

KLANTREIS FUNDERINGSSCHADE GEMEENTE LINGEWAARD

Rapportage kwalitatief onderzoek
06-10-2025

In opdracht van: a.s.r., Nationale Nederlanden,
Achmea, Rabobank, NHG en ABN AMRO



INHOUDSOPGAVE

Aanleiding	3
Vraagstelling	4
1. Conclusies en aanbevelingen	5
2. Resultaten kwalitatief onderzoek	11
3. Resultaten financieel expert	45
Bijlage	52
4. Onderzoeksverantwoording	53

Manette Elderman
Customer Insights Expert
06 – 42107920
manette@mainsights.nl

Rianne Tolsma
Customer Insights Expert
06 – 12708631
rienne@raad-klantinzicht.nl

Aanleiding

Funderingsschade is momenteel een urgent thema in Nederland vanwege de toenemende problemen veroorzaakt door bodemdaling, lage grondwaterstanden en droogte. Dit probleem wordt verergerd door klimaatverandering. Uit een nieuwe analyse blijkt dat op korte termijn ongeveer 425.000 gebouwen een verwachte technische levensduur van minder dan vijftien jaar hebben. Iets minder dan een kwart van deze gebouwen is gefundeerd op houten palen; de rest heeft een ondiepe fundering. Deze schade heeft niet alleen technische en maatschappelijke impact, maar kan ook grote financiële gevolgen hebben.

Funderingsschade is niet verzekeraar vanwege de aard en complexiteit van de schade. Verzekeraars beschouwen funderingsproblemen als een gevolg van langdurige processen. Uitspraken van de Hoge Raad geven aan dat woningeigenaren zelf aansprakelijk zijn voor funderingsschade. Hierdoor moeten woningeigenaren de kosten voor herstel zelf dragen.

Gezien de impact op de onderpandswaarde en betaalbaarheid van de woning voor bewoners, hebben ook geldverstrekkers belang bij een juiste aanpak van funderingsherstel. Zij zijn zoekende welke rol zij kunnen vervullen in dit belangrijke thema.

Om hier inzicht in te krijgen is onderzoek gedaan onder **bewoners van gemeente Lingewaard met een woning met funderingsschade**. De bewoners in Lingewaard die dit betreft hebben zich verenigd binnen het Platform Funderingsschade Lingewaard. Vanuit dit platform zijn de deelnemers voor dit onderzoek geworven.

De uitkomsten van het onderzoek dienen als input voor vervolgstappen/ proposities voor de betrokken geldverstrekkers op het gebied van funderingsproblematiek.

Vraagstelling

De centrale onderzoeksvragen zijn als volgt:

- a) Welke impact heeft funderingsschade voor bewoners/eigenaren?
- b) Welke rol kunnen geldverstrekkers spelen rondom (de financiering van) funderingsschade?
- c) (hoe) Zijn bewoners/eigenaren geholpen met financieel inzicht in de impact van funderingsschade?

De antwoorden hierop vinden jullie terug in deze rapportage.

De rapportage bestaat uit vier delen:

- 1. Conclusies en aanbevelingen van het kwalitatieve onderzoek.
- 2. Resultaten van het kwalitatieve onderzoek waarin wordt ingegaan op de klantbeleving m.b.t. de (ontdekking van de) funderingsschade, de huidige status, de wensen en behoeften, de rol van de geldverstrekker en de financiële vragen die er leven.
- 3. Resultaten van de financiële verdieping
- 4. Onderzoeksverantwoording waarin meer toelichting is gegeven op de gebruikte methoden, de doelgroep en de werving van de deelnemers.

Het eerste, tweede en vierde deel is geschreven door de onderzoekers van Mainsights en het derde deel door onafhankelijk financieel expert Theo Bassant.

We wensen jullie veel leesplezier!

Met vriendelijke groet,

Rianne Tolsma en Manette Elderman



1. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

CONCLUSIES (1 van 3)

Impact funderingsschade is groot

- Overall kunnen we concluderen dat de impact van funderingsschade voor woningeigenaren uit gemeente Lingewaard groot is.
- Met name de grote onzekerheid, zowel emotioneel, technisch (oplossing) als financieel maken het een ingewikkelde situatie waarin bewoners zich nog onvoldoende gehoord en gezien voelen.
- Er is (gevoelsmatig) een groot gebrek aan steun en expertise.
- Er is verschil in informatiebehoeften en de acties die men neemt. Dit loopt uiteen van 'kop in het zand' steken tot zelf actief naar informatie zoeken. Hierdoor is het kennisniveau over de oplossingen voor herstel erg wisselend.

Geduceerden in 'wachtstand'

- Door de grote onzekerheid verkeren de meesten in de 'wachtstand', wat betekent dat ze wachten met het oplossen van het probleem rondom funderingsschade.
- Hiervoor liggen verschillende redenen ten grondslag, maar het komt met name door het gebrek aan kennis over de te kiezen oplossing specifiek voor de eigen woning. Er is nog weinig vertrouwen in huidige oplossingen.
- De wachtstand brengt onzekerheid mee. Sommigen lijken het zich te kunnen permitteren om nog te wachten. Anderen zouden, vanwege de huidige status van de schade, al wel actie moeten ondernemen. Toch wachten ze af.

Emotioneel voelt men zich eenzaam in de situatie

- Emotioneel gezien wordt de funderingsschade vooral ervaren als een onzeker en eenzaam proces die ook invloed heeft op de toekomstplannen van woningeigenaren.
- Bewoners met schade liggen er niet structureel wakker van, maar het houdt ze zeker bezig en het beïnvloedt keuzes voor de toekomst.
- Men wil zich gezien en gehoord voelen. Het gevoel hebben dat ze er niet alleen voor staan, maar dat het een gezamenlijk probleem is. Het Platform Funderingsschade Lingewaard geeft zeker de nodige steun, maar de echte steun zou vanuit een overheidsinstantie moeten komen.

CONCLUSIES (2 van 3)

Meningen verschillend over verantwoordelijkheid voor de schade

- Er is een duidelijk verschil te zien in wie men verantwoordelijk stelt voor de schade.
- Een deel pakt de volledige verantwoordelijkheid zelf (risico van een eigen koopwoning). Maar een groter deel vindt dat het deels of volledig buiten hun macht ligt. Zij stellen de overheid verantwoordelijk.
- Mede ook omdat overheidsinstanties beslissingen maken (zoals het bepalen van de hoogte van de grondwaterstand) die (grote) invloed hebben op de huidige situatie. Zij vinden dan ook dat ze recht hebben op een vergoeding, subsidie of compensatie hiervoor.
- Ook pleit een deel het probleem aan te pakken bij de oorzaak en niet te handelen vanuit het gevolg.

Primair behoefte aan gedegen technisch expert

- Primair is de behoefte aan een technisch expert het grootst. Het gebrek daaraan zorgt er mede voor dat men geen stappen durft te nemen om het probleem op te lossen.
- Deze te vertrouwen expert moet onafhankelijk zijn, maatwerk advies geven en gecertificeerd zijn.
- Voor velen is deze behoefte zeer groot. Men gaat er vanuit dat er vanuit een te vertrouwen instantie (overheid of KCAF) een lijst beschikbaar komt met deze experts.
- Ook zou een vast informatiepunt, zoals een funderingsloket, prettig zijn voor algemenere vragen en een luisterend oor.

Secundair behoefte aan financieel inzicht

- Secundair heeft men behoefte aan financieel inzicht.
- De kosten voor een oplossing voor funderingsschade worden nu nog vaak geschat.
- Men heeft vooral behoefte aan inzicht in de mogelijkheden voor de financiering van het herstel (lening, hypotheek, subsidie, eigen geld, etc.).
- Bij voorkeur krijgen ze inzicht van een financieel expert die funderingsschade begrijpt.
- Hierin is de behoefte aan maatwerk groot. Geen algemeen advies, maar specifiek voor de situatie van de woningeigenaar.

CONCLUSIES (3 van 3)

Aanvankelijk weinig verwachtingen van geldverstrekkers, maar ze kunnen zeker rol pakken

- Voor het grootste deel van de woningeigenaren met funderingsschade is het niet (meteen) duidelijk wat de rol van een geldverstrekker in dit verhaal zou kunnen zijn. Ze leggen niet direct de link met de geldverstrekker als het gaat om de funderingsproblematiek. Ze hebben bovendien weinig verwachtingen van de geldverstrekker.
- Toch blijkt dat geldverstrekkers wel degelijk kunnen helpen, bijvoorbeeld door middel van: een lening met gunstige voorwaarden, financiële oplossing specifiek voor funderingsschade (maatwerk), financieel inzicht/advies en lobbyen in Den Haag. Dit laatste vindt men vooral belangrijk, omdat het onderwerp hierdoor meer aandacht krijgt en er mogelijk subsidie vrij komt.
- Ze denken dat niet alleen woningeigenaren, maar ook geldverstrekkers er baat bij hebben als de woning goed wordt onderhouden en de waarde niet fors gaat dalen.
- Ze blijven echter ook sceptisch, omdat ze in hun achterhoofd houden dat geldverstrekkers commerciële partijen zijn die 'eraan willen verdienen'.

