

Gronings Perspectief

Tussen onzekerheid en onveiligheid: een kwalitatieve studie naar ervaringen met versterking

Gronings Perspectief fase 4

NIVEL
Kennis voor betere zorg

rijksuniversiteit groningen

Colofon

April 2026

Onderzoek van de Rijksuniversiteit Groningen en het Nivel, met gebruikmaking van het Groninger Panel van het Sociaal Planbureau Groningen. Dit onderzoek wordt uitgevoerd met subsidie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Auteurs

Drs. Judith van der Molen, Rijksuniversiteit Groningen
Drs. Veerle Wilborts, Nivel
Dr. Wout de Vries, Rijksuniversiteit Groningen
Drs. Julie Penders, Nivel
Prof. dr. Michel Dückers, Rijksuniversiteit Groningen/Nivel
Dr. Annette Scherpenzeel, Nivel

Begeleidingscommissie

Dr. Nienke Busscher, Kennisplatform Leefbaar en Kansrijk Groningen (technisch voorzitter)
Drs. Merel Jonkheid, Groninger Bodem Beweging
Drs. Elise Kamminga, Gemeente Groningen
Drs. Loes Marinissen, Gemeente Groningen
Drs. Jacolien Masselink, Gemeente Eemsdelta
Drs. George Medendorp, Gemeente Het Hogeland
Dr. Herman van Os, Nationaal Coördinator Groningen
Mw. Samirah Pel-Schipper, Veiligheidsregio Groningen
Dr. Hanneke Pot, Instituut Mijnbouwschade Groningen
Dhr. Herman Rinket, Stut en Steun
Mw. Carin Roggen, Provincie Groningen
Drs. Christine van Rossum, Instituut Mijnbouwschade Groningen
Dr. Edwin Spijkers, GGD Groningen
Drs. Gerda Steenhuis, Groninger Dorpen
Dhr. Simon Strous, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Drs. ing. Gert-Jan Swaving, Nationaal Programma Groningen
Dr. Elianne Zijlstra, Rijksuniversiteit Groningen

© 2026; Rijksuniversiteit Groningen. Auteursrechten voorbehouden. Niets uit dit rapport mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, digitale verwerking of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Rijksuniversiteit Groningen.

Foto omslag: Angelo Roga

Voorwoord

Gronings Perspectief, het onafhankelijke onderzoeksinitiatief dat de impact van de gaswinningsproblematiek op inwoners van Groningen en Noord-Drenthe in beeld brengt, publiceert jaarlijks rapportages. Een deel van die rapportages beschrijft de meest actuele stand van zaken en recente trends en ontwikkelingen op basis van vragenlijstgegevens. Dat is belangrijk omdat het bredere patronen inzichtelijk maakt en in staat stelt om veranderingen beter te begrijpen. Een beperking is dat het ook tot versimpeling leidt. De overwegend “kwantitatieve” rapportages geven onvoldoende inzicht in de wijze waarop de gaswinningsproblematiek doorwerkt in de beleving van bewoners. In de praktijk verschilt die doorwerking ook nog eens in de mate waarin mensen problemen en oplossingen meemaken, hoe zij deze ervaren en welke omstandigheden hen meer of minder kwetsbaar maken.

Een beter begrip daarvan vereist een andere benadering. Om die reden voert Gronings Perspectief ook steeds, in samenspraak met de begeleidingscommissie, verdiepingsinterviews uit onder een specifieke groep waarover extra informatie wenselijk wordt geacht, bijvoorbeeld omdat er signalen worden opgevangen die zorg roepen. Zo zijn eerder rapportages verschenen over ouderen in het gaswinningsgebied (Rozema et al., 2024) en over ondernemers (Van der Molen et al., 2025). Het huidige “kwalitatieve” rapport richt zich op bewoners van een huis dat is versterkt of op “norm” is verklaard. Ook voor dit rapport geldt dat het opnieuw bijdraagt aan kennis over de impact van een aspect van de gaswinningsproblematiek dat duizenden bewoners aangaat. Het voorziet in een onmisbare aanvulling op en verrijking van het op vragenlijstgegevens gebaseerde rapport dat tegelijkertijd verschijnt (De Vries et al., 2026).

Graag danken wij de geïnterviewden voor hun deelname aan het interview. Ook zijn we onze klankbordgroepen en begeleidingscommissie erkentelijk voor de waardevolle suggesties en verbeterpunten voor eerdere versies van dit rapport. Uiteraard blijven de onderzoekers verantwoordelijk voor de interpretatie van de interviews en conclusies.

De onderzoekers

Leeswijzer

Het rapport beschrijft de ervaringen van bewoners van wie de woningen worden versterkt in de context van de gaswinningsproblematiek. Hun ervaringen en gedachten over de versterkingsoperatie en de bredere problematiek komen uitvoerig aan bod.

Het rapport start met een overzicht van gebruikte afkortingen. Na een bondige aanpak van de onderzoeksopzet en de voornaamste bevindingen en aanbevelingen volgt in hoofdstuk 1 een toelichting op de achtergrond, focus en gehanteerde onderzoeksmethoden. In de hoofdstukken 2 tot en met 8 zijn de resultaten per thema uitgewerkt. In hoofdstuk 9 volgt een reflectie op de bevindingen.

De inhoud van het rapport kan mogelijk confronterend of emotioneel belastend zijn of pijnlijke herinneringen oproepen voor bewoners die in dezelfde situatie zitten of zaten. Mocht de inhoud van dit rapport gevoelens bij u oproepen waarover u met iemand wilt praten, dan kunt u contact opnemen met de volgende instanties:

- Bij psychische nood is uw huisarts het eerste aanspreekpunt.
- In overige situaties kunt u eveneens terecht bij uw huisarts en/of bij maatschappelijk werkers of aardbevingscoaches binnen uw gemeente, Stut-en-Steun (050 2112044), de Luisterlijn (050 5250000) of de Geestelijk Verzorgers Aardbevingsgebied (GVA) via www.gvagroningen.nl

Inhoudsopgave

Colofon 1
Voorwoord 2
Leeswijzer 3
Inhoudsopgave 4
Afkortingen 5
Samenvatting 6
1. Inleiding en methoden 8
    Achtergrond en onderzoeksvragen 8
    Methode 13
    Methodologische beperkingen 16
    Onderzoekspositie en ethische overwegingen 16
2. Veiligheid 18
3. Inzet financiële middelen 22
4. Verloop van het versterkingsproces 26
5. Voordelen versterking 33
6. Persoonlijke ervaringen 36
7. Samenwerking 47
8. Vertrouwen 55
9. Gevoel van thuis 61
10. Discussie 66
    Beantwoording onderzoeksvragen 66
    Reflectie en conclusie 67
    Aanbevelingen 68
Onderzoeksteam 70
Referenties 71
Bijlage 73

Afkortingen

Afkortingen

GBB	Groninger Bodem Beweging (belangenorganisatie)
IMG	Instituut Mijnbouwschade Groningen
NAM	Nederlandse Aardolie Maatschappij
NCG	Nationaal Coördinator Groningen
TCMG	Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen
SNN	Samenwerkingsverband Noord-Nederland

Samenvatting

Dit rapport geeft op basis van 22 interviews inzicht in de ervaringen van inwoners in het gaswinningsgebied van wie het huis is versterkt of “op norm” (zie Box 2, p. 9) is verklaard binnen “de versterkingsoperatie” (zie Box 3, p. 9). In de interviews keken zij terug op het beoordelings- en versterkingsproces en vertelden over hun gevoel van veiligheid, ervaring met de inzet van financiële middelen, het verloop van het versterkingsproces, de ervaringen in de samenwerking met en vertrouwen in betrokken partijen, de ervaren voordelen van de versterking, de impact op hun mentale en fysieke gezondheid, spanningen binnen het gezin en relaties en het gevoel van thuis.

Deze ervaringen gaan zowel over de praktische als emotionele impact van de versterking. Zo voelen sommige bewoners zich onveilig in hun woning door het meemaken van een aardbeving en maakt dit hen bewust van de kwetsbaarheden van hun woning (wat ook zichtbaar is in een afname van ervaren veiligheid aan het begin van de versterking (De Vries et al., 2026)). De versterking van de woning geeft een aantal respondenten weer een veiliger gevoel in hun woning, hoewel niet iedereen zich voor de versterking van de woning echt onveilig voelde.

Het hele versterkingstraject wordt door respondenten vaak als complex en stroperig ervaren, met veel bureaucratische en juridische obstakels, weinig mogelijkheid tot eigen regie, fouten in uitgevoerde werkzaamheden en frustratie over het trage verloop van het versterkingsproces. Naast deze negatieve ervaringen met het verloop van het proces, wordt het door respondenten als positief ervaren dat er soms mogelijkheid is voor andere huisverbeteringen tijdens de versterking, zoals energiebesparende maatregelen, onderhoud en het levensloopbestendig maken van de woning.

Het versterkingsproces heeft ook emotionele gevolgen, zo vertellen respondenten over het ervaren van fysieke en mentale klachten tijdens en na de versterking. Ook loopt de spanning soms hoog op binnen gezinnen en relaties. Vertrouwen blijkt belangrijk binnen de samenwerking met betrokken partijen, waarbij een bekende begeleider en een vast contactpersoon positief wordt ervaren, terwijl onkunde, slechte communicatie, wisselende contactpersonen en verschillen in leefwereld vaak juist leiden tot onvrede.

Het gevoel van thuis speelt een belangrijke rol in de ervaringen met tijdelijke huisvesting of veranderingen in de woning. Zo geven respondenten aan dat er niet genoeg rekening wordt gehouden met de emotionele impact van het verliezen van (delen van) het oorspronkelijke huis, en hoe dit herinneringen en een stukje gezinsgeschiedenis aantast. Daarnaast geven de meeste respondenten wel aan uiteindelijk gewend te zijn in hun versterkte of nieuwe woning en worden de verbeteringen gewaardeerd.

Ondanks de bouwkundige voordelen die bewoners uiteindelijk ook zien, gaat het bij de versterkingsoperatie niet om een gewone verbouwing. Er is geen sprake van een vrijwillige keuze. De context wordt gekenmerkt door onzekerheid en onveiligheid. Daarom vraagt deze operatie om een andere vorm van nazorg dan reguliere bouwwerkzaamheden. Deze nazorg vraagt niet alleen aandacht voor technische aspecten, maar ook proactieve aandacht voor het mentale welbevinden van bewoners.

De bevindingen zijn vertaald naar een aantal aanbevelingen.

1. Aanbeveling voor NCG: sluit waar mogelijk aan bij de specifieke situatie en wensen van bewoners vóór, tijdens en waar nodig ook in de nazorg van hun versterkingstraject en geef hen ook eigen regie.

2. Aanbeveling voor NCG: Biedt mogelijkheden voor onderhoud, verduurzaming, of het levensloopbestendig maken van de woning tijdens de versterking.

3. Aanbeveling voor NCG: Zet zo veel mogelijk vaste contactpersonen in. Korte communicatielijnen met professionals bieden de meeste ondersteuning in het versterkingsproces en kunnen vertraging, misverstanden en ervaren stroperigheid in het proces verminderen. Zorg daarnaast voor zorgvuldige overdracht bij wisseling van contactpersonen en informeer bewoners persoonlijk bij een wisseling. Dit versterkt het vertrouwen.

4. Aanbeveling voor NCG en gemeenten: Behoud bestaande sociale netwerken tijdens tijdelijke huisvesting zo veel mogelijk. Straat- of buurtgerichte herhuisvesting is daar een mogelijke oplossing voor.

5. Aanbeveling voor de NCG, IMG, SNN, gemeenten en andere instanties met procedures waarmee bewoners te maken kunnen krijgen: Zorg voor een goede communicatie over beschikbare regelingen zodat alle bewoners er gebruik van kunnen maken. Biedt daarbij hulp voor bewoners die moeite hebben met aanvragen, zodat gelijke kansen worden bevorderd.

6. Algemene aanbeveling voor iedere partij die contact heeft met bewoners in versterking: Het blijft belangrijk de impact dat een versterkingstraject kan hebben op bewoners te erkennen. Specifiek aandacht is nodig voor (vroege) signalering en ondersteuning bij depressieve of stressgerelateerde klachten om mogelijke langdurige effecten van de versterking en woningverlies te beperken.

7. Algemene aanbeveling voor iedereen die contact heeft met bewoners in versterking: Heb oog voor de persoonlijke geschiedenis van de bewoner en respect voor de emotionele waarde van woning en bezittingen.

1. Inleiding en methoden

Sinds 2016 onderzoekt Gronings Perspectief de gevolgen van de gaswinning voor de gezondheid en het welbevinden van bewoners in Groningen. Een belangrijk aandachtspunt binnen dit onderzoek is de impact van de versterkings- en hersteloperaties. Met onafhankelijk onderzoek wil Gronings Perspectief inzicht bieden in de psychosociale gevolgen van de gaswinning. Het doel is om zo bij te dragen aan een collectieve beeldvorming: wat gaat er goed en wat kan of moet beter. In 2023 startte de vierde fase van dit onderzoeksproject. Het onderzoek combineert een kwantitatief deel, met vragenlijsten afgenomen in een panel, en een kwalitatief deel, met verdiepende interviews bij een kleine groep respondenten. Elk kwalitatief deel richt zich op een specifieke groep met eigen uitdagingen rondom de gaswinning. In eerdere fasen van Gronings Perspectief zijn de kwalitatieve en kwantitatieve onderdelen van het onderzoek samen gepresenteerd in één rapport (Dückers et al., 2023). In de vierde fase is er voor gekozen om deze twee onderdelen apart te publiceren. Door de resultaten apart te publiceren is er meer ruimte om de impact van de gaswinningsproblematiek op verschillende doelgroepen gerichter en overzichtelijker weer te geven.

De vorige kwalitatieve rapporten richten zich op oudere bewoners van 65 jaar en ouder (Rozema et al., 2024) en op ondernemers die werken en wonen in het gaswinningsgebied (Van der Molen et al., 2025). Het huidige rapport belicht, op basis van interviews, de ervaringen van bewoners van wie het huis is versterkt of op norm is verklaard. Gelijktijdig met het huidige rapport wordt het kwantitatieve rapport gepubliceerd (De Vries et al., 2026), waar de focus ligt op de uitkomsten van de metingen van het Groninger Panel.

Achtergrond en onderzoeksvragen

In deze vierde fase van dit onderzoek (2023-2026) wordt de lijn van eerdere fasen van het onderzoek voortgezet, door de impact van schade, schadeafhandeling (zie Box 1), beoordeling en op normstelling (zie Box 2) en de versterkingsoperatie (zie Box 3) op de gezondheid, het welbevinden, de veiligheidspercepties en het vertrouwen van bewoners te onderzoeken. In overleg met de begeleidingscommissie is besloten om voor dit rapport de ervaringen van bewoners van wie het huis versterkt is of op norm is verklaard centraal te stellen. Hiervoor is gekozen omdat een steeds grotere groep bewoners een beoordeling van de woning heeft, in een versterkingstraject zit of dit inmiddels heeft afgerond. Door ons op deze doelgroep te richten willen we meer inzicht krijgen in hoe bewoners de beoordeling en eventuele versterking van de woning hebben ervaren, welke knelpunten zij tegenkomen en waar verbeterpunten liggen.

Box 1. Beschrijving schadeherstel

In het rapport wordt over schadeherstel gesproken, hiermee verwijzen we naar het herstel van alle schade veroorzaakt door de bevingen, bodemdaling en -stijging ten gevolge van de gaswinning in Groningen. Hierbij gaat het om alle vormen van schade, zoals fysieke schade aan gebouwen, immateriële schade en waardedaling van woningen. Het herstellen van deze schade is een taak van het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG).

Box 2. Beschrijving op norm

In het rapport wordt gesproken over bewoners van wie het huis op norm is verklaard. Bewoners in het gaswinningsgebied moeten net zo veilig kunnen wonen als andere mensen in Nederland. Dit houdt in dat het risico op dodelijke slachtoffers bij een aardbeving veroorzaakt door gaswinning net zo klein moet zijn als het risico dat mensen in andere delen van het land lopen. Om dit te waarborgen, heeft het kabinet een specifieke veiligheidsnorm vastgesteld. De NCG voert een veiligheidsbeoordeling uit om te bepalen of een woning voldoet aan de geldende veiligheidsnormen. De veiligheidsnorm stelt als voorwaarde dat bewoners, ook bij een (zware) aardbeving, veilig en tijdig hun woning moeten kunnen verlaten. Indien aan deze norm wordt voldaan, is versterking van de woning niet noodzakelijk.

Box 3. Beschrijving versterkingsoperatie[1]

Met de term versterkingsoperatie verwijzen we naar de door de NCG gecoördineerde grootschalige versterking van huizen en bedrijfspanden of het slopen en nieuwbouwen van huizen en bedrijfspanden in het aardbevingsgebied met een verhoogd veiligheidsrisico. Het gaat hier om versterking van huizen en bedrijfspanden die niet aan de veiligheidsnorm voldoen, en niet om het herstel van schade aan huizen en bedrijfspanden door aardbevingen (daarvoor zijn andere regelingen en uitvoeringsorganisaties, zie Box 1). Schadeherstel en versterking kunnen in sommige gevallen wel tegelijk aan de orde zijn in een woning. Een deel van de huizen en bedrijfspanden in het aardbevingsgebied komt in aanmerking voor deze versterking. Naast huizen en bedrijfspanden kunnen ook andere gebouwen in aanmerking komen voor deze versterking. Dit gaat bijvoorbeeld om scholen, kerken, dorpshuizen en monumenten.

[1] Omwille van de leesbaarheid wordt in dit rapport gesproken over versterking, waarmee alle vormen van versterking, van lichte versterkingsmaatregelen tot sloop-nieuwbouw, worden bedoeld.

Omvang versterkingsoperatie

Binnen het gaswinningsgebied is NCG verantwoordelijk voor het onderzoeken en versterken van huizen en bedrijfspanden. De omvang van de versterkingsoperatie is in augustus 2025 in totaal 27.792 adressen (NCG, 2025). Deze adressen liggen in een bepaald gebied in de vijf gemeenten Eemsdelta, Het Hogeland, Groningen, Midden-Groningen en Oldambt. Buiten dit gebied is sprake van een dusdanige lage seismiciteit dat er geen veiligheidsbeoordeling hoeft plaats te vinden of versterking nodig is (Adviescollege Veiligheid Groningen, 2023).

Op het grootste deel van deze adressen (27.304, 98,2%) is de beoordeling van de woning afgerond (NCG, 2025). Hiervan voldoen of voldeden 15.401 adressen niet aan de norm en moe(s)ten versterkt worden. Bij 11.669 adressen bleek uit de beoordeling dat de woningen voldeden aan de veiligheidsnorm en dus niet versterkt hoefden te worden. Bij 234 adressen werd het dossier gesloten, omdat de eigenaar niet wilde of kon meewerken aan de beoordeling en/of de versterking. De NCG werkt bij 7.559 van de 15.401 adressen die versterkt moeten worden samen met de eigenaar aan een uitvoeringsplan of is al gestart met de bouwwerkzaamheden. Daarnaast zijn 6.517 adressen al versterkt of nieuw opgeleverd. Bij 1.896 van deze adressen moet NCG de opleverpunten of het dossier nog afronden. Voor een aantal adressen binnen de versterkingsoperatie zijn in de voorgaande jaren dezelfde uitvoerings-(technische) en bestuurlijke afspraken gemaakt. Hiervoor zijn woningen ingedeeld in groepen, ook wel ‘batches’ genoemd. Bij veel van deze batches komt de naam van de batch overeen met het aantal adressen dat in eerste instantie in de batch zaten, bijvoorbeeld batch 1588.

