevoel van oneerlijkheid onder bewoners, wat vervolgens sociale structuren onder druk zet. Niet iedereen is namelijk zo assertief.

Het contact met bewoners één-op-één wordt door professionals positiever ervaren. Hiervoor zijn bijvoorbeeld ook spreekuren en huiskamers in het leven geroepen. Maar ook hier is het moeilijk iedereen te bereiken. En het is tijdrovend. Een professional vertelt dat hij/zij op een dag, toen er een aanvraag ingediend moest worden, van 8:30 tot 18:30 bij één gezin thuis is geweest om te helpen.

Over sfeer tijdens bewonersavonden: *“Je doet die mensen uiteindelijk iets aan hè, want ze hebben er niet om gevraagd om een nieuw huis te krijgen. Hopelijk zeggen ze over een jaar of vijf van: “Goh, mooi dat ik nu een nieuw huis heb”. Maar op dat moment zien ze alleen maar problemen op hen afkomen. Ja, en dan zit je met honderddertig man in de zaal. Ja, en dan gaan er een paar mensen in de zaal dingen roepen. Ja, nou ja, dan weet je dat, dan gaat er een deel niet mee.”*

“Dat is ook wel een algemene frustratie van ons werk. Dat de mensen die een grootste mond hebben, niet per definitie de mensen zijn die het het hardste nodig hebben. (...) Er zijn mensen die heel goed voor zichzelf kunnen opkomen, die heel snel de lijntjes naar de politiek bijvoorbeeld weten te vinden, naar de gemeenteraad, naar de burgemeester, naar de Tweede Kamer.”

“Want zo beladen is het dossier natuurlijk wel, dat als er mensen daar flink aan de bel trekken, dat de politiek wel geneigd is om mee te bewegen.”

Over persoonlijk contact: *“Nou, dan komt er vaak, wanneer je gewoon een persoonlijk gesprek met die mensen hebt, dan is dat gewoon, nou ja, dan begrijpen ze het best. Dan is het goed uit te leggen. Dat is een voordeel van één op één contact.”*

Onderlinge verhoudingen

Zoals we in een eerdere paragraaf al lieten zien, is het voor veel professionals moeilijk om slecht nieuws te brengen, met een “non-boodschap” aan te moeten komen, en de boosheid van bewoners op te vangen wanneer het om iets gaat waar de professionals zelf ook geen invloed op hebben. Het contact is volgens de professionals in de afgelopen tijd harder geworden. Zo vertelt een professional dat bewoners soms agressief worden. Een ander vertelt dat hij/zij wordt meegetrokken in de traagheid én daar door de bewoner verantwoordelijk voor wordt gehouden:

“Ik merk dat in het begin, dat het contact wat makkelijker en wat soepeler ging. [...] Want ik merk dat de traagheid [van de versterkingsoperatie] inmiddels ook aan mij kleeft. [...] En de boosheid die, waarvan ik in het begin kon zeggen, daar was ik niet bij betrokken enzovoort, na x jaar zit ik daar volop in dat proces en ben ik ook in die modderstroom getrokken. Die trage modderstroom.”

Op sommige plekken wordt nu een bureau voor procesbegeleiding ingeschakeld om het contact met bewoners in goede banen te leiden.

“Als het echt persoonlijk gaat worden, dan vind ik dat echt heel vervelend. Ja, kijk, als ze gewoon, nou, tekeer gaan, dan snap ik dat. Je hebt natuurlijk daarna even een nagesprek met je collega's [...] en dan met mekaar zo in die zin een plek geven. Ik heb een moment gehad dat bewoners echt persoonlijk tekeer gingen tegen een collega van mij hè. [...] Ja, die vond het heel vervelend. Heb ik ook heel last van gehad. [...] En nee, dat vond ik gewoon niet terecht. Nee, dat je weet dat je collega zo dat alles eraan doet, en ja daar kan ik dan niet tegen.”

Voor een goede verhouding tussen bewoner en overheid/instantie is het belangrijk dat bewoners vertrouwen hebben in professionals. Dit kun je alleen laten groeien door prestaties te leveren. Professionals geven aan dat ze zien dat bewoners het belangrijk vinden dat afspraken worden nagekomen, en dat dat in de beleving van de bewoner vaak niet gebeurt. Goede communicatie is cruciaal in de gevallen dat er wordt afgeweken van de afspraken. Het is ook belangrijk dat het voor de bewoner duidelijk is wie het aanspreekpunt is, en dat diegene te bereiken is, dat hij/zij opneemt, en anders terugbelt. De communicatie verloopt in de praktijk echter nog niet altijd even goed, zo wordt duidelijk in de interviews. Het is te zeer intern gericht, en niet goed genoeg gericht op bewoners.

Als het gaat om vertrouwen tussen bewoners en professionals merken enkele professionals op dat ze het lastig vinden om soms geen vertrouwen te krijgen van de bewoner. Andersom geven professionals aan dat zij de bewoners wel vertrouwen. Toch zijn er ook professionals die een meer kritische visie op de bewoner hebben. Een professional vindt dat bewoners vaak veel van professionals verwachten. Zo wordt deze professional vaak 's avonds laat of in het weekend gebeld door bewoners. Ook benoemt een professional dat de bewoners er over het algemeen flink op vooruit gaan. Er zijn volgens de professionals bovendien bewoners die het proces laten stagneren.

“Het is een wisselwerking van coöperatief naar een oplossing gaan. Dat doen heel veel mensen niet. Die gaan gewoon met de hakken in het zand.”

Ook komt in sommige gesprekken het sentiment naar voren dat het bij bewoners er alleen om draait er zo veel mogelijk uit te halen. Een professional merkt een gebrek aan dankbaarheid bij bewoners wanneer bijvoorbeeld de gemeente meebetaalt aan iets voor de bewoners wat eigenlijk niet had hoeven. Daarnaast wordt het wantrouwen van bewoners in overheden/instanties niet altijd begrepen wanneer versterking al in een gevorderde fase is. Deze discrepantie in percepties van vertrouwen in elkaar leidt juist tot situaties waarin dat vertrouwen mogelijk verder wordt geschaad:

“Er is transparantie, geen achterdeurtjes. Behalve over geld, dat hoeven ze niet te weten. Ik heb geen zin in vragen daarover. Het beleid van NCG is wel: als ze erom vragen, laten zien. Maar ik heb geen zin in discussies dus ik draai er omheen.”

Toch nuanceren de kritische professionals ook: twee van hen merken op dat 80% van de bewoners goed en rustig meewerkt en er het beste van probeert te maken. Het is de overige 20% die er alles uit probeert te slepen wat er uit te slepen valt, en het is ook die 20% waar de hele organisatie mee bezig is.

Impact van de versterking op bewoners

In dit hoofdstuk richten we ons op wat de professionals zien als de impact op de bewoner als individu, en op dorpen/buurtten.

Impact op individuen

De professionals hebben de afgelopen jaren veel frustratie, boosheid en woede gezien onder bewoners. De impact komt volgens de professionals door verschillende aspecten van hoe de versterkingsoperatie nu gaat. Veel bewoners hebben een verminderd toekomstperspectief, willen hun geen onderhoud uitvoeren aan hun huis (want straks moet het huis er toch af), ervaren stress van het moeten inpakken en wegdoen van spullen, en worstelen bovendien met financiële onzekerheden; moet ik niet opeens veel meebetalen? Ook zijn er zorgen over de periode ná de versterking: zelfs versterkte woningen voelen door scheuren niet altijd veilig. En als de gaskraan weer open gaat, moeten dan alle huizen weer opnieuw beoordeeld worden? Is mijn versterkte woning onder die omstandigheden nog wel veilig? Kortom: er spelen veel verschillende factoren in meer of mindere mate in de levens van bewoners in de versterkingsoperatie.

“Het is over het algemeen gewoon een moeizaam lang proces, wat veel van bewoners vraagt.”

“Het duurt gewoon heel lang voor heel veel mensen hè? Als zij al vier jaar zitten wachten. Ja dan zou ik daar denk ik ook wel chagrijnig van worden.”

“Kijk, als jij gewoon een nieuw huis gaat bouwen omdat je het leuk vindt, dan is dat een hele andere manier dan als het moet, omdat je huis niet veilig is.”

Een vaak terugkerend thema in de interviews over waarom de versterkingsoperatie zo'n impact heeft is de lange wachttijd en 'het ongewisse' in die periode van wachten. Heel vaak komt naar voren dat de lange periodes van wachten, onzekerheid en onduidelijkheid volgens de professionals de grootste impact hebben. Dit wachten zit zowel in de periode van wachten op versterking, en het regelwerk in de uitvoeringsfase. Eenmaal in het versterkte huis gaat het volgens professionals vaak beter.

Waarom de versterking op de ene bewoner meer impact heeft dan op de andere kan volgens sommige professionals komen door karaktereigenschappen. Er zijn mensen die boos en gefrustreerd raken, maar er zijn ook mensen die zeggen: 'nou, mijn huis stort niet in en als ik te zijner tijd een nieuw huis krijg, ik zie het wel gebeuren'. Andere professionals geven aan dat de mate waarin de problematiek impact heeft bovendien

beïnvloed wordt door de capaciteiten, vaardigheden en persoonskenmerken van bewoners.

Professionals zien daarnaast een verschil tussen de impact op kopers en de impact op huurders. Waar kopers voornamelijk inzitten over de woning zelf, zijn huurders vaker bezorgd om wanneer er iets staat te gebeuren, en waar ze terecht komen. Bovendien willen huurders vaak maar één keer verhuizen, waardoor een sloop-nieuwbouwtraject ook betekent dat sommige mensen voorgoed de buurt verlaten. Eén van de professionals benadrukt dat er meer aandacht moet komen voor huurders, en dat de gezamenlijke woningcorporaties dat op zouden moeten pakken.

Ook zien professionals een verschil tussen bewoners in grote versus bewoners in kleine versterkingsprojecten. Bewoners in grote projecten (bijv. de versterking van een heel huizenblok) kunnen vaak aanhaken bij kartrekkers die het voortouw nemen. Bewoners in individuele trajecten zijn veel meer op zichzelf aangewezen. Daarnaast is er nog een derde groep: mensen buiten de versterkingsopgave. Deze bewoners weten soms niet zo goed dat ze buiten de *scope* van de versterking vallen en vragen zich af: “maar hoe zit het met mij?”

Wat zou de impact volgens professionals kunnen verkleinen? Het zou volgens één van de professionals helpen wanneer bewoners beter worden voorbereid om de complexiteit van de uitvoeringsfase. Bewoners verkijken zich soms op de impact hiervan. Professionals proberen bewoners zo goed mogelijk voor te bereiden, maar dat zou misschien nog beter kunnen. Ook de wachttijden verminderen zou goed zijn. Mensen krijgen namelijk weer perspectief op het moment dat er daadwerkelijk iets gebeurt, als er voortgang in zit. Dan hebben mensen het idee: er gebeurt hier dus wel wat.

“En dan denken ze (bewoners) van: “Nou oké, als er dan eindelijk die sloper voor de deur staat, dan heb ik eindelijk rust.” Dat denken die mensen allemaal. Maar dat is helemaal niet zo. Want dan moeten ze heel veel nadenken. Dan moeten ze in overleg met de burens en dan moeten ze vloerbedekking bestellen en dan moeten ze heel veel dingen doen.”

Maar, ook als het lukt de impact te verminderen, blijft de impact van de versterking groot. Eén van de professionals vergelijkt de versterkingsoperatie met een medische operatie:

“Het litteken blijft altijd.”

Impact op dorp als geheel

Veel professionals merken op dat de saamhorigheid in dorpen onder druk komt te staan en dat de versterkingsoperatie een negatieve impact heeft op sociale cohesie. Dit speelt niet overal in gelijke mate. Sommige dorpen zijn individueler. Bovendien is het

afhankelijk van de fase van het project: verschillen worden zichtbaarder naarmate een project vordert, waardoor onvrede groeit.

Het zijn voornamelijk de verschillen die tot onderlinge onvrede leiden. Er ontstaat een gevoel van wrevel tussen bewoners over 'waarom zij wel, en ik niet', over verschillende tempo's van trajecten, en over het gevoel dat mensen die een grote mond hebben meer gedaan krijgen dan mensen die minder assertief zijn. Deze verschillen leiden allemaal tot (mogelijk over de tijd toenemende) gevoelens van oneerlijkheid en ongelijkheid onderling.

Dit benadrukt wederom dat hoewel maatwerk wellicht noodzakelijk is, hier ook duidelijke kanttekeningen bij geplaatst moeten worden: maatwerk kan het gevoel van ongelijkheid in de hand werken. Een oplossing die in een interview wordt aangedragen is het uitspreken van ieders belangen naar de buren. Dan is het nog steeds mogelijk dat men het er niet mee eens is, maar dan weet iedereen wel waarom keuzes gemaakt worden. Want soms komt een verschil in aanpak door een daadwerkelijk verschil, wat niet altijd direct zichtbaar is.

Hoe is dit concreet zichtbaar in een buurt? In de interviews komen hierover twee thema's naar voren.

Ten eerste de samenstelling van de buurt. Zoals we in de vorige paragraaf ook benoemden, komen huurders mogelijk niet allemaal terug. Dit verandert mogelijk de samenstelling van een buurt, wat weer een impact kan hebben op de toch al bedreigde cohesie. Ook verwacht een professional dat woningeigenaren hun woning gaan verkopen nadat de versterkingsoperatie klaar is. Bovendien moeten wijken soms genoodzaakt opnieuw ingericht worden door nieuwe normen en bestemmingsplannen.

Ten tweede is het zichtbaar in de relaties op straat. Hoewel er niet altijd sprake is van een ruziesfeer, merken professionals wel dat bewoners elkaar soms ontlopen. En dat mensen elkaar niet helpen of naar elkaar toe groeien, maar dat er een sentiment ontstaat van 'wat krijgt hij? Hij krijgt meer, dan wil ik ook meer.' Ook kunnen successen niet altijd makkelijk worden gevierd. Als een bewoner een buurtbarbecue wil organiseren om een mijlpaal te vieren komt daar commentaar op van buurtgenoten, omdat zij vinden dat er te veel misgaat om iets te kunnen vieren. Dit levert een sentiment op dat je niet blij mag zijn in deze operatie.

"Ik merk nu gewoon al in bepaalde straten, dat buren een andere keuze maken en dat het gewoon heel veel impact heeft. Normaal hangt iemand over de schutting een praatje te maken en nu niet of niet meer zo vaak. Ja, dat zegt toch wel iets. En dat is wel sinds dit dan in zo'n straat speelt. En dat is best heel verdrietig."

Ervaring met maatregelen bestuursakkoord

In de interviews hebben we de professionals tevens gevraagd naar hun ervaring met de bestuurlijke afspraken van november 2020. Het doel van de afspraken was om de versterkingsoperatie te versnellen en moeilijk uitlegbare verschillen zoveel mogelijk te voorkomen. De afspraken zouden moeten zorgen voor rust, duidelijkheid en voorspelbaarheid.¹²

Volgens de geïnterviewde professionals zijn deze doelen ten dele behaald. Zo geven respondenten aan dat de mogelijkheid om te kiezen voor een herbeoordeling op basis van nieuwe inzichten voor sommige bewoners een goede oplossing is, met name bewoners die al lang wachten op uitsluitel over de mogelijke versterking van hun woning. Ook merken professionals op dat veel bewoners blij zijn met de financiële compensatie of genoegdoening waarop ze aanspraak kunnen maken.

"Er zijn ook echt wel woningen die bijvoorbeeld inderdaad in 2015, 2016 iemand een keer over de vloer hebben gehad en daar vervolgens nooit meer wat van hebben gehoord. (...) Wel altijd hebben gedacht van: "Nou, ik heb ooit iemand over de vloer gehad, maar ja, wat moet er nou eigenlijk met mijn woning gebeuren?" Daar [is het] echt een uitkomst voor geweest."

Toch plaatsen de professionals ook verschillende kanttekeningen bij de effectiviteit van de maatregelen uit het bestuursakkoord. Zo is er veel onduidelijkheid onder bewoners over wie recht heeft op welk bedrag en waarom. Het voelt volgens de professionals voor bewoners vaak willekeurig: waarom krijgt de ene bewoner 10.000 euro, de andere veel meer, weer een ander niks. De informatievoorziening is versnipperd (gemeente, SNN, NCG) en het proces van aanvraag voor veel bewoners (te) ingewikkeld. Ook wordt in enkele interviews opgemerkt dat sommige bewoners het gevoel hebben dat ze met de maatregelen uit het bestuursakkoord worden 'afgekocht'. Daarnaast benoemen sommige professionals dat bewoners boos zijn over de wijze waarop de uitvoering van de maatregelen is ingericht, waarbij met name het aanvraagproces voor de subsidie van 10.000 euro als onrechtvaardig wordt benoemd.

"Toen ik het bestuursakkoord in mijn handen kreeg dacht ik "Maar dat kan niet waar zijn". Want er werd verteld: nou, dat zijn mensen die krijgen zomaar tienduizend euro. Straks gaan mensen dat niet zien. Want als je tienduizend euro krijgen, dan ga je alleen maar afvragen "waarom krijgt die man verderop zeventienduizend euro" en die man die zeventienduizend euro krijgt, kijkt verderop: "Ja, maar waarom krijg ik geen dertigduizend". En die persoon die dertigduizend euro krijgt denkt: "Ja, maar ik wil eigenlijk wel een nieuw huis". Hè, want bij de buurman is het gras altijd groener. (...) Dat is gewoon heel menselijk."

"Het is vanuit de theorie uitlegbaar hoe het zo is gekomen. Alleen ik snap dat het niet eerlijk voelt. Het voelt alsof Gaston aan die kant van de straat is geweest, maar aan de andere kant niet. Terwijl men geen eens een lootje heeft kunnen kopen. Hè, zo voelt het een beetje."

"Ja, zo van: "Nou ja, eigenlijk zou je gewoon heel veel geld in mijn woning moeten stoppen, maar ik word

¹² Bestuurlijke Afspraken Versterking Groningen (6 november 2020)

gewoon afgedaan met een bedrag”

“[...] want de boosheid van hoe het gegaan is, overheerst daar heel erg.”

In enkele interviews wordt opgemerkt dat de keuzes die bewoners moeten maken voor een mogelijke herbeoordeling voor bewoners lastig zijn. Zo merkt één van de geïnterviewden op dat bewoners geneigd kunnen zijn te kiezen voor herbeoordeling omdat ze ‘helemaal klaar zijn’ met de versterking. Ook merkt een respondent op dat hij zich zorgen maakt over een mogelijke herziening van het besluit over het stopzetten van de gaswinning: als de gaskraan toch weer open gaat, wat betekent dat voor de norm die de basis vormde voor de herbeoordeling?

“En iemand is bijvoorbeeld zo ontzettend klaar met die versterkingsopgave dat die denkt: “Weet je, ik ben er klaar mee. Geef me dat geld maar.” Terwijl er wel degelijk wat aan die woning moest gaan gebeuren, bijvoorbeeld. Dus dat vond ik heel spannend, daaraan.”

“En als er dan een discussie komt over de gaskraan gaat weer open? Volgens welke norm ben ik dan op norm.”

Ook over de aanname dat de maatregelen uit het bestuursakkoord zouden moeten leiden tot een versnelling wordt wisselend gedacht. Door de tijd die mensen krijgen om te beslissen over een herbeoordeling, levert de aanpak volgens één van de respondenten juist vertraging op. Een andere respondent geeft aan dat de typologie-aanpak zou kunnen leiden tot versnelling - het is efficiënter en goedkoper – maar dat deze aanpak niet vaak wordt toegepast omdat het volgens de adviesbureaus vaak niet kan. Ook komt in een aantal interviews naar voren dat er sprake is van afhankelijkheid van bewoners onderling bij het maken van keuzes voor maatregelen uit het bestuursakkoord. Eén respondent merkt op dat de discussies rond subsidieregelingen afleiden van waar het werkelijk om zou moeten gaan, namelijk het faciliteren van de voortgang in de versterking.

Bewoner aan het woord

Door middel van een geredigeerd interview willen we naast 'technische' analyses van interviews en kwantitatieve data ook op een verhalende en meer 'persoonlijke' manier laten zien hoe bewoners de versterking van hun woning kunnen ervaren. In dit interview komen verschillende aspecten van de versterkingsoperatie aan bod en welke impact dit heeft op deze bewoner.

Van onveilig huis naar onveilig huis

Ik ben een geboren en getogen Groninger. Ik woon wel een beetje in het epicentrum van de aardbevingsellende, dus eigenlijk zitten we er al jaren middenin. Rond 2007 is de voorgevel van mijn ouderlijk huis versterkt met ijzeren balken. Toen ik uit huis ging woonde ik boven een winkel, maar ook daar bleek het onveilig, dus daar is de hele voorgevel gestut. In 2015 heb ik mijn eigen huis gekocht, en toen bleek al snel dat dat huis ook niet veilig was. Ik ga eigenlijk steeds van een onveilig huis naar een onveilig huis.

Begin versterking

Toen uit inspecties en metingen bleek dat mijn koophuis niet veilig was, zijn we als buurt een traject ingegaan voor versterking van onder andere de gevels en vloeren. Als eerste kwamen we samen met de burens en met mensen van de gemeente en mensen van het Centrum Veilig Wonen. Daar bleek al heel snel dat ze alleen maar bepaalde delen van mijn huis gingen versterken. Daar waren we eigenlijk al niet heel erg tevreden over, want dan krijg je bijvoorbeeld kleurverschillen met bakstenen. Je moest toen al best wel vechten om steeds te zeggen: "Ja, maar dit kan toch niet?" Je hebt een mooi huis en je wil ook dat het er daarna mooi uitziet, en dat het niet zo'n samengeraapt zootje wordt. Er worden gewoon dingen voor jou beslist en op den duur verlies je helemaal de regie. "Zo gaan we het doen, dit is het traject, dit is het tijdsplan, op die datum moet je uit je huis". En later krijg je te horen dat het allemaal toch weer heel anders wordt, dus je gaat dan weer van een andere datum uit – er is continu onzekerheid.

