

## COMMISSIE VAN TOEZICHT OP HET CENTRUM VEILIG WONEN

Aan de minister van Economische Zaken  
Postbus 20401  
2500 EK Den Haag.

Wassenaar, 19 februari 2016.

Onderwerp: Rapportage over 2015

Geachte minister van Economische Zaken,

De Commissie van Toezicht – door u in 2015 voor drie jaar ingesteld om onafhankelijk te beoordelen of Centrum Veilig Wonen (CVW) haar werkzaamheden op de juiste en efficiënte wijze en op afstand van de NAM uitvoert – heeft u in 2015 drie keren gerapporteerd over haar bevindingen. In deze notitie ontvangt u het oordeel van de Commissie over het gehele jaar 2015 en een vooruitblik op de toekomst van CVW. Naar onze mening dient het bestrijden van het veiligheidsrisico als gevolg van de gaswinning in Groningen te gelden als absolute prioriteit. Als Commissie vinden wij het van groot belang dat alle partijen, die bij de gevolgen van de gaswinning betrokken zijn, gezamenlijk en stevig de schouders eronder zetten om de geschonden relatie met de Groningse samenleving te herstellen.

De Commissie heeft bemerkt dat Centrum Veilig Wonen haar werkzaamheden dient te verrichten in een steeds complexer wordende samenleving waarbij gemopper, emoties en woede vaker de boventoon voeren. Er is daarbij een groot aantal partijen dat invloed wil uitoefenen op het werk van CVW. Deze partijen, de Nationaal Coördinator Groningen, NAM, gemeenten, provincie, het rijk en de woningbouwverenigingen in het bijzonder, bepalen de productiemogelijkheden en de randvoorwaarden waarbinnen CVW haar werkzaamheden – met name op het terrein van bouwkundig versterken – kan uitvoeren.

De Commissie constateert dat de wijze waarop invloed wordt aangewend vertragend werkt op de uitvoeringsdoelstellingen van Centrum Veilig Wonen. De Commissie is bezorgd hierover: het was de bedoeling dat CVW als uitvoeringsorganisatie zelfstandig en op enige afstand zou kunnen werken met als basis de doelstellingen zoals die zijn genoemd in het businessplan. Immers, om Groningen veiliger te kunnen maken – zoals in de aanhef is gemeld is bestrijding van het veiligheidsrisico een absolute prioriteit – is het noodzakelijk dat CVW de ruimte krijgt en in staat wordt gesteld om voortgang te boeken. Bij het maken van de omgevingsplannen door en vanuit de NCG dient dat steeds weer goed in het oog te worden gehouden.

Door zorgvuldige communicatie met bewoners, gemaakte afspraken na te komen, door snelheid te maken in de afhandeling van schades, door schadeherstel professioneel uit te voeren en door te laten zien dat versterkte huizen en gebouwen veiliger worden, kan CVW een begin maken met het winnen van vertrouwen bij de Groningse bevolking. Dat herwinnen van vertrouwen is zeer noodzakelijk vanwege de beeldvorming en de zware hypotheek uit het verleden.

In onze vorige rapportages hebben wij drie elementen in het bijzonder belicht, te weten:

1. De discussie over de in 2015 te behalen productie van bouwkundig versterken en schadeherstel;

2. De noodzaak om een compleet instrumentarium voorhanden te hebben, bijvoorbeeld om een garantieregeling te kunnen inzetten, naast het herstellen en versterken van woningen;
3. De verhoudingen in verantwoordelijkheden: de rollen van NAM en NCG ten opzichte van CVW als uitvoeringsorganisatie.

De Commissie van Toezicht heeft als eindoordeel over 2015 een aantal observaties, die zij graag met u wil delen.

