

# Evaluatie Monumentenwacht 2019

# Colofon

© ZB 2020

## **Samenstelling**

Een publicatie van ZB| Planbureau i.s.m. Nel Verhoeven Onderzoeksconsultant

ZB| Planbureau en Bibliotheek van Zeeland

Kousteensedijk 7

4331 JE Middelburg

Postbus 8004

4330 EA Middelburg

Telefoon (0118) 654000

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

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

## **Ontwerp / druk**

ZB



# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b> .....	<b>5</b>
<b>Onderzoek</b> .....	<b>7</b>
Inleiding en aanleiding .....	7
Methode en verantwoording .....	7
Achtergrond van de abonnees .....	8
Bevindingen: wat is de klanttevredenheid van de abonnees? .....	9
Tevredenheid over de inspecties van monumenten .....	9
Tevredenheid over de organisatie en informatievoorziening .....	10
Het Duurzaam Monumentenpaspoort .....	12
Bevindingen: welke andere wensen en suggesties hebben de abonnees ten aanzien van inspectie en informatievoorziening? .....	14
Wensen ten aanzien van inspecties .....	14
Wensen ten aanzien van informatie en ondersteuning .....	14
Opmerkingen naar aanleiding van de vragenlijst .....	15
Conclusies .....	16
Aanbevelingen .....	17
<b>Bijlage</b> .....	<b>18</b>



## Samenvatting

*Achtergrond.* In opdracht van Erfgoed Zeeland is een onderzoek uitgevoerd onder de abonnees van de Monumentenwacht. Doel van het onderzoek was om de abonnees van de Monumentenwacht van Erfgoed Zeeland beter te leren kennen, te ontdekken waar verbetering van de dienstverlening mogelijk is en op welke wijze Erfgoed Zeeland kan inspelen op de wensen van haar abonnees.

*Centrale vragen: Wat is de klanttevredenheid van de abonnees van de Monumentenwacht van Erfgoed Zeeland? Welke wensen en suggesties hebben de abonnees ten aanzien van de verdere ontwikkeling van de dienstverlening van Erfgoed Zeeland?*

*Opzet.* In november 2019 is een enquête gehouden onder de abonnees van de Monumentenwacht van Erfgoed Zeeland. Alle 671 abonnees zijn benaderd: 362 abonnees ontvingen een uitnodiging voor de online enquête via de mail en 308 abonnees (waarvan geen mailadres bekend is) kregen een uitnodiging via de post. In totaal hebben 218 abonnees aan het onderzoek meegedaan (32,5%).

*Profiel.* Abonnees van de Monumentenwacht van Erfgoed Zeeland zijn in de meeste gevallen eigenaar van één rijksmonument. Het betreft een vergrijsde populatie met een grote groep abonnees tussen 60 en 73 jaar oud. Derhalve is de continuïteit van het bezit en beheer van de monumenten een punt van aandacht, met name de vraag hoe de Monumentenwacht ook onder de aandacht van jongere monument-eigenaren gebracht kan worden. Gemiddeld genomen bezitten de eigenaren hun monument al iets langer dan 27 jaar, maar er is een groot aantal uitschieters van abonnees waarvan het monument al meer dan 100 jaar (familie)bezit is. Het onderzoek wordt representatief geacht naar de regio waaruit de abonnees afkomstig zijn.

*Bevindingen.* De belangrijkste bevindingen van het onderzoek:

- Er is hoge klanttevredenheid; zowel de organisatie als de inspecties worden met een gemiddelde van een 8,1 beoordeeld.
- De waardering van abonnees verschilt niet tussen (woon)regio's, monumenttype in beheer/eigendom en tussen het aantal monumenten in beheer/eigendom.
- Beheerders van monumenten laten op een aantal aspecten van de organisatie van Erfgoed Zeeland een wat lagere waardering zien dan eigenaren.
- Eén op de tien respondenten beschikt over een Duurzaam Monumentenpaspoort.
- Bezitters van het Duurzaam Monumentenpaspoort zijn tevreden over de adviezen, hoewel een aantal van hen de praktische bruikbaarheid ervan in twijfel trekt. Ook is er behoefte aan meer voorlichting over het Duurzaam Monumentenpaspoort.
- Vier op de vijf abonnees hebben met betrekking tot de inspecties geen behoefte aan aanvullende diensten.
- Abonnees wensen aanvullende informatie en/of ondersteuning op het gebied van financiering en subsidieverstrekking, wet- en regelgeving en historische informatie.
- Een kritische noot van een aantal abonnees (16) betreft de kosten van de inspecties en daarmee samenhangend de frequentie van de inspecties.

*Conclusies.* Concluderend kan worden gesteld dat de klanttevredenheid van de abonnees groot is. De abonnees zijn tevreden tot zeer tevreden met de inspecties en de organisatie van Erfgoed Zeeland. Abonnees die over een Duurzaam Monumentenpaspoort beschikken zijn ook tevreden, maar hier moet worden opgemerkt dat de groep abonnees met een Duurzaam Monumentenpaspoort vrij klein is. Uit de opmerkingen van sommige respondenten blijkt, dat men zelf al met verduurzaming bezig is, maar wat opvalt is dat een aantal malen de onbekendheid met het bestaan van het paspoort wordt genoemd.

*Aanbevelingen.* Naar aanleiding van de resultaten zijn de volgende aanbevelingen gedaan:

- Geef nadere toelichting bij of kijk nog eens kritisch naar de prijs die voor inspecties wordt gerekend (7% van de respondenten vindt deze te hoog);
- Ga het gesprek aan met de abonnees om te achterhalen waarom de waardering van de organisatie verschilt tussen beheerders van monumenten en eigenaren van monumenten;
- Verschaf extra informatie en ondersteuning op het gebied van financiering en subsidie;
- Verschaf informatie op het gebied van wet- en regelgeving;
- Het aantal houders van een Monumentenpaspoort ligt relatief laag (10%). Het aantal houders kan vergroot worden door actieve werving en door het geven van voorlichting op het gebied van verduurzaming van monumenten.

# Onderzoek

## Inleiding en aanleiding

In opdracht van Erfgoed Zeeland heeft ZB| Planbureau onderzoek gedaan naar de tevredenheid van de abonnees van de Monumentenwacht met de geboden dienstverlening, in het bijzonder de inspecties, de organisatie, en de informatievoorziening en het Duurzaam Monumentenpaspoort.

Erfgoed Zeeland wil graag inzicht in de klanttevredenheid en behoeften van de abonnees. Doel is om de abonnees beter te leren kennen, om te ontdekken waar verbetering van de dienstverlening mogelijk is en op welke wijze Erfgoed Zeeland kan inspelen op de wensen van de abonnees. De centrale vragen van het onderzoek waren dan ook: *wat is de klanttevredenheid van de abonnees van de Monumentenwacht van Erfgoed Zeeland? Welke wensen en suggesties hebben de abonnees ten aanzien van de diensten die Erfgoed Zeeland aanbiedt?*

## Methode en verantwoording

Om antwoord te kunnen geven op de vragen in dit onderzoek, is een enquête gehouden onder alle abonnees van Erfgoed Zeeland. Dat betreft alle eigenaren en beheerders van monumenten. In totaal is dat een populatie van 671. Alle abonnees zijn voor het onderzoek benaderd, waarmee dit een populatiestudie is.

In de vragenlijst is de tevredenheid van de abonnees getoetst aan de hand van een aantal inspectieaspecten, de organisatie ervan en de ervaringen met het Duurzaam Monumentenpaspoort, met telkens vijf antwoordmogelijkheden oplopend van 'heel erg ontevreden' tot en met 'heel erg tevreden'. Ook is na ieder onderdeel de waardering in een rapportcijfer gevraagd en konden de respondenten hun waardering toelichten. Daarnaast zijn behoeften aan informatie en/of ondersteuning en wensen voor verduurzaming in kaart gebracht. Ook is een aantal achtergrondkenmerken opgenomen.