Verschuiving naar sloop-nieuwbouw

En toen bleek het hele versterkingsplan toch allemaal te veel te kosten. Dus eigenlijk is dat hele proces voor niks geweest. Dat heeft voor mijn gevoel best lang geduurd, misschien wel anderhalf jaar. Opeens gingen we een heel ander traject in. Wij, dit blok en het blok daarachter, kregen de optie sloop-nieuwbouw. Maar ik had dus net mijn huis gekocht en we hadden het net helemaal afgemaakt. Een nieuwe badkamer, alles geleverd. Ik heb veel geïnvesteerd en eigenlijk was alles nieuw. Daarom zat ik in eerste instantie eerlijk gezegd echt niet op sloop-nieuwbouw te wachten. Ik dacht, ja, daar heb je weer al dat gedoe. Maar op den duur ga je met burens praten en dan zie je natuurlijk ook wel de kansen, in het licht van energietransitie en klimaat, duurzaamheid, en dat er gewoon wel weer een goed, aardbevingsbestendig huis komt. Uiteindelijk wil je in een veilig huis wonen en of dat nou met versterking is of sloop-nieuwbouw, dat maakte me toen niet zoveel uit. Als het maar veilig was. Want ja, die aardbevingen, ik denk dat ik er nu wel een stuk of twintig heb beleefd, en dat went nooit. Dat is gewoon geen prettig gevoel.

Veel moeten kiezen en eigen geld

Ik heb geen vrijstaande woning, dus als we sloop-nieuwbouw wilden, moesten we het daar als burens ook over eens worden. Toen we uiteindelijk echt het sloop-nieuwbouwtraject hadden gekozen met elkaar, toen kwam er echt van alles op me af. Je moet heel veel keuzes maken – tot elk stopcontactje aan toe: waar komt wat en hoe gaat je huis eruit zien? Je bent erg gebonden aan het budget dat je krijgt. Alles taxeren ze, de keuken, badkamer, elk kraantje, hoeveel stopcontacten heb je, hoe ziet je tuin eruit? Dan krijg je daar een budget voor. Je bent vervolgens continu bezig om daar een passende puzzel van te maken. En dat is best heftig, kan ik je zeggen. Ook om alles alleen te beslissen. Het is een beetje dubbel. Kijk, natuurlijk is het leuk als je weer wat nieuws mag kiezen. Wat er nu staat en wat ik ervoor terug heb gekregen, dat is natuurlijk fantastisch. Maar er zit ook echt wel eigen geld in. Ik had bijvoorbeeld eerst een tussenwoning met niet zo'n grote tuin, dus dan krijg je alleen daar budget voor. Maar in de nieuwe situatie heb ik een hoekwoning met een grotere tuin, en ik moet nu ook een oprit aanleggen en dat soort dingen. Dus ja, dan moet je wel continu balanceren: kan het allemaal wel wat ik in mijn hoofd heb?

Veel stress en onzekerheid

Op den duur kregen we een datum van nou, dan en dan moet je je huis uit. Dus dan ga je geen vakanties meer plannen. Want ja, dan moet ik verhuizen. Maar waar ga ik dan heen verhuizen? Dat wisten ze eigenlijk ook niet. Er waren nog niet genoeg wisselwoningen. Je richt je dus ergens op, maar eigenlijk weet je niet waar je naartoe gaat. Daar voel je je onzeker over en toch ook wel verdrietig af en toe. Hè dat er gewoon dingen, ja, anders gaan dan je bedacht had. Ik zou het niet nog een keer doen. Het heeft echt veel stress gekost, moet ik zeggen. Je merkt wel de onrust in je lijf. Ik doe ook wel nachtdiensten, en dan moet ik oordoppen in als ik slaap, want anders dan hoor ik alles. Je voelt je nooit helemaal 100 procent. Dat is best wel heftig en dat doet ook wel wat met je. En iedereen reageert er denk ik ook anders op als je een beetje de regie over je levensweg verliest. Ik merkte ook dat ik wat korte lontjes had en dat ik de boel op den duur niet meer overzag. Je kijkt vanaf een papiertje, je hebt niet echt een inbeelding van oké, zo wordt het huis. Je hoopt maar dat het goed komt. Ik ging er maar van uit dat de mensen die er verstand van hebben het beste met je voor hebben. Maar ja, goed. Je moet op den duur ook zeggen: "Oké, het is nu klaar". Ik woon er nu een jaar, en nu moet ik weer door en hopen dat die onrust een beetje weg ebt. Dat lukt op zich wel. Alleen het is nu ook heel druk op het werk, en het is druk qua bouw in de buurt. Dus je gaat eigenlijk van het ene naar het andere. Ik wil niet al te zielig doen, maar nou ja, je merkt wel dat ik nu nog steeds niet helemaal die ontspanning kan vinden.

Wat ging er wel goed

Ze luisteren op zich wel goed hoor, naar je wensen en ideeën, en we hadden best wel veel gezamenlijke avonden om dingen te bespreken met de burens. Dan hadden we regelmatig even overleg, hoe staat het ervoor, hoe is het met de planning? Dat is je houvast dus, ja daar ging ik ook altijd wel heen. Maar ja, dat moet je ook wel weer om je werk heen plannen, maar ook daar werden we uiteindelijk weer voor gecompenseerd. Dus dat was netjes geregeld. We hadden ook woonbegeleiders, eerst vanuit Centrum Veilig Wonen. Die sleepten ons een beetje mee in de hele procedure, want je hebt natuurlijk geen idee wat er allemaal op je afkomt. "Dit moeten we nu doen en

deze stap is nu nodig." Dat was wel fijn. Dat heb je ook nodig, anders verzand je helemaal in allerlei regeltjes en procedures. Alleen die begeleiders wisselden ook heel vaak. Ik denk dat ik in totaal iets van zes of zeven woonbegeleiders heb gehad in die hele periode. Dat zorgt ook weer voor onrust, en je moet dan wel weer vertrouwen opbouwen met zo'n persoon. Ze kennen het dossier wel maar ja, je moet toch wel telkens weer opnieuw kennismaken. Het was wel erg fijn dat we zelf een aannemer konden kiezen. De meerderheid van de bureaus die het sloop-nieuwbouwtraject al achter de rug hadden waren positief over hun aannemer, dus toen wilden wij ook met die aannemer in gesprek. Dat is heel goed bevallen. Ik vind dat ze ons heel goed op de hoogte hielden. We hadden een digitale portal waar we duidelijk de tijdlijn konden zien, hoe ver alles was, en daar konden we ook berichtjes sturen van nou hè, hoe zit het daarmee? Dat was heel fijn.

Veel lawaai en gedoe in de buurt

Uiteindelijk ben ik bijna een jaar uit de woning geweest en dat viel mij heel erg mee. Omdat ik net het hele sloop-nieuwbouwtraject van anderen in mijn buurt had gehad, keek ik uit naar een beetje rust in de wisselwoning. Maar net toen ik naar de wisselwoning ging begonnen ze nogmaals 25 van die wisselwoningen te bouwen daar. Dus ik zit eigenlijk al jaren in een soort van bouwput. Hier in mijn nieuwe woning ook weer. Gek genoeg went het wel, maar het moet ook een keer klaar zijn. Want je zit toch altijd in het lawaai en busjes voor de deur. We krijgen af en toe een nieuwsbrief van hoe het er in je buurt voor staat. Ik heb nu nog maar twee nieuwsbrieven gehad, dus dat mag ook wel iets meer. Zodat je weet welke wegen er worden afgesloten, bijvoorbeeld. Soms kun je er gewoon niet door. Ja, dat vind ik wat summier.

Prachtig nieuw huis, wel schade

In oktober 2020 is het nieuwe huis opgeleverd, dus ik woon nu precies een jaar in een aardbevingsbestendige woning. Ja, dat is prachtig, ik ben er heel blij mee. Het heeft heel wat stress opgeleverd, maar uiteindelijk ben je natuurlijk blij dat alles wat dat betreft achter de rug is. En het huis voelt veilig, absoluut. Hoewel ik wel de eerste scheur alweer heb, dus dat was wel even een domper. "Daar gaan we weer," of zo, dat idee een beetje. Wat ik ervan begrijp is dat je natuurlijk gewoon schade kunt krijgen omdat de grond natuurlijk nog onrustig is. Maar ja, de bedoeling van versterking is dat als er een zwaardere beving komt, dat je veilig je huis uit kunt. Maar het is toch niet fijn. Dat je dan helemaal een nieuw huis hebt en dan denk je "daar is de eerste scheur alweer".

Blij dat het klaar is, ook schuldgevoel

Maar het huis voelt wel weer als thuis. Ik voelde me in het vorige huis niet direct onveilig, hoor, maar ik merk wel dat ik aardbevingen minder ervaar in dit huis dan in het vorige huis. Dus ook dat stemt natuurlijk wel gewoon heel blij – het is in ieder geval echt solide gebouwd. Het vorige huis schudde wel veel meer tijdens een aardbeving. Nu hoor je het ook en het trilt ook wel, maar het is toch anders. Het is voor mij gewoon klaar en het is gewoon heel fijn dat je de regie weer terug hebt en weer zelf over dingen kan beslissen. Ik vind het aan de andere kant ook wel lastig dat alles bij mij klaar is, maar dat er nog heel veel mensen wachten. Ik voel me soms een beetje schuldig – ik ben gewoon klaar, ik

heb het nieuwe huis. Alles is in kannen en kruiken. En je woont in een dorp, hè. Dus er wordt heel veel over gepraat en naar elkaar gekeken. Dat is niet altijd leuk.

Goede contacten met burens

We hebben met de burens gezegd dat wat er ook gebeurt, wij met elkaar in gesprek moeten blijven, want je moet niet hebben dat je ruzie met elkaar krijgt om bepaalde keuzes of om wie wel of niet wat krijgt. Ik hoor ook wel over burensruzies die zijn ontstaan door de versterking. Dat wil je niet. Je wilt gewoon in harmonie kunnen wonen. Dus ja, we hebben veel overleg gehad en soms ook wel gewoon even koffiedrinken. Ik ben heel blij dat het contact gewoon goed is en dat we dat samen hebben doorstaan. We hebben ook wel contact gehad met de mensen die het al gehad hadden. Die vertelden ons ook: "Je moet daar aan denken en je moet even daar aan denken, dat dat ook goed gaat". Soms dacht ik: "Oh ja, goede! Daar heb ik helemaal niet aan gedacht". En er zijn best wel veel mensen even hier geweest van joh, nou hoe heb jij het? Mensen die je niet zo vaak spreekt, maar die dan toch wel even aanbellen van "joh, mag ik even binnen kijken?" Of: "Wij komen straks voor hetzelfde te staan – heb je nog tips?" Dat vind ik ook wel weer leuk. Je krijgt ook wel weer andere contacten. Het is dus niet alleen ellende, maar ja, de verdeeldheid merk je wel, dat dat er is. Dat is gewoon jammer.

Het is best een groot, maar hecht dorp. Maar je merkt dat er nu zoveel verschillen zijn. Mensen wonen in een woning waar de boel niet versterkt wordt maar de burens, die krijgen wel versterking. Het voelt allemaal een beetje willekeurig. Waarom het ene huis wel en het andere huis niet? Terwijl het wel naast elkaar staat. Want je bent als mens toch, dat heb ik ook wel gemerkt, je wordt best wel egoïstisch of zo op een manier, van oké, maar wat betekent het voor mij? Bijvoorbeeld het is niet eerlijk dat jij zoveel geld krijgt, want je hebt niks aan je huis gedaan. Dat, hè, krijg je ook een beetje. Dat mensens elkaar niet zo veel meer gunnen.

Stress van regelingen

Communicatie is essentieel. En als dat niet goed gaat, ja, dan sta je echt wel met 10-0 achter. En zie dat dan nog maar eens goed te krijgen. Ik denk dat er nog best wel veel meer gedaan kan worden. Nu ook met die regeling van die 30.000 euro. Het is allemaal heel vaag, vind ik. Mijn ouders kregen daar een brief over in de bus, en die help ik natuurlijk ook een beetje mee. Dan denk ik: wat lees ik nu? Wat staat hier nu? Wat kan ik hiermee? Het blijft een beetje vaag, want dan heb je wel een brief gestuurd, maar hoe is dat nou concreet? Wanneer gebeurt er nou wat? Dan ga je maar weer bellen en dan kom je er eigenlijk ook nog niet echt achter. "Ja, ik kan nu nog niks zeggen, want we weten niet hoe het, hè, we wachten ook op dingen. We wachten op een inspectierapport. We wachten hierop. U bent nog niet aan de beurt, want we hebben eerst andere mensen." Dat is wel frustrerend.

Trotse Groninger

Ik denk dat als dit in Amsterdam was gebeurd of in de Randstad, ja dan was het heel anders gegaan. Dat denk ik oprecht. De aandacht die het krijgt vanuit de rest van het land – oh, daar heb je die Groningers weer met hun bevinkjes. Ja, dat bespeur je toch. En ik lees ook Twitter, daar zie je vaak dat soort reacties. Dat is jammer. Dat raakt mij wel. Want ik ben wel gewoon een trotse Groninger. Ik ben blij om hier te wonen. Ik voel me hier thuis en dat moet ook gewoon.

Deel 2

Kwantitatief onderzoek over schade, versterking en regelingen

8. Impact van schade op kernindicatoren

Samenvatting

Gezondheid

- Respondenten met meerdere keren schade scoren slechter op de gezondheidsmaten (met uitzondering van huisartsbezoek).
- Een gesignaleerde daling in geestelijke gezondheid in 2021 zet niet door in 2022.
- Waar respondenten met enkelvoudige schade minder stressgerelateerde klachten rapporteren in 2022, gaat dit niet op voor respondenten met meerdere keren schade.
- In april 2022 zien we significante verschillen tussen schadegroepen maar dit verschil wordt kleiner.

Emoties

- Over de tijd heen zijn respondenten met meerdere keren schade vaker boos en machteloos.
- Respondenten zonder en met één keer schade voelen zich sinds oktober 2021 vaker hoopvol; deze stijging is lichter voor respondenten met meerdere keren schade.

Veiligheid en risicoperceptie

- In 2022 neemt ervaren veiligheid duidelijk af en neemt risicoperceptie toe. Dit effect is het sterkst zichtbaar in de groep met meerdere keren schade.
- De scores tussen schadegroepen verschillen significant, waarbij de groep met enkelvoudige en meerdere keren schade in oplopende mate ongunstig scoort.
- Voor de aardbevingen op 8 oktober geldt dat er verschillen zichtbaar zijn in de schadegroepen. In het bijzonder in de meervoudige schadegroep zijn veiligheidsgevoelens na de beving afgenomen en neemt risicoperceptie toe.

Vertrouwen

- Enkelvoudige en meervoudige schade gaat doorgaans gepaard met minder vertrouwen in overheden en instanties. Het vertrouwen in de Rijksoverheid, NCG en IMG is in relatieve (vergeleken met voorgaande jaren) en absolute zin laag. Met name in de Rijksoverheid is sprake van een afname in vertrouwen in de meting van oktober 2021. In april 2022 herstelt dit licht om vervolgens weer af te nemen.

Sociale cohesie

- In oktober 2022 voelen respondenten met meerdere keren schade zich meer verbonden met hun dorp/buurt dan mensen zonder schade.
- Onderlinge conflicten, spanningen en concurrentie in de buurt komen onder de respondenten niet vaak voor, maar iets meer onder respondenten met meerdere keren schade.

Onrechtvaardigheid

- Na een piek van gevoelens van rechtvaardigheid in september 2020, zien we in oktober 2022 dat gevoelens van rechtvaardigheid weer wat afnemen.

Actuele ontwikkelingen

- De parlementaire enquête naar de gaswinning houdt respondenten in 2022 minder bezig dan in 2021.
- Respondenten zonder of met enkelvoudige schade hebben in het najaar van 2022 meer negatieve dan positieve verwachtingen over de gevolgen van de parlementaire enquête, terwijl dit in het voorjaar van 2021 nog andersom was. Opvallend is dat binnen de groep met meerdere keren schade de verwachtingen sterk negatiever zijn geworden.
- Van de respondenten die negatieve verwachtingen hebben over de parlementaire enquête, geeft het grootste deel aan te verwachten dat er weinig of niets zal veranderen na de uitkomst van de parlementaire enquête. Een deel van de respondenten benoemt de overheid als reden voor hun negatieve verwachting.
- De zorgen van respondenten rondom de energiecrisis lopen op per schadegroep. De groep met meerdere keren schade maakt zich meer zorgen over de persoonlijke financiële impact en verwacht meer dat de energiecrisis de besluitvorming over de intensiteit en beëindiging van de gaswinning zal beïnvloeden.

Sinds 2016 meten we de impact van het hebben van schade op kernindicatoren zoals de ervaren veiligheid, risicoperceptie, vertrouwen in instanties en gezondheid van bewoners in de provincie Groningen. In dit hoofdstuk geven we een overzicht van deze kernindicatoren over de tijd heen, uitgesplitst naar drie schadegroepen: geen schade, één keer schade en meerdere keren schade.

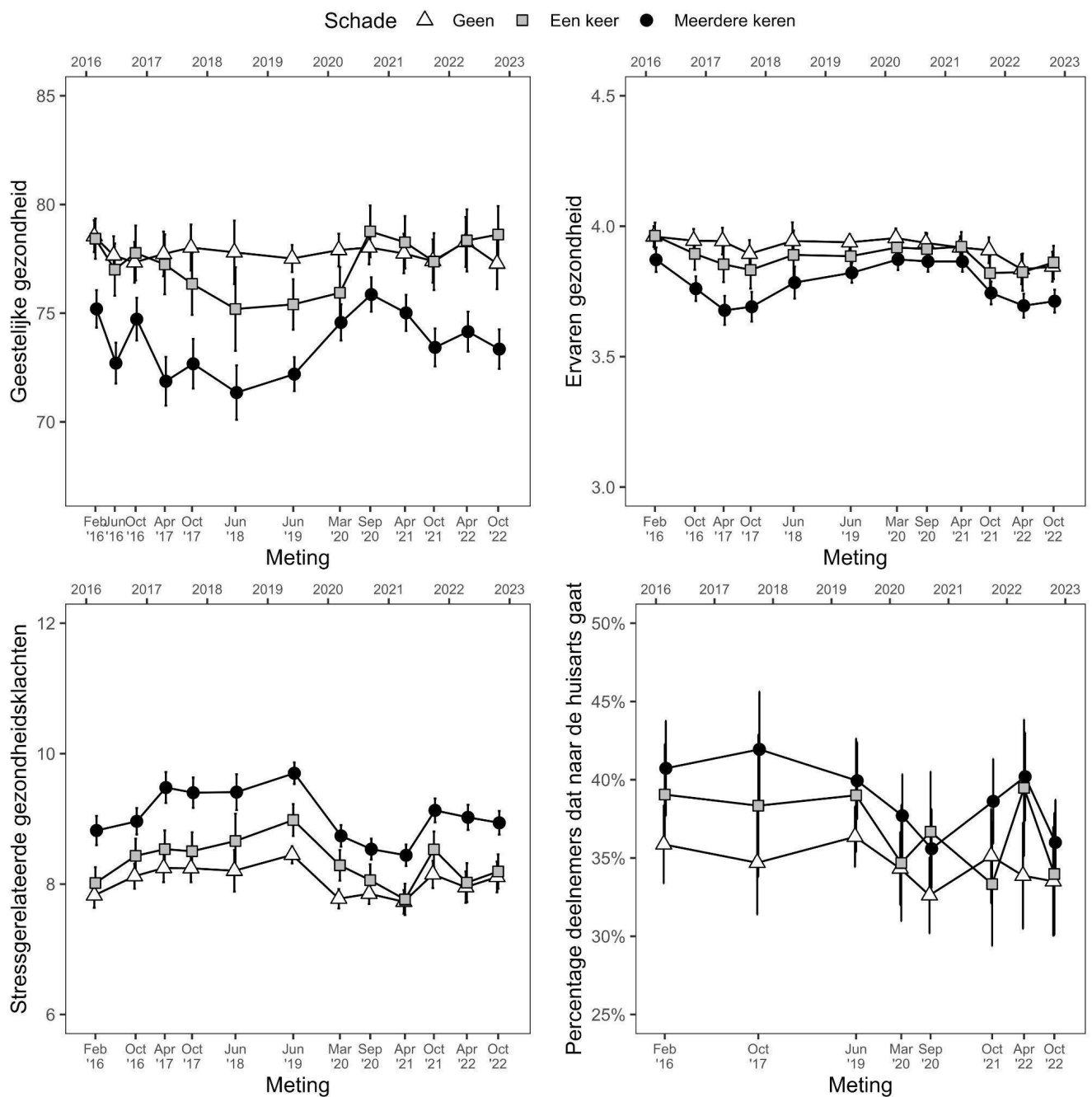
Onze laatste meting is op 22 september 2022 uitgezet onder de panelleden van het Groninger Panel. Ze konden tot 20 oktober de vragenlijst invullen. In deze periode vonden er twee grote bevingen plaats: op 24 september bij Uithuizermeden, met een magnitude van 2.7 op de schaal van Richter, en op 8 oktober bij Wirdum met een magnitude van 3.1 op de schaal van Richter (zie [KNMI](#)). Om na te gaan in hoeverre deze bevingen impact hebben gehad op onze resultaten, rapporteren we voor een aantal kernindicatoren (gezondheid, veiligheid en risicoperceptie, vertrouwen) ook analyses met een vergelijking van respondenten die voor versus na de bevingen van 24 september en 8 oktober de vragenlijst hebben ingevuld.