Oplossingen komen tot stand als partijen samenwerken

- Volgens gedupeerden is erkenning en steun van de overheid nodig om geldverstrekkers in beweging te krijgen. Het is immers geen luxe, maar pure noodzaak dat woningeigenaren de schade laten herstellen.
- Indien overheden, geldverstrekkers (als één front) en gedupeerden samen optrekken, is de kans het grootst dat er daadwerkelijk geschikte financiële oplossingen worden gevonden.
- De funderingsschade moet veel meer gezien worden als een maatschappelijk probleem. In de toekomst zal funderingsschade immers vaker én op meer plekken voor gaan komen is de verwachting.

AANBEVELINGEN (1 van 2)

Overweeg om te investeren in primaire behoefte van woningeigenaren met funderingsschade

- Geldverstrekkers kunnen niet direct een rol spelen in de primaire behoefte (inzicht in technische oplossing) van woningeigenaren met funderingsschade.
- Tegelijkertijd hebben geldverstrekkers er belang bij dat woningeigenaren blijven investeren in hun woning (i.v.m. woningwaarde, woning als onderpand).
- Om te stimuleren dat eigenaren daadwerkelijk blijven investeren in hun woning, zouden geldverstrekkers kunnen bijdragen in de primaire behoefte van woningeigenaren met funderingsschade. In dit geval betekent dat (mede)investeren in kennis en technische expertise als het gaat om funderingsschade. Die investering kan zich uiteindelijk terugverdienen, want woningeigenaren durven daarmee te investeren in hun woning.
- Zoek hierin de samenwerking met andere partijen. Het draagt immers bij aan een maatschappelijk probleem en verlangen om gezien te worden.
- Indien dit is gerealiseerd, zorg dan dat bij klanten bekend wordt dat geldverstrekkers hierover mee kunnen denken.

Werk financiële oplossingen verder uit en zoek de samenwerking met overheden

- Vervolgens kan een geldverstrekker hierop inspelen door een lening aan te bieden specifiek gericht op funderingsschade en indien mogelijk met speciale voorwaarden (in samenwerking met overheidssteun).
- Bied een gratis adviesgesprek aan om de financiële mogelijkheden te verkennen. Dat geeft deels ook rust.
- Overweeg een financiële oplossing op maat te ontwikkelen, specifiek voor funderingsschade.
- Om dit te kunnen realiseren, is het van groot belang om ook de samenwerking met de landelijke overheid (meer) op te zoeken. Als er meer aandacht komt voor deze problematiek, komt het op de politieke agenda en nemen de kansen toe om woningeigenaren financieel tegemoet te komen middels overheidssteun en daaruit voortvloeiend hulp vanuit geldverstrekkers.
- Benadruk bij de overheid ook het belang van een neutraal informatieloket. Een informatiepunt zien velen in eerste instantie bij de gemeente en niet bij een geldverstrekker.

AANBEVELINGEN (2 van 2)

Doe vervolgonderzoek om deze basis verder uit te bouwen

- Er ligt nu een rijke basis aan inzichten als het gaat om de impact van funderingsschade.
- Tegelijkertijd is dit onderzoek verricht in een specifieke gemeente met veel vrijstaande woningen, veelal met een bovenmodaal inkomen.
- Aangezien het gaat om een landelijk maatschappelijk probleem, is het aan te raden om vergelijkbaar onderzoek uit te voeren in een Randstedelijk gebied waarbij het inkomen modaal (of lager is) en wellicht meer afhankelijkheden meespelen.
- Hiermee verrijk je het beeld, de impact en wensen en behoeften van woningeigenaren met funderingsschade. En kun je als geldverstrekker ook een brede(re) doelgroep bedienen.

Blijf betrokken bij het Platform Funderingsschade Lingewaard

- Het advies luidt om zeker bij het Platform Funderingsschade Lingewaard betrokken te blijven, omdat het een uniek platform is met hoge betrokkenheid en bereidheid om mee te werken aan o.a. onderzoek.
- Ideeën die vanuit dit onderzoek ontstaan, zouden goed getoetst kunnen worden binnen het Platform om zo een op laagdrempelige manier samen te bouwen aan oplossingen.
- Daarnaast is het aan te raden betrokkenen aan dit onderzoek terugkoppeling te geven over de inzichten van dit onderzoek. Bij voorkeur in de vorm van een informatieavond (zodat er ook weer een fysiek contactmoment is binnen het Platform).



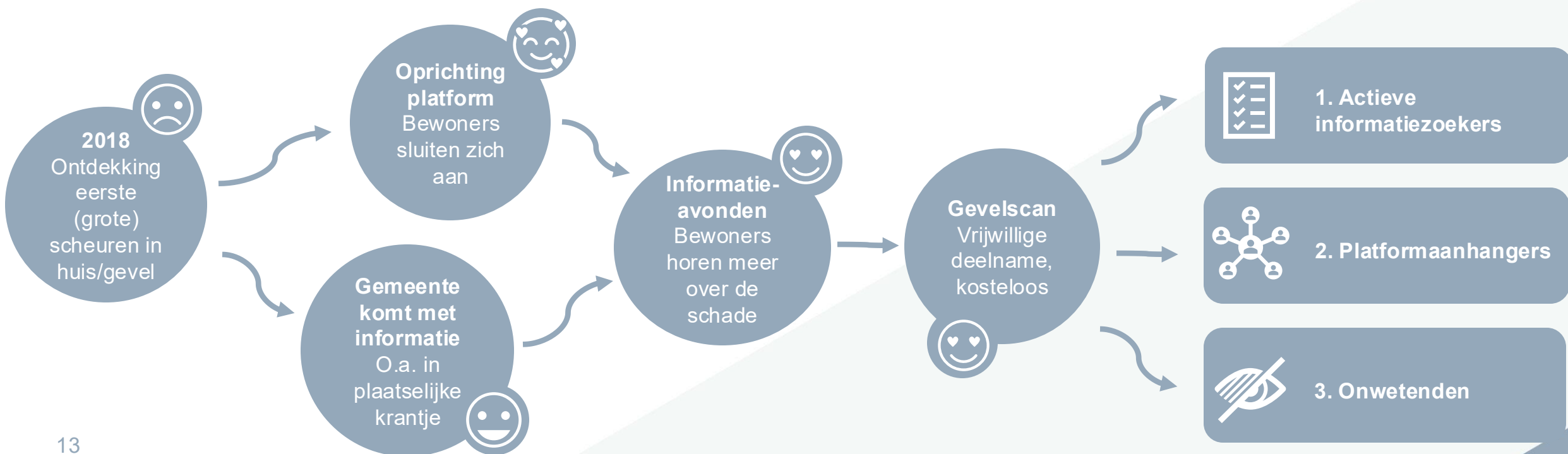
2. RESULTATEN

An aerial photograph of a river winding through a vibrant green, grassy landscape. A small boat with several people is visible on the river, moving towards the right. The river is dark and narrow, contrasting with the bright green banks. A light blue rectangular box is overlaid on the left side of the image, containing the text 'CUSTOMER JOURNEY' and 'FUNDERINGSSCHADE' in white, bold, sans-serif capital letters.

CUSTOMER JOURNEY FUNDERINGSSCHADE

Customer journey funderingsschade

- Voor inwoners van de gemeente Lingewaard geldt dat de journey rondom funderingsschade qua tijdsverloop ongeveer gelijk is. De ze journey is onderstaand visueel weergegeven en wordt op de volgende pagina verder toegelicht.
- Als het gaat om informatiebehoeften en daarop wel of geen actie ondernemen kunnen we drie type bewoners onderscheiden. Deze worden omschreven op pagina 19.
- In de visuele journey is door middel van smileys aangegeven welk gevoel men ervaarde binnen het proces. Vanaf pagina 25 wordt dieper ingegaan op de emotionele reis die bewoners afleggen.



2018 – het startpunt van de journey

Bijna iedereen weet het nog: de zomer van 2018

- Een hele droge zomer. De eerste (grote) scheuren ontstonden in de huizen van bewoners uit Lingewaard.
 - Scheuren in de binnenmuren en/of scheuren in de buitengevel.
 - Sommigen hoorden letterlijk een enorme knal in huis en later bleek dit de schade te hebben veroorzaakt.
- Lang niet iedereen ziet gelijk het verband met funderingsschade – dit blijkt sterk afhankelijk van het kennisniveau rondom woningschade/fundering.
 - Het betreft geen nieuwbouwhuizen, dus sommigen denken dat het met het bouwjaar van het huis te maken heeft.
 - De meesten wonen al langere tijd in hun huidige huis in Lingewaard en niemand was bij de aankoop van hun woning bekend met de funderingsproblematiek.
- Door de oprichting van het Platform Funderingsschade (later genaamd 'Platform') in omgeving Lingewaard komt er meer bekendheid over funderingsschade. Dan gaat het balletje rollen en koppelt men de scheuren aan funderingsschade.
- Er komt meer aandacht (o.a. vanuit de gemeente en KCAF): een deel raakt via de plaatselijke krant of via via bekend met het Platform of met funderingsschade.
 - De plaatselijke aandacht wordt gewaardeerd. Het straalt betrokkenheid uit.
- Op dit moment spelen emoties nog geen grote rol: de meesten weten nog niet wat hen te wachten staat (technisch, emotioneel en financieel).