Er is een knappe prestatie geleverd om in bijzonder kort tijdsbestek een dienstverlenende organisatie, zoals CVW nu is, op te bouwen. De Commissie spreekt waardering uit dat CVW op schadeherstel erin is geslaagd om in het afgelopen jaar ruim 34.000 schademeldingen te verwerken en de doorlooptijd (van melding tot eindaanbod) van enige maanden heeft teruggebracht tot 6-8 weken.

De commissie van Toezicht heeft aandacht gevraagd voor het zorgpunt, dat plm. 70% van de bewoners kiest voor uitkering van het schadebedrag in plaats van schadeherstel in natura. Het zicht op adequaat herstel is daardoor onvoldoende. Bij herhaalde schade ligt een voortdurende discussie op de loer. Eén van de mogelijkheden om schadeherstel in natura te bevorderen is de invoering van Versneld Herstel. CVW beoogt hiermee om minder complexe schadesituaties binnen één week af te handelen, van schademelding tot herstel. De CvT verwacht dat door deze aanpak van het CVW het percentage van 70% behoorlijk zal dalen.

Hoewel de totale dienstverlening van CVW werd gewaardeerd met het cijfer 7.1 in het bewoners-tevredenheidsonderzoek heeft de Commissie van Toezicht ook geconstateerd dat er 139 klachten (met name over schadeafhandeling) bij CVW zijn ingediend. Bij de Onafhankelijk Raadsman hadden 47 klachten betrekking op door CVW in behandeling genomen schademeldingen, zoals b.v. niet nakomen van afspraken, onbereikbare contactpersonen, botte experts en flinke overschrijdingen van de afhandelingstermijnen. Opmerkelijk vindt de Commissie dat plm. een-derde van de klachten voorkomen kon worden indien medewerkers meer punctualiteit hadden betracht. De Commissie is van mening dat er bij het CVW nog hard gewerkt moet worden om de cultuur van verantwoordelijkheid, klantgerichtheid, inzichtelijkheid en betrouwbaarheid bij alle medewerkers ingeburgerd te krijgen. De Commissie heeft vertrouwen in de aanpak van het management, o.a. door het inzetten van een kwaliteits-verbeterprogramma en een cultuurtraject in de organisatie.

De Commissie van Toezicht constateert dat CVW werkt in een volatiele omgeving: de langdurige gevolgen van aardbevingen als gevolg van de gaswinning vertalen zich in boosheid en woede. De hectiek, de complexiteit, de politiek-bestuurlijke realiteit en de soms onverwacht heftige bewonersemoties vereisen een grote flexibiliteit in de bedrijfsvoering van Centrum Veilig Wonen. Het management van CVW heeft die daadwerkelijk getoond. Helaas hebben verwachtingen en tempo maken in 2015 ook het beeld opgeroepen van weinig consistentie en samenhang, bijvoorbeeld ten aanzien van de productieprognose. De Commissie roept in herinnering dat het beeld is ontstaan dat in het aardbevingsgebied 3000 woningen veiliger gemaakt zouden worden of bouwkundig versterkt. Dat zijn uiteindelijk 1118 huizen of gebouwen geworden. Vooral het bouwkundig versterken van corporatiewoningen heeft langdurige vertraging opgelopen. Door langdurige onderhandelingen, met name over het tegelijkertijd energieneutraal maken van de woningen, konden pas in het najaar de voorbereidingen starten. Het gevolg was dat beduidend minder woningen dan voorzien zijn opgeleverd die bouwkundig versterkt en energieneutraal zijn gemaakt. Ondanks dat CVW voldoende productiecapaciteit beschikbaar had moesten door o.a. deze externe factoren de hoge verwachtingen worden bijgesteld.

