

## Voortgangsrapportage 1<sup>e</sup> kwartaal 2015

### 1. Inleiding

Voor u ligt de eerste kwartaalrapportage van Centrum Veilig Wonen (CVW) over de voortgang van de afhandeling van schadegevallen, bouwkundig versterken en verduurzamen van huizen en andere gebouwen in het aardbevingsgebied in Groningen.

Centrum Veilig Wonen is op 5 januari 2015 gestart met de afhandeling van nieuwe schademeldingen. CVW nam dit over van NAM. In het voorjaar is daar ook het bouwkundig versterken van woningen en gebouwen bij gekomen. Hiermee wordt de drieslag van: schadeafhandeling, bouwkundig versterken en verduurzamen van huizen gerealiseerd.

Centrum Veilig Wonen wordt gevormd door schadeafhandelaar CED, ingenieurs- en adviesbureau Arcadis en OWS (een samenwerkingsverband van de noordelijke bouwbedrijven Oosterhof Holman, Van Wijnen en SealteQ). CVW heeft drie hoofdprioriteiten, te weten het vergroten van de veiligheid in de regio, het ontzorgen van de bewoners en het geven van een impuls aan de regionale economie. Centrum Veilig Wonen is een zelfstandig bedrijf: de Commissie van Toezicht, opgericht door de minister van Economische Zaken, ziet als onafhankelijke commissie toe op een zorgvuldige en adequate afhandeling van de taken door CVW. Ook controleert de Commissie of en hoe Centrum Veilig Wonen op afstand van NAM haar taken uitvoert.

Centrum Veilig Wonen is gevestigd in een modern bedrijfspand in Appingedam, middenin het aardbevingsgebied. CVW is zeven dagen per week geopend; het Bewonerscontactcentrum is dagelijks bereikbaar van 08.00 tot 20.00 uur. Er werken op het moment van verschijning van de rapportage, aan het einde van het eerste kwartaal, 125 personeelsleden. De helft daarvan is afkomstig uit de provincie Groningen.

Het eerste kwartaal van Centrum Veilig Wonen kenmerkt zich door 'meteen in het diepe worden gegooid'. Er moesten binnen zeer korte tijd personeelsleden worden aangesteld en opgeleid, systemen worden ingeregeld en er moest bekendheid worden gegeven aan de oprichting van een nieuw bedrijf dat schadeafhandeling en bouwkundig versterken overnam van de NAM. En vrijwel direct na de opening enkele relatief zware aardbevingen... We kunnen concluderen dat Centrum Veilig Wonen na drie maanden goed op koers ligt: de doorlooptijd van het proces van schadeafwikkeling is korter geworden en er is een begin gemaakt met bouwkundig versterken.

### 2. Schadeafhandeling

Aardbevingen veroorzaken schade in Groningen. Voor het herstel van de schade wenden bewoners van het gebied zich tot CVW. Hieronder treft u een overzicht aan van het aantal schademeldingen in het eerste kwartaal van 2015 en de afwikkeling daarvan.



Schadeafwikkeling Centrum Veilig Wonen					
Ontvangen meldingen				9.329	
Geen nieuwe case bij CVW				433	
Buiten gebied				207	
Nog in behandeling te nemen				307	
Nieuwe meldingen overgedragen aan NAM				716	
Melding in behandeling bij Centrum Veilig Wonen				7.666	100%
Schade-expert ingepland				6.906	90%
Bezoek schade-expert				5.103	67%
Rapportages verzonden				2.633	34%
Akkoord op compensatie:	Schadeherstel door CVW: 196	Betaling claimant: 606	Betaling schade, factuur: 133	935	12%