Gezondheid

Zoals in eerdere rapporten laten we de ontwikkeling van gezondheid over de tijd heen zien, waarbij we controleren voor leeftijd, opleiding en geslacht. Over de gehele linie

blijft het beeld intact dat respondenten met meerdere keren schade op de gezondheidsmaten (met uitzondering van huisartsbezoek) slechter scoren. Daarnaast lijkt de groep respondenten zonder schade over de tijd heen ‘stabiel’ te scoren terwijl de groepen met schade meer fluctuatie laten zien. Hieronder lichten we de ontwikkelingen sinds ons laatste rapport van januari 2022 verder toe. We bespreken de scores op groepsniveau van de vragenlijst in april 2022 en oktober 2022 per gezondheidsmaat.

Figuur 8.1: Vier gezondheidsmaten, als functie van de tijd en het al dan niet hebben van schade, met 95%-betrouwbaarheidsinterval.



Geestelijke gezondheid

In Figuur 8.1 is te zien dat de daling in gezondheid die in 2021 is ingezet niet doorzet in 2022.

Ervaren gezondheid

Respondenten zonder schade en respondenten met meerdere keren schade zijn er iets slechter aan toe in 2022 dan in de metingen daarvoor.

Stressgerelateerde gezondheidsklachten

Hoewel stressgerelateerde klachten bij respondenten met enkelvoudige schade in 2022 zijn afgenomen, zien we dit niet bij respondenten met meerdere keren schade; zij blijven hoog scoren op gezondheidsklachten.

Huisartsbezoek

In 2020 en zagen we dat huisartsbezoeken voor alle groepen afnamen. Dit komt mogelijk door de toegankelijkheid van praktijken tijdens de Covid-19-pandemie. In 2021 gaat er voornamelijk onder respondenten met schade weer een hoger percentage naar de huisarts. Bij de meting in april 2022 zien we dat de verschillen tussen respondenten met en zonder schade weer significant zijn; zowel respondenten met één keer als met meerdere keren schade gaan vaker naar de huisarts dan respondenten zonder schade. Het lijkt er even op dat huisartsbezoek weer toeneemt tot het niveau van vóór de Covid-19-pandemie. Het verschil tussen sommige schadegroepen wordt ook weer groter. Echter, in oktober 2022 neemt huisartsbezoek onder de respondenten met schade weer af.

Vergelijking gezondheid voor en na bevingen

In de vier weken dat de vragenlijst van oktober 2022 openstond (van 22 september tot 18 oktober) vonden er twee relatief grote aardbevingen plaats: op 24/9 en op 8/10. Getoetst is of het moment van invullen (zie Tabel 8.1) invloed heeft op de kernindicatoren gezondheid, veiligheid en risicoperceptie, en vertrouwen.

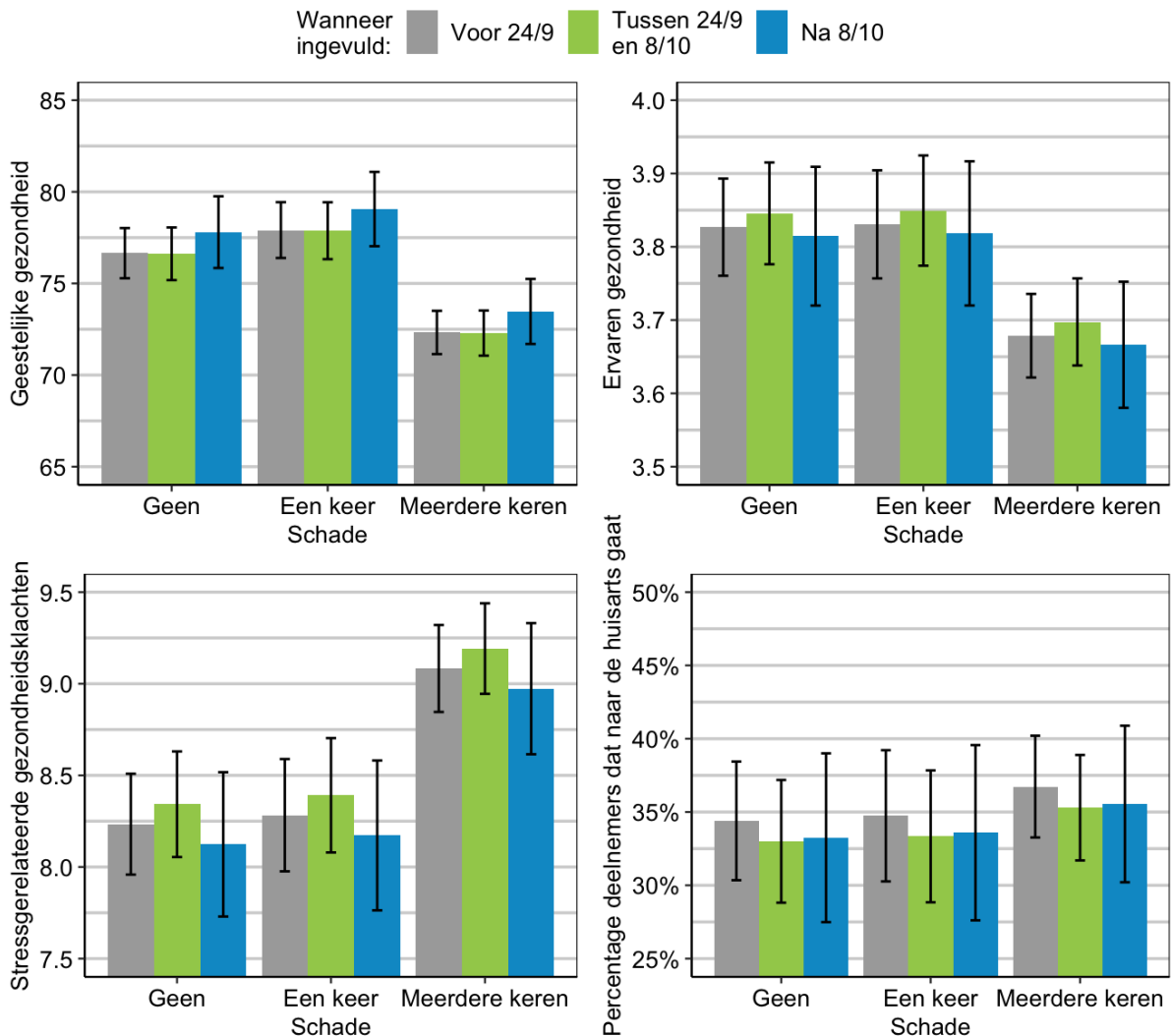
Tabel 8.1: Tijdlijn van invulmomenten en aardbevingen.

	 24/9		 8/10	
Invulmoment 1		Invulmoment 2		Invulmoment 3

De analyses laten zien dat de scores op de vier gezondheidsmaten tussen de verschillende invulmomenten niet significant verschillen. De aardbevingen lijken een

beperkt effect te hebben gehad op hoe de gezondheidsmaten zijn ingevuld (zie Figuur 8.2).

Figuur 8.2: Gemiddelden op de vier gezondheidsmaten tijdens de meting voor 24 september, tussen 24 september en 8 oktober en na 8 oktober.



Verdieping stressgerelateerde gezondheidsklachten

Om een breder begrip te krijgen van de impact van schade op gezondheid, hebben we in de vragenlijst van april 2022 gevraagd naar een aantal aanvullende stressgerelateerde gezondheidsklachten (op basis van de *Symptoms and Perceptions* vragenlijst; Yzermans et al. 2016) en verdiepende analyses uitgevoerd. In Tabel 8.2 staat beschreven welke klachten in welke analyses zijn meegenomen. Respondenten konden van zestien klachten aangeven hoe vaak ze deze klacht de afgelopen vier weken hebben ervaren (op een schaal van nooit tot voortdurend). Om na te gaan of verschillende personen specifieke klachten al dan niet vaker ervaren dan andere personen, hebben we deze

klachten versimpeld geanalyseerd, door te kijken of iemand het symptoom wel of niet ervaren heeft. We analyseren of bepaalde groepen (qua leeftijd, opleiding en geslacht) het meest kwetsbaar zijn en of deze groepen vervolgens kwetsbaarder zijn voor de gevolgen van schade dan andere groepen.

Tabel 8.2: Klachten opgenomen in vragenlijsten en in analyses.

Symptoom	Eerder opgenomen items voor stress-gerelateerde gezondheidsklachten	Longitudinale plaatje (Figuur 8.1)	Verdiepende analyses gezondheid
Buik- of maagklachten	x		x
Hartkloppingen	x	x	x
Hoofdpijn	x		x
Duizeligheid of licht in het hoofd	x	x	x
Overgevoeligheid voor licht of geluid	x		x
Spier- of gewrichtsklachten	x		x
Prikkelbaar of irritatie	x	x	x
Geheugen- of concentratieproblemen	x		x
Slaapproblemen	x		x
Moeheid	x	x	x
Nervus of gespannen gevoel	x		x
Hoesten of keelklachten	Als controle-item		x
Benauwd of kortademig in rust (zonder inspanning)			x
Diarree of verstopping			x
Nek- of schouderklachten			x
Pijn of druk op de borst hebben			x

Voor de meeste klachten (met uitzondering van hoesten, benauwdheid of kortademig in rust, en pijn of druk op de borst) geldt dat vrouwen hier significant vaker last van hebben dan mannen: in vrijwel alle gevallen ten minste twee keer zo vaak. Dit is in lijn met andere gezondheidsonderzoeken, waarin vrijwel altijd wordt gevonden dat vrouwen meer gezondheidssymptomen rapporteren dan mannen. Voor hoesten, benauwdheid en pijn of druk op de borst geldt dat er geen significante verschillen zijn tussen mannen en vrouwen. Voor geheugenproblemen, nek- of schouderklachten, en pijn of druk op de borst geldt dat opleidingscategorie C daar significant minder vaak last

van heeft dan opleidingscategorie A. Voor hartkloppingen, hoofdpijn en moeheid geldt dat respondenten uit opleidingscategorie B significant vaker last hebben van deze symptomen dan respondenten uit opleidingscategorie A (zie Hoofdstuk 1 voor een uitleg van deze categorieën).

In aanvulling hierop is ook gekeken naar de zogenaamde somscore van de gezondheidssymptomen. Deze somscore meet hoeveel van de zestien symptomen iemand ervaart, een hogere score betekent dus last van meer symptomen.

Vrouwen ervaren significant meer klachten dan mannen. Daarnaast ervaren respondenten uit opleidingscategorie C significant minder klachten dan respondenten uit opleidingscategorie A. Wanneer aan deze analyse ook schademeldingen worden toegevoegd, zien we dat die verschillen overeind blijven. Daarbij komt ook nog dat respondenten met meer schade wat vaker gezondheidsklachten ervaren. Ook zijn interacties getoetst, denk aan schade met respectievelijk geslacht, leeftijd en opleidingscategorie. Hieruit blijkt dat het binnen deze groepen niet uitmaakt hoeveel schade iemand heeft ervaren: er zijn binnen de groepen geen significante verschillen met betrekking tot het ervaren van meer gezondheidsklachten.

Hier zijn ook nog drieweginteracties aan toegevoegd. Daarbij kijken we of er verschillen te vinden zijn binnen schade * leeftijd * verbondenheid voor het ervaren van meerdere symptomen en voor de algemene gezondheid. Voor zowel gezondheidssymptomen als algemene gezondheid zijn er geen drieweginteracties significant. Wel laten de eenvoudiger analyses (zonder interacties) zien dat mensen die een hogere mate van verbondenheid kennen, significant minder gezondheidssymptomen rapporteren. Voor algemene gezondheid geldt dat de mensen met een hogere mate van verbondenheid een betere algemene gezondheid hebben.

Met betrekking tot hun zelfgerapporteerde klachten werden respondenten ook gevraagd naar wat zij dachten dat de mogelijke oorzaak voor hun klacht was. Hierbij zijn de categorieën 'schade aan huis door gaswinning', 'procedures gericht op schadeherstel of versterking m.b.t. gaswinning', en 'overige problemen als gevolg van gaswinning' de oorzaken die in het bijzonder relevant zijn voor de het huidige rapport.

Van de respondenten die 'schade aan huis door gaswinning' als mogelijke oorzaak voor hun belangrijkste klacht zien, wordt dit het vaakst genoemd in relatie tot slaapproblemen (27 keer). Voor 'procedures gericht op schadeherstel of versterking' gaat het om spier- of gewrichtsklachten (16 keer). Voor 'overige problemen als gevolg van gaswinning' geven respondenten aan dat ze het vaakst last hebben van spier- en gewrichtsklachten (26 keer).

Andersom kunnen we ook kijken naar elke klacht en wat hiervoor als belangrijkste oorzaak wordt genoemd. Deze resultaten zijn weergegeven in de tabel.

Tabel 8.3: Meest genoemde oorzaken van gezondheidsklachten.

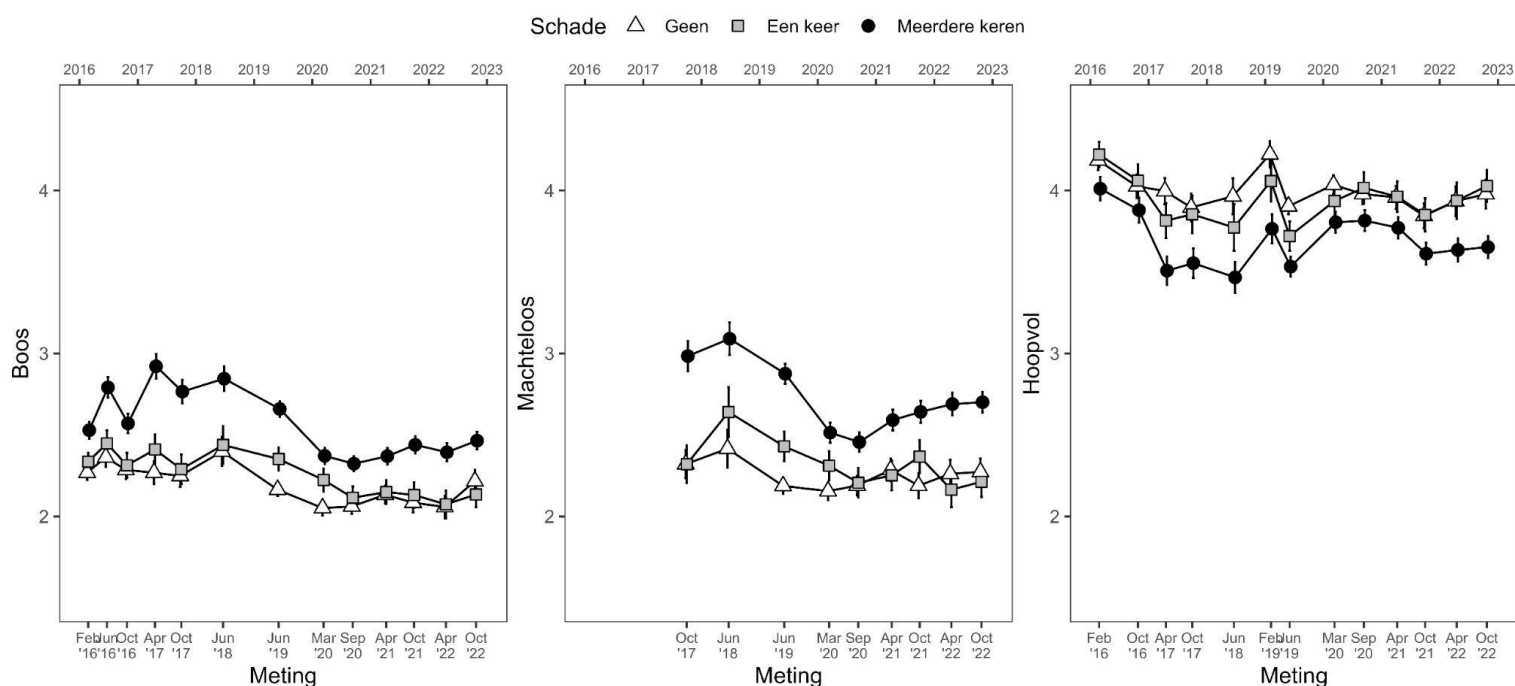
Belangrijkste klacht	Belangrijkste oorzaak onder alle respondenten	Belangrijkste oorzaak onder respondenten met meerdere keren schade
Buik- of maagklachten	Ander bekend/vastgesteld gezondheidsprobleem	Onbekende of onverklaarbare oorzaak
Hartkloppingen	Onbekende of onverklaarbare oorzaak	Gaswinningsproblematiek
Hoofdpijn	Andere oorzaak	Dagelijkse druk en verplichtingen
Duizeligheid of licht in het hoofd	Onbekende of onverklaarbare oorzaak	Onbekende of onverklaarbare oorzaak
Overgevoeligheid voor licht of geluid	Andere oorzaak	Andere oorzaak
Spier- of gewrichtsklachten	Andere oorzaak	Ander bekend/vastgesteld gezondheidsprobleem
Hoesten of keelklachten	COVID19-besmetting	Onbekende of onverklaarbare oorzaak
Prikkelbaar of irritatie	Gaswinningsproblematiek	Gaswinningsproblematiek
Geheugen- of concentratieproblemen	Andere oorzaak	Gaswinningsproblematiek
Slaapproblemen	Gaswinningsproblematiek	Gaswinningsproblematiek
Moeheid	Dagelijkse druk en verplichtingen	Ander bekend/vastgesteld gezondheidsprobleem
Nervus of gespannen gevoel	Gaswinningsproblematiek	Gaswinningsproblematiek
Benauwd of kortademig in rust (zonder inspanning)	Ander bekend/vastgesteld gezondheidsprobleem	Ander bekend/vastgesteld gezondheidsprobleem
Diarree of verstopping	Onbekende of onverklaarbare oorzaak	Onbekende of onverklaarbare oorzaak
Nek- of schouderklachten	Andere oorzaak	Andere oorzaak
Pijn of druk op de borst hebben	Onbekende of onverklaarbare oorzaak	Ander bekend/vastgesteld gezondheidsprobleem/ Gaswinningsproblematiek

Hierbij valt op dat respondenten overwegend andere oorzaken per gezondheidsklacht worden genoemd dan oorzaken gerelateerd aan de gaswinning, bijvoorbeeld een coronabesmetting, dagelijkse druk en verplichtingen en vastgesteld gezondheidsprobleem. Mensen met meervoudige schade noemen vaker de gaswinningsproblematiek als voornaamste oorzaak.

Emoties

In Figuur 8.3 is te zien dat er sinds september 2020, na een lichte afname in score, sprake lijkt van een stabilisatie in boosheid en machteloosheid - respondenten met meerdere keren schade zijn over de tijd weer wat vaker boos en machteloos. Tegelijkertijd is er voor de groepen zonder en met één keer schade sinds oktober 2021 een stijging in gevoelens van hoop, terwijl deze stijging voor respondenten met meerdere keren schade lichter is.

Figuur 8.3: Emoties ervaren in de afgelopen vier weken op een schaal van 1 tot 6 als functie van de tijd en het al dan niet hebben van schade, met 95%-betrouwbaarheidsinterval.

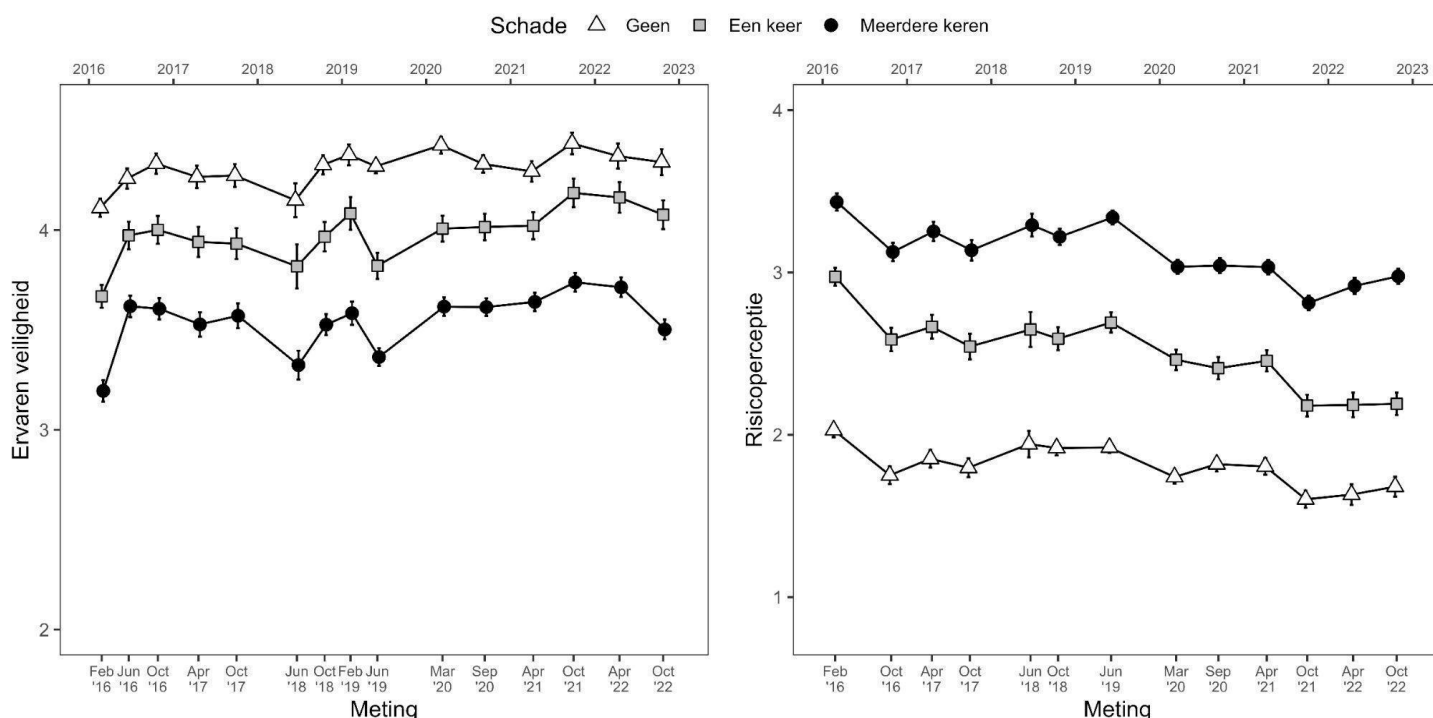


Veiligheid en risicoperceptie

Gedurende de looptijd van het onderzoek zien we schommelingen over de tijd in ervaren veiligheid en risicoperceptie (zie Figuur 8.4). Maar één duidelijk patroon is over de gehele looptijd zichtbaar: mensen met schade voelen zich minder veilig en nemen meer risico's waar.