Het opschalen van het versterkingsprogramma is dé opgave voor 2016. Hiervoor ligt de basis in het accord met de woningbouwverenigingen om 1650 woningen onder handen te nemen. Nu het versterkingsprogramma op stoom komt, lijkt het erop dat zich in 2016 een herhaling van 2015 zal voordoen, indien overeenstemming niet tijdig wordt bereikt. Alle voorbereidingen zijn door het CVW getroffen en de bouwwereld is voorbereid en

gereed. Echter vanwege onder andere gewijzigde contouren en bouwnormen en contractuele problematiek is het de vraag of het oorspronkelijk vastgestelde aantal te versterken en energieneutraal te maken rijtjeswoningen wel kan worden gerealiseerd door CVW. De Commissie oordeelt dat het bestrijden van het veiligheidsrisico hierbij kennelijk (nog) niet als absolute prioriteit geldt. Voor CVW geldt dat bij vertraging en minder woningen leereffecten uit de pilot onvoldoende kunnen worden geëvalueerd en dat verwachtingen die inmiddels bij bewoners leven niet of onvoldoende kunnen worden waargemaakt. Tevens zal dit ten koste gaan van de effectiviteit en doelmatigheid van de hele operatie. De voorbereidingskosten zullen hierdoor ten opzichte van de norm aanzienlijk uit de pas lopen. De CvT vraagt U er bij de NCG en de NAM in het bijzonder erop aan te dringen snel tot besluiten te komen en duidelijkheid te verschaffen.

Een belangrijk punt om het vertrouwen van de Groningse bevolking in CVW te veroveren is het vergroten van de afstand tot de NAM. Gezien de aansprakelijkheid van de NAM zal dat niet gemakkelijk te realiseren zijn. Toch is de Commissie van mening dat er mogelijkheden zijn om het vertrouwen te vergroten. Enerzijds door de schadeafhandeling van NAM volledig over te dragen aan CVW, anderzijds door niet tussentijds 'spelregels' te wijzigen en door CVW volledige uitvoeringsverantwoordelijkheid te geven. Door afspraken te maken over verantwoording achteraf in plaats van toestemming vooraf: de Commissie is van mening dat CVW met dit soort afspraken beter op afstand van NAM komt te staan en het bovendien helpt om vaart te brengen in de productie van te versterken woningen. De CvT heeft de directie van het CVW dringend geadviseerd om zo spoedig mogelijk productieafspraken te maken met de NAM in goed overleg met de NCG. De afspraken en de KPI's kunnen dan openbaar worden gemaakt. Medio 2016 kan het CVW de uitkomsten aan de CvT rapporteren.

Met de komst in de loop van 2015 van de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) is er nieuwe sturing op het aardbevingsdossier gekomen. Voor CVW als private onderneming is het hierbij van belang dat de verwachtingen die bij de opstart van de onderneming zijn gewekt kunnen worden gerealiseerd. Onafhankelijk toezicht is en blijft hierbij van groot belang, juist in de complexiteit van die verschillende belangen. De Commissie constateert dat bij CVW het vergroten van de veiligheid in het gebied als organisatiedoelstelling voorop staat. In het meerjarenprogramma van de NCG komen – naast veiligheid - ook andere maatschappelijke onderwerpen als versterking van de leefomgeving en aanpak van de krimp aan de orde. Daarnaast wordt sinds kort uitgegaan van een nieuwe NPR-richtlijn en van andere contouren.

De Commissie bemerkt dat het schadeherstel en de productie van het versterkingsprogramma onder druk kunnen komen te staan door andere prioriteiten en nieuwe richtlijnen. CVW heeft intern de organisatiestructuur aangepast door voor elke werkstroom een projectleider te benoemen en deze een integrale resultaatverantwoordelijkheid te geven. Bij externe partijen zijn verwachtingen neergezet om hiermee de beschikbaarheid van voldoende uitvoeringscapaciteit te kunnen garanderen. Een open overleg met alle partijen en heldere afspraken over een duidelijke prioritering blijven van groot belang. In 2015 heeft de Commissie van Toezicht over deze en andere zaken met de meeste actoren overleg gevoerd.