Gedurende het eerste kwartaal van 2015 zijn 9329 schademeldingen binnengekomen bij Centrum Veilig Wonen. Hiervan waren 7666 nieuwe meldingen en 433 meldingen hadden betrekking op een eerder schadedossier dat nog in behandeling is bij NAM. Bij de start is afgesproken dat CVW tot uiterlijk de zomer alleen nieuwe schades in behandeling neemt om te voorkomen dat schademelders die eerder schade hebben gemeld bij de NAM te maken krijgen met verschillende partijen. Alle 'NAM-dossiers' worden uiterlijk in de loop van dit jaar afgerond door NAM. Van de binnengekomen meldingen vielen 207 meldingen buiten de contourenkaart. 307 meldingen dienen nog door CVW beoordeeld te worden. Er zijn 716 nieuwe meldingen aan NAM overgedragen vanwege het ontbreken van kaders en normen.

De procedure voor schadeafhandeling gaat als volgt: bewoners kunnen op vier manieren schade melden: persoonlijk, telefonisch, per mail of via het online schadeformulier. Dan wordt een bezoek van een schade-expert ingepland en ontvangen bewoners een schadetaxatierapport. In het eerste kwartaal van dit jaar zijn 6906 bezoeken van schade-experts ingepland. Er zijn inmiddels 5103 schades opgenomen en er zijn 2633 schadetaxatierapporten verzonden. Deze rapporten geven aan welke schade is geconstateerd en welk bedrag voorzien wordt voor herstel van de schade. De bewoners kunnen akkoord gaan met dit rapport: met 935 schademelders (claimanten) is een akkoord bereikt. Zij kunnen kiezen welk soort compensatie zij willen: schade uitbetalen, een bewoner zoekt zelf een aannemer waarbij CVW de rekening betaalt of CVW draagt zorg voor herstel van de aardbevingschade door het inschakelen van een gecontracteerde aannemer.

Een werkgroep van de Dialogtafel heeft CVW advies gegeven over verbetering van de schadeafhandeling. Deze voorstellen heeft CVW overgenomen. Zo beginnen we in april met een pilot 'persoonlijk bezoek' door de (vaste) bewonerscontactpersoon. Iedere bewoner die een schade meldt krijgt bij CVW nu al een vaste bewonerscontactpersoon. De bewonerscontactpersoon houdt de schademelder op de hoogte van de stappen in het proces en fungeert als aanspreekpunt. We gaan onderzoeken of het periodiek persoonlijk bezoeken door de bewonerscontactpersoon aan de bewoners gedurende het totale

schadeafwikkelingsproces een hogere waardering geeft dan het huidige proces waarbij de contacten veelal telefonisch en/of per mail verlopen.

Indien de resultaten van enige achtergronden worden voorzien dan kan worden geconcludeerd dat Centrum Veilig Wonen meer schademeldingen heeft verwerkt dan aanvankelijk was voorzien. In ons businessplan wordt een organisatie ingericht die per week gemiddeld 350 tot maximaal 600 schademeldingen kan verwerken. In het eerste kwartaal ontvingen wij gemiddeld 718 schademeldingen per week. Voor een belangrijk deel is dit het gevolg van recente aardbevingen (>2 op de schaal van Richter) in de verslagperiode in Wirdum, Kropswolde en Appingedam (2x). Een andere reden is dat een onbekend aantal schademelders heeft gewacht met het melden van hun schade tot de oprichting van Centrum Veilig Wonen: meldingen uit het laatste kwartaal 2014 die in 2015 binnen kwamen bij CVW onderbouwen deze stelling.

Punten van aandacht in het schade-afhandelingsproces vormen de soms lange tijd die nodig is voor instemming van de schademelder met het schadetaxatierapport en de keuze voor schadeherstel (uitbetaling, reparatie door CVW of eigen aannemer). Dit heeft een negatieve invloed op de doorlooptijd van het totale schadeafwikkelingsproces. Om de eindfase van de doorlooptijd te kunnen versnellen willen we de communicatie op dit onderdeel naar de bewoners verbeteren; daarnaast onderzoeken we de mogelijkheid om een maximum termijn te stellen aan het proces van accorderen zodat we schadedossiers sneller kunnen afsluiten.