“We wonen in een oud huis, eerst denk je gewoon dat het erbij hoort, die scheuren.”

Veel vragen en gemengde gevoelens

De eerste vragen en emoties van woningeigenaren ontstaan

- Informatieavonden worden georganiseerd vanuit de gemeente (met name faciliterend), het Platform en KCAF – inwoners bouwen de eerste kennis op.
- Sommigen zoeken vrij snel in dit proces al contact met de gemeente en doen melding van de funderingsschade – de gemeente lijkt een logisch eerste aanspreekpunt – maar dit pad loopt dood.
 - De gemeente verwijst sommigen inwoners naar het Platform.
- De eerste emoties komen nu wel om de hoek kijken door het gevoel dat de gemeente veelal geeft:
 - *“Jouw huis, jouw verantwoordelijkheid.”*
 - *‘De gemeente kon mij niet helpen, ik kon een melding doen, meer niet.’*
 - *“De gemeente gaf gelijk aan dat ze financieel niks kunnen betekenen.”*
- Overall zien we in deze fase van de journey vooral nog veel onduidelijkheid en onwetendheid. Er ontstaan verschillende groepen als het gaat om de behoefte aan informatievoorziening rondom funderingsschade, zie pagina 19



“Heel jammer, ik had echt verwacht dat de gemeente meer naast je zou staan.”

Platform Funderingsschade Lingewaard: informatiebron en steun

De **oprichting** van het Platform Funderingsschade Lingewaard is het vermelden waard in dit rapport: een burgerinitiatief van grote waarde, zo blijkt.

- Over het algemeen is men erg te spreken over de oprichting van het Platform.
- Het Platform speelt een (zeer) belangrijke rol binnen de reis rondom funderingsschade die inwoners van Lingewaard doormaken. De inzet wordt enorm gewaardeerd.
- Een deel van de inwoners van Lingewaard lijkt echt de leunen op het Platform, bij de totstandkoming en nu ook nog steeds.
- De functie van het Platform is wel anders geworden, eerst meer informerend op algemeen niveau, nu meer gericht op mogelijke oplossingen (technisch en financieel).
- Sommigen vinden het jammer dat het platform momenteel minder actief lijkt. Ze weten dat er op de achtergrond hard gewerkt wordt, maar zouden daar meer in meegenomen willen worden. Ze wachten echt totdat het Platform met meer informatie komt.

Verwachtingen toekomst

- Men hoopt dat er vanuit het Platform meer bekend zal worden gemaakt over technische oplossingen; dat het platform al één stap vooruit loopt en door middel van specifieke kennis meer informatie kan overdragen over duurzame oplossingen voor funderingsschade.
- Daarnaast verwachten sommigen dat het platform partijen (zoals aannemers en constructeurs) zal aandragen die zich richten op funderingsherstel (en die te vertrouwen zijn).
- Op emotioneel vlak hoopt men dat het Platform blijft voortbestaan: men voelt zich door het Platform minder eenzaam in de situatie.
 - Ervaringen delen helpt en geeft steun. Men zoekt een sparringpartner in deze situatie en het Platform lijkt daar vooralsnog het meest geschikt voor.

Gevelscan: met de neus op de feiten gedrukt

- Via het Platform is een aantal jaar geleden de mogelijkheid aangeboden om kosteloos een gevelscan te laten uitvoeren.
- Het wordt erg gewaardeerd dat dit mogelijk is gemaakt door het platform, kosteloos. Sommigen hopen op nog meer van dit soort initiatieven.
 - *“Er was ook een keer sprake van allemaal een grondwatermeter in de tuin plaatsen. Dat was achteraf volgens mij toch een te grote investering, maar vind het wel jammer dat dat niet is doorgegaan. Ik kan dit soort initiatieven enorm waarderen. Dan heb je ook het gevoel dat we samen een stap aan het zetten zijn.”*
- De meesten inwoners zijn (erg) te spreken over de gevelscan:
 - De scan gaf hen **inzicht** in de huidige status van de funderingsschade – een 0-meting waaruit je kunt blijven monitoren.
 - **Bevestiging** van wat bewoners zelf al dachten/vreesden.
 - Voor sommigen: meer **confrontatie**, nu staat het echt op papier.
 - De **indeling in klasse** geeft een inschatting van de ernst en noodzaak om het probleem aan te pakken.
 - De uitkomst was vooral midden of zwaardere klasse qua schade, dit liep uiteen binnen dit onderzoek.
 - Voor de zware categorie was het advies: eerst fundering op orde voordat je andere zaken aan je huis wilt aanpakken, zoals een verbouwing, isolatie, verduurzaming, etc.
 - Voor degene met verbouwplannen van/rondom hun woning kwam dit advies rauw op hun dak.



“Super dat dit kon, ik vond het prettig om te horen waar we staan qua schade.”

“Het was vooral een bevestiging.”

“Ondanks dat je de scheuren met je eigen ogen ziet, hoop je dat het meevalt, maar dat viel in ons geval flink tegen.”

“Wij zitten in klasse C geloof ik, het kan erger. Dat stelde enigszins gerust. Maar alsnog moeten we iets...”

Gevelscan geeft ook wat onrust / spanning

- **Gevoel na de gevelscan: wat onrust**

- Er ontstaat wat onrust, met name bij degenen die in de zwaardere klasse vallen qua schade. Ze vragen zich af hoe gaat dit nu verder zal gaan.
- Maar ook is er de nodige onrust bij een deel van degenen die het advies krijgen te monitoren, want: hoe lang kun je monitoren?
 - *“Wat is wijsheid? Je kunt blijven monitoren, maar het wordt er niet beter van. Wat als blijkt dat je beter preventief iets had moeten doen in plaats van monitoren? Dan zijn we nog verder van huis.”*

- **Opvolging KCAF wordt wisselend ervaren**

- Er lijkt bij een aantal inwoners opvolging te zijn geweest door het KCAF in de vorm van een rapportbespreking. Dit wordt wisselend ervaren.
 - De één vond het prettig – betrouwbare partij die betrokkenheid toont.
 - De ander vond het advies juist veel te algemeen en voelde daardoor weinig betrokkenheid.
 - *“Het leek een algemeen formulier en verhaal met advies dat ik kreeg, niet van toepassing op onze situatie specifiek.”*



“Moeten we die scan nu nog een keer laten doen? Volgens mij was dat het advies, maar wat ga je daar aan hebben?”

Van actieve informatiezoekers tot onwetenden

Er zijn in de beginfase van de journey rondom funderingsschade drie groepen ontstaan als het gaat om informatiebehoeften en de acties die men daarop neemt. Deze groepen zien we ook nu nog steeds terug.

1. Actieve informatiezoekers	2. Platformaanhangers	3. Onwetenden
• Deze groep inwoners gaat vanaf het begin zelf actief op zoek naar informatie over funderingsschade en mogelijke oplossingen. • Ze zoeken vooral online via Google, of indien bekend via de website van het KCAF (met name omdat deze informatie betrouwbaar(der) voelt). • Online informatie zoeken is wel uitdagend. Met name jaren geleden was de hoeveelheid informatie beperkt of sprak elkaar tegen. Dat laatste ervaart men nog steeds. • Sommigen nemen contact op met aannemers/constructeurs. • Een enkeling vraagt offertes op, wil kennis en inzicht vergroten en voelt meer behoefte om de funderingsschade te herstellen.	• Deze groep inwoners hangt zeer sterk aan het Platform. Zien dit als hun primaire bron aan informatie. • Ze wachten op informatie waarmee het Platform komt en vertrouwen hier volledig op – het eigen kennisniveau over funderingsschade/herstel is vaak wat lager. • Ze zoeken bewust niet zelf naar informatie. Een enkeling heeft wel eens een poging gedaan, maar liep al snel vast. • Ondanks dat het Platform momenteel minder actief is qua informatievoorziening blijft deze groep nog altijd afhankelijk van waar het Platform mee gaat komen en zijn ze daarmee afwachtend.	• Deze groep onderscheidt zich van de andere groepen in hun houding en gedrag. Ze zien het probleem van funderingsschade aan hun eigen woning niet of willen het niet zien (kop in zand, probleem wegstoppen). • Een deel ziet het probleem wel, maar voelt de urgentie niet. • Allen zoeken ze bewust nog geen informatie en voelen (nog) niet de behoefte zich erin te verdiepen. • Dit betreft niet alleen bewoners met weinig schade, maar ook bewoners waarbij de schade al forser is.

HUIDIGE STATUS



Velen zitten in de ‘wachtstand’

- Opvallend genoeg zitten de meeste inwoners uit Lingewaard die betrokken zijn bij dit onderzoek in de ‘wachtstand’. Ze ondernemen nog geen actie als het gaat om herstel.
 - Ook niet als de schade al fors is en het advies vanuit de gevelscan is om wel in actie te komen.
 - Een paar inwoners zijn wel bezig (geweest) met herstel of maken concrete plannen om de schade te herstellen.
 - Ze vragen bijvoorbeeld offertes op voor herstel. Een deel loopt dan vast – wat is de juiste oplossing voor mijn woning?

