



# Onderzoek schade- afhandeling omwonenden kanaal Almelo-De Haandrik

Rapport I&O Research

# Colofon

**Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam

**Rapportnummer**

2023/019

**Datum**

07 maart 2023

**Opdrachtgevers**

Gemeente Twenterand  
Gemeente Hellendoorn

**Auteurs**

Dewi Hollander  
Milan Driessen  
Pascale Kwakman  
Elise van der Mark

**Copyright**

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>7</b>
1.1 Aanleiding	7
1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen	7
1.3 Uitvoering van het onderzoek	8
1.4 Leeswijzer	10
<b>2 Schade en persoonlijke gevolgen</b>	<b>11</b>
2.1 Schade aan woning en panden	11
2.2 Schadebeoordeling en taxatie	14
2.3 Verband schade en werkzaamheden	17
2.4 Herstel van schade	18
2.5 Persoonlijke gevolgen van schade	19
<b>3 Schademelding en afhandeling</b>	<b>23</b>
3.1 Schademeldingen	23
3.2 Schaderegeling	24
<b>4 Ervaringen met afhandeling schademeldingen</b>	<b>29</b>
4.1 Waardering voor afhandelingstraject	29
4.2 Meeste melders verwachtten een betere afhandeling	33
4.3 Vertrouwen	33
<b>5 Verbetersuggesties</b>	<b>35</b>
<b>6 Hulp en ondersteuning</b>	<b>37</b>
6.1 Ondersteuningsbehoeften	37
6.2 Hulp: praktisch, financieel, en sociaal-emotioneel	40
<b>A Uitvoering groepsgesprekken</b>	<b>46</b>
<b>B Overige tabellen</b>	<b>50</b>



# Samenvatting

## Achtergrond en doel van het onderzoek

Tussen 2011 en 2016 zijn diverse werkzaamheden uitgevoerd aan het kanaal Almelo-De Haandrik. Dit kanaal loopt door vier gemeenten, waaronder Twenterand en Hellendoorn, waar ook de meeste schademeldingen zijn gedaan. Sinds de werkzaamheden zijn begonnen, melden bewoners schade aan woningen en andere eigendommen bij de provincie Overijssel. De provincie onderzoekt deze meldingen en heeft een schaderegeling opgesteld. In ongeveer een kwart van de gevallen is aansprakelijkheid erkend, maar in de overige gevallen kan er volgens de provincie geen relatie worden gelegd tussen de werkzaamheden aan het kanaal en de vastgestelde schade. Hoewel de gemeenten Twenterand en Hellendoorn geen actieve rol hebben in de schaderegeling, zijn ze wel benieuwd naar de gesteldheid van de bewoners van het gebied en met name degenen die schade hebben ondervonden.

Het doel van het onderzoek is het krijgen van inzicht in de ervaringen van bewoners en ondernemers in de nabijheid van het kanaal Almelo-De Haandrik die te maken hebben gehad met schade aan hun pand, de gevolgen die dit heeft gehad en welke ondersteuningsbehoeften er onder omwonenden van het kanaal bestaan.

## Onderzoeksvragen

1. Wat is de omvang en samenstelling van de groep bewoners en ondernemers die schade hebben ondervonden?
2. In hoeverre zit er verschil tussen de verwachtingen/wensen van de melders van schade en de schade- of herstelregeling die zij toegekend hebben gekregen?
3. Wat zijn de ervaringen met de lopende schade-, subsidie- en herstelregelingen?
4. Welke verbeterpunten zien melders van schade t.a.v. de lopende schade-, subsidie- en herstelregelingen?
5. Welke problematiek speelt er onder de omwonenden van het kanaal?
6. Wat verwachten omwonenden van het kanaal van de gemeente in relatie tot de problematiek die zij ervaren?

## Uitvoering van het onderzoek

Het onderzoek bestond uit een enquête, interviews en focusgroepen. Voor de enquête zijn alle bebouwde percelen in de directe omgeving van het kanaal in de gemeenten Twenterand en Hellendoorn aangeschreven (in totaal: 768). De vragenlijst is ingevuld door 182 bewoners. Dit betekent een respons van 24 procent. In interviews spraken we met meerdere stakeholders (n=4) en gemeentelijke medewerkers (n=6) die vanuit hun functie zicht konden bieden op de situatie. Tijdens de focusgroepen spraken we met geïnteresseerde bewoners (n=12) (uitgenodigd via de vragenlijst).



## Belangrijkste uitkomsten

Hieronder benoemen we de belangrijkste onderzoeksuitkomsten, op basis van de onderzoeksvragen.

### Meeste respondenten hebben materiële en immateriële schade

Als het gaat om (1) de omvang en samenstelling van de groep bewoners en ondernemers die schade hebben ondervonden, benoemen respondenten met name materiële en immateriële schade.

Van de geënquêteerde bewoners en ondernemers in de nabijheid van het kanaal heeft het merendeel (86%) sinds 2011 schade aan woning of andere panden. Bij driekwart van de respondenten gaat het om schade aan de eigen woning. In de meeste gevallen bestaat die schade uit scheuren in de muren, of verzakking van of rondom het huis. Daarnaast ervaart een meerderheid soms of (zeer) regelmatig financiële gevolgen (72%) en emotioneel/psychische gevolgen (55%) als gevolg van de schade. Dat uit zich onder andere in zorgen over pensioen en/of waardedaling van de woning, slaapproblemen of angstklachten.

### Men ervaart met name financiële en sociaal-emotionele problematiek

Als het gaat om de vijfde onderzoeksvraag: (5) 'Welke problematiek speelt er onder omwonenden van het kanaal?', dan komen met name financiële en sociaal-emotionele gevolgen naar voren. Deelnemers benoemen schulden, waardedalingen van panden, stress, slaapproblemen, depressie en angstklachten. Voor een groep deelnemers beïnvloedt deze problematiek het dagelijks leven (bv. werk, gezinsleven, sociaal leven).

### Helpt is ontevreden met schade-afhandeling: vooral wat betreft de uiteindelijke beslissing

Respondenten benoemen een verschil tussen hun (2) verwachtingen/wensen bij de herstelregelingen, en hetgeen zij toegekend hebben gekregen. Men is veelal negatief gestemd met betrekking tot (3) de ervaringen bij lopende schade-, subsidie en herstelregelingen.

De meeste respondenten zijn ontevreden over het schadeafhandelingstraject. Twee derde beoordeelt het gehele traject met een onvoldoende. Daarbij spelen verschillende aspecten een rol, zoals (1) de uiteindelijke beslissing op de schademelding, (2) de als onpersoonlijk en ontoegankelijk ervaren communicatie tijdens het traject, en (3) het gevoel van onduidelijkheid over eventuele toekomstige schade. Een andere groep is daarnaast ontevreden over toegekende subsidievergoedingen en/of coulancevergoedingen. Deze voldeden niet aan de verwachtingen; verwachtingen die aanzienlijk hoger lagen.

### Weinig vertrouwen in herstelwerkzaamheden en de toekomst

Een meerderheid geeft aan geen vertrouwen te hebben dat door de herstelwerkzaamheden de schade aan woning en eigendommen voldoende opgelost is, of wordt verholpen. Ook verwachten de meeste respondenten dat er in de toekomst mogelijk weer nieuwe schade zal ontstaan. Het proces wordt door velen ervaren als een 'emotionele rollercoaster': van goede hoop naar wanhoop, van duidelijkheid naar onduidelijkheid, en van zicht op verbetering naar gebrek aan perspectief en vice versa. De ondervraagde omwonenden ervaren veel onzekerheid over hoe het nu verder moet.



### **Behoeftte aan vaststellen oorzaak, versnelde aanpak en hulp**

Deelnemers zien een aantal (4) verbeterpunten als het gaat over de lopende schade-, subsidie en herstelregelingen. Ondernemers, particulieren en stakeholders verwachten hierbij van zowel de gemeente (**onderzoeksvraag 6**) een rol, als van de provincie. Deze verbeterpunten hebben veelal betrekking op het grotere geheel van de situatie, van aanloop tot nazorg.

Ongeveer de helft van de geënquêteerden geeft aan behoefte te hebben aan ondersteuning. Men kijkt daarbij vooral naar de provincie en de gemeente. Uit de groepsgesprekken komt naar voren dat deelnemers vooral behoefte hebben aan duidelijkheid over de oorzaak van de geleden schade, een snellere afhandeling van de schade en praktische, financiële en sociaal-emotionele hulp. Daarnaast is er een sterke behoefte aan een luisterend oor, een persoonlijke en proactieve aanpak en toegankelijke communicatie. Tijdens de groepsgesprekken bleek dat bewoners met gelijke ervaringen veel steun aan elkaar kunnen hebben. Enkele deelnemers kwamen met de suggestie een werkgroep met ervaringsdeskundigen (gedupeerden) op te zetten.

### **Conclusie**

De meerderheid van de respondenten in de onmiddellijke nabijheid van het kanaal Almelo-De Haandrik geeft aan schade te hebben (gehad) aan hun pand, perceel of andere eigendommen. Bovendien ervaren respondenten en deelnemers daardoor financiële en sociaal-emotionele gevolgen. De respondenten die een schademelding hebben gedaan zijn veelal ontevreden over het afhandelingstraject en hebben het gevoel dat zowel de provincie als de gemeente hen laat vallen. Er heerst een negatief sentiment tegenover experts en de vele onderzoeken die zijn uitgevoerd. Mede door het uitblijven van een eenduidige aanwijsbare oorzaak van de schade, ervaren respondenten onzekerheid met betrekking tot de toekomst. Deelnemende ondernemers en particulieren ervaren het proces als een zware en emotionele rollercoaster. Er is een sterke behoefte aan een luisterend oor en praktische hulp. Deelnemers verwachten dat de gemeente hier proactief op inspeelt. Met andere woorden, de gemeente moet volgens deelnemers het initiatief nemen om een luisterend oor en praktische hulp aan te bieden. Ook hopen respondenten op toegankelijke en eenduidige communicatie vanuit de provincie en gemeente over de toekomst.



# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Het kanaal Almelo-De Haandrik is een zijtak van het Overijssels Kanaal en loopt door de gemeenten Twenterand, Hellendoorn, Ommen en Hardenberg. Tussen 2011 en 2016 is het kanaal uitgediept en zijn werkzaamheden uitgevoerd rond het vernieuwen van de damwanden. Sinds het najaar van 2018 zijn schades aan woningen gemeld bij de provincie Overijssel. In totaal gaat het om ruim 400 meldingen. Het betreft onder meer verzakkingen, scheuren en/of problemen met de fundering.

De provincie Overijssel is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de schadeclaims en het contact hierover met de gedupeerden. Hoewel de vier gemeenten in principe geen bemoeienis hebben met het afhandelingsproces, zijn ze wel begaan met hun bewoners die worden geraakt door deze situatie. Naast de directe fysieke schade en de mate waarin deze wordt gecompenseerd, zijn er ook andere problemen. Zo zijn er bijvoorbeeld signalen over mentale problemen onder de bewoners van het gebied. Ook zijn er klachten over de afwikkeling van de schadeclaims.

De gemeenteraad van Twenterand heeft op 7 juni 2022 een motie aangenomen die opdracht geeft *om inzicht te krijgen in de mate waarin gedupeerden tevreden of ontevreden zijn over de lopende schade-, subsidie- en herstelregeling, als ook waar deze ontevredenheid uit bestaat en wat er volgens de mensen die ontevreden zijn moet gebeuren.*

Om uitvoering te geven aan deze motie heeft de gemeente Twenterand een onderzoek laten uitvoeren onder bewoners en ondernemers langs het kanaal. Zij heeft daarvoor ook de andere gemeenten gevraagd deel te nemen. De gemeente Hellendoorn is op dit verzoek ingegaan.

## 1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

Het doel van het onderzoek is het krijgen van inzicht in de ervaringen van bewoners en ondernemers in de nabijheid van het kanaal Almelo-De Haandrik die te maken hebben gehad met schade aan hun pand, de gevolgen die dit heeft gehad en welke ondersteuningsbehoeften er onder omwonenden van het kanaal bestaan.

Daarbij horen de volgende onderzoeksvragen:

- 1 Wat is de omvang en samenstelling van de groep bewoners en ondernemers die schade hebben ondervonden?
- 2 In hoeverre zit er verschil tussen de verwachtingen/wensen van de melders van schade en de schade- of herstelregeling die zij toegekend hebben gekregen?
- 3 Wat zijn de ervaringen met de lopende schade-, subsidie- en herstelregelingen?
- 4 Welke verbeterpunten zien melders van schade t.a.v. de lopende schade-, subsidie- en herstelregelingen?
- 5 Welke problematiek speelt er onder de omwonenden van het kanaal?
- 6 Wat verwachten omwonenden van het kanaal van de gemeente in relatie tot de problematiek die zij ervaren?



De gemeenten willen de onderzoeksuitkomsten gebruiken voor een eventuele vorm van ondersteuning aan de personen die schade hebben ondervonden en/of negatieve gevolgen hebben ervaren. Deze ondersteuning is nadrukkelijk niet gericht op het interveniëren in het afhandelingstraject dat de gedupeerden met de provincie doorlopen. Daarover gaat de provincie. De verbeterpunten uit het onderzoek worden wel met de provincie Overijssel gedeeld. De provincie kan deze informatie gebruiken bij de behandeling van de schadeclaims en de mogelijke evaluatie van de schaderegeling. De gemeenten kunnen bewoners met name in faciliterende zin ondersteunen.

### 1.3 Uitvoering van het onderzoek

Het onderzoek bestaat uit een inventariserend, kwantitatief deel en een verdiepend, kwalitatief deel.

#### **Kwantitatief onderzoek: Enquête onder omwonenden van het kanaal**

Om inzicht te bieden in de ervaringen van direct betrokkenen is een enquête gehouden onder bewoners en ondernemers in de nabijheid van het kanaal. Het onderzoek beperkte zich tot de gemeenten Twenterand en Hellendoorn. Aan alle adressen (woningen, bedrijfspanden en andere gebouwen) binnen een afstand van 50 meter van het kanaal is een schriftelijke uitnodiging gestuurd om online deel te nemen aan het onderzoek. Twee weken na de uitnodiging verstuurd we een herinnering, met daarbij ook een schriftelijke versie van de vragenlijst. De online vragenlijst kon worden ingevuld van 24 november t/m 20 december 2022.

In de vragenlijst zijn bewoners en ondernemers gevraagd naar mogelijke geleden schade, of zij daarvan melding hebben gemaakt en wat hun ervaring met de afhandeling van die melding is. Ook zijn enkele vragen opgenomen over andere problematiek die bij gedupeerden kan spelen, of zij behoefte hebben aan ondersteuning, zo ja wat voor type ondersteuning (bijv. financieel of geestelijke gezondheidszorg) en wat de gemeenten hierin kunnen betekenen. We spreken in dit rapport van ‘respondenten’, als het gaat over de personen die deelnamen aan enquête.

Er is gekozen voor het aanschrijven van bebouwde percelen binnen een straal van 50 meter van het kanaal. Naar verwachting is op deze manier een groot deel van de personen bereikt die schade of andere negatieve gevolgen hebben ondervonden. We hebben 768 adressen aangeschreven. Er zijn in totaal 182 vragenlijsten ingevuld: een gemiddelde respons van 24 procent. Niet alle vragen zijn aan iedereen gesteld. Zo zijn vragen over de tevredenheid met de schadeafhandeling alleen gesteld aan mensen die aangeven een schademelding te hebben gedaan (en dus in een schadeafhandelingstraject zitten). Dat leidt ertoe dat de steekproefbasis kan variëren. Daarnaast is er ook een schriftelijke versie van de vragenlijst verstuurd. Het handmatig invullen, kan ook leiden tot (kleine) afwijkingen van de steekproefbasis.

**Tabel 1.1 – Responsoverzicht**

	Steekproef	Respons absoluut	Responspercentage
Twenterand	603	124	21%
Hellendoorn	165	56	34%
Totaal	768	182	24%





### **Kwalitatief onderzoek: Interviews en focusgroepen**

Het kwalitatieve gedeelte van het onderzoek is op te splitsen in drie delen: a) interviews met stakeholders (n=4), b) twee focusgroepen met bewoners en ondernemers (n=12), en c) interviews met medewerkers gemeenten (n=6). We spreken in dit rapport van 'deelnemers', als het gaat over de personen die deelnamen aan de focusgroepen van het onderzoek. We gebruiken citaten van deelnemers in de tekst om de beleving van bepaalde situaties en ervaringen te illustreren. Deze citaten zijn te herkennen aan hun opmaak: deze staan tussen aanhalingstekens en zijn schuingedrukt, wanneer het een langer citaat betreft ("..."). Korte citaten zijn met aanhalingstekens in de tekst aangeduid. Wanneer we binnen een citaat gebruik maken van vierkante haakjes ([...]) dan betekent dit dat we een toelichting hebben toegevoegd aan het citaat. Dit zijn dus de woorden van de onderzoeker, niet van de deelnemer.

#### ***Interviews***

Voor het kwalitatieve gedeelte van het onderzoek spraken we allereerst met enkele stakeholders. Het ging om medewerkers van de provincie Overijssel, de voorzitter van het Plaatselijk Belang, een lid van de Stichting Kant nog Wal en een geestelijk verzorger. Deze gesprekken vonden online plaats en duurden circa zestig minuten. Van de gesprekken zijn opnames en notulen gemaakt. De opnames dienden alleen voor intern gebruik.

#### ***Focusgroepen met bewoners en ondernemers***

Om goed zicht te krijgen op de ervaringen en ondersteuningsbehoeften van bewoners die schade ondervinden, organiseerden we twee focusgroepen met bewoners en ondernemers. De werving verliep via de enquête met de vraag of bewoners en ondernemers open zouden staan voor een groepsgesprek. Vervolgens maakten we een selectie op basis van het wel/niet hebben van schade, het wel/niet hebben gemeld van de schade, de (on)tevredenheid met het gehele afhandelingstraject en eventuele beschikbaarheid. Aan de focusgroepen hebben negen bewoners deelgenomen (particulieren) en drie ondernemers. De focusgroepen vonden plaats in Daarlerveen halverwege januari, en duurden circa twee uur. Per focusgroep waren zes deelnemers aanwezig.<sup>1</sup>

#### ***Mini-focusgroepen en interviews met medewerkers gemeenten***

Tot slot interviewden we enkele personen die namens de gemeenten zicht konden bieden op de maatschappelijke gevolgen van de schade en de afwikkeling daarvan. Daarvoor onderscheidden we medewerkers van het sociaal domein, en overige medewerkers (bv. bestuursadviseur, vergunningsverlener en medewerker wegen, riolen en verkeer). Voor deze laatste groep organiseerden we een mini-focusgroep, waardoor er mogelijkheid was om onderling op elkaar te reageren. De medewerkers van het sociaal domein bevroegen we – vanwege de wisselende beschikbaarheid van de deelnemers – via individuele of duo-interviews. In zowel de mini-focusgroep als de interviews brachten we enkele uitkomsten van het kwantitatieve deel van het onderzoek in, met de vraag daarop te reflecteren.