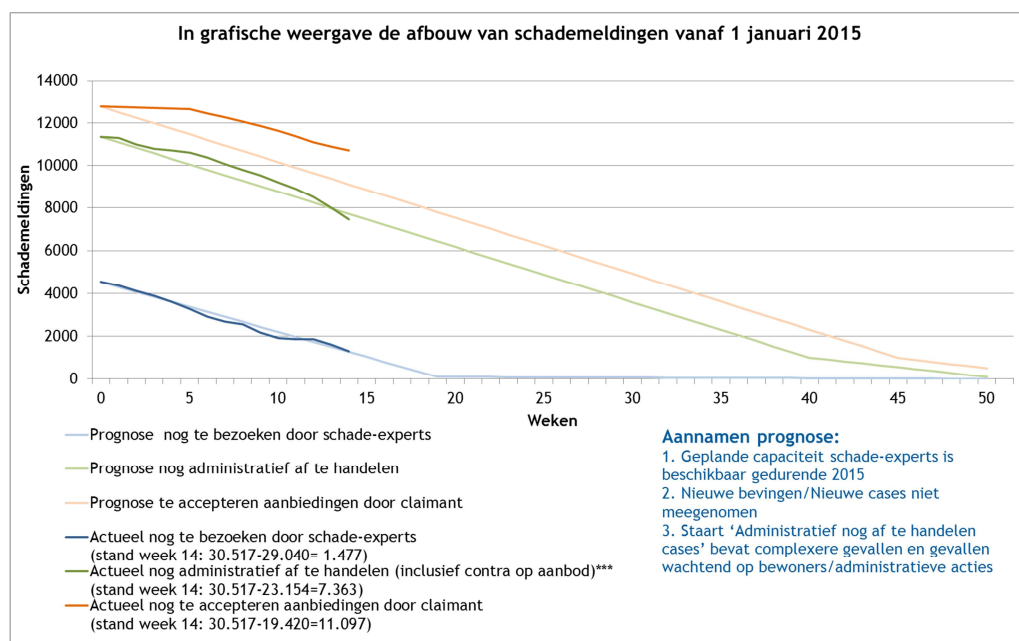
We constateren dat 70% van de schademelders kiest voor het uitbetalen van de schade. Omdat Centrum Veilig Wonen de bewoners wil ontzorgen en een bijdrage wil leveren aan het vergroten van de veiligheid gaan we onderzoeken waarom een minderheid kiest voor reparatie door eigen aannemer of via CVW. We willen daadwerkelijk herstel (door eigen aannemer of aannemer via CVW) stimuleren, om te voorkomen dat er bij schade door nieuwe bevingen onduidelijkheid gaat ontstaan over “oude” en “nieuwe” schade en het herstel hiervan. Om zoveel mogelijk discussie te voorkomen, worden bij taxaties alle schades gefotografeerd en opgeslagen.

#### **Schadeafhandeling door NAM**

Centrum Veilig Wonen neemt nieuwe schades op en handelt ze af. Daardoor krijgt NAM de gelegenheid om ‘oude schades’ af te handelen. De afhandeling van deze schades is in lijn met de prognose.

<b>Schadeafwikkeling NAM</b>		
Ontvangen meldingen	30.950	
Buiten gebied	433	
Meldingen in behandeling genomen bij NAM	30.517	100%
Schade-expert ingepland	30.517	100%

Bezoek schade-expert	29.040	95%
Rapportages verzonden	23.154	76%
Akkoord op compensatie	19.420	64%



Aan het eind van het eerste kwartaal staan er nog 7363 schademeldingen open bij NAM voor administratieve afhandeling naar de schademelder (claimant) (incl. 1114 gevallen waar een contra-expertise op loopt).

De zogenaamde complexe meldingen, waarvan er nog 195 open stonden eind 2014, worden in een tempo van ca. 10-15 per maand afgehandeld. De situatie eind eerste kwartaal is dat er nog 134 open staan. Het streven is dat alle complexe situaties in 2015 worden afgerond.

