

Aan de Staatssecretaris Mijnbouw

**Programma DG Groningen en
Ondergrond**
Directie Versterken en
perspectief Groningen

Auteur

TER BESLISSING

Datum

21 november 2023

Kenmerk

Kopie aan

Bijlage(n)

nota

Beslisnota afronding beoordeling en monitor
tevredenheid

Parafenroute

[Redacted signature area]

Aanleiding

De beoordelingen van de versterkingsoperatie worden niet allemaal in 2023 afgerond. Dit betekent dat de toezegging niet wordt gerealiseerd om alle bewoners binnen de scope van de versterking (behoudens een aantal uitzonderingen) voor eind 2023 duidelijkheid te geven over de veiligheid van hun woning. Daarnaast heeft NCG een grootschalig tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de eigenaren van woningen en andere gebouwen binnen het versterkingsgebied. Conform uw verzoek zijn beide onderdelen samengevoegd in één brief.

Geadviseerd besluit

U kunt de brief over het niet tijdig afronden van de beoordelingen en het tevredenheidsonderzoek ondertekenen en verzenden aan de Tweede Kamer.

Kernpunten

Afronding beoordelingen:

- Voor tenminste 2.588 adressen geldt dat de beoordeling niet in 2023 wordt opgeleverd.
- Dit komt door tegenvallende oplevering door ingenieursbureaus ($\pm 70\%$), een aanpassing van de werkwijze rondom de praktijkaanpak ($\pm 20\%$) en late oplevering van uitval typologie ($\pm 10\%$).
- Om de doelstelling alsnog te realiseren heeft NCG meerdere beheersmaatregelen onderzocht:
 - De uitgifte van rapporten versnellen,
 - Inzet van ingenieursbureaus zonder seismische expertise.
- Versnelling om de doelstelling te halen blijkt niet mogelijk zonder afbreuk te doen aan een zorgvuldige beoordeling die wel nodig is voor een oordeel over veiligheid.

- NCG zet dit jaar alle beoordelingen in de markt, zodat alle bewoners dit jaar een brief ontvangen dat hun opname wordt ingepland en dat een ingenieursbureau daarvoor contact opneemt.
- De planning laat zien dat de beoordelingen voor alle bewoners voor het einde van Q2 2024 zijn afgerond, inclusief de uitzonderingen (ook de complexe situaties en herbeoordelingen). Alleen uitvallers, weigeraars, spijtoptanten en bewoners die na 1 januari 2024 in de werkvooraard zijn gekomen zijn hiervan uitgezonderd.
- Er is onderzocht of alle bewoners m.u.v. de herbeoordelingen en complexe situaties in Q1 2024 kunnen worden afgerond en alleen de complexe situaties en herbeoordelingen in Q2 2024. Dat is niet het geval.
- Er is voldoende capaciteit om de nog te beoordelen adressen en de nieuwe adressen op te pakken. Ook neemt de scope van de praktijkpakket niet meer toe, doordat typologie nauwelijks meer wordt gebruikt voor beoordelingen. De doorlooptijd van de praktijkpakket is gemiddeld 4 maanden. Hiermee is de planning zeker.
- Als beheersmaatregel heeft NCG met ingenieursbureaus aanvullende afspraken gemaakt op het gebied van contractmanagement en realistische plannen.
 - De ingenieursbureaus zijn aangesproken op hun contractuele verantwoordelijkheden en de gevolgen als niet aan die verplichtingen wordt voldaan (bijvoorbeeld een boete bij niet-nakoming).
 - Besproken is hoe knelpunten, zoals capaciteitsproblemen en een andere referentiemethodiek, weggenomen kunnen worden bij de ingenieursbureaus.
- De directie van NCG stemt maandelijks zelf af met directies van ingenieursbureaus en zorgt voor adequate monitoring en afstemming met de regio. NCG werkt in november een communicatieplan uit op adresniveau. Voor het einde van het jaar worden bewoners geïnformeerd (ook conform motie Segers) over de planning van hun woning, zodat zij niet in onduidelijkheid blijven.
- Er zijn vijf brieven toegevoegd waarmee bewoners worden geïnformeerd. Deze brieven zijn besproken met bewonersbegeleiders om te beoordelen of ze duidelijk zijn voor bewoners. Woordvoerder EZK en NCG overleggen nog over deze brieven om de laatste details aan te scherpen.

Tevredenheidsonderzoek:

- Iets meer dan de helft van de respondenten (53%) in de nul-meting van het bewonerstevredenheidsonderzoek van NCG geeft een onvoldoende voor de dienstverlening van de NCG. Het gemiddelde rapportcijfer is een 4,9.
- Het onderzoek is uitgevoerd onder 3000 van de 14.000 eigenaren. Dat is een response rate van 23%.
- Het gemiddelde rapportcijfer is het hoogst onder eigenaren die een beoordeling hebben ontvangen dat hun gebouw voldoet aan de veiligheidsnorm (6,0) of bij wie de bouwwerkzaamheden zijn afgerond (6,2).
- Het rapportcijfer is het laagst bij eigenaren die wachten op de start van de versterking (4,3) of niet weten in welke fase zij zitten (4,0).
- Veel respondenten geven aan dat het proces erg lang duurt en dat men in de tussentijd niet op de hoogte gehouden wordt.

**Programma DG Groningen en
Ondergrond**

Directie Versterken en
perspectief Groningen

Kenmerk

PDGGO-DVPG / 41017633

- Respondenten zijn positief over de begrijpelijkheid van de ontvangen brieven van de NCG en over het contact met de bewonersbegeleider.
- Onzekerheid en onduidelijkheid spelen de bewoners parten. Vooral als ze nog niet weten of er versterkt moet worden.
- De NCG gebruikt de uitkomsten om verder te werken aan de menselijkheid bij de uitvoering van de versterking (maatregel 11 Nij Begun). Belangrijke stappen daarbij zijn;
 - Het verbeteren en professionaliseren van de communicatie aan bewoners onder andere door de inrichting van een bewonersportaal.
 - Meer planstabiliteit (doen wat is aangekondigd).
 - Het bieden van maatwerk in de versterking waar nodig.
 - Het werven van meer bewonersbegeleiders. Op deze wijze kunnen er meer persoonlijke contactmomenten plaatsvinden en kunnen bewoners beter worden begeleid.
- NCG blijft dit onderzoek herhalen en gebruikt de resultaten om de organisatie verder te verbeteren. Het herhalen van het onderzoek laat zien hoe tevredenheid over de dienstverlening zich ontwikkelt en hoe de verbeteringen worden ervaren.