In het kader van wederzijdse verwachtingen – zowel naar de bevolking, als naar organisaties waarmee wordt samengewerkt – is de Commissie van mening dat een actieve en open communicatie over Centrum Veilig Wonen gestimuleerd moet worden. Van groot belang is dat CVW duidelijk maakt: waar het staat, welke afspraken zijn gemaakt over bedrijfsdoelstellingen, over de kwaliteit en de doelmatigheid van werkzaamheden en over de voortgang van de strategische thema's in KPI's.

De Commissie van Toezicht vindt dat Centrum Veilig Wonen heldere en duidelijke verbeterthema's heeft gekozen: prestatieverbetering bij schadeafhandeling, opschaling van het versterkingsprogramma, slim gebruik van beschikbare informatiesystemen en sterk in verbinding en samenwerking. Deze thema's kunnen intern als aanjaagfunctie fungeren voor kwaliteitsverbetering en extern zijn het heldere prestatie-indicatoren om duidelijk te maken waar CVW staat en verantwoordelijkheid voor wenst te dragen. Bij deze thema's wil de Commissie de volgende kanttekeningen plaatsen. Bij prestatieverbetering schadeafhandeling juicht de Commissie alle maatregelen toe die claimanten aansporen om te kiezen voor herstel in natura in plaats van geld. Datzelfde geldt voor opschaling van het versterkingsprogramma. CVW heeft voldoende uitvoeringscapaciteit beschikbaar voor zowel schadeherstel als bouwkundig versterken. Een optimalisatie van in te zetten capaciteit kan grote positieve invloed hebben op het vergroten van de veiligheid in het aardbevingsgebied. Daarbij tekent de Commissie wel aan dat de afhankelijkheid van onderhandelingen die door derden worden gevoerd (bijvoorbeeld nu over 'rijtjeswoningen' en over de contouren) van invloed kan zijn op de prestatie-indicatoren van (en het vertrouwen in) Centrum Veilig Wonen. Ook toenemende bouwactiviteiten door een aantrekkende economie kan van invloed zijn op voor CVW beschikbare herstel- en versterkingscapaciteit. Bij slim gebruik maken van informatiesystemen wil de Commissie de aanbeveling doen om alle data die het CVW opbouwt te delen met de buitenwereld, uiteraard zonder dat privacy van de bewoners wordt aangetast.

Tot slot: de Commissie van Toezicht oordeelt positief over de werkzaamheden die Centrum Veilig Wonen uitvoert, met inachtneming van de geplaatste kanttekeningen en aanbevelingen. Nu schadeherstel op orde is, is het de uitdaging om het proces Bouwkundig Versterken verder op te schalen en te professionaliseren. De Commissie is van mening dat de samenwerking tussen regie (NCG), financiering (NAM), uitvoering (CVW) verbeterd moet en kan worden. Een heldere taakverdeling en een duidelijke prioritering kunnen daarbij helpen, evenals door actief over productie- en uitvoeringsverwachtingen naar alle betrokkenen te communiceren. Immers, zolang burgers veiligheidsrisico's lopen blijft tempo maken in het versterken van woningen (vanuit de kern Loppersum naar buiten) geboden. Daarbij merkt de Commissie op dat de hoge kosten voor de versterkingsopgave geen belemmering mogen vormen, ook niet bij lagere gasopbrengsten. De Commissie verwijst daarbij naar het rapport van de Onderzoeksraad voor Veiligheid (18 februari 2015) waarin wordt gesteld dat het vertrouwen in Groningen kan worden teruggewonnen door heel zorgvuldig om te gaan met de veiligheid van de bewoners. De Commissie blijft daarbij voor zichzelf als belangrijkste taak in de komende jaren zien: het houden van toezicht op de uitvoeringskerntaken van CVW, mede in relatie tot de rollen van NCG en de NAM hierbij.

Hoogachtend,  
Namens de Commissie van Toezicht CVW,

Drs. H.B. Eenhoorn,  
Voorzitter.