### 3. Bewonerstevredenheid

Centrum Veilig Wonen is een bewonersgerichte organisatie. Daarom is de mening van bewoners over onze dienstverlening van groot belang. Om erachter te komen hoe wij als organisatie gewaardeerd worden, wordt er sinds de start in januari een bewoners-tevredenheidsonderzoek uitgevoerd door het onafhankelijke onderzoeksbureau Customeyes. Het onderzoeksbureau verstuurt vragenlijsten, verwerkt de resultaten en koppelt deze vervolgens anoniem aan ons terug. Zo hebben wij inzicht in hoe wij gewaardeerd worden en waar wij onze dienstverlening eventueel kunnen verbeteren.

In het eerste kwartaal van 2015 was de respons op het onderzoek 21%. Dat wil zeggen dat 522 bewoners reageerden (van 2432 verzonden vragenlijsten). De algemene tevredenheid over

Centrum Veilig Wonen scoorde het cijfer 6,7. De hoogste score (>8) werd behaald op de afhandeling van het schademeldproces door het Bewonerscontactcentrum. Uit het bewonerstevredenheidsonderzoek kwamen als aandachtspunten: (te lange) tijd tussen schademelding en eerste (persoonlijke) contact door CVW en reacties op de stellingen: CVW ontzorgt mij (5,7) en CVW is pro-actief (6,0). Inmiddels worden schademelders ook bevroegd over de ervaringen met schade-experts en binnenkort ook over herstel/afhandeling van de schade door CVW-erkende aannemers. In volgende rapportages kunnen de resultaten van deze processen worden weergegeven.

#### 4. Veilig stellen en bouwkundig versterken

De inwoners in Groningen moeten zich veilig kunnen voelen in hun huis en leefomgeving. Vanuit dit basisprincipe worden het veiligstellen en bouwkundig versterken van woningen en andere gebouwen aangepakt. Deze aanpak begint met het identificeren van potentieel risico door het uitrollen van een inspectieprogramma. Als dit duidelijk is wordt volgens de aanpak bouwkundig versterken het risico gericht verminderd. Daarbij besteden wij op korte termijn bijzondere aandacht aan (potentieel) vallende objecten (zoals b.v. schoorstenen en Wolfskappen), omdat bewezen is dat deze elementen voor ernstig letsel kunnen zorgen.

##### 4a: Inspectieprogramma

Er is afgesproken dat er in 2015 ten minste 11000 buiteninspecties zullen plaatsvinden:

	Plan		Gerealiseerd	
	Inspecties totaal 2015	Inspecties eerste kwartaal 2015	Gerealiseerde inspecties eerste kwartaal 2015	Uitgedrukt in percentage
Buiteninspecties	11000	3000	2743	91%
Binneninspecties	1920	220	427	194%

##### 4b: Aanpak bouwkundig versterken

Er ontbraken tot voor kort bouwkundige richtlijnen ten aanzien van het aardbevingsbestendig maken van bestaande gebouwen. Aardbevingsbestendigheid is nog niet opgenomen in de huidige bouwregelgeving. Naar aanleiding van de aardbevingen in Groningen is er een voorlopige richtlijn opgesteld: de Nederlandse Praktijk Richtlijn (NPR) en het daarbij horende NPR Stuurgroep advies. Deze documenten worden nu door CVW gebruikt als basis voor het veiliger maken en bouwkundig versterken van woningen en gebouwen in het meest kwetsbare gebied (rijtjeshuizen in Loppersum). De concept NPR en het NPR Stuurgroep advies tezamen vormen een richtlijn voor nieuwbouw, verbouw en bestaande bouw. Op basis hiervan bepalen constructeurs welke maatregelen noodzakelijk zijn.