Er zijn enkele duidelijke redenen te zien waarom men momenteel nog bewust kiest om af te wachten (dit kan ook een combinatie van verschillende redenen zijn):

1. Men durft door **gebrek aan kennis** geen actie te ondernemen – waar moet je beginnen? Welke oplossingen zijn er überhaupt? En hoe maak ik dan een keuze voor mijn woning? Deze mensen zijn een beetje bevroren in de situatie, omdat ze niet weten wat ze kunnen en moeten doen.
2. Er is **gebrek aan garantie** – deze bewoners zijn bang verkeerde investeringen te doen en willen gaan voor een duurzame oplossing. *“Als de gemeente nou garant staat voor een bepaalde oplossing, durf je toch veel sneller ervoor te gaan. Er is nu niemand die mij kan verzekeren dat een oplossing daadwerkelijk een oplossing is voor de lange termijn.”*
3. Men hoopt op **financiële steun** vanuit de overheid en wil die boot niet missen / zijn bang dat een mogelijke regeling of subsidie niet met terugwerkende kracht geldt en wachten daarom maar af.
4. Stellen herstel uit vanwege de inschatting aan **hoge kosten**. Sommigen kunnen de financiële lasten niet dragen nu of geven voorrang aan andere investeringen, zoals aan een eigen bedrijf.



“Wij stellen de aanpak van het probleem uit, maar ja, hoe lang is dat houdbaar?”

“Er is geen noodzaak nu, ik heb wel ideeën of hoor dingen over bepaalde methodes, maar er is nog geen methode waar ik echt vertrouwen in heb.”

“Wij wachten tot er meer bewijs is dat de palenconstructie een duurzame oplossing is.”

De wachtstand voelt niet per se goed: wat is wijsheid in deze situatie?

Wachten vs. herstellen

- Voor een groot deel van de bewoners voelt de wachtstand niet prettig: is afwachten wel de beste beslissing?
 - Hoe lang kun je nog wachten? Is preventief nu de boel aanpakken niet beter dan wachten tot het echt niet meer kan?
 - Al deze vragen en onzekerheden maakt men onrustig.
- De huidige status geeft dus geen rust, maar in de meesten gevallen is er nog onvoldoende onrust en te veel onduidelijkheid over de juiste oplossing om wel actie te ondernemen. Men hoopt dat ze er goed aan doen om af te wachten, maar de onzekerheid blijft.
- Bij de meesten is er nog geen duidelijk plan. Oplossingen zijn niet helder – keuzes die er zijn, kun je niet onderbouwen, dus waar doe je goed aan?
 - Behoefte aan onderbouwing voor keuzes rondom herstel is zeer groot.



“Het lijkt alsof we het ons kunnen permitteren om af te wachten, dat doen we nu maar. Weet toch niet wat te doen.”

Kennisniveau over oplossingen wisselend; constructie met palen meest bekend

Kennisniveau

- Als het gaat om het huidige kennisniveau rondom mogelijk oplossingen voor het herstel van funderingsschade, dan is dit onder inwoners heel wisselend. Dit heeft ook weer betrekking op de drie groepen die we onderscheiden.
 - **Actieve informatiezoekers** hebben een hoger kennisniveau over oplossingen en kennen de voor- en nadelen van oplossingen beter.
 - **Platformaanhangers** en **onwetenden** hebben een lager kennisniveau en weten vaak alleen op hoofdlijnen (van horen zeggen) wat er mogelijk is aan oplossingen.
 - Voor- en nadelen weten ze vaker niet te benoemen.
 - De meerderheid kan wel meerdere oplossingen benoemen (meestal geen details).
- Een nieuwe fundering aanleggen met een **constructie met palen** is het meest bekend onder inwoners. Deze oplossing voelt voor velen als het meest kansrijk.
 - Maar, men weet ook dat dit de grootste financiële investering met zich meebrengt.
 - Alsnog is men onzeker of dit een structurele en duurzame oplossing is. Men verwacht het wel, maar zeker weten doen ze het niet.
 - *“Wij wonen aan een hele drukke weg. Je voelt het huis trillen als er vrachtverkeer voorbij rijdt. Dus wat is de invloed daarvan? Straks staat ons huis op palen en komen we erachter dat de trillingen van de weg alsnog schade aanrichten. Ik zou willen dat de gemeente een rondweg aanlegt, zodat we dit probleem in ieder geval kunnen uitsluiten.”*
 - Ook de rompslomp in en om het huis die komt kijken bij een volledig nieuwe fundering maakt het geen aantrekkelijke oplossing.



“Wij hebben nog vier pubers thuis. We moeten dan het huis uit, weet ik veel voor hoe lang. Liever stel ik dit uit. We zijn zo druk nu, het is bijna niet te doen.”

“Er komt zoveel bij kijken. Het is echt een hele verbouwing. Daar zie ik behoorlijk tegen op. Echt gedoe.”

Andere technische oplossingen minder bekend

Andere technische oplossingen die soms worden genoemd:

- Plaatfundering
- Drainage systeem (met geulen langs de woning om grond nat te houden)
- Scheuren professioneel laten voegen (anders dan alleen esthetisch) - *“Dit laten we volgende week doen. En dan maar hopen dat dit een tijdje mee gaat en we komende winter geen tocht voelen door de kieren”.*
- Fundering inpakken met plastic/ plastic plaatsen langs het huis.

Afhankelijkheid van directe burens

- Er is nog specifiek een probleem dat wordt genoemd door bewoners die wonen in een twee-onder-een-kapwoning of waarbij de garages zijn geschakeld: in dit geval moeten beide woningeigenaren meegaan in de oplossing, anders heeft het geen nut.
 - *“Mijn buurman ontkent de hele situatie, dus ik kan wel een hele nieuwe fundering aanleggen, maar onze huizen zitten aan elkaar vast. Het heeft totaal geen zin als mijn buurman niks doet.”*



“Dit is een twee-onder-een-kapwoning en onze buurman die dus vast zit aan ons huis heeft nog nergens last van. Ook gek. Waarschijnlijk komt dat nog wel, maar je ziet wel dat het echt per huis kan verschillen. En als wij willen herstellen, zal hij ook mee moeten gaan. Maar daar heeft hij nu natuurlijk geen oog voor.”

De situatie voelt soms eenzaam en maakt onzeker

De meesten liggen (nog) niet wakker van de situatie, maar zorgen zijn er zeker. Emotioneel gezien maken inwoners van gemeente Lingewaard zeker een reis door. Ondanks de verwachting aan hoge kosten, spelen financiële zorgen niet de hoofdrol. Men wil vooral gezien worden, zich minder alleen voelen en meer zekerheid krijgen.

Onzekerheid

- Met name de **onzekerheid** die de situatie met zich meebrengt – niet weten waar je aan toe bent - maakt onrustig.
- Het afwachten, meer of grotere scheuren, niet weten wat je kunt en moet doen; de onzekerheid is groot.

Eenzaamheid

- De situatie voelt heel alleen / eenzaam – bij wie kun je echt terecht?
- Er is geen aanspreekpunt. Gemeente en provincie lijken naar elkaar te wijzen. Er is geen sprake van betrokkenheid, van een gezamenlijk probleem.
- Het Platform geeft wel iets meer steun. Dit is echter een burgerinitiatief, dus alsnog geen overheidssteun en erkenning van het probleem.
- *“Volt heeft het nu op zijn programma staan de funderingsschade. Dat is ten minste iets, maar ja, dat is pas 1 partij, dus of we daar wat aan gaan hebben”.*
- Er is een grote behoefte aan ‘**gezien willen worden**’.



“Inmiddels is het niet meer zo op de voorgrond, maar het speelt wel altijd mee. Het hangt altijd in de lucht.”

“Je voelt de dreiging.”

“Je staat machteloos”

“Het is een hele grote puzzel.”

An aerial photograph of a lush green agricultural field. A blue tractor is pulling a harrow, creating distinct tracks in the grass. The image is used as a background for a quote.

