

Bijlage 12 Voorbeelden vragenlijsten doorlopende KTO's IMG

Inhoud

Vragenlijst Immateriële Schade (IMS) Aanvraag 2022	2
Vragenlijst Vergoeding Eerste Schademelding (VES).....	4
Vragenlijst Telefonie en E-mail	7
Vragenlijst Schaderapport	9
Vragenlijst Fysieke Schade Besluit (FSB).....	10

Vragenlijst Immateriële Schade (IMS) Aanvraag 2022

1. Welk rapportcijfer geeft u de aanvraagprocedure voor immateriële vergoeding? (1-10)

Dank u wel voor uw beoordeling.

2. Wat vond u van de onderstaande zaken ten aanzien van het aanvraagproces? (1 = heel slecht, 2 = slecht, 3 = neutraal, 4 = goed, 5 = heel goed).

- 2.a De manier van aanvragen, via een online portaal.
- 2.b De mogelijkheid om de persoonlijke impact analyse in te vullen.
- 2.c De instructies die mij vooraf vertelden wat ik moest doen.
- 2.d Het gemak waarmee ik de aanvraag kon indienen.
- 2.e De kwaliteit van de door het IMG vooraf ingevulde gegevens.
- 2.f De begeleiding van het IMG bij mijn aanvraag.
- 2.g Anders, namelijk:

Kunt u uw antwoorden toelichten?

3. Onderdeel van het aanvraagproces is de Persoonlijke Impact Analyse. Welk rapportcijfer geeft u de Persoonlijke Impact Analyse (1-10)

4. De volgende stellingen gaan over uw ervaringen met het invullen van de Persoonlijke Impact Analyse.

(1 = zeer mee oneens, 2 = mee oneens, 3 = neutraal, 4 = mee eens, 5 = zeer mee eens).

- 4.a. Ik kon de Persoonlijke Impact Analyse gemakkelijk invullen.
- 4.b. Ik vond het fijn dat ik de Persoonlijke Impact Analyse kon invullen.
- 4.c. De instructies voor het invullen van de Persoonlijke Impact Analyse waren voor mij duidelijk.
- 4.d. De vragen waren grotendeels voor mij van toepassing
- 4.e. In de Persoonlijke Impact Analyse staan vragen die echt gaan over de aardbevingen en gevolgen daarvan.

Kunt u uw antwoorden toelichten?

5. Ik vond de Persoonlijke Impact Analyse (1-5)

- a. Prettig
- b. Nuttig
- c. Confronterend
- d. Belastend
- e. Makkelijk
- f. Vervelend
- g. Tijdrovend
- h. Relevant

Wilt u daar nog iets aan toevoegen?

6. Heeft u contact gehad met een van de onderstaande afdelingen voor, tijdens of na uw aanvraag?

- 6.a. Serviceloket Ja/Nee

Wat vond u van het contact dat u met het Serviceloket had? (1-10)

- 6.b. Zaakbegeleiding Ja/Nee

Wat vond u van het contact dat u met de Zaakbegeleiding had?

- 6.c. Steunpunt Ja/nee

Wat vond u van het contact dat u met het Steunpunt had?

7. Hoeveel moeite kostte het u om een vergoeding immateriële schade aan te vragen? (CES 1-5)

8. In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling: 'Het Instituut Mijnbouwschade heeft alles voor mij gedaan wat ze konden'. (1-5)

- 8.a. Waarom bent u het daar niet mee eens? (score 1-2-3)

- 8.b. Waarom bent u het daar mee eens? (score 4-5)

9. Heeft u nog tips of suggesties om onze dienstverlening te verbeteren?

Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) gebruikt dit onderzoek uitsluitend voor het verbeteren van haar dienstverlening. Uw antwoorden worden altijd anoniem verwerkt, tenzij u ervoor kiest om uw klantgegevens (naam en e-mailadres) met ons te delen. Als u het onderzoek anoniem wilt invullen, klikt u op 'Versturen'. Alleen als IMG uw klantgegevens mag koppelen aan uw antwoorden zet u een vinkje.