In lijn met het NPR Stuurgroep advies richt onze aanpak voor 2015 zich vooral op drie aandachtsgebieden, te weten:

- Van binnen naar buiten: starten met bouwkundig versterken vanuit de kern van het

aardbevingsgebied (Loppersum) naar de verdere omgeving van het aardbevingsgebied;

- Start met bouwkundig versterken van relatief kwetsbare gebouwen, zoals rijtjeshuizen en scholen;
- Risico's van vallende objecten aanpakken: het gaat dan om plekken met mogelijk vallende objecten (b.v. schoorstenen) waar relatief veel mensen langs- of samenkomen.

In het eerste kwartaal van 2015 laat de aanpak bouwkundig versterken de volgende resultaten zien:

	Plan		Gerealiseerd	
	Versterkingen totaal 2015	Geplande versterkingen eerste kwartaal 2015	Gerealiseerde versterkingen eerste kwartaal 2015	Uitgedrukt in percentage
Oplossen veiligheidsissues voortkomend uit schademeldingen	800	80	76	95%
Oplossen veiligheidsissues voortkomend uit straat- en binneninspecties	150	0	0	0%
Risicovolle gebouwonderdelen	840	120	34	28%
Maatregelen rijtjeshuizen	899	0	0	0%
Maatregelen woningen en scholen	242	111	216	195%
Oplossen complexe	75	20	1	5%

meldingen				
<b>Totaal</b>	<b>3006</b>	<b>331</b>	<b>327</b>	<b>99%</b>

De tabel laat zien dat de ingeplande activiteiten Bouwkundig Versterken door Centrum Veilig Wonen - met inachtneming van de nog doorlopende NAM-activiteiten - nagenoeg volgens planning verlopen. Dit betekent dat in het eerste kwartaal goede voortgang is geboekt met het programma preventief versterken.

Op grond van het inspectieprogramma en op grond van schade-inspecties zijn in het eerste kwartaal 76 huizen veiliggesteld van acuut gevaar (b.v. stutten geplaatst) en bij 34 huizen zijn potentieel vallende objecten veiliggesteld (b.v. zwakke schoorstenen verwijderd of vervangen, ornamenten beter bevestigd, etc.).

Bij een bepaald type van de zogenaamde "Jarino" rijtjeswoningen in Bedum, Ten Boer en Winsum is bij 231 woningen in 2014 een bouwgebrek aan de hoofd draagconstructie (lateioplegging) geconstateerd. Met de bewoners is overeengekomen om de huizen veiliger te maken met initieel bouwkundig versterken door dit bouwgebrek versneld te verhelpen. Uitvoering is eind 2014 gestart. Hiervan zijn nu in het eerste kwartaal 216 uitvoeringen gerealiseerd. Dit betekent niet dat deze huizen aan de concept NPR norm/het NPR Stuurgroep advies voldoen. Dat wordt later bepaald en verder bouwkundig versterken om aan de dan geldende normering te voldoen is zeker niet uit te sluiten.

Per (rijtjes)huis zullen de toegepaste maatregelen voor het bouwkundig versterken verschillen, afhankelijk van kwetsbaarheid en locatie: in sommige huizen kan sprake zijn van verankering van muren aan vloeren. Elders kan het zijn dat er een muur moet worden (terug)geplaatst of dat er aanpassingen aan een gevel moeten worden gedaan. In uiterste gevallen zullen de noodzakelijke maatregelen zo ingrijpend zijn dat sloop en nieuwbouw overwogen dienen te worden.

Scholen worden met prioriteit onderzocht en veilig gemaakt. Gebruikmakend van de bestaande krimp en nieuwbouwplannen is met schoolbesturen en gemeenten een integraal plan van aanpak voor het bouwkundig versterken van de gebouwen overeengekomen. De uitvoering wordt gecoördineerd door een procesregisseur die is aangesteld door de gemeenten. Inmiddels is de realisatie van een tijdelijke school in Loppersum vergoederd (oplevering begin mei). Deze tijdelijke school maakt het mogelijk twee bestaande scholen bouwkundig te versterken of tot gezamenlijke nieuwbouw over te gaan (beslissingsmoment voor de zomervakantie). Er is goed overleg met de stad Groningen over de uitvoering van binneninspecties van scholen in de stad Groningen die uitgevoerd worden onder eigen beheer.