---

<sup>1</sup> In bijlage A staat een nadere toelichting op de uitvoering van de groepsgesprekken.

### ***Inzage in notulen en citaten***

De notulen zijn – indien gewenst – naderhand toegestuurd aan de betreffende gesprekspartner(s). Daarbij boden we de mogelijkheid om hier nog wijzigingen in aan te brengen bij feitelijke onjuistheden en/of nadere toelichting te geven. Gebruikte citaten in het rapport zijn ook – indien gewenst – toegestuurd naar gesprekspartners ter inzage. Bewoners en medewerkers van gemeenten gaven aan geen gebruik te willen maken van hun recht hierop. De Provincie heeft hier wel gebruik van gemaakt. Zij heeft nadere toelichting gegeven over enkele onderwerpen.

### ***Representativiteit van de uitkomsten***

Het kwantitatieve onderdeel van het onderzoek kan in strikte onderzoekstermen niet representatief worden genoemd. Dit heeft te maken met het feit dat de samenstelling van de onderzoeksdoelgroep, namelijk bewoners en ondernemers in de directe nabijheid van het kanaal die schade hebben ondervonden, niet bekend is. Met andere woorden, een overzicht van alle mensen die schade hebben ondervonden en hun leeftijden, opleidingsniveaus, geslacht en andere kenmerken is niet beschikbaar. Een representatieve steekproef kon dus niet worden getrokken. Echter door de gemiddelde opkomst van 24 procent, het absolute aantal van 182 en de gekozen spreiding van 50 meter naast het kanaal, én daarnaast de triangulatie met de kwalitatieve methoden en het betrekken van andere stakeholders kunnen de resultaten wel worden beschouwd als een representatieve weergave van de werkelijkheid.

## **1.4 Leeswijzer**

In hoofdstuk 2 wordt besproken in hoeverre deelnemende bewoners en ondernemers rondom het kanaal schade hebben ondervonden en waaruit die schade bestaat. Daarbij gaat het zowel om materiële als immateriële schade. In hoofdstuk 3 komt de afhandeling van de schademeldingen aan bod. Hierbij komt aan de orde van welke regelingen gebruik is gemaakt en waar in het afhandelingstraject men zich momenteel bevindt. Hoofdstuk 4 en 5 borduren hierop voort. Deze hoofdstukken gaan in op hoe tevreden schademelders met de verschillende aspecten van de afhandeling zijn, welke verbeter suggesties zij hebben en of zij vertrouwen hebben in de toekomst. Tot slot laat hoofdstuk 6 zien welke ondersteuningsbehoeften er leven onder deelnemende bewoners en ondernemers en van wie zij deze ondersteuning verwachten.

## 2 Schade en persoonlijke gevolgen

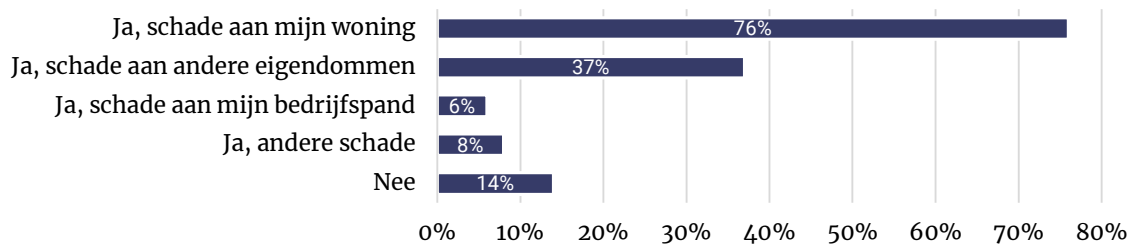
In dit hoofdstuk beschrijven we wat voor soort schade bewoners (particulieren en ondernemers) ondervonden en de gevolgen die dat op het persoonlijke leven heeft (gehad). De uitkomsten zijn gebaseerd op de enquête, groepsgesprekken met bewoners en ondernemers, en interviews met stakeholders.

### 2.1 Schade aan woning en panden

Van de respondenten heeft 86 procent sinds 2011 schade aan woning of andere panden. Driekwart van de respondenten laat weten schade aan de eigen woning te hebben. Daarnaast zegt 37 procent dat zij schade hebben aan andere eigendommen. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om schade aan de tuin en/of andere panden op het perceel. Een groep van 6 procent heeft schade aan zijn bedrijfspand, een op de tien geeft aan andere schade te hebben. Van de respondenten heeft 14 procent geen schade aan de woning of mogelijke andere panden.

**Figuur 2.1 - Heeft u sinds 2011 schade (gehad) aan uw woning of mogelijke andere panden?**

Basis: alle respondenten, n = 181.



#### Schade bestaat vooral uit scheuren in muren en verzakkingen rond de woning

Aan de groep die aangaf schade te hebben geleden, vroegen we wat voor soort schade dit betrof. Bij de schade aan woning en andere panden gaat het in veel gevallen om scheuren in de muren van de woning (88%). Driekwart zegt dat er verzakking rond de woning heeft plaatsgevonden. Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan om verzakkingen in de tuin. Verder zeggen vier op de tien last te hebben gehad van verzakking van de woning zelf. Deelnemers aan de focusgroepen geven hiervan een aantal voorbeelden:

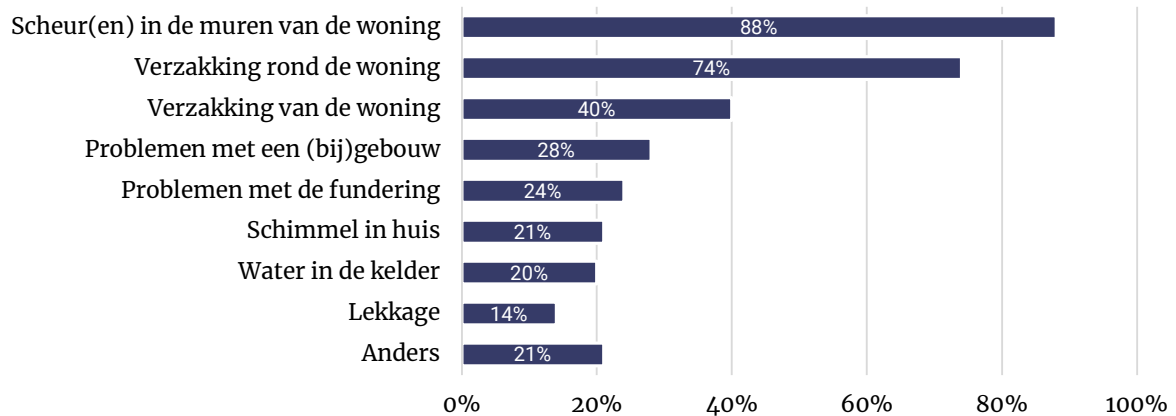
*“We hebben veel scheuren, verzakkingen, alle onderzoeken gehad. [...] Scheuren, verzakkingen. Je zit vast. Je kunt geen kant op.” (Bewoner)*

*“Huis gekocht, huis geen schade. Wel van alles verzakt eromheen. Fruitbomen doodgegaan. Greppels moeten graven om water af te voeren. De vorige bewoner heeft aardig wat schade gehad. Ik heb zelf geprobeerd met de provincie een en ander af te handelen.” (Bewoner)*

Andere genoemde schades zijn: problemen met een (bij)gebouw (28%) en problemen met de fundering (24%). Schimmel in huis (21%), water in de kelder (20%) en lekkage (14%) wordt door een kleiner aandeel respondenten genoemd. Tot slot geeft een op de vijf geënquêteerden aan een andere vorm van schade te hebben geleden. Zij noemen onder andere verzakking van bepaalde gedeeltes van de woning, en verzakking van het riool.

**Figuur 2.2 - Wat voor schade heeft u (gehad)?**

Basis: respondenten die aangeven schade aan woning en/of andere panden te hebben gehad, n=155.



De hierboven genoemde schade komt tevens aan bod in de focusgroepen. Een omwonende vertelt ons over de lekkage onder zijn huis en de schimmel in zijn woning:

*“In 2014 wilden we isolatie in onze woning aanbrengen. Vraagt die man: ‘Heeft u kruipruimte?’ ‘Is dat droog?’ Ik zeg: ‘kurkdroog’. Vraagt hij: ‘Mag ik kijken?’ Hij zegt: ‘Er staat water onder de woning’. Ik vroeg over de stank. Ik heb twee keer het parket eruit gehaald en een nieuwe ondervloer gelegd. Maar door de lekkage komt de stank in mijn huis. Ik heb een week onder de vloer gelegen, isolatiemateriaal weggehaald, weer geïmpregneerd, zwammen van de wanden afgehaald. Toen was de stank weg.”*  
(Bewoner)

Als het gaat over andere vormen van schade, noemt een deelnemer het volgende voorbeeld:

*“Ik ken een man en die heeft geen vloer meer in z'n woonkamer. Hij is volhardend in zijn strijd. Zijn huis staat helemaal scheef. De vloer is verdwenen, je kijkt tegen balken aan en een gat. Zelf had ik had allang geprobeerd iets op te lossen. Hij gaat dat niet doen, want het is niet zijn fout. Hij blijft dus wonen in een huis zonder vloer, een huis waar je de grond door de balken heen ziet.”*  
(Lid Plaatselijk Belang, Daarlerveen)

Er blijkt veelal sprake te zijn van een combinatie van verschillende soorten schade. Uit een aanvullende analyse blijkt dat vooral verzakking van de woning en problemen met de fundering vaak samen voorkomen. Daarnaast is er een sterk verband tussen het noemen van scheuren in de muren en verzakking van de woning, en verzakking van de woning en verzakking rond de woning (zie Tabel in Bijlage B).

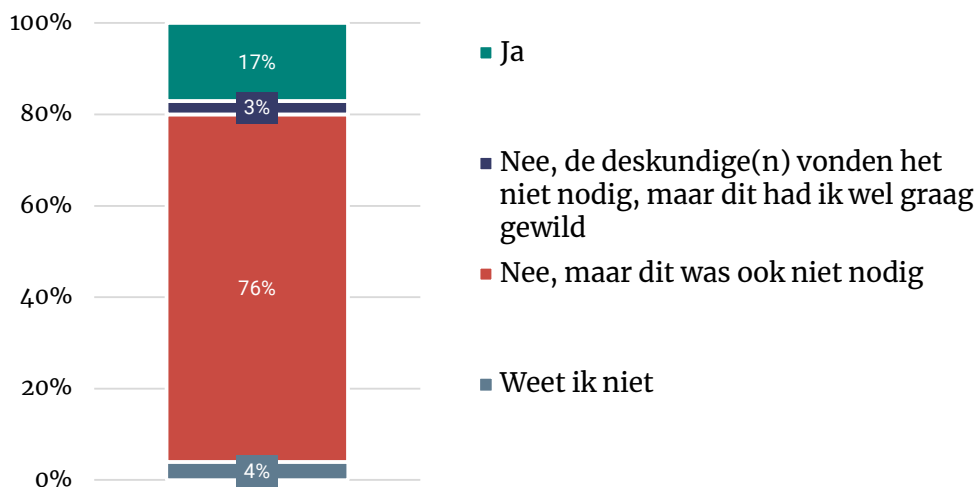


Uit de resultaten van de vragenlijst blijkt dat er een verschil is tussen de groep die schade heeft gemeld bij de provincie en de groep die de schade niet heeft gemeld. Die eerste groep heeft vaak last van verzakking van de woning (4,6%) en verzakking rond de woning (79%). Respondenten die laten weten de schade (nog) niet bij de provincie te hebben gemeld, hebben daar in mindere mate last van (respectievelijk 8% en 4,6%).

### Een op de zes heeft het pand tijdelijk laten ondersteunen

Een op de zes (17%) ondervraagden met schade geeft aan dat er tijdelijke stutten, stempels en/of balken zijn geplaatst om het pand voor verdere schade te behoeden. Bij 3 procent van de respondenten gebeurde dit niet omdat deskundige(n) dit niet nodig vonden, maar had men dit zelf wel graag gewild. Meer dan driekwart geeft aan dat er, los van herstelwerkzaamheden, geen tijdelijke maatregelen zijn genomen om uit veiligheidsoverwegingen de pand(en) te ondersteunen. Dit was volgens hen ook niet nodig.

**Figuur 2.3 - Los van mogelijke herstelwerkzaamheden, zijn aan uw pand(en) tijdelijke stuts, stempels en/of balken geplaatst voor de veiligheid om uw pand(en) te ondersteunen?**



Sommige deelnemers hebben het gevoel dat ze zich moeten verantwoorden voor hun stutten/stempels aan anderen in het dorp. Bovendien herinnert de tijdelijke ondersteuning van panden een groep deelnemers aan de situatie waarin zij zich bevinden. Dit maakt het voor deze groep moeilijk om de situatie 'af te ronden'; men zit er immers letterlijk middenin.

*"Je wilt het heel graag een keer afsluiten, maar bij ons in het raam staan twee stempels. Men vraagt dan wel eens: 'Je zit zoveel van het kanaal af, je hebt stempels, huh? Hoe kan dat?' Moet je dan telkens uitleggen. Ik woon 250 meter van het kanaal af, maar heb toch schade. Vanaf moment één heb ik gezegd tegen de provincie: 'Ik meld mij aan, maar ik schuif niemand de schuld in de schoenen.' Ik heb het gevoel dat ik mezelf moet verdedigen. 'Je woont toch zover van kanaal af?' Waar het vandaan komt, geen idee, maar ik wil verder. Met de coulanceregeling kan ik de schade never nooit herstellen. Nooit, never." (Bewoner)*

*"Dan kwam [het] ter sprake [op een verjaardag]. 'Dan verkoop je de keet toch?' Ja, pff, dus... Al zou je het willen, dat lukt je niet. Dan hield ik m'n mond maar, maar je vreet jezelf op. Frustrerend. Ik denk, ik reageer wel helemaal niet... Ik heb schade. Ik wil gewoon door, en ga er niet dieper op in. Ik loop gewoon door. Als je wat wilt horen, moet je niet bij mij zijn." (Ondernemer)*

Daarbij komt ook dat de plaatsing van stutten, stempels en steigers impact heeft op het beeld van de dorpen aan het kanaal. Zo vertelt een geestelijk verzorger:

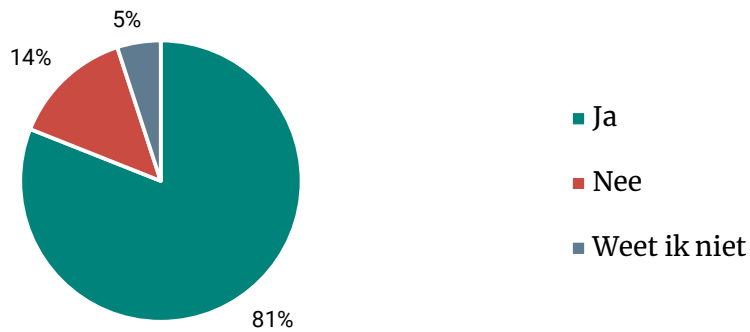
*“Sinds de verdieping van het kanaal heeft plaatsgevonden, zijn er een heel aantal huizen die in de steigers staan. Dit heeft impact op het beeld dat men heeft van het dorp. Er zijn bovendien snelheidsbeperkingen van 30 km per uur opgelegd. Het heeft sowieso impact. Alleen al voor het beeld van het dorp.”* (Geestelijk verzorger)

## 2.2 Schadebeoordeling en taxatie

Acht op de tien melders van schade geven aan dat de geconstateerde schade is opgenomen door een taxateur van de provincie Overijssel. Voor 14 procent geldt dat dit niet het geval was, 5 procent van de respondenten weet dit niet (meer precies).

**Figuur 2.4 - Is de door u geconstateerde schade opgenomen door een taxateur van de provincie?**

Basis: respondenten die aangeven schade aan woning en/of andere panden te hebben gehad, n=155.



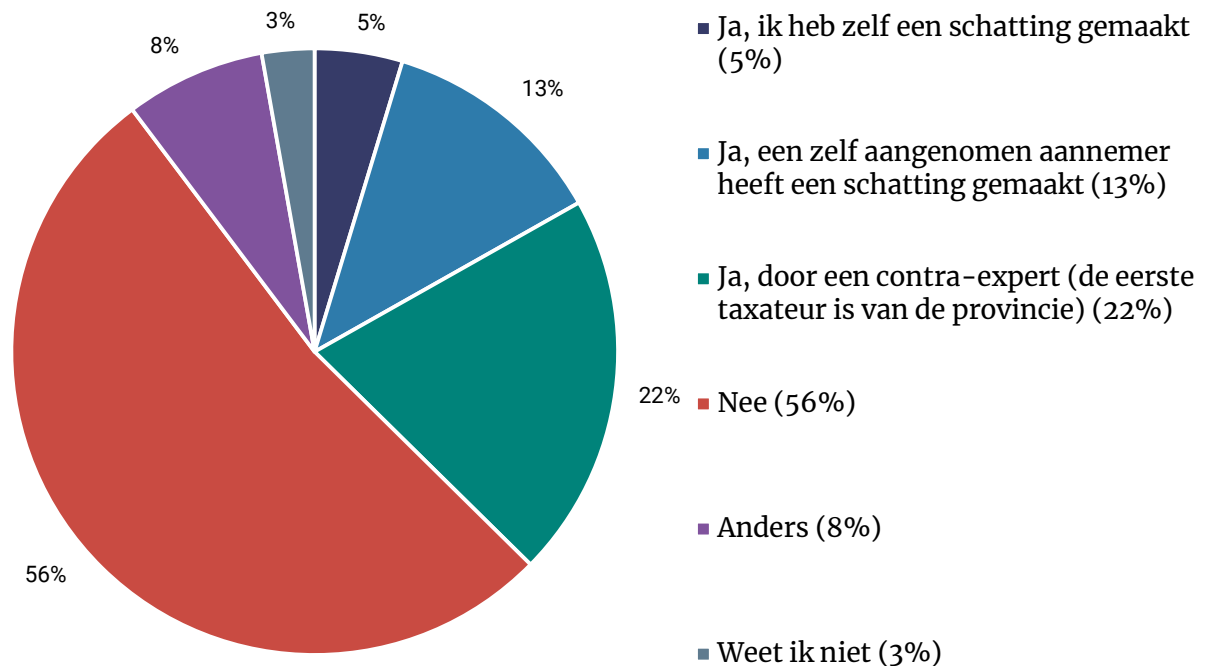
Deelnemers omschrijven de taxateur van de provincie veelal op negatieve wijze. Zo is een deelnemer er ‘via-via’ achter gekomen dat het “geen gerenommeerd bedrijf is”. Iemand anders zegt dat nadat de taxateur langs was geweest, “je [nog steeds] niet vooruit en niet achteruit kunt”. Er is niets aan zijn woning gebeurd na hun bezoek, terwijl hij wel graag de schade zou willen herstellen.