De enquête is online afgenomen onder 363 abonnees en schriftelijk (per post) onder 308 abonnees waarvan geen e-mailadres bij Erfgoed Zeeland bekend is. De uitnodigingen voor deelname zijn in week 47 verstuurd met een doorlooptijd van twee weken. In week 48 is online een reminder verstuurd en in week 49 zijn online en schriftelijk reminders verstuurd. De sluitingsdatum van het onderzoek was maandag 9 december 2019 (in de uitnodigingsbrief stond deze officieel op vrijdag 6 december).

De verzamelde gegevens zijn geanalyseerd met behulp van het softwareprogramma SPSS. Naast beschrijvende analyses en figuren zijn verschillen en verbanden tussen diverse groepen abonnees statistisch getoetst. Daarbij moet worden opgemerkt dat sommige (sub)groepen abonnees erg klein zijn, en dat betekent dat de resultaten in dat geval wat meer uit elkaar kunnen liggen.

**Responstabel**

	Absolute respons	Aantal vragenlijsten	Relatieve respons
Online vragenlijsten	120	363	33,1%
Papieren vragenlijsten	98	308	31,8%
Totaal aantal vragenlijsten	218	671	32,5%

De responstabel laat zien dat de steekproef voldoende betrouwbaar is. Echter, bij de vergelijking tussen diverse groepen abonnees zijn sommige groepen te klein om een betrouwbaar beeld te schetsen van de populatie.

**Representativiteit**

	Buiten Zeeland	Oosterschelde regio	Walcheren	Zeeuws-Vlaanderen	Totaal
Populatie per regio	41	202	349	79	671
Populatie in procenten	6,0%	30,0%	52,0%	12,0%	100%
Respons in aantallen	14	64	114	26	218
Respons in procenten	6,4%	29,4%	52,3%	11,9%	100%
Verwachting in aantallen	13	66	113	26	218
Weging	0,92857	1,03125	0,99123	1,00000	

De verzamelde gegevens worden representatief geacht naar Zeeuwse regio, en de toegepaste weging is minimaal. Afwijkingen van regionale spreiding zijn minimaal en er is geen invloed op de resultaten geconstateerd.

**Achtergrond van de abonnees**

In totaal hebben 218 abonnees de vragenlijst ingevuld. Figuren met achtergrondgegevens zijn opgenomen in de bijlage.

De meeste respondenten zijn particulier (79,7%) en eigenaar van een monument (82,0%). Zij hebben over het algemeen één monument in hun bezit (78,3%). In de meeste gevallen (87,3%) is dat een rijksmonument, en in 11,2% van de gevallen een gemeentelijk monument. Soms is er sprake van objecten die geen beschermde status hebben, maar wel van cultuurhistorische belang zijn zoals objecten in een beschermd stadsgezicht, of beeldbepalende panden. Sommige respondenten zijn bestuurslid van een stichting (voorzitter, penningmeester), beheerder bij de kerkvoogdij, kerkrentmeester, administrateur of lid van de onderhoudscommissie.

De meeste abonnees wonen of zijn gevestigd op Walcheren (51,8%), gevolgd door de Oosterschelderegio (30,3%), Zeeuws-Vlaanderen (11,9%) en buiten Zeeland (6,0%).

De leeftijd van de abonnees laat een grijs beeld zien met een gemiddelde van 67,4 jaar. Minimumleeftijd van de eigenaar/beheerder is 35 jaar en maximumleeftijd is 94 jaar. De helft van de respondenten is tussen 61 en 73 jaar oud.

Gemiddeld genomen zijn monumenten iets meer dan 27 jaar in het bezit of beheer van de abonnees (27,2 jaar). Grote verschillen tussen eigenaren en beheerders zijn niet gevonden. Wel is een aantal monumenten al heel lang in bezit of beheer van de abonnees. Zo geven 12 abonnees aan al 100 jaar of langer het beheer/bezit in de familie te hebben.



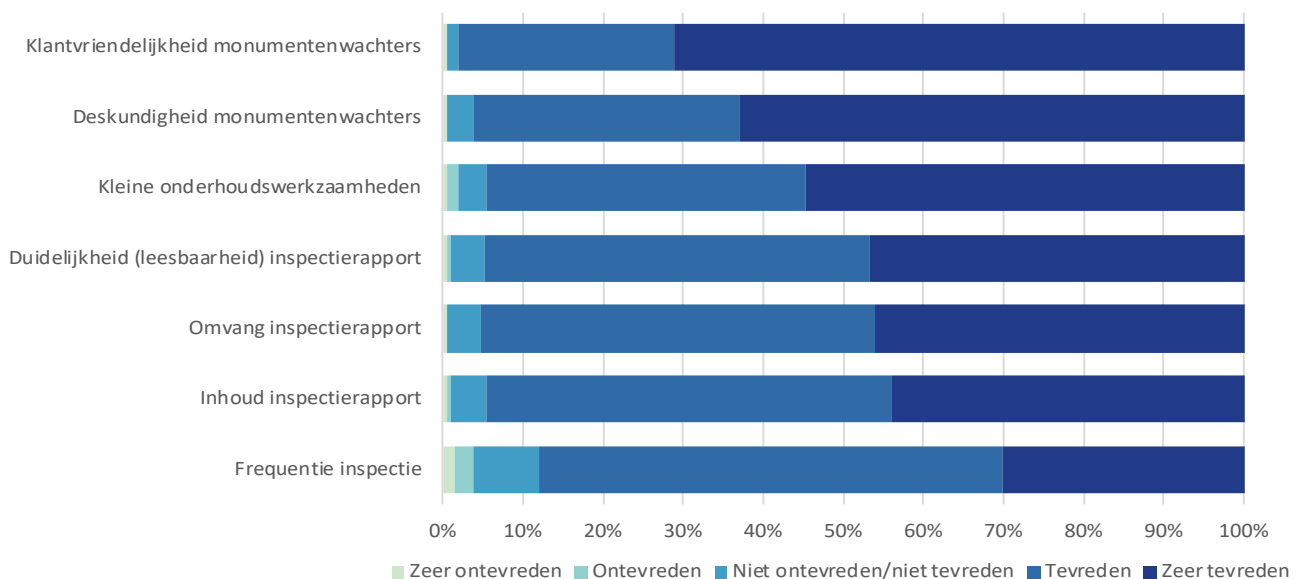
## Bevindingen: wat is de klanttevredenheid van de abonnees?

### Tevredenheid over de inspecties van monumenten

Op alle aspecten van de inspectie scoort Erfgoed Zeeland zeer goed. In grote meerderheid is men tevreden tot zeer tevreden met de uitgevoerde inspectie (deskundigheid en klantvriendelijkheid), het rapport (in omvang en duidelijkheid) en de uitgevoerde werkzaamheden. Deze hoge tevredenheid geldt voor alle onderdelen van de inspectie. De inspecties worden dan ook beoordeeld met een gemiddeld cijfer van een 8,1 (op een schaal van 1 tot en met 10). Hoewel de meeste abonnees tevreden zijn over de frequentie van de inspecties, is men op dit punt het meest kritisch: 11% van de respondenten geeft aan niet tevreden/niet ontevreden te zijn.

Er zijn geen verschillen gevonden in mate van tevredenheid over de inspecties tussen regio's, rol (eigenaar of beheerder), onderhoud van één of meerdere monumenten, rijks- of gemeentelijke monumenten en de organisatie van het monument (particulier, rechtspersoon of overheid).

**Figuur 1: Mate van tevredenheid over de inspecties van de monumenten**



Van alle respondenten hebben 70 mensen gebruikgemaakt om hun waardering toe te lichten. Uit deze toelichting komt het volgende naar voren:

#### Complimenten (33 respondenten)

- Als aanvulling op de hoge waardering worden genoemd het nut van de inspecties, de 'value for money', de goede adviezen, de kennis van zaken, de prettige en deskundige houding van de inspecteurs, het kleine onderhoud en de mogelijkheden om vragen te stellen.