In oktober 2022 scoren met name respondenten met meerdere keren schade lager op ervaren veiligheid en hoger op risicoperceptie dan in de metingen daarvoor. Dit heeft mogelijk met de aardbevingen van 8 en 22 oktober te maken. We analyseren dit in de volgende paragraaf.

Figuur 8.4: Ervaren veiligheid en risicoperceptie, als functie van de tijd en het al dan niet hebben van schade, met 95%-betrouwbaarheidsinterval.



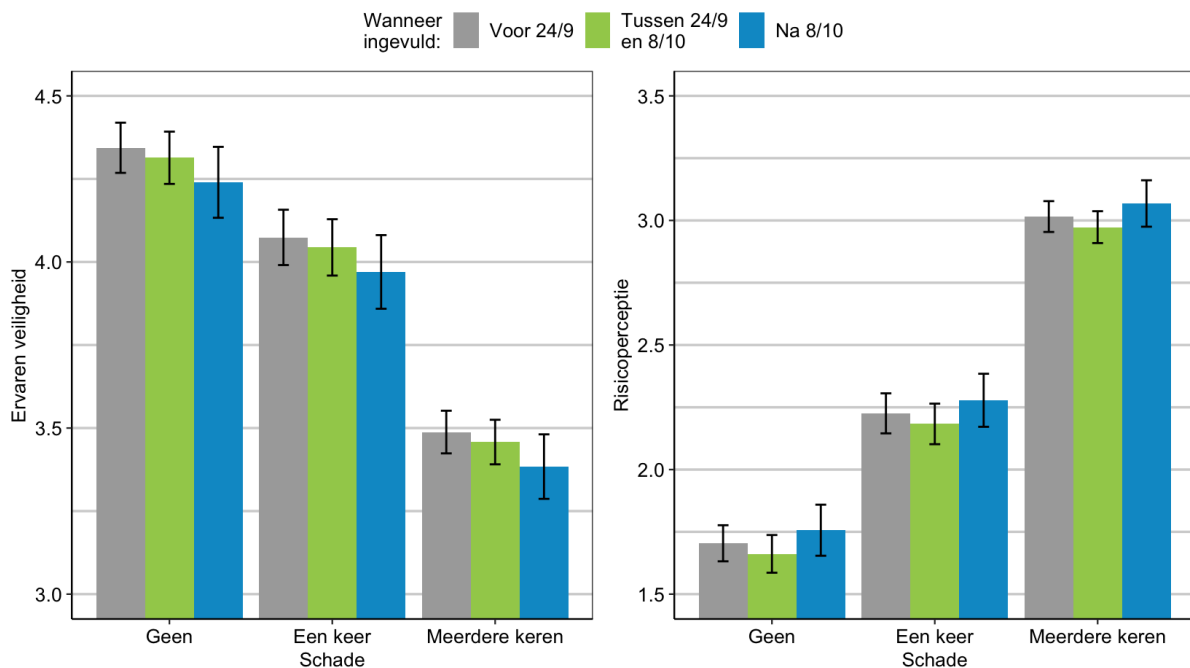
Vergelijking ervaren veiligheid en risicoperceptie voor en na bevingen

Ook hier checken we of het invulmoment – voor of na de beving(en) – van invloed is geweest op de manier waarop respondenten de vragen over ervaren veiligheid en risicoperceptie invullen.

Voor ervaren veiligheid zien we dat respondenten die na 8 oktober de vragenlijst hebben ingevuld zich onveilig voelen dan respondenten die de vragenlijst voor 24 september hebben ingevuld. Voor risicoperceptie is er geen significant verschil tussen de invulmomenten

In Figuur 8.5 zijn deze effecten tevens opgedeeld naar schadegroep.

Figuur 8.5: Gemiddelden op ervaren veiligheid en risicoperceptie tijdens de meting voor 24 september, tussen 24 september en 8 oktober en na 8 oktober.

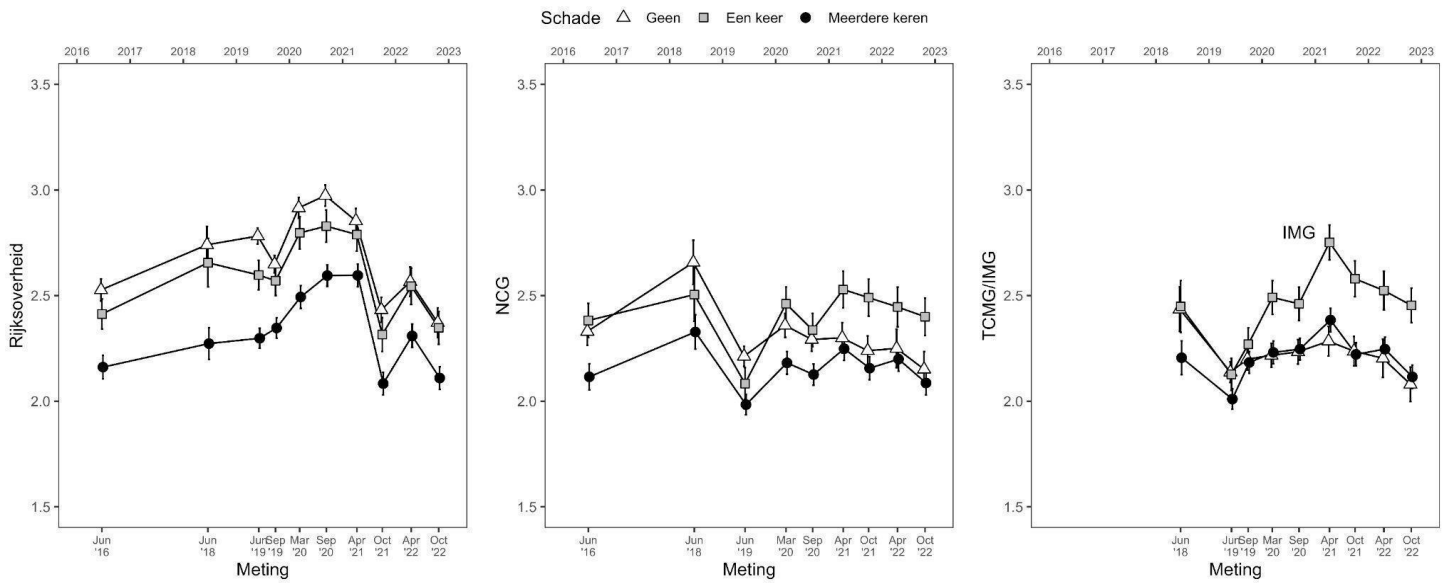


Vertrouwen

Figuur 8.6 laat de gemiddelden over de tijd zien van het vertrouwen in de Rijksoverheid, NCG en IMG. In deze paragraaf beschrijven we de meest opvallende resultaten. In Bijlage 8 zijn tevens de figuren opgenomen van alle organisaties en personen die we in april 2022 en/of oktober 2022 hebben gemeten.

In oktober 2021 zagen we een flinke dip in vertrouwen voor de Rijksoverheid. In april 2022 treedt er enig herstel op, al komt het nog niet terug op het niveau van daarvoor. In oktober 2022 is het vertrouwen weer gezakt naar het niveau van oktober 2021. Vertrouwen in overheden is over de gehele linie lager onder respondenten met meerdere keren schade. Vertrouwen in IMG en NCG is het hoogst onder respondenten met enkelvoudige schade, al lijkt daar sinds de start van IMG ook een daling te zijn ingezet. Vertrouwen in de buurt is continu hoog.

Figuur 8.6: Vertrouwen in de Rijksoverheid, NCG en TCMG/IMG, als functie van de tijd en het al dan niet hebben van schade, met 95%-betrouwbaarheidsinterval.



Toelichting vertrouwen

We hebben respondenten gevraagd om een toelichting te geven op de mate van vertrouwen in de Rijksoverheid. Van de 1.281 respondenten die aangeven geen of weinig vertrouwen te hebben in de Rijksoverheid, hebben 1.045 respondenten een toelichting gegeven. Van de 341 respondenten die veel of heel veel vertrouwen hebben gaven 221 een toelichting.¹³

Van de respondenten die geen of weinig vertrouwen hebben in de Rijksoverheid benoemt het grootste deel (33%) in hun toelichting zaken die verwijzen naar onvrede over het overheidsbeleid in het algemeen. Hierbij noemen ze onder andere de bureaucratie, het trage tempo van beslissingen nemen en het gevoel dat het overheidsbeleid geen rekening houdt met individuele gevallen.

“Het beleid van de rijksoverheid is vaak niet gericht op de menselijke maat en zeker niet hier in het noorden.”

“Er wordt te veel vergaderd en gepraat en te weinig gehandeld.”

Daarnaast wordt door veel respondenten (30%) genoemd dat de in hun ogen loze beloften en het niet nakomen van beloften door de overheid bijdragen aan hun geringe vertrouwen in de Rijksoverheid. Enkele van deze respondenten noemen de overheid een

¹³ De toelichting van de respondenten in de middencategorie (587 respondenten van in totaal 831 respondenten) hebben we in deze analyses buiten beschouwing gelaten.

onbetrouwbare partner omdat regels steeds veranderen en respondenten er niet vanuit kunnen gaan dat beleid ook wordt doorgezet.

“De overheid is een onbetrouwbare partner, je kunt er niet langdurig op bouwen, vandaag besluiten ze iets, en over een paar jaar veranderen ze het weer.”

“Voortdurend wordt ons van alles beloofd en die beloftes worden beschaamd zeker met betrekking tot de schade afhandeling ten gevolge van de gaswinning.”

Specifiek komt ook de onvrede over de aanpak van de gaswinningsproblematiek terug in de antwoorden van de respondenten (27%) met geen of weinig vertrouwen in de Rijksoverheid.

“De Rijksoverheid heeft zich m.b.t. aardbevingsproblematiek als zeer onbetrouwbaar opgesteld. De gasbaten waren belangrijker dan de gezondheidstoestand van de inwoners van Groningen.”

“De overheid heeft voortdurend een negatieve rol gespeeld bij de gaswinning problematiek en heeft nagelaten de benadeelde inwoners van de provincie ruimhartig tegemoet te komen.”

Een deel van de respondenten (20%) dat geen of weinig vertrouwen heeft in de Rijksoverheid maakt daarbij tevens de koppeling naar de aanpak van andere crises in Nederland. Deze respondenten ervaren dat de afhandeling van andere crises, net als de afhandeling van de aardbevingsproblematiek, niet goed wordt aangepakt door de overheid.

“Dit komt door de afhandeling van: de stikstofcrisis, de energietransitie, het toeslagen dossier, het debacle met de subsidieaanvraag voor Groningers, en vooral de afhandeling van de problematiek in Groningen.”

“Afhandeling klachten rondom gaswinning, afhandeling toeslagenaffaire, lange tijd om tot regering te komen, dit alles geeft weinig vertrouwen.”

Verder worden de grote afstand tot burgers (13%), een ongelijke behandeling (7%) en het eigenbelang voorop stellen (7%) genoemd als reden waarom respondenten geen of weinig vertrouwen hebben in de Rijksoverheid.

Respondenten die aangeven veel of heel veel vertrouwen te hebben in de Rijksoverheid, geven voor het grootste deel (34%) als reden dat ze vertrouwen hebben in de goede intenties van de overheid.

“Ben er van overtuigd dat zij het beste voor hebben met Nederland en dat ze gegeven de vele dilemma's en beperkte middelen die er zijn de best mogelijke keuzes maken.”

“Ik denk dat ze hun best doen om goed voor de Nederlanders te zorgen en dat de Groningers nu wel meer aan bod komen, eindelijk.”

Andere redenen die naar voren komen in de antwoorden van de respondenten die (heel) veel vertrouwen hebben in de Rijksoverheid zijn tevredenheid over het overheidsbeleid (15%), het idee dat in Nederland vergeleken met andere landen alles goed geregeld is (14%) en het gegeven dat ze geen slechte ervaringen hebben gehad (11%).

Sociale cohesie

Over de looptijd van het onderzoek hebben we respondenten meerdere keren stellingen voorgelegd gesteld over relaties in de buurt: 1) ik voel me *verbonden* met de mensen in mijn dorp/buurt, en 2) ik ervaar de *hulp en steun* die ik nodig heb van mensen uit mijn dorp/buurt. In Figuur 8.7 is het verloop over de tijd van de verschillende schadegroepen voor deze twee items te zien. Het valt op dat scores op deze items doorgaans hoog zijn. Een erg duidelijk patroon wat betreft schadegroepen is hier echter niet uit te halen. Bij de meting in oktober 2022 voelen respondenten met schade zich meer verbonden met hun dorp/buurt dan respondenten zonder schade, maar dit is niet altijd zo.

Om beter te begrijpen hoe het zit met sociale relaties hebben we verdiepende analyses uitgevoerd.

Ten eerste hebben we in de meting van april 2022 naast onze reguliere items aanvullende vragen over sociale cohesie gesteld. Een factoranalyse toonde aan dat er binnen de acht items van de vragenlijst twee constructen te onderscheiden zijn. Deze zijn te verdelen in ‘verbondenheid met dorp/buurt’ en ‘saamhorigheid’. De items die tot deze factoren leidden staan in Tabel 8.4.

Tabel 8.4: Factoren gebaseerd op factoranalyse van acht items over sociale cohesie.

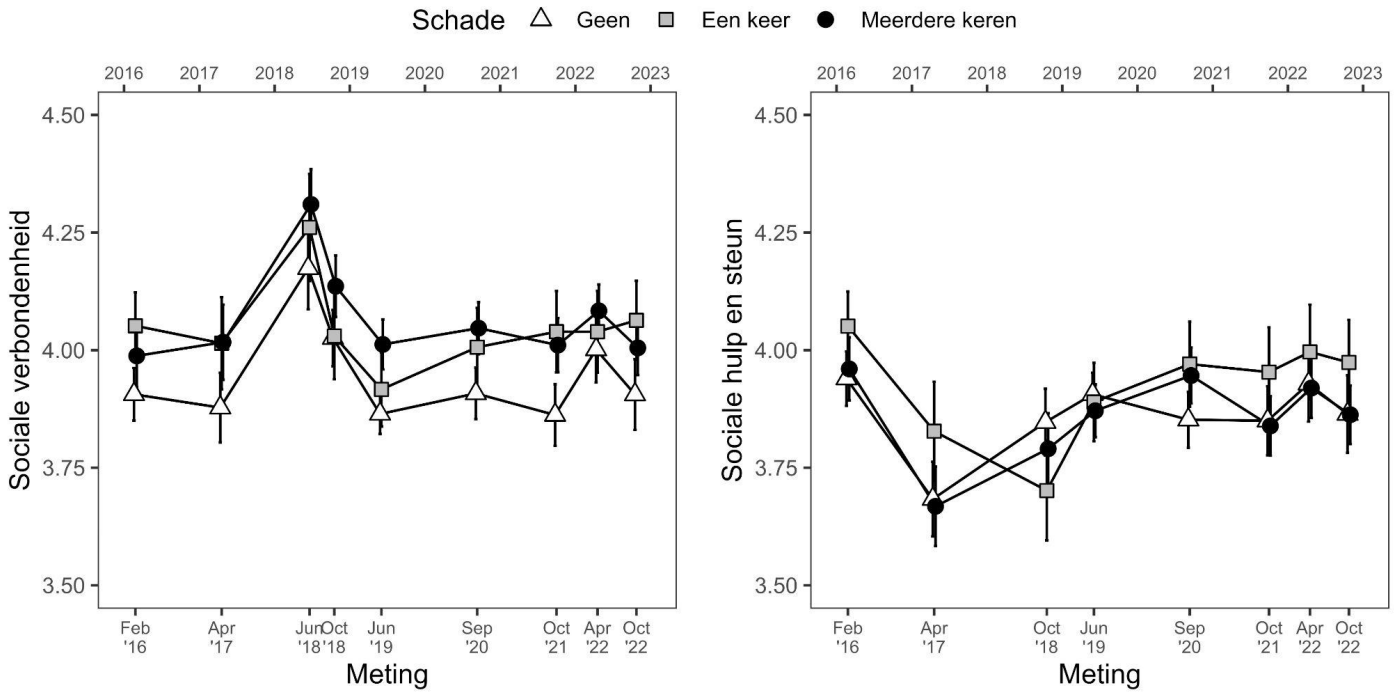
Factor ‘verbondenheid’	Ik voel me verbonden met de mensen in mijn dorp of buurt.
	Ik steun en help anderen in mijn dorp of buurt.
	Ik ben blij dat ik deel uitmaak van mijn dorp of buurt.
	Ik krijg de hulp en steun die ik nodig heb van de mensen in mijn dorp of buurt.
	Ik voel me betrokken bij de mensen in mijn dorp of buurt.
Factor ‘saamhorigheid’	In mijn dorp of buurt zorgen mensen voor elkaar.
	In mijn dorp of buurt hoort iedereen erbij (ongeacht afkomst, inzet voor het dorp/buurt).

Het construct verbondenheid verschilt in score niet tussen mannen en vrouwen. Mensen uit opleidingscategorie C scoren significant hoger op verbondenheid dan mensen uit opleidingscategorie A. Ook neemt verbondenheid met de leeftijd significant toe. Wanneer aan deze analyses ook schade wordt toegevoegd, blijven deze effecten overeind, maar heeft schade geen significante relatie met verbondenheid. Wanneer interacties tussen de demografische kenmerken en schade worden meegenomen, geldt dat er binnen groepen geen significante verschillen zijn te vinden tussen respondenten met meer of minder schade, behalve voor de groep uit opleidingscategorie B. Verbondenheid is minder gerelateerd aan opleidingscategorie B onder respondenten met meervoudige schade.

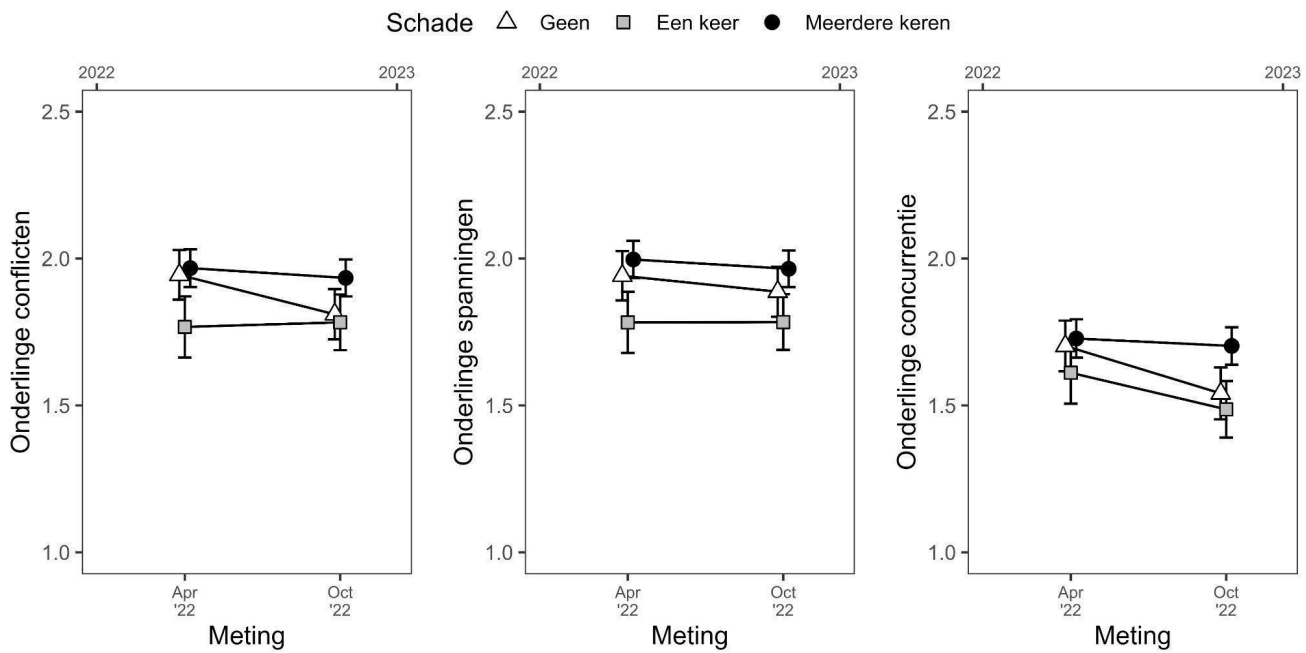
Voor saamhorigheid zien we een ander beeld. Er is hier wel een significant verschil tussen mannen en vrouwen (vrouwen ervaren meer saamhorigheid), maar niet tussen respondenten van verschillende leeftijden, uit verschillende opleidingscategorieën, of respondenten met meer of minder schade. Ook de interactie-analyses laten geen verschillen binnen groepen zien. Op basis van de door ons uitgevoerde analyses zijn er dus geen verschillen in mate van saamhorigheid te vinden op basis van leeftijd, opleidingscategorie, schade, of een combinatie van die factoren.