### Vier op de tien liet schade nog op andere wijze beoordelen

Iets meer dan de helft van de ondervraagde melders van schade heeft deze schade niet ook door iemand anders laten beoordelen. Zo'n vier op de tien deden dit wel. Daarvan geeft iets meer dan één op de vijf aan hiervoor een contra-expert te hebben ingeschakeld, 13 procent nam hiervoor een aannemer aan en 5 procent maakte zelf een schatting.

**Figuur 2.5 - Heeft u de schade (ook) door iemand anders laten beoordelen?**

Basis: respondenten die aangeven schade aan woning en/of andere panden te hebben gehad, n=154.



Deelnemers zijn veelal ontevreden over de schadebeoordeling, en zagen het dus als noodzakelijk om een andere beoordelaar in te schakelen. Echter, deelnemers hebben het gevoel dat “de contra-expertise gewoon aan de kant wordt geschoven” door de provincie. Men vindt dit, in eigen woorden, schandelijk.

### Gemiddelde schadebedrag door taxateur fors lager dan door contra-experts

De diverse schadebeoordelingen die zijn gedaan, verschillen in het gemiddelde schadebedrag dat zij vaststellen. Omdat het in de meeste gevallen gaat om een beperkt aantal respondenten dat aangeeft van een bepaalde schadebeoordelaar gebruik te hebben gemaakt, moeten deze resultaten indicatief worden geïnterpreteerd. De gemiddelde geschatte schadebedragen zijn zeer uiteenlopend. Over het algemeen geven gedupeerden aan dat de schatting door de taxateur van de provincie lager uitvalt dan de inschattingen van de andere beoordelaars.

**Tabel 2.1 - Is de door u geconstateerde schade opgenomen door een taxateur van de provincie? / Heeft u de schade (ook) door iemand anders laten beoordelen? Om wat voor bedrag gaat de schade volgens deze beoordeling?**

Beoordelaar schadebedrag	Gemiddeld schadebedrag (afgerond op hele bedragen)
Taxateur van de provincie (n=96)	€15.584,-
Contra-expert (n=33)	€51.646,-
Zelf aangenomen aannemer (n=19)	€51.433,-
Eigen schatting (n=7)	€185.771,-
Anders (n=6)	€97.333,-

### Mensen met hoger schadebedrag schakelden vaker een contra-expert in

Gemiddeld is het door de provincie getaxeerde schadebedrag €15.584 euro. Er is een verschil in dit bedrag tussen de groep die de schade alleen door de provincie liet taxeren, en de groep die ook een tweede beoordelaar inschakelde. Bij deze eerste groep ligt de gemiddelde taxatie van het schadebedrag op €11.445 euro. Bij de tweede groep was dit €19.793 euro. Zoals in Tabel 2.3 te zien, schakelden mensen waarbij de schade hoger werd getaxeerd, ook vaker een tweede beoordelaar in.

**Tabel 2.2 - Is de door u geconstateerde schade opgenomen door een taxateur van de provincie? / Heeft u de schade (ook) door iemand anders laten beoordelen? Om wat voor bedrag gaat de schade volgens deze beoordeling?**

Beoordelaar(s) schadebedrag	Gemiddelde taxatie schadebedrag provincie (afgerond op hele bedragen)
Alle door provincie getaxeerde schadegevallen (n= 96)	€15.584,-
Alleen taxatie door de provincie (n = 47)	€11.445,-
Meerdere taxaties* (n = 48)	€19.793,-
• Dubbele taxatie: provincie en contra-expert (n=27)	€20.359,-
• Dubbele taxatie: provincie en eigen aannemer (n=15)	€19.540,-
• Dubbele taxatie: provincie en eigen schatting (n=5)	€50.540,-
• Dubbele taxatie: provincie en 'anders' (n=4)	€19.062,-

\*Er zijn ook respondenten die op meer dan twee manieren de schade hebben laten taxeren. Daarom tellen de 'n' achter de combinatie van taxaties samen op tot meer dan n=48.

**Tabel 2.3 – Percentage dat meerdere taxaties liet uitvoeren naar getaxeerde schadebedrag provincie**

Gemiddelde taxatie schadebedrag provincie (afgerond op hele bedragen)	Meerdere taxaties (% ja)
<€5.000 (n=41)	32%
€5.000-€15.000 (n=28)	39%
>€15.000 (n=26)	73%



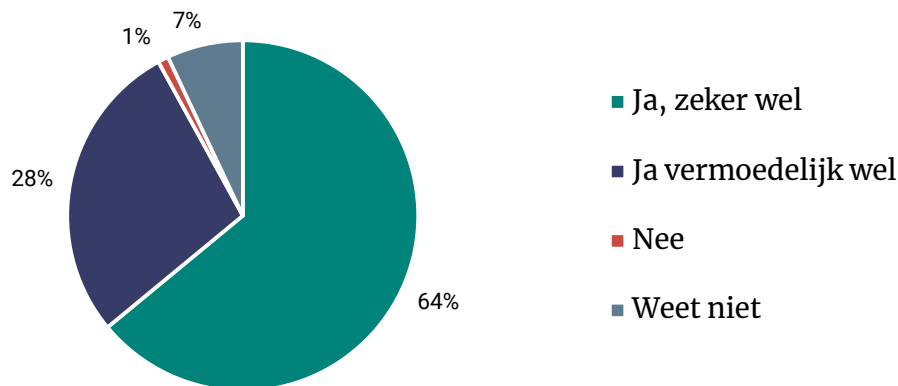


## 2.3 Verband schade en werkzaamheden

Ongeveer twee derde van de respondenten die schade heeft, is er zeker van dat er een verband bestaat tussen de geleden schade en de werkzaamheden aan het kanaal. Ruim een kwart heeft alleen een vermoeden. Volgens 1 procent is er geen relatie tussen de eigen schade en de werkzaamheden aan het kanaal. Verder geeft 7 procent aan dit niet te weten.

**Figuur 2.6 - Is er volgens u een verband tussen deze schade en de werkzaamheden aan het kanaal?**

Basis: respondenten die aangeven schade aan woning en/of andere panden te hebben gehad, n=155.



Respondenten die de schade hebben gemeld bij de provincie zeggen relatief vaker zeker te weten dat er een verband is tussen de schade en werkzaamheden (69%) dan degenen die de schade (nog) niet hebben gemeld (38%). Van de schademelders zegt 2 procent niet te weten of er een verband is, 1 procent denkt dat dit verband er niet is. Van de groep die de schade niet meldde geeft bijna een derde aan niet te weten of er een verband is, en vermoedt 4 procent dat de schade niet kan worden gerelateerd aan de werkzaamheden aan het kanaal.

Het onderscheid tussen deze vermoedens komt ook in de focusgroepen naar voren. Zo zegt een deelnemer dat zijn woning “6 jaar geleden, toen [hij het kocht] al scheuren had”. Terwijl anderen juist vertellen over de trillingsmeters en schade:

*“Het werd erger toen de damwanden erin gingen. Trillingsmeters zijn op het huis gehangen. De kopjes braken in de kast, maar de meters ging nauwelijks af. Er gebeurde in ieder geval niets mee. Men stopte [met de werkzaamheden], maar men stopt altijd rond die tijd.” (Bewoner)*

*“Ik heb een filmpje gezien in de media dat zo’n ding [i.e. trillingsmeter] werd omgeschopt, maar er niets mee gebeurde.” (Bewoner)*

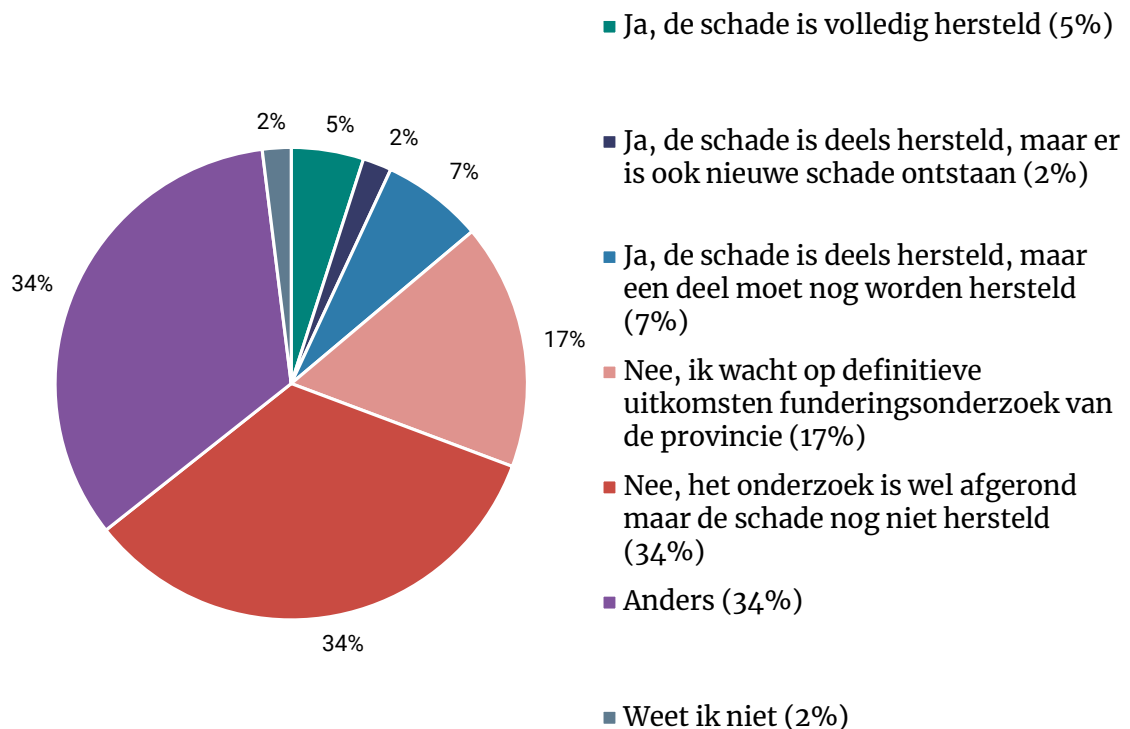
*“Buren hadden ook zo’n meter, die vrouw heeft gefilmd dat je ziet dat het afgaat. Bij de stichting gemeld. Ze filmde een scheur die plots in vensterbank schoot. Daar was geen enkele opzichter of handhaver te zien, die liepen er helemaal niet. Maar er is niets gedaan. Die meters staan er voor de show.” (Bewoner)*

## 2.4 Herstel van schade

Vijf procent van de respondenten laat weten dat de geleden schade volledig is hersteld. Bij 60 procent is dit nog niet (volledig) het geval. Ongeveer een derde (34%) laat weten dat het onderzoek wel is afgerond maar de schade nog niet hersteld. Nog eens 17 procent wacht op de definitieve uitkomsten van het funderingsonderzoek van de provincie. Verder geeft 7 procent aan dat de schade deels is hersteld. Bij 2 procent van de respondenten is de schade deels hersteld maar is er in de tussentijd ook weer nieuwe schade ontstaan. Een relatief grote groep beantwoordt deze vraag met 'anders'. Daarbij gaat het veelal om respondenten die bijvoorbeeld aangeven dat ze nog in het afhandelingstraject zitten en/of wachten op vervolgstappen.

**Figuur 2.7 - Is de schade aan uw pand(en) inmiddels (deels) hersteld?**

Basis: respondenten die aangeven schade aan woning en/of andere panden te hebben gehad, n=152.



Respondenten waarbij schade (deels) hersteld is, hebben dit even vaak zelf gedaan als laten doen door een aannemer (zie Tabel B.2 in Bijlage B). Echter, een aantal deelnemers stipt aan dat veel aannemers ‘hun handen er vanaf trekken’ als het gaat om schadeherstel. Dit maakt het voor velen lastig om stappen te zetten als het gaat om schadeherstel. Zo vertellen deelnemers ons het volgende:

“De provincie zaagt aan mijn woongenot en ik sta voor een dichte deur [toelichting: dit gaat over een associatiekaart met als afbeelding een hangslot; zie Bijlage A, afbeelding 1]. Ze nemen geen contact meer op, de zaakbegeleider ook niet meer. [...] Je weet niet wat je moet. Er is geen aannemer bereid om te repareren.” (Bewoner)

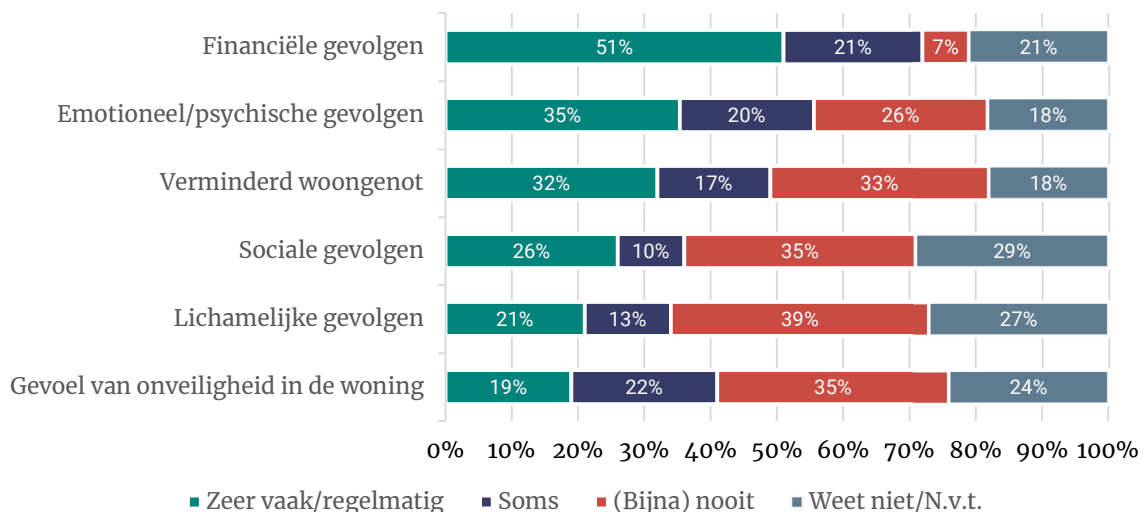
“De gemeente moet er zijn om bewoners te helpen, kijken, wie kunnen we nog [helpen] .... Aannemers voor ze zoeken. De aannemers die hier zitten willen niet meewerken. Er moet praktische hulp zijn. Ik ging zelf op pad, en vond K. [funderingsbedrijf]. Ik had geen gegevens [van aannemers gekregen] van de provincie.” (Bewoner)

## 2.5 Persoonlijke gevolgen van schade

We vroegen respondenten of zij persoonlijk nadelige gevolgen ervoeren van de situatie rondom de schade aan panden in de omgeving van het kanaal en de afwikkeling daarvan. De meest genoemde zijn financiële gevolgen en emotioneel/psychische gevolgen.

**Figuur 2.8 - De afgelopen jaren is veel te doen geweest rond de schade aan panden in de omgeving van het kanaal en de afwikkeling daarvan. In hoeverre heeft deze situatie voor uzelf nadelige gevolgen gehad?**

Basis: alle respondenten, n=179.



## Respondenten ervaren vooral financiële en emotioneel/psychische gevolgen

Bijna driekwart van de respondenten laat weten last te hebben van **financiële gevolgen**. Daarbij kan het gaan om de waardedaling van de woning of eigendommen, of het hebben van zorgen over pensioen. Zo vertelt een deelnemer tijdens de voorstelronde:

*“Ik heb de kaart met de klok gekozen [zie Bijlage A, afbeelding 1], want die staat stil. Je staat stil, al jarenlang. Je weet niet waar het Noorden is, weet niet waar het Westen is. Je staat er alleen voor. Alles is één groot vraagteken. Mijn bedrijf, daar krijg ik maximaal twee ton subsidie voor. De rest moeten we zelf betalen. Hier lopen we tegenaan. Dit is ons pensioen, onze toekomst. We wonen daar, werken daar. Je staat alleen. De gemeente komt nu, na 4,5 jaar met dit onderzoek. Na 4,5 jaar. Wanneer het kalf verdrongen is, dempt men de put. De gemeente staat er niet voor de burger, je staat [als burger] alleen.”* (Ondernemer)

Deelnemers (zowel particulieren als ondernemers) ervaren grote zorgen over de toekomst. Sommigen zijn bang om in de schulden te raken en weten zich geen raad meer. Daarnaast ervaart meer dan de helft **emotioneel/psychische gevolgen** zoals stress, slaapproblemen, depressie of angstklachten: een derde heeft daar zeer vaak of regelmatig last van, één op de vijf soms. In het dagelijks leven uit dit zich bijvoorbeeld door een schrikreactie wanneer deelnemers onverwachts met harde geluiden worden geconfronteerd (waar dit in het verleden niet het geval was):

*“Ik word ’s nachts wakker van auto’s en vrachtwagens die langsrijden. Psychisch is het niet meer te doen.”* (Bewoner)

Een meerderheid van de deelnemers aan de focusgroepen benoemt tevens **verminderd woongenot**. Zowel starters als ‘gevestigde’ woningeigenaren benadrukken dat zij niet meer zorgeloos wonen. Dat hun gevoel van thuis nauwelijks meer bestaat; men woont nu slechts in een huis. Een huis waarin sommige deelnemers voor hun gevoel vastzitten (bv. omdat nieuwbouw geen optie is en verkopen ook niet).