Twee quotes:

"Geven goede tips. Ik vind ze voortreffelijk!"

"Alles naar volle tevredenheid"

Aandachtspunten

- a. De kosten van de inspectie wordt door 16 respondenten (7%) als hoog ervaren, zeker als het om meerdere panden gaat.

Twee quotes:

*"De inspectie is in de loop der jaren fors duurder geworden."*

*"..op zich prima, maar als het iets goedkoper kan altijd fijn, betreft immers organisatie zonder winst-oogmerk en onderhoud rijksmonumenten ook maatschappelijk belang..."*

- b. Zeven respondenten (3%) geven aan dat niet alles wordt gezien, of dat het alleen om schoonmaakwerkzaamheden gaat.

Twee quotes:

*"...belangrijkste/enige effect is meestal dat de goten schoongemaakt worden, maar de echt moeilijke plekken worden daarbij vaak overgeslagen."*

*"... sommige problemen werden niet herkend of genoteerd tijdens de inspectie..."*

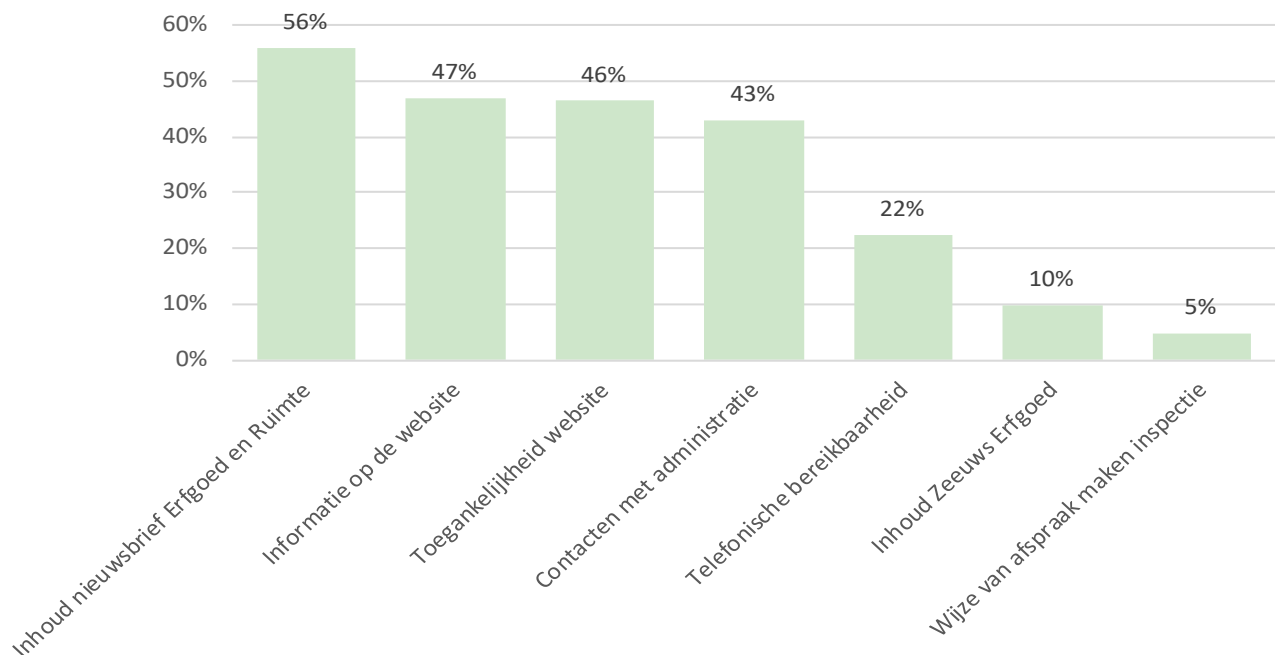
- c. In een enkel geval (driemaal) wordt om meer toelichting gevraagd (bijvoorbeeld met foto-ondersteuning), of vindt men de beoordeling te streng.

In één geval was men niet op de hoogte van de mogelijkheden van inspectie en worden vraagtekens geplaatst bij de opvolging van de adviezen door de eigenaar of kerk.

*Tevredenheid over de organisatie en informatievoorziening*

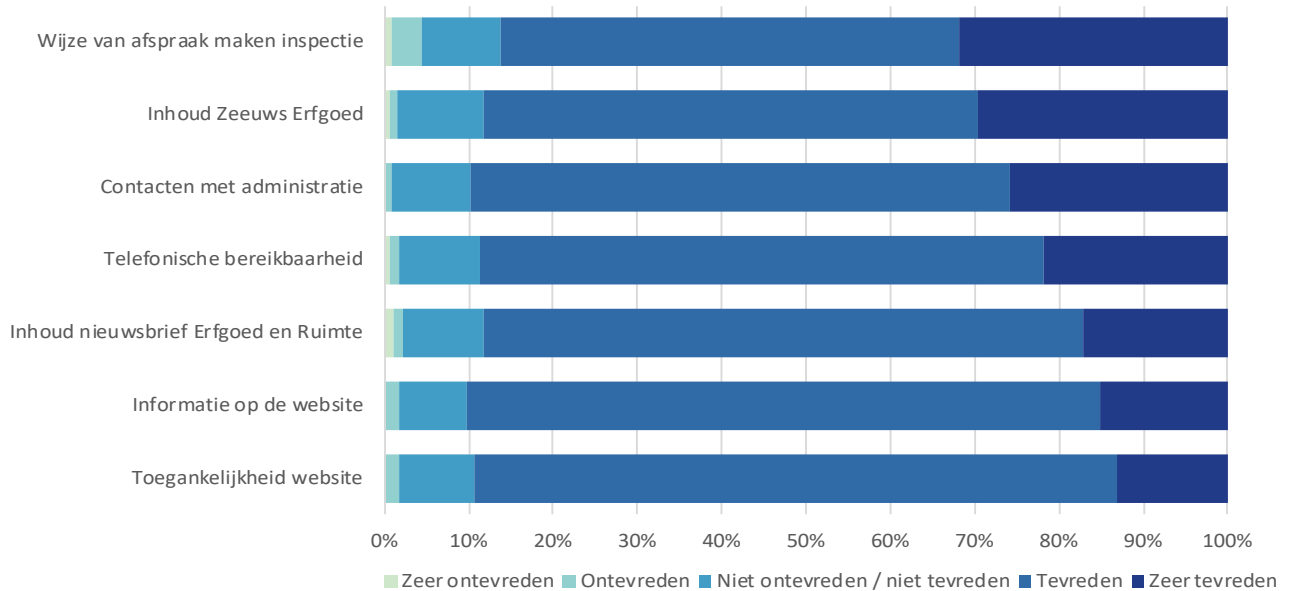
Als het gaat om de organisatie van de Monumentenwacht en de informatievoorziening van Erfgoed Zeeland dan valt allereerst op dat een groot aantal abonnees de categorie 'niet van toepassing/geen mening' heeft ingevuld. Dit geldt voor de inhoud van de nieuwsbrief Erfgoed en Ruimte (55,7%), informatie op de website (46,8%), toegankelijkheid van de website (46,3%), contacten met de administratie (42,8%) en telefonische bereikbaarheid van de organisatie (22,4%).