Conceptueel kader

Voor de opzet van dit kwalitatieve onderzoek volgen we, zoals in eerdere rapporten, de elementen in de kernvergelijking van Dückers (2022), zie Figuur 1.1. Deze keten toont hoe de gaswinningsproblematiek, vanuit een crisisperspectief, invloed heeft op de psychosociale gezondheid van bewoners in Groningen. Centraal staat dat effectieve crisisbeheersing afhangt van het minimaliseren of maximaliseren van vijf ketenelementen. Hierbij gaat het om de *primaire blootstelling*, de directe impact van aardbevingen veroorzaakt door gaswinning. Daarnaast gaat het om het minimaliseren van *verlies en schade* (zoals beschadigde huizen, financiële gevolgen, het verliezen van hun dorpsgezicht) en om de *procedurele last* (de ervaren bureaucratische rompslomp bij instanties en regelingen). Tot slot gaat het om het maximaliseren van het gevoel van *erkenning* en het bieden van *hoop en perspectief*.

Figuur 1.1



Deze elementen gelden voor alle bewoners, dus ook voor de groep die in dit rapport centraal staat: bewoners van wie het huis al is versterkt of op norm is verklaard. De specifieke *context* van de bewoner werkt door in de toestand per element.

Primaire blootstelling

Binnen de gaswinningsproblematiek krijgen bewoners te maken met meerdere vormen van blootstelling. Het effect van bevingen, enkel of herhaald, en grotere bevingen in het bijzonder, is al meerdere keren aangetoond (Stroebe et al., 2021; Dückers et al., 2021; Shui et al., 2026; De Vries et al., 2026).

Verlies en schade

Ook de impact van schade aan huizen is meerdere keren bevestigd (Stroebe et al., 2021; De Vries et al., 2026). Versterking voorziet daarnaast binnen de gaswinningsproblematiek in een specifieke vorm van verlies en schade. Door de versterking moet een deel van de bewoners in het gaswinningsgebied hun huis tijdelijk verlaten of leeft langdurig in onzekerheid over de veiligheid van hun woning. Dit kan ingrijpende gevolgen hebben. Onderzoek naar de langetermijneffecten van het verliezen van je huis na een ramp (Okuzono et al., 2025) liet zien dat dit samenhangt met een toename van cognitieve beperkingen en psychische problematiek en een afname van sociale verbondenheid. Daarbij speelt depressie een belangrijke rol, bijna de helft (48%) van het totale effect van huisverlies op cognitieve beperkingen werd gemedieerd door depressieve symptomen.

Vaak moeten bewoners tijdens de versterking van hun woning tijdelijk ergens anders wonen. Dit kan in een tijdelijke woonunit zijn op eigen terrein of in een wisselwoning. Bewoners kunnen ook zelf een tijdelijke woonruimte regelen, bijvoorbeeld bij familie of vrienden of in een vakantiewoning. Hoe lang bewoners in de tijdelijke huisvesting verblijven kan verschillen tussen enkele maanden tot een paar jaar. Eerder onderzoek liet zien dat het tijdelijk verlaten van je woning na rampen een effect heeft op de gezondheid van bewoners (Adams et al., 2023; Uscher-Pines, 2009). Negatieve gezondheidseffecten zoals slaapproblemen, depressie en psychologische stress waren groter voor mensen die tijdelijk ergens anders woonden ten opzichte van mensen die niet geëvacueerd hoefden te worden.

Dat de versterking gevolgen heeft voor de sociale samenhang in het gaswinningsgebied is ook beschreven in het Gronings Perspectief rapport van 2025 (D'Amore et al., 2025): daarin bleek 27% van de respondenten die met versterking te maken hebben meer conflicten te ervaren in de eigen buurt; 40% gaf zelfs aan dat het mensen in hun dorp of buurt uit elkaar drijft. Dit gevolg was in alle fasen van het versterkingsproces te zien. Ook het tijdelijk niet in de eigen buurt of dorp wonen kan van invloed zijn op de sociale samenhang, omdat verlies van de binding met de eigen buurt kan leiden tot sociale isolatie (Otsuyama, 2023).

Procedurele last

Naast verlies en schade aan de woning ervaren bewoners in het gaswinningsgebied ook een procedurele last van de gaswinningsproblematiek (zie onder meer Van der Molen et al., 2025 & Rozema et al., 2024). Naast de procedures rondom de beoordeling, versterking en afronding van de woning hebben veel bewoners ook te maken met schadeafhandeling en herstelregelingen. Bewoners die te maken hebben met zowel versterking als schade hebben met twee verschillende instanties te maken en verschillende regelingen. In eerdere rapportages van Gronings Perspectief komt naar voren dat van hoe meer regelingen men gebruik maakt, hoe slechter de gezondheid (Dückers et al., 2023).

Erkenning

In de rapporten van Gronings Perspectief komt regelmatig naar voren dat bewoners weinig erkenning voelen voor de problemen rondom de gaswinning waar ze mee te maken krijgen (zie onder meer D'Amore et al., 2025). In de voorgaande kwalitatieve rapporten van Gronings Perspectief kwam ook naar voren dat zowel ouderen als ondernemers een gebrek aan erkenning ervaren in de problematiek rondom de gaswinning (Van der Molen et al., 2025; Rozema et al., 2024). We verwachten dat dit voor bewoners in de versterking ook een belangrijk thema zal zijn.

Hoop en perspectief

Uit eerdere rapporten over de panelmetingen van Gronings Perspectief (D'Amore et al., 2025) blijkt dat bewoners na de volledige afronding van de versterking over het algemeen minder negatieve gevolgen ervaren. Zo nemen stressgerelateerde gezondheidsklachten af, groeit het gevoel van hoop en dalen gevoelens van boosheid en machteloosheid. Ook voelen mensen zich veiliger en schatten zij risico's lager in dan vóór de afronding. Daarnaast gaan ze ervan uit dat zij in de toekomst minder stress zullen ervaren dan in eerdere fasen van het versterkingsproces. De voltooiing van de versterking resulteert niet alleen in verbeterd gevoel van welzijn, maar ook in de verbetering van wooncomfort, moderniteit en duurzaamheid van de woning. Deze verbeteringen worden ook verwacht door degenen die nog in een van de fasen van de versterking zitten.

Context

De beleving van mensen per element van de kernvergelijking zal afhankelijk zijn van de context van de geïnterviewde. Deels is dat een persoonlijke context waarin individuele kenmerken (leeftijd en levenservaring, financiële situatie, gezondheid, sociaal netwerk, vaardigheden en kennis, toestand woning) betekenisvol zijn. Dat geldt ook voor het tijdsaspect: hoe lang spelen zorgen en problemen al, gaat het herhaalde kwesties en zijn die positief of negatief? Ook kan de context in bredere zin relevant zijn. Zijn er bredere ontwikkelingen die de gemeenschap raken, zoals jongeren die elders in het land hun leven invulling willen geven, een afname in voorzieningen of economische veranderingen? Dit soort contextuele factoren kan doorwerken in ervaringen van bewoners die samenvallen met concrete gevolgen van de gaswinning, zoals (on)zekerheid over versterking.

Onderzoeksvragen

Tegen de achtergrond van het conceptueel kader hebben we de volgende onderzoeksvragen opgesteld:

- Hoe hebben bewoners hun beoordelings- en/of versterkingstraject ervaren, is dit anders voor bewoners van wie het huis is versterkt dan voor bewoners van wie het huis op norm is verklaard?
    - Ervaren zij specifieke gevolgen die niet in de keten zijn weergegeven?
    - Welke gevolgen zijn voor hen het meest ingrijpend of belastend?
- Wat is de invloed van de beoordeling op het gevoel van veiligheid in de woning voor bewoners van wie de woning op norm is verklaard?
- Welke gevolgen zijn er nog merkbaar in het leven van de bewoners nadat de versterking van hun woning is afgerond?
- Welke aanknopingspunten biedt dat om beleid/uitvoering te verbeteren voor bewoners waarvan de huizen nog versterkt moeten worden?

Methode

Respondenten

In totaal zijn er 22 interviews afgenomen, waarvan zestien interviews bij respondenten van wie het huis versterkt is en zes bij respondenten van wie het huis op norm is verklaard. Van deze zes bewoners hadden twee ten tijde van het interview een bezwaarprocedure lopen tegen de op norm verklaring van hun woning. De leeftijd van

de respondenten lag tussen de 32 en 80 jaar. Van de 22 respondenten woonden er drie in een huurwoning (particuliere en sociale huurwoningen) en negentien in een koopwoning. Bij vijf respondenten was het versterkingstraject onderdeel van batch 1588[2]. Hoe lang geleden de woning van de respondenten versterkt was of op norm was verklaard wisselde sterk. Bij sommige respondenten was dit ook moeilijk aan te geven omdat er nog (kleine) werkzaamheden moesten worden uitgevoerd of respondenten die nog in een bezwaarprocedure zaten.

De respondenten zijn voor de interviews benaderd via het Groninger Panel van Gronings Perspectief. In de vragenlijst van het Groninger Panel in het voorjaar van 2023 is aan respondenten toestemming gevraagd om hen te benaderen voor een interview. Hierop kwamen 49 reacties van respondenten bij wie het versterkingstraject is afgerond: 23 van wie de woning ook daadwerkelijk is versterkt en 26 van wie de woning op norm is verklaard. Daarnaast hebben we in de vragenlijst van het Groninger panel van maart 2025 nogmaals een oproep gedaan voor een interview aan degenen van wie de woning op norm is verklaard of bij wie de versterking langer dan een jaar geleden is afgerond. Hierop kwamen in totaal 210 reacties, waarvan 33 aan de criteria voldeden voor een interview (woning versterkt of op norm). Van deze 82 (49 uit 2023 en 33 uit 2025) respondenten zijn in eerste instantie negentien geselecteerd om mee te doen aan een interview. Hierbij is rekening gehouden met spreiding op basis van leeftijd, woonplaats en soort versterking. Na het afnemen van de eerste vijftien interviews is gekeken welke groepen ondervertegenwoordigd waren in de tot dan toe afgenomen interviews. Na overleg met de begeleidingscommissie is besloten om gericht bij te werven onder bewoners in een huurwoning en bewoners die met hun versterkingstraject binnen batch 1588 vielen. Deze keuze is gebaseerd op de verwachting dat hun ervaringen met het versterkingsproces wezenlijk kunnen verschillen van die van de tot dan toe ondervraagde groepen. In deze groepen zijn vervolgens nog vier respondenten geworven, via het netwerk van de onderzoekers en de begeleidingscommissie (tabel 1.1).

[2] Batch 1588 is een groep van (oorspronkelijk) 1588 adressen, waar gemeenten de regie hebben. Voor deze woningen geldt een speciale subsidieregeling om de versterkingsmaatregelen uit te voeren. Bewoners in deze batch ervaren problemen door onder andere sterk gestegen bouwkosten en onvoldoende budget. Voor meer informatie zie: https://www.nationaalcoordinatorgroningen.nl/over-ncg/uw-batch

Tabel 1.1 Aantal respondenten verdeeld onder versterkingscategorieën, woonsituaties en wervingsmethoden, binnen het kwalitatief onderzoek van '25.

Kenmerk		N
Totaal		22
Versterkingscategorie	Versterking afgerond	16
	Op norm	6
Woonsituatie	Huur	3
	Koop	19
Wervingsmethode	Groninger Panel	18
	Netwerk	4

Interviews

De interviews zijn afgenomen tussen april 2025 en januari 2026 en vonden voornamelijk plaats bij de respondenten thuis. Enkele interviews vonden plaats op het werk van de respondent, een buurthuis in het dorp of op de faculteit van Gedrags- en Maatschappijwetenschappen van de Rijksuniversiteit Groningen. De interviews waren semi-gestructureerd en gebaseerd op een vooraf ontwikkeld interviewprotocol, zie Bijlage 1. Voorafgaand aan de interviews hebben de respondenten een toestemmingsverklaring getekend. De focus van de interviews was het proces van de beoordeling van de woning en de versterking of op normverklaring. De interviews duurden tussen de 45 minuten en anderhalf uur.

Bij zeven van de 22 interviews sloot een partner of familielid van de respondent aan. Omdat we de 22 respondenten hebben geselecteerd op basis van de selectiecriteria, spreken we over 22 respondenten in 22 interviews. Met respondenten refereren wij naar de respondent die via het Groninger Panel is geselecteerd of die het grootste gedeelte van het gesprek heeft gevoerd. Dit geldt ook in Tabel 1.1.

Analyse

De interviews zijn, met toestemming van de respondenten, opgenomen met een opnameapparaat. Vervolgens zijn de geluidsbestanden uitgeschreven door een gespecialiseerd transcriptiebureau. De transcripties zijn gecodeerd door drie verschillende onderzoekers aan de hand van een vooraf opgesteld codeerschema, met het softwareprogramma Atlas.TI . Het codeerschema was gebaseerd op het interviewprotocol, maar is na afloop van alle interviews uitgebreid met nieuwe codes voor onderwerpen die tijdens de gesprekken naar voren kwamen, maar niet in het

protocol waren opgenomen. Tijdens het codeerproces zijn enkele interviews door meerdere onderzoekers gecodeerd om het codeerschema af te stemmen en aan te passen. De definitieve coderingen zijn vervolgens door de onderzoekers samengevoegd tot relevante thema's, die de leidraad vormen voor de rapportage van de bevindingen. In de hoofdstukken 2 tot en met 7 worden de bevindingen geïllustreerd met citaten uit alle 22 interviews, zodat een brede vertegenwoordiging van de respondenten is gewaarborgd. De citaten zijn letterlijk overgenomen uit de transcripties, om zo dicht mogelijk bij de originele woorden van de respondenten te blijven. Hierdoor kunnen sommige citaten (of delen daarvan) spreektaal bevatten of niet geheel correct Nederlands zijn. Bij enkele citaten zijn woorden weggelaten om de herleidbaarheid naar respondenten te voorkomen.

Methodologische beperkingen

Dit rapport focust op de impact van de gaswinningsproblematiek op bewoners van wie het huis is versterkt of op norm is verklaard. Hierbij ligt een duidelijk accent op het identificeren van zowel gemeenschappelijke thema's als bijzonderheden. Het is echter belangrijk om bij het lezen in gedachten te houden dat deze groep niet homogeen is. Er kan sprake zijn van variatie in persoonlijke kenmerken en omstandigheden van respondenten die mogelijk van invloed zijn op de impact van de gaswinning. Daarnaast hebben we vooral respondenten met een koopwoning geïnterviewd en slechts een klein aantal respondenten met een huurwoning.

Onderzoekspositie en ethische overwegingen

In de laatste jaren is er toenemende aandacht voor het concept 'positionality', hier 'onderzoekspositie' genoemd. Dit houdt in dat de onderzoeker als persoon invloed heeft op het onderzoek en dat het belangrijk is als onderzoeker hiervan bewust te zijn voor de kwaliteit van het onderzoek (Holmes, 2020). De positie van de onderzoekers ten opzichte van de respondenten is onderdeel van deze reflectie. Deze positie wordt gekenmerkt door een verschil in ervaring, de onderzoekers behoren niet tot de doelgroep en hebben zelf geen ervaring met de problematiek rondom de gaswinning. Dit verschil kan van invloed zijn op de dynamiek tussen onderzoeker en respondent, bijvoorbeeld op het gebied van vertrouwen in de onderzoeker, ervaren begrip en de bereidheid om open te spreken over ervaringen en gevoelens. De interviewer kwam in dit onderzoek echter zelf wel uit de provincie Groningen, wat de drempel kan verlagen om persoonlijke ervaringen te delen over schade, versterking en wantrouwen richting instanties. De onderzoekers hebben hiermee rekening proberen te houden door expliciet aandacht te besteden aan transparantie en responsiviteit. In sommige interviews was de partner of een familielid bij het interview aanwezig omdat de respondent aangaf dit prettig te vinden en/of de partner of het familielid eveneens betrokken was bij het versterkingstraject en de ervaringen van de respondent kon

aanvullen. Aan het begin van elk interview is het doel van het onderzoek helder uitgelegd, waarbij benadrukt werd dat de ervaringen en perspectieven van respondenten centraal staan. Daarnaast is het interview ontworpen als een dialoog, waarbij ruimte werd geboden voor respondenten om niet alleen antwoord te geven op gestelde vragen, maar ook om zelf thema's aan te snijden die voor hen relevant zijn.

Tijdens enkele interviews kwamen (heftige) mentale en fysieke klachten aan bod, waaronder suïcidegedachten. Deze onderwerpen zijn met de grootste zorgvuldigheid en respect benaderd. Voorafgaand aan het interview is aan alle respondenten duidelijk uitgelegd dat zij op elk moment het gesprek konden onderbreken of stoppen, en dat zij niet verplicht waren om vragen te beantwoorden die hen ongemakkelijk maakten. Daarnaast is benadrukt dat hun privacy en anonimiteit gewaarborgd zouden blijven. Als onderzoeker is bewust gereflecteerd op de eigen rol en verantwoordelijkheid bij het bespreken van dergelijke gevoelige thema's. Er is geprobeerd om een veilige en ondersteunende sfeer te creëren, zonder de respondent te belasten met vragen die niet relevant waren voor het onderzoek. Daarnaast is ervaren dat het bespreken van deze onderwerpen soms ook als verlichtend of helend kon worden ervaren door de respondent, mits dit op een respectvolle en professionele manier gebeurde. Het opnemen van deze onderwerpen in het onderzoek is zorgvuldig afgewogen. Enerzijds was het belangrijk om een compleet beeld te krijgen van de ervaringen van de respondenten, inclusief de moeilijke aspecten. Anderzijds is altijd het welzijn van de respondent vooropgesteld. Daarom is ervoor gekozen om deze onderwerpen alleen te bespreken indien de respondent hier zelf over begon.

Het luisteren naar de ervaringen met suïcidale gevoelens was aangrijpend, maar vormde geen emotionele belasting voor de interviewer. Dit kwam mede doordat de respondenten zelf open en makkelijk over hun ervaringen konden praten. Bovendien werd het delen van deze verhalen ervaren als een waardevolle bijdrage aan het zichtbaar maken van de problematiek. Wel werd na afloop van de interviews ruimte genomen om de interviews met andere onderzoekers na te spreken, om de ervaringen op een constructieve manier te verwerken.

De onderzoekspositie van de onderzoekers kan tot slot ook de gestelde vragen beïnvloeden. Om de invloed hiervan te minimaliseren, is het protocol ontwikkeld op basis van actuele vraagstukken en beleidsontwikkelingen rondom de gaswinningsproblematiek. Hierbij is gebruikgemaakt van een iteratief proces, waarbij het protocol meerdere keren is bijgesteld op basis van feedback van zowel de begeleidingscommissie als klankbordgroepen bestaande uit experts en vertegenwoordigers van de doelgroep.

2. Veiligheid

Belangrijkste bevindingen

- Een deel van de respondenten voelde zich veilig in hun woning, dit is vaak gebaseerd op de bouwkwaliteit of op een vergelijking met mogelijke slechtere situaties.
- Meerdere respondenten overwegen scenario's over hoe te handelen bij een zware aardbeving, zoals nadenken over veilige plekken in huis en de tijd die nodig is om te evacueren.
- Ervaring met eerdere bevingen maakt respondenten meer bewust van de kwetsbaarheid van hun woning en beïnvloedt hun gevoel van veiligheid.
- Versterking kan het gevoel van veiligheid vergroten, maar voor sommige respondenten verandert het weinig omdat zij zich al veilig voelden voor de versterking.

In dit hoofdstuk wordt het thema veiligheid besproken, met aandacht voor hoe respondenten zich voelen in hun woning, hoe ze omgaan met risico's bij aardbevingen, en welke rol ervaringen en versterking de woning spelen in hun gevoel van veiligheid.