Ruim een derde ervaart **sociale gevolgen** zoals relatieproblemen of het hebben van minder vertrouwen in anderen, en een even grote groep heeft last van lichamelijke gevolgen (bijvoorbeeld hyperventilatie, hartkloppingen en pijnklachten). Een woordvoerder van Plaatselijk Belang Daarlerveen vertelt ons het volgende:

*“Ik ben bij verschillende gezinnen geweest met burgemeester en wethouders. Daar herinner ik me er een aantal van. Eén was een situatie waar scheuren in de gevel zaten, waarbij het portaal bij de voordeur is gestut. Waarbij de woning binnen in tweeën is geknikt. Het betrof een oud huis waar geen kruipruimte in zat, nu is daar een kruipruimte van 60/70 cm ontstaan. ‘Wat is daar gebeurd?’ Het stel is gescheiden. Men is wanhopig. Wanneer emoties niet worden gehoord door de overheid kan het op elkaar [i.e. op personen in de naaste omgeving] worden geprojecteerd.”* (Lid Plaatselijk Belang, Daarlerveen)

Wanneer het gaat over **verminderd vertrouwen** in anderen, manifesteert dit zich soms in verbale agressie:

*“Je krijgt ook scheve gezichten wanneer er onderzoek plaatsvindt bij mensen van de stichting. Iemand zegt dan: ‘Bij jou heb ik weer een funderingsonderzoek gezien?’ Mensen denken er wat van. Maar het betekent niet dat ze/we een streepje voor hebben. De voorzitter van Stichting Kant nog Wal is ook een keer voor rotte vis uitgemaakt bij de supermarkt.”* (Lid Stichting Kant nog Wal)



Tot slot zeggen vier op de tien respondenten een **onveilig gevoel** in de eigen woning te hebben. Dit uit zich op verschillende manieren in het dagelijks leven van mensen. Bijvoorbeeld, bezoek komt niet of minder vaak langs dan voorheen, want ook voor hen voelt de situatie onveilig aan. Of deelnemers begeven zich niet meer in bepaalde delen van de woning, omdat deze onveilig of ongezond overkomen op hen of hun bezoek. De onderstaande citaten illustreren deze gevoelens:

*“Mensen willen ook wel verder, want dit alles heeft een negatieve invloed op het gezin. Er speelt wel meer. alles bij elkaar stapelt zich op. Bij een gezin heb ik bijvoorbeeld gehoord dat vriendjes en vriendinnetjes het niet meer aandurven om te blijven logeren, want het huis voelt onveilig aan.”*  
(Medewerker gemeente)

*“Sommige gezinnen, daarvan zou ik me schamen om anderen toe te laten op bezoek [als het mijn persoonlijke situatie zou zijn]. Het behang valt eraf, de keuken is gescheurd. Je kunt niet meer gezellig, knus met zijn allen aan tafel zitten. Er heerst wanhoop; ‘Hoe moet ik verder?’ ‘Kan ik wel repareren?’. Omdat het huis in de bodem, blijkbaar, ook nog in bewerking is, want de schade neemt toe. Dat blijkt ook uit monitoring. Niet alle huizen zijn onveilig. Een gedeputeerde zei laatst: ‘Er is géén enkele onveilige woning’, dat was wel een aparte uitspraak, maar dat is aan hem. Kinderen kunnen niet meer slapen op hun slaapkamer, kunnen niet meer studeren boven. Iedereen is beneden aan het werk, een ander aan de studie; dit levert druk op.”* (Medewerker gemeente)

*“Er zit wel angst over wat er gaat gebeuren straks. Hoe erg wordt het dan? Nu voelt het al niet veilig. Wat gebeurt er dan straks, hoe veilig is het dan?”* (Bewoner)

### **Ook medebewoners merken financiële en emotioneel/psychische gevolgen**

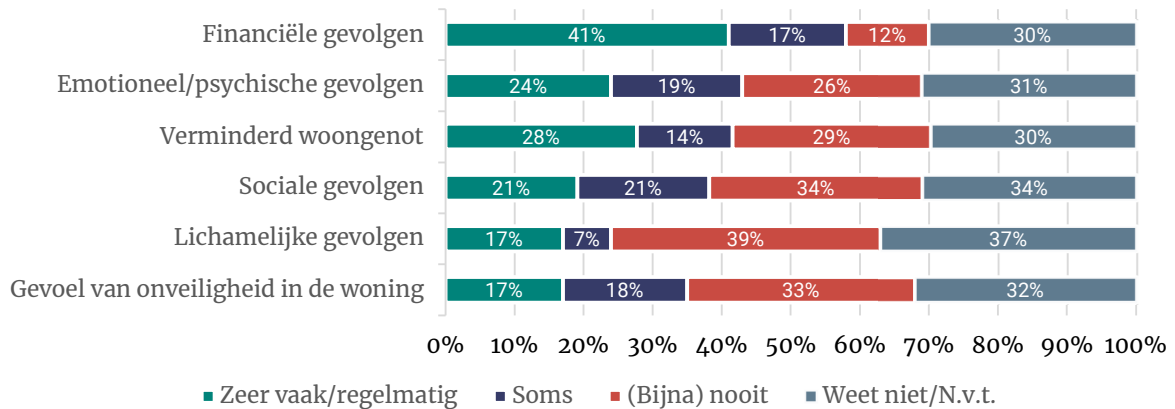
Omdat we per huishouden één vragenlijst verspreidden, vroegen we aan respondenten of hun medebewoners mogelijk nadelige persoonlijke gevolgen ervaarden. Voor een meerderheid (58%) geldt dat de medebewoners last hadden van financiële gevolgen, in de meeste gevallen zeer vaak of regelmatig.

Ook speelden bij medebewoners emotionele en psychische gevolgen een rol: een kwart had hier zeer vaak of regelmatig last van, nog eens een op de vijf soms. Verder is voor bijna drie op de tien het woongenot zeer vaak tot regelmatig afgenomen, voor 14 procent is dat soms het geval. Een derde van de medebewoners heeft een onveilig gevoel in de woning, een even grote groep heeft dat niet.



**Figuur 2.9 - De afgelopen jaren is veel te doen geweest rond de schade aan panden in de omgeving van het kanaal en de afwikkeling daarvan. In hoeverre heeft deze situatie voor uw medebewoners nadelige gevolgen gehad?**

Basis: alle respondenten, n=178.



Het gevoel van onveiligheid heeft soms ingrijpende gevolgen binnen een gezin.

*“De leefbaarheid in het huis werd almaar slechter en daarmee ook de onzekerheid bij de mensen. ‘Hoe lang is het nog veilig?’ Het ging om een gezin met een kind van basisschoolleeftijd, en een peutertje. ‘Hoelang blijft een huis veilig?’ ‘Hoelang blijft het warm en gezond?’ Vocht ging op een gegeven moment een rol spelen. ‘Wat doet dat met de gezondheid?’ Het oudste kindje heeft een zwakke gezondheid, dat brengt veel zorg met zich mee. Als het over je kinderen gaat, dan gaat het wel een stapje verder dan als het alleen jezelf zou betreffen. Dit brengt veel stress met zich mee.” (Medewerker gemeente)*

Naast het ervaren van een onveilige situatie, ervaren deelnemers ook sociaal-emotionele problematiek binnen gezinnen. Medewerkers van het sociaal domein binnen de gemeente schetsen vanuit hun rol het volgende beeld:

*“We weten dat als kinderen opgroeien in een stressvolle situatie met financiële onzekerheid, dat dit op lange termijn een negatief effect gaat hebben op de fysieke gesteldheid. Hoe dat voor deze mensen is, weet ik niet. Over 20/30 jaar gaan we pas zien wat het voor effect heeft op deze kinderen, maar je kunt je er van alles bij voorstellen. Veel risico’s hangen eraan. Ouders zijn minder beschikbaar. In mijn gezin, werkte de vader wel, maar de moeder niet meer. Ik zag bij haar het lichamelijke effect van de stress (prikkelbaar, hartkloppingen). Door het verhuizen en kinderen wisselen van school kwam dit tot stand. Van de ene gemeente naar andere gemeente. Dit had een effect op alle levensgebieden.” (Medewerker gemeente)*

*“Langs het kanaal staan huizen die gestut en gesteund zijn. Wat een impact heeft dit. Bij de mensen thuis zie je scheuren in de muren. Bij de mensen zelf merk je onzekerheid, stress en zorgen. Ik kwam daar als jeugdconsulent dus vanwege een zorgkindje. En dit erbij, dat heeft hen zoveel stress gegeven, dat het ingewikkeld was om helder na te blijven denken wat is nou goed voor hun gezin. Op een gegeven moment zijn ze verhuisd; de gemeente heeft daarbij geholpen. Door deze verhuizing waren ze beter in staat om keuzes te maken ook voor hun kinderen. Er is veel onzekerheid, het is schrijnend, veel stress, verdriet, stutten en steunen.” (Medewerker gemeente)*

## 3 Schademelding en afhandeling

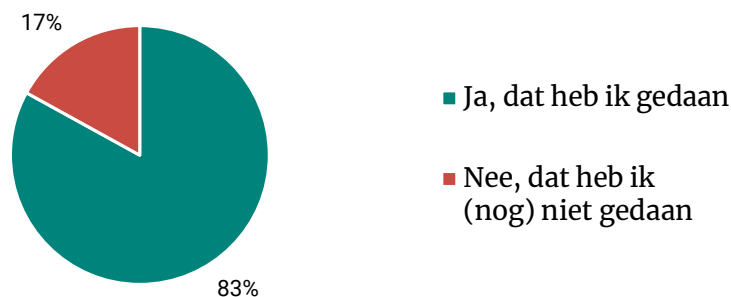
In dit hoofdstuk gaan we in op het soort regeling waar men in zit en in welke fase de afhandeling zich bevindt. De uitkomsten zijn gebaseerd op de enquête, groepsgesprekken met omwonenden en interviews met stakeholders.

### 3.1 Schademeldingen

De meeste mensen die schade hebben ondervonden, hebben daarvoor een beroep gedaan op de schaderegeling. Ongeveer acht op de tien respondenten laten weten de schade te hebben gemeld bij de provincie. Voor 17 procent geldt dat zij dit niet deden. Zij hadden daar verschillende redenen voor. Meerdere respondenten geven aan dat ze niet verwachten dat er iets mee gebeurt, dat ze niet weten hoe ze een schaderegeling kunnen aanvragen en/of gebruiken en daar hulp bij nodig hebben. Ook hebben sommige respondenten weinig vertrouwen in een goede afwikkeling van de schaderegeling (zie Tabel B. in Bijlage B).

**Figuur 3.1 - Heeft u schade gemeld bij de provincie?**

Basis: respondenten die aangeven schade aan woning en/of andere panden te hebben gehad, n=154.



Over het al dan niet melden van schade horen we verschillende geluiden. Zo zijn er mensen die de schade wel gemeld hebben, maar vervolgens geen aanspraak konden maken op één van de onderdelen van de schaderegeling. Een medewerker van de provincie geeft aan dat er schades gemeld zijn na de deadline voor meldingen (16 juni 2020). Deze schades zijn volgens de medewerker niet aan werkzaamheden te relateren. Volgens de medewerker kunnen de melders geen aanspraak maken op de provinciale regeling. De provincie weet niet of de melders het herstel van de schade aan hun woning zelf kunnen betalen. De schade aan de huizen in het gebied hangt volgens de provincie samen met funderingsproblemen, wat op meer plaatsen in het land speelt, versterkt door droogte en door dalende grondwaterstanden. De provincie denkt daarom eerder aan een oplossing die op nationaal niveau bedacht moet worden, dan op gemeentelijk niveau.

Een ontevreden burger vertelt over diens ervaringen met het doen van een schademelding:

*“Mensen van de provincie stelden zich open en bloot, best wel netjes opgesteld: ‘we gaan alles uitzoeken, kanaal, waterschap, gemeente, we gaan het allemaal vergoeden en dan zorgen we wel dat het ergens vandaan komt.’ Daar is niks van waargemaakt. Iemand met een kut cameraatje, daar baseren ze mijn schade op. Kom op zeg, denk je dan. Er wordt gewoon helemaal niks gedaan.” (Bewoner)*

Een andere deelnemer was wel tevreden met de schadevergoeding, maar zou graag op de hoogte willen blijven van de eventuele werkzaamheden en daaraan gerelateerde mogelijke schade in de toekomst.

Bijvoorbeeld, als het gaat over toekomstige werkzaamheden (bv. waterwinning), of de doorwerking van schadeveroorzakers (bv. veengrond) op de toekomstbestendigheid van (nieuwe) woningen. Ook bij anderen leeft de behoefte aan inzicht in deze toekomstige gebeurtenissen en de mogelijke gevolgen hiervan op enerzijds de omgeving en anderzijds de bewoners van deze omgeving.

*“Ik heb ervaring met het wel ‘hand in hand gaan’ met de provincie. Alles is hersteld en ik heb het schadebedrag gekregen. Ook zonder vergoeding was ik tevreden geweest. Wel vind ik de gemeente slapend over de communicatie richting de toekomst. Ik heb een vergoeding gehad, maar houd nu ook me op de hoogte van wat er speelt. Welke risico’s liggen er nog? Ik zou meer duidelijkheid willen. Wat monitort de gemeente nog?” (Bewoner)*

### 3.2 Schaderegeling

De provincie Overijssel heeft op dit moment een (schade)regeling die bestaat uit de volgende onderdelen:

- 1 Een schadevergoeding als volgens provinciaal onderzoek vaststaat dat er een relatie is tussen de schade aan een pand met de werkzaamheden van de provincie (aansprakelijkheid is erkend).
- 2 Een subsidie die verstrekt kan worden als er geen verband is vastgesteld om de schade te herstellen.
- 3 Een coulancevergoeding als de schade lager is getaxeerd dan 5.000 euro.
- 4 Funderingsonderzoek als er zettingsschade van meer dan 5.000 euro is vastgesteld.
- 5 Een subsidie voor nieuwbouw van een pand.

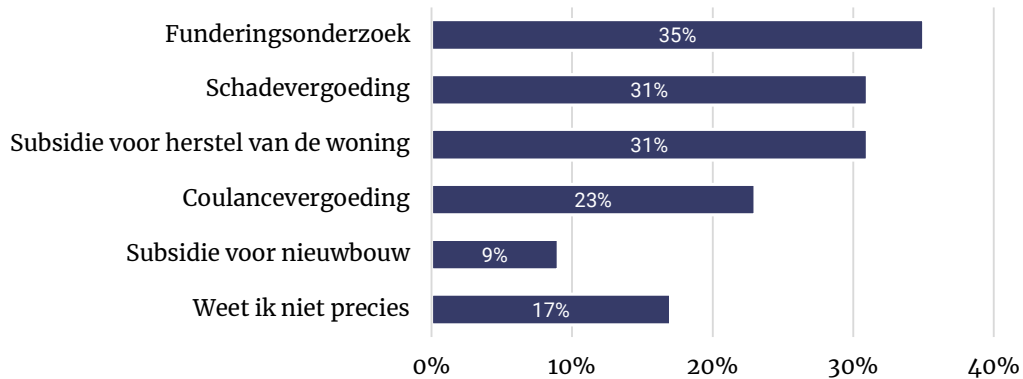
Het is mogelijk dat een respondent aanspraak heeft gemaakt op verschillende regelingen, en dus onder meerdere onderdelen valt. De grootste groep respondenten (35%) valt onder het vierde onderdeel: het funderingsonderzoek. Voor ongeveer een derde is het onderdeel schadevergoeding van toepassing, en bij een even grote groep de subsidie voor herstel van de woning. Iets minder dan een kwart valt onder het onderdeel coulancevergoeding en een op de tien onder de subsidie voor nieuwbouw. Tot slot zegt 17 procent niet precies te weten welk onderdeel van de schaderegeling van toepassing is op hun situatie.

#### ***Figuur 3.2 - Welk onderdeel van de schaderegeling is van toepassing op uw situatie? Meerdere antwoorden mogelijk.***

Basis: respondenten die aangeven schade aan woning en/of andere panden te hebben gehad, en deze schade hebben gemeld n=128.







Volgens deelnemers bestaat er een groot verschil tussen de **vergoedingen** die de provincie toekent aan **ondernemers** en aan **omwonenden**. Zo vertelt een ondernemer dat hij/zij “maximaal twee ton subsidie” voor het bedrijfspand kan claimen. Voor omwonenden is dit anders volgens deelnemers: “Ben je particulier, dan mag je fundering zes ton kosten, dat maakt allemaal niks uit” (Ondernemer).

Als het gaat over de **couancevergoeding**, zijn deelnemers uit de focusgroepen veelal ontevreden. Zo vertelt een deelnemer over de cosmetische schade waarvoor hij/zij een vergoeding toegekend heeft gekregen:

*“Onze woning zou buiten het invloedsgebied vallen. Ja, buiten de 25 meter. We hebben toen een meting laten uitvoeren en vielen buiten de 25 meter. Voor de woning krijgen we wel een schadevergoeding, voor de aanbouw krijgen we een couancevergoeding, want dit is cosmetische schade. Dan moet je elke gebroken steen gaan tellen. Ik kwam nu op 240 stenen allemaal gebroken. Steen voor steen moeten die vervangen worden. Is toch idioot.” (Bewoner)*

We vroegen respondenten hoe de afhandeling van de schade er op dit moment voor staat. We groepeerden de verschillende mogelijkheden op **regeling getroffen** (provincie heeft aansprakelijkheid erkend, respondent komt in aanmerking voor subsidieregeling of couancevergoeding), **geen regeling getroffen** (provincie heeft geen aansprakelijkheid erkend, respondent komt niet in aanmerking voor subsidieregeling of couancevergoeding) en **neutrale uitkomsten** (respondent is nog in afwachting, er is nog geen beslissing genomen).

### Regeling getroffen

Voor een derde van de respondenten geldt dat de provincie geheel of gedeeltelijk aansprakelijkheid heeft erkend (zie Figuur 3.3). Daarnaast zeggen drie op de tien in aanmerking te komen voor de subsidieregeling, en een op de vijf voor de couancevergoeding.

### Geen regeling getroffen

Een kwart van de respondenten laat weten dat de provincie (helemaal) geen aansprakelijkheid erkent. Een op de tien kan geen beroep doen op de couancevergoeding en 7 procent komt niet in aanmerking voor de subsidieregeling.

### Neutrale uitkomsten

Een kwart van de respondenten beantwoordt deze vraag met ‘anders’. Het gaat daarbij onder andere om mensen die aangeven dat er een (klein) bedrag is uitgekeerd, waar zij echter niet tevreden mee zijn, en bewoners die aangeven dat ze nog in het proces zitten. Ook ervaren sommige deelnemers de toegekende bedragen als een belediging en/of onjuist. Het onderstaande gesprek illustreert dit sentiment:

Deelnemer 1: “Ik heb van de provincie een aanbod van €330,- gekregen, voor de schade.”

Deelnemer 2: “€330,-? [verontwaardiging in stem]”

Deelnemer 1: “Ja, €330,- echt een gigantisch bedrag [mensen lachen hierom]”

Deelnemer 3: “Dat is toch een grapje, zoiets verstuur je toch niet?”

Deelnemer 1: “Ja, ze vragen steeds om het rekeningnummer van me, maar ...”

Deelnemer 2: “Ahhh, mennn, dat is echt...”