Op de website van Centrum Veilig Wonen is een zogenaamde noodknop aangebracht: bewoners die zich onveilig voelen, kunnen hiervan melding maken, waarna een schade-expert zo nodig direct poolhoogte komt nemen. Is de situatie inderdaad onveilig dan worden onmiddellijk maatregelen getroffen, gericht op het vergroten van de veiligheid van de bewoner(s).

Centrum Veilig Wonen wil daarnaast verzoeken van particuliere eigenaren die schade melden en verzoeken om bouwkundig te versterken (mits die voldoen aan de gestelde eisen) gaan honoreren. Hiervoor wordt een pilot voorbereid, zodat het mogelijk wordt om b.v. een geplande verbouwing te combineren met schadeherstel, bouwkundig versterken en verduurzaming.

#### **4c: Aanpak woningcorporaties**

Grootschaliger is de intentieverklaring bouwkundig versterken met acht woningbouwcorporaties, die actief zijn in het merendeel van de kerngemeenten. Verwacht wordt dat deze intentieverklaring binnen afzienbare tijd kan worden afgerond. Het betreft in eerste instantie een pilot van plm. 150 rijtjeswoningen (verspreid in het aardbevingsgebied) en daarna 1000-1500 andere rijtjeswoningen die in 2015-2016 bouwkundig versterkt worden. Vanwege de doorlooptijd van de werkzaamheden aan deze woningen, zal een deel in 2015 en een deel in 2016 worden gerealiseerd. De rijtjeswoningen waarin de werkzaamheden in 2015 worden gerealiseerd (899), zijn meegenomen in de tabel onder de noemer de 'maatregelen rijtjeshuizen'. In overleg met gemeenten, de kwartiermaker voor de op te richten Overheidsdienst Groningen (en in een later stadium met de Nationaal Coördinator Groningen) wordt daarna het versterkingsprogramma verder uitgebreid naar andere typen woningen in eigendom van corporaties.

#### **4d: Ontwerpconcepten**

Voor het effectief en efficiënt uitvoeren van bouwkundig versterken is het noodzakelijk goed afgestemde ontwerpconcepten te ontwikkelen, gebruik makend van bestaande en/of innovatieve technieken. Vanuit de in 2014 ingezette ontwerpcompetitie heeft een onafhankelijke jury tien ideeën voor bouwkundig versterken uitgekozen. Deze worden in april verwerkt in beschikbare testhuizen.

Een bestaande - maar voor Nederland toch relatief nieuwe - 'base isolation'-techniek is toegepast voor de tijdelijke school in Loppersum. Dit betreft het aanbrengen van rubber opleggingen tussen fundering en gebouwelementen om de doorvoer van aardbevingsbelastingen aan het gebouw, bijvoorbeeld muren, te beperken.

Ontwerpconcepten voor het bouwkundig versterken van diverse typen rijtjeswoningen zijn in een vergevorderd stadium en worden naar verwachting in april gepresenteerd. Zij zijn gebaseerd op uitvoerige berekeningen in overeenstemming met de concept NPR en Stuurgroep NPR Advies. Later in 2015 volgen ontwerpconcepten voor twee-onder-een-kap en



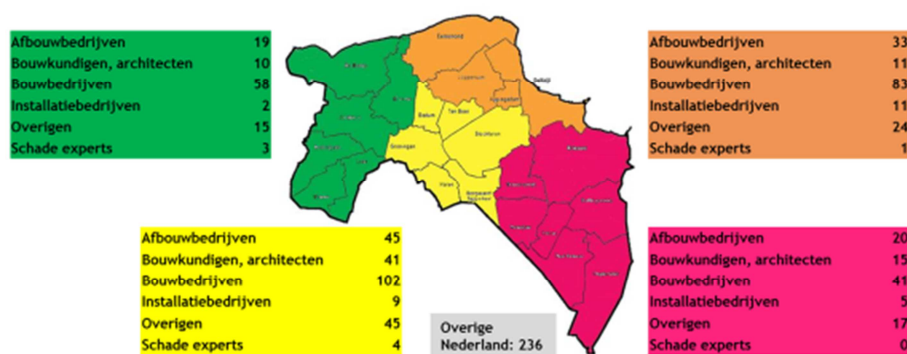
vrijstaande woningen en tegelijkertijd worden d.m.v. diverse pilots ontwerpconcepten ontwikkeld voor speciale gebouwen, zoals monumenten, ziekenhuizen, zorgcomplexen en etagegebouwen.

### Uitvoeringscapaciteit: Erkenningsregeling

Om voldoende op kwaliteit gecontroleerde uitvoeringscapaciteit voor schadeherstel en bouwkundig versterken voorhanden te hebben is door Centrum Veilig Wonen de Erkenningsregeling opgezet. Deze regeling zorgt ervoor dat erkende uitvoerende partijen voldoen aan vakkundigheids-, kwaliteits- en communicatie-eisen.

Er zijn 15 informatiebijeenkomsten georganiseerd waarop informatie werd verstrekt over de Erkenningsregeling. Er hebben zich inmiddels 900 bedrijven aangemeld (aannemers, bouwkundigen, installatiebedrijven etc.).

## Samenwerking met noordelijk bedrijfsleven



*In totaal hebben zich ruim 900 bedrijven aangemeld voor de Erkenningsregeling. Aantal erkende vakmensen in 1e kwartaal: 1390 'vakmensen' werkend bij 252 bedrijven*

Inmiddels zijn de eerste raamcontracten voor erkende vakmensen en -bedrijven getekend. Daardoor kunnen door Centrum Veilig Wonen opdrachten worden verstrekt voor schadeherstelling, veiliger maken en bouwkundig versterken. De verwachting is dat eind tweede kwartaal de beschikbare capaciteit is gegroeid is tot 1500 bouwvakkers (300 erkende bedrijven). Naar eind 2015 toe wordt op grond van de ervaringen en de planning voor 2016 de capaciteit verder aangepast c.q. uitgebreid.

Voor 2015 is een programma opgezet om naast inspecties en bouwkundig versterken van woonhuizen (d.w.z. gebouwen vallend onder normering classificatie CC1b\*), ook gebouwen waarvoor de gevolgen van instorten hoger kunnen zijn (normering classificatie CC2, hier speelt groepsrisico een rol) of gebouwen die een essentiële functie hebben tijdens rampen (normering classificatie CC3) met prioriteit te inspecteren, en bouwkundig versterken te verkennen en uitvoering op te starten. Voorbeelden van CC2 gebouwen zijn scholen en



appartementen gebouwen. Voorbeelden van CC3 gebouwen zijn ziekenhuizen en brandweerkazernes. Voor scholen en appartementen gebouwen is dit reeds een lopend programma en voor ziekenhuizen en zorginstellingen worden nadere programma's opgesteld, waarbij sommige eigenaren kunnen besluiten dit in eigen beheer te doen. In dat laatste geval wordt door CVW en/of NAM wel advies aangeboden. Voor de stad Groningen wordt gesproken over de uitrol van een eigen inspectieprogramma, waarbij de focus het eerst ligt op CC2/CC3 gebouwen (zoals scholen en ziekenhuizen). Gebouwen met een special status (monumenten) of functie (b.v. mestkelders) volgen ook een specifiek traject.

*\*CC staat voor Consequence Class - Gevolgen Klasse; onder CC1a vallen niet bewoonde gebouwen, b.v. schuren*

CONCEPT