**Figuur 2: Percentage abonnees dat 'niet van toepassing/geen mening' heeft ingevuld bij de betreffende aspecten van de organisatie en informatievoorziening**



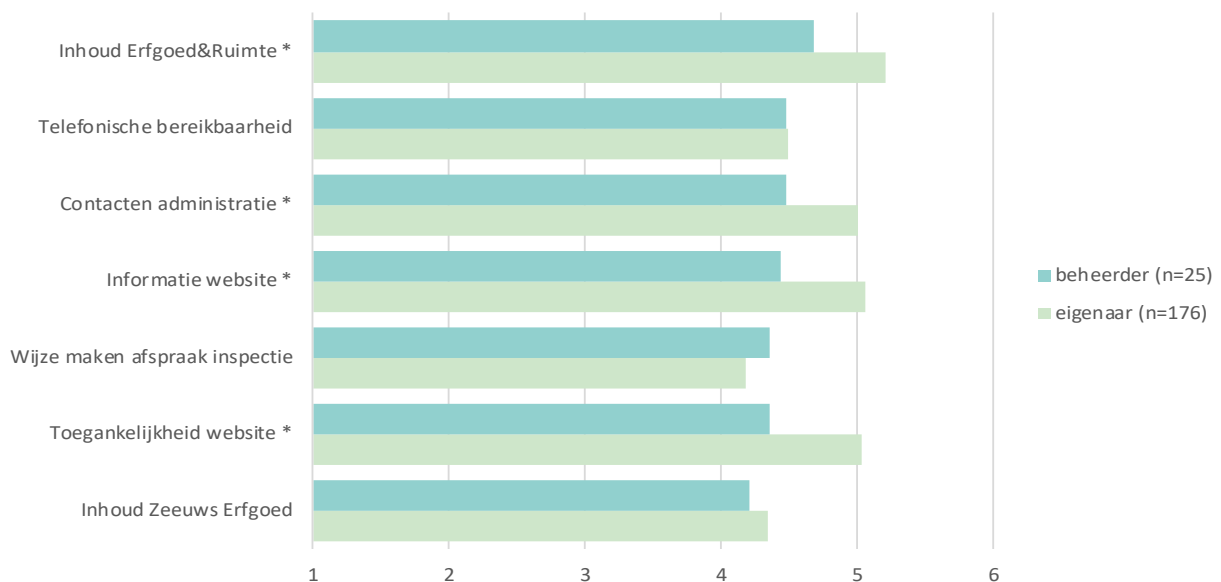
Onder de groep abonnees die hun mening over organisatieaspecten en informatievoorziening heeft gegeven<sup>1</sup> zien we, dat men over het algemeen tevreden tot zeer tevreden is. Dat geldt voor de wijze waarop men een afspraak kan maken voor de inspectie, de inhoud van Zeeuws Erfgoed, contacten met de administratie, telefonische bereikbaarheid, inhoud van digitale nieuwsbrief Erfgoed en Ruimte en de informatie/toegankelijkheid van de website. Het rapportcijfer voor de organisatie is dan ook een 8,1.

**Figuur 3: Mate van tevredenheid over de organisatie en informatievoorziening**



De waardering van de beheerders is over het algemeen lager dan die van de eigenaren<sup>2</sup>. Deze verschillen zijn in onderstaand figuur zichtbaar. De mate van waardering verschilt niet tussen woonregio, beheer/bezit van één of meerdere monumenten en beheer/bezit van een rijks- of gemeentelijk monument.

**Figuur 4: Mate van tevredenheid over de organisatie en informatievoorziening, opgesplitst naar beheerders en eigenaren**



Versillen zijn getoetst met behulp van een t-toets. Daarbij geeft \* aan dat het verschil tussen eigenaren en beheerders significant is voor het betreffende aspect bij een p-waarde kleiner dan 0,05.

1. Het aantal respondenten dat heeft geantwoord op de stellingen varieert (zie ook figuur 2). Het gaat om de volgende aantallen: 208 bij 'wijze van afspraak maken'; 197 bij 'inhoud Zeeuws Erfgoed'; 125 'contacten met administratie'; 169 bij 'telefonische bereikbaarheid'; 97 bij 'inhoud nieuwsbrief Erfgoed en Ruimte'; 116 bij 'informatie op de website' en 117 bij 'toegankelijkheid website'.
2. Bij de interpretatie van de resultaten dient rekening gehouden te worden met het grote verschil in omvang tussen beide groepen.

Uit de toelichting van 29 respondenten komen de volgende aandachtspunten naar voren als het gaat om de organisatie en de informatievoorziening.

**Aandachtspunten**

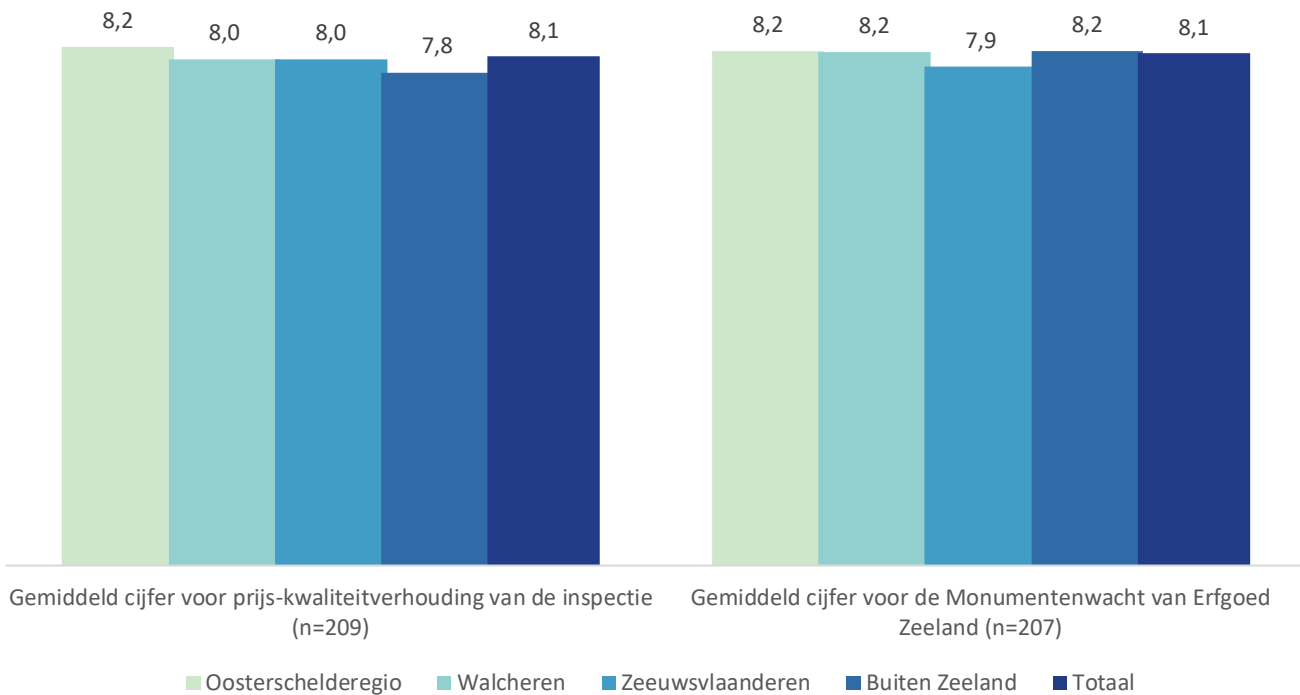
- a. De prijs van de inspectie (driemaal)
- b. Drie respondenten geven aan dat het maken van afspraken en het leggen van contact beter kan, dat meer aandacht besteed moet worden aan energiemaatregelen (tweemaal) en dat het blad eigentijds zou kunnen zijn (eenmaal).

Bovengenoemde aandachtspunten worden voornamelijk door eigenaren genoemd, van de beheerders zijn geen specifieke aandachtspunten vernomen. Over het algemeen wordt in de open antwoorden de tevredenheid met complimenten toegelicht: klantvriendelijk, hulpvaardig, bereikbaar, vakkundig, toegankelijk.

*Rapportcijfers over de inspecties, en de organisatie en informatievoorziening naar (woon)regio*

De waardering voor zowel de inspecties van Erfgoed Zeeland als de organisatie en de informatievoorziening is consequent, zoals uit figuur 5 valt af te lezen.