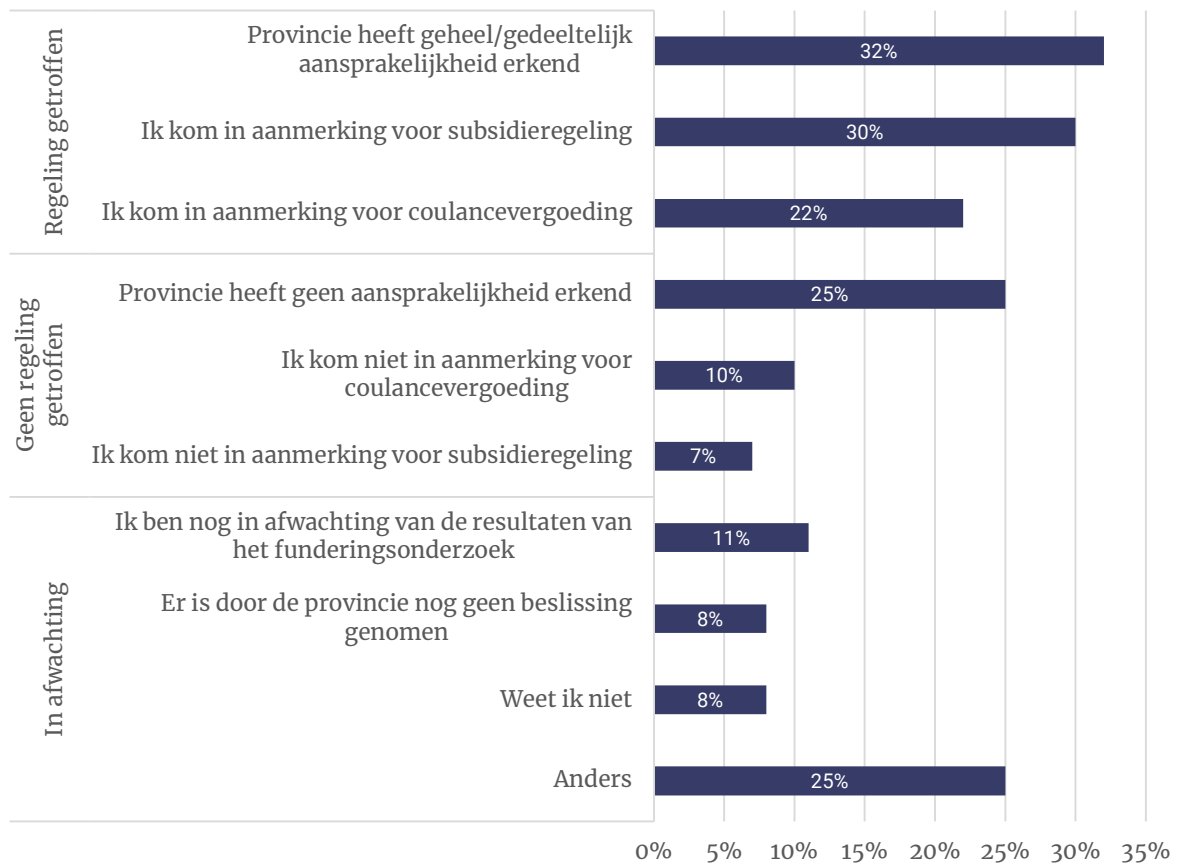
Deelnemer 1: “Ja, daar kan ik vijf van die flesjes opvul middel van kopen.”

Deelnemer 2: “Maar what the fuck, dat vragen ze [i.e. de provincie] dan bij jullie wel en bij ons dan dus niet. Als je wat hoger hebt, ja er moeten facturen ingeleverd worden, dan wordt het vergoed, ja...”

(Bewoners)

**Figuur 3.3 - Hoe staat de afhandeling van uw schade er op dit moment voor? Meerdere antwoorden mogelijk.**

Basis: respondenten die aangeven schade aan woning en/of andere panden te hebben gehad, en deze schade hebben gemeld n=130.



Niet alle bewoners hebben hun bankgegevens naar de provincie gestuurd om de schadevergoeding uit te laten betalen. Sommige bewoners aarzelen volgens de medewerkers van de provincie omdat zij het gevoel hebben dat zij door het versturen van de gegevens hun akkoord op het bedrag zouden geven. De provincie geeft in het interview aan dat dat niet het geval zou zijn geweest: men kan ook na uitbetaling alsnog bezwaar maken. Ten tijde van het onderzoek is daadwerkelijke uitbetaling door de provincie nog niet altijd gelukt. De provincie geeft daarbij aan dat uitbetaling namelijk ook afhankelijk is van stappen in de uitvoering.

Het lijkt erop dat de groep die een regeling heeft getroffen, groter is dan de groep die dat niet heeft gedaan. Daarbij moet wel worden opgemerkt dat het bij het erkennen van aansprakelijkheid of het toekennen van een vergoeding gaat om diverse bedragen die door respondenten lang niet altijd als een positieve uitkomst worden ervaren.

In de enquête vroegen we de respondenten om welke reden(en) de schade niet of slechts gedeeltelijk werd vergoed door de provincie. In een kwart van de gevallen was dat omdat de relatie tussen de schade en de werkzaamheden aan het kanaal niet kon worden bewezen. Voor een op de vijf geldt dat de verantwoordelijkheid voor de schade door de provincie is afgewezen maar dat er wel subsidie is toegekend. Bij een op de tien wordt de schade geheel vergoed door de provincie. Een derde beantwoordt deze vraag met 'anders'. Daarbij gaat het om mensen die aangeven dat bepaalde delen van het perceel buiten het invloedgebied vallen, of nog in afwachting zijn van de uitkomsten van onderzoek (zie Figuur 3.4).

*“Zijkant woning en achtertuin met bestrating vallen buiten de zone. Heel vreemd.”* (Bewoner in enquête)

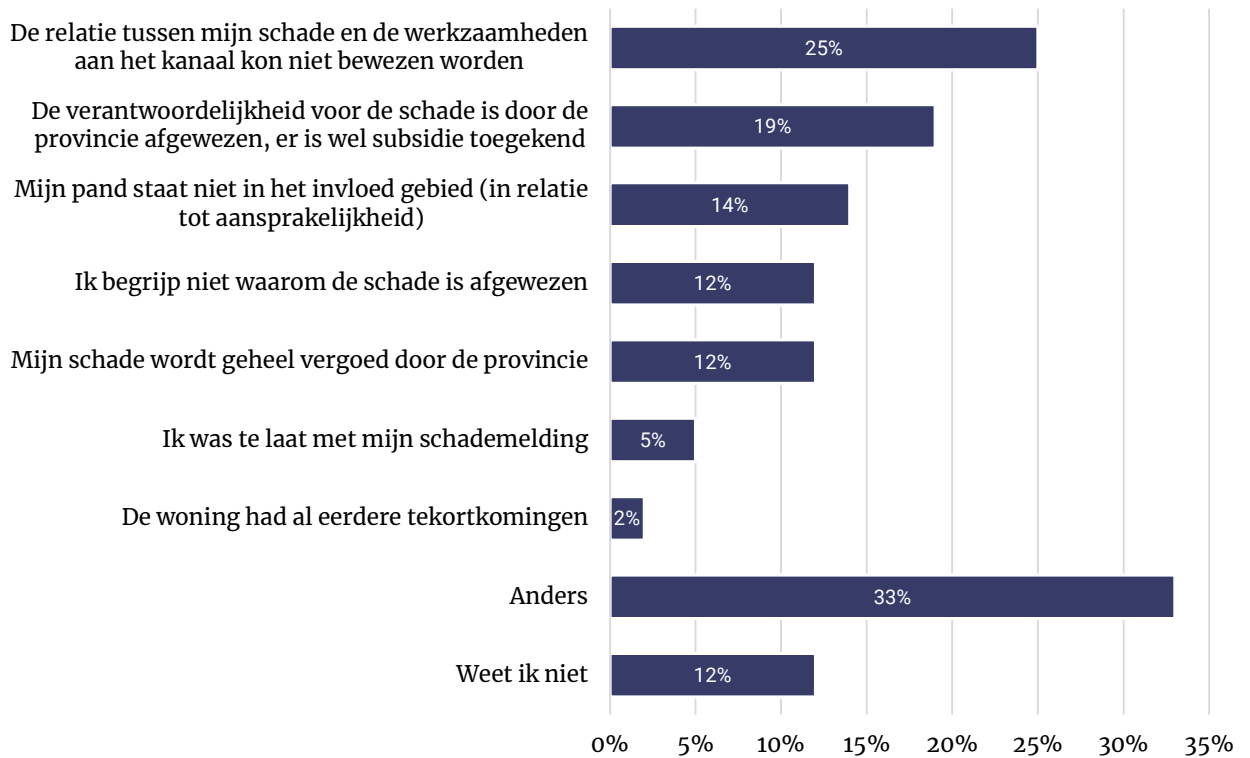
*“Mijn schade wordt in principe geheel vergoed door de provincie. De aannemer heeft nog geen begroting gemaakt, dus weet niet of deze begroting geaccepteerd zal worden.”* (Bewoner in enquête)

Tot slot geeft 12 procent aan niet te begrijpen waarom de schade is afgewezen. Een andere, even grote groep weet niet waarom de schade is afgewezen (zie Figuur 3.4).



**Figuur 3.4 - Waarom wordt uw schade niet of gedeeltelijk vergoed door de provincie? Meerdere antwoorden mogelijk.**

Basis: respondenten die aangeven schade aan woning en/of andere panden te hebben gehad, en deze schade hebben gemeld, n=130.



## 4 Ervaringen met afhandeling schademeldingen

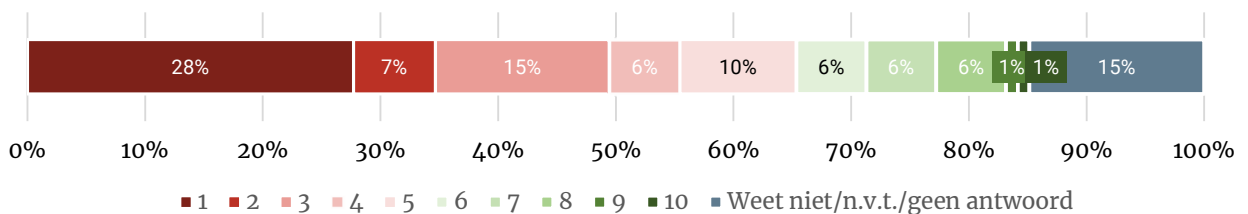
In dit hoofdstuk staat de ondervonden schade centraal en de gevolgen die dat op persoonlijk vlak voor de betrokkenen heeft gehad. De uitkomsten zijn gebaseerd op de enquête en groepsgesprekken met omwonenden.

### 4.1 Waardering voor afhandelingstraject

De meeste respondenten die schade hebben gemeld geven het afhandelingstraject een onvoldoende (65%). Gemiddeld beoordelen de respondenten het gehele afhandelingstraject met een 3,6.

**Figuur 4.1 - Hoe tevreden bent u over het gehele afhandelingstraject van uw schademelding tot dusver? Beoordeel met een rapportcijfer van 1 tot 10, waarin 1 staat voor zeer ontevreden en 10 voor zeer tevreden.**

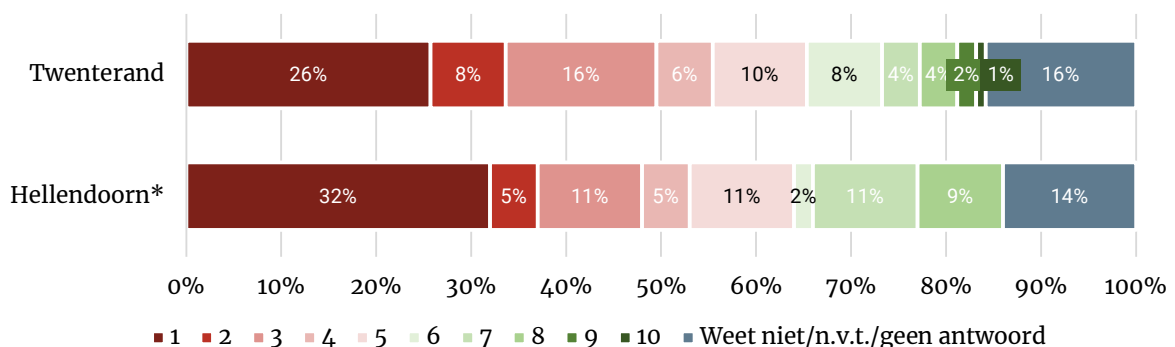
Basis: respondenten die aangeven schade aan woning en/of andere panden te hebben gehad, en deze schade hebben gemeld, n=145.



Hieronder is de tevredenheid weergegeven, uitgesplitst naar gemeente. Daarbij moet worden opgemerkt dat het aantal respondenten in Hellendoorn dat deze vraag heeft ingevuld (n=44) dusdanig klein is, dat deze resultaten indicatief moeten worden geïnterpreteerd. Het is niet mogelijk om er echt conclusies aan te verbinden. Er lijkt op basis van deze gegevens geen sprake van een verschil in ontevredenheid tussen de beide gemeenten.

**Figuur 4.2 - Hoe tevreden bent u over het gehele afhandelingstraject van uw schademelding tot dusver. Beoordeel met een rapportcijfer van 1 tot 10, waarin 1 staat voor zeer ontevreden en 10 voor zeer tevreden.**

Basis: respondenten die aangeven schade aan woning en/of andere panden te hebben gehad, en deze schade hebben gemeld, n=145.



\*Het aantal respondenten uit Hellendoorn dat deze vraag heeft beantwoord is te klein (n=44) om algemene uitspraken over te doen.



### Tevredenheid per schaderegeling

We vroegen respondenten met een cijfer aan te geven hoe tevreden zij zijn over de schaderegeling(en) die op hen van toepassing is of zijn. Omdat het aantal respondenten per schaderegeling beperkt is, zijn de resultaten indicatief.

De respondenten beoordelen alle schaderegelingen met een onvoldoende. De regeling met betrekking tot het funderingsonderzoek wordt met een 5,2 het minst negatief beoordeeld. Bovendien geeft iets meer dan de helft deze regeling een voldoende.

**Tabel 4.1 - Hoe tevreden bent u over deze schaderegeling(en)?** Beoordeel de regeling met een rapportcijfer van 1 tot 10, waarin 1 staat voor zeer ontevreden en 10 voor zeer tevreden.

	Gemiddelde beoordeling	Aantal voldoende t.o.v. het totaal
Schadevergoeding (n=41)	3,3	10 van de 41
Subsidie voor herstel van de woning (n=38)	2,8	5 van de 38
Coulancevergoeding (n=28)	3,9	10 van de 28
Funderingsonderzoek (n=32)	5,2	18 van de 32
Subsidie voor nieuwbouw (n=8)	3,0	1 van de 8

\*Vanwege het beperkte aantal respondenten per regeling, zijn de resultaten in aantallen weergegeven en niet in percentages.

Daarnaast vroegen we respondenten om een aantal aspecten van het proces te beoordelen. Ook deze worden niet goed beoordeeld. Ze zijn vooral ontevreden over de uiteindelijke beslissing op de schademelding: gemiddeld krijgt dat onderdeel een 3,1. Ongeveer een op de vijf beoordeelt dit met een voldoende. Ook over de duidelijkheid over de verschillende soorten regelingen, de informatie en communicatie over de manier van afhandeling en de begeleiding door de zaakbegeleider zijn respondenten niet erg tevreden. Alleen de duidelijkheid over hoe er melding van de schade kon worden gemaakt, krijgt met een 5,6 een (krappe) voldoende.



Om het belang van de verschillende aspecten van het proces te bepalen, hebben we een analyse gemaakt van de factoren die het meest bepalend zijn voor de algehele waardering over de schadeafhandeling. Bij alle afhandelingsonderdelen is er sprake van een statistisch significante samenhang met het totaaloordeel. Dit betekent dat er een verband bestaat tussen de verschillende onderdelen en het totaaloordeel.

**Tabel 4.2 - Waardering verschillende aspecten schadeafhandeling, en samenhang algehele tevredenheid en verschillende aspecten.**

Basis: respondenten die aangeven schade aan woning en/of andere panden te hebben gehad, en deze schade hebben gemeld, n= 136.

	Gemiddeld rapportcijfer	Samenhang met algehele waardering (correlatiefactor)*
De uiteindelijke beslissing op mijn schademelding	3,1	Zeer sterk (0.90)
De informatie en communicatie over de manier van afhandeling van mijn schademelding	4,2	Sterk (0.72)
De duidelijkheid over de verschillende soorten regelingen	4,1	Sterk (0.62)
De begeleiding door de zaakbegeleider	4,6	Sterk (0.58)
De duidelijkheid over hoe ik melding van mijn schade kon maken	5,6	Matig (0.48)

\* Bij een correlatie van 0 is er geen enkele samenhang tussen aspect en algehele waardering, bij een correlatie van 1 is er een totale samenhang tussen aspect en tevredenheid

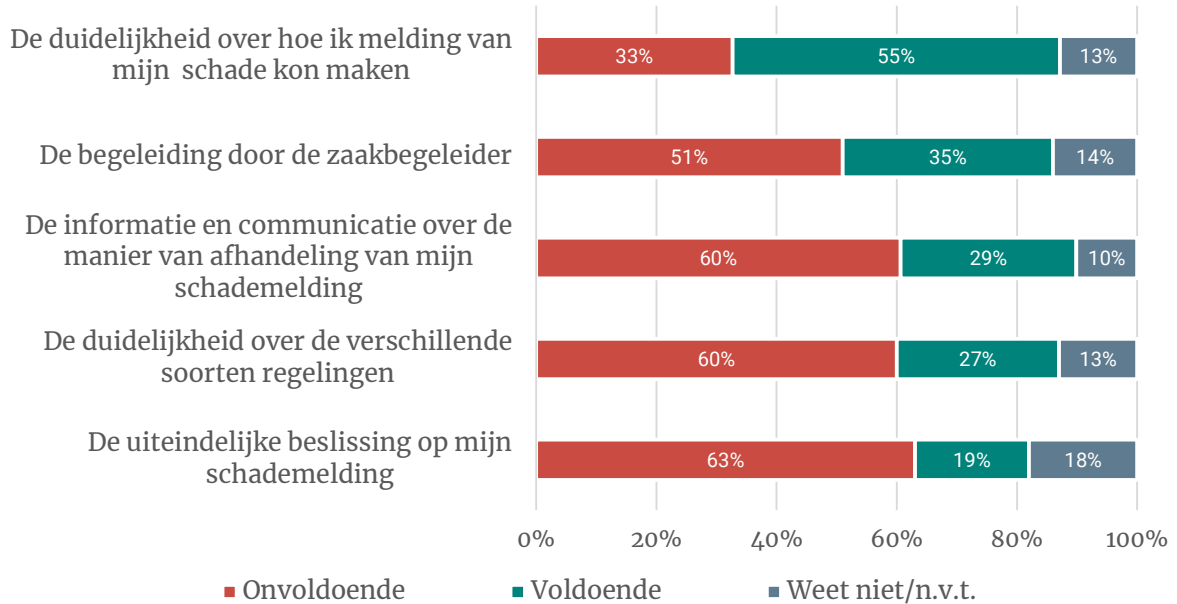
De uiteindelijke beslissing op de schademelding is van zeer groot belang op de algehele (on)tevredenheid. Dit is ook het aspect met gemiddeld de laagste waardering. Deze samenhang is ook sterk aanwezig bij het aspect 'duidelijkheid over hoe ik melding van mijn schade kon maken'.<sup>2</sup> Aspecten zoals 'de duidelijkheid over hoe ik melding van mijn schade kon maken' en 'de begeleiding door de zaakbegeleider' krijgen een (iets) hogere waardering maar zijn van iets minder groot belang voor de tevredenheid.

<sup>2</sup> Het is gangbaar om bij een correlatie groter dan 0.5 te spreken van een sterk verband. Bij een correlatie tussen de 0.3 en 0.5 wordt gesproken van een matig verband.



**Figuur 4.3 - Zou u de volgende onderdelen willen beoordelen met een rapportcijfer van 1 tot 10, waarin 1 staat voor zeer ontevreden en 10 voor zeer tevreden. Hoe tevreden bent u over... (% voldoende/ onvoldoende).**

Basis: respondenten die aangeven schade aan woning en/of andere panden te hebben gehad, en deze schade hebben gemeld, n=136



Tijdens de groepsgesprekken kwam naar voren dat particulieren en ondernemers zich in de steek gelaten voelen door de provincie en gemeente. Het merendeel heeft het gevoel dat zowel de provincie als de gemeente hen heeft “laten vallen” (zie Bijlage A, afbeelding 4). Slechts een kleine groep benadrukt specifiek dat zij steun hebben ervaren vanuit de gemeente; zoals een luisterend oor.