Geen onveilig gevoel in huis

Een deel van de respondenten geeft aan zich nooit echt onveilig te hebben gevoeld in de woning. Dit gevoel komt voor bij zowel respondenten met op norm verklaarde woningen als versterkte woningen. Redenen voor dit gevoel worden vaak gebaseerd op het bouwjaar en de bouwkwaliteit van de woningen, of kwamen voort uit tegenfeitelijk denken, waarbij respondenten de huidige situatie als positief inschatten in vergelijking met mogelijke slechtere situaties, zoals het instorten van de woning. Tegelijkertijd spreken respondenten die zich veilig voelen wel zorgen uit over schade en geven zij aan wel behoefte te hebben aan controles. Een enkele respondent schrijft het gevoel van veiligheid zelf toe aan het simpelweg afwijzen van angst en accepteren van de situatie.

> **(Versterkt)** "We hebben ons nooit onveilig gevoeld of zo [...] Nee, het huis is 30 jaar oud. Wat kan er mis mee zijn?"

(Op norm) “Nou, in die zin van dat je zegt dat het niet instort en dat het dus veilig genoeg is.”

(Op norm) “Ik voel me helemaal niet onveilig in mijn huis. Dus het huis valt niet op mijn kop straks, daar geloof ik niks van.”

(Versterkt) ”Je accepteert dat je huis onveilig is. Ja, dan leef je dus in een onveilig huis, met aardbevingen die regelmatig voorbij komen. Ik bedoel: dan leef je dus de hele tijd met angst: o,o,o, mijn huis stort misschien wel in. Daar heb je ook niks aan, dus dat hebben we niet gedaan.”

Onveilig door ervaring beving

Hoewel sommige respondenten aangeven zich nooit echt onveilig te hebben gevoeld, heeft het meemaken van een aardbeving wel een duidelijke impact op respondenten, het zet hen aan het denken over hun veiligheid. De heftigheid van de beving veroorzaakt vaak schrik en maakt respondenten meer bewust van de kwetsbaarheid van hun huis. Tijdens de beving voelen ze het schudden, wat leidt tot gedachten over het snel moeten verlaten en het mogelijk instorten van het huis. Hoewel de beving meestal snel voorbij is, beschrijven respondenten de ervaring als aangrijpend en heeft dit invloed op hun gevoel van veiligheid.

“Nou, dan schrik je wel hoor en dan kijk je om je heen, denk ik: nou, het huis staat er nog.”

“Niet echt, ja, ik zeg die ene keer, toen heb ik voor de eerste keer, dat ik dacht bliksem. Toen heb ik wel eens in de kamer gezet dat ik zat te schudden op de stoel. [...] Daar ben ik wel van geschrokken. Daar moet ik eerlijk in wezen. Ik denk: bliksem kater. Dat moet, want ik stond al op. Ik zeg: we moeten wegwezen. Maar het was maar één ruk en toen was het ook nog weer stil, en toen was het alweer klaar.”

Voorzorgsmaatregelen en risico-inschatting

Naast het meemaken van een aardbeving, geven sommige respondenten aan na te denken over de mogelijke scenario's en gevolgen van een zware aardbeving. Dit wijst

op een zekere mate van bewustwording en mentale voorbereiding, waarbij verschillende aspecten van een zware aardbeving worden overwogen. Deze overwegingen komen niet alleen voor bij respondenten van niet-versterkte woningen, maar ook bij respondenten van op norm verklaarde woningen.

> “Als het echt een hele zware beving is, dan zou je theoretisch kunnen voorstellen dat, nou ja, dat het dak naar beneden komt of wat dan ook.” Interviewer: “Maar zijn dat dingen waar u over nadenkt, waar u misschien zorgen over heeft?” Respondent: Ja zeker, natuurlijk. Naar aanleiding van de schade die we gehad hebben, hebben we daar natuurlijk wel over nagedacht.”

Een voorbeeld is het overwegen van plekken in huis waar respondenten veilig zijn tijdens een zware beving, zoals onder een tafel, in een deuropening of op de zolder. Daarnaast speelt de inschatting van de tijd die nodig is om het huis veilig te verlaten ook een rol bij deze voorbereiding. Uit de interviews blijkt dat een periode van 20 tot 30 minuten door de respondenten als voldoende tijd wordt geschat voor een veilige evacuatie. Dit helpt hen bij het relativeren van de risico’s van een zware beving. Tegelijkertijd uiten respondenten wel zorgen over mogelijke risicoscenario’s, zoals het instorten van het dak of schade aan de woningen. Deze zorgen worden vaak versterkt door eerdere ervaringen met schade.

> **(op norm)** “Ik heb altijd tegen mijn vrouw gezegd, ik zeg: mocht er echt wat zijn, ik zeg probeer tussen die deur te staan, daarzo. Dat is dus in mijn optiek hier het sterkste punt van het huis.”
>
> **(versterkt)** “Want uiteindelijk is het ook maar voor een halfuur, hè. Het is allemaal voor een half uur gebeurd dit. En nog even je fotoboeken pakken en je rijbewijs. Als er echt wat aan de hand zou zijn.”

Veiligheid vóór en na versterking

Enkele respondenten geven aan zich vóór de versterking onveilig te voelen vanwege zichtbare scheuren en andere constructieve kwetsbaarheden in het huis. Daartegenover staat dat een aantal respondenten zich na de versterking wel (weer) veilig voelt in de woning, waarbij het vertrouwen in de stevigheid van het huis en de afwezigheid van schades als redenen worden genoemd voor dit gevoel van veiligheid. Tegelijkertijd geven respondenten aan dat de versterking geen verandering heeft

gebracht in hun gevoel van veiligheid, omdat zij zich ook vóór de versterking al veilig voelden.

> “Die scheuren en zo die hier en daar zaten. Wij hadden boven de slaapkamer voor de kinderen en toen hadden we inmiddels al kleinkinderen. En ik vond het toen toch wel eens een beetje… Want er zat nog een schoorsteen op het dak.”
>
> “Ja, gewoon een fijn gevoel dat alles klaar is, dat alles sterk is. Het ziet er weer goed uit. Die vreselijke schades zijn weg daar. Het, ja, het is allemaal weer, ja, dat voelt dan weer aangenaam of zo.”
>
> “We hebben ons ook nooit onveilig gevoeld. Nee, dat heb ik nooit gehad en ik voel me nu niet veiliger dan vijf jaar terug of zo.”

3. Inzet financiële middelen

Belangrijkste bevindingen

- Een deel van de respondenten is kritisch over de verspilling van geld binnen de versterkingsoperatie. Ook de hoeveelheid geld die naar externe bureaus, rapporten en onderzoeken gaat, wordt hierbij genoemd.

- Sommige respondenten zijn tevreden over de mogelijkheid om subsidies en tegemoetkomingen aan te vragen. Waarbij enkele respondenten wel zorgen hebben of deze regelingen voor iedereen goed toegankelijk zijn.

In het volgende hoofdstuk wordt besproken hoe bewoners het verloop van het versterkingsproces hebben ervaren, met speciale aandacht voor de inzet van financiële middelen, de rol van externe partijen, en de beschikbaarheid van subsidies en vergoedingen.

Geld naar commissies, rapporten, experts, bureaus

Respondenten uiten frustratie over de keuzes in uitgaven en bestedingen van middelen binnen het versterkingsproces. Een groot deel van het beschikbare geld gaat naar rapporten, commissies, adviesbureaus en ingehuurde experts. Respondenten vernemen dat bijna 70 tot 75% van de uitgaven naar deze externe partijen gaat, waardoor er relatief weinig overblijft voor daadwerkelijke bouw- en herstelwerkzaamheden.

> “Ja, en niet meer allemaal van die boeken maken en van die rapporten. Wat heel veel geld kost. Daar had je misschien al wel een muur van kunnen repareren, bij wijze van.”

> “Het hele gedoe met juristen die alles dan probeerden tegen te houden, waar heel veel geld in is gaan zitten… Want van iedere euro die er uitgegeven werd, werd 70 procent gebruikt voor ingehuurden en jurisprudentie en experts enzovoort. En als ze dat allemaal achterwege hadden gelaten en ze waren ruimhartig geweest in het oplossen van de problemen. Dan waren we veel verder geweest en het had veel minder geld gekost.”

Externe consultants en juristen, vaak ingehuurd vanuit andere regio’s in de randstad zoals Rotterdam of Utrecht, worden als duur en afstandelijk ervaren. Ook dit roept

frustratie op, zeker wanneer moeilijk wordt gedaan bij het goedkeuren van kleine dingen, terwijl de uur- en dagtarieven van deze specialisten vaak hoog zijn. Sommige respondenten beschrijven dit als een 'poppenkast' en vinden deze werkwijze onnodig inefficiënt.

> "Een van die ingehuurde figuren uit Utrecht van zo'n uitzendbureau. Die ze dan inhuurden. [...] En toen zei die, hij, die dus was ingehuurd, en die begon te zeiken over een, of het nou 90 of 100 vierkante meter van iets moest zijn. Nou, zeg maar, we hebben het over 1.000 euro. Of 2.000. En toen zei hij, of all people, het is wel overheidsgeld. We moeten er wel van uitgaan. Terwijl hij per uur bij wijze van spreken 150 euro krijgt, om dit te doen. Dus daar hadden we niet zo'n hele fijne relatie mee."
>
> "Dus daar hebben we de TCMG schade expert. We hadden mijn schade expert. We hadden dan de onafhankelijke schade expert en ik. We zaten hier ook aan dezelfde tafel. Dat die man tegen die schade expert van TCMG zei... Hij zegt: moet ik hiervoor helemaal uit Rotterdam rijden? [...] Dus dan denk je ook... Dan denk je, dat is ook een poppenkast."

Daarnaast wordt de rol van juristen en alle procedures ook kritisch beoordeeld. Respondenten geven aan dat er veel geld en tijd verloren gaat door deze juridische formaliteiten en dat ruimhartigere oplossingen mogelijk veel goedkoper en sneller zijn. Dit draagt bij aan het gevoel van oneerlijkheid, omdat Groningen juist grote financiële bijdragen heeft geleverd door gaswinning. Respondenten denken dat de versterkingen eenvoudiger en efficiënter kunnen gaan, zonder dat externe partijen disproportioneel profiteren van de beschikbare middelen.

> "Er wordt hier miljarden en miljarden worden er verdiend aan deze... Terwijl je heel veel schades aan woningen. Als je gewoon had gezegd, nou, we vergoeden dit, herstellen, dan ben je veel goedkoper uit. Het had eenvoudiger gekund. En veel sneller en veel makkelijker. En dan vooral ingenieursbureaus, die verdienen bakken met geld."

Kritiek op financiële keuzes

Uit de reacties van een aantal respondenten blijkt een duidelijke onvrede over de manier waarop financiële middelen binnen het traject worden ingezet. Respondenten vinden dat middelen royaal worden ingezet, en dat zij vaak weinig invloed hebben op

de financiële keuzes die worden gemaakt en dat de besluiten of uitgaven niet aansluiten bij hun wensen of verwachtingen. Ze geven aan bepaalde investeringen of uitgaven als onnodig, te hoog of disproportioneel te zien. Er is twijfel over de noodzaak en toegevoegde waarde van sommige maatregelen, en in sommige gevallen worden uitgaven zelfs als een 'verspilling van geld' gezien.

> (Respondent over het versterkingsplan voor de wijk) "We hebben iedereen duidelijk proberen te maken, hou nou met deze onzin op. Dit kost gewoon te veel geld. Het heeft geen zin. Besteed het alsjeblieft ergens anders aan. Maar nee, het moest en het zou."
>
> "Wat ik niet begrijp is, om te zeggen, dat was dus vlak voor deze huizen zouden worden gesloopt. Zij zeiden iedere keer: als er een beving is, aangeven. Nou ja, ik zeg, ik geef het wel aan. Toen heb ik daar nog weer geld voor gekregen om te herstellen. Maar ik zei toen ook tegen hun, ik zeg, ja dat is wel hartstikke leuk. Ik ben, en ik neem het ook wel aan. Ja, als ze toch geld gooien, dan vind ik dat prima. Maar ik zeg, het wordt afgebroken. Ja, dat maakt niks uit. Er is schade ontstaan. U krijgt daar geld voor. Zo werd dat gedaan. Dat vond ik onzin."

Daarnaast leeft bij een groot deel van de respondenten het gevoel dat er binnen het totale traject veel geld wordt uitgegeven, zonder dat dit altijd heel zichtbaar bijdraagt aan een beter of sneller resultaat. Dit alles draagt bij aan een gevoel van frustratie onder respondenten over de financiële afwegingen en keuzes die tijdens het traject worden gemaakt.

> "Ik denk nog steeds dat het te veel geld heeft gekost. Maar goed, ik bedoel... Ik geloof, als je het hele traject bekijkt, ik denk dat het 1,5 miljoen kostte. Volgens mij, ik heb er geen verstand van, maar had ik daar een huis neer kunnen zetten met een zwembad en een tuin, bij wijze van spreken."

Ontvangen subsidies en vergoedingen

Enkele respondenten geven aan dat via verschillende subsidies en vergoedingsregelingen aanzienlijke bedragen beschikbaar zijn. Zo worden vergoedingen voor waardevermindering en immateriële schade genoemd. In sommige gevallen loopt het in totaal ontvangen bedrag via deze regelingen in korte tijd op tot tienduizenden euro's. Tegelijkertijd wordt er ook aangegeven dat niet iedereen op de

hoogte is van al deze regelingen; sommige bewoners komen hier pas later achter, via anderen. Ook geven respondenten aan dat de ontvangen bedragen voor bijvoorbeeld schadeherstel niet altijd direct gekoppeld zijn aan verplichte werkzaamheden, waardoor bewoners zelf kunnen bepalen hoe het geld besteed wordt.

> “Doordat ik dan toevallig even met de buurman sprak over iets, want dat is ook weer zoiets. Niemand weet, heel veel mensen weten niet wat voor regelingen er allemaal zijn.”
>
> “We hebben ook nog subsidie gekregen voor waardevermindering. Is echt, het is, van alle kanten kwam er geld. En nu, ik bedoel, dat hebben we niet gedaan, immateriële schade. Dat verhaal konden we niet geloofwaardig over de bühne krijgen, maar ook dat wordt vergoed.”

4. Verloop van het versterkingsproces

Belangrijkste bevindingen

- Sommige respondenten raken gefrustreerd over de ingewikkelde en juridische processen die er komen kijken bij de versterking van hun woning.
- Bij een deel van de respondenten bevatten de rapporten fouten of werden werkzaamheden verkeerd uitgevoerd. Ook krijgen sommige respondenten te maken met problemen na de afronding van de versterking.
- Tijdens het traject lopen respondenten tegen het lage tempo aan, wat soms problemen oplevert voor de projectplanning.

Dit hoofdstuk beschrijft hoe de respondenten het verloop van het versterkingsproces hebben ervaren. Hierbij ging het onder andere over de juridische en technische complexiteit, de fouten en knelpunten en het tempo van het versterkingsproces. Denk hierbij aan de hoeveelheid rapportages, onvolledige of onjuiste rapportage, problemen in werkzaamheden die pas na de oplevering aan het licht kwamen en de lange doorlooptijd van het totale traject.

Juridisch en technisch ingewikkeld

Respondenten ervaren het versterkingsproces als juridisch en technisch complex, wat leidt tot frustratie en vertraging. Het proces wordt als zwaar gejuridiseerd ervaren, met veel regels, formulieren en procedures die zelfs antwoorden op relatief simpele vragen vertragen. Zo noemt één respondent dat het bijna drie weken duurde bij het IMG om een eenvoudige vraag te beantwoorden, wat als onnodig wordt gezien. Sommige aannemers stoppen zelfs met hun werkzaamheden vanwege de omvangrijke regeldruk.

> “Dat is ook zo’n gigantisch juridisch geneuzel, bedenk ik me nou ineens weer. Op een gegeven moment, daar zit zo’n klein, zo’n klein stalraampje, in de slaapkamer. Dat tocht als een gek. Dus ik vraag effe, mag ik daar een houten plaat tegenaan zetten? Simpele vraag. Het antwoord is niet zo simpel. Daar heb ik ongeveer drie weken op gewacht, voordat daar iemand van de IMG

een antwoord op kon geven. Want het zou toch versterking kunnen zijn, of herstel van de woning. Ja nee, dat moesten ze toch even overleggen."

Er is een duidelijke behoefte aan meer flexibiliteit binnen het proces. Respondenten geven aan dat het nuttig is wanneer regels minder strikt worden toegepast en meer gekeken wordt naar de werkelijke behoeften van bewoners, in plaats van een letterlijke toepassing van wet- en regelgeving. Daarnaast wordt de grote hoeveelheid aan rapporten en documenten door sommige respondenten als intimiderend gezien, wat de toegankelijkheid van het versterkingsproces kan beperken, vooral voor bijvoorbeeld mensen met lage geletterdheid.

"Het is best wel een ingewikkeld proces. Ik bedoel, als je leest hoeveel mensen er slecht geletterd zijn, hè. En je krijgt zulke rapporten, hè. D'r staat wel een boel in. Ik bedoel, je zit om tafel met het werkoverleg, weet ik veel, vaak, elke zoveel weken hadden we werkoverleg. Ja, dan zitten er wel een man of zes, zeven, acht om tafel. Met mappen en papieren enzo. Ja, ik bedoel, dat zijn wij gewend, hè, maar dat is, dat is ook wel bedreigend. Of bedreigend? Intimiderend, ja. Dus dat maakt mensen ook terughoudend, hè. En ik snap, ik bedoel, dat je die rapporten en dat, en alles wat je moet doen, ook die subsidies aanvragen en zo, hè. Voor veel mensen is dat een drempel. En dat maakt argwanend."

Hoewel de respondenten het gevoel hebben dat er wel bereidheid is om te verbeteren, vinden ze dat verandering bij overheidsinstanties en instanties zoals de NCG vaak langzaam gaat door de logheid en complexiteit van het systeem. Het proces wordt door respondenten gekarakteriseerd als omslachtig en bureaucratisch. Kortom, de combinatie van juridische complexiteit, zware bureaucratie en trage besluitvorming leidt tot frustratie, inefficiëntie en verminderde toegankelijkheid binnen het versterkingsproces.

"Ze hebben heel veel geld, maar er komen zoveel regeltjes en zoveel formuliertjes. Dat wordt een stroperige brij. Dus ja, ik ben, de mensen die er nou in zitten, je gunt het je ergste vijand niet, heb ik wel eens gezegd. Van, als je ruzie hebt, je gunt het te ergste vijand niet. Dat geneuzel wat wij hebben gehad, dat is... Dus ik hoop dat die mensen die er wel wat mee

hebben, dat ze het een beetje soepel en dat ze... Ik gun iedereen zijn hersteltraject en dat het een beetje soepel verloopt."

"Dat is wel een goeie, goed contact. En die probeert ook wel, ja, wat te bewerkstelligen, maar ik zei laatst ook tegen hem, ik zeg, maar luister, als jij een mammoet twee graden van koers wil laten veranderen, dat duurt een paar uur. Dus dat is, dat duurt heel lang. Dus datzelfde geldt ook voor een logge organisatie als NCG. Ik bedoel, je ziet het ook bij de toeslagenaffaire. Je ziet het overal waar de overheid iets moet oplossen of doen, dat gaat via zoveel schijven. Wij maken het zo gigantisch complex."

Fouten en knelpunten

Fouten in rapporten

Respondenten geven aan dat de rapporten regelmatig fouten, onnauwkeurigheden en onvolledigheden bevatten. Er worden voorbeelden genoemd als het ontvangen van onjuiste rapporten, zoals in de situaties waar een respondent per vergissing het rapport van de buren ontving. Daarnaast wordt aangegeven dat er soms essentiële informatie ontbrak, zoals informatie over eerdere werkzaamheden of over schade die tijdens werkzaamheden was ontstaan maar niet officieel is vastgelegd.

"Uiteindelijk kreeg ik dus zo'n rapport en dan kreeg je het huis van de buren. Want daar zit het dak op, zit de zolder op. Ik heb zo'n schuin dakje en zij hebben echt een forse zolder. Dus ik heb al heel snel, nou, daar moet ik weer achteraan, want dit is niet mijn huis."

Ook worden tegenstrijdigheden en inconsistenties genoemd. Sommige respondenten ontvingen meerdere, vrijwel identieke rapporten over dezelfde woning, opgesteld door dezelfde persoon, maar met verschillen in bijvoorbeeld de opgenomen bedragen. In andere gevallen waren respondenten het niet eens met de inhoud, omdat er onderdelen uit de opname niet waren meegenomen in het rapport, wat leidde tot weer een nieuw rapport. Ook benoemen respondenten dat de gebruikte grondgegevens in de rapporten niet altijd representatief zijn voor de specifieke locatie van de woning, omdat er gegevens uit een nabijgelegen gebied worden gebruikt. Dit alles leidt tot frustratie onder respondenten.

> “En twee rapporten. De ene staat een bedrag van 16.900, die ander staat een bedrag van 17.009 euro. Wat moet ik nou met twee rapporten? Wat is nou het verschil tussen die ene of de ander? Zijn, in de eerste oogopslag zijn beide gelijk. Alleen bij de ene zitten een paar meer pagina’s in als bij de ander. De rapporten zijn door dezelfde persoon opgenomen. Dus ja, maar moet ik bij iedere bladzijde naast elkaar gaan leggen van, wat is daar nou?”

Daarnaast wordt de begrijpelijkheid van de rapporten ter discussie gesteld. Hoewel de rapporten aangeven dat de informatie zo toegankelijk mogelijk moest worden gemaakt voor bewoners, zijn bijlagen soms alsnog in het Engels. Kortom, de respondenten ervaren tekortkomingen in de kwaliteit, volledigheid en consistentie van de rapporten.

> “Het eerste wat opviel aan het rapport was dat de doelstelling was om het zo vriendelijk mogelijk voor de bewoner te maken dat hij het kon lezen en begrijpen. Alleen de bijlage die ik te laat erbij kreeg, waren allemaal in het Engels, dus dat was dan wel grappig. Maar toen bleek dus dat ze een grondonderzoek gebruikt hadden van een woning ongeveer 250 meter hier vandaan. Die grondgegevens hebben ze gebruikt om te beoordelen of mijn woning versterkt moest worden, maar die grondgegevens zijn helemaal niet representatief voor deze locatie. En daar staat dit gebied ook om bekend, door de hele grote fluctuaties in de ondergrond.”

Werkzaamheden niet goed uitgevoerd

Bewoners geven aan dat de uitvoering van werkzaamheden niet altijd zorgvuldig verloopt. Zo worden voorbeelden genoemd van installateurs die gemaakte afspraken niet nakomen, bijvoorbeeld over het plaatsen van stopcontacten. In deze situatie leidde dit ertoe dat een hal zonder stopcontacten werd opgeleverd en onduidelijkheid ontstond over de aanwezige aansluitingen.

> “Wij hadden ook een gesprek gehad over waar we de stopcontacten, waar we aansluitingen, waar we dit, waar we dat wilden hebben en dat is dus fout gegaan met de installateur. Die heeft dat allemaal naast zich neergelegd. Pas op het moment van de bouw, was hij hier bezig en alles was in de shit. We hebben geen enkele stopcontact in onze hal. Wij hadden hier gatenkaas.

> Niemand wist meer welke aansluiting waarop diende en dat is dus nog steeds zo."

Daarnaast wijzen de bewoners ook op gebrekkige voorbereiding en afstemming. Bij de versterking van een schuur was bijvoorbeeld geen rekening gehouden met de elektriciteitsvoorziening. Ook worden er uitvoeringsfouten genoemd met impact op de omgeving, zoals het verwijderen van bomen die van de buren bleken te zijn, wat tot conflicten leidt.

> "Die hebben dus ook gewoon opdracht gekregen om die schuur te bouwen, maar de elektriciteitsvoorziening hebben ze bijvoorbeeld nooit over nagedacht. Toen de schuur klaar was, staken de draden voor de elektriciteitsvoorziening uit het beton midden op het erf."

Problemen na versterking

Enkele respondenten geven aan dat na de versterking van hun woning er nog problemen bleven bestaan. Zo kwamen er bij een woning enkele jaren later opnieuw scheuren op dezelfde plekken, omdat de wokkels niet goed waren geplaatst. Ook werden respondenten onverwacht door andere bedrijven geïnformeerd dat bepaalde zaken bij hen niet door de inspectie waren gekomen, wat voor schrik zorgde.

> "Wij zijn erg geschrokken van iemand van dat bedrijf. Er waren twee mannen hierzo, die keken in de meterkast en die zeiden: dat was bij mij door de inspectie niet gekomen. Nou, en dan denk ik van, ja jongens, wat is er dan allemaal aan de hand?"

Na de oplevering zijn er vaak veel resterende opleverpunten; in één geval waren er nog 131 punten die niet correct waren afgehandeld. De resterende werkzaamheden liggen voor een groot deel bij de bewoners zelf, wat veel tijd en inspanning kost. Technische voorzieningen zoals de riolering en douche worden niet altijd goed opgeleverd, wat leidt tot terugkerende verstoppingen en onafgewerkte ruimtes. Hoewel de problemen uiteindelijk door de bewoners zelf wel worden opgelost, wordt de langdurige nasleep door hen als zwaar en belastend ervaren. Kortom, de kwaliteit van de versterking en de oplevering wordt in sommige gevallen als onvoldoende beschouwd.

> “Mijn huis had 131 opleverpunten, wat niet goed was. Dus ik ben nu nog steeds met de laatste punten bezig.”
>
> “Nou, de woning is klaar voor de oplevering. Alle punten van [wooncorporatie] zelf, wat ik netjes opgeschreven had, waar ook die wijkbeheerders met mij door de woning zijn geweest. Die hebben er foto’s van gemaakt. Die hebben alles genoteerd. Was niet één punt van gedaan.”

Tempo van het versterkingsproces

Traag verloop

Respondenten uiten frustratie over de langdurige processen en trajecten rondom versterking. Het totale traject kan meerdere jaren in beslag nemen, waardoor bewoners zich wanhopig of uitgeput voelen en sommigen het proces zelfs helemaal willen laten liggen. Naast de totale duur ervaren bewoners ook vertragingen bij afzonderlijke stappen. Zo kunnen rapporten of planvormingen maandenlang op zich laten wachten, terwijl bewoners van mening zijn dat deze zaken veel sneller opgelost kunnen worden.

> “Mensen worden wanhopig dat het zo lang duurt. Sommigen denken zelfs: laat maar. Worden er moe van.”

Ook uiten bewoners zich over het trage verloop van de besluitvorming. In sommige gevallen worden beslissingen herhaaldelijk uitgesteld, tot zelfs dertien keer, en lopen bezwaarprocedures al meer dan twee jaar door zonder concrete resultaten. Al deze factoren leiden tot de perceptie dat het versterkingsproces stroperig en inefficiënt is, met langdurige onzekerheid en frustratie vanuit bewoners.

> “Vanaf 2023 zitten we dus al in een bezwaarperiode over een herbeoordeling en ze komen gewoon niet van de pot af. Ze hebben, de besluitvorming hebben ze dertien keer uitgesteld.”
>
> “Over het algemeen wat je ziet en hoort is dat besluitvorming heel stroperig en lang duurt.”

Problemen met de planning

Respondenten geven aan dat vertragingen en langdurige processen een aanzienlijke invloed hebben op de planning van werkzaamheden. Het opstellen van een planning wordt als zeer complex ervaren, en aanpassingen kunnen jaren in beslag nemen. Hierdoor kiezen bewoners vaak ervoor om vast te houden aan bestaande plannen in plaats van alternatieve opties te onderzoeken.

> ”Dat is een van de moeilijkste punten, geloof ik, in het hele bouwproces wat er is, om een planning te maken. “
>
> “Als wij wilden weten of het misschien interessant was om nieuwbouw te doen, dan moest alles opnieuw, en zou een jaar duren. Toen hebben we gezegd van… We hebben lelijke woorden gebruikt en toen gezegd van, we doen het zoals we het hebben afgesproken. We gaan aan de slag.”

5. Voordelen versterking

Belangrijke bevindingen

- Een deel van de respondenten ziet ook voordelen van het versterken van de woning. Ze zien het huis verbeteren door de versterking en kunnen onderhoud plegen of energiebesparende maatregelen meenemen tijdens de versterking.
- De optie voor het levensloopbestendig maken van de woning wordt ook als positief ervaren.

In dit hoofdstuk worden de ervaren positieve effecten van de versterkingwerkzaamheden besproken. Hierbij gaat het vooral over verbeteringen aan de woning zelf, energiebesparende maatregelen, levensloopbestendige aanpassingen en de mogelijkheid om onderhoud te combineren met de versterking.

Huisverbetering

Enkele respondenten geven aan dat de versterking ook positieve effecten heeft op hun woning. In sommige gevallen wordt goed meegedacht over wensen van bewoners en kunnen aanvullende werkzaamheden worden uitgevoerd. Daarnaast wordt gebruikgemaakt van zogenoemde koppelkansen, waarbij de versterking wordt gecombineerd met andere verbeteringen, zoals het vernieuwen van badkamers of een bijkeuken. Dit leidt volgens bewoners tot meer wooncomfort en een verbetering van de woningwaarde.

> “De bijkeuken moest wel helemaal nieuw hè, dus die kregen we wel. En de badkamer hebben we nieuw gekregen, hè. Beide badkamers.”
>
> “De koppelkansen die je toepast, waardoor je het comfort verhoogt en zo, dat maakt het huis natuurlijk wel meer waard.”

Energiebesparende maatregelen

Enkele respondenten geven aan erg tevreden te zijn over hun woning na de versterking door de energiebesparende maatregelen die zijn getroffen. In sommige gevallen wordt tijdens de werkzaamheden extra isolatie aangebracht, zoals in het plafond en isolerend glas, mede omdat de woning door de versterkingswerkzaamheden toch al

open ligt. Ook worden in sommige gevallen extra duurzame voorzieningen toegevoegd. Respondenten ervaren duidelijke verbeteringen in het energieverbruik van de woning na afloop van de werkzaamheden.

> “We hebben ook nog, want ja, het plafond is van hout. Dus het is heel gehorig als je boven loopt. Of als je boven slaapt. En daar hebben we ook nog extra isolatie in laten brengen. Want het lag toch allemaal open. Maar ja, ook dat is nog weer als een isolerende maatregel meegenomen, hè. Dus we hebben, ja, en we hebben allemaal nieuw glas erin gezet, maar ook dat is , ja HR+.”
>
> “Op een gegeven ogenblik is dat klaar, de winter kwam eraan. Nou, dit huis was , het was, het is nu fantastisch, dus het is geïsoleerd. Maar het was zo slecht geïsoleerd, dat ik altijd zeg, als ze er met een drone boven hadden gevlogen, hadden ze gedacht dat het een hennepkwekerij was, zoveel warmte kwam door het dak heen.”

Levensloopbestendig

Enkele respondenten geven aan dat hun woning tijdens de versterking levensloopbestendig is gemaakt. Hiervoor is in sommige gevallen subsidie ontvangen. De aanpassingen, zoals het realiseren van gelijkvloerse voorzieningen, worden als positief ervaren. Respondenten geven aan dat het fijn was dat dit het mogelijk maakte om langer zelfstandig in de woning te blijven wonen.

> “Dat hebben we hier ook neergezet. Dus het is allemaal, we zijn levensloopbestendig.”
>
> “We kunnen hier weer zitten, want alles is gelijkvloers. Dus je kunt hier blijven, je kunt hier gewoon blijven zo lang als je de mogelijkheid hebt. Daar hebben we dat voor gedaan.”

Onderhoud gecombineerd met versterking

Enkele respondenten geven aan positieve ervaringen te hebben met het combineren van onderhoud en versterking. Tijdens de werkzaamheden kwamen bijvoorbeeld lekkages aan het licht die ook verholpen konden worden. Ook wordt in sommige gevallen regulier onderhoud, zoals buitenschilderwerk, meegenomen.

> “Toen waren ze bezig en kwamen er gewoon lekkages aan de orde of die werden zichtbaar. Die hadden we wel eens gezien, maar die zijn bij de schoorsteen. Ja, dat is ook allemaal verholpen, hè. Dus in die zin zijn we er ook een stuk beter van geworden eigenlijk.”

Bij een monumentale woning kan noodzakelijke restauratie aan de woning in sommige gevallen ook worden meegenomen tijdens de versterking. Een groot deel van deze kosten wordt via subsidies vergoed, wat de werkzaamheden uitvoerbaarder maakt. Respondenten geven aan dat hun woning hierdoor zichtbaar verbetert en dat deze restauraties zonder de regeling waarschijnlijk niet mogelijk zijn.

> “Omdat het een monument was en karakteristiek en in [plaatsnaam], was er een provinciale maatregel voor restauratie aan de buitenkant. Die hebben we ook daarbij gevoegd. Daarbij, daarvan moest je 30 procent zelf betalen en 70 procent werd dan door de subsidieverstrekker betaald. Met een maximum van 90.000 euro was dat toen. Nou, daaraan hebben we te danken dat het buitenschilderwerk opnieuw gedaan kon worden. Dus echt onderhoudsdingen, zeg maar. Wat niks met versterking te maken heeft. Maar omdat de steigers er toch stonden, kon je dat natuurlijk wel mooi in een keer allemaal combineren.”

6. Persoonlijke ervaringen

Belangrijkste bevindingen

- De meest genoemde gevoelens waar respondenten over praten als ze terugdenken aan hun versterkingstraject zijn frustratie en boosheid.
- Respondenten geven aan fysieke en mentale klachten te hebben gehad in het proces van versterken of op norm stellen van de woning. Een deel van deze respondenten zegt hier nog steeds last van te hebben.
- Ook binnen gezinnen en relaties kan de problematiek rondom versterken en op norm stellen voor spanning zorgen. Een deel van de respondenten geeft aan dat het invloed heeft gehad op de onderlinge relaties.
- Respondenten noemen dat ze meer behoefte hadden aan controle of regie over hun traject. Zij die goed konden afstemmen met de betrokken partijen geven aan dat ze dit prettig vonden.
- De ervaringen van respondenten in de tijdelijke huisvesting wisselden, sommige respondenten hadden negatieve ervaringen en sommige positieve. Bij een deel van de respondenten waren er specifieke wensen voor de tijdelijke woning.

Dit hoofdstuk beschrijft de persoonlijke gevolgen van het versterkingstraject of op norm verklaring van de woning voor de respondenten. Het gaat over de invloed op het dagelijks leven, de mentale en fysieke gezondheid en de invloed op het gezin waarin de respondent leeft. Daarnaast spraken respondenten over de behoefte en mate van invloed en regie die zij ervaren binnen hun traject en de ervaringen in de tijdelijke huisvesting of in de woning tijdens de versterking.

Invloed op gezondheid en het dagelijks leven

Gevoelens over het traject

Als respondenten terugdenken aan het gevoel wat ze hadden tijdens het versterkingstraject, spreken veel van hen over boosheid en frustratie. Deze emoties zijn nog niet voor alle respondenten verdwenen. Respondenten noemen bijvoorbeeld dat ze soms nog steeds boos worden als ze terugdenken aan die periode. Een enkele respondent geeft ook aan dat het moeilijk is om terug te halen hoe sterk de emotie is geweest.

> “Zoals ik je het nu vertel, ja, ik ben eigenlijk heel rustig. Maar innerlijk als ik het elke keer over die woning heb, dan worden we boos. Dan kook ik echt, ja dan komen al die emoties weer naar boven.”
>
> “Ik ben nu al bijna vergeten hoe boos ik toen af en toe geweest ben. Maar dat heeft wel een paar woede uitbarstingen gekost.”

De oorzaak van deze boosheid en frustratie die respondenten ervaren, wordt vaker teruggevoerd op het proces rondom schadeherstel en versterking dan op aardbevingen. Respondenten spreken over onmacht, veranderende regels of het niet weten waar je aan toe bent.

> “Boosheid over de onmacht. Het feit dat je continu tegen muren aanloopt. Niemand wil je horen. Niemand wil zijn vingers eraan branden.”
>
> “Maakte me zo kwaad. Op alles, want dan veranderden de regeltjes ook iedere keer weer. Dan was het zo en dan was het weer zo. En je wist gewoon niet waar je aan toe was.”

Naast negatieve emoties zijn er ook een aantal andere respondenten die in algemene zin positief terugkijken op hun versterkingstraject. Deze respondenten hebben meestal weinig problemen binnen hun traject en zijn tevreden over de samenwerking met professionals. Zo noemt een respondent dat het prettig is dat schadeherstel en versterking in één traject worden meegenomen.

> “Ze hebben bij ons een speciaal traject opgestart waarin schade en versterken samen werden genomen. En daar ben ik echt heel tevreden over. Dat zouden ze echt op meerdere adressen moeten doen.”

Mentale en fysieke klachten

Meerdere respondenten spreken over de fysieke klachten bij henzelf of bij mensen in hun omgeving tijdens het traject. Vaak hebben deze klachten volgens de respondenten te maken met stress en spanning. Een van de respondenten noemt bijvoorbeeld dat hij door het meten van zijn bloeddruk merkte dat hij er misschien toch meer last van had dan hij dacht.

> “Mijn dame zat op een gegeven moment in de overspannenheid hier in huis. Want die was er effe, die was weg. En ik denk, en ik zit zelf een beetje met mijn gezondheid. Ik denk van nou, ik heb een keer zo’n bloeddruk apparaatje aangeschaft. En ik zag in een keer die curve omhoog gaan. Ik denk, hé vriend, jij bent er ook wel, jij hebt er ook wel last van.”
>
> “Mijn man kreeg eind mei de diagnose [ziekte]. Nou ja, ik denk dat dat gewoon komt van het hele gebeuren. Want mijn man kon er helemaal niet tegen. Die werd zo boos. En ook hoe wij bejegend werden enzo, hè.”

Ook mentale klachten worden door respondenten genoemd als gevolg van de problemen rondom schadeherstel en versterking. Zo spreken respondenten over overspannenheid en burn-out klachten. Bij deze klachten is het ook voor sommige respondenten niet meteen duidelijk waar dit vandaan komt. Ze merken dan op bepaalde momenten in hun proces dat ze er toch meer mee bezig zijn dan ze eerder dachten.

> (Over het proces van een keuze maken over schadeherstel) “Dat geeft mij serieus stress. En dat heb ik onderschat ook heel lang. Ja, ik heb dat wel onderschat ook. Dan dacht ik, mijn vakantie is net voorbij. [...] Toen dacht ik van, ik heb toch elke dag op het eiland of je nou op het strand loopt of niet, alles denk je, ik moet het wel weten want straks, ik moet wel straks kiezen. Want het zit toch in je hoofd.”
>
> “Mijn vrouw die had op een gegeven moment wel van, nou ja, het wordt nu wel vervelend en lastig. Ja, alhoewel het niet lang duurde, want negen maanden is op zich verhoudingsgewijs helemaal niet lang. Maar uiteindelijk is het wel steeds heen en weer tikken hè. Van, dit is niet goed, dan is dat niet goed, ja. Dus zij heeft wel een periode gehad dat zij nou ja, tegen overspannenheid aanliep zeg maar.”

Enkele respondenten spreken open over suïcidale gedachten die ze tijdens hun versterkingstraject ervoeren. Deze respondenten vertellen dat ze op sommige momenten in hun versterkingstraject geen oplossing meer zagen voor de situatie waar zij in zaten.

> Respondent 1: “Ik was er nog net niet uit gestapt.” Respondent 2: “Zij heeft tot twee keer toe, wilde zij…” Respondent 1: “Naar het Eemskanaal.” Respondent 2: “Naar het Eemskanaal om zich van het leven te beroven.”
>
> “Ja, ik zit dus nog heel veel met die ziekte. Dat is een hele impact op je leven weer. Dus ja, soms denk ik van, waarom ben ik nog op deze wereld?”

Spanning binnen gezin en relaties

De problematiek rondom de gaswinning is bij sommige respondenten ook van invloed op het gezin. Respondenten benoemen bijvoorbeeld dat er binnen het gezin niet meer over de gaswinning gesproken wordt omdat het een te beladen onderwerp is geworden. Vooral de invloed op kinderen wordt hierbij door de respondenten genoemd. Een van de respondenten vertelt over haar ervaringen in haar ouderlijk huis tijdens het versterkingstraject, hoe de last van alle regelzaken op haar schouders terecht kwam en hoe dit hun gezin uit elkaar heeft gedreven.

> “Mijn dochter bijvoorbeeld, die wil niet meer in die wijk komen. Als we bij haar op visite zijn, wil ze eigenlijk, het woord huis wil ze al niet meer horen, want dan… Ja, of aardbeving. Mogen we het ook niet meer over de aardbevingen hebben. Want dat wil ze niet horen.”
>
> “Alle dingen bij elkaar riepen gewoon heel veel spanning op thuis. Onderling, ook omdat ik de dingen regelde. Als er dan wat mis ging, dan kwam het eigenlijk ook weer op mijn schouders terecht. En, nou ja, mijn ouders werden daar, ja, nou ja, mijn moeder niet, maar mijn moeder werd er verdrietig van en mijn vader werd er boos van. Daar ontstond gewoon zoveel spanning, dat het niet meer gezond was om daar te kunnen blijven en te kunnen zijn. Ja, het verscheurt echt wel een gezin, zeg maar.”

Een andere respondent vertelt over de impact van een versterkingstraject binnen een gezin met jonge kinderen. Hierin wordt duidelijk hoe de problematiek rondom de gaswinning ook van invloed kan zijn op de dynamiek binnen het gezin.

> "Inderdaad, met zo’n kleintje, dat je zegt, oké, dan moet ze maar weer ergens anders eventjes heen, want we hebben weer dit overleg of dat overleg en dat

het soms niet lukte. En dan is ze thuis erbij. Ja, een kindje van twee bij zo'n financieel overleg is niet echt ideaal. Dus, en dat gevoel, dat heb ik ook wel veel gehad. Op een gegeven moment dat, ja, je niet, niet aan haar de tijd kunt besteden die je eigenlijk had gewild. Dat vond ik eigenlijk een van de ergere dingen."

Daarnaast zijn er ook enkele respondenten die aangeven dat het traject van versterking of op normstelling geen effect had op onderlinge relaties. Hierbij wordt vooral door respondenten genoemd dat ze al lange tijd bij elkaar zijn en ze goed kunnen afstemmen met hun partner.

"We hebben geluk. We kennen elkaar bijna vijftig jaar. Dus, we hebben heel veel dezelfde smaak, dus we hebben heel weinig... We hebben geen discussies gehad over, hè, bijvoorbeeld zo'n keuken. En ja, daar kun je ook een jaar over doen, een nieuwe keuken. Of een nieuwe badkamer. Nou, dat ging, dat gaat bij ons allemaal redelijk snel allemaal. Dus in die zin zijn we, hebben we niet veel, ja, geen discussies daarover."

In het contact met anderen buiten het gezin spreken sommige respondenten ook over de invloed van de gaswinningsproblematiek. Zo is het voor enkele respondenten lastiger om hun kleinkinderen te ontvangen, bijvoorbeeld doordat de huidige woning onveilig is, ze in een kleinere wisselwoning zitten of doordat er werkzaamheden in het huis plaatsvinden.

"Nou ja, dat heeft wel invloed gehad op de kinderen en kleinkinderen. Die zag je dan weer wat minder hè. Want die kwamen af en toe weleens een keer logeren. Dat kon dan niet, dus dat betekent dat we dan daarheen moesten. Maar ja, we waren hier ook aan het verbouwen. Dus eigenlijk wil je in die periode zelf ook niet te veel weg. Dus we hebben wel eens een keer een weekend gekozen, en we gaan weg. Maar dat, dus dat contact met de kinderen en kleinkinderen is in die periode wel wat minder geweest. Dus dat, dus daar heeft mijn vrouw in die periode wel in die zin nog wel last gehad."

Ook het contact met vrienden of buren verandert voor sommige respondenten. Respondenten spreken over het verlies van vrienden door ongelijkheid en over minder tijd voor sociaal contact door de versterking van hun woning.

> “Dat zijn een heleboel tegenstellingen elke keer en daar, ja, daar kan je je beste kameraden door verliezen. Door gewoon die ongelijkheid.”
>
> “Mijn leven stond stil. Ja, ik had geen tijd meer voor uitjes met vriendinnen of andere leuke dingen. Ik moest altijd hier thuis zijn, want er gebeurde voortdurend wat.”

In sommige gevallen heeft de versterkingsoperatie ook invloed op de gemeenschap in een dorp of buurt. Zo noemt een aantal respondenten dat er ruzies ontstaan tussen buren. Zo ook een van de respondenten die vertelt dat ze door een ruzie over problemen met de versterking geen contact meer hebben met hun buren.

> “Ja, nou ja, ze willen en wij willen ook niet meer met ze te maken, want het heeft zo’n impact gehad, heeft zo’n impact gehad.”

Verwerking

Als respondenten praten over de invloed die de periode rondom de versterking of op normstelling nu nog heeft in het dagelijks leven, zeggen de meeste respondenten dat ze het achter zich hebben kunnen laten. Daarbij noemen respondenten dat ze een moeilijke tijd hebben gehad, maar dat ze merken dat ze weer kunnen genieten.

> “Ik ben dan weer wel de oude geworden, denk ik. Dus je merkt wel dat er, dat hele versterkingstraject wel een soort van laagje over je komt. Dat je niet meer zo open en soepel bent van, ja, hoezo dat probleem? Er is geen probleem, ik heb een probleem en jij niet, dat. Maar dat is nu allemaal wel klaar.”
>
> “Kijk, pijn en verdriet, als je daar doorheen bent, ben je vergeten hoe het voelde. Het is, die zes jaar, ik heb me erdoorheen… Ik weet dat ik af en toe heel boos ben geweest. Maar of, ik weet niet hoe, want ik heb uiteindelijk gekregen wat ik wou. Tenminste, waar ik heen werkte, laten we het zo zeggen. Dus is het dan ook goed.”

Daarnaast zijn er ook enkele respondenten die aangeven dat ze nog op een of andere manier last hebben van de periode rondom de versterking of op normstelling. Deze

respondenten noemen dat ze het nog niet helemaal kunnen afsluiten. Hierbij zeggen respondenten dat de invloed wel minder is geworden, maar ook dat ze niet zeker zijn of het ooit wel helemaal weggaat.

> “Ik weet gewoon dat het, dat het voor eenieder die hier doorheen moet, dat het een rollercoaster is. En op een gegeven moment kom je wel weer tot rust. Maar het blijft in je lijf zitten, hoe je het ook wendt of keert. Er blijft altijd iets.”

Hierbij speelt voor een enkele respondenten ook mee dat ze nog steeds geconfronteerd worden met de problematiek rondom de gaswinning, zoals door het meemaken van een nieuwe aardbeving, de versterking in de buurt of een brief van IMG of NCG. Hierdoor worden emoties en gevoelens steeds weer opgerakeld.

> “Als ik weer iets erover hoor of er is een beving geweest, het raakt mij heel erg. Het laat mij nooit meer los.”
>
> “Als je weer zo’n brief krijgt van de NCG of van de IMG, dan denk je van, o god. Iedere keer als je die brief krijgt, heb je weer zo van, gaan ze weer zeiken?”

Inspraak en controle in het proces

Behoefte aan inspraak

Binnen het versterkingstraject of op normstelling van de woning ervaren respondenten niet altijd volledige controle of inspraak in het proces. Respondenten geven aan dat ze op sommige momenten in hun traject behoefte hadden aan meer inspraak. Hierbij noemen enkele respondenten dat het vervelend is dat er gesproken wordt over de woning van de respondent zonder dat ze mee kunnen praten.

> “De NCG zei we overleggen rechtstreeks met de aannemer. Ik zeg, is wel prima, ik zeg, het is onze woning, ja? Het gaat ook over, uiteindelijk over onze woning. Dus ik, wij, gaan om tafel.”
>
> “Over de vloer uitzoeken voor laminaat. En nou, ik zeg tegen haar, ging om iets heel kleins. Ik zeg, in de gang heb ik altijd bij de voordeur een meter bij een meter, gewoon een stuk mat. Nou, zegt ze, gaat niet gebeuren. Er zit een

luik, daar komt de mat op. En eromheen komt laminaat. Ik zeg tegen haar, ik zeg, wie woont daar? En wie komt daar straks weer te wonen? Ik zeg, en wie heeft dat nu zo? Ik zeg, hè, ik moet er weer wonen. Ik heb het nu en dat wil ik ook graag weer terug,"

Daarbij ervaren sommige respondenten dat ze niet altijd serieus worden genomen door de betrokken partijen of dat ze niet kunnen meebeslissen als er beslissingen worden genomen in het proces. Een enkele respondent geeft aan het gevoel te hebben dat de woning niet meer van hen is. Vooral de respondenten in een huurwoning ervaren weinig of geen controle over hun versterkingstraject of op normstelling.

"Ik werd al heel snel bestempeld als lastig, vervelend door het bouwbedrijf, want die had eigenlijk alleen met NCG te maken. En niet met een lastig vrouwtje, want de NCG was de opdrachtgever. En niet ik. En dat is ook een rotsituatie. Want je staat buitenspel.

"Wij als huurders, die hebben helemaal niks te zeggen. Je moet dit, je moet dat en je moet zus."

"Je mocht op een gegeven moment ook niks meer. Als je nou zegt, nou, ik ga die gevel even opnieuw invoegen. Nee, dan ben je met, het rapport is nog niet helemaal afgerond. Want je mag niks versterken. Je mag nog geen spijker in de muur slaan, of er zit wel iemand weer van, ho, artikeltje 5. Dat is niet goed."

Afstemming met bewoner

Respondenten die wel inspraak hadden in hun versterkingstraject of op normstelling van de woning ervaren dit meestal als prettig. Ze noemen hierbij vaak dat ze goed kunnen afstemmen met de betrokken professionals. Hierdoor kunnen de professionals rekening houden met de wensen van de respondent.

"Wij hebben heel veel aan hem gehad. We mochten overal over meebeslissen."

"Ik was er niet altijd, maar ik was wel heel veel gewoon hier thuis. En ik bedoel, ik liep hier niet rond hoor. Ik ging heus die jongens niet... Ik bedoel ik

ben niet technisch, dus ik kan ze niet eens op de vingers kijken. Maar die vonden het heel prettig juist, omdat als er iets was, dan kwamen ze gewoon even van, goh het gaat zo maar kan je niet beter even zo doen, of hoe wil je dat precies hebben? En dus dat werkte heel goed eigenlijk allemaal."

Enkele respondenten vertellen over specifieke situaties waarin ze het prettig vinden om af te kunnen stemmen met de betrokken partijen. Zo noemt een respondent dat het belangrijk is om zo lang mogelijk in de woning te kunnen blijven of dat bepaalde elementen in het huis met emotionele waarde bewaard kunnen blijven.

"We hadden wel gelukkig een aannemer. Er was namelijk één houten balkje, dat zat vlakbij de trap. En dat balkje was nooit geschilderd door ons, want daar zetten we altijd de streepjes op van hoe oud onze jongens of hoe groot onze jongens waren. Nou, dat balkje heeft die aannemer dus gespaard en weer teruggezet. Ja, dat zijn van die leuke dingen. Ik was blij dat dat soort dingen konden, hè. Want dat is dan wel belangrijk."

"Eerst is de achterkant gesloopt tot aan de randgevel. Want ik wilde heel graag nog in een stukje pand blijven wonen. Ik wilde liever niet in zo'n container, dus tot de brandgevel is het afgebroken."

Ervaringen in wisselwoning en tijdens versterking

Negatieve ervaringen

Een deel van de respondenten vertelt over de invloed op het gezin van het verhuizen naar een tijdelijke woning tijdens de versterking of wonen in een woning die versterkt wordt. Hierbij benoemen respondenten dat het een stressvolle periode is geweest en dat het voor sommige respondenten lastig is om de eigen woning te moeten verlaten.

"Voor mij was het ook moeilijk om uit de woning te gaan. Ja, er is iets van, ik woon hier al vanaf 1989. [...] Je komt uit je vertrouwde huis en je moet eruit."

"Voor onze dochter duurde het, op een gegeven moment duurde het te lang. [...] Dus op den duur had ze ook zoiets van, nou, ik zou het wel fijn vinden als we weer, als ik weer terug kan naar mijn nieuwe kamer."

Enkele respondenten benoemen ook dat ze allerlei ongemakken ervoeren in de tijdelijke woning. Zo noemen respondenten dat de staat van de woning niet goed was, ver weg van het dorp of te klein was om prettig in te kunnen wonen.

> “Het was een vreselijk huisje. Zo aftands als ik weet niet wat. Was niks aan gedaan. De keuken rotte onder je kont weg.”
>
> “In de unit was het wachten. Even een halfuurtje wachten tot die warmwaterboiler weer klaar was. [...] Ja, het is spartaans. Het is een soort vakantiewoninkje.”

Daarnaast noemen meerdere respondenten dat soms ruig met hun spullen wordt omgegaan door de verhuisbedrijven. Dit is voor enkele respondenten lastig om te ervaren omdat ze al in een stressvolle periode zaten en de spullen in de woning vaak emotionele waarde hadden.

> “Ja, het ging een beetje rommelig. We hadden een verhuisbedrijf. De heenreis ging redelijk goed, maar de terugreis, ja, met alle respect, had je allemaal studenten die een bijbaantje zochten. En die namen het niet zo nauw met onze spullen. Dus, die gingen gooien met dozen en nou, op een gegeven moment de spiegel kapot, dit kapot, dat kapot. En, dus uiteindelijk is het wel weer goed gekomen, maar op dat moment sta je erbij, je kijkt ernaar en dan denk je van... Dus ik op een gegeven moment, hè, kan het ook een beetje rustiger? Het zijn wel mijn spullen, hè."
>
> “Toen begonnen ze, ik denk, daar gaan m’n spullen. Deze tafel werd opgepakt, op zijn kant gegooid. Ik denk, hoort dat zo bij een verhuisbedrijf?”

Positieve ervaringen

Aan de andere kant zijn er respondenten met positieve ervaringen in de tijdelijke huisvesting terwijl hun woning werd versterkt. De respondenten met positieve ervaringen benoemen bijvoorbeeld dat ze de wisselwoningen prettig vonden om in te wonen of dat ze fijne mensen om zich heen hadden wonen. Een enkele respondent noemt dat het fijn is om niet bij de woning in de buurt te zijn, zodat ze het proces ook even los kunnen laten. Ook spreken respondenten positief over straat- of buurtgerichte herhuisvesting, waarbij buren samen op dezelfde locatie worden gehuisvest.

> “Toen begonnen ze dus te zeggen, van nou moeten jullie eruit. Dus noodwoningen daar neergezet, of noodwoningen, prima woningen. Hartstikke goed, hè. Ik heb daar met plezier gewoond. Ook hele goeie woning, alles prima voor mekaar.”
>
> “Het was dichtbij, en maar, de hele buurt, zeg maar, van hier, die kwamen daar. Dus ik zat ook tussen de, allemaal met mekaar. Oh, we hebben ons prima vermaakt, ja, gezellig ook.”
>
> “Het kon zelfs nog dat je bijvoorbeeld een, iets bij hier, bij het huis kon wonen of zo. [...] Want dan moet dat wel kunnen in verband met riolering en zo. Maar dan zit je er ook helemaal bovenop. En nu was het zo van, ja, als het nodig was, dan kwamen we. Maar dan laat je het ook veel makkelijker los.”

Specifieke wensen

Sommige respondenten geven aan dat ze bepaalde specifieke wensen hadden voor een tijdelijke woonplek tijdens de versterking van de woning, zoals over de grootte of de plek van de tijdelijke woning. Zo noemt een van de respondenten dat ze honden hebben waarmee ze niet in een rijtjeswoning met buren konden zitten. Of een respondent die de volledige inboedel mee wilde nemen zodat het niet in de opslag zou gaan. Deze specifieke wensen waren voor elke respondent anders en dus ook op een andere manier op te lossen. Bij sommige respondenten konden deze specifieke wensen door de instanties worden ingewilligd, maar bij andere respondenten niet waardoor ze zelf andere tijdelijke huisvesting regelden.

> “Nou, we moesten naar een wisselwoning. Ja, zegt mijn dame, ik heb, jullie hebben een mail gestuurd. Ja, we hebben twee van die honden. Die gaan we echt niet in zo’n wisselwoning zetten. Daar worden de rechter- en de linkerbuur niet echt happy van hoor. Echt niet, dat kan ik je nou garanderen, dat die er niet blij van worden.”
>
> “Wij moesten naar een vervangende woning en wij wilden onze hele inboedel mee hebben. Wij wilden dus niet dat onze spullen in de opslag gingen. Dus wij zijn naar een, op dat moment leegstaande woning elders in [plaatsnaam] verhuisd.”

7. Samenwerking

Belangrijkste bevindingen

- Een deel van de respondenten heeft goed contact met de betrokken partijen, maar ook een deel is ontevreden over dit contact. Respondenten lopen tegen de vele wisselingen in contactpersonen aan en noemen dat het prettig is om te werken met mensen die ze al kenden.
- Respondenten geven aan dat het in het proces kan helpen om een goed sociaal netwerk te hebben.
- De begeleiding tijdens het traject is niet voor alle respondenten voldoende geweest, in sommige gevallen lopen respondenten tegen de onkunde en onmacht aan van de betrokken professionals.
- Sommige respondenten geven aan dat er weinig oog is voor de emotionele impact van het versterken van een woning.
- Respondenten die tevreden zijn over de geboden begeleiding geven aan dat ze het voornamelijk prettig vonden dat iemand meedenkt en de respondent goed op de hoogte houdt.

Dit hoofdstuk beschrijft het thema samenwerking dat in de interviews naar voren kwam. Respondenten vertelden over het contact met de betrokken instanties en bedrijven en wat ze hier als prettig en onprettig hebben ervaren. Daarnaast gaan respondenten in op de tekortkomingen en hun tevredenheid met de begeleiding tijdens het traject van versterking of op norm stellen van de woning.

Contact met betrokken partijen

Ervaringen met goed contact

Een deel van de respondenten geeft aan dat zij tijdens het versterkingstraject prettig contact hadden met de betrokken professionals. Als respondenten een vast contactpersoon vanuit NCG hadden, die goed coördineerde tussen partijen, werd dit als positief ervaren. Respondenten die tevreden zijn met het contact geven ook aan dat ze korte lijnen en een efficiënte communicatie hadden met zowel de projectleider als de aannemer, waardoor vragen snel konden worden opgepakt en het proces soepel verliep. Daarnaast benoemen sommige respondenten het als positief als professionals een hoge mate van persoonlijke betrokkenheid hebben. Deze professionals laten

blijken dat zij aandacht hebben voor het huis en de wensen van de bewoners, wat voor respondenten het traject prettig maakt.

> “We hadden een hele goede vaste projectleider, die was aangesteld vanuit het NCG, en die coördineerde alles heel goed, ook tussen beide partijen.”
>
> “We hadden samen met de projectleider en de aannemer hele korte lijntjes over het hele werkproces. En daardoor is het eigenlijk, moet ik zeggen, wel heel prettig verlopen hier. Ook als de aannemer vragen had, konden we het eigenlijk redelijk snel aftikken.”
>
> “Die bewonersbegeleiders waren meestal wel echt betrokken mensen, tenminste, die ik heb gehad dan.”

Ervaringen met slecht contact

Een aantal respondenten geeft ook aan negatieve ervaringen te hebben gehad met betrokken professionals. Respondenten met negatieve ervaringen beschrijven sommige personen als afwijzend, intimiderend of onbehulpzaam, waardoor het contact frustrerend of onaangenaam was. Daarnaast worden sommige experts als stroef en lastig in de samenwerking ervaren en proberen zij in sommige gevallen respondenten de schuld te geven van schade. Ook blijken experts soms slecht voorbereid, bijvoorbeeld doordat verwachte rapporten ontbreken. De experts vanuit NCG worden door sommige respondenten als sociaal onhandig ervaren; de professionals kunnen niet goed meebewegen of de situatie goed managen. Kortom, negatieve ervaringen ontstaan vooral door het gedrag van de betrokken professional, gebrek aan empathie of voorbereiding of door sociaal onhandige communicatie.

> (over expertisebureau) “Die experts gaan er met gestrekt been in hè, met volledig gestrekt been. Ja, maar u heeft zelf een spijker in een balk geslagen een keer? Ja, nee, dat zal wel, uw schuld.”
>
> “De NAM was wel een lastiger partij om mee te dealen, moet ik zeggen.”
>
> (over NCG) “Die mevrouw die daar zat, die was gewoon, die was niet… Laten we het zo zeggen, ze was waarschijnlijk heel kundig op het gebied van bouwen. Ze was volgens mij ook ingenieur op het gebied van bouwen. Maar gewoon sociaal gezien ontzettend onhandig.”

Wisselingen in contactpersonen

Wisselingen van contactpersonen worden door respondenten ook als vervelend ervaren. Sommige respondenten hadden gedurende het traject meerdere contactpersonen, in enkele gevallen drie tot vier begeleiders per jaar, wat soms zelfs opliep tot acht verschillende begeleiders in het totale traject. Deze wisselingen resulteren volgens respondenten minder vertrouwen en continuïteit in het contact. Ook blijven zaken soms liggen wanneer een nieuwe begeleider start, waardoor respondenten herhaaldelijk moeten nabellen. Daarnaast worden respondenten niet altijd geïnformeerd wanneer een contactpersoon vertrekt, in sommige gevallen is de begeleider zonder aankondiging plotseling vervangen.

> “Wij hadden, vond ik, een hele goeie. Ja, je raadt het al, die dacht ik kan mijn ei hier niet kwijt, ik ga terug naar mijn oude baan. Daar zijn we trouwens niet van op de hoogte gesteld ook niet. Dat ging, die was er gewoon en die was in een keer weg. Kwam niet meer terug, maar die was gewoon weg.”

> “Ik had niet, ik liep niet over van vertrouwen. Nee. Omdat die contactpersoon een paar keer verwisselde, zeg maar. Dan was er weer iemand anders en denk je, ja, nou, ik weet het allemaal nog niet zo.”

> “Nou, diverse keren achteraan gebeld en allerlei mensen als zaakbegeleiders gehad en van de ene naar de ander, maar ja, er gebeurde gewoon niks.”

Profiteren van sociaal netwerk

Een aantal respondenten geeft aan dat het hebben van de juiste contacten het traject kan versnellen. Respondenten die betrokken zijn bij organisaties zoals een woningbouwcorporatie, dorpscoöperatie of het Groninger Gasberaad, zijn vaak beter geïnformeerd en kunnen daardoor sneller schakelen. In enkele gevallen wordt ook direct contact gezocht met een burgemeester of wethouder, wat ertoe kan leiden dat bepaalde stappen in gang worden gezet of zaken sneller worden geregeld. Tegelijkertijd kan dit als oneerlijk worden ervaren, omdat niet iedereen over dergelijke contacten beschikt.

> “Dus wij waren wat meer ingelijfd bij de woningbouwcorporatie en dus ook meer op de hoogte van hoe het allemaal speelde.”

"Uiteindelijk had ik zelfs contact met de burgemeester en, nou ja, die heeft dan wel bepaalde stappen gezet. Maar ja, dan zit je al in het hoogste van de gemeente. Dat, ja, dat er dan niet een poppetje onder is die dan al iets in gang kan zetten, zeg maar."

"En ik heb zelf héél goed contact met de wethouder. Die kan ik zo bellen en die komt ook direct in actie en komt ook zelf direct enzo. Dus dat, dat is, er is geen afstand en er is geen stroperig gebeuren meer."

Bekende professionals

Het werken met bekende of lokale professionals wordt door respondenten als prettig ervaren. Dit zorgt volgens hen voor kortere lijnen en een soepeler verloop van het bouwproces. In sommige gevallen verloopt het traject hierdoor zonder problemen of vertragingen die anderen volgens hen wel ervaren. De mogelijkheid om zelf een aannemer of installateur te kiezen wordt ook als positief ervaren. Dit maakt het mogelijk om bouwvergaderingen bij te wonen en mee te denken over keuzes. Zelfs respondenten die zelf niet uit de regio komen, geven aan het fijn te vinden dat de aannemer wél lokaal gevestigd is.

"Het duurde toch bij een heleboel mensen lang en de afspraken waren soms moeilijk, of mensen die krijgen wat problemen met het bouwen. Maar dat, ja, wij hadden gewoon een eigen vertrouwde aannemer. Dus dat heeft echt goed geholpen dat we gewoon de mensen kenden en de lijnen kort waren."

"We konden zelf een aannemer uitzoeken. Nou ja, ik bedoel, die zit hier aan de andere kant van het Eemskanaal en die kenden wij goed. Dus ja, wij zijn bij alle bouwvergaderingen geweest en de tekeningen en alles zelf mee mogen uitzoeken. En die begeleider was altijd de voorzitter van de bouwvergaderingen. Dus ja, dat ging allemaal geel soepel."

"Wij komen hier niet vandaan. [...] Dus ja, ik heb geen idee. Hè, ik bedoel, dus wij hebben gewoon toen [naam aannemer] gekozen. Gewoon echt de dichtsbijzijnde."

Ervaringen met ondersteuning door instanties

Tevreden over de begeleiding

Een aantal respondenten deelt positieve ervaringen over de begeleiding en geeft aan tevreden te zijn over ontvangen steun. Zij spreken over bereikbare en betrouwbare professionals, die afspraken nakomen, snel reageren op vragen, en bijdragen aan een positieve ervaring. Respondenten waarderen het als professionals persoonlijk betrokken zijn, interesse tonen in hoe het met de respondent gaat en emotionele steun aanbieden.

> “Je hoort zo vaak van, ja, dan bel je de NCG en dan komt er niemand. Of het duurt heel lang. Maar hij was altijd te bereiken. [...] Dan konden we bellen of mailen of wat dan ook, ja, hij belde altijd terug. Hij mailde altijd. En hij kwam heel vaak. We hadden altijd afspraken met hem en dan kwam die weer even.”

Daarnaast wordt praktische ondersteuning en deskundig advies, bijvoorbeeld bij financiële vragen, als waardevol ervaren. Hier gaat het vooral om de begeleiding bij hulporganisaties zoals Stut en Steun. Respondenten waarderen de opvolging en communicatie gedurende het traject, er werd contact gehouden over de afronding van werkzaamheden en wijzigingen in begeleiders werden netjes doorgegeven. Dit samen maakt dat een aantal respondenten deze begeleiding als prettig en ondersteunend ervoeren.

> “Stut en Steun zijn we wel heel vaak heen geweest. En gewoon een beetje naartoe gaan. Even je verhaal kwijt en dan zeggen, hè, denk daaraan. Maar als we moeten helpen met de vergaderingen en de notulen dan komen wij langs. Dus dan voel je, door die club voelde ik me wel gesteund. En achteraf verleden jaar hebben ze nog gebeld. Hè, is alles afgerond? Iemand gaat van baan veranderen, die belt dan ook even heel persoonlijk op. Hè, ik ga van baan veranderen, ik wens je heel veel, maar die gaat het overnemen. Nou, dat is gewoon, nou, dan voel je je toch echt wel in de rug gesteund.”

Ontevreden over de begeleiding

In tegenstelling tot deze positieve ervaringen zijn er ook andere respondenten die aangeven niet altijd tevreden te zijn met de begeleiding vanuit instanties. Zij ervaren onvoldoende ondersteuning tijdens het proces. Volgens enkele respondenten zeggen instanties herhaaldelijk dat de mens centraal zou moeten staan en begeleiders naast de bewoners zouden moeten staan, maar is deze betrokkenheid in de praktijk niet altijd zichtbaar.

> “Het is elke keer, maken ze dezelfde fout en dan zeggen ze, het moet anders. De mens moet centraal staan. Je hoort gemeenteraadsleden roepen, we staan naast de bewoners. Maar als het zover is, is er niemand te vinden.”

Daarnaast benoemen respondenten dat goede begeleiding vooraf, tijdens en na de versterking soms ontbreekt. Ook geven sommige respondenten aan dat meldingen van nieuwe schades niet altijd worden opgevolgd. Dit tekort aan begeleiding wordt door sommigen als belastend ervaren. Respondenten geven aan dat dit kan leiden tot gevoelens van wanhoop en eenzaamheid, en het idee dat zij niet worden gehoord. In sommige gevallen ontmoedigt dit hen om het verwerkingsproces in te gaan.

> “Maar goede begeleiding vooraf, tijdens en ook na die tijd, is er niet of nauwelijks. Waardoor mensen dus soms zo wanhopig worden, dat ze het gewoon niet meer zien zitten.”
>
> “Wat je ziet is dat je echt zo alleen bent gelaten. Nou, zoek het maar uit. Hier is geld.”

Hoewel respondenten erkennen zelf verantwoordelijk te zijn voor hun beslissingen, hopen zij toch wel op meer ondersteuning en advies vanuit de instanties. Er wordt benoemd dat passende hulp soms pas beschikbaar is nadat situaties zijn geëscaleerd. Dit roept frustratie op, omdat respondenten vinden dat ook al preventief goede begeleiding beschikbaar moet zijn, om stress en verdere problemen te voorkomen.

> “Het moest echt helemaal misgaan voordat we daar terecht konden. Dat je dan pas geholpen wordt, dat vond ik wel heftig eigenlijk. Hè, van je had

eigenlijk ook preventief kunnen zorgen, dat hè, dat de bewoners niet zoveel stress hebben, zeg maar."

Geen oog voor emotionele impact

Er wordt volgens respondenten soms weinig rekening gehouden met de emotionele impact van het versterkingstraject. Zij ervaren dat vaak geen oog is voor hun persoonlijke situatie en ze er daardoor vaak alleen voor stonden. Daarnaast benoemen respondenten dat het proces van verhuizing extra belastend kan zijn wanneer dit niet vrijwillig gaat. Volgens hen wordt de emotionele impact vaak onderschat, waardoor gevoelens en stress onvoldoende worden erkend of ondersteund.

"Ja, want er werd niet echt over nagedacht. Wat ik allemaal meemaakte. En ik was daar alleen."

"Men heeft echt gewoon, ik denk, weinig mensen door wat voor impact of het heeft. Het is niet het verhaal van een schilderijtje. En verhuizen is natuurlijk altijd een gewenningsperiode. Maar je gaat verhuizen meestal omdat je dat zelf wil."

Onkunde professionals

Ook uiten sommige respondenten teleurstelling over de deskundigheid en vaardigheden van sommige professionals die betrokken zijn bij het versterkingstraject. Respondenten zijn van mening dat bepaalde professionals onvoldoende kennis of opleiding hebben om hun werkzaamheden goed uit te voeren, bijvoorbeeld bij schade-experts of bouwcoördinatoren die toezicht moeten houden op de bouw. Zo wordt vermeld dat sommige bouwcoördinatoren soms weinig bouwkundige kennis hadden, waardoor het toezicht op de werkzaamheden beperkt was. Respondenten ervaren ook discrepanties tussen wat in rapporten als aardbevingsschade werd gepresenteerd en wat andere bouwkundigen waarnemen. Kortom, de werkmethodes van sommige professionals worden soms als onkundig of gebrekkig ervaren.

"Toen het allemaal begon met de bouw, toen hadden we dus ook een nieuwe coördinator van de NCG. En dat was een hele lieve, aardige, zachte man. Veel te zacht voor dat bouwbedrijf. En hij had ook geen verstand van bouwen. En dan hadden we nog een ander figuur van de NCG, die moest toezicht houden

op de bouw. Nou, hij was al zo'n joker. Vriendelijke man, niks mis mee. Maar hij kon helemaal geen toezicht houden op de bouw. Die snapte er ook geen bal van."

"Het meest fnuikende vond ik dat wij op een bepaald moment, maar dat had te maken met de IMG, toen kregen we hier een schade-expert en ik sprak met die man. Ik zeg, wat heb je hiervoor gedaan? Hij zegt, ik was timmerman. Ik zeg, timmerman? Hoe kom je hier dan bij? Hij zegt, dat ging niet meer, maar ja, toen kwam ik bij uitzendbureaus en toen zeiden ze je kan wel schade-expert worden. Ik zei, hoe? Wat voor basisopleiding heb je daarvoor gehad? Hij zegt, bijna niks."

Onmacht instanties

Sommige respondenten verklaren de ervaren onkunde en tekortkomingen bij instanties vanuit onmacht. Zij veronderstellen dat organisaties ook gebonden zijn aan strikte regels en politieke besluitvorming, waardoor professionals niet altijd de ruimte hebben om zelfstandig te handelen. Ook wordt genoemd dat instanties mogelijk te maken hebben met personeelstekorten. Volgens respondenten speelt daarbij mee dat het negatieve imago rondom de gaswinningsproblematiek het lastig kan maken om voldoende medewerkers, met name uit de regio, aan te trekken.

"Ik denk dat het IMG wel zijn best doet, maar dat daar toch een politieke, hoe moet ik dat zeggen, dat de politiek toch aan de touwtjes trekt. Die zijn ook maar met handen en voeten gebonden. En naar de buitenwereld is het natuurlijk een open instantie, maar het is natuurlijk niet zo. Zolang jij financieel afhankelijk bent van iemand, heeft diegene het toch voor het zeggen."

"Ze hebben gewoon te weinig mensen. Met alle respect hoor, ik bedoel als je in de provincie Groningen woont en je, en er zou een vraag komen, van hè, wil je bij het NCG werken of bij IMG werken. Er zijn niet veel die dat willen hoor, want dat heeft echt een negatieve klank."

8. Vertrouwen

Belangrijkste bevindingen

- Sommige respondenten hebben niet het idee dat de professionals naast de bewoners staan maar er tegenover en twijfelen over de intenties van de betrokken partijen.
- Een deel van de respondenten in een huurwoning noemt het lastige contact met woningbouwcorporaties en het gevoel dat ze niet altijd de belangen van de huurders op de eerste plek zetten.
- Een knelpunt tussen respondenten en professionals ligt voor een aantal respondenten in het verschil in leefwereld tussen de bewoners en de betrokken partijen.

Dit hoofdstuk beschrijft het thema vertrouwen, hierbij uitten de respondenten zich over de integriteit van de betrokken instanties en het verschil in leefwereld tussen de professionals en de bewoners.

Verhouding tussen instanties en bewoners

Professional tegenover bewoner

Sommige respondenten ervaren dat de professionals tegenover de bewoners staan in plaats van naast de bewoner. Respondenten benoemen dat ze moeten vechten tegen betrokken organisaties, soms zelfs tot aan de rechter toe. Een aantal respondenten ervaart dat de betrokken organisaties niet naast hen staan om de problemen rondom de gaswinning te verhelpen, maar dat ze tegenover de organisaties staan. Hierbij halen respondenten vooral aan dat de instanties een grote juridische afdeling hebben en dat er veel advocaten worden ingezet tegen de bewoners. Een van de respondenten benoemt dat dit het gesprek tussen bewoner en professional bemoeilijkte.

> “Nou, op een gegeven moment ga je die zienswijze inleveren. Nou, die wordt afgewezen. Nou, op een gegeven moment kom je terecht op de hoorzitting. Nou, dat zijn ook dingetjes, dat je denkt van: wat gebeurt hier? [...] Nou, daar zit je dan met z’n tweeën. Ik zie daar een advocaat, een jurist, een expert met een advocaat. Op een gegeven moment, we telden vijf advocaten.”

"Met de NAM was het natuurlijk in het begin ook één groot drama, want, ja, de NAM wou geen geld uitgeven, dus de NAM traineerde alles."

"Mijn grote bezwaar tegen de NCG is, en dat heb ik ook tegen die mensen gezegd die hier dan kwamen om de NCG te beoordelen, is dat hun structuur is verkeerd. Ze hebben daar een juridische afdeling zitten. En als je een vraag stelt, moet alles eerst voorbij de juridische afdeling. Dus ik heb al een keer gezegd van: wel leuk en aardig, maar juristen adviseren en jullie besluiten. Dus kijk: als iets wettelijk niet kan, dan kan het niet. Dat snap ik ook wel. Maar ze gingen alles juridificeren. Alles moest via de dinges, want het moest allemaal bekeken worden. Zelfs hoeveel spijkers er in de muur geslagen moeten worden. Daar gaan zij niet over. Dus, en dat maakte het gesprek ook wel heel erg moeilijk."

Een knelpunt dat door respondenten wordt gesignaleerd, betreft situaties waarin zij achteraf objectief gelijk blijken te hebben, maar de betrokken instanties dit niet erkennen. Dit gebrek aan erkenning resulteert in een gevoel van onrechtvaardigheid en onbegrip, met name omdat respondenten zich afvragen waarom er tijdens het proces zoveel weerstand is vanuit de betrokken organisaties. Hierdoor raken enkele respondenten gefrustreerd over waarom het nodig is dat de instanties daar zo moeilijk over doen.

"Daar hebben we ook wel vrij veel woorden over gehad of eigenlijk ook wel conflict over gehad met TCMG. Omdat TCMG in eerste instantie hun schade expert zei: dat heeft niets met aardbevingen te maken. Toen heb ik een contra-expertise aangevraagd. Die man, die zei, nou, dit is een schoolvoorbeeld van aardbevingsschade."

"Dat wordt door de NAM allemaal ontkent dat dat niet kon enzo. Maar we hebben dus StabiAlert sensoren, hadden wij in de boerderij en daarop is duidelijk te zien dat om 10 uur daar weer een ontlading is geweest. Dus we hadden keiharde bewijzen."

Organisatie tegenover bewoner

Een aantal respondenten spreekt ook over de mentaliteit van de betrokken professionals en organisaties. Sommige respondenten ervaren onwil bij de instanties om dingen op te lossen voor de bewoners en dat ze moesten strijden om hun gelijk te

halen. Daarbij ervaren enkele respondenten de betrokken instanties als machtiger dan zijzelf.

> “Dat is wel een stukje mentaliteit in een organisatie die ook wel heel dicht is. Dat is wel mijn gevoel en mijn ervaring is dat het echt hele gesloten organisaties zijn. Omdat ze natuurlijk veel kritiek krijgen. Dan wordt je ook, dan trek je de gordijnen dicht. Dat is een natuurlijke reactie van een organisatie denk ik. Maar dat is niet gezond, voor zo’n club, voor deze twee clubs. Want je bent er voor de mensen. Maar dat komt er niet uit.”
>
> “Dit ga je echt niet winnen. Ja, dat voelt ergens wel, nou, als het zo met grof, juridisch geweld erin geramd wordt. Dan heb je zoiets van, dit ga ik echt niet redden.”

In een aantal interviews komt naar voren dat respondenten kritisch zijn op hoe de betrokken organisaties communiceren over de financiële aspecten van het versterkingstraject. Hierbij noemen ze dat de organisaties primair gericht zijn op zo min mogelijk geld uitgeven. Respondenten benoemen dat het een strategie is van de organisaties om de uitgaven zo veel mogelijk te beperken. Hierdoor hebben ze vraagtekens bij de prioriteiten en de mate van commitment van de betrokken partijen om de respondenten goed te compenseren.

> “De Rijksoverheid is alleen maar bezig met hoe kan ik de kosten besparen? Hoe kan ik de discussie met de NAM zoveel mogelijk voorkomen? Hè, want die zitten natuurlijk continu in conflict met de NAM over wie de rekening moet betalen en hoe groot de rekening is. Dus ik snap wel dat daar ellende is, maar er wordt niet… Vanuit de Rijksoverheid, NCG en IMG wordt er niet geredeneerd vanuit het belang van de bewoner.”
>
> “Die norm is bijgesteld, daar zit natuurlijk ook… Dat is niet alleen maar omdat men de verwachting heeft dat er minder zware bevingen zullen volgen. Want dat kan niemand voorspellen. Hè, dat is gewoon iets wat niet voor, ja, dat is niet dan vast te stellen, omdat die bodem blijft in beweging. En hoe, dat is een raadsel. Maar het is natuurlijk wel een manier om te zorgen dat je een heel groot probleem uit de weg gaat.”

Geschaad vertrouwen

Respondenten vertellen dat ze in eerste instantie vertrouwen hadden in de betrokken organisaties, maar dat dit vertrouwen in sommige situaties geschaad werd. Hierdoor vinden sommige respondenten het moeilijk om nog vertrouwen te hebben in een goede afloop. Hierbij merkt een van de respondenten ook op dat het jammer is dat ze er zo over zijn gaan denken.

> “Stuk voor stuk hebben ze gezegd wat je wilde horen, maar gedaan wat je niet wil gedaan hebben eigenlijk. Ja, vooral jammer dat je daar zo over gaat denken.”
>
> “Toen kwamen we wat hoger in de organisatie en toen kregen we één kracht toegewezen. Nou, dat leek eerst een hele aardige man en je hebt ook gewoon vertrouwen. Nou, die man, die loog nou te barsten. Dat hebben we later ervaren.”

Woningbouwcorporatie

Een aantal respondenten in een huurwoning benoemt het gevoel dat de woningbouwcorporatie niet altijd voor de belangen van de huurders gaat. Enkele respondenten geven aan dat ze zich niet gesteund voelen door de woningbouwcorporatie en dat ze het idee hebben dat ze vooral bezig zijn met de financiële kant van de versterkingstrajecten.

> “Die moeten er echt meer voor de huurders er zijn. Maar die zijn er meer voor hun eigen portemonnee, denk ik.”
>
> “Ze hebben er niks mee gedaan. Dus ja, zo ging het eigenlijk elke keer dat als je wat had. Ze waren wel adequaat om schade op te nemen, want ze werden er zelf volgens mij niet slechter van als ik de bedragen zag.”

Leefwereld professional en bewoner

Een deel van de respondenten merkt dat professionals op een andere manier naar de problematiek kijken dan bewoners. Respondenten noemen dat professionals vaak uitgaan van een ‘papieren werkelijkheid’. Dit leidt bij de respondenten tot onbegrip en frustratie. Zoals een van de respondenten vertelt dat ze met allerlei professionals om tafel zaten om het huis te bespreken vanaf papier, terwijl ze in de woning zelf zaten.

> “Dan zit je met de NCG, de constructeur, aannemer om tafel. Ja, en dan wordt er, hè, dan krijg je een, nou ja, zo’n rapportje wat hier ligt. En dan wordt er gediscussieerd over van, ja, maar die balk - die hebt zijn tekening voor liggen - maar die balk zit daar en die komt er uit, die ook. Ja, dan zit je in de woning, hè. Dus er werd een kwartier over gediscussieerd tussen de partijen onderling. Ik zeg, zullen we gewoon op staan? Ik zeg, we kunnen naar die balk toelopen hè. Ik zeg, we doen deze deur open en ik zeg, we zien ze allemaal zitten. Ik zeg, jullie discussiëren nu van papier wat je zo kunt bekijken.”
>
> “Maar ik denk, daar zijn dus mensen die van achter hun bureau dat beslissen. Ja, dat is echt papieren werkelijkheid.”

Daarnaast noemen enkele respondenten dat het af en toe voor bewoners ingewikkeld of nieuw is en daardoor soms lastig te volgen. Respondenten geven hierbij aan dat ze niet dezelfde kennis hebben als de professionals of dat ze niet gewend zijn om op een bepaalde manier met elkaar te overleggen.

> “Maar als je in dat traject zit, dan is het ook weer vergaderingen, dan zitten de heren bij mekaar, regel 18, heb jij die nog scherp? Regel 18, is die nieuw? Daar zit je dan als burger erbij, tussen de experts, die eerst nog even in de vergadering gaan afstemmen of ze in dezelfde wereld zitten.”
>
> “Wij hebben nog wel door de coronatijd, dan zit je voor een laptop, een soort vergadering, zeg maar, met buren die er ook voor zaten. Maar toen had ik zoiets van, nou, dan zien ze mij. Dat was zo vreemd. En er was iemand aan het woord, een andere bewoner, zeg maar. Dan zag ik die weer. Ik denk, oh ja, ze zien mij er dan ook zitten. Dus, dat ben je niet gewend.”

Een andere manier waarop respondenten een verschil in leefwereld ervaren tussen bewoners en professionals, is de manier waarop ze omgaan met de impact van de werkzaamheden aan de woning. Volgens respondenten blijkt dat professionals soms op een afstandelijke wijze spreken over kwesties die voor respondenten emotioneel of praktisch ingewikkeld zijn. Deze verschillen in benadering en ervaring leiden bij enkele respondenten tot een gevoel van onbegrip en onvoldoende erkenning van de daadwerkelijke leefwereld van bewoners.

> “Het gaat ook om je eigen onroerend goed, maar ja, ik heb gewoon het gevoel dat mensen die het behandelen daar, ja, daar een beetje anders tegenaan kijken. Ja, het is hun werk. Ik heb ook altijd gezegd, ik werk om te leven, ik leef niet om te werken. Dus dat zullen die mensen ook wel doen.”
>
> “Je wist niet waar je aan toe was en dan konden ze van de wooncorporatie wel zeggen, van ah, ga maar gewoon alles verven. Ja, hun zitten er niet in. Dus ik denk, dat ga ik niet doen, want wie weet met een jaar... En dan heb ik alles voor niks gedaan.”

9. Gevoel van thuis

Belangrijkste bevindingen

- Respondenten geven aan dat hun huis en spullen veel emotionele waarde hebben, daardoor heeft het veel impact als deze verdwijnen of tijdelijk verlaten worden.
- Respondenten die na versterking weer in een nieuwe of versterkte woning terugkwamen, moesten vaak eerst even wennen aan hun nieuwe huis en hoe het veranderd is. De meeste respondenten zijn ondertussen weer gewend.
- Een groot deel van de respondenten is tevreden over de versterkte of nieuw gebouwde woning. Een deel geeft aan dat de woning erop vooruit is gegaan.

Dit hoofdstuk beschrijft het thema gevoel van thuis waar de respondenten over spreken in de interviews. Hierbij gaat het over de emotionele impact van het verhuizen of zien verdwijnen van de woning, maar ook het weer wennen in een nieuwe woning. Daarnaast gaat het over de tevredenheid van de respondenten over het nieuwe huis waarin ze wonen.

Emotionele impact

Respondenten geven aan dat het veranderen of verdwijnen van hun woning een duidelijke emotionele impact heeft. Voor veel respondenten is hun thuis meer dan een gebouw, het is een plek waar jarenlang is gewoond, gewerkt en geleefd. Sommigen hebben tientallen jaren in dezelfde woning doorgebracht, deze zelf laten bouwen of zelf veel dingen verbouwd. Hierdoor is de woning verbonden met persoonlijke inzet, maar vooral ook met herinneringen en een stukje gezinsgeschiedenis.

> “Kijk, het is, uiteindelijk is het wel je thuis, je veilige haven, de plek waar je bijna alles herbeleeft. Wij hebben daar 23 jaar gewoond. Als ze dat op een gegeven moment op een dusdanige manier aan gaan vliegen en uiteindelijk op gaan pakken, verbouwen gaan, noem het maar op, het doet wel iets met je, ondanks dat het een huurwoning is. Het doet toch iets met je. Want die

slaapkamers, die woonkamer, noem het maar op, daar heb je herinneringen. En die worden in één klap. Oh, dit moet eruit, dat moet eruit."

Ingrijpende veranderingen, zoals het verwijderen van delen van de woning of volledige sloop, worden hierdoor als verlies ervaren. Respondenten beschrijven dat het pijnlijk is wanneer er "happen" uit de woning worden gehaald of wanneer volledige delen verdwijnen, bijvoorbeeld een bovenverdieping waar kinderen zijn opgegroeid. In sommige gevallen wordt het afbreken van de woning zelfs ervaren als het moeten achterlaten van een stukje herinnering en geschiedenis van het eigen leven.

"Toen hebben we hier een prachtig huisje laten bouwen. Gewoon voor ons tweetjes, want we hebben geen kinderen, dus dat was gewoon, ja, fantastisch. En dat deed heel zeer toen daar de eerste happen uit gingen."

"Dan krijg je de boodschap, de hele bovenverdieping gaat plat. Alleen het dak blijft zitten, maar alle wanden, alle kamers gaan er boven uit. En dat gaan we weer dan, we gaan het wel weer opnieuw allemaal neerzetten. En indelen zoals jullie dat willen hebben. En weer terugbrengen zoals het was. Maar dat was natuurlijk wel even slikken. Van, alles wat je zelf, hè, waar je kinderen zijn opgegroeid. En alles is gewoon, gewoon weg, hè."

"Wat mij heeft aangegrepen was dat het huis werd afgebroken. Ja, dat heeft me wel aangegrepen, want je laat gewoon je hele oude leven achter. Het wordt allemaal anders."

Respondenten geven ook aan dat zij sterk gehecht zijn aan specifieke elementen en de oorspronkelijke sfeer van hun woning. Originele vloeren en karakteristieke details dragen bij aan het gevoel van thuis en vertrouwdheid. Tegelijkertijd beschrijven sommige respondenten dat hun thuis door de versterking en aanpassingen is veranderd en dat er zichtbare sporen of 'littekens' zijn ontstaan. Deze veranderingen maken dat de woning anders aanvoelt dan voorheen.

"Het hele huis zit vol met littekens. Overal zie je, als je goed kijkt, als je met, als je zit en je zit televisie te kijken, dan zie je dit en dan zie je dat. Ja, daar moet je het maar mee doen."

Ook de manier waarop er over een mogelijke sloop of ingrijpende veranderingen wordt gecommuniceerd, ervaren respondenten niet altijd als prettig. Zo kreeg iemand het advies om geen onderhoud meer te verrichten omdat de woning mogelijk gesloopt zou worden. Dit wordt door sommigen als bot en ongevoelig ervaren, waardoor zij het gevoel krijgen dat de emotionele waarde van de woning, en daarmee hun thuisgevoel, onvoldoende wordt erkend. Dit roept bij enkele respondenten zelfs boosheid en andere emoties op.

> “Toen kregen we voor het eerst bezoek van mensen van het NCG, die zeiden toen van, jullie doen er verstandig aan om even niet meer te investeren in jullie huis. Geen onderhoud meer te plegen enzo. Want het kan zomaar zijn dat dit huis plat gaat. Dat was niet zo’n hele leuke boodschap. Dat vonden wij ook niet leuk, want het was absoluut niet onze bedoeling dat het huis plat zou gaan. Wij hebben juist dat huis gekozen om te gaan wonen. Dus wij dachten ook op dat moment van, ja, wat moeten wij hiermee?”
>
> “Daar werd mijn man dus heel erg boos van, hij zegt, potverdorie, hij zegt, hier heb ik 40 jaar mij kapot voor gewerkt. Hè, dit is ons eigen huis en ze gaan mij dit gewoon afpakken.”

Wennen aan de nieuwe woning

Respondenten geven aan dat het na de versterking tijd kost om te wennen aan de vernieuwde woning. In het begin voelt de woning voor sommigen niet meer als hun eigen thuis. Het duurt even om te wennen aan de veranderingen in indeling, afwerking en uitstraling, bijvoorbeeld de overgang van een compact huis met karakter naar een strakker en stiller huis. Ook praktische aspecten, zoals koken, worden hierdoor anders ervaren. Daarnaast speelt mee dat gedurende het proces regelmatig mensen over de vloer komen en dat respondenten in sommige gevallen veel nieuwe meubels aanschaffen, waardoor de woning eerst nog onwennig aanvoelt. Respondenten geven aan dat dit gevoel van thuis even tijd nodig heeft, maar dat de woning op den duur wel weer als thuis begint te voelen.

> “Echt, dat heeft zeker één jaar geduurd. Ja, ik moest overal aan wennen, overal aan wennen. Dat was… Ons oude huis was wat compacter, wat… Ja, ik weet niet hoe ik het eigenlijk uit moet leggen. Het voelde gewoon niet mijn eigen.”

"In het begin was het wennen. Gigantisch. Is dit je huis nog wel? Ja, het was oud en het was allemaal een beetje, ja, een beetje een kraakje hier, een scheurtje daar. Nou is alles schoon. Zeer strak, weet je wel. Daar moeten wij een beetje aan wennen."

"Nu wel na vijf jaar, zeker wel. In het begin moet je natuurlijk nog wennen en heel anders koken en, hè, heb je inductie of... Er is natuurlijk een heleboel veranderd, maar dat went gauw."

Sommige respondenten zijn meteen alweer gewend in hun nieuwe thuis, zij geven aan dat de woning meteen weer goed aanvoelde. Andere respondenten zeggen dat ze even nodig hadden om te wennen aan de nieuwe woning, maar voelen zich uiteindelijk ook weer thuis in hun eigen woning.

"Eigenlijk met vijf jaar is ook wel weer, ja, dan ben je toch, ja, dan ben je helemaal gewend wel weer."

"Op moment dat wij hier ingetrokken zijn, we zijn verhuisd, en op de dag dat we 's avonds hier op de bank zaten en de lampen hingen. Als wij verhuizen, dan zijn we rond half één, dan moet alles over zijn. Daarna is het een kwestie van lampen ophangen, dat soort dingen. En wij hadden 's avonds al gelijk gezegd van, nou nou, wij voelen ons hier thuis."

Enkele respondenten geven aan dat het thuisgevoel in de woning nooit is verdwenen. Zij geven aan zich niet anders te voelen over hun thuis tijdens of na de versterking.

"Ja, maar we hebben ons nooit niet thuis gevoeld."

Tevredenheid nieuwe woning

Een aantal respondenten benoemt dat ze tevreden zijn met de nieuwe woning. Respondenten vertellen dat ze de woning prettig vinden om in te wonen en trots zijn op het eindresultaat. Een enkele respondent noemt ook de stevigheid van de nieuwe woning en dat ze nog geen nieuwe schade hebben in de nieuwe woning.

> “Ja, op zich is dit een prima woning, hoor. De constructie, dat is geweldig, staalconstructie. We hebben nog geen één scheurtje, niks.”
>
> “Het is een schitterend huis. Je zult mij er geen kwaad woord over horen.”
>
> “Het is een mooi huis hoor. En als we visite krijgen dan word ik wel enthousiast. Dan zegt de visite, oh, wat mooi dit en wat mooi dat.”

Daarnaast geven sommige respondenten aan dat ze vinden dat de woning erop vooruit is gegaan. Respondenten noemen dat ze tevreden zijn dat ze de woning hebben kunnen maken zoals ze willen en bepaalde dingen hebben verbeterd aan de woning.

> “Nog mooier als voor die tijd, want het was al mooi, zeg ik altijd, maar het is nou nog mooier. Een mooie nieuwe keuken erin, alles gewit en spic en span. Nieuwe vloerbedekking zelfs.”
>
> “We genieten nog steeds heel erg. Dit is dezelfde plek, maar het huis is natuurlijk wel… Kijk, je hebt nou geen drempels, geen opstapjes. En in oude huizen heb je dat natuurlijk wel. En dat is voor ons nou, veel fijner nou. Met ouder zijn, dan ja, is dat ideaal. Ja, het is ook wel praktischer ingedeeld.”

10. Discussie

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksvragen beantwoord die de basis vormden voor het onderzoek. Daarna volgt een reflectie op de resultaten en worden enkele aanbevelingen gedaan om het versterkingsproces minder stressvol te maken en de psychosociale gevolgen te beperken.

Beantwoording onderzoeksvragen

Onderzoeksvraag 1. Hoe hebben respondenten hun beoordelings- en/of versterkingstraject ervaren, is dit anders voor respondenten van wie het huis is versterkt dan voor respondenten van wie het huis op norm is verklaard?
Respondenten ervaren het traject vaak als complex, bureaucratisch en traag, met frustratie over fouten, juridische procedures en wisselende contactpersonen. Daarnaast is er frustratie over de inzet van financiële middelen en de ervaring van sommige respondenten van de verspilling van geld. Dit geldt voor zowel respondenten van wie het huis is versterkt als voor respondenten van op norm verklaarde huizen. Respondenten van wie het huis is versterkt, zien daarnaast ook voordelen zoals verbeteringen aan de woning, onderhoud of energiebesparende maatregelen, en levensloopbestendigheid.

> *Onderzoeksvraag 1a. Ervaren zij specifieke gevolgen die niet in de keten zijn weergegeven?*
> De meeste ervaren gevolgen zijn te plaatsen binnen de ketenelementen, zoals procedurele last, verlies, erkenning en psychosociale impact. De interviews geven hier verdieping aan. Respondenten benoemen daarnaast de impact op gezins- en relatieverhoudingen, het verlies van het gevoel van 'thuis', de behoefte aan meer regie over het traject en blijvende fysieke klachten. Deze aspecten zijn voorbeelden van verlies. De interviews geven bovendien inzicht in de persoonlijke context en geschiedenis van geïnterviewden die invoelbaar maken waar ervaringen vandaan komen.
>
> *Onderzoeksvraag 1b. Welke gevolgen zijn voor hen het meest ingrijpend of belastend?*
> Het meest ingrijpend lijken frustratie en boosheid over het proces, fysieke en mentale klachten, verstoring van het gezinsleven, en het gevoel van verlies of tijdelijke afstand van hun woning en persoonlijke spullen.

Onderzoeksvraag 2. Wat is de invloed van de beoordeling op het gevoel van veiligheid in de woning voor bewoners in een woning die op norm is verklaard?
Respondenten van wie de woning op norm is verklaard ervaren dit in sommige gevallen als een bevestiging van het gevoel dat ze al hadden, dat ze zich niet onveilig voelden in de woning. Daarnaast benoemen respondenten van wie de woning op norm

is verklaard ook dat ze ondertussen wel nadenken wat de gevolgen kunnen zijn van een zware beving en nemen in sommige gevallen ook voorzorgsmaatregelen hiervoor. Enkele respondenten zijn ook nog in bezwaar tegen de beoordeling van hun woning, wat laat zien dat ze het niet eens zijn met de beoordeling dat er niets in hun woning versterkt hoeft te worden.

Onderzoeksvraag 3. Welke gevolgen zijn er nog merkbaar in het leven van respondenten nadat de versterking van hun woning is afgerond?
Respondenten ondervinden soms blijvende fysieke en mentale klachten. Sommige gezinnen ervaren nog spanningen of kunnen over bepaalde onderwerpen nog niet praten met alle leden van het gezin. Een deel van de respondenten moest wennen bij terugkeer naar de versterkte woning. De meeste respondenten zijn uiteindelijk tevreden over hun verbeterde woonsituatie, zowel over de fysieke verbeteringen in de woning als het teruggekeerde gevoel van veiligheid.

Onderzoeksvraag 4. Welke aanknopingspunten biedt dat om beleid en uitvoering te verbeteren voor respondenten waarvan de huizen nog versterkt moeten worden?
Verbeterpunten die naar voren komen uit de interviews zijn: betere begeleiding en communicatie, continuïteit van (bij voorkeur deskundige en meedenkende) contactpersonen, aandacht voor emotionele impact, meer regie en betrokkenheid van respondenten bij het traject. Daarnaast blijken vertrouwen en het overbruggen van verschillen tussen de leefwereld van respondenten en professionals ook van belang. In de tijdelijke huisvesting is het voor respondenten prettig als er rekening kan worden gehouden met specifieke wensen. Het huisvesten van buren bij elkaar wordt ook als positief ervaren. De mogelijkheden om woningverbeteringen, onderhoud en energiemaatregelen mee te nemen worden positief ervaren.

Reflectie en conclusie

Dit onderzoek laat zien dat het versterkings- en beoordelingsproces voor respondenten meer was dan een technisch of bouwkundig traject. Respondenten ervaren het proces soms als ingewikkeld, intensief en emotioneel belastend, waarbij niet altijd ervaren wordt dat de betrokken professionals hier oog voor hadden. Uit de interviews komt vooral de procedurele last, het regieverlies en de emotionele impact door frustratie en boosheid naar voren. In sommige gevallen waren er ook fysieke en mentale gezondheidsproblemen.

Tegelijkertijd lijkt het dat het eindresultaat van de versterking ook perspectief kan bieden. Respondenten die verbeteringen aan hun woning ervaren, noemen meerwaarde in termen van comfort, duurzaamheid en toekomstbestendigheid. Veiligheid wordt door sommigen sterker gevoeld na versterking, maar de kern ligt toch vooral in meer erkenning, vertrouwen, vaste contactpersonen en controle over het proces. Het versterken van een woning kan uiteindelijk een positief resultaat geven,

waarbij het belangrijk is dat er rekening wordt gehouden met de context van bewoners, inclusief specifieke wensen en behoeften van de bewoners en van het gezin eromheen.

Het is belangrijk dat de ervaringen in dit rapport worden gebruikt om de dienstverlening in alle fasen van de versterking te verbeteren. Dat geldt voor de planning, uitvoering en nazorg van de fysieke werkzaamheden, waar in versterkingstrajecten vanzelfsprekend veel aandacht naar toe gaat. De bevindingen laten echter ook zien hoe belangrijk aandacht voor het mentale welbevinden van de bewoners van deze woningen is. Zij dienen in de voorbereiding, tijdens de uitvoering en na afronding goed te worden geïnformeerd en ondersteund. Ondanks de fysieke voordelen die bewoners herkennen, gaat het hier niet om een gewone verbouwing. Er is geen sprake van een vrijwillige keuze. De context wordt gekenmerkt door onzekerheid en onveiligheid. Daarom vraagt dit om een andere vorm van nazorg dan bij reguliere bouwwerkzaamheden.

Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen hebben we een aantal aanbevelingen opgesteld.

1. Aanbeveling voor NCG: sluit waar mogelijk aan bij de specifieke situatie en wensen van bewoners vóór, tijdens en waar nodig ook in de nazorg van hun versterkingstraject en geef hen ook eigen regie.

2. Aanbeveling voor NCG: Biedt mogelijkheden voor onderhoud, verduurzaming, of het levensloopbestendig maken van de woning tijdens de versterking.

3. Aanbeveling voor NCG: Zet zo veel mogelijk vaste contactpersonen in. Korte communicatielijnen met professionals bieden de meeste ondersteuning in het versterkingsproces en kunnen vertraging, misverstanden en ervaren stroperigheid in het proces verminderen. Zorg daarnaast voor zorgvuldige overdracht bij wisseling van contactpersonen en informeer bewoners persoonlijk bij een wisseling. Dit versterkt het vertrouwen.

4. Aanbeveling voor NCG en gemeenten: Behoud bestaande sociale netwerken tijdens tijdelijke huisvesting zo veel mogelijk. Straat- of buurtgerichte herhuisvesting is daar een mogelijke oplossing voor.

5. Aanbeveling voor de NCG, IMG, SNN, gemeenten en andere instanties met procedures waarmee bewoners te maken kunnen krijgen: Zorg voor een goede communicatie over beschikbare regelingen zodat alle bewoners er gebruik van kunnen maken. Biedt daarbij hulp voor bewoners die moeite hebben met aanvragen, zodat gelijke kansen worden bevorderd.

6. Algemene aanbeveling voor iedere partij die contact heeft met bewoners in versterking: Het blijft belangrijk de impact dat een versterkingstraject kan hebben op bewoners te erkennen. Specifiek aandacht is nodig voor (vroege) signalering en ondersteuning bij depressieve of stressgerelateerde klachten om mogelijke langdurige effecten van de versterking en woningverlies te beperken.

7. Algemene aanbeveling voor iedereen die contact heeft met bewoners in versterking: Heb oog voor de persoonlijke geschiedenis van de bewoner en respect voor de emotionele waarde van woning en bezittingen.

Onderzoeksteam

De onderzoeksleiders van Gronings Perspectief zijn prof. dr. Michel Dückers (faculteit Gedrags- en Maatschappijwetenschappen van de Rijksuniversiteit Groningen en Nivel) en dr. Annette Scherpenzeel (Nivel). Naast hen werken drs. Sanne Berends (datamanager), drs. Marjolein Boendermaker (projectmanager), drs. Judith van der Molen en dr. Wout de Vries vanuit de RUG en dr. Babet Kanis, drs. Julie Penders en drs. Veerle Wilborts vanuit Nivel mee aan Gronings Perspectief als onderzoekers. Zij worden daarin ondersteund door Hilde Stulp (onderzoeksassistent). De coördinatie van het Groninger Panel is in handen van het Sociaal Planbureau Groningen, in het bijzonder drs. Femke de Haan en drs. Ewout van Spijker, onder leiding van drs. Marieke Seip.

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

Het onderzoek wordt begeleid door een begeleidingscommissie met vertegenwoordigers van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, de Nationaal Coördinator Groningen, Groninger Dorpen, de Groninger Bodem Beweging, Stut en Steun, gemeenten (Groningen, Het Hogeland en Eemsdelta), de provincie Groningen, de Veiligheidsregio Groningen, de GGD Groningen en het Instituut Mijnbouwschade Groningen. De begeleidingscommissie adviseert de onderzoekers bij het bepalen van de koers en de uitvoering van het onafhankelijke onderzoek. Daarnaast denkt een klankbordgroep van bewoners actief mee over onderwerpen en vragen vanuit het perspectief van bewoners. Een klankbordgroep van professionals geeft vanuit hun expertise en ervaringen feedback op ons onderzoek en denkt mee.

Referenties

Adams, G.G., MacMillan, L., Smith, T., Sharp, A., Casagrande, R. (2023). *Meta-Analysis on the Health Effects Resulting from Evacuation or Relocation.* Disaster Med Public Health Prep, 17, e538. https://doi.org/10.1017/dmp.2023.55

Adviescollege Veiligheid Groningen. (2023). *Adviesrapport Veiligheid van de gebouwen buiten de scope van de versterkingsoperatie*. Adviescollege Veiligheid Groningen. https://www.adviescollegeveiligheidgroningen.nl/documenten/2023/02/22/advies-over-veiligheid-van-gebouwen-buiten-de-scope-van-de-versterkingsoperatie

D'Amore, C., Lichtenberg, L., Kanis, B., Douma, F., Van der Molen, J., Berends, S., Boendermaker, M., Scherpenzeel, A. & Dückers, M. (2025). *De psychosociale impact van de gaswinningsproblematiek op bewoners in 2024: Gronings Perspectief fase 4*. Rijksuniversiteit Groningen.

De Vries, W., Wilborts, V., Kanis, B., Penders, J., Berends, S., Scherpenzeel, A., Van der Molen, J., Stulp, H., Boendermaker, M., & Dückers, M. (2026). *De psychosociale impact van de gaswinningsproblematiek op bewoners in 2025: Gronings Perspectief fase 4*. Rijksuniversiteit Groningen.

Dückers, M. (2022). *De beelden die ons bewegen, de voorspelbaarheid van de rampen die we samen creëren.* Diemen/Groningen: ARQ/Rijksuniversiteit Groningen.

Dückers, M. L., Baliatsas, C., Spreeuwenberg, P., Verheij, R. A., Reifels, L., & Yzermans, C. J. (2021). Immediate and long-term health impact of exposure to gas-mining induced earthquakes and related environmental stressors. European Journal of Public Health, 31(4), 715-721.

Dückers, M., Kanis, B., Van der Molen, J., Gerbecks, J., Boendermaker, M., Berends, S., & Stroebe, K. (2023). *De psychosociale impact van de gaswinningsproblematiek op bewoners in 2021 en 2022: Eindrapport Gronings Perspectief fase 3.* Heymans Instituut, Rijksuniversiteit Groningen.

Holmes, A. G. D. (2020). *Researcher Positionality: A Consideration of Its Influence and Place in Qualitative Research - A New Researcher Guide.* Shanlax International Journal of Education, 8(4), 1-10. https://doi.org/10.34293/education.v8i4.3232

NCG (2025). *Versterkingsopgave Rapportage Augustus 2025*. Nationaal Coordinator Groningen. https://www.nationaalcoordinatorgroningen.nl/documenten/2025/09/29/rapportage-augustus-2025

Okuzono, S.S., Shiba, K., Zhu, D.T., Oh, S., Hsu, Y., Yazawa, A., Hikichi, H., Aida, J., Kondo, K., Tiemeier, H. & Kawachi, I. (2025). *Disaster-related home loss, mental health, and risk of cognitive disability: causal mediation analysis using longitudinal data of disaster survivors*. American Journal of Epidemiology, 194 (12), 3501–3509. https://doi.org/10.1093/aje/kwaf208

Otsuyama, K. (2023). *How does the housing recovery and relocation process disconnect or reconnect neighborhood associations in disaster public housing? A mixed-method study of a tsunami-impacted city in Japan*. International Journal of Disaster Risk Reduction, 98. https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2023.104091

Rozema, M., Van der Molen, J., Berends, S., Kanis, B., Boendermaker, M., Dückers, M. & Scherpenzeel, A. (2024). *Ouderen in het gaswinningsgebied: inzichten uit een kwalitatieve studie. Gronings Perspectief fase 4*. Heymans Instituut, Rijksuniversiteit Groningen.

Shui, A., van den Berg, G. J., Mierau, J. O., & Viluma, L. (2026). The impact of mining-induced earthquakes on mental health: Evidence from the dutch lifelines cohort study and biobank. Journal of Health Economics, 103118.

Stroebe, K., Kanis, B., Richardson, J., Oldersma, F., Broer, J., Greven, F., & Postmes, T. (2021). Chronic disaster impact: the long-term psychological and physical health consequences of housing damage due to induced earthquakes. BMJ open, 11(5), e040710.

Uscher-Pines L. (2009). *Health effects of relocation following disaster: a systematic review of the literature.* Disasters, 33(1), 1-22. https://doi.org/10.1111/j.1467-7717.2008.01059.x

Van der Molen, J., Rozema, M., Berends, S., Kanis, B., D'Amore, C., Boendermaker, M., Dückers, M., & Scherpenzeel, A. (2025). *Ondernemen in een bewogen context: Inzichten uit een kwalitatieve studie. Gronings Perspectief fase 4*. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.

Bijlage 1 - interviewprotocol

1. Beschrijving situatie en invloed op uw eigen leven

Doel: in brede zin het in kaart brengen van de manier waarop de deelnemer te maken heeft met aardbevingsproblematiek, en specifieker de manier waarop hij/zij met versterking en schade te maken heeft.

- Op welke manier heeft u te maken met de gaswinningsproblematiek? Schade/versterking/beide?
- Op welke manier heeft u te maken met de versterkingsoperatie?
    - als huurder of als eigenaar
    - versterking of sloop/nieuwbouw
    - regulier traject of specifiek traject (bijzondere situaties, heft in eigen hand, eigen initiatief, bouwimpuls, eigenaar kiest bouwer, typologieaanpak, opname op verzoek)
    - Monument, karakteristiek pand, erfgoed?
- Bent/was u het eens met de beoordeling van uw woning?
    - Heeft u of uw buren een herbeoordeling aangevraagd? Wat waren uw afwegingen daarbij?
- Sinds wanneer? Waarmee begon dit voor u?
- Heeft u ook gebruikgemaakt van tijdelijke huisvesting?
    - Waar?
    - Zelf geregeld of door NCG?
    - Hoe lang heeft u in de THV gezeten?
- Zijn alle werkzaamheden naar uw mening afgerond aan de woning?

2. Impact

Doel: inzicht in hoe groot de impact van de gaswinningsproblematiek is op het eigen leven. Op welke manier speelde en speelt de versterking nog een rol? Voelen bewoners zich veilig of onveilig in hun woning na versterking? Wat heeft daar invloed op?

- Terugkijkend op de versterking:
    - Welk gevoel overheerst als u terugkijkt op de versterking van uw woning?
        - Waardoor? (door bevingen/onveiligheid of systeem/procedures etc)
        - Veranderd?

    - Hoeveel invloed heeft de gaswinningsproblematiek nu nog in uw dagelijks leven?
    - Heeft de versterking ook invloed gehad op uw relaties? (vb. spanning binnen het gezin)
        - Hoe is dat nu?
    - Heeft het ook financiële consequenties gehad? (financiële zorgen, belastingen, energielasten)
        - Hoe is dat nu?
    - Had u van te voren kunnen bedenken wat het allemaal betekent? Onverwachte gevolgen?
- Hoe beoordeelt u zelf uw (fysieke) gezondheid in relatie tot de gaswinning? Heeft u (chronische) gezondheidsklachten? Hoe beoordeelt u uw mentale gezondheid?
- Hoe gaat u om met de uitdagingen die de gaswinningsproblematiek met zich meebrengt voor u? Waar komt dat door? Wat zou u daarbij kunnen helpen?
- In hoeverre heeft u controle gehad op het verloop van uw versterkingstraject? Was dit voor u voldoende?
    - Hoe voelt u zich nu in uw woning?
        - Voelt u zich veilig in uw woning? Wat draagt daaraan bij? Voelt u zich nu veiliger dan voor de versterking van uw woning?
        - Voelt u zich thuis in uw woning?
        - Zijn er dingen in huis die u nu meer opvallen dan voorheen, die vroeger vanzelfsprekend voelden? (Denk bijvoorbeeld aan geluiden, geuren, licht, of hoe u zich beweegt in de ruimte)
        - Wat heeft u zelf gedaan (of zou u graag doen) om het huis weer echt van uzelf te maken? (Dit doelt op de acties die bewoners ondernemen om thuis te creëren (home-making).
        - Wat betekent het begrip thuis voor u?
    - Heeft u wel eens een aardbeving meegemaakt?
        - Hoe was dat voor u? Voelde u zich veilig?

3. Netwerk en steun

Doel: In beeld brengen van het netwerk en steun in de omgeving van de respondent. In hoeverre heeft de versterking invloed op de mate van steun uit de omgeving en op onderlinge relaties?

- In hoeverre ervaart u steun in het dagelijks leven?
    - Van wie?
    - Hoe heeft u deze steun ervaren tijdens uw versterkingstraject?
    - Had u meer of minder behoefte aan steun tijdens uw versterkingstraject?
- Kunt u praten over uw versterkingsproces?

    - Met wie?
    - Waarover?
    - Heeft u nu nog behoefte om te praten over uw versterkingstraject?
- Had u meer of minder contact met anderen? Zijn bepaalde relaties onder druk komen te staan tijdens de versterking? Zijn bepaalde relaties sterker geworden?
- Vragen als het nog niet aan bod gekomen is: Heeft u veel contact met familie/vrienden/buren? Heeft u behoefte aan meer contact? Kunt u, als u daar behoefte aan heeft, altijd bij iemand terecht (met uw problemen)? Voelt u zich eenzaam?
- In hoeverre bent u ondersteund door de betrokken instanties? Was dit voldoende? Heeft u nu nog ondersteuning van de betrokken instanties? Heeft u daar behoefte aan?

4. Impact op gemeenschap

Doel: Inzicht in de invloed van de versterking op de gemeenschap. Versterking kan de sociale samenhang bedreigen en conflicten veroorzaken maar door de collectieve uitdaging buurtbewoners ook juist samenbrengen. Wat zijn problemen en oplossingen volgens bewoners?

- Wat is de impact van de versterking op uw dorp of buurt?
    - Zijn/Worden er veel/weinig woningen versterkt? Fases?
    - Wat zijn uitdagingen voor uw dorp of buurt? Onderlinge omgang veranderd?
    - Voelt u zich thuis in uw dorp of buurt? Is dat veranderd?
- Hoe gaat uw dorp of buurt om met de uitdagingen die de versterking met zich meebrengt voor (de inwoners van) uw dorp of buurt? Waar komt dat door? Wat zou daarbij kunnen helpen?
    - Gezamenlijk en samenwerken: trekken buurtbewoners samen op? Wordt er samengewerkt?
    - Onderlinge steun? Hoe? (adviseren, praten, een luisterend oor bieden/krijgen, procesmatige of technische ondersteuning). Ervaart u zelf ook steun?
- Helpt u andere bewoners of heeft u ook andere bewoners geholpen in hun versterkingstraject? Weet u wat u kunt doen om anderen te helpen?
- Heeft de gaswinningsproblematiek invloed op de mate waarin buurtbewoners elkaar ondersteunen?
- Kunnen instanties nog iets doen om dorpen of buurten te helpen om met de uitdagingen om te gaan?

5. Vertrouwen

Doel: De kernvraag hier is in hoeverre deelnemers vertrouwen in overheden en instanties hebben verloren of behouden en waarom. Dit deel helpt om kwetsbaarheid/weerbaarheid in kaart brengen. Daarnaast willen we het vertrouwen in de toekomst in kaart brengen.

- Er zijn veel instanties bezig met het schadeherstel en de versterkingsoperatie (aannemers/uitvoerders, IMG, NCG, gemeente, overheid etc.). Met welke instantie heeft u de meest positieve ervaringen en waarom / met welke het minst en waarom? Heeft u vertrouwen in deze partijen?
- Is uw vertrouwen in de betrokken instanties veranderd over de tijd, en waarom?
    - In hoeverre heeft u vertrouwen in de toekomst? En hoe verwacht u dat het verder gaat (gaswinningsdossier en toekomst dorp of stad)?
        - Zijn uw verwachtingen over de toekomst veranderd door het rapport van de Parlementaire Enquêtecommissie en de maatregelen uit Nij begun?
        - Verwacht u dat u en uw omgeving erop vooruit gaan door de aangekondigde maatregelen?

6. Afronding

Tenslotte hebben we een paar algemene vragen over uzelf en uw eigen woonsituatie zodat we straks een indruk kunnen geven van wie we hebben geïnterviewd.

- Wat is uw voornaamste dagbesteding?
- Hoe lang woont u hier al?
- Woont u alleen of met anderen in dit huis?
- Heeft u zelf nog vragen? Of zijn er belangrijke punten die nog aan bod hadden moeten komen?