“

**Je staat hierin echt
alleen. Niemand die de
verantwoordelijkheid wil
pakken.”**

Geen invloed hebben op de situatie levert (lichte) frustraties op

Een groot verschil in emoties is of de funderingsschade wel of niet ervaren wordt als iets waar je zelf verantwoordelijk voor bent of dat anderen daar verantwoordelijk voor zijn. Er zijn hierin drie groepen te onderscheiden:

1. Eigen verantwoordelijkheid	2. Deels eigen verantwoordelijkheid	3. Overheid volledig verantwoordelijk
Een deel voelt zich zelf verantwoordelijk: 'mijn huis, mijn probleem'. • Zij willen het probleem zelf oplossen en pakken zelf de volledige verantwoordelijkheid. • Vaak hebben deze mensen het financieel wat breder, dus voelen geen geldzorgen. • <i>"Niet leuk, maar het hoort erbij, risico van een huis kopen."</i>	Sommigen vinden het deels hun eigen probleem en deels van de overheid*: 'het is mijn huis, dus mijn verantwoordelijkheid, maar de overheid neemt beslissingen waar ik geen invloed op heb'. • Ze hopen of verwachten daarom wel enige vorm van steun vanuit de overheid. Ze zouden dat ook terecht vinden. Ze zoeken meer naar een (financiële) oplossing samen. • (Lichte) Frustratie speelt ook al een rol binnen deze groep. Met name omdat er beslissingen worden genomen buiten de macht van woningeigenaren (zoals de hoogte van de grondwaterstand).	Een deel legt de 'schuld' volledig bij de overheid*: 'hier kan ik zelf echt niks aan doen, maar zij wel'. • Zij zijn veel meer gefrustreerd, het voelt alsof zij de dupe zijn van iets waar ze helemaal geen invloed op hebben. • En dan moeten ze ook nog eens voor de hoge kosten opdraaien. Ze verwachten echt steun in de vorm van een subsidie of regeling. • Vooral degenen die zich de 'dupe' voelen, willen absoluut geen eigen geld gebruiken voor herstel. • <i>"Daar heb ik hard voor gewerkt. Dat ga ik toch niet gebruiken voor iets wat niet mijn schuld is?"</i>

Gevoelens schommelen heen en weer

- De emotionele reis is ook **afhankelijk van de huidige situatie qua (zichtbare) schade**.
 - Komen er scheuren bij of worden ze groter, dan word je weer met je neus op de feiten gedrukt en is het probleem er meer.
 - Is de situatie een tijd stabiel, dan verdwijnt het meer naar de achtergrond. Emotioneel is het dus een achtbaan.
- Wat ook meespeelt is dat de investering **niet zichtbaar** is – dit geeft een soort **weerstand**.
 - *“Stiekem wil je natuurlijk liever niet je geld hieraan uitgeven, want je ziet het niet, je hebt er geen plezier van zoals een nieuwe keuken of badkamer.”*
 - *“Het is geld wat je in iets stopt wat verborgen is, het wordt er niet mooier op, het zit in de grond. Maar er zijn ergere dingen in het leven.”*
- Ook kijkt men, zoals eerder genoemd, op tegen het praktische ‘**gedoe**’ om het probleem op te lossen. Je hele huis moet overhoop, je moet je huis uit, etc. – dit zijn zeker belangrijke redenen om herstel uit te stellen.
 - *“Ik vind het vooral veel gedoe wat erbij komt kijken. Geld is niet zo’n probleem.”*



“Deze zomer was rustig hier qua nieuwe scheuren, dat stelt dan weer gerust. Je bent vooral bang voor hele droge zomers.”

“Moet je die kier daar zien bij onze bank. Deze wordt steeds groter en we voelen nu gewoon tocht erdoor.”

“Een nieuwe fundering, ik zie het niet zitten. Mag toch hopen dat er andere oplossingen komen.”

Huidige situatie maakt toekomst onduidelijk

Onzekere toekomst

- De huidige situatie heeft veel invloed op de toekomst van woningeigenaren met funderingsschade. Denk aan:
 - **Verbouwen:** niet verder kunnen met verbouwen of andere plannen met huis en tuin, je zit vast in de situatie.
 - Het advies luidt: eerst de fundering herstellen.
 - *“Wij hebben de tekeningen al liggen om ons huis te verbouwen, we wilden een situatie creëren waarbij alle voorzieningen gelijkvloers zijn, zodat wij hier ook op onze oude dag kunnen wonen. Maar dat ligt nu dus helemaal stil.”*
 - **Geldzorgen:** eerder met pensioen willen, maar ineens onzeker of dit de juiste stap is - blijven werken om hypotheek te krijgen.
 - *“Gelukkig vind ik mijn werk nog leuk, maar ons plan was om nu samen met vervroegd pensioen te gaan. We hebben besloten dat alleen mijn vrouw nu stopt en ik nog zeker een paar jaar blijf doorwerken zodat we hopelijk wel een hypotheek kunnen krijgen als we de schade moeten herstellen.”*
 - **Verhuizen/verkopten woning:** enkelen maken zich zorgen over de waarde van hun woning. De meesten hebben geen plannen om te verhuizen en zijn daarom niet zo bezig met de waarde van de woning. Ook zijn een paar woningen hypotheekvrij en daardoor voelt men minder zorgen over de waarde van de woning. Degenen die zich er wel (een beetje) zorgen over maken vragen zich voornamelijk af wat deze funderingsschade met de waarde van de woning doet en wat de invloed daarvan op de rest van hun leven mogelijk is?
 - *“Stel er komt een mooie boerderij op ons pad, dan zien we dat zeker voor ons. Maar krijgen we ons huis ooit verkocht? En voor hoeveel dan?”*
 - *“Ik ben bang dat de waarde van mijn huis keldert.”*



“We willen hier niet weg, het is een unieke plek, maar we kunnen hier ook niet weg nu met deze schade, dat benauwd me.”

“We moeten hoog nodig de badkamer aanpakken, maar dat durven we nu niet zo goed.”

De huidige situatie wordt veel vergeleken met de situatie in Groningen

Vergelijking situatie

- Door alle groepen wordt er veel vergeleken met de situatie in Groningen (of soms met de de toeslagaffaire).
- Hierbij kwam steun/hulp vanuit de overheid zeer moeizaam op gang. Die frustratie zit diep.
 - *“We hopen natuurlijk wel op overheidssteun, maar ik verwacht helaas niet veel”.*
 - *“In Groningen ging het zelfs nog om alleen menselijke keuzes die gemaakt zijn, hier speelt klimaatverandering ook nog mee, dus voor de overheid een ‘goede’ om je achter te verschuilen”.*
- Dat het om een landelijk probleem gaat, geeft wel hoop.
 - *“We leven in een gezonde democratie, die moet hier wel wat mee, dat stelt mij nog enigszins gerust”.*
 - *“Ik hoop dat we doordat we met z’n allen hiermee bezig zijn, dat er bekendheid komt.”*
- Sommigen hopen dat het Platform speciale ingangen heeft/krijgt bij de gemeente/provincie. Maar weten ook hoe lastig dit is.
 - Er is veel verbazing/frustratie over de (gevoelsmatig) lage betrokkenheid van de gemeente/provincie.



“Het lijkt erop alsof het platform meer verbinding heeft met de gemeente dan wij als inwoners. Dat hoop je dan maar. Je bent toch afhankelijk van overheidsorganisaties en de beslissingen die zij nemen.”

Geen aandacht voor de oorzaak

Grondwaterstand en klimaatverandering

Naast de onzekerheid over oplossingen, maakt een deel van de bewoners zich minstens zo druk om de oorzaak. Zij hopen dat er juist meer gezocht wordt naar de oorzaak en dat het probleem dus ook op dat punt aangepakt wordt.

- Ze doelen dan met name op de grondwaterstand waarin de overheid nu bepaalde keuzes maakt die mogelijk invloed hebben op de funderingsschade (afvoeren van water naar o.a. tuinders en bouwprojecten in de buurt).
 - *“Anders is het toch dweilen met de kraan open.”*
 - *“Er worden keuzes gemaakt door iemand achter een computer en ondertussen gaat mijn huis naar de filistijnen”.*
 - *“Bij mij aan de overkant staan gigantische bomen, die hebben zoveel water nodig, dus dat heeft veel invloed op de waterstand. Daar zouden ze ook naar moeten kijken.”*
 - *“Grondwaterstand heeft zoveel invloed, daar worden nu keuzes gemaakt die voor onze huizen niet goed zijn. Maar ondertussen zitten wij wel op de blaren he!”*
 - *“Het waterschap onttrekt water uit de bodem, zodat boeren hun landerijen kunnen sproeien. Dat is wel door mensen gedaan en niet de natuur. Dit speelt ook een rol.”*
- Ook de klimaatverandering speelt zo'n grote rol als het gaat om funderingsschade dat daar ook naar gekeken zou moeten worden als oorzaak, in plaats van alleen 'het gevolg van'.
 - Bewoners weten niet hoe, maar vinden wel dat dit onderdeel van het gehele proces zou moeten zijn.



“Ik kan wel op mijn kop gaan staan, maar als er wordt besloten om de oorzaak niet aan te pakken, komen we toch nergens.”

De vraag is: wie gaat ondersteuning bieden?

Complex stakeholderveld

- Er is sprake van een ingewikkeld stakeholderveld. Waarbij de grote vraag is: wie is verantwoordelijk?
 - Vooralsnog wordt de verantwoordelijkheid bij de woningeigenaren gelegd.
- Nu is de vraag, wie gaat de verantwoordelijkheid pakken of meedenken over de juiste ondersteuning?
 - Omdat het wordt gezien als een landelijk probleem, wordt al snel gedacht aan een landelijke overheidsorganisatie/ministerie, maar er wordt ook gedacht aan de lokale overheden, zoals provincie, gemeente en waterschap.
- Zolang dit een vraag blijft, zal er volgens woningeigenaren niks gebeuren op het gebied van (financiële) steun en blijft de frustratie hoog.
- Woningeigenaren hopen op erkenning van het probleem en op een vorm van steun.