*“We hebben strijd met de gemeente gehad. Gemeenteraadsleden [...] keren je de kop toe en ze lopen door. Je bent er als gemeente, vraag eens hoe het gaat aan ons. We worden al jaren tegenwerkt door zowel de gemeente als de provincie. Dat zijn momenten dat ik denk, dan zie je iemand lopen en dan lopen ze weg naar de burens.” (Ondernemer)*

*“Ze zien je niet staan, dat is nu [gaat over provincie & gemeente]. Ze geven je het gevoel dat ze je laten vallen. Je staat voor een dichte deur en weet niet welke kant het opgaat. Je zou het niet weten, welke kant je zelf op wilt.” (Bewoner)*

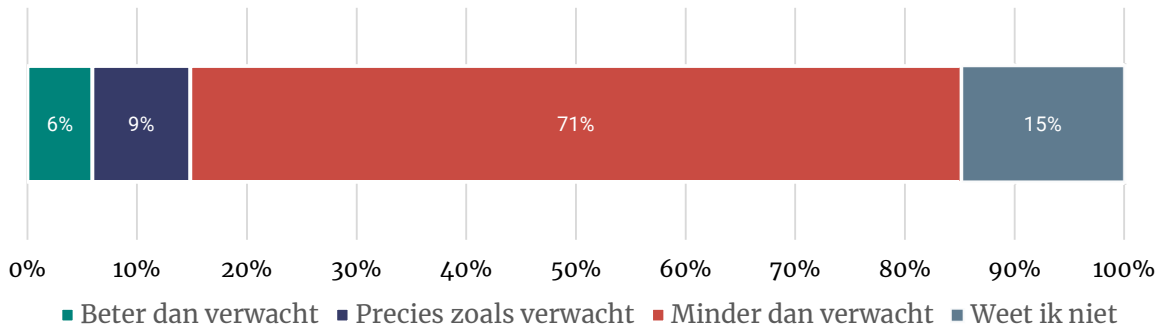


## 4.2 Meeste melders verwachtten een betere afhandeling

De meeste respondenten geven aan dat ze de afhandeling van de schademelding minder goed vonden dan zij vooraf hadden verwacht. Voor slechts ongeveer een op de tien kwamen de verwachtingen vooraf en de realiteit met elkaar overeen. Tot slot laat 6 procent weten de afhandeling van de schademelding beter te vinden dan zij vooraf had verwacht.

**Figuur 4.4 - In hoeverre verschilt de afhandeling van uw schademelding met de verwachtingen die u voorafgaand aan het traject hiervan had?**

Basis: respondenten die aangeven schade aan woning en/of andere panden te hebben gehad, en deze schade hebben gemeld, n=129.



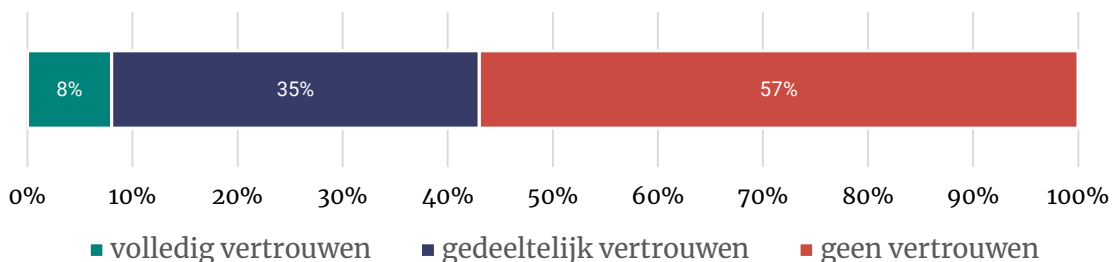
## 4.3 Vertrouwen

### Herstelwerkzaamheden

De meerderheid van de respondenten (57%) heeft er geen vertrouwen in dat met herstelwerkzaamheden de schade aan de eigendommen voldoende is of kan worden verholpen. Ruim een derde geeft aan hier gedeeltelijk op te vertrouwen en 8 procent laat weten hier volledig vertrouwen in te hebben.

**Figuur 4.5 - In welke mate heeft u er vertrouwen in dat door herstelwerkzaamheden de schade aan uw eigendom voldoende is/wordt verholpen?**

Basis: respondenten die aangeven schade aan woning en/of andere panden te hebben gehad, en deze schade hebben gemeld, n=134.

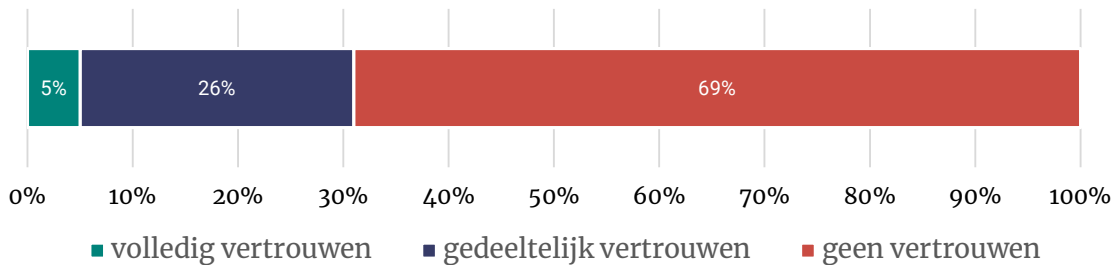


## Toekomst

Bijna zeven op de tien geven verder aan er niet op te vertrouwen dat er in de toekomst geen nieuwe schades ontstaan. Een kwart laat weten hier gedeeltelijk op te vertrouwen en 5 procent zegt hier volledig vertrouwen in te hebben.

### **Figuur 4.6 - In welke mate heeft u er vertrouwen in dat er in de toekomst geen nieuwe schades aan uw woning of eigendommen kunnen ontstaan?**

Basis: respondenten die aangeven schade aan woning en/of andere panden te hebben gehad, en deze schade hebben gemeld, n=138.



## Gevoel van onduidelijkheid en wantrouwen

De verschillende conclusies met betrekking tot de beoordeling van schade leiden tot een heersend gevoel van onduidelijkheid onder deelnemers (ondernemers, particulieren en stakeholders). Enerzijds ervaren zij onduidelijkheid vanuit de provincie en anderzijds vanuit contra-experts. Deelnemers ervaren onbegrip als het gaat over de verschillende conclusies bij eenzelfde situatie. Voor sommigen resulteert dit in wantrouwen richting de provincie. De onderstaande citaten illustreren deze gevoelens:

*“We zijn op een punt dat er geen enkel vertrouwen is in de provincie. En weinig vertrouwen in de onderzoeken (bijv. Deltares). Zij zeiden: ‘Ons onderzoek was goed, en we laten het niet controleren.’ De professor beweert weer wat anders, dat leidt tot veel ondoorzichtigheid. Mogelijk zou het goed zijn een ombudsman, een intermediair in de hand te nemen; iemand die tussen provincie/gemeente en burger gaat staan en de regie neemt. Anders blijft altijd het wantrouwen: ‘Op een bepaalde manier worden we toch altijd genaaid.’” (Lid Plaatselijk Belang, Daarlerveen)*

Binnen de gemeente is dit sentiment bekend. Zo vertelt een medewerker het volgende:

*“Bewoners zijn onzeker: er zijn gesprekken gaande met de provincie, maar er is een groot verschil tussen het toegekeerde bedrag n.a.v. het onderzoek van de provincie en de contra-expertise. Heel vaak wordt de contra-expertise afgewezen.” (Medewerker gemeente)*

## 5 Verbetersuggesties

In dit hoofdstuk benoemen we de verbetersuggesties die zijn aangedragen tijdens de groepsgesprekken en de interviews met stakeholders.

### Gedegen vooronderzoek

Terugkijkend op het proces, benoemen deelnemers en stakeholders een aantal centrale verbeterpunten. Ten eerste komt het uitvoeren van gedegen **vooronderzoek** aan bod. Eerder kwam naar voren dat deelnemers behoefte hebben aan een oorzaak van de schade. Deze oorzaak had volgens sommigen nog voor de uitvoering van de werkzaamheden bekend kunnen worden, mits er een gedegen vooronderzoek was uitgevoerd. Hiermee had de uitkomst op de omgeving, en daarmee de persoonlijke gevolgen voor bewoners anders uit kunnen pakken. Een lid van Plaatselijk Belang Daarlerveen stipt dit aan in het onderstaande citaat:

*“Wat volgens mij onvoldoende is gedaan, is realiseren wat dit voor impact op de omgeving kan hebben. Het kanaal ligt op een bepaalde hoogte. De omliggende grond is wat hoger komen te liggen omdat zand uit het kanaal aan weerszijden is neergelegd. Er had een goede nulmeting moeten plaatsvinden van bodemgesteldheid, fundering huizen. Dan was er een referentiekader van toen en nu. Wat je nu krijgt is een welles-nietes- discussie tussen onderzoekers en burgers/overheid. Ligt het aan het kanaal of de droge zomers?” (Lid Plaatselijk Belang, Daarlerveen)*

### Efficiënte aanpak

Ten tweede zijn deelnemers van mening dat de provincie in het vervolg **sneller mag handelen**. De vele onderzoeken, het onderlinge afstemmen tussen partijen, de regels en procedures; alles had in de ogen van deelnemers sneller gekund.

*“Ik loop er tegenaan dat alles veel te lang duurt. Je hebt te vaak te maken met verschillende mensen. Processen wijzigen, onderzoeken wijzigen. Contra-onderzoek, inspectie, alles is zo lang geleden ik krijg het rapport maar niet. De tijdsduur van de processen, alles duurt veel te lang. Dan weer met Pietje, dan weer met Jantje te maken. Rompslomp, administratie, allerlei bureaus worden betrokken ...” (Bewoner)*

Een onderdeel wat deelnemers hierbij aankaarten zijn de vele gedane **onderzoeken**. Men is van mening dat het geld voor deze onderzoeken anders besteed had moeten worden. Bijvoorbeeld aan de schade-, subsidie- en herstelregelingen voor bewoners. Deelnemers benadrukken dat dit enerzijds de schadeafhandeling had kunnen bespoedigen en anderzijds had het veel financiële problematiek kunnen voorkomen.

*“De opdrachtgever moet zeer ruimhartig compenseren. Handel het af, voorzie mensen van een stip op de horizon, dan is het klaar. Er is veel geld opgegaan aan onderzoek. Wat is er nou daadwerkelijk terecht gekomen bij de mensen zelf? Onderzoek wat je wilt, maar ga ook over tot daden.” (Bewoner)*



## Frekwente, heldere communicatie vanuit provincie en gemeente

Ten derde kaarten deelnemers (ondernemers, particulieren en stakeholders) de communicatie vanuit de provincie en gemeente richting de burger aan. Als verbeterkansen zien zij: het frequenter op de hoogte houden van bewoners middels communicatie, het communiceren van feiten en het erkennen van fouten. Een groep deelnemers heeft nu het idee dat gemeente en provincie bepaalde informatie doelbewust achterhouden. De onderstaande citaten illustreren deze beleving van deelnemers:

*“Ik vind dat de provincie het qua communicatie niet goed aanpakt. Ze zouden wat vaker de tussenbalans moeten opmaken, en dit kenbaar moeten maken aan omwonenden: ‘Hier zijn we nu mee bezig, we zitten in deze fase, er zijn verschillende onderzoeken geweest’. Ik mis de communicatie. Als je een beetje aan de rand staat, heb je het idee dat er weinig gebeurt. Stukje updaten is van belang.” (Lid Plaatselijk Belang, Daarlerveen)*

*“De communicatie van de gemeente is traag, is moeizaam. Er zijn continu wisselingen van de wacht.” (Bewoner)*

*“Gemeente Twenterand moet terugkomen van: [...] het bagger-gebeuren is geweest, gemeenten moesten akkoord geven, maar het bagger-gebeuren is dieper gegaan dan in de vergunning stond [Deelnemer verwijst hier naar het onderzoek van prof. Dr. Ir. Van Baars]. Er loopt nu een juridische procedure hierover. Waterschap is er ook bij gekomen. Er is bewezen dat er voor kwantiteit is gekozen, niet voor kwaliteit. Erken dat gemeente/provincie iets fout heeft gedaan, en niet aan eigen regels heeft gehouden. Nu wordt alles weggemoffeld. Er is iets fout gegaan, maar er wordt niet op gereageerd. De communicatie is niet eerlijk.” (Bewoner)*

Daarnaast dringen deelnemers erop aan dat communicatie over de toekomst essentieel is. Dit kan zorgen bij bewoners wegnemen en handvatten bieden als het gaat om keuzes rondom de schadeaanpak. Deelnemende particulieren en ondernemers willen bijvoorbeeld geïnformeerd worden over de toekomstige waterwinning door Vitens, eventuele nieuwe werkzaamheden aan het kanaal, en de mogelijke doorwerking van schade in de toekomst. Dit laatste punt komt naar voren, omdat de daadwerkelijke oorzaak van bepaalde schade volgens de meerderheid van de deelnemers onbekend of onduidelijk is. De communicatie dient tevens toegankelijk te zijn voor de bewoners van het gebied (bijv. met simpel en helder taalgebruik). Deelnemers benoemen persoonlijk geadresseerde brieven, persoonlijke bezoeken vanuit de gemeente en informatiesessies als manieren om te communiceren.

*“Het belangrijkste is een persoonlijke benadering, gewoon je verhaal [kunnen] vertellen. Niet alleen een bewoner van een bepaalde wijk zijn. De gemeente moet meer gesprekken, diepere gesprekken, met meerderen, of alle bewoners (is misschien wel heel veel) [voeren], dan komt wat er speelt wel veel meer binnen. Gemeente moet dit blijven doen. Nu gaat de gemeente wel in gesprek, maar, doe je je verhaal, je wordt aangehoord, maar daarna is het stil en hoor je ze nooit meer.” (Bewoner)*

*“Een briefje sturen voelt niet goed, dat doet niks, daar heb ik niks aan. Je gaat toch geen briefje sturen over emoties? Waarom komen ze niet langs? Een persoonlijke benadering. Ik denk dat veel mensen er wel belang bij hebben. Ze horen het wel, maar ze luisteren niet [dit gaat over de gemeente]. Zo veel moeilijke woorden ook in de communicatie, ik ben maar een simpele ziel.” (Bewoner)*



## 6 Hulp en ondersteuning

Dit hoofdstuk gaat over de aangedragen ondersteuningsbehoeften. We bespreken dit aan de hand van de resultaten uit de enquête, groepsgesprekken met bewoners en ondernemers, en interviews met stakeholders. Het gaat hierbij zowel om personen die schade hebben gemeld bij de provincie, als om degenen die dit niet hebben gedaan.

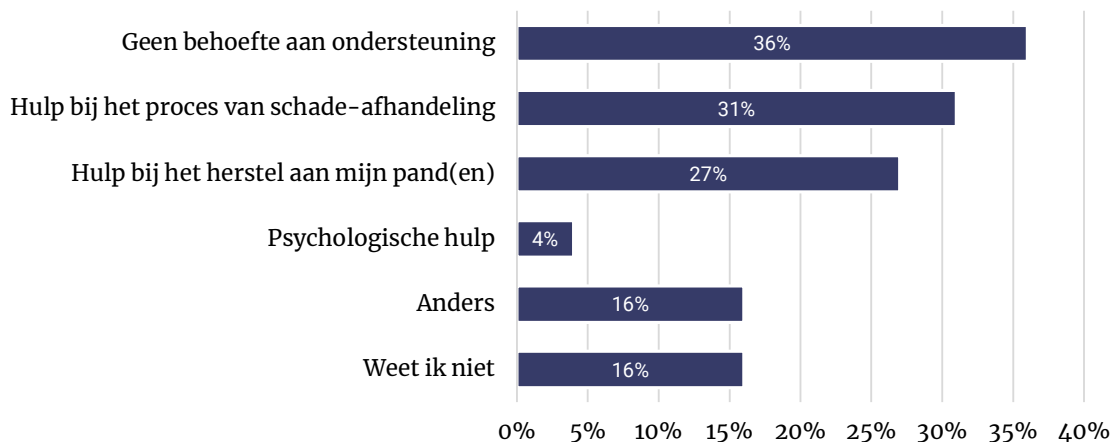
### 6.1 Ondersteuningsbehoeften

#### Bijna de helft heeft behoefte aan ondersteuning

Ruim een derde van de respondenten laat weten geen behoefte te hebben aan ondersteuning. Verder zegt 16 procent niet te weten of zij behoefte heeft aan ondersteuning. De overige 48 procent heeft dus wel behoefte aan één of meerdere vormen van bijstand. Ongeveer drie op de tien willen ondersteund worden bij het proces van schade-afhandeling, en een iets kleinere groep is gebaat bij hulp bij het herstel aan haar pand(en).

**Figuur 6.1 - Heeft u of hebben uw medebewoners behoefte aan één of meerdere van de onderstaande vormen van ondersteuning?**

Basis: alle respondenten, n=178.

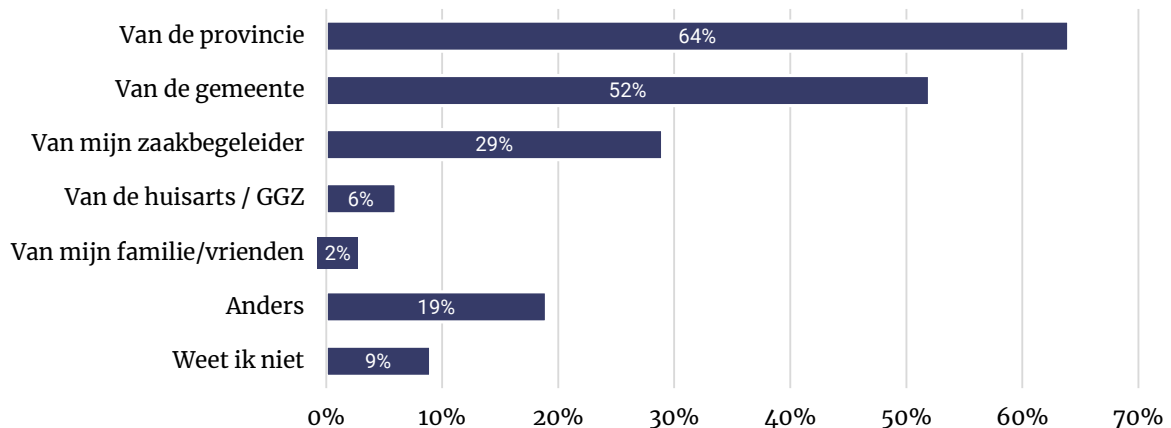


De respondenten die aangeven dat zij of hun medebewoners behoefte hebben aan ondersteuning, verwachten die hulp vooral vanuit de provincie (64%) of de gemeente (52%). Ongeveer drie op de tien hopen die hulp van de zaakbegeleider te krijgen. Verder beantwoordt een op de vijf deze vraag met 'anders', daarin worden niet zozeer suggesties gedaan maar gaat het vooral om antwoorden die te maken hebben met een gebrek aan vertrouwen in overheidsinstanties (zie ook onderdeel 4.3 'Vertrouwen'). Eerder zagen we dat een bepaalde groep de provincie (en in sommige gevallen de gemeente) wantrouwt. Ook benadrukken deelnemers tijdens de groepsgesprekken dat de mentaliteit rondom het kanaal "niet klagen, maar dragen" is en dat men "hier minder makkelijk over problemen praat". Dit lijkt tegenstrijdig met het behoeven van hulp vanuit de provincie en/of gemeente. Echter, uit de gesprekken komt tevens naar voren dat ondernemers en particulieren een verantwoordelijkheidsrol bij de provincie zien liggen als het gaat om het aanpakken van deze problematiek.