Ten tweede hebben we in de twee metingen van 2022 gevraagd naar conflicten, spanningen en concurrentie onder buurtbewoners (in het algemeen – dus niet specifiek over gaswinningsproblematiek). Dit was ingegeven door ontwikkelingen in het eerste (kwalitatieve) deel van dit rapport: door de versterkingsoperatie zien zowel bewoners als professionals meer onderlinge onvrede ontstaan. In Figuur 8.8 zijn de gemiddelde scores op deze items te zien. Het valt op dat onderlinge conflicten, spanningen en concurrentie over het algemeen niet vaak voorkomen. Hoewel de onderlinge verschillen klein zijn en dus niet altijd statistisch significant, valt wel op dat mensen met meerdere keren schade de meeste conflicten ervaren, en mensen met één keer schade de minste conflicten (mensen zonder schade zitten in het midden).

Figuur 8.7: Sociale verbondenheid en sociale hulp en steun als functie van de tijd en het al dan niet hebben van schade, met 95%-betrouwbaarheidsinterval.



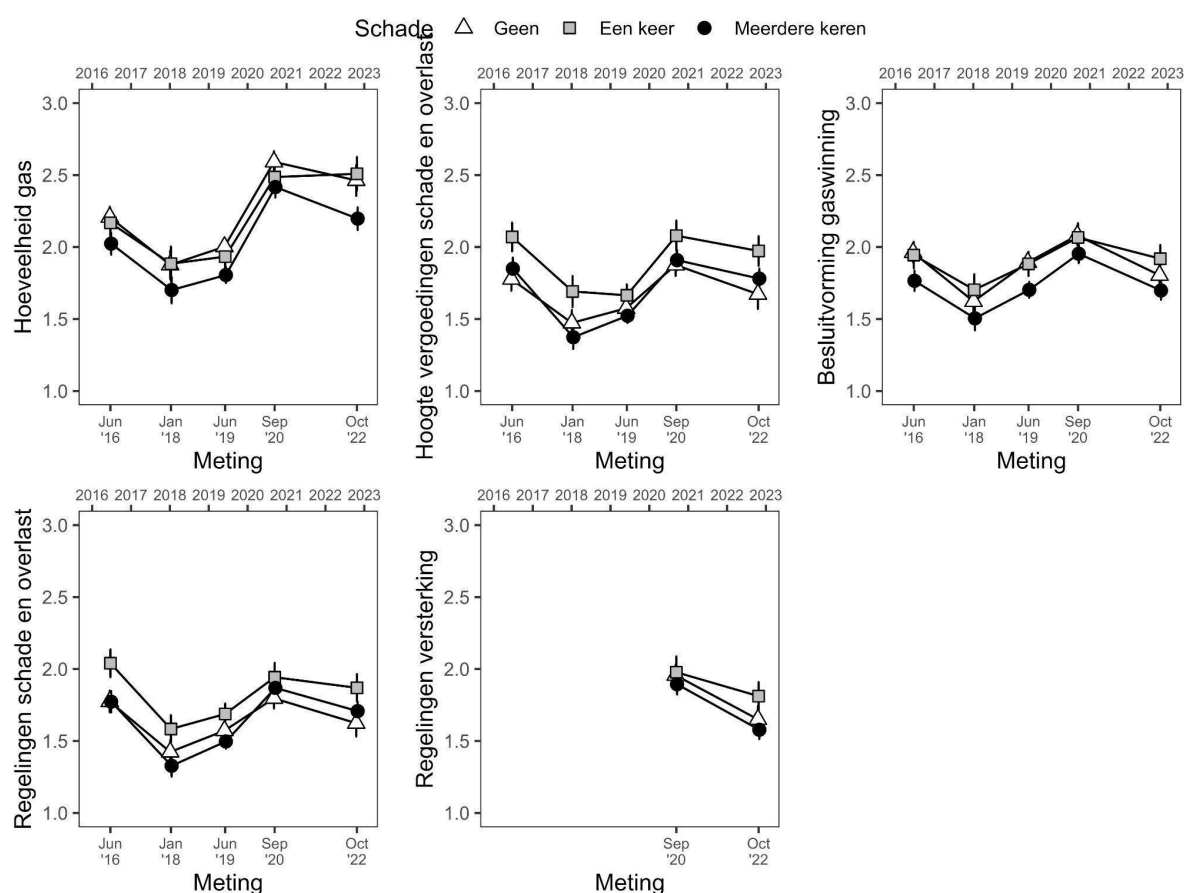
Figuur 8.8: Onderlinge conflicten, concurrentie en spanningen als functie van de tijd en het al dan niet hebben van schade, met 95%-betrouwbaarheidsinterval.



Gevoelens van (on)rechtvaardigheid

In Figuur 8.9 is het verloop van gevoelens van rechtvaardigheid over verschillende aspecten van de gaswinningsproblematiek weergegeven. Over het algemeen scoort men laag op alle items, maar er zijn wel enige verschillen door de tijd heen. Na een piek van gevoelens van rechtvaardigheid in september 2020, mogelijk door de aankondiging van de afbouw van de gaswinning, zien we in oktober 2022 dat gevoelens van rechtvaardigheid over de gehele linie weer wat afnemen.

Figuur 8.9: Gevoelens van onrechtvaardigheid over de hoeveelheid gas, regelingen en vergoedingen en besluitvorming als functie van de tijd en het al dan niet hebben van schade, met 95%-betrouwbaarheidsinterval.



Actuele ontwikkelingen

Hoewel dit geen 'kernindicator' is zoals veiligheid en gezondheid zoals we die al jaren volgen, houden we wel in de gaten welke actualiteiten spelen. De afgelopen tijd is voornamelijk de "Parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen" veel in het nieuws geweest. In april 2021 en in oktober 2022 vroegen we respondenten 1) in hoeverre de parlementaire enquête hen bezighield, en 2) of ze er negatieve of positieve

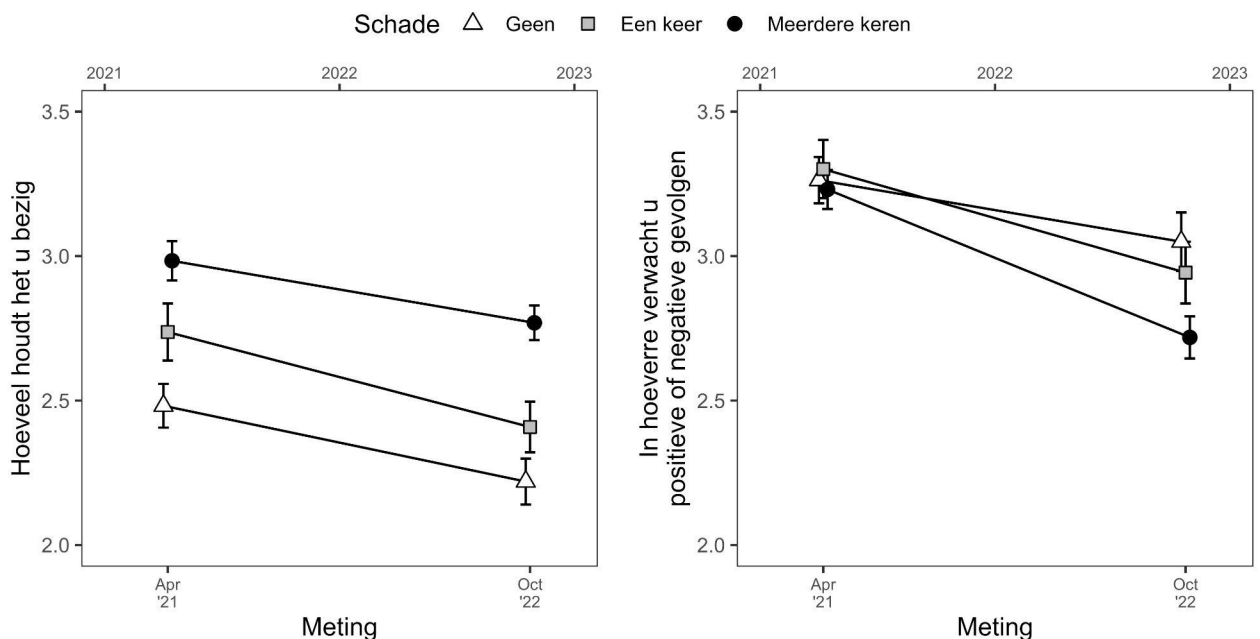
verwachtingen op nahouden. Daarnaast hebben we enkele vragen gesteld over (zorgen over) de energiecrisis.

Parlementaire enquête

In Figuur 8.10 is te zien dat de parlementaire enquête respondenten minder bezig gaan bezig houden in oktober 2022 vergeleken met de eerdere meting in april 2021, ongeacht schadegroep.

Tevens hebben we respondenten gevraagd of zij positieve of negatieve gevolgen verwachten voor bewoners in het gaswinningsgebied van de parlementaire enquête op een schaal van 1 ('negatieve gevolgen') tot 5 ('positieve gevolgen'), waarbij 3 dus het middelpunt van de schaal is ('niet negatief/ niet positief'). In de rechterfiguur in Figuur 8.10 is te zien dat respondenten zonder of met enkelvoudige schade in het najaar van 2022 gemiddeld onder de 3 komen en dus meer negatieve dan positieve verwachtingen hebben over de gevolgen van de parlementaire enquête, terwijl dit in het voorjaar van 2021 nog andersom was. Opvallend is dat binnen de groep met meerdere keren schade de verwachtingen sterk negatiever zijn geworden.

Figuur 8.10: Mate waarin men zich bezighoudt met parlementaire enquête en de verwachtingen hierover als functie van de tijd en het al dan niet hebben van schade, met 95%-betrouwbaarheidsinterval.



Toelichting verwachtingen parlementaire enquête

Van de 634 respondenten die negatieve verwachtingen hebben over de parlementaire enquête geven 420 respondenten een toelichting. Het grootste deel van deze respondenten (32%) geeft aan dat ze verwachten dat er weinig of niets zal veranderen

na de uitkomst van de parlementaire enquête. Een ander deel van de respondenten (22%) benoemt de overheid als reden voor hun negatieve verwachting, ze ervaren de overheid als incapabel, corrupt, vergeetachtig of onverantwoordelijk.

"Ik denk dat er een dik rapport komt waar niets mee wordt gedaan en de ondervraagden (niet de gedupeerden!) hebben wel erg vaak last van collectief geheugenverlies."

"De verantwoordelijken zullen toch niet gestraft worden en blijven gewoon zitten."

Andere redenen die naar voren komen bij respondenten die negatieve verwachtingen hebben over de parlementaire enquête zijn de ervaringen met de aanpak van de gaswinningsproblematiek (18%), het gebrek aan oplossingen en actie vanuit de overheid (13%) en het gebrek van vertrouwen in de overheid en ministers (11%).

Van de 653 respondenten met positieve verwachtingen over de parlementaire enquête geven 364 respondenten een toelichting. Van deze respondenten geeft het grootste deel (37%) als toelichting op de positieve verwachtingen dat er mogelijk of hopelijk dingen gaan veranderen naar aanleiding van de uitkomst van de parlementaire enquête. Daarnaast geeft een deel van de respondenten (28%) aan dat ze verwachten dat de enquête veel informatie zal geven en de waarheid naar boven zal halen. Ook verwachten enkele respondenten (20%) dat de enquête voor meer begrip en inzicht bij de overheid zal zorgen.

"Er zal iets gedaan moeten worden met de slotconclusie, als die er zal komen."

"Er komt aan het licht dat diverse procedures en besluiten niet goed gingen."

"Ik hoop toch tegen beter weten in dat de schellen van de ogen gaan vallen."

Minder vaak gegeven toelichtingen bij de positieve verwachtingen van de parlementaire enquête zijn de aandacht die het voor de problemen in Groningen genereert (9%) en de hoop dat de aanpak van de gaswinningsproblematiek beter gaat verlopen (9%). Tot slot noemen enkele respondenten (8%) dat ze positief zijn over het feit dat de parlementaire enquête gehouden wordt, maar dat ze ook verwachten dat er weinig of niets verandert aan de situatie van de Groningers.

Energiecrisis

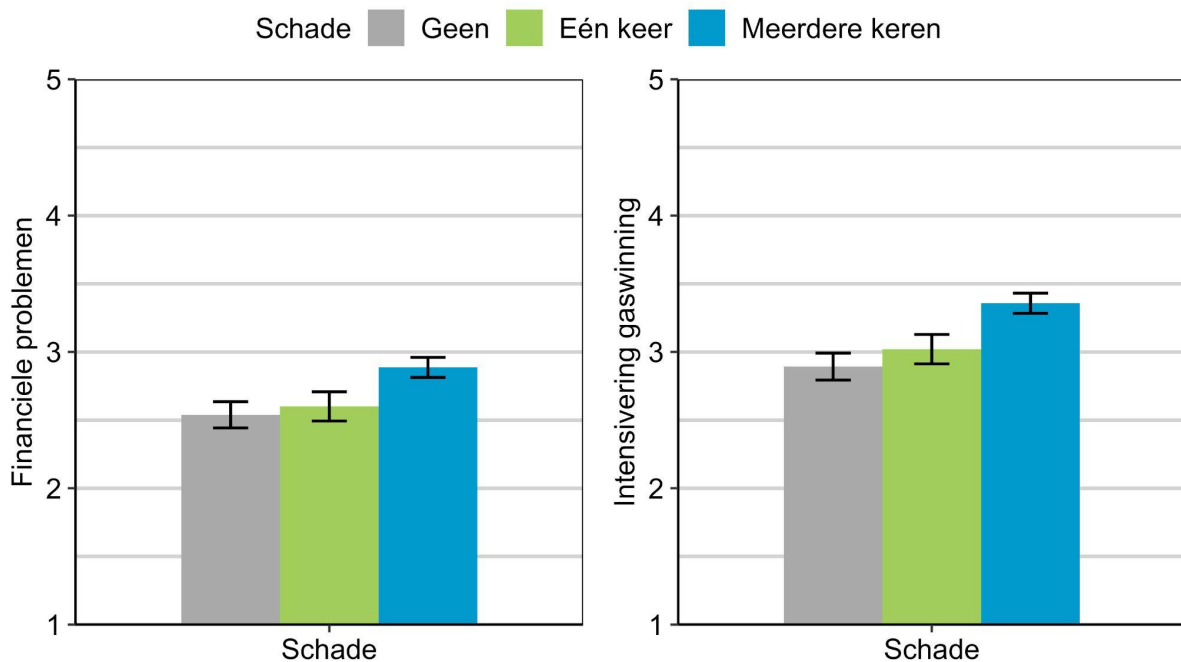
In de meting van oktober 2022 hebben we de respondenten enkele stellingen voorgelegd over (zorgen over) de energiecrisis. Zie Bijlage 1 voor deze items. In deze paragraaf lichten we de resultaten op twee van deze items toe, namelijk:

- Ik maak me zorgen dat ik in financiële problemen kom door de stijgende energieprijzen.

- Ik maak me er zorgen over dat de energiecrisis gaat leiden tot continuering/intensivering van de gaswinning in Groningen.

Respondenten konden antwoorden op een schaal van 1 (helemaal niet mee eens) tot 5 (helemaal mee eens). In Figuur 8.11 zijn de gemiddelde scores te zien. We zien hier dat respondenten met meerdere keren schade zich meer zorgen maken dat zij in financiële problemen komen door stijgende energieprijzen. Daarnaast maken zij zich ook meer zorgen dat de energiecrisis gaat leiden tot continuering of intensivering van de gaswinning in Groningen. Dit zijn allebei statistisch significante verschillen.

Figuur 8.11: Gemiddelde scores als functie van het al dan niet hebben van schade, met 95%-betrouwbaarheidsinterval.



9. Impact van versterking op kernindicatoren

Samenvatting

- Net als in 2021 hebben we gegevens uit onze metingen gekoppeld aan gegevens van de NCG over versterking. Over 2022 zijn meer gegevens beschikbaar dan in 2021. We zien in grote lijnen hetzelfde beeld als in 2021, maar er worden ook verschillen zichtbaar.
- In iedere fase in het versterkingsproject, en in het bijzonder tussen uitvoering en afronding, is er sprake van een afname en geestelijke gezondheid en een toename in stress-gerelateerde klachten.
- Dit patroon is vergelijkbaar voor veiligheidsgevoelens en risicoperceptie.
- Voor het vertrouwen in overheden en instanties is het dominante patroon dat het vertrouwen afneemt naarmate het versterkingsproces vordert. Opvallend is dat Nationaal Coördinator Groningen (NCG) er in de eerste fasen positief uitspringt.
- De versterking vormt ondubbelzinnig een risico voor alle uitkomstmaten van Gronings Perspectief. Het is nog niet mogelijk om per fase vast te stellen wat de exacte oorzaak is.

In dit hoofdstuk staat de impact van de versterkingsoperatie op de kernindicatoren centraal. Nationaal Coördinator Groningen (NCG) is in 2016 gestart met de versterkingsoperatie in delen van de provincie Groningen. In Hoofdstuk 1 staat beschreven wat deze versterkingsoperatie inhoudt.

We zijn in het vorige rapport (Stroebe et al., 2022) ingegaan op de impact van de versterkingsoperatie met analyses gebaseerd op gegevens uit het versterkingsregister van NCG (stand van zaken oktober 2021), waarin de werkvoorraad van NCG is opgenomen. In dit rapport doen we deze analyses opnieuw, met de huidige stand van zaken (oktober 2022). In oktober 2021 zaten er relatief meer respondenten in eerdere fases (het aantal respondenten dat een opname heeft gehad in deze analyses was N=625, versus 704 in 2022), en hadden nog maar weinig respondenten de versterking al helemaal hadden afgerond (N=26, versus 80 in 2022). Hierdoor konden we wel enkele trends laten zien, maar daar niet altijd (bijvoorbeeld met betrekking tot afgeronde versterking) met (statistische) zekerheid conclusies aan verbinden. Het is dus belangrijk om dit onderzoek dit jaar te herhalen, zodat we duidelijkere conclusies kunnen trekken.

Voor de adressen van respondenten die ons daar toestemming voor hebben gegeven, hebben wij naar de volgende kenmerken van bewoners gekeken - op basis van gegevens van NCG:

1. Of de respondent in de werkvoorraad van NCG zit, om scores te vergelijken met respondenten die niet in de werkvoorraad zitten.

2. Als men in de werkvoorraad zit, kijken we specifiek naar in welke fase van de versterkingsoperatie men op het moment van het afnemen van de vragenlijst zit (meer specifiek kijken we of de volgende ‘mijlpalen’ al zijn gerealiseerd (zie opsomming hierna).¹⁴

In dit hoofdstuk onderzoeken we wat de impact is van de versterking op de kernindicatoren gezondheid, veiligheid en risicoperceptie, en vertrouwen. We controleren hierbij in alle analyses voor hoeveelheid schade. Dit betekent dat de gevonden effecten van versterking **niet** verklaard worden doordat men bijvoorbeeld ook meer schade heeft.

We bekijken in onze analyses of respondenten die in de werkvoorraad zitten anders scoren dan respondenten die niet in de werkvoorraad zitten, en kijken vervolgens specifiek naar het verloop van de fases van versterking over de tijd. In de data zoals aangeleverd door de NCG wordt binnen de versterking een onderscheid gemaakt tussen zes mijlpalen. Voor het leesbegrip beschrijven we dat in de rest van het hoofdstuk als ‘fases’: als mijlpaal 1 (bijv. opname) is geweest, zit de respondent in de fase tussen mijlpaal 1 (opname) en mijlpaal 2 (beoordeling). De mijlpalen:

1. Opname. Dit is de datum waarop de opname van de staat van het gebouw heeft plaatsgevonden.
2. Beoordeling. Dit is de datum waarop mogelijke risico's en maatregelen zijn beoordeeld, en of er versterking nodig is.
3. Planvorming. Dit is de datum waarop het plan van aanpak is vastgesteld.
4. Uitvoering. Dit is de datum waarop de NCG klaar is met de ‘voorbereidende’ uitvoeringen van het plan zoals het aanvragen van vergunningen en verlenen van opdrachten aan aannemers.
5. Bouw afgerond. Dit is de datum waarop de aannemer klaar is; het huis is versterkt.
6. Afgerond. Dit is de datum waarop alle procedures zijn afgerond en afgehandeld en de bewoner is terugverhuisd.

Naast deze analyses hebben we ook interviews uitgevoerd met bewoners en professionals over de impact van de versterking op personen en dorpen. De bevindingen van deze interviews staan in het eerste deel van dit rapport. In de samenvatting (Hoofdstuk 1) worden de bevindingen uit het eerste, kwalitatieve deel en de kwantitatieve analyses uit deel 2 samengebracht.

¹⁴ In het inleidende hoofdstuk wordt de afspraken en procedures rondom de gegevensoverdracht met NCG uitgelegd. Op <https://www.nationaalcoordinatorgroningen.nl/versterken/versterking-in-stappen/> worden deze fases in meer detail uitgelegd, waarbij wij ook nog onderscheid maken tussen afgeronde bouw en een complete afronding (wat soms administratief is, maar soms meer impactvol zoals terugverhuizen) van het versterkingstraject.

Leeswijzer voor de figuren

De figuren in onderstaand stuk geven de impact van versterking (wel of niet in werkvoorraad zitten; fases versterking) op kernindicatoren (bijvoorbeeld gezondheid) weer. Daarin zijn ook andere belangrijke voorspellers meegenomen, zoals leeftijd, geslacht maar ook schade (hierdoor kan voorzichtig worden vergeleken wat in de modellen een sterkere voorspeller is van de uitkomstmaten; blootstelling aan schade, of versterking).

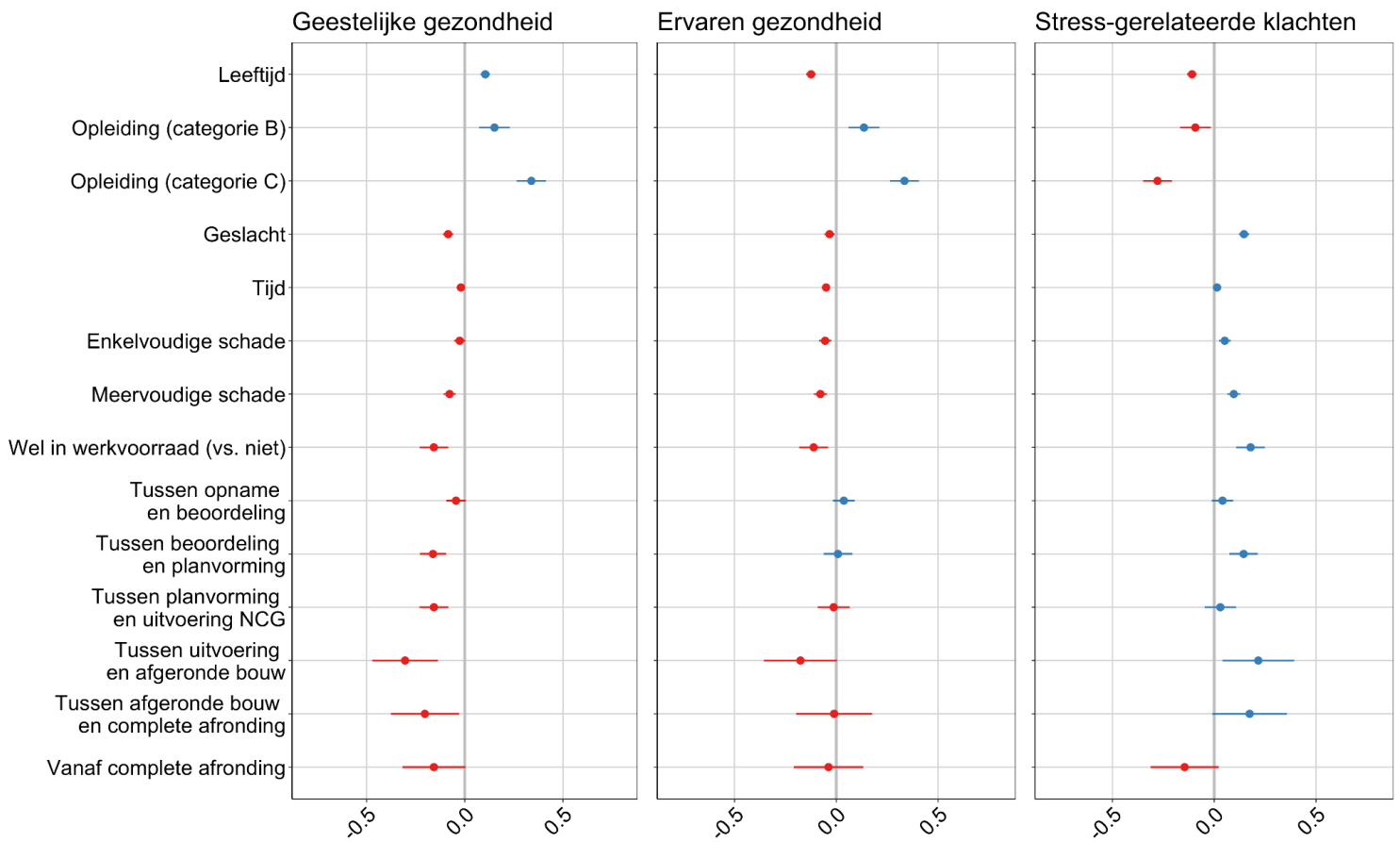
In de figuren is weergegeven in hoeverre de variabelen links in de grafiek de kernindicatoren (met andere woorden de uitkomstmaten) statistisch voorspellen. Hierbij betekent een blauwe kleur dat ze positief met elkaar samenhangen (een hogere score op de variabele links betekent ook een hogere score op de uitkomstmaat) en rood dat ze negatief met elkaar samenhangen (een hogere score op de variabele links betekent een *lagere* score op de uitkomstmaat). Hoe verder verwijderd van de nullijn, hoe groter dit effect is (nul betekent: geen samenhang). De gekleurde horizontale streep geeft het betrouwbaarheidsinterval weer. Er mag enige overlap zijn, maar als deze streep *duidelijk* met nul overlapt, kunnen we niet met statistische zekerheid concluderen dat er samenhang is.

Zie Bijlage 5 voor een uitgebreide beschrijving van de manier waarop we de data behandelen en de gehanteerde analysemethoden.

Gezondheid

In het eerste deel van de analyses worden verschillende *groepen* met elkaar vergeleken. We analyseren per fase of de groep respondenten die wel in deze fase zit met de groep respondenten die op hetzelfde meetmoment niet in die fase zit. De resultaten van deze analyses zijn te zien in Figuur 9.1.

Figuur 9.1: Gestandaardiseerde multilevel-regressiecoëfficiënten van mixed models waarin gezondheidsmaten worden voorspeld door controlevariabelen, wel of niet in de werkvoorraad zitten, en fases van versterking, met 95%-betrouwbaarheidsintervallen.



Let op: In bovenstaande figuren betekenen hogere scores in de linker twee figuren (geestelijke gezondheid en ervaren gezondheid) een betere gezondheid, maar in de rechterfiguur (stress-gerelateerde klachten) betekent een hogere score meer gezondheidsklachten en dus een slechtere gezondheid.

Figuur 9.1 laat zien dat 'in de fasen van versterking zitten' over het algemeen gerelateerd is aan een slechtere gezondheid dan respondenten die niet in een fase of überhaupt in de werkvoorraad zitten. Wanneer we gedetailleerder naar de relatie tussen gezondheid en specifieke fasen kijken, zien we dat vanaf de beoordeling tot aan de planvorming en vanaf de uitvoering tot de afgeronde bouw respondenten meer stress-gerelateerde klachten ervaren. Eenzelfde patroon zien we bij geestelijke gezondheid, waar de beoordeling tot aan de complete afronding gerelateerd is aan een slechtere geestelijke gezondheid. Dit patroon zien we niet bij ervaren gezondheid: geen van de fasen heeft een significant effect op ervaren gezondheid.

Om deze resultaten verder te duiden verwijzen we naar Bijlage 6 voor een visuele weergave van de gemiddelde gezondheidsscores van de groepen per fase. In deze bijlage is te zien we dat gezondheidsscores steeds lager worden in groepen die zich al in verder gevorderde fasen bevinden, maar dat gezondheidsscores ook weer beter zijn in de fasen na de afgeronde bouw. Deze scores blijven echter slechter dan de scores van de groep die zich niet in de werkvoorraad bevindt.

De bovenstaande resultaten doen vermoeden dat gezondheid per fase afneemt, maar omdat het analyses op groepsniveau zijn, kunnen we die resultaten niet met zekerheid toeschrijven aan veranderingen binnen personen, of verschillende groepskenmerken. We doen daarom tevens een tweede analyse waarin we alleen kijken naar de manier waarop respondenten scoren op de kernindicatoren *wanneer zij van fase veranderen*. Met andere woorden: respondenten zijn hun eigen controlegroep. Waar we in de vorige analyse *groepen* met elkaar vergeleken, vergelijken we hier de scores *binnen respondenten* over de tijd heen. Effecten die we vinden kunnen op deze manier dus niet verklaard worden doordat een respondent voorafgaand aan de start van de versterking al minder gezond was. Deze analyses zijn dus een betere indicatie voor een oorzakelijk verband.

We zetten hier de bevindingen op basis van de analyses (binnen respondenten) in op een rij. Er zijn enige verschillen: in deze analyses heeft alleen de fase tussen beoordeling en planvorming een negatief effect op geestelijke gezondheid. Wanneer versterking is afgerond is er een positief effect op geestelijke gezondheid. Voor stress-gerelateerde klachten zorgt in deze analyses alleen de tweedefase, tussen beoordelingen planvorming, voor meer klachten. Ook hier zorgt de laatste fase voor minder stress-gerelateerde klachten. Bij ervaren gezondheid zien we hier dat de fase tussen opname en beoordeling een *positieve* impact op ervaren gezondheid heeft, maar dit is geen significant effect. Net als in de groepsanalyses zijn er verder geen significante effecten op ervaren gezondheid.

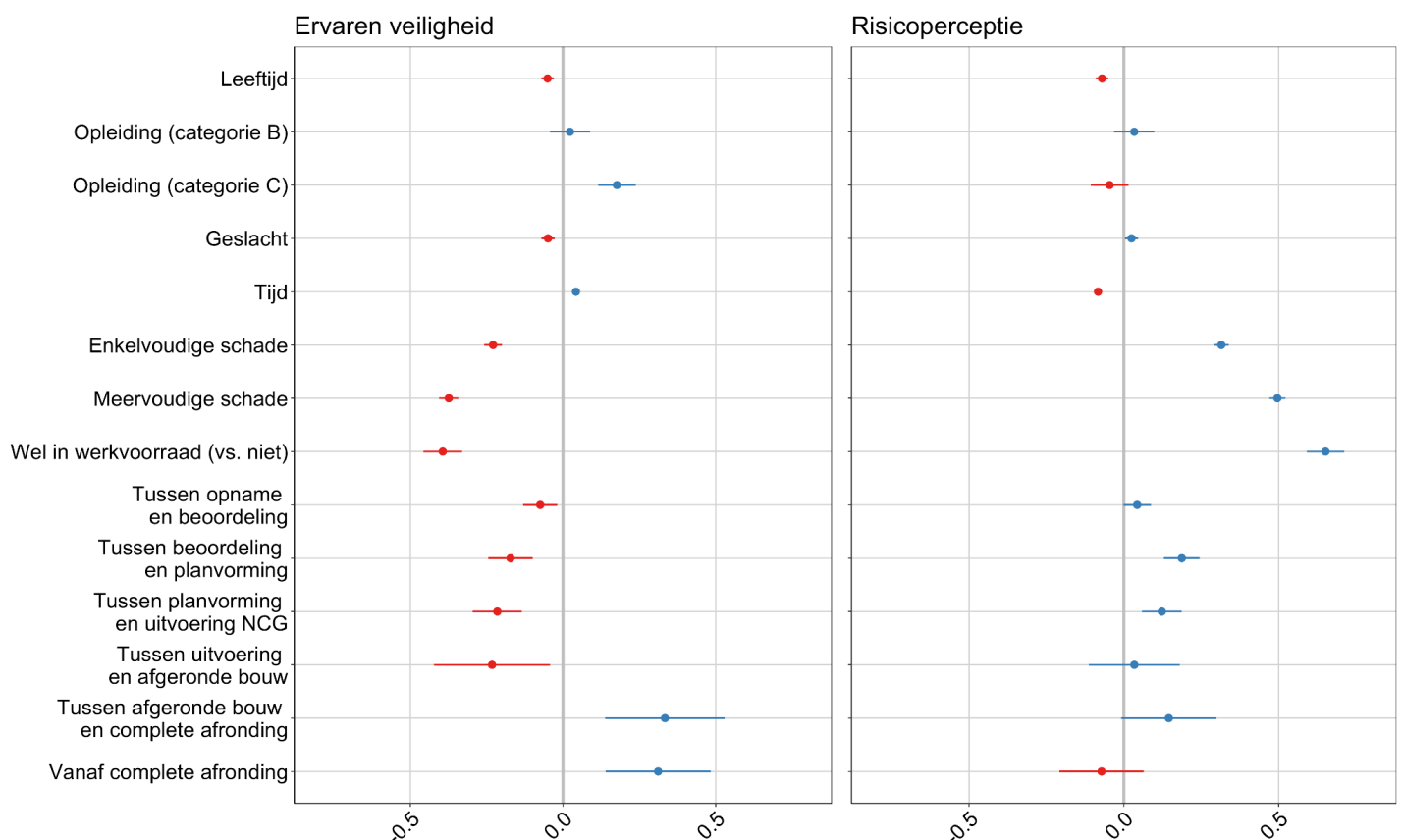
Wanneer we uitzoomen en beide analysemethoden voor de drie gezondheidsmaten bekijken, concluderen we dat versterking duidelijk gerelateerd is aan verslechterde gezondheid. Gezondheid herstelt enigszins wanneer de versterking is afgerond, maar

komt ook dan niet op het niveau van respondenten die helemaal niet in de werkvoorraad zitten. Wanneer respondenten wel in de werkvoorraad zitten, lijkt vooral de fase tussen uitvoering en afgeronde bouw gerelateerd aan een verslechterde geestelijke gezondheid, ervaren gezondheid en stress-gerelateerde klachten. Maar ook alle andere fasen zijn reden tot bezorgdheid.

Veiligheid en risicoperceptie

In het eerste deel van de analyses worden verschillende *groepen* met elkaar vergeleken. We analyseren per fase of de groep respondenten die wel in deze fase zit met de groep respondenten die op hetzelfde meetmoment niet in die fase zit. De resultaten van deze analyses zijn te zien in Figuur 9.2.

Figuur 9.2: Gestandaardiseerde multilevel-regressiecoëfficiënten van mixed models waarin ervaren veiligheid en risicoperceptie worden voorspeld door controlevariabelen, wel of niet in de werkvoorraad zitten, en fases van versterking, met 95%-betrouwbaarheidsintervallen.



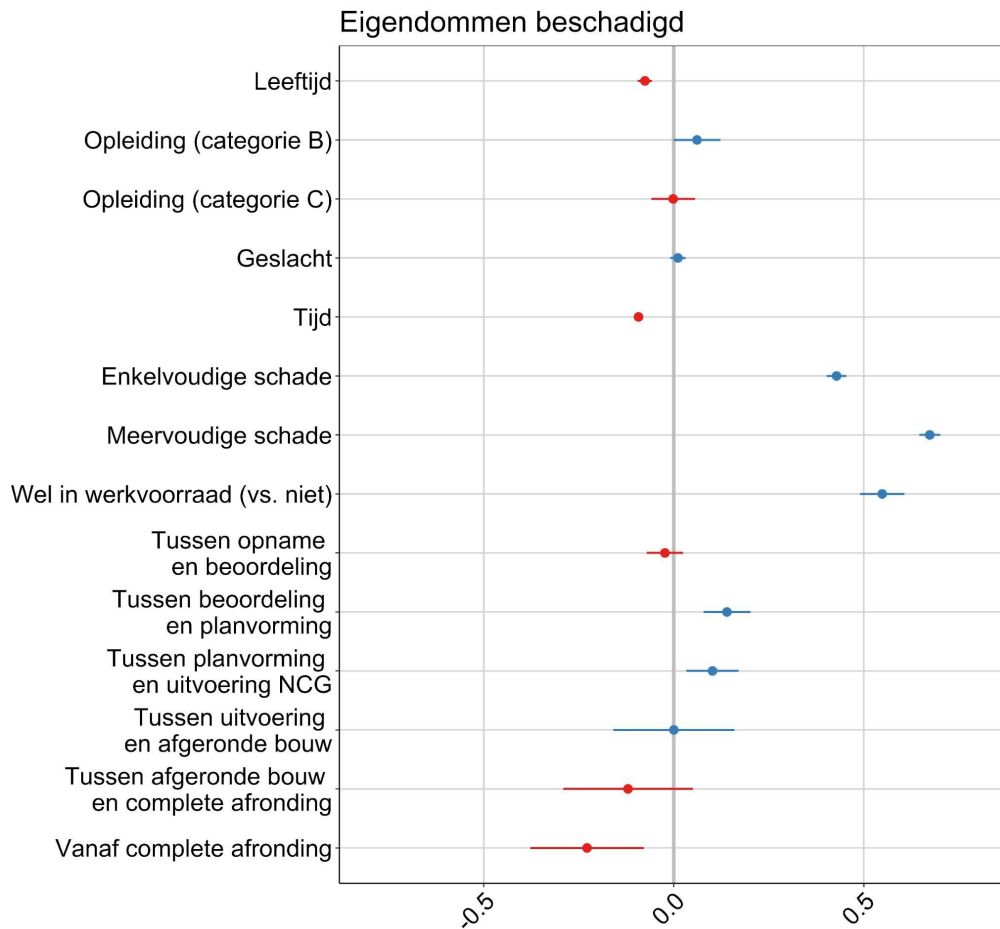
Figuur 9.2 laat zien dat bij zowel ervaren veiligheid als risicoperceptie, voornamelijk de eerste drie fasengerelateerd zijn aan minder ervaren veiligheid en een hogere mate van risicoperceptie. Bij ervaren veiligheid geldt ook nog dat de fasen vanaf afgeronde bouw gerelateerd zijnaan meerervaren veiligheid. Voor risicoperceptie is dit niet zo Dit lijkt

tegenstrijdig. Dit kan mogelijk verklaard worden door de schaal die we gebruiken voor risicoperceptie. Deze bestaat uit drie items die gaan over het risico 1) om een aardbeving mee te maken, 2) dat eigendommen beschadigd raken (zie Figuur 9.3), en 3) om verwond te raken door een aardbeving. Wanneer we deze items los analyseren zien we dat de laatste twee items inderdaad wel effecten laten zien vanaf de afronding (men neemt dan minder risico's waar), maar het eerste item niet. Het kan dus zo zijn dat de kans op aardbevingen wel in grote mate aanwezig is in het leven van deze respondenten, maar dat zij zich juist daarom ook veiliger voelen wanneer de bouw is afgerond.

Als we naar de andere fasen kijken in het licht van de losse items van de risicoperceptieschaal, zien we dat voornamelijk de fasen tussen beoordeling en uitvoering zorgen voor meer risicoperceptie voor alle items. Daarnaast is ook de fase tussen opname en beoordeling gerelateerd aan meer waargenomen risico om verwond te raken, en de fase vanaf de afronding gerelateerd aan minder waargenomen risico op beschadiging van eigendommen en minder waargenomen risico om verwond te raken.

Om deze resultaten verder te duiden verwijzen we naar Bijlage 6 voor een visuele weergave van de gemiddelde scores voor veiligheid en risicoperceptie van de groepen per fase.

Figuur 9.3: Gestandaardiseerde multilevel-regressiecoëfficiënten van mixed models waarin beschadigde eigendommen worden voorspeld door controlevariabelen, wel of niet in de werkvoorraad zitten, en fases van versterking, met 95%-betrouwbaarheidsintervallen.



Ook hier doen we een tweede analyse waarin we alleen kijken naar de manier waarop respondenten scoren op de gezondheid en risicoperceptie *wanneer zij van fase veranderen*.

In deze analyses zien we dat de fase tussen planvormingen uitvoering een negatief effect heeft op ervaren veiligheid. Daarentegen hebben de fasen vanaf de afgeronde bouw net als in bovenstaande analyses een *positief* effect op ervaren veiligheid.

Wat betreft de gehele risicoperceptieschaal zien we dat alleen de fase tussen beoordeling en planvorming zorgt voor meer risicoperceptie, maar ook hier zullen we de drie items los analyseren. Ten eerste zorgt de fase tussen opname en beoordeling voor een lagere waarneming van het risico om een aardbeving mee te maken. De fasen tussen beoordeling en uitvoering zorgen voor meer waargenomen risico dat

eigendommen beschadigd worden, en de fase tussen beoordeling en planvorming voor meer waargenomen risico dat men verwond raakt. De fasen tussen opname en beoordeling zorgen voor *minder* waargenomen risico dat eigendommen beschadigd worden. Dit is interessant, omdat we hiervoor al uitlegden dat de fasen daarna, tussen beoordeling en uitvoering, juist zorgen voor een *hoger* waargenomen risico op het beschadigd raken van eigendommen. Dit laat zien dat het moment van de beoordeling belangrijk is: hier vindt een omslag van waargenomen risico plaats. Als laatste zorgt de fase vanaf complete afronding voor minder waargenomen risico om verwond te raken.

Wanneer we beide analysemethoden, alle items en alle fasen in beschouwing nemen, zien we dat de eerste fase in eerste instantie voor lager waargenomen risico zorgt, maar dan zien we duidelijk dat in de fasen tussen beoordeling en uitvoering respondenten zich minder veilig voelen en op alle vlakken meer risico waarnemen. Dit is een belangrijk gegeven wanneer het gaat om communicatie: we zien in de interviews dat bij sommige bewoners door een versterkingsrapport het gevoel van onveiligheid wordt versterkt doordat ze bewust worden gemaakt van de onveiligheid van hun woning.

Vertrouwen

In het eerste deel van de analyses worden verschillende *groepen* met elkaar vergeleken. We analyseren per fase of de groep respondenten die wel in deze fase zit met de groep respondenten die op hetzelfde meetmoment niet in die fase zit. De resultaten van deze analyses zijn te zien in Figuur 9.4. We analyseren vertrouwen in drie instanties: de Rijksoverheid, de gemeente, en de NCG. Daarnaast bekijken we ook het vertrouwen in buurtgenoten.

Wanneer het gaat om het vertrouwen in de Rijksoverheid, is er alleen in de eerste en laatste fase, tussen opname en beoordeling en vanaf de afronding, *geen* effect te zien op vertrouwen in de Rijksoverheid. De overige fasen zijn allemaal gerelateerd aan een lager vertrouwen. Ook vertrouwen in de gemeente is in de latere fases lager; vanaf de uitvoering is versterking gerelateerd aan minder vertrouwen in de gemeente.

Het patroon bij vertrouwen in NCG ziet er anders uit: hier is vertrouwen tussen opname en beoordeling en tussen planvorming en uitvoering licht *hoger* dan in de andere fasen.

De fasen van versterking hebben geen significante relatie met het vertrouwen in buurtgenoten.

Ook hier doen we een tweede analyse waarin we alleen kijken naar de manier waarop respondenten scoren op vertrouwen *wanneer zij van fase veranderen*.

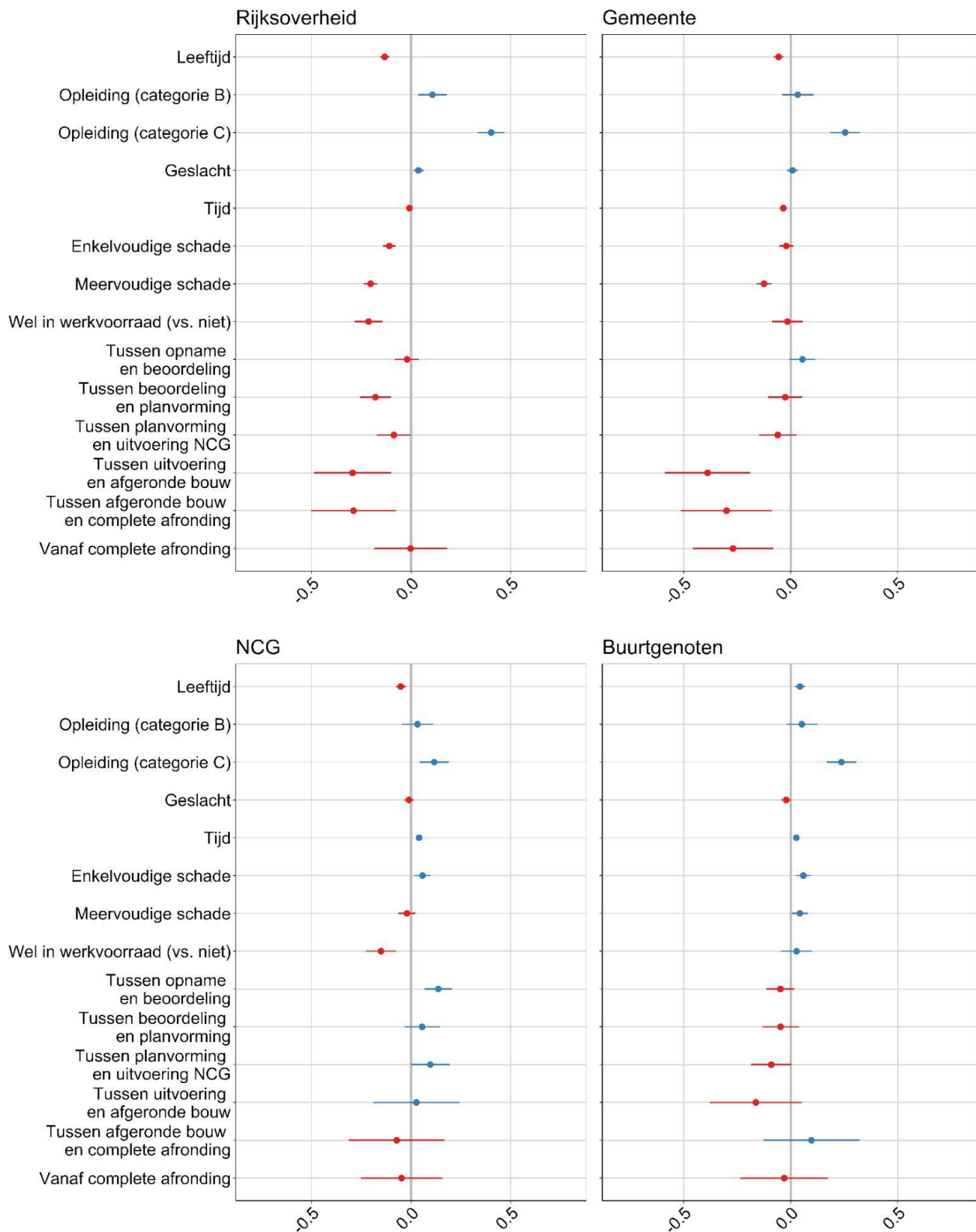
In deze analyses zien we dat de fase tussen beoordeling en planvorming, en de fase tussen uitvoering en afgeronde bouw, leiden tot minder vertrouwen in de Rijksoverheid. De fase tussen uitvoering en afgeronde bouw leidt tot minder vertrouwen in de

gemeente. De eerste fase, tussen opname en beoordeling, leidt tot *meer* vertrouwen in de gemeente.

Ook in deze analyses leidt alleen de fase tussen opname en beoordeling tot meer vertrouwen in NCG. Voor buurtgenoten zien we ook hier geen effecten.

Wanneer we beide analysemethoden en de gemiddelden in Bijlage 6 samen bekijken concluderen we dat vertrouwen in zowel de Rijksoverheid en de gemeente in de loop van het proces van versterking wordt bedreigd. Ook vertrouwen in de NCG is in de eerste fase licht hoger dan in de overige fasen. Hoewel we uit de interviews (zie deel 1 van dit rapport) weten dat sociale structuren worden bedreigd door versterking, wordt vertrouwen in buurtgenoten niet verklaard door de *fasen* van versterking: we zien geen statistisch significante verschillen. Als we alleen naar de gemiddelden kijken zien we dat deze het laagst zijn tussen uitvoering en afgeronde bouw, dus hoewel dit geen significant verschil is, is dit wellicht toch de fase waar de gemeente of NCG extra aandacht aan sociale relaties kan schenken.

Figuur 9.4: Gestandaardiseerde multilevel-regressiecoëfficiënten van mixed models waarin vertrouwen in de Rijksoverheid, de gemeente, NCG en buurtgenoten wordt voorspeld door controlevariabelen, wel of niet in de werkvoorraad zitten, en fases van versterking, met 95%-betrouwbaarheidsintervallen.



10. Aanvullende regelingen rond schade en versterking

Samenvatting

- Het aantal regelingen waar respondenten gebruik van maken heeft een negatief effect op gezondheid, maar dat effect verdwijnt als schade als aanvullende voorspeller wordt meegenomen in de analyse.
- Van hoe meer regelingen men gebruik maakt, hoe slechter de gezondheid. Wanneer we het totale aantal meenemen in het model dat gezondheid tevens voorspelt aan de hand van hoeveelheid schade, blijft schade de sterkste voorspeller.
- De meeste rapportcijfers die respondenten geven aan de regelingen waar zij gebruik van maken zijn een zes of hoger, een zeven wordt het vaakst gegeven. Het rapportcijfer blijkt een voorspeller te zijn voor gezondheid.
- De top 3 van de regelingen waar respondenten gebruik van hebben gemaakt, bestaat uit de waardedalingsregeling, waardevermeerderingsregeling en de subsidie Verduurzaming en Verbetering voor gebouwen die buiten de versterking vallen; 10.000 euro (het gaat steeds om ruim 600 respondenten).
- Voor meerdere regelingen is over een paar punten uitgevraagd of respondenten positieve dan wel negatieve ervaringen hebben. Hulp van anderen inschakelen is gerelateerd aan meer negatieve dan positieve ervaringen, voor de andere punten geldt het omgekeerde.
- De subsidieregeling Verduurzaming en Verbetering buiten de versterking valt op omdat hier negatieve ervaringen omtrent rechtvaardigheid hoger scoren dan de positieve ervaringen.

Tot zover hebben we in dit rapport besproken wat de impact is van blootstelling aan schade en blootstelling aan de versterkingsoperatie. Uit zowel kwantitatieve als kwalitatieve analyses blijkt dat het stressvol is om met deze procedures bezig te zijn. In de afgelopen jaren zijn rond de schadeafhandeling en de versterkingsoperatie veel regelingen in het leven geroepen om Groningers tegemoet te komen. In de vragenlijst van april 2022 hebben we de panelleden vragen gesteld over hun ervaringen met deze regelingen. In dit hoofdstuk bespreken we of deze regelingen een positief effect hebben op welzijn in Groningen, of dat dit ook procedures zijn die stress opleveren.

We geven een overzicht van welke regelingen door onze respondenten het meest gebruikt worden, ervaringen met deze regelingen, en of deze regelingen een effect hebben op gezondheid, gevoelens van veiligheid, vertrouwen en sociale relaties.

De regelingen die we hebben opgenomen in de vragenlijst staan in Bijlage 7. Respondenten konden daarnaast aangeven of zij andere regelingen hadden aangevraagd die niet in de vragenlijst zijn opgenomen.

In onderstaande analyses is de ‘reguliere’ aanvraag voor schadevergoeding door schade weggelaten, al geven veel respondenten aan dat zij dit hebben aangevraagd (N=1047). Omdat we de factor ‘schade hebben’ al elders in analyses hebben meegenomen zijn we in dit hoofdstuk geïnteresseerd in de bijkomende regelingen waar bewoners mee te maken hebben.

Gebruik van regelingen

Het is om te beginnen belangrijk om op te merken dat het mogelijk is dat deze respondenten een aanvraag hebben gedaan voor meerdere regelingen. Tabel 10.1 geeft een overzicht van hoeveel regelingen (naast reguliere schadevergoedingen) zijn aangevraagd, opgedeeld per schadegroep.

Tabel 10.1: Aantal respondenten dat x aantal regelingen heeft aangevraagd, opgedeeld per schadegroep.

Aantal regelingen	Schade			Totaal
	Geen	Eén keer	Meerdere keren	
0	630	156	193	979
1	79	177	260	516
2	41	78	269	388
3	6	63	268	337
4	2	21	140	163
5	1	3	50	54
6	0	0	18	18
7	0	0	4	4
8	0	0	1	1
11	0	0	1	1
13	0	0	1	1
Totaal	759	498	1205	2462

Wanneer we het aantal regelingen dat een respondent heeft aangevraagd als voorspeller van gezondheid analyseren, zien we dat het op zichzelf wel een effect heeft (hoe meer regelingen, hoe slechter de gezondheid voor alle drie gezondheidsmaten), maar wanneer we dit totale aantal toevoegen aan een model dat gezondheid tevens voorspelt aan de hand van hoeveelheid schade, blijft schade de sterkste voorspeller en verbetert het model niet.

Specifieke regelingen

Tabel 10.2 laat zien welke regelingen door respondenten worden gebruikt. Omdat stress mogelijk kan worden beïnvloed door ervaringen met een specifieke regeling, bekijken

we de invloed van het gebruikmaken van de eerste zeven regelingen in Tabel 10.2 (omdat we dan voldoende respondenten kunnen meenemen in de analyses).

Het aanvragen van de waardevermeerderingsregeling lijkt een klein positief effect te hebben op stressgerelateerde klachten; aanvragers hebben minder stress-gerelateerde klachten. Daarentegen hebben aanvragers van de regeling voor Immateriële Schade meer stressgerelateerde klachten, een slechtere geestelijke gezondheid en een slechtere ervaren gezondheid. In deze groep is een omgekeerd verband ook erg logisch: respondenten die klachten ervaren vragen sneller deze regeling aan.

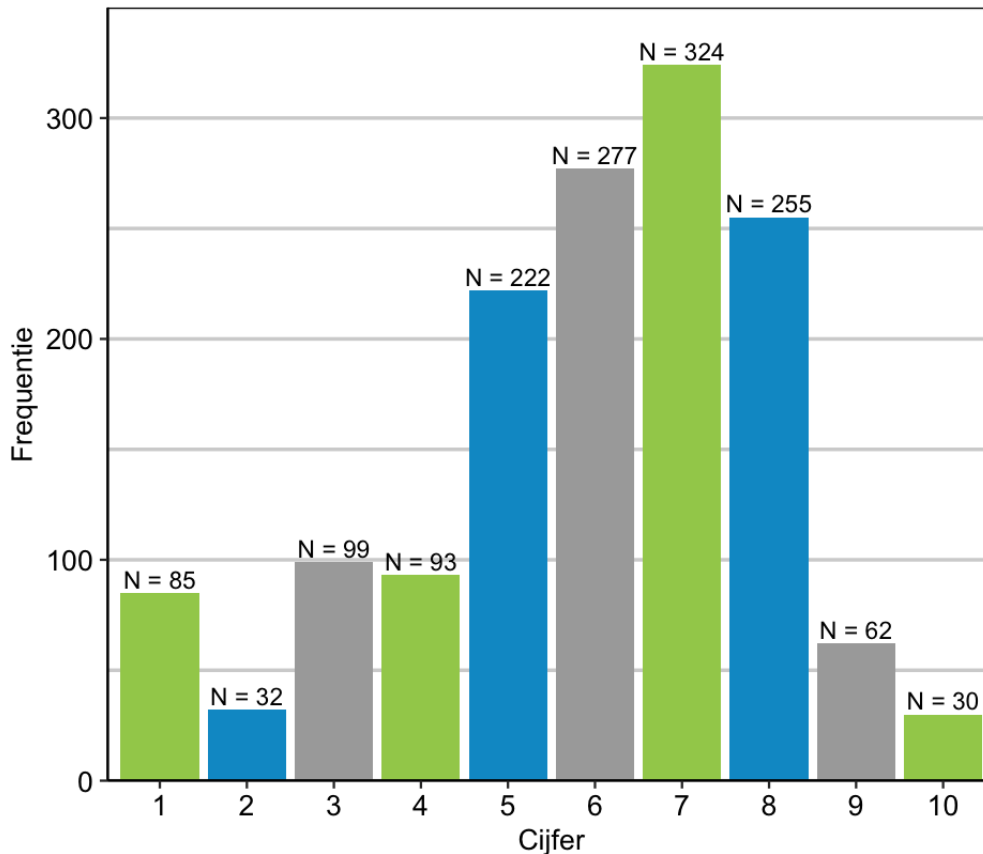
Tabel 10.2: Meest gebruikte regelingen.

Regelingen	N
Waardedalingsregeling	853
Waardevermeerderingsregeling	746
Subsidie Verduurzaming en Verbetering - voor gebouwen die buiten de versterkingsoperatie vallen (10.000 euro)	605
Vaste vergoeding voor schade aan woningen	303
Subsidie Verduurzaming en Verbetering - voor gebouwen binnen de versterkingsoperatie vallen (7.000 euro)	234
Immateriële schade	155
Bijkomende kosten	103
Anders dan de genoemde regelingen omtrent Verduurzaming en Verbetering	77
Eenmalige vergoeding huurders woningcorporaties (bestuurlijke afspraken 2020) (750 euro)	60
Anders dan de genoemde regelingen omtrent versterking	47
Anders dan de genoemde regelingen omtrent schade	37
Nieuwbouwregeling	28
Eigenaar Kiest Bouwer (Regeling Versterken Gebouwen Groningen)	26
Schade door versterking	24
Regulier onderhoud karakteristieke panden en gemeentelijke monumenten (SOK)	22
Maatwerk regeling voor voorkomen onuitlegbare verschillen	13
De subsidie Regulier Onderhoud Rijksmonumenten Groningen (RORG)	12
Regeling Bijzondere Situaties	9
Regelingen omtrent bijzondere situaties - Andere regeling	9
Anders dan de genoemde regeling voor huurders	9
Koopinstrument	7
Tegemoetkoming huurders (akkoord gelijktrekken huurders)	5
Anders dan de genoemde regelingen voor monumenten of karakteristieke panden en gebouwen	5
De subsidie Groot onderhoud waaronder Restauratie Rijksmonumenten (GRRG)	4

Het is natuurlijk niet alleen de aanvraag die mogelijk voor meer of minder stress kan zorgen; ook de uitkomst en de ervaring met het proces zijn belangrijk. In de analyses hebben we deze verschillende aspecten uitgesplitst, waarbij we om te beginnen kijken naar de *algemene ervaring* met het proces. We vroegen de respondenten naar het gemiddelde cijfer dat ze geven aan hun ervaring met alle regelingen waar ze een aanvraag voor hebben gedaan. Dit wordt getoond in Figuur 10.1.

Als we dit rapportcijfer gebruiken om gezondheid te voorspellen, zien we dat het rapportcijfer een sterkere voorspeller is dan de gerapporteerde hoeveelheid schade.

Figuur 10.1: Frequenties van het gemiddelde rapportcijfer dat respondenten geven aan hun ervaring met alle regelingen.



Toelichting rapportcijfer

In totaal geven 347 respondenten een hoog cijfer (8, 9 of 10) aan hun ervaring met alle regelingen waar ze een aanvraag voor hebben gedaan. Van deze groep hebben 217 respondenten een toelichting gegeven op dit rapportcijfer. Van de 216 respondenten die aan hun ervaring een laag rapportcijfer (1, 2 of 3) toekennen, hebben 184 een toelichting gegeven.

De respondenten die tevreden zijn over de regelingen waar ze een aanvraag voor hebben gedaan geven hiervoor voornamelijk als toelichting dat ze tevreden zijn over het proces in het algemeen (24%). Zaken die deze respondenten noemen waar ze tevreden over zijn, zijn dat de aanvragen goed afgehandeld worden en dat ze op de hoogte worden gehouden van de voortgang. Daarnaast wordt door enkele respondenten (15%) de snelheid van het proces genoemd als positief.

"Aanvragen worden correct afgehandeld en tijdens de behandeling wordt je duidelijk op de hoogte gehouden in hoeverre het staat."

“De aanvragen vond ik wat lastig omdat mij niet duidelijk was waar en hoe ik het aan moest vragen. Daarna is alles naar tevredenheid verlopen.”

“Bij ons ging het heel snel. Dit voelde haast ongemakkelijk omdat er zoveel mensen zijn die het meer nodig hebben dan wij.”

Andere redenen die de respondenten benoemen waarom ze de aanvraag als positief hebben ervaren zijn het gemak van het aanvragen (9%), tevredenheid over de ontvangen subsidie (6%) en het goed verlopen contact met de instanties (6%).

Ook de respondenten die niet tevreden zijn over de aanvraag van regelingen verwijzen veelal naar hun ervaringen met het verloop van het proces (30%). Deze respondenten ervaren de aanvraag als moeilijk te begrijpen en zijn negatief over de uitvoering. Hierbij wordt ook het lange wachten om de aanvraag voor de subsidie Verduurzaming en Verbetering te doen vaak genoemd.

“Misschien zitten de regelingen wel goed en rechtvaardig in elkaar, maar de uitvoering is knudde.”

“De aanvraag was een drama. Van 8:30 t/m 21:40 voor de computer gezeten. En nog niet weten wat de uitkomst is.”

Andere redenen voor een laag cijfer die de respondenten noemen zijn een slechte ervaring met een specifieke regeling (18%), de traagheid van het proces (17%), ontevredenheid over de uitkomst (13%) en de willekeur van het toewijzen van regelingen (13%).

Positieve en negatieve ervaringen

In de vragenlijst van april 2022 vroegen we respondenten die ervaringen met meerdere regelingen hadden met welke zij de meest positieve en meest negatieve ervaring hadden. In Tabel 10.3 zijn deze frequenties te zien. 216 respondenten noemden de subsidie verduurzaming en verbetering (buiten versterkingsgebied) als de meest negatieve ervaring. 111 respondenten noemden de waardedalingsregeling.

Bij de beste ervaring met regelingen werd de waardedalingsregeling door meer dan 229 respondenten genoemd, de waardevermeerderingsregeling door meer dan 161, en de subsidie verduurzaming en verbetering (buiten versterkingsgebied) door meer dan 120.

Omdat als een regeling vaker wordt gebruikt deze ook puur en alleen daarom vaker genoemd wordt bij positieve en slechte ervaringen, hebben we ook de verhouding tussen deze getallen uitgerekend: een getal boven de 1 betekent dat een regeling relatief vaker is genoemd als positieve ervaring dan als negatieve ervaring (hoe hoger, hoe ‘beter’). NB: omdat we om de ‘meest negatieve’ en ‘meest positieve’ ervaringen vroegen, kan de meest negatieve ervaring nog steeds een positieve zijn. Deze getallen geven dus

een indicatie over de stand van zaken, maar kunnen niet gebruikt worden om deze regelingen sec te evalueren.

Tabel 10.3: Frequenties meest positieve en negatieve ervaringen van de meest gebruikte regelingen.