“Dit is niet alleen een probleem van hier. Het speelt in meer regio’s. De landelijke politiek moet zich hier meer om bekommeren, maar sluit ook de gemeente en waterschap niet uit!”



WENSEN EN BEHOEFTE WONINGEIGENAREN

Primaire behoefte: een gedegen technisch expert

In het eerste stadium (waarbij woningeigenaren funderingsschade ontdekken) is er behoefte aan algemene informatie over funderingsschade.

- Bij voorkeur in de vorm van een informatieloket (woningeigenaren zien dit nu als rol van de gemeente, maar die geeft niet thuis).
 - *“Ik mis een steunpunt om te kunnen sparren”.*
- Het moet een loket zijn waarbij je je eerste, algemene vragen over funderingsschade kunt stellen.
- Informatieavonden zouden ook een mogelijkheid zijn, maar voelt minder flexibel dan een loket.

De grootste en primaire behoefte in het stadium - waar woningeigenaren uit Lingewaard zich nu in bevinden - is aan een **technisch expert/constructeur/aannemer**:

- **Met technische kennis over alle mogelijke oplossingen** voor funderingsherstel.
 - Wat is er allemaal mogelijk? Wat zijn voor- en nadelen van elke oplossing?
- Een **onafhankelijk** expert.
 - Zonder enkel belang in de keuze voor een oplossing.
 - *“Eigenlijk zoals elke onafhankelijke adviseur, waarbij je dus niet het gevoel krijgt dat hij je in een bepaalde richting duwt omdat hij daar zelf belang bij heeft”.*
- **Maatwerk advies** specifiek voor jouw situatie.
 - Ieder huis en de grond eromheen is anders. De vraag om maatwerk is heel groot.
 - *“Ik wil geen algemeen advies, het moet echt specifiek voor mijn huis. Wat bij mijn buurman werkt, hoeft bij mijn huis niet te werken. Het moet dus echt per huis bekeken worden”.*
- **Gecertificeerd** door een te vertrouwen instelling zoals KCAF of een overheidsinstantie.
 - Zodat men garantie krijgt voor het werk dat geleverd zal worden.

Indien de expert voldoet aan alle punten, zorgt dit voor iemand die je volledig kunt **vertrouwen** – en precies dat is wat woningeigenaren met funderingsschade zoeken.

“Ik heb ‘m nog niet kunnen vinden en zou hier zo mee geholpen zijn.”

Men verwacht een **beschikbare lijst** vanuit de overheid of KCAF met experts die aan alle genoemde punten voldoen.

QUOTES

m.b.t. technische/bouwkundige expertise

“De technieken worden beter, er komt meer kennis, wij wachten af en willen dan advies van een expert.”

“Als ik iets laat doen, is het dan over 3 jaar nog goed? Doen we het niet voor niks? Dat wil ik wel weten, voordat ik er een hoop geld instop.”

“Ga je stabiliseren of ga je het probleem oplossen? Ook daar heb je een expert voor nodig die daarin adviseert.”

“Zolang wij niet weten welke investering de juiste is, kunnen we niks. Je spreekt bij ons als gauw over een investering van 1 tot 2,5 ton, dit gaat echt ergens over. Wij kunnen niet zomaar iets proberen.”

“Wij zijn echt leken, juist daarom heb je iemand nodig die je volledig kunt vertrouwen en alles weet.”

“Ik mis een adviseur die echt bouwkundig advies geeft. Die dus precies weet welke mogelijkheden er allemaal zijn. En pas vanuit daar met een maatwerkoplossing komt.”

“Ik wil met vol vertrouwen in kunnen gaan op een offerte.”

Secundaire behoefte: financieel inzicht

- Naast de grote behoefte aan een technisch of bouwkundig expert, is er secundair behoefte aan **financieel inzicht**. De oplossing en de kosten hangen voor iedereen samen. Maar men wil eerst inzicht in de oplossing en vervolgens komen daar de kosten bij.
 - Over het algemeen leken de meeste deelnemers aan dit onderzoek het financieel goed te hebben, vandaar dat de technische oplossing leidend is.

Kostenplaatje

- Opvallend is dat een groot deel nog geen idee heeft waar de kosten voor het funderingsherstel op uit gaan komen. Sommigen weten het globaal 'van horen zeggen' of maken een eigen inschatting.
- Degenen die wel weten wat de kosten zijn voor herstel, zijn degenen die offertes hebben opgevraagd (en soms de fundering al hebben laten herstellen).
 - De palenconstructie komt uit op 50K -150K (afhankelijk van het aantal benodigde palen)
 - “Ik heb gehoord dat het ongeveer €5.000,- per paal is, dus reken maar uit...”
 - “Het gaat waarschijnlijk €80K kosten. Alleen de palen aan de buitenkant.”
 - Een plaatfundering (slechts 1x benoemd) komt uit op circa 15-20K.
 - Een drainage systeem wordt lager ingeschat op 10K.

Vanaf pagina 41 wordt dieper ingegaan op de **financiële wensen en behoeften** van woningeigenaren met funderingsschade en mogelijke oplossingen.



“Het ligt zo aan de oplossing die je kiest. Ik denk echt dat je moet denken aan een bedrag tussen de 10 en 100 duizend euro. Dat is nogal een verschil.”

“Als je een drainage aanlegt kost dat volgens mij 10k, meer zouden wij ook echt niet kunnen betalen.”

“Bij een echt goede oplossing zal je wel richting de ton gaan denk ik, ik heb eigenlijk geen idee.”

An aerial photograph of a river winding through a vibrant green landscape. The river is dark and narrow, with a small boat visible in the upper right section. The surrounding land is covered in dense, bright green vegetation. A light blue rectangular box is overlaid on the left side of the image, containing the title text.

ROL GELDVERSTREKKER

Geldverstrekker pas laat in beeld

Moment dat geldverstrekker in beeld komt

- Het financieringsvraagstuk komt, zoals gezegd, relatief laat in het traject naar boven. Een geldverstrekker komt daardoor ook pas laat in beeld bij de betrokken inwoners. Op dat moment wil men kijken op welke wijze ze de kosten gaan financieren.
 - Een enkeling redeneert andersom: eerst weten welk bedrag er kan worden geleend en daarna een ‘passende’ oplossing zoeken die past binnen het budget.
- Voor een deel is het aanvankelijk helemaal niet duidelijk wat de rol van een geldverstrekker in dit verhaal zou kunnen zijn.
- Op het moment dat er wordt nagedacht over het financiële plaatje, komt het over het algemeen niet bij de inwoners op om contact op te nemen met de eigen geldverstrekker (indien er sprake is van een hypotheek), omdat het belang hiervan niet direct wordt gezien. Veelal denken ze eerst aan financieren met eigen middelen, aan een lening in het algemeen of een combinatie hiervan.
 - Een enkeling heeft contact gezocht met de bank. Daarbij bleek dat de kennis over funderingsschade laag is. Het voelt in dat opzicht niet goed om dit vraagstuk bij de bank neer te leggen.



“We denken in het voorjaar de palen te laten slaan, maar de financiën moeten we nog uitzoeken. Eerst wilden we de oplossing helder hebben.”

Weinig verwachtingen van geldverstrekkers

Rol geldverstrekker

- Woningeigenaren met funderingsschade hebben over het algemeen weinig verwachtingen van geldverstrekkers als het gaat om de funderingsproblematiek, maar al pratende hierover zien ze het wel steeds meer voor zich dat geldverstrekkers hierin een rol zouden kunnen gaan pakken.
 - Enerzijds denken ze dat het hen zelf kan helpen bij de financiering.
 - Anderzijds denken ze dat ook een geldverstrekker erbij gebaat is als de woning goed wordt onderhouden en de waarde niet fors gaat zakken (huis als onderpand).
- Ze blijven echter ook sceptisch. De gedachte is veelal dat een geldverstrekker hieraan wil verdienen. Het is immers een commerciële organisatie.
- Ook wordt gedacht dat geldverstrekkers zich vooral niet moeten bemoeien met technische oplossingen. Daarvoor zijn ze niet de juiste partij (lees: commercieel, schoenmaker blijf bij je leest).



“Banken doen niet zomaar iets, daar willen ze iets voor terug. Het zijn en blijven toch commerciële organisaties.”

QUOTES m.b.t. rol geldverstrekker

“Ik wil eigenlijk helemaal niet aan een bank denken. Het kost me altijd geld, terwijl het niet eens mijn schuld is dat ik die schade heb.”

“Ik weet nog niet eens welke oplossing het beste is, laat staan dat ik weet hoe ik het ga financieren.”

“De hypotheekverstrekker wil neem ik aan ook niet dat de woning minder waard wordt.”

“De hypotheekrente staat nu best hoog. Liever ga ik nu niet lenen of de hypotheek verhogen.”

“Ik heb eigenlijk nog geen moment aan onze hypotheekverstrekker gedacht.”

“Een geldverstrekker moet zich vooral alleen bezig houden met de lening, geen informatie geven over de technische kant.”

“Banken hebben geen kennis van funderingsschade.”

“Ik heb absoluut geen hoge verwachtingen van een geldverstrekker. Alleen dat ze een lening bieden voor funderingsschade.”