Het is in de ogen van velen immers ‘veroorzaakt’ door het toedoen van de provincie. De juiste benadering in aanpak en communicatie is volgens deelnemers essentieel bij het bieden van hulp als provincie en/of gemeente.

#### **Figuur 6.2 - Van wie verwacht u deze hulp?**

Basis: respondenten die eerder aangaven behoefte te hebben aan één of meerdere vormen van ondersteuning, n=86.



Deelnemers noemen tijdens de focusgroepen verschillende zaken waar zij behoefte aan hebben. Daarbij gaat het om informatie over oorzakelijkheid, het versnellen van de aanpak, een persoonlijke en proactieve aanpak, toegankelijke communicatie en een luisterend oor. Daarnaast ligt er ook een hulpvraag: zowel op praktisch, financieel als sociaal gebied.

#### **Informatieverstrekking over oorzakelijkheid**

Velen geven aan behoefte te hebben aan duidelijkheid over de oorzaak of oorzaken van de geleden schade. Respondenten voelen zich machteloos en zitten in eigen woorden ‘klem’. Het is bovendien ingewikkeld om de schade te herstellen, omdat de oorzaak van de schade vaak niet bekend is. Deelnemers benoemen als zorg dat het aanpakken van de zichtbare schade niet gelijk staat aan het oplossen van het onderliggende schadeprobleem. Deelnemers geven aan dat zonder aanpak van de oorzaak, schade in de toekomst kan blijven optreden. Dit leidt bij sommigen tot veel angst.

*“Je kunt nu wel gaan verbouwen, maar als de oorzaak niet wordt aangepakt zit je over 10 jaar weer met dezelfde scheur. Daarom moet de oorzaak op tafel komen.” (Bewoner)*

*“Ik voel me machteloos, en nu? Hopen dat er straks wel iets komt. Ja, maar de oorzaak moet eerst bekend worden. Anders kun je niks. We kunnen niet verbouwen. Je kunt niks meer. We moeten de muren doen, maar ik kan er niets mee.” (Bewoner)*

### **Bespoediging van aanpak problematiek**

Volgens deelnemers duurt de afhandeling van de schadeproblematiek te lang. Ondernemers en particulieren benoemen onder andere dat het contact met medewerkers van de provincie stroef loopt en dat er veel verschillende contactpersonen zijn (geweest). Daarnaast hebben deelnemers het over een verscheidenheid aan onderzoeken: onderzoeken vanuit de provincie, contra-onderzoeken, vooronderzoeken en na-onderzoeken, en het onderzoek door professor Stefan van Baars. Er heerst een sterke behoefte onder deelnemers om het proces af te sluiten, maar men heeft over het algemeen niet het gevoel dat dit op korte termijn zal gebeuren. Zo vertelt een bewoner ons het volgende:

*“Nu zijn er allerlei onderzoeken, elke keer hetzelfde verhaal: het komt niet door de werkzaamheden. Je kunt niet vooruit en kunt niet achteruit. Ik heb nog steeds niets aan de woning gedaan, maar wil het heel graag mijn eigen [plekje] maken. Je kunt niets.” (Bewoner)*

### **Persoonlijke en proactieve aanpak**

Bovendien verlangen deelnemers naar een aanpak die minder collectief en meer persoonsgebonden is. Immers, ieder (schade)geval is volgens deelnemers uniek. Waar een bewoner van een twee-onder-een-kapwoning schade kan hebben, kan dit voor zijn buurman niet het geval zijn. De aanpak vanuit de provincie en gemeente moet volgens deelnemers overeenkomen met de situatie in de dorpen. Deelnemers zijn van mening dat de communicatie hierop afgestemd moet worden. Met name de gemeente wordt genoemd in deze context. Het verlangen naar een gemeente die naast je staat, door middel van een persoonlijke, proactieve en luisterende aanpak, is groot onder deelnemers.

*“Het allerbelangrijkste is een menselijk gezicht laten zien. Laten we met elkaar constateren; we hebben een probleem. Dat doet veel met iedereen.” (Bewoner)*

Gerelateerd aan het thema sociaal-emotionele hulp, benadrukken deelnemers de behoefte aan een luisterend oor. Men vindt dat het initiatief hiervoor vanuit de gemeente moet komen, niet vanuit de burger. Zij zien graag een actievere ondersteuningsrol vanuit de gemeente.

*“Vooraf een stuk herkenning van de problemen. Een luisterend oor. Dat ze het gevoel hebben dat er recht wordt gedaan. Dat is het belangrijkste. Een stukje warmte en belangstelling kun je al heel veel mee bereiken.” (Geestelijk verzorger)*

### **Toegankelijke communicatie**

Tot slot kaarten deelnemers communicatie aan als iets wat zowel de provincie als de gemeente kan verbeteren. Allereerst zien velen de communicatie als ontoegankelijk; het taalgebruik vinden zowel particulieren als ondernemers moeilijk te begrijpen.

*“Ja, de provincie wil dat je afhaakt. Proberen brieven te ontrafelen van de provincie. Daar snap je ook niks van.” (Bewoner)*



Daarnaast is er behoefte aan meer communicatie vanuit de provincie richting de burger. Men vindt het belangrijk om op de hoogte te blijven van de stand van zaken rondom de schadeafhandeling en van genomen beslissingen die te maken hebben met het kanaal. Het gaat hierbij niet alleen om gebeurtenissen in het verleden en het heden, maar ook om wat er in de toekomst zal gaan gebeuren met en rondom het kanaal. Gezien de grote onzekerheid die leeft onder deelnemers, blijkt dit een belangrijk punt van aandacht voor de communicatie vanuit provincie en gemeente.

## 6.2 Hulp: praktisch, financieel, en sociaal-emotioneel

Deelnemers hebben met name behoefte aan drie soorten hulp: praktisch, financieel en sociaal-emotioneel. We bespreken hieronder wat dit volgens deelnemers inhoudt.

### **Praktische hulp: moeite met communicatie, keuze van aanpak en juridische zaken**

Praktische hulp benoemen deelnemers het meest. Het gaat hierbij volgens deelnemers over hulp bij het begrijpen van provinciale en gemeentelijke **communicatie** (bijv. brieven), de wijze waarop bewoners **schadeherstel het beste kunnen aanpakken** en hulp bij **juridische zaken**. Een aantal deelnemers zegt bijvoorbeeld moeite te hebben met “hoe je allemaal dingen uit moet zoeken”:

*“Je merkt wel, waar je het meest bij gebaat zou kunnen worden, daar kunnen ze je niet mee helpen. Die praktische dingen. Ik ben ook maar een leek. Hoe je allemaal dingen uit moet zoeken en moet aanpakken. Dat kost zoveel tijd, [tijd] die je eigenlijk niet hebt.” (Bewoner)*

*“Op veel dingen krijg je wel hulp van de gemeente, maar met rechtshulp kunnen ze niet helpen. Dat moet ik allemaal zelf uitzoeken. Dat lukt niet.” (Bewoner)*

Medewerkers van de provincie zijn zich bewust van deze problematiek. Ze geven aan dat een flink aantal mensen voor zichzelf op een rijtje moet zetten of ze kiezen voor funderingsverbetering of voor nieuwbouw. En ook of ze dat aankunnen, zowel financieel als mentaal. Voor sommige mensen is het moeilijk om een keuze te maken en het te kunnen overzien.

Vanuit dit perspectief biedt de provincie bewoners hulp door **zaakbegeleiders**. Met bewoners die recht hebben op subsidie onderhoudt de provincie contact totdat de subsidie volledig is benut. Zo blijft de provincie naar eigen zeggen “in gesprek en kijkt [ze met bewoners] mee” en blijven de zaakbegeleiders “zicht houden op” de situatie.





Vanuit het oogpunt van deelnemers (zowel particulieren als ondernemers), frustreert het dat de provincie – naar hun beeld – voldoende tijd en middelen heeft om de zaak **juridisch** voor te bereiden. Volgens deelnemers geldt dit niet voor de ‘gewone’ burger; hierdoor ontstaat een kloof tussen wat juridisch mogelijk is voor de provincie en wat mogelijk is voor de burger.

*“Zelf moet je ’s avonds het [i.e. juridische zaken] erbij doen, maar de provincie heeft een blik met advocaten, dat is hun fulltime job.” (Bewoner)*

*“Die [advocaten] worden door ons betaald, die regelen het wel voor zichzelf.” (Ondernemer)*

### **Financiële hulp: het overzicht is voor velen weg en men is veelal ontevreden over geboden hulp**

Ten tweede benoemen deelnemers financiële hulp; bijvoorbeeld advies om uit de schulden te blijven. Velen zien ‘door de bomen het bos niet meer’ als het aankomt op het **beheren van financiën** bij de schadeafhandeling en het schadeherstel. Zo benoemt één deelnemer:

*“Hulp geven: hoe kun je het financieel op de rit houden? Hulp bij uitzoeken waar sta je nu, wat moet je nu, hoe kun je verder?” (Bewoner)*

Een ander erkent ook dat hij/zij moeite heeft het financiële plaatje te begrijpen en hier vervolgens op juiste wijze mee om te gaan:

*“Ik heb er geen verstand van. Het is niet niks. Met [het] financiële [aspect], daar weet je het ook niet mee. Het dekt de boel niet. Ik krijg offertes van stukadoors, contra-expertise, maar niemand wil het risico lopen. De offertes dekken de lading niet.” (Bewoner)*

Medewerkers van de gemeente, vanuit het sociaal domein, bevestigen deze financiële problematiek. Volgens hen is het “herkenbaar”, is het “gevoel van financiële stress” veel aanwezig onder bewoners, en leeft de zorg: “Waar moet ik straks terecht en [waar moet ik straks] wonen, als de gemeente en provincie dit niet gaan oplossen?” (Medewerker gemeente).

Toch geeft de provincie aan dat zij wel degelijk hulp aanbiedt; bijvoorbeeld, door de inzet van **zaakbegeleiders** en via de afdeling waar subsidies (al dan niet) worden verstrekt. Bewoners die een schadevergoeding of een subsidie hebben ontvangen, ondernemen volgens de provincie niet altijd (direct) stappen in het laten herstellen van schade. Het is voor de provincie lastig hen te activeren om te starten met de uitvoering. De provincie geeft aan dat zij deze bewoners hulp aanbiedt. Zo is er voor iedere bewoner met een schadevergoeding of subsidie een zaakbegeleider die uitleg en hulp kan bieden. De provincie signaleert dat sommige bewoners echter geen behoefte hebben aan een zaakbegeleider.

De provincie geeft aan wel op een andere manier contact te hebben met ontvangers van een schadevergoeding dan met ontvangers van een subsidie. Wanneer een bewoner een schadevergoeding heeft ontvangen (en er geen funderingsonderzoek meer loopt), zijn er namelijk geen actieve contacten meer tussen de provincie en de bewoner. De mogelijkheid tot contact blijft echter wel bestaan en soms is er ook nog veelvuldig contact.

In het geval van subsidies blijft de provincie een contactrelatie houden totdat de subsidie volledig benut is of totdat de laatste factuur betaald is. Daarnaast dient bij een subsidieregeling de bewoner een overeenkomst in bij de provincie onder het mom van ‘kijk ik ben gestart’. Via de



subsidieafdeling gaan de zaakbegeleiders vervolgens het gesprek aan en houden zij zicht op de situatie.

Ten opzichte van **zaakbegeleiders** hebben deelnemers een wisselende mening. Sommigen zijn tevreden met de hulp die (bepaalde) zaakbegeleiders hen hebben geboden. Anderen vinden dat de zaakbegeleider weinig toegevoegde waarde heeft gehad; bijvoorbeeld, omdat er weinig contact bestond tussen zaakbegeleider en bewoner, of omdat ze gedane beloften niet (voldoende) nakomen.

Eén voorbeeld hierover is de belofte van een zaakbegeleider om te bemiddelen bij het regelen van een aannemer, terwijl dit uiteindelijk niet mogelijk bleek te zijn. De onderstaande citaten illustreren het wisselende sentiment van de deelnemers uit beide focusgroepen over de zaakbegeleiders:

*“Zaakbegeleiders zijn ook gestopt. Ze trokken zich de problemen te erg aan. Maar, dat zijn toch juist ‘de goeien’, die dan stoppen. Die bekijken het niet alleen maar zakelijk. Ze hoeven er geen last van te hebben emotioneel, maar ze bekijken het menselijk. Die voelen het, die gaan naast je staan.” (Ondernemer)*

*“Je komt gewoon nergens achter. Je hebt geen band met de provincie. De informatie kwam achteraf. De één na de ander zwaait af. De zaakbegeleiders volgen het beleid van de provincie; die worden gestuurd door de provincie. Die laten niks weten. Ik ben al aan de vierde [zaakbegeleider] toe.” (Bewoner)*

*“Wat ze beloofd hebben, komen ze helemaal niet na. Ik heb verschillende zaakbegeleiders gehad. Nummer vier al, iedere keer mijn verhaal opnieuw vertellen. Beloften worden niet nagekomen. Je moet van goeden huize komen, wil je het volhouden.” (Bewoner)*

### **Sociaal-emotionele hulp**

Tot slot komt **sociaal-emotionele hulp** aan bod als behoefte; bijvoorbeeld, via iemand in de naastenkring of via een expert, zoals een psycholoog of medewerker vanuit het sociaal domein van de gemeente. Een enkeling zoekt dit soort hulp zelf, bijvoorbeeld bij de gemeente. Deelnemers waarderen in dit geval het ‘luisterend oor’ dat de gemeente biedt. Een grotere groep geeft als tegengeluid dat zij behoefte hebben aan een **proactieve rol van de gemeente** bij het bieden van sociaal-emotionele hulp. Men verwacht hierbij dat de gemeente er voor de burger is, en dus een neutrale positie aanneemt. Deelnemers benadrukken de behoefte aan een proactieve gemeente als volgt:

*“Een psychisch loket is misschien ook goed, ik zie mensen emotioneel worden. Een luisterend oor. Maar mensen gaan hiervoor ook niet naar gemeente toe. Een actievere rol kan handig zijn vanuit gemeente. Ik denk dat we hier wel minder makkelijk over onze problemen praten (oosten).” (Bewoner)*

*“Misschien moet de gemeente eens gaan kijken, per persoon, wat is er nu gebeurd, en wat kunnen we eraan doen?” (Bewoner)*

*“De gemeente had eerder met de burger in contact moeten komen.” (Bewoner)*

Het is voor de gemeente echter niet haalbaar om bij iedere bewoner persoonlijk langs te gaan. Om toch aan de behoefte van deelnemers te voldoen, zouden er andere neutrale personen kunnen



worden ingeschakeld voor deze sociaal-emotionele hulpvraag. Het moet echter helder zijn dat de gemeente deze hulp burgers aanbiedt.

De impact van de schade is groot, het eist een emotionele tol bij een aanzienlijke groep deelnemers. Naast het dagelijkse leven en alles wat hierbij komt kijken, blijkt de schade aan iemands woning en de gevolgen die dit heeft veelal te veel. Het doet bij sommige deelnemers 'de emmer overlopen'; men weet zich geen raad meer en zondert zich in enkele gevallen af van de samenleving.

Op die manier blijven de verhalen rondom het kanaal en mensen met schade aan hun woning ver weg. Zo beperken enkelen de kans dat zij er gevoelsmatig 'aan onderdoor gaan'. De onderstaande citaten illustreren deze gevoelens:

*"Ik merk wel bij mezelf dan dat het me even allemaal te veel was [onderzoeker merkt emotionele lading op in de stem van deelnemer; impact was groot]. Je bent druk met jezelf, met je gezin, verzekeringszaken lopen, mijn man kan me daarmee niet helpen. Ik moet het allemaal alleen doen; ik werk, ik volg een opleiding, heb mijn huishouden, mijn gezin. Het kost zoveel tijd die je eigenlijk niet hebt." (Bewoner)*

*"Je ziet de eerste scheurtjes. Verbaasd. Wat gebeurt er met m'n huis. Lekkage met riool, gemeente erbij. Je gaat zoeken. Provincie komt, stelt iedereen met een informatieavond op hoogte. Het lijkt allemaal positief. Dan komt onderzoek Deltares, en dan, ja .... Dan komen experts die elkaar tegenspreken. Ondersteuningscommissie geeft haaks advies op wat uit onderzoek komt. Er wordt niks mee gedaan. Alles spreekt elkaar tegen. Vervolgens komt de media, het klinkt positief: extra onderzoeken, maar de provincie gooit het weer aan de kant. Je krijgt golf 'klinkt goed', oh nee 'is weer niks', 'komt weer iets positiefs', nu gevoel, 'provincie is klaar met mij...'. Ben een tijd echt depressief geweest, ik zat in een sociaal isolement. Ik heb toen geen hulp gezocht, maar wel afstand genomen. Een jaar lang niks meer gevolgd in de media, niks gelezen, niks gedaan. Alleen officiële papieren gelezen en op gereageerd, maar wel afstand genomen [emotionele stem merkbaar bij deelnemer]. Ja...." (Bewoner)*

Het citaat hierboven illustreert het gevoel dat leeft onder een grote groep deelnemers: men neemt deel aan een **emotionele rollercoaster** (zie Bijlage A, afbeelding 3). De rit begint met hoop, varieert vervolgens met diverse emoties (zowel positief als negatief) en eindigt bij een aantal deelnemers in wanhoop. Anderen benoemen dat een "positieve kijk op de toekomst" nodig blijft, dat je de hoop niet moet opgeven en moet blijven strijden voor wat juist is.

Medewerkers van het sociaal domein van de gemeenten Twenterand en Hellendoorn merken deze problematiek op en zien verbeterkansen als het aankomt op de aanpak hiervan. Zo vertelt een medewerker ons het volgende:

*"Nu is er alleen aandacht voor mensen die zich melden bij de gemeente. Het is belangrijk om te normaliseren dat er [i.e. sociaal-emotionele problematiek] over gepraat mag worden. Nu gebeurt dat niet of weinig. Hier mag meer over gepraat worden. Ook omdat het zo'n gesloten gemeenschap is. Er wordt niet over mentaal welzijn gesproken. Je gaat door en probeert je recht te halen. Meer aandacht dat het impact heeft en voor iedereen ingewikkeld is, daar liggen kansen." (Medewerker gemeente)*



## Conclusie

De meerderheid van ondervraagde bewoners en ondernemers in de onmiddellijke nabijheid van het kanaal Almelo-De Haandrik, geven aan schade te hebben gehad aan hun pand, perceel of andere eigendommen. Dit geldt zowel voor particulieren als voor ondernemers. De schade betreft onder andere scheuren in de muren van de woning, verzakkingen, funderingsproblemen, waterschade en schimmel.