**Figuur 5: Rapportcijfers over de inspecties, en de organisatie en informatievoorziening, opgesplitst naar regio**

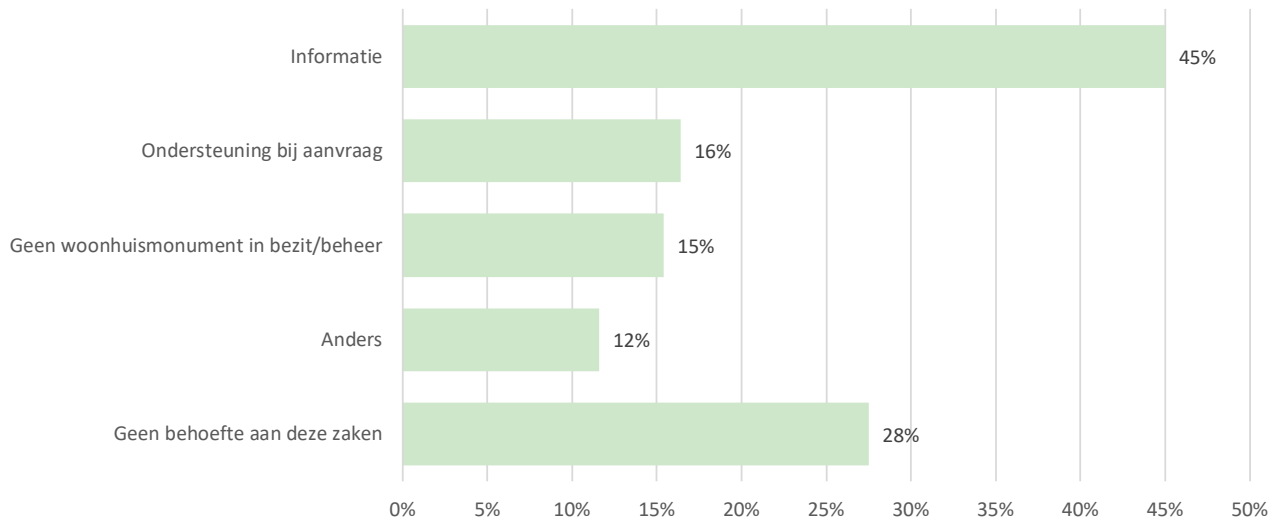


**Het Duurzaam Monumentenpaspoort**

Uit registratiegegevens van Erfgoed Zeeland blijkt dat 75 van de 671 abonnees (11,2%) in het bezit zijn van een Duurzaam Monumentenpaspoort. Dit aandeel komt nagenoeg overeen met het aandeel respondenten in het onderzoek dat aangeeft een Duurzaam Monumentenpaspoort te hebben. Zo geeft één op de tien respondenten aan wel een Duurzaam Monumentenpaspoort te bezitten. Eerst wordt ingegaan op de abonnees zonder een monumentenpaspoort. Vervolgens worden de bevindingen van de abonnees met monumentenpaspoort gepresenteerd.

*a. Abonnees zonder Duurzaam Monumentenpaspoort (90% van de respondenten)*

Aan de mensen die nu geen Duurzaam Monumentenpaspoort hebben is gevraagd in welke mate behoefte is aan informatie en ondersteuning hiervoor. Deze vraag is door 182 personen beantwoord. De meeste behoefte is aan informatie over het Duurzaam Monumentenpaspoort (45,0%), en in mindere mate aan ondersteuning bij aanvraag (16,4%). Een grote groep respondenten geeft aan (27,5%) geen behoefte aan informatie (of ondersteuning) te hebben. In een klein aantal gevallen laten de respondenten weten dat ze geen woonhuismonument in eigendom hebben (15,4%).

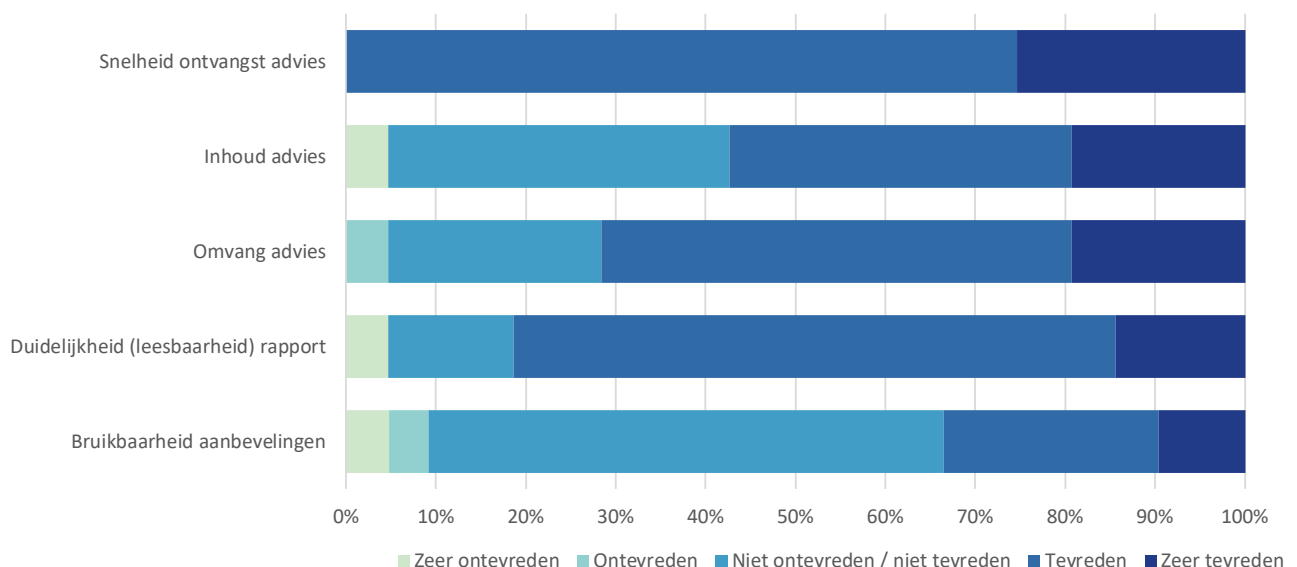
**Figuur 6: Behoeften bij het Duurzaam Monumentenpaspoort**

De toelichting op de steun- en informatiebehoefte (n=21) is divers. Zo geeft een viertal monumentenbezitters aan dat men al met verduurzaming bezig is, een enkele keer vindt men de kosten te hoog. Als reden om het paspoort niet aan te vragen wordt verkoop van het pand genoemd, of de niet-permanente bewoning. Ook wordt eenmaal gevraagd of er zo'n paspoort is voor niet-woonhuizen. Drie respondenten geven hier nogmaals aan het Duurzaam Monumentenpaspoort te willen aanvragen.

*b. Abonnees met Duurzaam Monumentenpaspoort (10% van de respondenten)*

De vragen over het Duurzaam Monumentenpaspoort zijn van toepassing op 21 respondenten. De kleine groep maakt dat de resultaten met enige voorzichtigheid moeten worden geïnterpreteerd.

Bezitters van een Duurzaam Monumentenpaspoort zijn over het algemeen tevreden over het Duurzaam Monumentenpaspoort. De mate van tevredenheid is het minst hoog als het gaat om de 'bruikbaarheid van de aanbevelingen' en de 'inhoud van het advies'. Gemiddeld geven de bezitters van een Duurzaamheid Monumentenpaspoort het paspoort een 6,8 als rapportcijfer.

**Figuur 7: Mate van tevredenheid over het Duurzaam Monumentenpaspoort**

Uit de toelichting op de waardering (n=6) komt vooral beperkte bruikbaarheid van de aanbevelingen naar voren, een enkele maal in combinatie met het ontbreken van informatie en de hoge kosten van de aanbevolen maatregelen.