“Uit frustratie – niemand kon ons helpen - hebben we het snel laten herstellen en ons eigen geld gebruikt. Als ik terugkijk, zou ik het misschien toch anders hebben willen financieren.”

Banken kunnen iets betekenen op financieel vlak, maar ook d.m.v. lobbyen

Gepercipieerde mogelijkheden voor geldverstrekker

- Ondanks dat de verwachtingen over het algemeen niet hooggespannen zijn als het gaat om de rol van een geldverstrekker, hopen woningeigenaren wel dat een geldverstrekker het volgende voor ze kan betekenen (mits de kosten van het herstel helder zijn):
 - Een **lening** aanbieden met gunstigere voorwaarden specifiek voor woningen met funderingsschade, zoals een lening met langere looptijd, lagere rente of (bij voorkeur) 0% rente.
 - Een deel van degenen die het financieel goed heeft, verwacht echter niet dat ze hiervoor in aanmerking zal komen.
 - Een **financiële oplossing ontwikkelen** voor funderingsschade, mede mogelijk gemaakt door 'subsidie' of 'speciale potjes' vanuit de overheid.
 - (onafhankelijk) **Advies/ financieel inzicht**; weten wat de mogelijkheden zijn voor financiering, eventueel gekoppeld aan de hypotheek.
 - **Lobbyen in Den Haag** voor financiële steun. Hun 'macht' gebruiken en samen met de overheid kijken wat ze kunnen doen.
 - Enkelen hopen dat geldverstrekkers samen met de overheid geld beschikbaar kan maken voor het aanbrengen van meetpunten om het grondwater te kunnen meten.
- Het hoeft niet altijd een grote, financiële oplossing te zijn. Een 'gebaar' vanuit geldverstrekkers (bijvoorbeeld gratis advies) kan voor sommigen al het verschil maken, omdat ze dan het gevoel hebben dat ze worden gezien. Dat is een gevoel dat tot nu toe ontbreekt. Het is niet dat ze hun handen willen ophouden, maar een tegemoetkoming vinden ze wel op zijn plaats.



“Banken zouden kunnen lobbyen bij de overheid, maar ik zie dat niet direct als taak van hun.”

“Het is belangrijk om het hoog op de politieke agenda te krijgen. Misschien kunnen geldverstrekkers hier een rol in spelen.”

“Overheden en geldverstrekkers moeten samen ervoor zorgen dat er geld beschikbaar komt.”

Je valt al snel buiten de boot als het gaat om een subsidie hoor, daar verwacht ik weinig van.”

QUOTES

m.b.t. oplossingen geldverstrekkers

“Hun enige belang is geld verdienen. Ze willen die lening wel verstrekken...”

“Het is niet de rol van geldverstrekkers om kennis over oplossingen te vergroten, daar zijn andere partijen voor, zoals KCAF.”

“Ik verwacht een soort add-on op de hypotheek. Je stimuleert mensen dan om de fundering te laten herstellen. Hier zou ik mee geholpen worden, maar een bank ook, want de woning wordt dan niet minder waard (eerder meer).”

“Als er een lening zou worden aangeboden met minder rente, dan had ik nu al overwogen om te gaan herstellen.”

“Banken moeten wel meer kennis gaan krijgen over funderingsschade, want dan kunnen ze beter op de vragen van klanten met funderingsschade inspelen.”

“Als wij een renteloze lening hadden kunnen afsluiten hiervoor, hadden we het zeker aantrekkelijker gevonden om actie te ondernemen.”

“Het zou mooi zijn als we nu allemaal meetpunten kunnen plaatsen, maar dat is kostbaar. Als er een heleboel meters zijn, dan is dat beter. Misschien blijft de situatie stabiel. Dit helpt om de juiste keuzes te maken. Kunnen banken iets met de financiering hiervan?”

“Als de overheid niet meedoet, dan zal een bank niet gauw iets doen. Het is geen liefdadigheidsinstelling. Je hebt richtlijnen nodig vanuit de overheid en/of subsidie.”

Behoefte aan inzicht in mogelijkheden voor financiering door een expert

- Er is behoefte aan **financieel inzicht** om te weten te komen hoe de kosten het beste kunnen worden gefinancierd (lening, hypotheek, subsidie, eigen geld, etc).
 - Ook hierin is de behoefte aan maatwerk groot: wat is in mijn geval de slimste keuze? (bijvoorbeeld eigen geld vs. lening, etc.)
 - Voor woningeigenaren op 'leeftijd' speelt de kans op een lening krijgen nog mee: "kun je hier überhaupt nog wel een lening voor krijgen als je al met pensioen bent? Anders hebben wij wel echt een probleem".
- Bij voorkeur krijgen ze inzicht van een (onafhankelijke) **financieel expert** die snapt wat funderingsschade inhoudt en wat voor (financiële) gevolgen dit kan hebben. Op die manier denkt men pas echt duidelijkheid te krijgen in wat de mogelijkheden zijn van het financieren van het herstel van de fundering.

Rol overheid bij financiering

- Een groot deel van de bewoners denkt dat geldverstrekkers pas iets kunnen doen/ontwikkelen, als de overheid het probleem erkent en er subsidie wordt gegeven. Geldverstrekkers en de overheid zouden bij elkaar moeten komen en gezamenlijk moeten komen tot een oplossing. En bij voorkeur ook met de woningeigenaren met funderingsschade.
 - Dan is er sprake van een **driehoeksverhouding**: bewoners, overheid en geldverstrekkers.
- Nagenoeg niemand is bekend met Fonds Funderingsherstel, een enkeling kent het van naam.



“Het zou helpen als er een financieel expert bestaat met funderingsschade als specialisme.”

“Wij hebben wel een eigen financieel adviseur, maar die weet natuurlijk niet specifiek de mogelijkheden in geval van funderingsschade, dus een expert hierin zou wel echt heel fijn zijn.”

“Zonder steun van de overheid kan een bank niks. Een bank mag toch niet zomaar iets weggeven?”

Vragen over de financiën

Naast vragen op technisch vlak (welke oplossingen zijn er mogelijk, welke is het beste in mijn situatie, etc.) zijn de nodige vragen naar boven gekomen met betrekking tot financiën.

Dit zijn de voornaamste vragen:

- Hoe ga ik dit financieren? Zijn er subsidies?
- Kunnen we een lening krijgen om funderingsherstel te financieren?
- Hoe zit het met het krijgen van een lening als je al met pensioen gaat/ bent?
- Wat is de invloed van onze leeftijd op het verkrijgen van een lening?
- Wat zijn de mogelijkheden om funderingsschade te financieren?
- Hoeveel kan ik lenen? Welke kosten komen hierbij kijken?
- Kan ik beter eigen geld inleggen of toch mijn hypotheek verhogen? (hoe het beste financieren?)
- Kan ik dit in mijn hypotheek schuiven?
- Kom ik überhaupt in aanmerking voor een subsidie of iets dergelijks? Of hangt dit af van je inkomen en eigen vermogen?
- Wat is de huiswaarde nu (met funderingsschade) en wat is het waard na het herstel?
- In hoeverre drukt de funderingsschade op de waarde van het huis?
- Komt er een regeling die aantrekkelijke voorwaarden heeft en voor iedereen toegankelijk is? (los van draagkracht/vermogen).



“Ik denk eerder aan eigen geld gebruiken, maar mijn man juist absoluut niet. Daar zouden we dus wel hulp bij kunnen gebruiken van een financieel expert.”

“Bestaat er al een lening voor funderingsschade? Ik heb echt geen idee.”

“Ik ben wel benieuwd wat dit met de waarde van het huis doet. Dat zal niet gunstig zijn.”



3. RESULTATEN FINANCIEEL EXPERT

Op de volgende pagina's worden de inzichten weergegeven die zijn opgesteld door Theo Bassant, onafhankelijk financieel expert.

Rapportage Financieel Onderzoek Funderingschade – Gemeente Lingewaard

Onderzoeksopzet

In de periode van 15 tot en met 30 september zijn negen gesprekken gevoerd met huishoudens die te maken hebben met funderingschade. Een gesprek volgt nog, maar valt buiten deze rapportage.

De interviews vonden plaats in de gemeente Lingewaard, in de kernen Huissen, Haalderen, Angeren en Gendt, gelegen tussen de Waal en de Rijn. Het betrof zes vrijstaande woningen en twee twee-onder-een-kapwoningen. De geïnterviewde bewoners waren tussen de 40 en 70 jaar.

De gesprekken sloten aan op eerdere gesprekken die door Mainsight zijn gevoerd en richtten zich specifiek op de financiële aspecten van funderingschade.

Belangrijkste bevindingen

Ervaren problematiek

- Vrijwel alle bewoners ervaren dat zij er alleen voor staan. Onzekerheid over de juiste oplossing en de financiering daarvan vormt het grootste knelpunt.
- Genoemde herstelopties variëren van het plaatsen van palen en het omhullen van funderingen met kunststof tot het volledig storten van een nieuwe, gewapende ondervloer.
- De kosten lopen uiteen van circa €15.000 tot €150.000 per woning.
- Alle geïnterviewden geven aan het probleem te willen oplossen.