10. Ja, IMG mag mijn klantgegevens koppelen aan mijn antwoorden.

Vragenlijst Vergoeding Eerste Schademelding (VES)

1. Hoe tevreden bent u over het indienen en afhandelen van uw aanvraag voor de Vaste Vergoeding? (1-10)

2. Welke aspecten zijn voor u belangrijk? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- De beschikbare informatie voor de regeling
- De voorwaarden van de regeling
- De tijd die het kostte om de aanvraag te doen
- Het gemak waarmee ik de aanvraag kon doen
- De duidelijkheid van het besluit
- De hoogte van de vergoeding
- De snelheid en duidelijkheid van de antwoorden op de vragen
- De tijd tussen het indienen van mijn aanvraag en het besluit
- Anders, namelijk:

3. Welk aspect vindt u het belangrijkste?

- De beschikbare informatie voor de regeling
- De voorwaarden van de regeling
- De tijd die het kostte om de aanvraag te doen
- Het gemak waarmee ik de aanvraag kon doen
- De duidelijkheid van het besluit
- De hoogte van de vergoeding
- De snelheid en duidelijkheid van de antwoorden op de vragen
- De tijd tussen het indienen van mijn aanvraag en het besluit
- Anders, namelijk:

3.a. Kunt u dit toelichten?

4. Hoeveel moeite kostte het u om de aanvraag te doen? (1-5)

4.a. Kunt u dit toelichten?

5. Heeft u vooraf uw interesse kenbaar gemaakt voor de Vaste Vergoeding?

Ja

Nee

6. Wat was voor u de belangrijkste reden om de Vaste Vergoeding te kiezen in plaats van de reguliere procedure? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- Omdat ik dan sneller een besluit ontvang
- Omdat er dan niemand langs komt voor een opname
- Omdat de reguliere procedure te ingewikkeld is
- Omdat ik anders misschien geen vergoeding krijg
- Omdat ik een hogere vergoeding krijg
- Anders, namelijk:

6.a. Kunt u dit toelichten?

7. Heeft u gebruik gemaakt van de onderstaande mogelijkheden? Indien ja, geeft u dan een rapportcijfer (1-10).

7.a. De quickscan

Ja

Nee

Hoe tevreden was u over de quickscan? (1-10)

Kunt u dit toelichten?

7.b. De nulmeting

Ja

Nee

Hoe tevreden was u over de nulmeting? (1-10)

Kunt u dit toelichten?

7.c. De seperate aanvraag voor mede-eigenaren

Ja

Nee

Hoe tevreden was u over de seperate aanvraag voor mede-eigenaren? (1-10)

Kunt u dit toelichten?

8. Waar heeft u informatie gevonden over de Vaste Vergoeding? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- Website IMG
- Telefonisch contact IMG
- Krant
- Televisie
- Social media
- Anders, namelijk:

9. De informatievoorziening van IMG over de Vaste Vergoeding was:

- Duidelijk (1-5)
- Voldoende (1-5)
- Nuttig (1-5)
- Begrijpelijk (1-5)

10. Het is duidelijk waarom ik de vaststellingsovereenkomst moest ondertekenen (1-5)

10.a. Kunt u dit toelichten?

11. Het ondertekenen en toezenden van de vaststellingsovereenkomst was eenvoudig (1-5)

11.a. Kunt u dit toelichten?

12. Wat zouden wij nog kunnen verbeteren aan onze dienstverlening? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- De beschikbare informatie over de regeling
- De voorwaarden van de regeling
- De tijd die het kostte om de aanvraag te doen
- Het gemak waarmee ik de aanvraag kon doen
- De duidelijkheid van het besluit
- De hoogte van de vergoeding
- De snelheid en duidelijkheid van de antwoorden op vragen
- De tijd tussen het indienen van mijn aanvraag en het besluit

- Anders, namelijk:

13. Heeft u nog andere suggesties om onze dienstverlening te verbeteren?

Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) gebruikt dit onderzoek uitsluitend voor het verbeteren van haar dienstverlening. Uw antwoorden worden anoniem verwerkt, tenzij u ervoor kiest om uw klantgegevens (naam en e-mailadres) met ons te delen. Als u het onderzoek anoniem wilt invullen, klikt u op 'Versturen'. Alleen als IMG uw klantgegevens mag koppelen aan uw antwoorden zet u een vinkje

14. Ja, IMG mag mijn klantgegevens koppelen aan mijn antwoorden.

Ja

Nee

Vragenlijst Telefonie en E-mail

1. Op welke manier heeft u contact met ons gehad?

- Telefonisch
- E-mail

Telefonisch contact:

2. Welk rapportcijfer geeft u het telefoongesprek dat u met ons had? (1-10)

3. Dank u wel voor uw beoordeling. Kunt u aangeven welke aspecten bepalend zijn voor dit cijfer? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- De behulpzaamheid van de medewerker
- De geboden oplossing
- De duidelijkheid van het proces
- De wachttijd voordat ik iemand te spreken kreeg
- De snelheid waarmee ik antwoord op mijn vraag kreeg
- Anders, namelijk:

4. Welk aspect is het meest bepalend voor uw beoordeling?

- De behulpzaamheid van de medewerker
- De geboden oplossing
- De duidelijkheid van het proces
- De wachttijd voordat ik iemand te spreken kreeg
- De snelheid waarmee ik antwoord op mijn vraag kreeg
- Anders, namelijk:

4.a. Kunt u dit toelichten?