Naast fysieke schade aan panden ondervindt een aanzienlijke groep financiële en sociaal-emotionele gevolgen. Deelnemers (ondernemers en particulieren) hebben bijvoorbeeld schulden of een waardedaling van de woning. Op sociaal-emotioneel gebied komen stress, slaapproblemen, depressie en angstklachten aan bod. Dit heeft gevolgen voor het dagelijks leven van bewoners. Deelnemers kunnen in een sociaal isolement raken, of tijdelijk uitvallen op het werk. Mede door het uitblijven van een eenduidige aanwijsbare oorzaak van de schade, ervaren respondenten en deelnemers onzekerheid met betrekking tot de toekomst. Ondanks dat deelnemers het proces ervaren als een emotionele rollercoaster, benadrukt men het belang van een positieve instelling.

De meerderheid van de respondenten is tevens ontevreden over de lopende schade-, subsidie- en herstelregelingen. Sommigen hebben weinig vertrouwen in de taxateurs en het onderzoek van de provincie. Respondenten zijn ontevreden over toegekende schadebedragen. Bovendien bestaat er verwarring over de discrepantie tussen getaxeerde schade door de provincie versus de getaxeerde schade door overige beoordelaars (bijv. contra-experts, aannemers). Deelnemers vragen zich af waarom het verschil tussen deze taxaties zo groot is en heeft het gevoel dat zowel de provincie als de gemeente hen laat vallen in het afhandelingsproces. Het gevolg is dat een bepaalde groep zich zeer gefrustreerd voelt over lopende schade-, subsidie en herstelregelingen. Dit kan leiden tot een bepaalde mate van inactiviteit onder bewoners (bijv. het niet verstrekken van een bankrekeningnummer aan de provincie). Het proces blijft hierdoor stilstaan, voor zowel de provincie als voor de bewoner.

Een kleinere groep is overigens wel tevreden met de getroffen regelingen. Onder hen vallen bijvoorbeeld schademelders aan wie de provincie een volledige vergoeding toegekend heeft. Of personen met weinig schade die een regeling toegekend hebben gekregen.

Als het gaat over verbeterpunten rondom de lopende schade-, subsidie- en herstelregelingen, dan kaarten deelnemers het volgende aan. Allereerst is het van groot belang om het vertrouwen van omwonenden richting de provincie te herstellen. Ondanks het heersende wantrouwen, blijkt dat ondernemers en particulieren wel een hulpverlenende rol bij de provincie zien liggen. Echter, om te verzekeren dat bewoners en ondernemers deze hulp daadwerkelijk accepteren, moet de provincie het vertrouwen herwinnen. Vervolgens vinden deelnemers het zaak voor de provincie om hen op de hoogte te blijven houden van de ontwikkelingen rondom het kanaal en de schadeafhandelingen. Men benadrukt meermaals dat frequente communicatie van groot belang is (bijv. over toekomstige waterwinning door Vitens, eventuele nieuwe werkzaamheden aan het kanaal en de mogelijke doorwerking van schade in de toekomst). Deze communicatie dient tevens toegankelijk te zijn voor de bewoners van het gebied (bijv. met simpel en helder taalgebruik). Deelnemers benoemen persoonlijk geadresseerde brieven, persoonlijke bezoeken



vanuit de gemeente en informatiesessies als manieren om te communiceren. Daarnaast verwachten zij een persoonlijke benadering vanuit de provincie.

Voor de gemeente zien deelnemers ook een rol. Er is een sterke behoefte aan een luisterend oor en praktische hulp. Ondernemers en particulieren verwachten dat de gemeente hier proactief op inspeelt. Met andere woorden, de gemeente moet volgens deelnemers het initiatief nemen om een luisterend oor en praktische hulp aan te bieden. Dit kan eventueel via het voorliggend veld, zolang het maar duidelijk is dat het vanuit de gemeente komt, en niet vanuit een andere partij. Ook hopen respondenten op toegankelijke en eenduidige communicatie vanuit de provincie en gemeente over de toekomst.



## A Uitvoering groeps gesprekken

In deze bijlage wordt toegelicht hoe de focusgroepen zijn uitgevoerd.

- Een focusgroep is een kwalitatieve onderzoeksmethode waarbij een doelgroep het gesprek aangaat over een centraal thema, onder leiding van een moderator (i.e. gespreksleider). De focusgroepen in dit onderzoek zijn gericht op het verdiepen van de kennis opgedaan in de enquête. Samen met omwonenden en ondernemers gaan we op zoek naar 'het waarom' van gegeven antwoorden en treffende praktijkvoorbeelden ter toelichting en illustratie.
- Interessant in een focusgroep is de groepsdynamiek: groepsleden beïnvloeden elkaar, houden elkaar scherp en komen gezamenlijk tot nuanceringen, nieuwe ideeën of denkrichtingen.

In de focusgroepen werd gebruik gemaakt van associatieve en projectieve technieken.

### Associatieve technieken

Met behulp van associatieve technieken is het mogelijk om gevoelens en onbewuste emoties te vertalen naar woorden. We maakten gebruik van associatiekaarten (zie enkele voorbeelden in Afbeelding 1) en een 'woordwolk'. Bij associatiekaarten vragen we mensen een beeld uit te kiezen dat het beste weergeeft hoe zij zich tegenover een bepaald thema voelen. Vervolgens stimuleren we ze om hun keus te onderbouwen. In een 'woordwolk' geeft men aan de hand van steekwoorden aan welke gedachten, ervaringen of overige associaties volgens hen bij de huidige situatie passen.

**Afbeelding 1 - Voorbeelden van associatiekaarten**

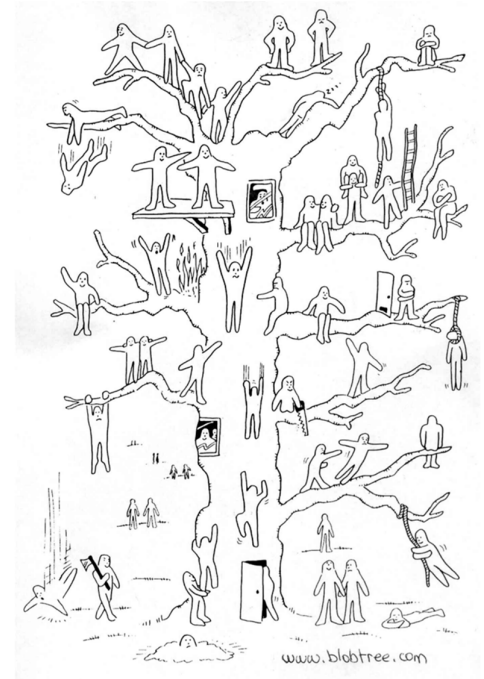


### Projectieve technieken

Projectieve technieken zijn technieken die tot doel hebben om bepaalde emotionele of rationele remmingen weg te nemen bij de deelnemer, waardoor de deelnemer eerder vrijuit over zichzelf gaan praten. Hiermee kan waardevolle informatie worden achterhaald die met 'gewone' vraagtechnieken niet kan worden verkregen. Dit doen we door gebruik te maken van stimuli waarbij de deelnemer zijn verbeelding moet gebruiken.

In de focusgroepen gebruikten we de projectieve technieken 'tijdlijn' en 'blobtree' (zie Afbeelding 2). Voor de tijdlijn schetsten deelnemers een beeld van toonaangevende momenten, vanaf het moment dat men (eventueel) schade opmerkte aan een woning/bedrijfspand, naar het moment waarop men een schadeclaim kon indienen, tot de afhandeling van deze claims. Voor de 'blobtree' gaf men middels de afbeelding (zie hiernaast) aan hoe men de relatie tussen zichzelf en enerzijds de gemeente, en anderzijds de provincie ziet.

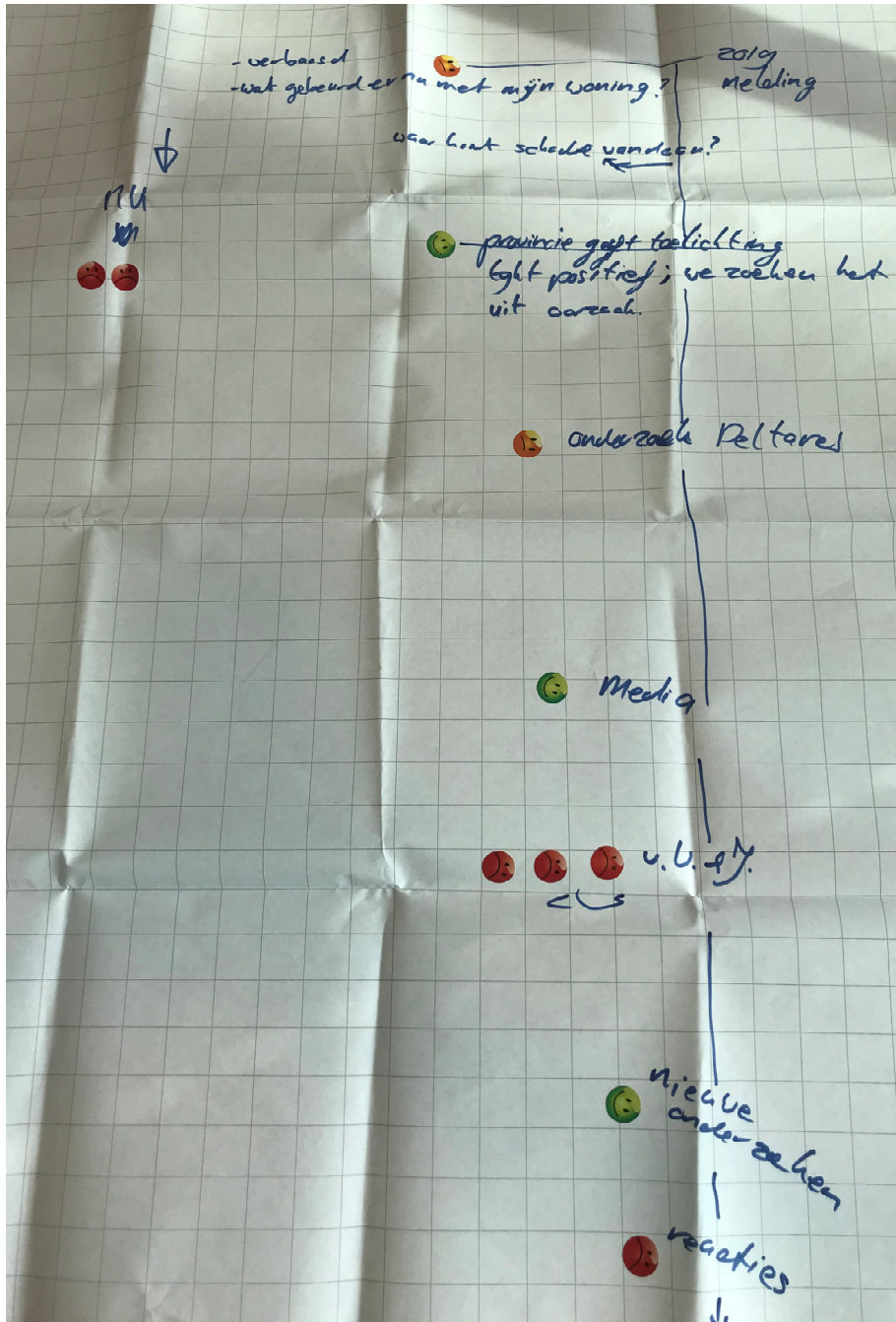
Afbeelding 2 - Blobtree



### Werkvormen groepsgesprekken

Tijdens de groepsgesprekken hebben we de projectieve werkvormen 'tijdlijn' en 'blobtree' gebruikt. In Afbeelding 3 tonen we een voorbeeld van een tijdlijn, getekend door de deelnemers. Hierin weergegeven zijn voor hen belangrijke momenten. Deze tijdlijn loopt van A tot Z; vanaf het moment dat deelnemers (eventueel) schade opmerkten aan hun woning/bedrijfspan, naar het moment waarop ze een schadeclaim konden indienen, de afhandeling van deze claims, tot het punt waar zij zich nu bevinden en hoe zij de toekomst zien. De 'smileys' weergeven het sentiment dat deelnemers bij iedere gebeurtenis voelen.

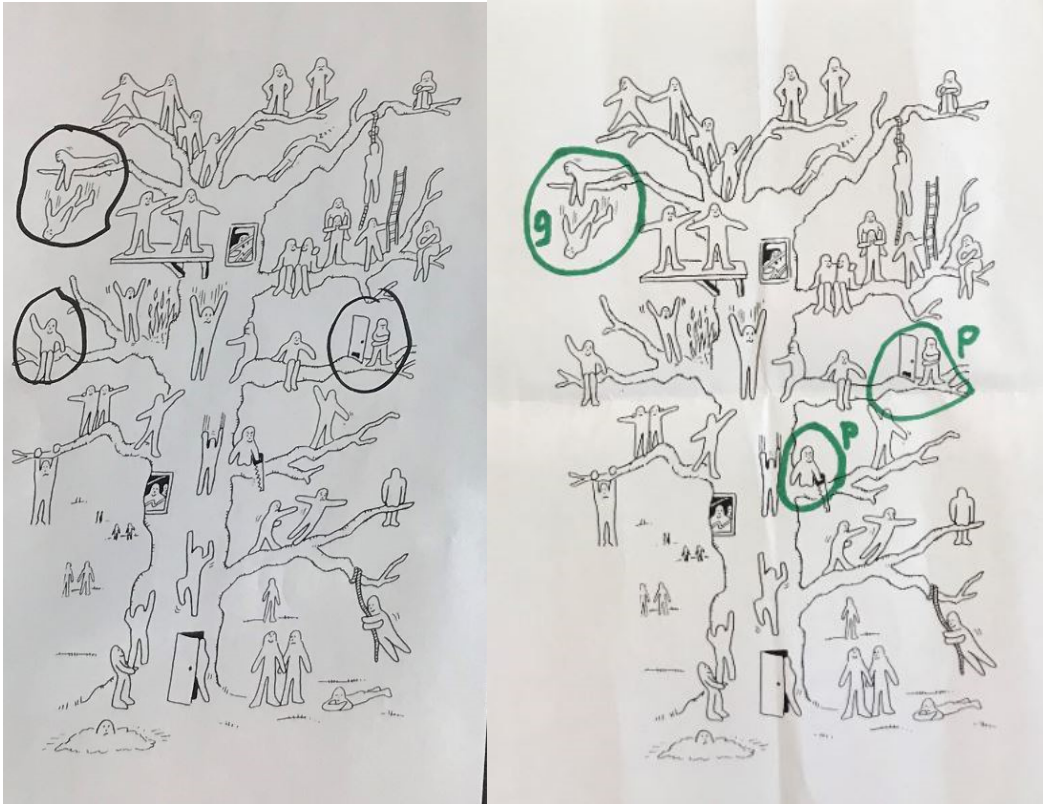
Afbeelding 3 - Tijdlijn





Afbeelding 4 toont de 'blobtree', een andere kwalitatieve, projectieve werkvorm. Deelnemers omcirkelden op het vel papier de afbeeldingen die volgens hen het best symbool staan voor de relaties die zij zien tussen zichzelf, de gemeente, en de provincie. Zo is te zien dat een aantal deelnemers rechtsboven in een cirkel heeft gezet. Dit representeert het gevoel dat de gemeente en de provincie hen laat vallen. Deelnemers duiden in de groepsgesprekken aan welke gevoelens, gedachten en ervaringen hen dit beeld gaven.

**Afbeelding 4 – Blobtree omcirkeld door deelnemers tijdens groepsgesprekken**



## B Overige tabellen

In deze bijlage worden de tabellen getoond die niet in het rapport zelf zijn opgenomen.

**Tabel B.1 - Samenhang tussen verschillende vormen van schade<sup>3</sup>**

	Scheur(en) in muren v/d woning	Verzakking v/d woning	Verzakking rond woning	Problemen fundering	Water in kelder	Lekkage	Schimmel in huis	Problemen (bij)gebouw
Scheur(en) in de muren v/d woning	-							
Verzakking v/d woning	0,305	-						
Verzakking rond de woning	0,222	0,340	-					
Problemen met fundering	0,209	0,624	0,199	-				
Water in kelder	-0,010	-0,013	-0,066	0,098	-			
Lekkage	0,148	0,254	0,195	0,221	0,226	-		
Schimmel in huis	0,093	0,299	0,197	0,275	0,263	0,217	-	
Problemen met (bij)gebouw	0,192	0,275	0,313	0,151	0,007	0,127	0,174	-

**Tabel B.2 - Door wie is de schade hersteld?**

Basis: respondenten die aangeven schade aan woning en/of andere panden te hebben gehad, en bij wie deze schade (deels) is hersteld, n=23.

	Aantal respondenten*
Dit heb ik zelf gedaan (met hulp van familie/vrienden)	11
Dat is door een aannemer gedaan	11
Anders	4
Weet ik niet	1

\*Vanwege het beperkte aantal respondenten dat deze vraag heeft ingevuld, zijn de resultaten in aantallen weergegeven en niet in percentages.

<sup>3</sup> Het is gangbaar om bij een correlatie groter dan 0.5 te spreken van een sterk verband. Bij een correlatie tussen de 0.3 en 0.5 wordt gesproken van een matig verband.



**Tabel B.3 - Wat waren voor u redenen om geen schade te melden bij de provincie Overijssel? Meerdere antwoorden mogelijk.**

Basis: respondenten die aangeven schade aan woning en/of andere panden te hebben gehad, maar deze schade niet hebben gemeld n=23.

	Aantal respondenten*
Ik verwacht niet dat er iets mee gebeurt	8
Ik weet niet hoe ik een beroep kan doen op de schaderegeling, of heb hier hulp bij nodig	7
Ik heb er geen/te weinig vertrouwen in dat een schaderegeling goed wordt uitgevoerd	6
Ik vind het te veel gedoe	4
Ik ben bang dat het te lang gaat duren	3
Ik wist niet dat er een schaderegeling was	3
De schade valt mee	2
Ik was te laat om een beroep te doen op de schaderegeling	2
Ik ben er nog niet aan toegekomen, maar ben dit wel van plan	1
Anders	8
Weet ik niet	0

\*Vanwege het beperkte aantal respondenten dat deze vraag heeft ingevuld, zijn de resultaten in aantallen weergegeven en niet in percentages.



## Contactgegevens

### **I&O Research Enschede**

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 - 200 52 00

KVK-nummer 08198802

[info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)

[www.ioresearch.nl](http://www.ioresearch.nl)

### **I&O Research Amsterdam**

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 - 308 48 00

[info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)

[www.ioresearch.nl](http://www.ioresearch.nl)