Twee quotes:

*"Toepasbaarheid bleek niet zo groot te zijn"*

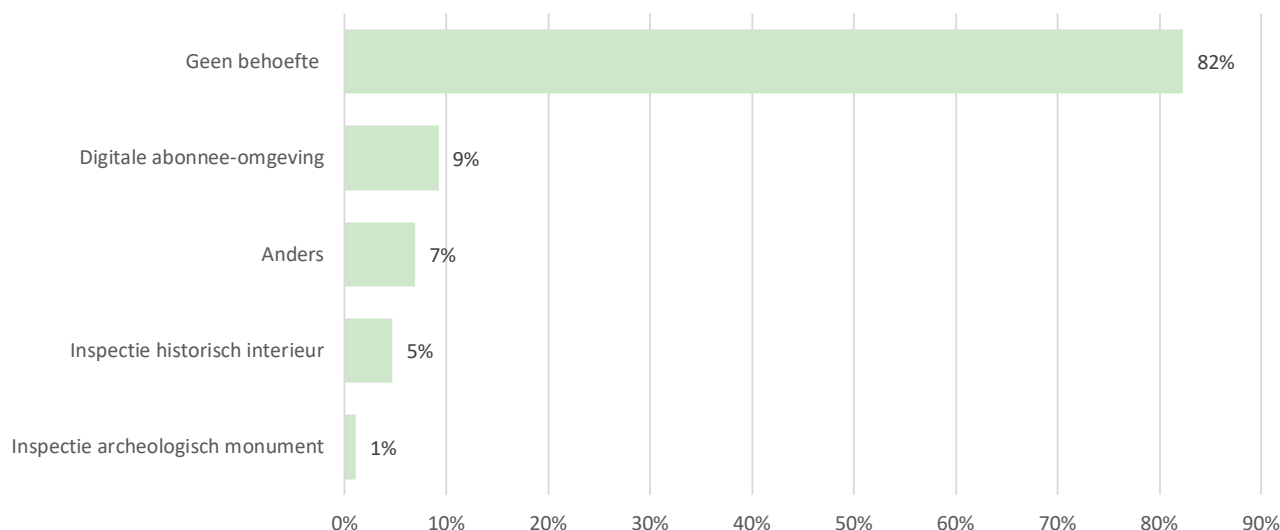
*"De meeste aanbevelingen zijn onuitvoerbaar zonder een hele grote zak geld...."*

## Bevindingen: welke andere wensen en suggesties hebben de abonnees ten aanzien van inspectie en informatievoorziening?

### Wensen ten aanzien van inspecties

Ruim 80% van de respondenten heeft geen behoefte aan aanvullende diensten met betrekking tot de inspecties van de Monumentenwacht, 9,2% zou graag een digitale abonnee-omgeving zien. Een klein aantal abonnees wenst de inspectie van historische interieurs of een archeologisch monument (respectievelijk 4,7% en 1,1%).

**Figuur 8: Wensen ten aanzien van inspecties (meerdere antwoorden mogelijk)**

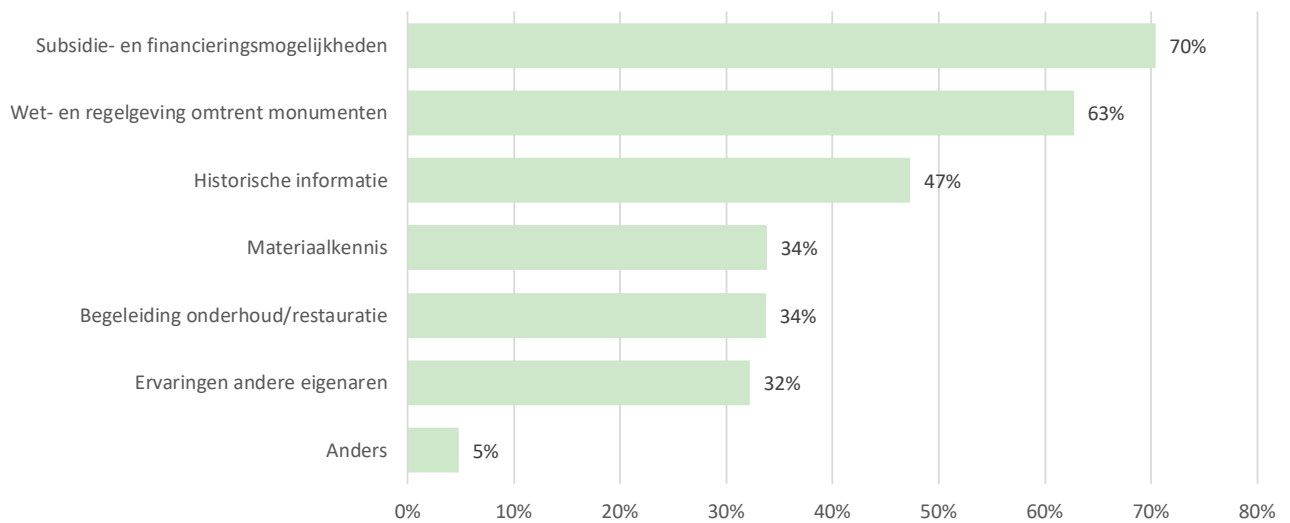
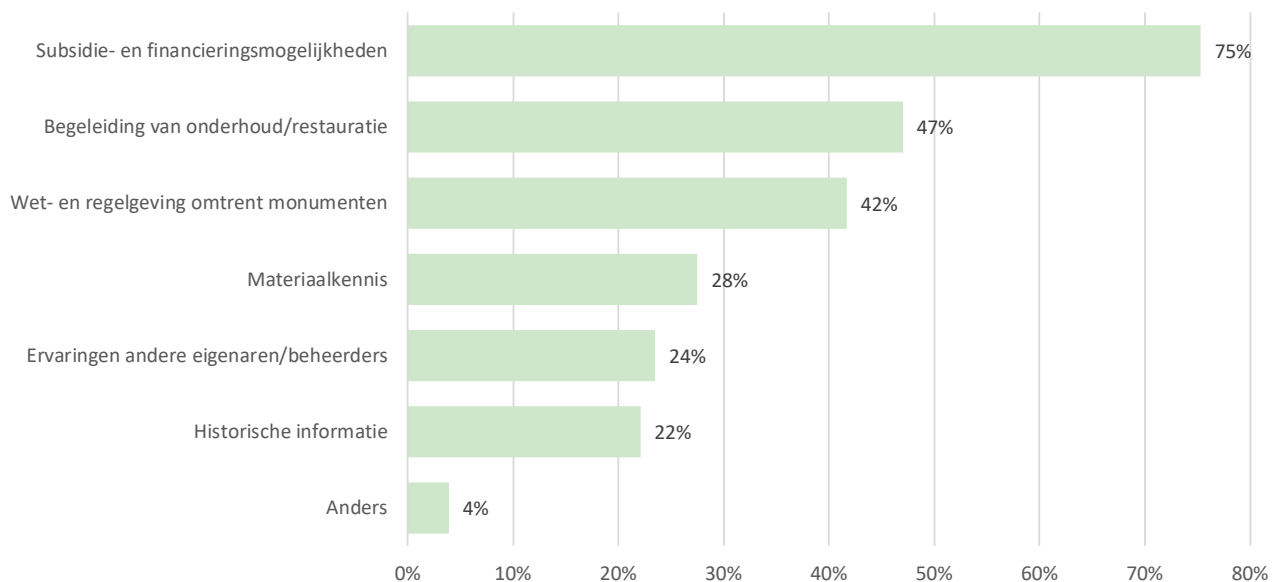


Uit de toelichting van een kleine groep abonnees (rubriek 'anders'; acht respondenten) komt onder andere naar voren dat men aanvullend nog behoefte heeft aan de volgende zaken:

- controle op opvolging van de uitgebrachte adviezen (eenmaal genoemd);
- advies over bedrijven die onderhoud kunnen plegen en fungeren als tussenpersoon daarin (twee keer genoemd);
- uitvoeren van kleine onderhoudswerkzaamheden tijdens de inspectie (ondanks de eventuele hogere kosten die hiermee gepaard gaan) (eenmaal genoemd).