E-mail contact:

5. Welk rapportcijfer geeft u het e-mailcontact dat u met ons had? (1-10)

6. Dank u wel voor uw beoordeling. Kunt u aangeven welke aspecten bepalend zijn voor dit cijfer? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- De duidelijkheid van het antwoord
- De geboden oplossing
- De duidelijkheid van het proces
- De snelheid waarmee ik antwoord op mijn vraag kreeg
- Anders, namelijk:

7. Welk aspect is het meest bepalend voor uw beoordeling?

- De duidelijkheid van het antwoord
- De geboden oplossing
- De duidelijkheid van het proces
- De snelheid waarmee ik antwoord op mijn vraag kreeg
- Anders, namelijk:

7.a. Kunt u dit toelichten?

8. Wat was de aanleiding van uw contact?

- Ik wilde een schademelding doen
- Ik wilde informatie over een eerder ingediende melding
- Ik zocht informatie op de website
- Anders, namelijk:

9. Is het in één keer gelukt om een schademelding te doen?

- Ja
- Nee

10. Is het gelukt om informatie te krijgen over een eerder ingediende melding?

- Ja
- Nee

11. Is het gelukt om informatie te vinden waar u naar op zoek was?

- Ja

- Nee

11.a. Is dit gelukt?

- Ja
- Nee

11.b. Waarom is dit niet gelukt?

12. Hoeveel moeite heeft dit u gekost?

12.a. Kunt u uw antwoord toelichten?

13. De volgende stellingen gaan over de medewerker die uw vragen heeft beantwoord. Geef per stelling aan in welke mate u het eens of oneens bent met de stelling.

- • De medewerker had kennis van zaken en kon u direct helpen. 1-10
- • De medewerker toonde begrip voor uw situatie. 1-10
- • De medewerker was vriendelijk. 1-10
- De medewerker heeft u voldoende geïnformeerd over het verdere verloop. 1-10

14. Heeft u nog tips of suggesties om onze dienstverlening te verbeteren? Open

Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) gebruikt dit onderzoek uitsluitend voor het verbeteren van haar dienstverlening. Uw antwoorden worden altijd anoniem verwerkt, tenzij u ervoor kiest om uw klantgegevens met ons te delen. Als u het onderzoek anoniem wilt invullen, klikt u op 'Versturen'. Alleen als IMG uw klantgegevens (naam, telefoonnummer, e-mailadres, dossiernummer en datum aanmelding) mag koppelen aan uw antwoorden, zet u een vinkje.

Ja, IMG mag mijn klantgegevens koppelen aan mijn antwoorden. Ja/Nee

Mogen wij naar aanleiding van uw gegeven feedback eventueel contact met u opnemen? Ja/Nee

Vragenlijst Schaderapport

1. Welk rapportcijfer geeft u het adviesrapport dat u ontvangen heeft? (1-10)
 2. Dank u wel voor uw beoordeling. Kunt u aangeven welke aspecten bepalend zijn voor dit cijfer? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk
 - Duidelijkheid van het adviesrapport
 - Volledigheid van het adviesrapport
 - Tijdigheid waarmee ik het adviesrapport ontvangen heb
 - Het adviesrapport komt overeen met mijn verwachtingen
 - Anders, namelijk:
 3. Welk aspect is het meest bepalend voor uw beoordeling?
 - Duidelijkheid van het adviesrapport
 - Volledigheid van het adviesrapport
 - Tijdigheid waarmee ik het adviesrapport ontvangen heb
 - Het adviesrapport komt overeen met mijn verwachtingen
 - Anders, namelijk:
 - 3.b. Kunt u dit toelichten?
 4. Over het adviesrapport leggen we u enkele stellingen voor. Per stelling kunt u aangeven in welke mate u het eens of oneens bent met de stelling. Is een situatie niet op u van toepassing? Geef dat dan aan door 'niet van toepassing' aan te vinken.
 - Mijn situatie is voldoende weergegeven in het rapport (1-5)
 - In het rapport wordt duidelijk aangegeven hoe het schadebedrag dat wordt genoemd tot stand is gekomen (1-5)
 - Het bedrag voldoet aan mijn verwachtingen (1-5)
 - Ik verwacht dat het bedrag voldoende is om de schade aan mijn woning/gebouw te herstellen (1-5)
 - 4.b. Kunt u dit toelichten?
 5. Heeft u over het adviesrapport contact opgenomen met uw zaakbegeleider, bijvoorbeeld omdat u erover nog vragen had?
Ja
Nee
 - 5.a. Heeft uw zaakbegeleider uw vragen voldoende kunnen beantwoorden?
 - 5.b. Wilt u uw antwoord toelichten?
 6. Heeft u nog tips of suggesties om onze dienstverlening te verbeteren?
- Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) gebruikt dit onderzoek uitsluitend voor het verbeteren van haar dienstverlening. Uw antwoorden worden altijd anoniem verwerkt, tenzij u ervoor kiest om uw klantgegevens met ons te delen. Als u het onderzoek anoniem wilt invullen, klikt u op 'Versturen'. Alleen als IMG uw klantgegevens (naam, telefoonnummer, e-mailadres en dossiernummer) mag koppelen aan uw antwoorden, zet u een vinkje.
7. IMG mag mijn klantgegevens koppelen aan mijn antwoorden
Ja
Nee

Vragenlijst Fysieke Schade Besluit (FSB)

1. Welk rapportcijfer geeft u het besluit dat u ontvangen heeft? (1-10)
2. Dank u wel voor uw beoordeling. Kunt u aangeven welke aspecten bepalend zijn voor dit cijfer?
Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.
 - De duidelijkheid van het besluit
 - De uitleg hoe mijn eerdere zienswijze in het besluit is meegenomen
 - De snelheid van het besluit nadat ik het adviesrapport heb gekregen
 - De lengte van de brief
 - De toon van de brief
 - De hoogte van het bedrag dat aan mij is toegekend
 - Anders, namelijk:
3. Welk aspect is het meest bepalend voor uw beoordeling?
 - De duidelijkheid van het besluit
 - De uitleg hoe mijn eerdere zienswijze in het besluit is meegenomen
 - De snelheid van het besluit nadat ik het adviesrapport heb gekregen
 - De lengte van de brief?
 - De toon van de brief
 - De hoogte van het bedrag dat aan mij is toegekend
 - Anders, namelijk:
- 3.a. Kunt u dit toelichten?
4. Heeft u bezwaar gemaakt tegen het besluit?
 - Ja
 - Nee
 - Nog niet, maar ik denk erover dit te doen
5. Hoe beoordeelt u:
 - Het feit dat een zaakbegeleider u tijdens het traject begeleidde? (1-5)
 - De informatie die u tijdens de behandeling van uw schademelding kreeg? (1-5)
 - De duidelijkheid van het adviesrapport dat u heeft ontvangen na de inspectie bij u thuis? (1-5)
 - De snelheid waarmee het bestuur van IMG een besluit heeft genomen over uw aanvraag voor schadevergoeding? (1-5)
 - De duidelijkheid van het besluit? (1-5)
 - De mate waarin het bedrag voldoende is om de schade aan uw woning/gebouw te herstellen? (1-5)
 - De snelheid waarmee het geld op uw rekening is gestort? (1-5)
- 5.a. Kunt u dit toelichten?
6. Welk rapportcijfer geeft u de begeleiding van uw aanvraag door uw zaakbegeleider? (1-10)
 - De zaakbegeleider heeft het aanvraagproces duidelijk uitgelegd (1-5)
 - De zaakbegeleider kwam gemaakte afspraken na (1-5)
 - De zaakbegeleider was telefonisch of per e-mail goed bereikbaar (1-5)
 - De zaakbegeleider toonde begrip voor mijn situatie (1-5)
7. Hoeveel moeite heeft het u gekost uw schade(s) vergoed te krijgen? (1-5)
- 7.a. Kunt u uw antwoord toelichten?
8. Hoe waarschijnlijk is het dat u anderen in uw omgeving aanbeveelt hun schade te melden? (1-10)
9. Heeft u nog tips of suggesties om onze dienstverlening te verbeteren?

Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) gebruikt dit onderzoek uitsluitend voor het verbeteren van haar dienstverlening. Uw antwoorden worden altijd anoniem verwerkt, tenzij u ervoor kiest om uw klantgegevens met ons te delen. Als u het onderzoek anoniem wilt invullen, klikt u op

'Versturen'. Alleen als IMG uw klantgegevens (naam, telefoonnummer, e-mailadres en dossiernummer) mag koppelen aan uw antwoorden, zet u een vinkje.

10. Ja, IMG mag mijn klantgegevens koppelen aan mijn antwoorden.

Ja

Nee