Regeling	Hoe vaak genoemd als...		Verhouding positief/negatief*
	Meest positieve ervaring	Meest negatieve ervaring	
Waardedalingsregeling	229	111	2,06
Schadevergoeding voor schade aan gebouwen en objecten	186	305	0,61
Waardevermeerderingsregeling	161	65	2,48
Subsidie Verduurzaming en Verbetering - voor gebouwen die buiten de versterkingsoperatie vallen (10.000 euro)	120	216	0,56
Subsidie Verduurzaming en Verbetering - voor gebouwen binnen de versterkingsoperatie (7.000 euro, 17.000 euro 1..	74	35	2,11
Vaste vergoeding voor schade aan woningen	44	28	1,57
Bijkomende kosten	4	4	1,00
Immateriële schade	2	18	0,11

*Hier betekent een getal hoger dan 1 dat het vaker als positief is benoemd; een getal lager dan 1 vaker als negatief.

Waarom zijn dit positieve of negatieve ervaringen?

Voor de meest gebruikte regelingen analyseren we de gemiddelde scores op de volgende stellingen (met daarachter het trefwoord waarmee ze in Figuur 10.2 worden aangeduid):

- Ik vond het proces van aanvragen gemakkelijk. (makkelijk)
- Ik vond de manier waarop deze regeling is opgezet rechtvaardig. (rechtvaardig)
- Ik ben tevreden over deze regeling. (tevreden)
- Ik ben tevreden over het contact met de uitvoeringsorganisatie. (contact)
- De regeling heeft opgeleverd wat ik beoogde. (opgeleverd)
- Ik vond de uitkomst voor mij rechtvaardig. (uitkomst)
- Ik heb voor deze aanvraag hulp van anderen ingeschakeld. (hulp)

Respondenten konden reageren op een schaal van 1 (helemaal niet mee eens) tot 5 (helemaal mee eens). Deze scores bekijken we op twee manieren: eerst wanneer deze regeling als meest positief is aangemerkt, en daarna wanneer deze regeling als meest negatief is aangemerkt. Op deze manier hopen we meer te leren over waarom sommige regelingen als positief en als negatief worden ervaren. We controleren in deze analyses tevens voor geslacht, leeftijd en opleiding. We laten de regelingen Bijkomende Kosten en Immateriële Schade (die we eerder wel analyseerden omdat ze veel gebruikt werden) achterwege in deze analyses, omdat (hoewel de regelingen relatief veel gebruikt worden) te weinig respondenten deze hebben aangemerkt als de meest positieve dan wel negatieve ervaring om deze analyses correct uit te kunnen voeren. Ook hebben we

de schadevergoeding dit keer wel meegenomen in de analyses, omdat we hier niet controleren voor aantal keren schade.

In Figuur 10.2 zijn de gemiddelde scores op de bovenstaande items te zien. Wat opvalt in de grafiek linksboven, is dat de discrepantie tussen de groep die negatief is en de groep die positief is voornamelijk zit in de tevredenheid over het *contact* met de uitvoeringsorganisatie en hoe *makkelijk* het proces van aanvragen was. Hoe rechtvaardig de uitkomst was, of in hoeverre het heeft opgeleverd wat de respondent beoogd had, speelt in mindere mate een rol. Ook zien we dat respondenten vaker hulp nodig hadden bij de regelingen die als negatief worden aangemerkt. Dit kan worden geïllustreerd met de volgende citaten op de vraag waarom men regelingen een bepaald (in dit geval een laag) rapportcijfer gaf:

"Ik vind dat jan modaal nogal wat moeite moet doen om de tekst die je voorgeschoteld krijgt te begrijpen, voor mensen die veel met de digitale wereld bezig zijn is het veel begrijpelijker dan mensen die zonder computer of laptop hun werk doen. het gewone jip en janneke taal en uitleg zou voor mij veel vriendelijker overkomen."

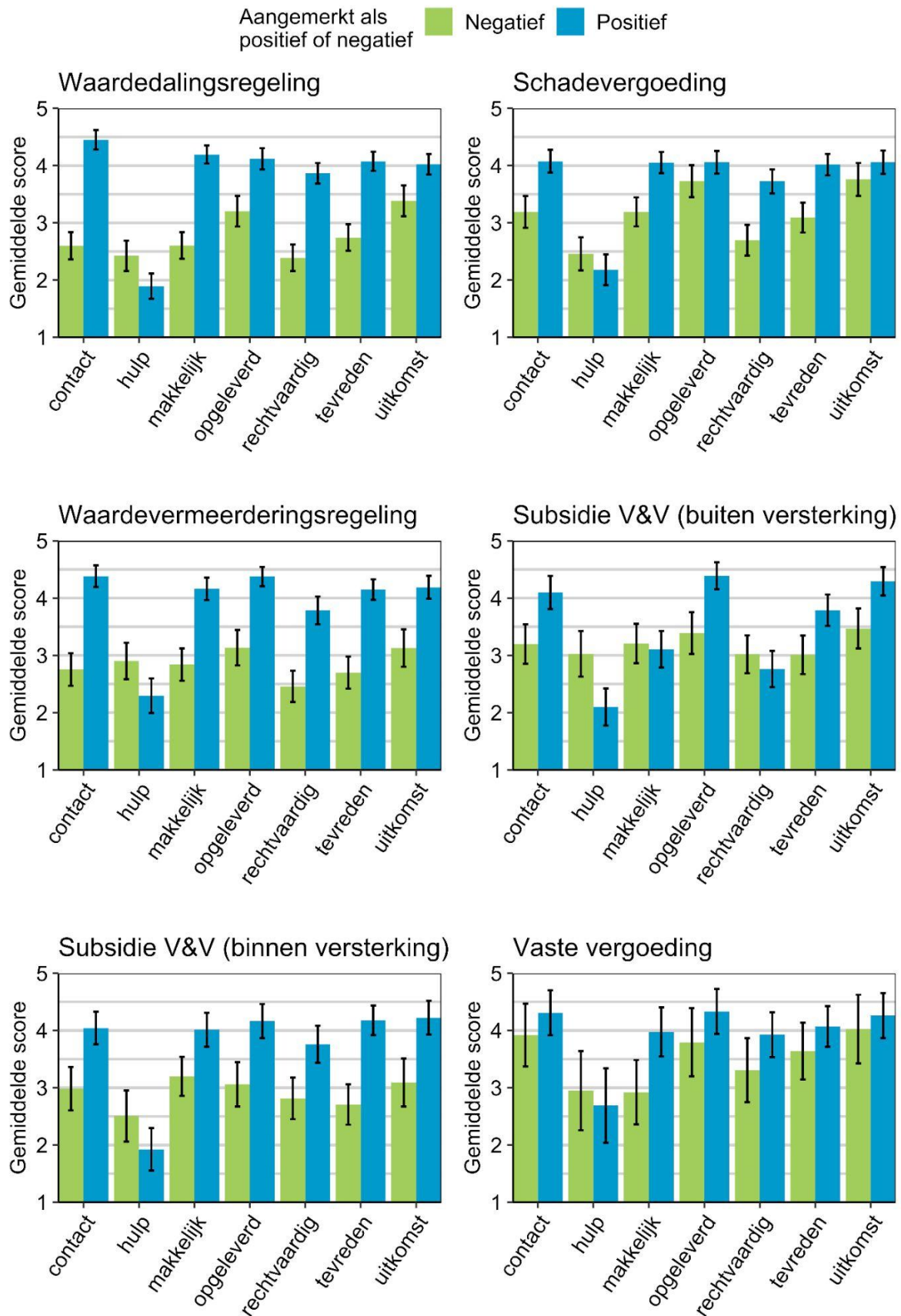
"Meestal was het nodeloos gecompliceerd en traag georganiseerd. De bureaucratie kostte fortuinen, die beter besteed hadden kunnen worden."

Andersom is dit een reden van een respondent voor een hoog rapportcijfer:

"Via de website gemakkelijk in te vullen en binnen een week reactie en goedkeuring."

Dit geeft een concrete aanbeveling voor uitvoeringsorganisaties: zorg dat het contact met de bewoner goed verloopt en dat de procedure voor iedereen te begrijpen is.

Figuur 10.2: Gemiddelde positieve en negatieve beoordelingen van de meest gebruikte regelingen.



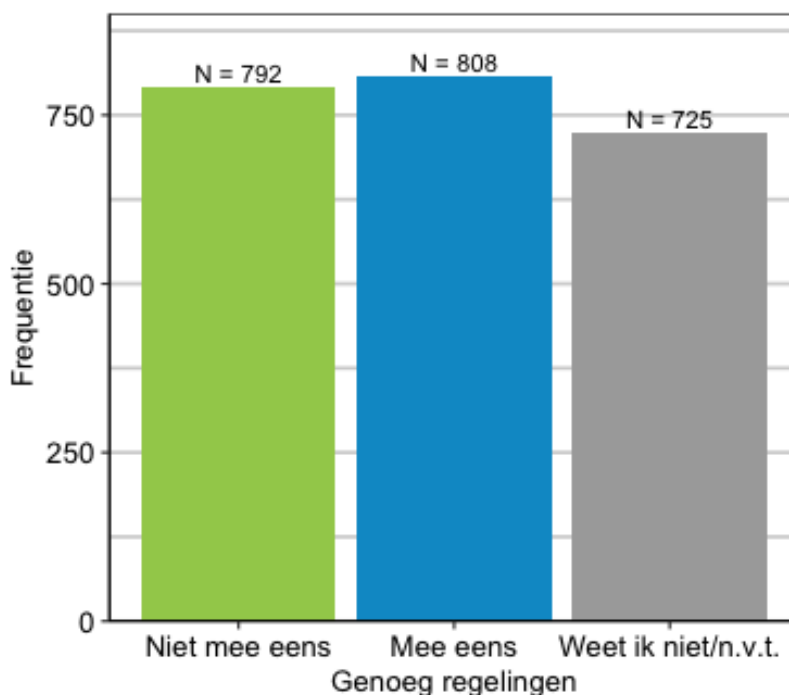
Beschikbaarheid van regelingen

De hierboven besproken resultaten geven inzicht in het oordeel van respondenten over regelingen waarmee zij ervaring hebben, maar geven geen inzicht in het oordeel van respondenten over *de beschikbaarheid* van regelingen. Immers, als een respondent geen gebruik heeft kunnen maken van een regeling omdat hij daarvoor niet in aanmerking kwam, zijn aan deze respondent over deze regeling ook geen vragen gesteld. Aanvullend is de respondenten daarom gevraagd of zij vinden dat er voldoende regelingen bestaan voor hun situatie.

Het niet in aanmerking komen voor een regeling, bijvoorbeeld voor mensen die net buiten bepaalde postcodegebieden vallen, kan leiden tot frustratie. Zo schrijft een respondent:

“Hoewel veel erkende schade, vallen wij vanwege onze postcode buiten alle regelingen en subsidies. Dat voelt als een groot onrecht. Alsof een aardbeving stopt bij de postcodegrens. E.e.a. zou naar rato van de schade moeten zijn en niet worden bepaald door een denkbeeldig (postcode)grens.”

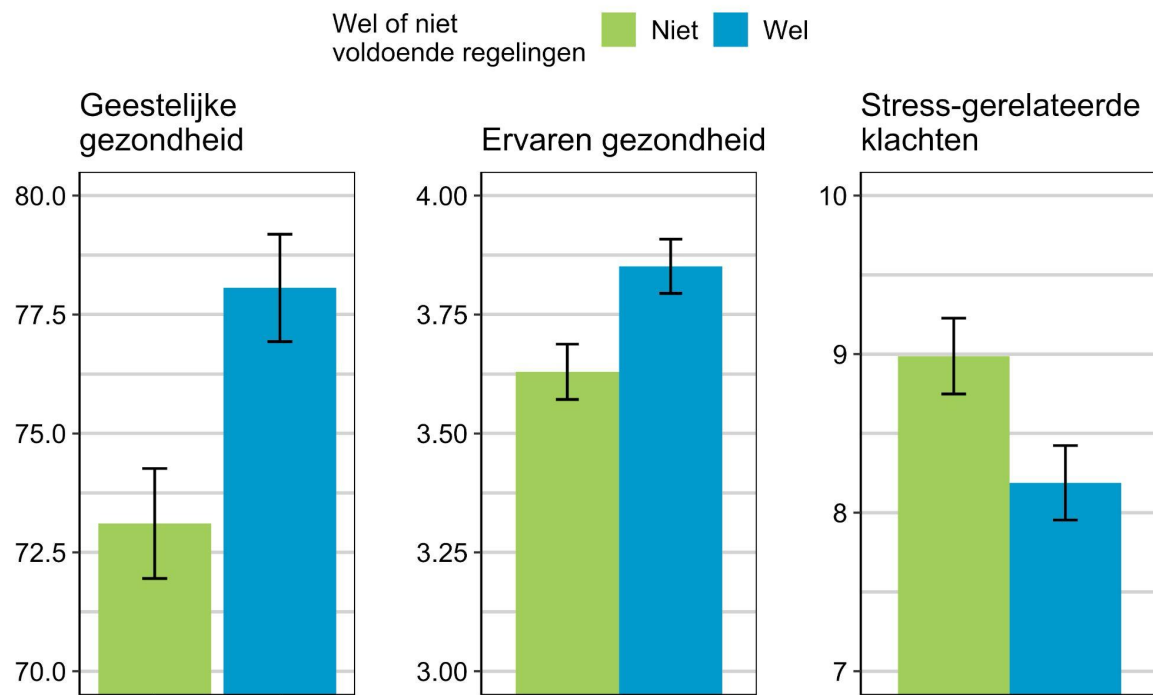
Figuur 10.3: Frequentie respondenten die aangeven of er voldoende regelingen bestaan voor hun situatie of niet.



In Figuur 10.3 is inderdaad te zien dat ongeveer een derde van de respondenten vindt dat er niet genoeg regelingen beschikbaar zijn. Opvallend vult hier ook een grote groep respondenten ‘weet ik niet/n.v.t.’ in.

Onze resultaten laten zien dat de groep respondenten die invult dat ze vinden dat er genoeg regelingen beschikbaar zijn, op alle drie gezondheidsmaten beter scoren dan respondenten die vinden dat er niet genoeg regelingen beschikbaar zijn.

Figuur 10.4: Scores op gezondheidsmaten, als functie van het al dan niet vinden dat er voldoende regelingen beschikbaar zijn, met 95%-betrouwbaarheidsinterval.



11. Kwetsbaarheid

Eén van de doelen van het huidige onderzoek is het identificeren van kwetsbare groepen. We weten uit de gezondheidsliteratuur dat leeftijd, geslacht en opleiding belangrijke voorspellers zijn voor gezondheid; daarom nemen we deze variabelen in alle analyses mee als controlevariabelen. Maar we zijn ook benieuwd of er in de gaswinningsproblematiek bepaalde groepen in het bijzonder kwetsbaar zijn zodat daar eventueel rekening mee kan worden gehouden in beleid. In het rapport over de stand van zaken in 2021 hebben we dat meer kwalitatief geanalyseerd door respondenten zelf ruimte te geven om onder woorden te brengen wat hen kwetsbaar maakt (dit bleek sterk te maken te hebben met procedurele last en ‘gedoe’) (Stroebe et al., 2022). In aanvulling hierop geeft dit hoofdstuk een kort overzicht van analyses die we in 2022 hebben uitgevoerd om zicht te krijgen op aanvullende kwetsbaarheden.

Om kwetsbaarheid te operationaliseren, zijn verschillende items uit de meting van april 2022 gebruikt. Zo definiëren we respondenten die aangeven dat ze een (zeer) slechte gezondheid hebben als potentieel kwetsbaar, maar ook de respondenten die hulp nodig hebben gehad met het aanvragen van regelingen achten we kwetsbaarder dan respondenten die aangeven dat ze geen hulp nodig hebben gehad. Tot slot bekijken we of verschillende demografische kenmerken samenhangen met het signaleren van schade.

(Zeer) slechte gezondheid

Tijdens de meting van april 2022 gaven slechts 159 respondenten aan dat zij een (zeer) slechte gezondheid hadden. Voor respondenten met opleidingscategorie B en C geldt dat ze significant wat minder vaak een (zeer) slechte gezondheid hebben dan respondenten uit opleidingscategorie A. Er zijn geen significante verschillen tussen geslacht of leeftijd. De verschillende schadegroepen hangen niet samen met het hebben van een (zeer) slechte gezondheid. Het maakt binnen de schadegroepen ook niet uit of ze man of vrouw zijn, hoe oud ze zijn, of in welke opleidingscategorie ze vallen: de effecten van deze groepen verschillen niet in mate van kwetsbare gezondheid in de verschillende schadegroepen. Omdat het hier om een relatief kleine groep respondenten gaat, moeten deze resultaten echter met de nodige reserve geïnterpreteerd worden.

Hulp met regelingen

Er zijn meerdere analyses uitgevoerd om inzicht te krijgen in kenmerken van respondenten die wel of niet om hulp hebben gevraagd bij het aanvragen van regelingen omtrent schade en versterking (zie Hoofdstuk 10). Hierbij is een onderscheid te maken tussen respondenten die meerdere regelingen hebben aangevraagd of slechts één regeling.

De groep die ervaring heeft met meerdere regelingen heeft voor zowel hun *meest positieve* als *meest negatieve* ervaring aangegeven of ze hulp nodig hadden. Bij hun meest positieve ervaring hebben vrouwen wat vaker hulp gevraagd dan mannen, en wat oudere mensen hebben vaker hulp gevraagd dan jongere mensen. Respondenten uit opleidingscategorie B en C doen significant minder vaak een beroep op hulp dan respondenten uit opleidingscategorie A. Respondenten met (enkelvoudige en/of meervoudige) schade geven significant vaker aan hulp in te schakelen dan respondenten zonder schade aan hun huis.

Voor de meest negatieve ervaring is er geen verschil tussen mannen en vrouwen, of tussen respondenten van verschillende leeftijden. Wel hebben hier respondenten uit opleidingscategorie B en C significant minder vaak hulp ingeschakeld dan respondenten uit opleidingscategorie A. Ook geven respondenten met meerdere keren schade significant vaker aan om hulp te vragen dan respondenten zonder schade. Er zit geen significant verschil tussen mensen zonder en met enkelvoudige schade.

Van de respondenten die ervaring hebben met één regeling, geven vrouwen wat vaker aan om hulp te vragen dan mannen. Hetzelfde geldt voor ouderen vergeleken met jongeren. Daarnaast heeft opleidingscategorie C significant minder vaak hulp nodig dan opleidingscategorie A. Het maakt geen verschil of iemand geen, één, of meerdere keren schade aan zijn of haar huis heeft; deze groepen vragen ongeveer even vaak om hulp bij het aanvragen van een regeling.

Schade

Wanneer we naar onze schadegroepen kijken, zien we geen verschillen tussen mannen en vrouwen. Maar wanneer we de absolute getallen analyseren, valt op dat vrouwen vaker aangeven schade te hebben dan mannen. Dat geldt ook voor opleidingscategorie C ten opzichte van opleidingscategorie A. Binnen die twee groepen is er geen interactie tussen geslacht en opleidingscategorie. Dat betekent dat het binnen een bepaalde opleidingscategorie niet uitmaakt of je man of vrouw bent voor de mate van schade. Een mogelijke implicatie is dat mannen en respondenten met opleidingscategorie A, doordat ze minder zicht hebben op schade, kansen op schadevergoeding, compensatie en herstelmogelijkheden mislopen.

Referenties

- Bestuurlijke Afspraken Versterking Groningen (2020, 6 november) Geraadpleegd van <https://open.overheid.nl/repository/ronl-2697fa29-7094-44ab-ae7d-726c41a119cb/1/pdf/bestuursakkoord-groningen-opgemaakte-versie.pdf>
- Dückers, M. (2022). *De beelden die ons bewegen, de voorspelbaarheid van de rampen die we samen creëren*. Diemen/Groningen: ARQ/Rijksuniversiteit Groningen.
- Moors, M., Klarenbeek, L., Berger, E., Dückers, M., Van Duin, M., Kist, G., Luesink, M., Schijvenaars, T., & Van den Wijngaart, M. (2022). *'Avondklokrellen': lokale dynamiek in een mondiale crisis*. Den Haag: EMMA.
- Sociaal cultureel planbureau (2019). *Onderzoeksverantwoording Groninger Panel. Verantwoording van werving en steekproeftrekking van het Panel*. Geraadpleegd van <https://sociaalplanbureaugroningen.nl/wordpress/wp-content/uploads/2019/07/Onderzoeksverantwoording-Groninger-Panel-versie-1.3-juli-2019.pdf>
- Sociaal cultureel planbureau (2022, 1 september). *Uitdaging komende politieke jaar: houd kritische burgers aangehaakt*. Geraadpleegd van <https://www.scp.nl/actueel/nieuws/2022/09/01/uitdaging-komende-politieke-jaar-houd-kritische-burgers-aangehaakt>
- Stroebe, K., Kanis, B., Boendermaker, M., Jong, M. de, & Dückers, M. (2022). *De psychosociale impact van schade en versterking: Stand van zaken 2021*. Groningen: Heymans instituut, Rijksuniversiteit Groningen.
- Stroebe, K., Postmes, T., Richardson, J., Kanis, B., Jong, de, M., Boendermaker, M., & Schoutens, L. (2020). *De sociale impact van gaswinning in Groningen: Stand van zaken, meting maart 2020*. Groningen: Heymans instituut, Rijksuniversiteit Groningen.
- Top, S., Pattje, W., Bröring, H., Jager-Smit, J., Vink, A., & Doevelaar, N. (2020). Groninger Gasberaad (2020). *Boudel op Rieg. Stand van zaken gasdossier Groningen*. Groninger Gasberaad.
- Yzermans, J., Baliatsas, C., van Dulmen, S., & Van Kamp, I. (2016). Assessing non-specific symptoms in epidemiological studies: Development and validation of the Symptoms and Perceptions (SaP) questionnaire. *International Journal of Hygiene and Environmental Health*, 219(1), 53-65.