### Wensen ten aanzien van informatie en ondersteuning

Aan de respondenten is gevraagd welke wensen en suggesties zij hebben als het gaat om aanvullende informatie en/of ondersteuning door Erfgoed Zeeland. De meeste respondenten hebben behoefte aan zowel informatie als ondersteuning bij subsidie- en financieringsmogelijkheden, op korte afstand gevolgd door informatie over wet- en regelgeving. Verder is er behoefte aan historische informatie en begeleiding bij onderhoudswerkzaamheden.

**Figuur 9: Behoeftte aan aanvullende informatie (meerdere antwoorden mogelijk)****Figuur 10: Behoeftte aan aanvullende ondersteuning (meerdere antwoorden mogelijk)**

## Opmerkingen naar aanleiding van de vragenlijst

De respondenten hadden aan het einde van de vragenlijst de mogelijkheid om nog op- of aanmerkingen te geven. Zeven respondenten maken van de gelegenheid gebruik om Erfgoed Zeeland te complimenteren. Verder betreffen het vragen over bijvoorbeeld een lijst van timmer- en schilderbedrijven of bouwadviesbureaus (driemaal). Een aantal respondenten geeft aan met welke frequentie (jaarlijks, drie/vierjaarlijks) ze de inspectie laten uitvoeren, en dat ze tijdens de inspecties van de gelegenheid gebruik maken om vragen te stellen. Verder worden specifieke vragen gesteld over het aanvragen van subsidie en het Duurzaam Monumentenpaspoort, en aanpassing van huidige en nieuwe regelgeving. Persoonlijke opmerkingen zullen afzonderlijk aan Erfgoed Zeeland beschikbaar worden gesteld.

Twee quotes:

*"Ik ben zeer tevreden over de instantie Monumentenwacht."*

*"Ik maak meestal gebruik van de jaarlijkse inspectie om vragen te stellen."*

## Conclusies

Voor dit onderzoek is antwoord gezocht op de vragen: *Wat is de klanttevredenheid van de abonnees van de Monumentenwacht van Erfgoed Zeeland? Welke wensen en suggesties hebben de abonnees ten aanzien van de verdere ontwikkeling van de dienstverlening van Erfgoed Zeeland?*

Abonnees van de Monumentenwacht van Erfgoed Zeeland zijn in de meeste gevallen eigenaar van één rijksmonument. Het betreft een vergrijsde populatie met een grote groep abonnees tussen 60 en 73 jaar oud. Derhalve is de continuïteit van het bezit en beheer van de monumenten een punt van aandacht, met name de vraag hoe de Monumentenwacht ook onder de aandacht van jongere monumenteigenaren gebracht kan worden. Gemiddeld genomen bezitten de eigenaren hun monument al iets langer dan 27 jaar, maar er is een groot aantal uitschieters van abonnees waarvan het monument al meer dan 100 jaar (familie)bezit is. Het onderzoek wordt representatief geacht naar de regio waaruit de abonnees afkomstig zijn.

Concluderend kan worden gesteld dat de klanttevredenheid van de abonnees groot is. De abonnees zijn tevreden tot zeer tevreden met de inspecties en de met de organisatie van Erfgoed Zeeland. Abonnees die over een Duurzaam Monumentenpaspoort beschikken zijn ook tevreden, maar hier moet worden opgemerkt dat de groep abonnees met een Duurzaam Monumentenpaspoort vrij klein is. Uit de opmerkingen van sommige respondenten blijkt, dat men zelf al met verduurzaming bezig is, maar wat opvalt is dat een aantal malen de onbekendheid met het bestaan van het paspoort wordt genoemd.

De abonnees waarderen de inspecties, de organisatie en informatievoorziening en het Duurzaam Monumentenpaspoort met een rapportcijfer van respectievelijk een 8,1, een 8,1 en een 6,8. Over het algemeen is er geen verschil in waardering gevonden tussen de rol van de abonnees, het type monument, abonnees met een of meerdere monumenten of abonnees uit verschillende regio's. Uitzondering daarop is de waardering voor de organisatie door eigenaren en beheerders, waarbij de beheerders op een aantal aspecten (significant) een wat lagere tevredenheid laten zien dan de eigenaren. Uit de toelichting van de abonnees wordt echter niet duidelijk wat de achtergrond van deze verschillen is.

De tevredenheid met Erfgoed Zeeland uit zich ook in de opmerkingen en toelichting die op de vragen gegeven worden. De toelichting is door sommigen gebruikt om een kritisch geluid te laten horen. Zo zijn enkele abonnees niet tevreden met de kosten van de inspecties (en in verband daarmee de frequentie ervan), in sommige gevallen kan volgens de abonnees het blad wat eigentijdser en kunnen de afspraken wat vlotter worden gemaakt. In de kleine groep abonnees in het bezit van een Duurzaam Monumentenpaspoort worden de weinig praktische uitvoerbaarheid van de duurzaamheidsadviezen aangekaart.

Wat betreft behoefte aan aanvullende diensten, informatie en ondersteuning springt de behoefte aan informatie en steun op het gebied van financiering en subsidieverstrekking eruit. Ook is er behoefte aan informatie over wet- en regelgeving en historische informatie, gevolgd door behoefte aan steun op het gebied van deze wet- en regelgeving. In mindere mate worden genoemd materiaalkennis, begeleiding bij onderhoud en het delen van ervaring met andere eigenaren of beheerders. Behoeftes aan aanvullende diensten met betrekking tot inspecties zijn er over het algemeen niet; in mindere mate zou men een digitale omgeving wensen. Echter uit de toelichting wordt duidelijk dat de abonnees graag een lijst met klussenbedrijven of ondersteuning van een bouwadviesbureau willen.

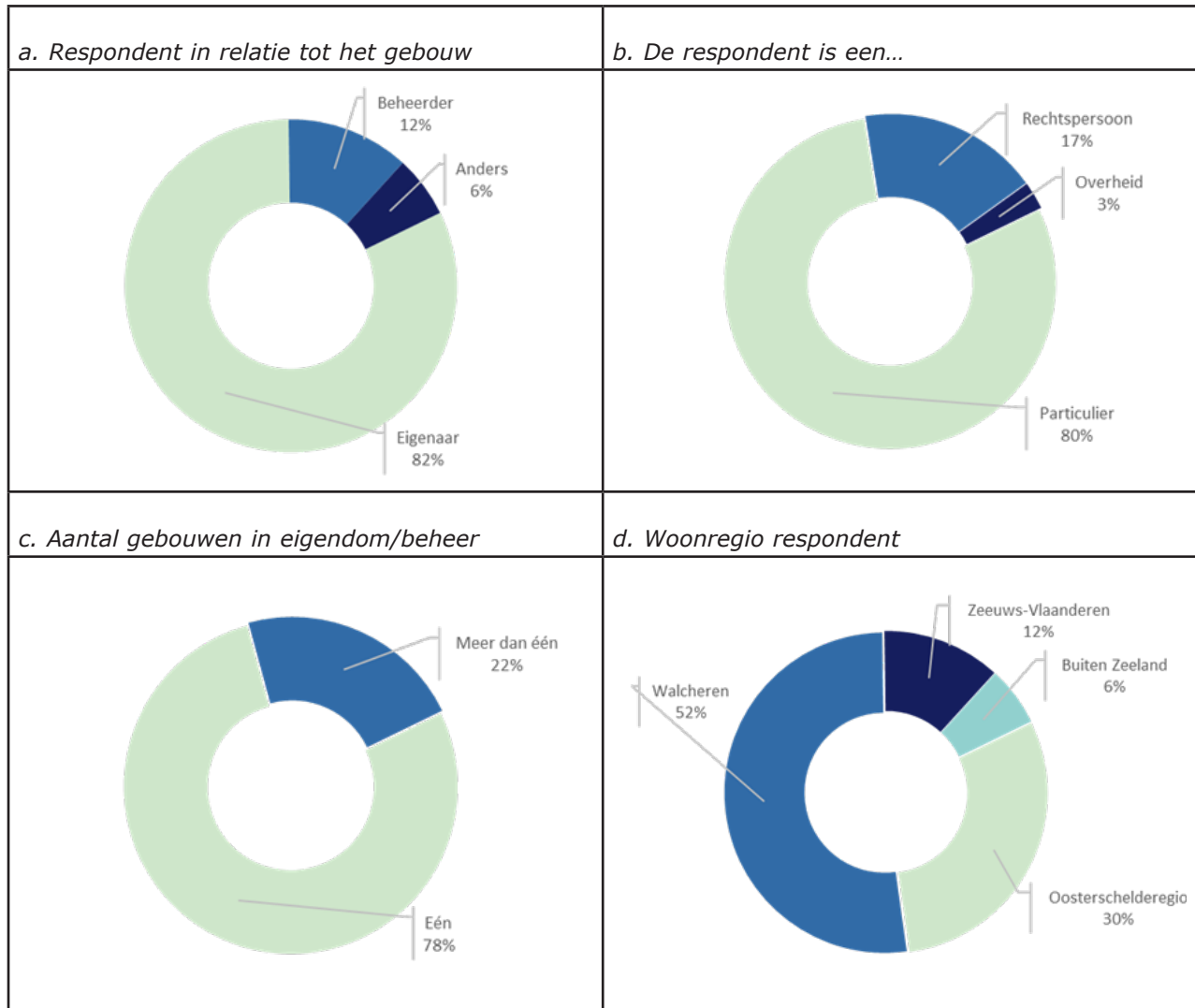


## **Aanbevelingen**

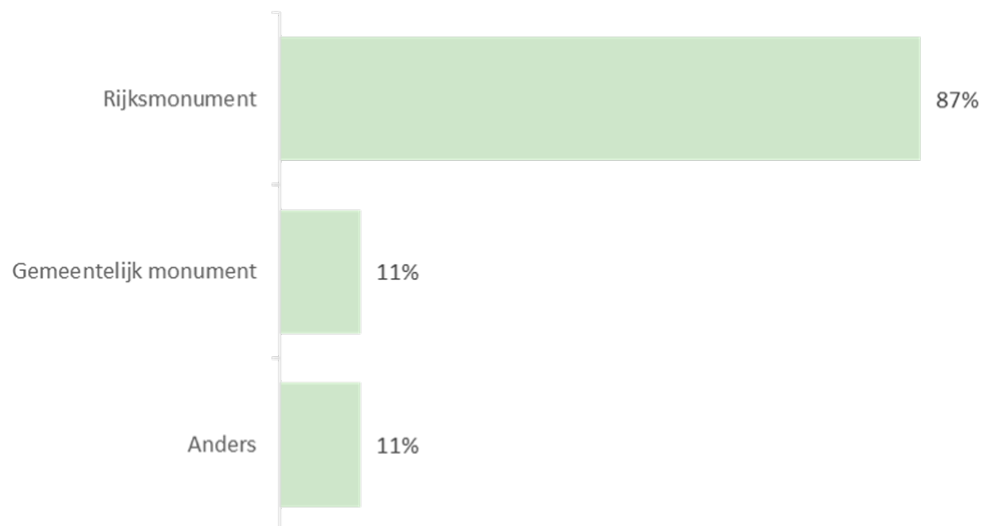
- Geef nadere toelichting bij of kijk nog eens kritisch naar de prijs die voor inspecties wordt gerekend;
- Ga het gesprek aan met de abonnees om te achterhalen waarom de waardering van de organisatie verschilt tussen beheerders van monumenten en eigenaren van monumenten;
- Verschaf extra informatie en ondersteuning op het gebied van financiering en subsidie;
- Verschaf informatie op het gebied van wet- en regelgeving;
- Het aantal houders van een Monumentenpaspoort ligt relatief laag (10%). Het aantal houders kan vergroot worden door actieve werving en door het geven van voorlichting op het gebied van verduurzaming van monumenten.

## Bijlage

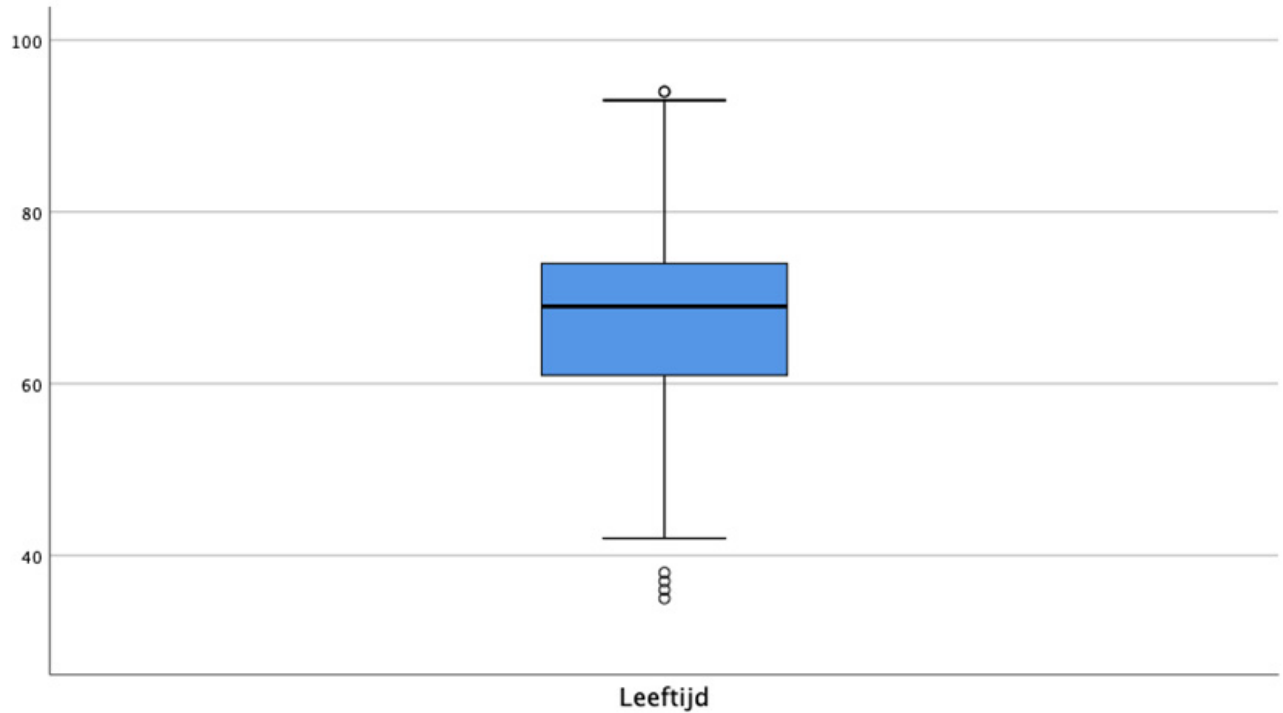
**Figuur A: Kenmerken van de respondenten**



**Figuur B: Type gebouw dat respondenten in eigendom/beheer hebben (meerdere antwoorden mogelijk)**



**Figuur C: Leeftijdsverdeling van de respondenten**



**Figuur D: Aantal respondenten met een gebouw in beheer/eigendom, opgesplitst naar het aantal jaar dat men gebouw in beheer/eigendom heeft**