Houding en perceptie

- Slechts één bewoner beschouwt de schade als een eigen verantwoordelijkheid, verbonden aan het bezit van een woning.
- De overige bewoners wijzen vooral naar gemeente, overheid en waterschap als medeveroorzakers. Genoemde oorzaken zijn vergunningverlening voor grondwateronttrekking door landbouw en het uitbaggeren van rivieren waardoor het grondwaterpeil daalt.
- Dit voedt het gevoel van gebrek aan steun en versterkt de overtuiging dat men er alleen voor staat.

Relatie met geldverstrekkers

- Aanvankelijk waren bewoners terughoudend en argwanend richting banken; er leeft het beeld dat banken vooral een verdienmodel nastreven.
- Slechts twee van de acht huishoudens hebben contact gezocht met hun bank. Eén gesprek verliep constructief, waarbij diverse scenario's (herstel, herbouw, verkoop) zijn besproken.

Het andere gesprek werd als teleurstellend ervaren: de klant voelde zich niet serieus genomen, kreeg slechts een standaardoplossing aangeboden en was principieel tegen de in rekening gebrachte advieskosten.

- In bredere zin leeft bij bewoners de verwachting dat geldverstrekkers dit als een gedeeld probleem zouden moeten zien, waarbij tegemoetkoming in extra kosten (advies, taxatie) en ruimere financieringsvoorwaarden vanzelfsprekend zouden moeten zijn.

Financiële regelingen en kennis

- De regelingen zoals het Funderingsherstelfonds en de SVN Maatwerklening zijn besproken, maar geen van de geïnterviewden komt hiervoor in aanmerking.
- Er is gesproken over alternatieven: inzetten van eigen middelen, verhogen van de hypotheek, aanpassen van hypotheekvorm of herzien van de rente-opslag in verband met de schuld/waardeverhouding.
- Belangrijke eye-opener: vanaf 57 jaar wordt bij financieringsaanvragen getoetst op pensioeninkomen. Geen van de geïnterviewden was hiervan op de hoogte. Met name bewoners tussen 53 en 56 jaar zijn geweest op het belang van een tijdige berekening van hun leencapaciteit.
- De gesprekken worden als zeer positief ervaren; bewoners waarderen de financiële inzichten als voorbereiding op een gesprek met hun bank.

Samenvattende inzichten (take-aways) financieel expert onderzoek funderingsproblematiek Lingewaard

1. Welke Financiële gerelateerde vragen over funderingsproblematiek spelen er?

- Welke subsidieregelingen bestaan er en voor wie zijn deze toegankelijk?
- Wat zijn de te verwachten herstelkosten?
- Hoe kan financiering het beste worden vormgegeven? Financieren of betalen uit eigen middelen, indien mogelijk

2. Welke financiële informatie is helpend welke niet?

- Inzicht in subsidieregelingen en financieringsmogelijkheden wordt zeer gewaardeerd.
- Specifiek de uitleg over de toetsing op pensioeninkomen vanaf 57 jaar wordt als belangrijk ervaren. Uitleg inbreng eigen middelen versus financieren. Toetsing van de schuld/marktwaarde ivm eventueel aanpassen huidige rente. Beoordeling of lopende hypotheekvorm aangepast kan worden om de woonlasten te kunnen verlagen.
- Elke financiële informatie is welkom. Welke niet is een moeilijke vraag en wordt beantwoord met: zolang het maar geen standaardoplossing is.

3. Stelt financieel inzicht bewoners meer gerust of roept het juist iets anders op?

- Inzicht geeft bewoners rust, al maakt een deel zich nog niet concreet zorgen over de financiering.

4. Wat verwachten bewoners van hun geldverstrekker?

- Bewoners verwachten geen standaard oplossing. In de zin dat zij een specifiek probleem ervaren dat ook een specifieke behandeling behoeft. Het is opmerkelijk dat zij weinig vertrouwen hebben hun eigen bank.
- Zij zien financiering en woning als een gedeeld belang tussen henzelf en de bank.
- Tegemoetkoming in bijkomende kosten (advies, taxatie) en soepelere voorwaarden worden vanzelfsprekend geacht.

5. Weten bewoners welke stappen ze moeten nemen om funderingschade (of kosten van monitoring) te financieren?

- Geen van de geïnterviewden komt in aanmerking voor bestaande subsidieregelingen.
- De meeste bewoners willen de schade financieren via eigen middelen of hypotheekverhoging en weten welke stappen zij moeten ondernemen.

6. Timing: wat is een goede timing voor van financiële informatie? Op welk moment in het hele proces is deze informatie relevant.

- Behoefte aan vroegtijdig financieel gesprek (algemene oriëntatie). Dit is mede ingegeven door het gesprek dat ik nu met hun heb.
- Verdere informatie is gewenst zodra duidelijk is welke bouwkundige oplossing gekozen wordt en wat de kosten zijn.

7. Toetsing vooraf en achteraf. Wat verwachten bewoners van financiële informatie versus de verstrekte informatie?

- Bewoners verwachten informatie over subsidieregelingen en maatwerkoplossingen.
- Banken bieden momenteel alleen standaardproducten, waardoor bewoners dit aspect buiten beschouwing laten.

8. Wat zijn de verwachtingen ten aanzien van de kosten van de financiering versus hetgeen een eerste inzicht in de praktijk hen geeft?

- Herstelkosten worden ingeschat tussen €15.000 en €150.000. Mensen hebben in eerste instantie vaak geen idee wat het kost. Palen slaan kost circa € 5.000,00 per stuk, terwijl de “oplossing” van fundering inpakken met plastic beduidend lager uitkomt.
- Men verwacht in principe geen grote financieringsproblemen, maar wel tegemoetkoming in bijkomende kosten.

Conclusie

Het huidige onderzoek geeft nog geen representatief beeld van de gemiddelde Nederlandse woningeigenaar. De geïnterviewden wonen in vrijstaande en twee-onder-een-kapwoningen en beschikken veelal over voldoende inkomen en/of vermogen om de schade te bekostigen.

Bewoners zijn bereid funderingschade aan te pakken, maar ervaren een groot gebrek aan steun en vertrouwen. Financiële duidelijkheid geeft rust, maar banken worden nog niet gezien als partner. Er ligt een duidelijke kans voor geldverstrekkers om vertrouwen te winnen door:

- 1. maatwerkoplossingen** te ontwikkelen,
- 2. bijkomende kosten deels te vergoeden**, en
- 3. flexibele voorwaarden** te bieden.

Een routekaart ontwikkelen hoe mensen moeten handelen bij funderingschade voor zowel de technische aanpak als de financieringsroute zou mijn inziens zeer nuttig zijn.



4. BIJLAGE

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Methode

N=17 interviews, t=60 minuten

- waarvan 7 duo interviews en 10 single interviews
- waarvan 14 face-to-face en 3 telefonisch

Dit onderzoek heeft een kwalitatieve insteek. Het aantal interviews is voldoende om uitspraken te kunnen doen. Resultaten mogen echter niet naar de populatie als geheel worden doorgetrokken vanwege de steekproefselectie, methode van ondervraging en de steekproefgrootte.

Doelgroep: bewoners van gemeente Lingewaard met een koopwoning met funderingsschade (aan de ondiepe fundering) die aangesloten zijn bij Platform Funderingsschade Lingewaard.

- Spreiding op: de mate van funderingsschade/ urgentie herstel.
- Note: relatief veel van de gesproken bewoners hebben een vrijstaande woning.

Doelgroep en steekproef

Steekproefkader en selectie:

- De deelnemers zijn geworven via het Platform Funderingsschade Lingewaard. De interviews zijn ingepland door Mainsights. Doelgroep en selectieprocedure is conform selectie-afspraken.

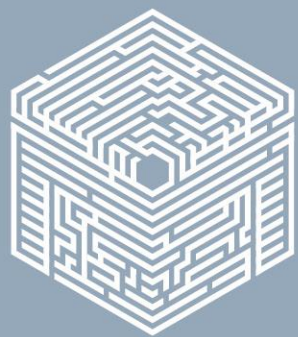
Samenwerking: de deelnemers hebben de keuze gehad om na het interview een vrijblijvend *verdiepend* gesprek te voeren met een financieel expert over de mogelijkheden van de financiering van funderingsschade (geen adviesgesprek). 9 van de 17 deelnemers hebben hiervoor gekozen. Er heeft een informatieoverdracht plaatsgevonden tussen Mainsights en de financieel expert; op basis van uitgebreide gespreksverslagen van Mainsights is de financieel expert in gesprek gegaan over de financiële mogelijkheden. Kortom, de interviews door de financieel expert waren in opvolging van de interviews van Mainsights.

Veldwerk

Data veldwerk: 3 t/m 23 september 2025

Moderatie: Rianne Tolsma en Manette Elderman

Checklist: afgestemd met alle betrokken partijen



Mainsights

Helpt bedrijven de belevingswereld van hun (potentiële) klanten beter te begrijpen, zodat ze kunnen inspelen op klantbehoeften en klantgerichter kunnen handelen.

in samenwerking met:

