Nationaal Coördinator Groningen

Nationaal Coördinator Groningen

Jaarverslag 2023

Samen Groningen versterken

Voorwoord

Het jaar 2023 bracht NCG verschillende handreikingen om voor én met bewoners de versterkingsoperatie nog beter uit te voeren. Het adviesrapport van de Parlementaire Enquêtecommissie Aardgaswinning Groningen (PEAG) en de kabinetsreactie daarop, het rapport Nij Begun, onderstreepten voor NCG de plicht om de versterkingsoperatie milder, menselijker en makkelijker te maken. De commissie Van Geel presenteerde in oktober haar rapport over verschillen die zijn ontstaan bij afhandeling van schade en versterking in het aardbevingsgebied. Elk van de documenten biedt mooie kansen om Groningen uiteindelijk sterker, veilig en verduurzaamd door te geven.

Het afgelopen jaar stond mede in het teken van het voorbereiden en uitvoeren van adviezen uit Nij Begun en het rapport van commissie Van Geel. Twee belangrijke, concrete opdrachten voor NCG zijn het meenemen van verduurzaming (isoleren) bij het versterken van woningen en het beschikbaar maken van financiële beslissingsruimte van €50.000,- voor bewonersbegeleiders om knelpunten op te kunnen lossen. We maken mooie stappen én er is nog een weg te gaan!

In september verwelkomde NCG de Regiobouwmeester Versterking, Enno Zuidema. De visie en rol van de Regiobouwmeester vormt een belangrijke bouwsteen voor het behouden van bestaand erfgoed en het realiseren van nieuw erfgoed. Want Groningen versterken, is ook het koesteren van de omgeving die Groningen het thuis maakt van zoveel trotse bewoners. Dat mooie straatje, die monumentale boerderijen, kerkjes en beeldbepalende panden en groen.

Daar willen we ook als NCG, samen met de partijen die hierin een belangrijke rol hebben, met zorg mee omgaan.

In september konden we de tienduizendste bewoner van Groningen laten weten dat zijn woning ‘op norm’ is. Een mooie mijlpaal, die ons motiveert om voor al de Groningers die hier nog op wachten, ons best te doen. We moesten dit jaar ook bewoners teleurstellen omdat we hun nog geen duidelijkheid konden geven over of hun huis wel of niet versterkt moet worden. We doen er alles aan om onze belofte daarover in 2024 alsnog na te komen.

We hebben in 2023 verder gebouwd aan een NCG met mede-werkers die met vertrouwen en volle inzet hun werk doen, gericht op onze bewoners. In verbinding met alle partners in de regio die vanuit een gedeelde bedoeling hun belangrijke bijdrage leveren aan een veilig en sterk Groningen waar het fijn wonen, werken en leren is.

Regina Bouius-Riemersma,
Nationaal Coördinator Groningen

Inhoudsopgave

Voorwoord	2	De productie van NCG in cijfers	13
Inhoudsopgave	4	Samenwerken in de opgave	23
NCG staat naast de bewoner	5	De NCG-organisatie: huis op orde	25
Nij Begun, Tijdelijke wet Groningen en commissie Van Geel	10	NCG-organisatie: HR en medewerker	29

NCG staat naast de bewoner

NCG werkt in lijn met wat onze bewoners en partners van ons vragen, en aansluitend bij de uitkomsten van de PEAG. Samen met andere organisaties staat NCG voor:

- Versterken
- Knelpunten oplossen
- Verschillen oplossen
- Verduurzamen
- Beschermen van de kwaliteit van de bebouwde omgeving

Overstijgende thema's voor verbetering

We werken in de geest en bedoeling van de opdracht van NCG in 2015: een geïntegreerde aanpak op het gebied van veiligheid, leefbaarheid, duurzaamheid en regionale economie voor het hele aardbevingsgebied. En een uitvoerende, faciliterende en coördinerende rol van NCG. Dit sluit naadloos aan op de adviezen zoals die in 'Nij begun' zijn verwoord. We staan hierbij naast de bewoner: de bewoner heeft, binnen kaders, vrijheid en regie in de versterking van zijn of haar woning. We namen bewoners vanaf de start mee met- en geven inzicht in het versterkingstraject dat ze doorlopen. Dat leverde afgelopen jaar minder knelpunten op en meer duidelijkheid over verwachtingen van het traject. Deze manier van werken, en daarbij rekening houden met ruimtelijke kwaliteit en leefbaarheid, zijn uitgangspunten voor hoe NCG'-ers intern samenwerken en hoe we als organisatie op alle niveaus verbinding en samenwerking zoeken met onze partners.

Bewonersbegeleiders over naast de bewoner staan:
'De rol van de bewonersbegeleider is naast de bewoner: dus niet achter en ook niet voor. Vergelijk het met een kruispunt. Je staat met z'n tweeën bij het kruispunt en je kunt links, rechts en rechtdoor. Je helpt de bewoner door naast hem te staan en alle afslagen door te spreken. Waar kom je uit als links gaat, wat levert dat op en wat kost het? En hetzelfde met de andere afslagen. Uiteindelijk maakt de bewoner de beslissing welke afslag wordt gekozen. Als je voor de bewoner staat dan beslis jij welke afslag wordt genomen en als je achter de bewoner staat dan volg je de bewoner blind in het nemen van de afslagen doe je dus ook geen poging om de andere afslagen met hem af te wegen'

In 2023 hebben we als organisatie nader geduid wat dit betekent op organisatie-, team- en individueel niveau. Om verder aan een organisatie te bouwen die nog meer rolzuiver en mensgericht opereert, zijn vijf overstijgende thema's benoemd die direct hieraan bijdragen.

- Bewonersinteractie: onder meer het vervolgen van het Bewonerstevredenheidsonderzoek, inrichting van een digitaal portaal en vergroten van bewustzijn bij medewerkers van NCG om naast bewoners te staan.
- Duurzaam versterken: denk aan de start van het uitvoeren van maatregel 28 uit Nij Begun en het isoleren van een deel van te versterken panden.
- Netwerkend samenwerken: er zijn in 2023 mooie voorbeelden voorbijgekomen waarin we meer integraal zijn gaan werken, en hierin meer de verbinding met onze partners gezocht hebben.
- Gezond en veilig werken: focus op een goed onboardings-programma, verbeteren van de gesprekken in de P-gesprekscyclus en meer aandacht voor sociale veiligheid en werkplezier.
- Huis op orde: de datakwaliteit verbeterde aantoonbaar, op basis van een hoger rapportcijfer dat de gebruikers desgevraagd gaven. Het effect van verbeterde datakwaliteit was dat we in 2023 steeds meer vanuit heldere werkprocessen en met duidelijke rolverdeling konden werken.

De communicatie over NCG en onze opgave is in 2023 gestroomlijnd langs uitgangspunten die aansluiten bij bovenstaande thema's en de ambitie om naast de bewoner te staan: dichtbij, persoonlijk, transparant, aandacht voor de reputatie van NCG en het benutten van de kracht van verhalen.

NCG vindt het belangrijk en vanzelfsprekend haar dienstverlening voortdurend te verbeteren. Alleen al bij het Rijk zijn veel uitvoeringsorganisaties die goede dienstverlening en verbinding met hun 'klant' ambiëren en daarin allerlei stappen ondernemen. Daarom participeert NCG in het EZK-programma voor 'Werk aan uitvoering'. In 2023 is NCG een verkenning gestart naar het benutten van leereffecten voor nu en de toekomst. Zowel vanuit het aardbevingsdossier als uit soortgelijke impactvolle crisisdossiers uit het verleden. Denk bijvoorbeeld aan de wederopbouw van Roombeek in Enschede (na de vuurwerkramp) en de afwikkeling van de Toeslagenaffaire. In 2024 krijgt dit verder concreet vorm.

Meer voor bewoners

Wat heeft de bewoner hiervan concreet gemerkt in 2023?
Voor het verbeteren en verdiepen van het directe contact met onze bewoners hebben we in 2023 belangrijke stappen gemaakt.

- Bewonersparticipatie: NCG verbeterde de participatiemogelijkheden door het samen met partners organiseren van bewonersavonden, projectpresentaties voor het kiezen van een aannemer en het groeperen van huizen in één project waardoor er meer inbreng is vanuit de groep bewoners. De Dorpenaanpak is een mooi voorbeeld waarin dit is gebeurd. Eind 2023 is de evaluatie van de Dorpenaanpak gestart, in 2024 benut NCG de lessen en de (toekomstige) dorpsvisies verder om deze manier van werken uit te breiden en haar rolinvulling te verbeteren.
- Interviews met bewoners: het eerder genoemde Bewonerstevredenheidsonderzoek (BTO) heeft een respons opgeleverd van ruim 3.200 bewoners (23%). Gemiddeld kreeg de NCG een 4,9/10 voor haar dienstverlening. In september 2024 wordt opnieuw een BTO gehouden. Daarnaast is de Bewoners Advies Raad (BAR) in 2023 op regelmatige basis bijeengekomen voor gevraagd en ongevraagd advies op soms taaie thema's, zoals de uitwerking van Nij Begun. NCG heeft de input van de BAR steeds meegenomen in de verdere uitwerking. Ook zijn in 2023 op meerdere plekken in het aardbevingsgebied regionale spreekuren gehouden waarbij bewoners in gesprek konden gaan met leden van de NCG-directie. De ontvangen feedback hieruit benut NCG voor het verbeteren van de dienstverlening.
- Verbeteren startdocumentatie: voor bewoners die sinds 2023 te maken hebben met het versterkingsproces, is een map beschikbaar met informatie over de versterking. Denk aan uitleg over vergoedingen en subsidies, onafhankelijk advies, tijdelijke huisvesting. Ook is een versterkingswijzer ontwikkeld waarin het hele versterkingsproces van stap tot stap is uitgelegd. Dit totale informatiepakket geeft de bewoner meer duidelijkheid over inhoud van -en verwachtingen rondom het versterkingsproces.
- Digitaal portaal: het digitaal portaal is een digitale omgeving die bewoners toegang geeft tot persoonlijke en actuele informatie met betrekking tot hun versterkingsproces. Na de zomer van 2023 is het portaal live gegaan voor een kleine gebruikersgroep en is gewerkt aan het geleidelijk, structureel uitbreiden van de functionaliteiten en de groep gebruikers. Het portaal heeft tot doel zaken in de versterking voor zowel NCG als de bewoner eenvoudiger te maken.
- Meldpunt Eigen Kosten Versterking: Tweede Kamerleden Sandra Beckerman (SP) en Henk Nijboer (PvdA) hebben het Kabinet via een motie verzocht om bewoners schadeloos te stellen die eigen geld moesten inzetten voor de versterking of sloop-nieuwbouw

van hun huis. En om voor deze groep gedupeerden een meldpunt op te zetten. Sinds oktober 2023 heeft NCG dit zogenoemde Meldpunt Eigen Kosten Versterking. Met dit meldpunt onderzoekt NCG hoeveel bewoners eigen geld in moesten zetten voor de versterking en waar knelpunten zitten. Samen met andere partijen bespreekt NCG welke kosten worden vergoed en wie van de partners hiervoor verantwoordelijk is. Tot eind 2023 meldden zich 172 bewoners met een verzoek om vergoeding, waarvan 76 bewoners uit batch 1.588.

- Elke bewoner een bewonersbegeleider: in 2023 heeft NCG aan elke bewoner in de versterkingsscope een bewonersbegeleider gekoppeld. Beperkte uitzondering hierop is een aantal adressen dat na beoordeling op norm was.
- Financiële beslissingsruimte voor bewonersbegeleiders: Sinds mei 2023 hebben bewonersbegeleiders per te versterken adres €50.000 financiële ruimte om knelpunten van individuele bewoners op één adres op te lossen. Het gaat om zaken die niet op basis van bestaande kaders of regelgeving vergoed kunnen worden. Door het knelpunt op deze manier weg te nemen kan de bewoner verder in het proces en vermindert administratieve last en zorg. In 2023 heeft NCG ongeveer 250 aanvragen binnengekregen waarvoor deze financiële ruimte is benut. Het merendeel van de aanvragen bleef onder de €5.000,-. Voorbeelden van aanvragen zijn het doen van kleine aanpassingen aan Tijdelijke Huisvesting waardoor het fijner wonen is voor kinderen en vergoeding van therapie voor bewoners in een zwaar versterkingstraject. Bewoners geven aan blij te zijn met deze menselijke benadering.

Verduurzaming door isolatie

In Nij Begun, de reactie van het Kabinet op het rapport van de parlementaire enquête Aardgaswinning Groningen zijn 50 maatregelen opgenomen. Maatregel 28 gaat specifiek in op het isoleren van woningen die bouwkundig versterkt moeten worden door de NCG. Specifiek voor bewoners die nog wachten op een ingrijpende (zware of middelzware) versterking van de woning wil het kabinet dat tegelijk ook deze woning wordt geïsoleerd tot het niveau van Aardgasvrij gereed. Uitgangspunt bij deze aanpak is dat de versterking niet onredelijk wordt vertraagd, en dat deze huizen uiterlijk in 2028 zijn versterkt en geïsoleerd. Uiteraard is deze koppeling niet verplicht. Bewoners kunnen zelf kiezen of ze gebruik willen maken van deze mogelijkheid tot isolatie.

Naast de bewoner staan: ook kinderen zijn bewoners!
Uit verschillende onderzoeken blijkt dat het belangrijk is om extra aandacht te besteden aan de communicatie richting jongeren en kinderen. Daarom heeft NCG in 2023 verschillende initiatieven in gang gezet:

- Een regionale kinderboekenschrijver en illustrator hebben in opdracht van NCG een prentenboek geschreven over de versterking voor kinderen van ongeveer 2 tot 6 jaar. Bewonersbegeleiders delen dit prentenboek vanaf 2024 uit aan ouders van jonge kinderen. Daarnaast verstrekt NCG het boek aan onder andere basisscholen en bibliotheken in de kern van het aardbevingsgebied. Geïnteresseerden buiten het aardbevingsgebied kunnen het boek kopen. Met de opbrengsten ondersteunt NCG initiatieven van en voor kinderen en jongeren in het aardbevingsgebied.
- Een ervaren communicatiebureau heeft in opdracht van NCG een advies gemaakt voor voorlichtingsmateriaal voor kinderen en jongeren van 6 tot 16 jaar. Op basis van dit advies gaat NCG in 2024 onder meer de volgende acties ondernemen:
  - Op de website van NCG komt informatie voor kinderen over de versterking. Zoals een interactieve animatie over het versterkingsproces, filmpjes met ervaringsverhalen van leeftijdsgenoten en informatie over waar en bij wie kinderen terecht kunnen om te praten of voor hulp.
  - Er komt een bewaardoos waarmee kinderen en jongeren afscheid kunnen nemen van hun oude huis.
  - Er komt informatiemateriaal voor ouders. Met daarin onder andere informatie over de beschikbare materialen en hulplijnen voor kinderen. Maar ook praktische tips om het gesprek aan te gaan met hun kind.

Nij Begun, Tijdelijke wet Groningen en commissie Van Geel

In een kort tijdsbestek in 2023 zijn achtereenvolgens het adviesrapport Nij Begun en het adviesrapport van de Verschillencommissie van Geel gereedgekomen. Daarnaast werd per 1 juli jl. de Tijdelijke wet Groningen (TwG) van kracht. Gemeenschappelijke doelen: het makkelijker, sneller en mensgerichter kunnen doorlopen van een schade- en versterkingsproces en het bijdragen aan genoegdoening voor de schade die is ontstaan door de jaren van gaswinning en het opereren van de overheid in het omgaan met de gevolgen daarvan. NCG heeft in 2023 flinke stappen gemaakt om de implicaties van de TwG en de adviezen uit Nij begun en commissie Van Geel te concretiseren en bewoners een eerste beeld te geven over de aanpak en uitvoering van de adviezen en implicaties.

Nij Begun: een nieuw begin voor Groningers?

Het jaar 2023 stond deels in het teken van de PEAG en het door de parlementaire enquêtecommissie opgeleverde rapport Groningers boven gas in februari 2023. Het kabinet heeft 50 maatregelen genomen om bewoners van de regio Groningen meer perspectief te bieden. Met die maatregelen wil het kabinet het schadeherstel en de uitvoering van de versterking milder, menselijker en makkelijker maken. De maatregelen sluiten aan bij de koers die NCG al ingeslagen is: Samen met de bewoner, mensgericht werken en goed luisteren naar wat bewoners willen. Niet alle 50 maatregelen zijn voor NCG van toepassing en de maatregelen worden in een verschillend tempo uitgewerkt en ingevoerd.

TwG: duidelijkheid en dilemma's

De TwG heeft als doel om te zorgen voor veilige gebouwen in Groningen. Ook legt de wet vast dat de versterkingsopgave een publieke verantwoordelijkheid is. En geeft de wet meer duidelijkheid aan bewoners over het versterkingsproces en hun eigen rol daarin. De belangrijkste veranderingen die voor bewoners merkbaar zijn:

- NCG komt zo veel mogelijk met één versterkingsbesluit waarin allerlei losse besluiten en beslissingen zijn opgenomen;
- De eigenaar kan sinds de inwerkingtreding van de TwG, naast planvorming en uitvoering in eigen beheer, ook de fase opname en beoordeling in eigen beheer uitvoeren. Bovendien kan een eigenaar wisselen van eigen beheer naar regie NCG en omgekeerd;
- Als een pand onder eigen beheer wordt versterkt, valt de notaris als tussenpersoon valt weg en betaalt de NCG rechtstreeks uit aan marktpartijen zoals aannemers. Dit geldt voor kostenposten die bijdragen aan de constructieve veiligheid van een pand;
- Blijkt uit de beoordeling van een woning dat versterking nodig is, maar heeft de bewoner twijfels over de beoordeling? Dan kan de bewoner bedenkingen aan NCG doorgeven;
- Met de TwG kan een bewoner aanspraak maken op een budget om een onafhankelijk financieel- en/of bouwadviseur in te schakelen.

In 2024 worden een aantal onduidelijkheden en omissies in de TWG ter aanpassing voorgelegd aan de Tweede Kamer.

Commissie Van Geel: verschillen verminderen door verduurzaming

In oktober 2023 leverde de Verschillencommissie Van Geel haar rapport 'Veilig, schadevrij en verduurzaamd' op. Kernpunt van het advies is het perspectief een gelijkwaardige eindsituatie te bereiken op de onderdelen veilig, schadevrij en verduurzaamd. De commissie geeft aan: 'Verschillen wegnemen is erg complex en vraagt een jarenlange inspanning van alle betrokken partijen. Niet alles kan, en niet alles kan tegelijk, er zullen altijd verschillen blijven bestaan en ook steeds weer nieuwe verschillen ontstaan.' Verduurzaming is daarom in het advies van de commissie een belangrijk instrument; de commissie ziet het als manier om deels de ontstane verschillen weg te nemen en daarnaast bij te dragen aan herstel van de sociale cohesie en het realiseren van structureel lagere maandlasten voor bewoners. Daarnaast adviseert de commissie in het versterkingsgebied een gebiedsgerichte deur-tot-deur aanpak om schadeherstel, verduurzaming en versterking in samenhang en met prioriteit aan te pakken, onder centrale coördinatie.

Tot slot benoemt de commissie haar opvatting dat elke bewoner in het aardbevingsgebied recht heeft op een schadevrij huis. De commissie adviseert dat oude schademelders eerder afgewezen schademeldingen opnieuw moeten kunnen indienen.

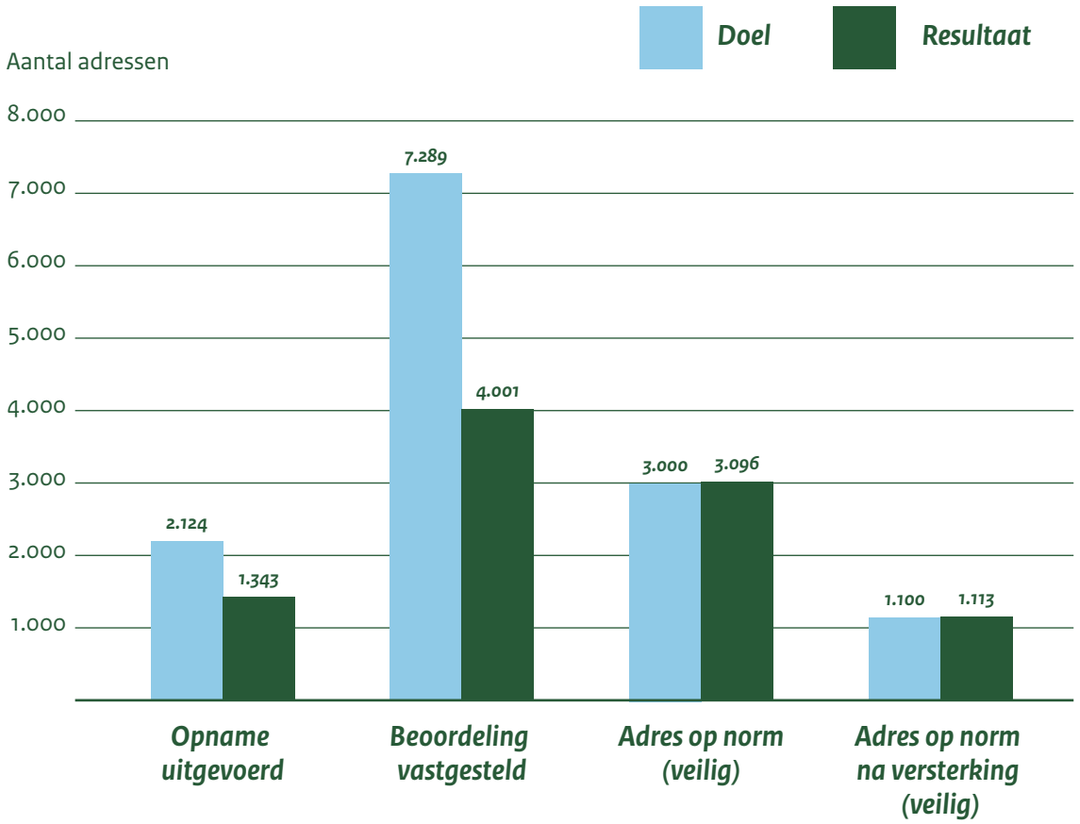
‘Verduurzaming is in het advies van de commissie Van Geel een belangrijk instrument; deels de ontstane verschillen wegnemen, bijdragen aan herstel van de sociale cohesie en zorgen voor structureel lagere maandlasten voor bewoners’

De productie van NCG in cijfers

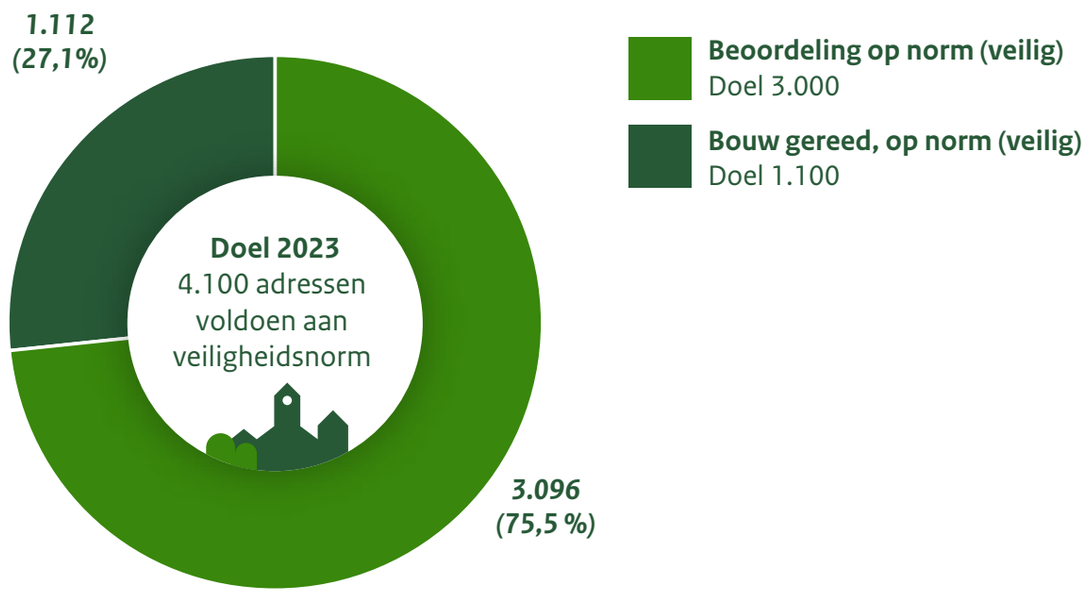
Begin 2023 zijn door NCG jaardoelen vastgesteld. Daarbij ging het om:
- het aantal uit te voeren opnames en beoordelingen;
- het aantal te versterken adressen en
- het aantal adressen waarvoor in 2023 duidelijk moest zijn of ze voldoen aan de landelijke veiligheidsnorm.

NCG heeft deze doelen ten dele gehaald. Onderstaande figuren laten zien hoe de gestelde jaardoelen zich verhouden tot de resultaten van 2023.

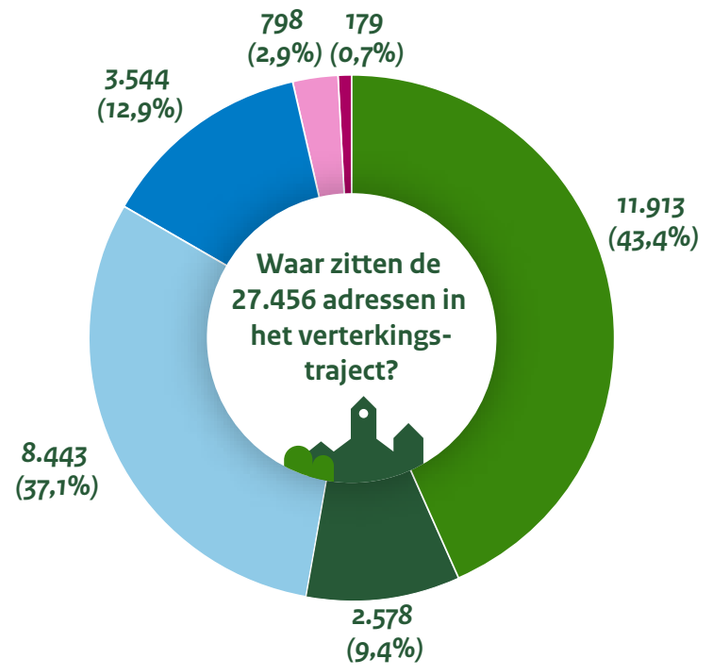
Doelen en resultaten 2023



4.208 adressen voldoen aan de veiligheidsnorm.
Dit is 102,6% van de doelstelling (4.100 adressen).



Van de 27.456 adressen voldoen 11.913 (43,4%) aan de veiligheidsnorm.

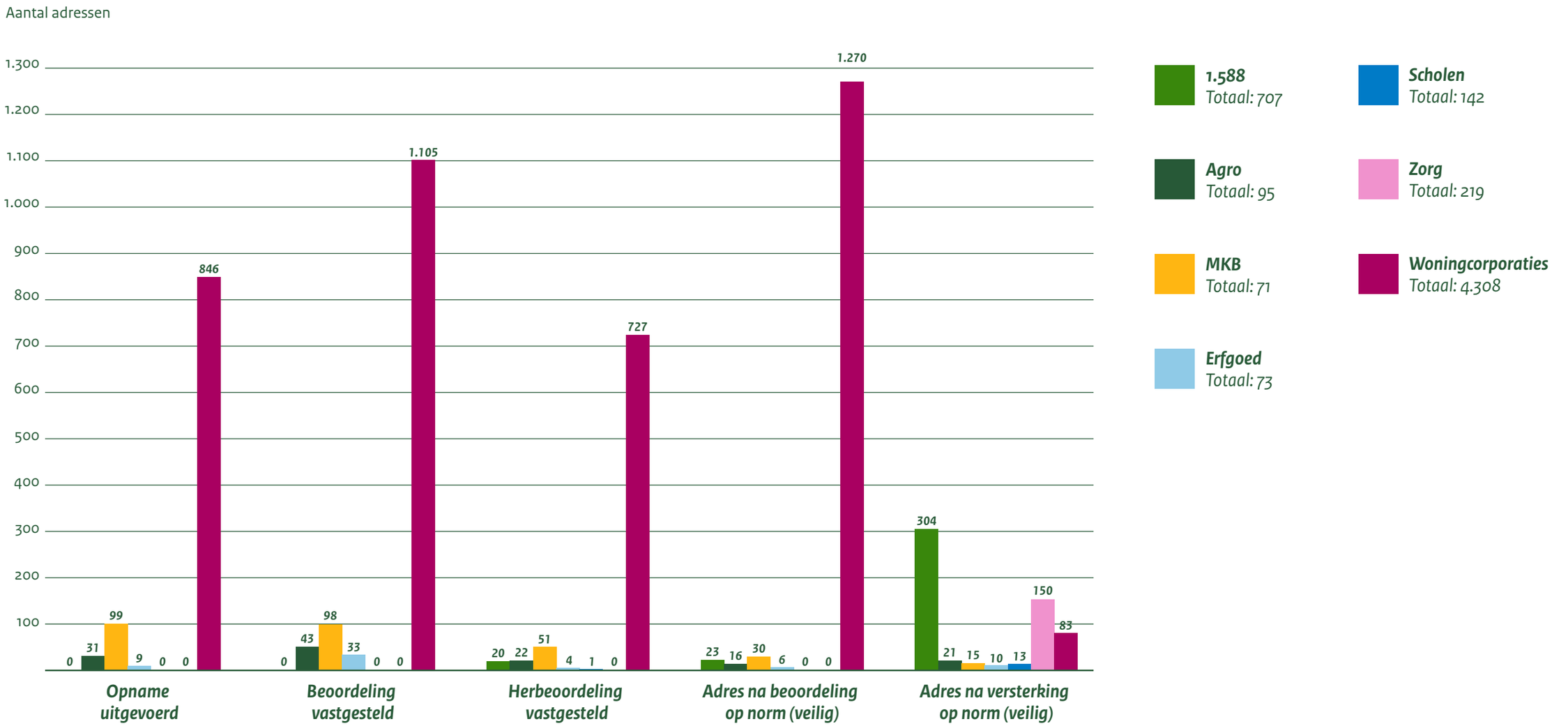


- Het adres voldoet aan de veiligheidsnorm (veilig)
- De (voorbereiding van) de bouw is gestart
- Het adres is beoordeeld en niet op norm; (voorbereiden) opstellen van het uitvoeringsplan
- De opname is uitgevoerd (onderzoeksgegevens zijn verzameld)
- Het adres is opgenomen in het plan van aanpak van de gemeente
- Het adres is nog niet opgenomen in het plan van aanpak van de gemeente

Eind december 2023 waren 11.913 van de 27.456 adressen in de versterkingsopgave op norm (veilig). Dit is 43,4% van het totaal aantal adressen. Daarvan zijn 4.450 adressen bouwkundig versterkt. Bij 7.298 adressen bleek uit de beoordeling dat het adres voldoet aan de veiligheidsnorm. Versterking is dan niet nodig. Bij 165 adressen was vanwege een andere reden versterking niet nodig.

Het totale versterkingsproces bevat veel stappen waarbij NCG en bewoners intensief met elkaar in contact zijn. Vanaf het moment dat bekend is dat een woning niet op norm is en versterkt moet worden, start een traject van afstemming en voorbereiding tussen NCG en bewoners. Dat mondt uit in de daadwerkelijke werkzaamheden door de aannemer. Eind 2023 voldeden ongeveer 15.500 adressen niet aan de veiligheidsnorm, deze panden moe(s)ten versterkt worden. Voor een klein deel daarvan geldt dat eigenaren hebben gekozen voor een herbeoordeling van het pand. Achter de schermen is er dus volop activiteit!

Onderdeel van de werkvoorraad van NCG zijn panden met een bijzondere bestemming of met een eigenaar anders dan een particuliere woningbezitter. Het versterken van deze panden is vaak ingewikkelder door de bijzondere aard van het gebouw en doordat meerdere partijen betrokken zijn. Onderstaand figuur laat zien welk deel van de totale gerealiseerde doelen van NCG bestaat uit dergelijke bijzondere panden.



Beoordelingen: duidelijkheid voor de bewoner

NCG heeft in 2023 voor 4.001 adressen een beoordelingsrapport vastgesteld. Dit betekent dat NCG minder rapporten heeft vastgesteld dan aan het begin van het jaar was verwacht. Hiervoor zijn verschillende oorzaken:

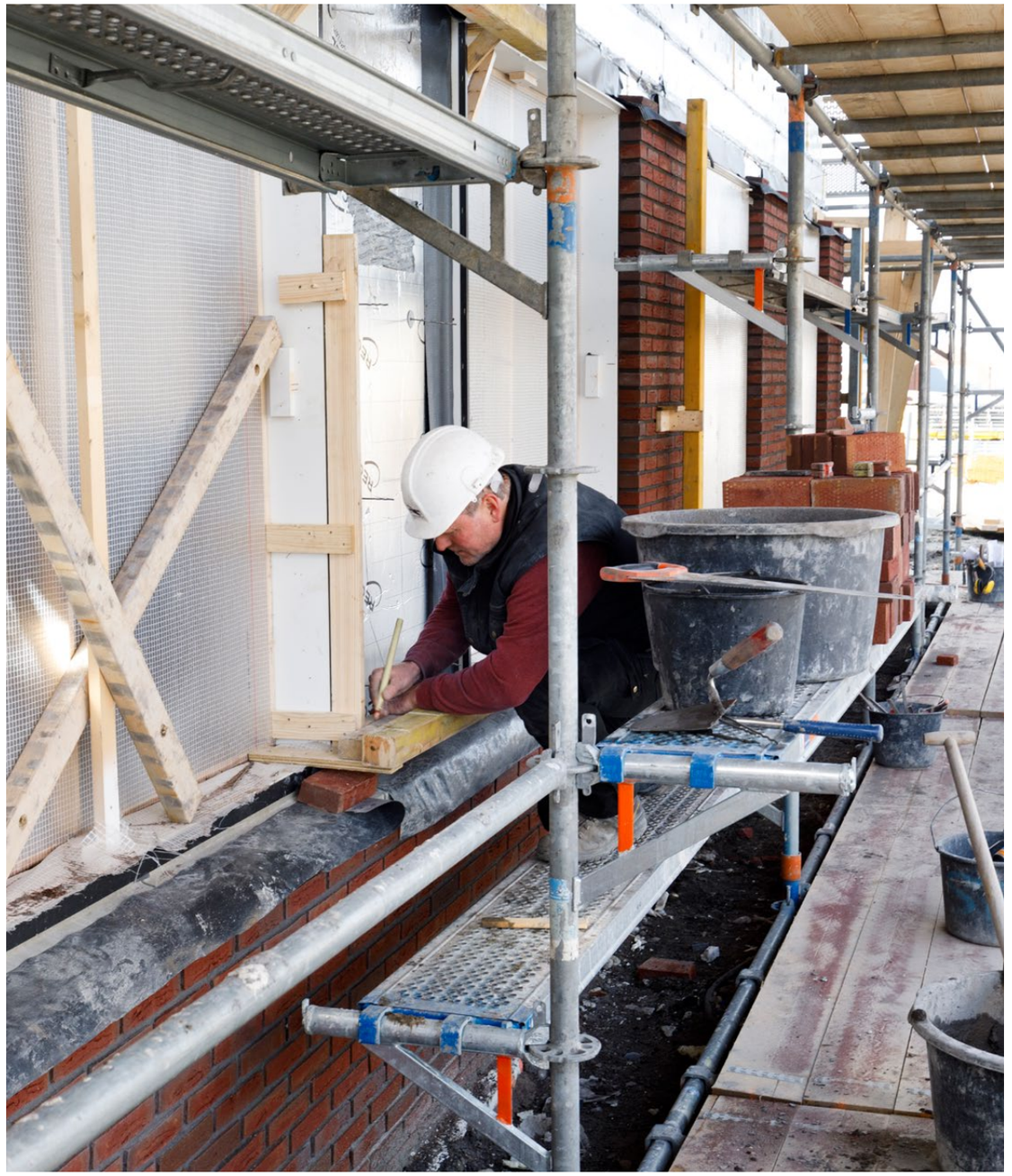
- Het aantal beoordelingen is in 2023 meer dan verdubbeld door een aantal beheersmaatregelen die NCG kon treffen. Dit bood weliswaar tijdelijk versnelling, maar de grenzen van wat daarbinnen mogelijk was, zijn bereikt;
- Ingenieursbureaus die de beoordelingen voor NCG uitvoeren, kampen met capaciteitstekorten waardoor beoordelingen later gereed zijn dan afgesproken;
- NCG moest meer beoordelingen terugsturen omdat de kwaliteit te wensen overliet. Door verbeterd inzicht en het aanscherpen van kwaliteitseisen moesten 2.300 adressen opnieuw worden getoetst op kwaliteit van de beoordelingen en ongeveer 460 adressen daadwerkelijk opnieuw beoordeeld. De kwaliteit van de beoordelingen wordt altijd vooropgesteld ten opzichte van snelheid. Bewoners moeten kunnen vertrouwen op de uitkomst van hun beoordeling;

- De typologie-aanpak leverde meer uitval op dan vooraf verwacht. Deze uitgevallen panden moesten via een andere methodiek opnieuw beoordeeld worden.

Maatregelen die NCG getroffen heeft om toch zoveel mogelijk Groningers eind 2023 duidelijkheid te geven:

- Er is steviger ingezet op contractmanagement richting ingenieursbureaus. Zo krijgen bureaus die niet goed presteren geen vervolgopdrachten, en heeft NCG contractueel de mogelijkheid om boetes op te leggen aan ingenieursbureaus die hun contractuele verplichtingen niet nakomen;
- Adressen die uitgezet waren bij ingenieursbureaus die niet volgens afspraak leverden, zijn teruggehaald en bij andere ingenieursbureaus belegd voor beoordeling;
- NCG voert wekelijks gesprekken met ingenieursbureaus over de oplevering van de beoordelingsrapporten.

In 2024 worden naar verwachting zo'n 5.500 beoordelingen afgerond. Dat zijn gedeeltelijk adressen waarvan dit in 2023 niet is gelukt, maar ook complexe gevallen, herbeoordelingen en adressen die in 2023 zijn toegevoegd aan de versterkingsoperatie. Tegelijk kunnen er in 2024 nog nieuwe adressen aan de werkvoorraad van NCG worden toegevoegd op basis van de jaarlijks uitgevoerde Seismische Dreigings- en Risico Analyse (SDRA) en via het proces van Loket Opname Op Verzoek (LOOV). Voor de beoordeling van deze adressen is geen einddatum te noemen.



Werkprocessen voor beoordeling bij NCG

De beoordeling of een pand al dan niet op norm (veilig) is, kan via drie wegen: klassieke beoordeling, typologische beoordeling en de praktijkaanpak. Wanneer het past binnen de afspraken van het Bestuursakkoord 2020 is het een eigenaar van een pand toegestaan om een herbeoordeling aan te vragen. In dat geval wordt zijn of haar pand op verzoek opnieuw beoordeeld volgens de nieuwste inzichten. Omdat steeds meer panden volgens de nieuwste inzichten worden beoordeeld, neemt het aantal aangevraagde herbeoordelingen af.

In 2022 en 2023 is gebleken dat een aanzienlijk deel van de panden die men hoopte met een van de typologieën te kunnen beoordelen, daar niet in paste. Deze adressen zijn opnieuw beoordeeld via de praktijkaanpak of de klassieke beoordeling. Dit extra werk heeft knelpunten opgeleverd bij een aantal ingenieursbureaus dat deze beoordelingen voor NCG uitvoerde. Daardoor is vertraging ontstaan die in 2024 weer ingehaald moet worden.

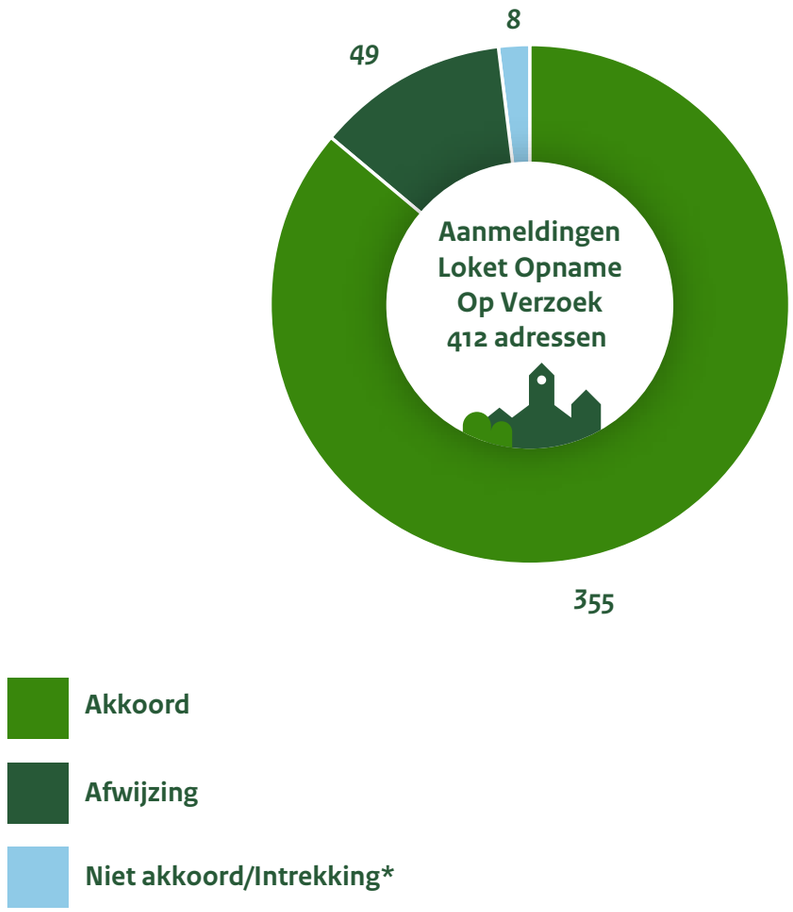
‘Vanaf het moment dat bekend is dat een woning niet op norm is, start een traject van afstemming en voorbereiding tussen NCG en bewoners. Eind 2023 voldeden ongeveer 15.500 adressen niet aan de veiligheidsnorm, deze panden moe(s)ten versterkt worden’

Loket Opname Op Verzoek

Wanneer een adres niet binnen de scope van NCG valt, maar een bewoner heeft toch zorg over de veiligheid ervan, kan hij of zij een aanvraag indienen bij het Loket Opname Op Verzoek (LOOV). Ongeveer een derde van de aangemelde adressen vraagt om verder onderzoek en wordt toegevoegd aan het versterkingsprogramma. Deze verhouding is vrij constant in de afgelopen jaren. In het versterkingsprogramma wordt bepaald of versterking daadwerkelijk aan de orde is. Deze aanvullende adressen worden aangeleverd bij de gemeente waarin zij zich bevinden, zodat ze kunnen worden opgenomen in het Lokale Plan van Aanpak. De feiten over LOOV in 2023 op een rij:

- In 2023 zijn 412 aanvragen binnengekomen, waarvan er 355 zijn goedgekeurd voor opname;
- 49 adressen zijn afgewezen en 8 zijn ingetrokken;
- Voor alle aanvragen die tot 31 oktober 2023 zijn ingediend en goedgekeurd voor opname is binnen zes maanden de opdracht tot opname uitgezet;
- Als gevolg van de opnames zijn 91 adressen in 2023 verder opgepakt via de Praktijkaanpak.

Aanmeldingen Loket Opname Op Verzoek 2023



* *Niet akkoord/intrekking betekent dat het adres niet aan de voorwaarden voldeed of dat de aanvraag door de eigenaar is ingetrokken.*

Tijdelijke huisvesting

Wanneer een woning wordt versterkt, moet de bewoner vaak zijn of haar woning tijdelijk verlaten en gebruik maken van tijdelijke huisvesting. Om dit te kunnen faciliteren stonden er eind 2023 ongeveer 1.040 zogenoemde wisselwoningen verspreid over het aardbevingsgebied. Het grootste deel van de wisselwoningen staat in de gemeente Eemsdelta, omdat daar de versterkingsgave het grootst is. Om aan de vraag naar tijdelijke huisvesting te kunnen blijven voldoen zijn er in 2023 ongeveer 160 wisselwoningen bijgekomen. Een groot deel hiervan is gebouwd voor de versterkingsopgave, de rest wordt tijdelijk gehuurd.

Het gebruik moeten maken van tijdelijke huisvesting is voor bewoners vaak ingrijpend, het is nooit zoals thuis. Toch zijn bewoners over het algemeen zeer tevreden over hun verblijf in de tijdelijke huisvesting. 83% van de deelnemers aan het uitgevoerde tevredenheidsonderzoek geeft hun verblijf in de tijdelijke huisvesting een 7 of hoger. De vraag naar tijdelijke huisvesting stijgt snel. Ook in 2024 zal deze stijging doorzetten, daarom worden er ook komend jaar weer nieuwe (tijdelijke) woningen gebouwd om de versterkingsopgave te kunnen blijven faciliteren.

	Januari 2023	December 2023
Wisselwoningen in gebruik	441	564
Aantal personen, waarvan	832	1.305
• **Volwassenen**	589	956
• **Kinderen**	243	349

Juridische conflicten, bezwaar en beroep

Het aantal besluiten dat NCG neemt, is de afgelopen jaren fors toegenomen. Dit komt onder meer door LOOV-aanvragen, Besluiten Op Norm (BON) en de regelingen Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV) en Schade Door Versterken (SDV). Vooral de stijging van BON-besluiten leidt tot een sterke toename van bezwaarschriften. In 2023 is de voorraad aan ingediende bezwaren (waarvan ook nog zo'n 100 uit 2022 naast de 203 bezwaren uit 2023) grotendeels afgehandeld en is de doorlooptijd van een bezwaarschrift gereduceerd van minimaal zeven maanden tot gemiddeld drie maanden.

Het heeft onze voorkeur om bezwaren informeel af te doen. Dat betekent dat we in een vroeg stadium persoonlijk contact opnemen met de bewoner om te onderzoeken wat het probleem is om tot een eventuele oplossing te komen anders door het bezwaar formeel (juridisch) af te doen. In 2023 zijn op deze wijze 40 bezwaren informeel afgehandeld. Daarnaast zijn we coulant bij het overschrijden van de bezwaartermijn, schrijven we zo begrijpelijk mogelijk (B1 taalniveau) en dienen we in beginsel geen beroep in.

De WOO-verzoeken die NCG ontvangt, gaan over beleidsvorming en -uitvoering. Deze verzoeken handelen we af in afstemming met het ministerie van EZK. In 2023 ontving NCG 37 WOO-verzoeken. Alle WOO-verzoeken zijn in datzelfde jaar afgehandeld. Verder ontvangt NCG regelmatig verzoeken om informatie, bijvoorbeeld van bewoners die een document uit hun eigen versterkingsdossier opvragen. Hieraan komen we zoveel als mogelijk tegemoet.

Samenwerken in de opgave

NCG wil met haar partners netwerkend, opgavegestuurd samenwerken om Groningen te versterken en veilig te maken, een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en ruimtelijke kwaliteit en een betrokken partner te zijn bij het toekomstperspectief voor de regio. Met EZK, de gemeenten, de provincie Groningen, IMG en andere maatschappelijke partners zetten we ons in om op basis van heldere afspraken en vanuit een gedeelde bedoeling onze opgave te realiseren. In 2023 hebben we deze manier van werken onder deskundige begeleiding verder geduid en een ontwikkelaanpak opgezet om de organisatie hiervoor toe te rusten. Er is drie keer een bijeenkomst gehouden met een brede klankbordgroep van medewerkers van NCG, om vanuit de breedte van de organisatie ervaringen te delen en input op te halen over de in te vullen ontwikkelaanpak. Daarnaast zijn intern en extern diverse gesprekken gevoerd om op te halen hoe de samenwerking en de rol van NCG wordt ervaren. Ook is op verschillende plekken in het netwerk nagedacht over een governancestructuur die ondersteunend is aan netwerkend, opgavegestuurd samenwerken. Voorstellen hiervoor vanuit de regio, NCG en EZK zijn samengebracht en worden in 2024 verder uitgewerkt en geëffectueerd.

Het Tackleteam van NCG

Het Tackleteam is in 2022 ingericht om vraagstukken op te lossen in dossiers die dreigen vast te lopen of ‘schrijnend’ te worden en de daaruit geleerde lessen breed toe te passen. Dit doen we met een multidisciplinair team binnen de NCG. Tevens helpt het Tackleteam om verbeterpunten binnen NCG te signaleren en te implementeren. In 2023 zijn meerdere casussen aangemeld en er is voor 10 casussen versneld een oplossing geboden.

Samenwerking met IMG

In 2023 heeft de samenwerking tussen NCG en IMG weer verder concrete invulling gekregen. Beide organisaties vinden het belangrijk om zoveel mogelijk samen op te trekken als bewoners zowel in het versterkingsproces zitten als schade aan hun woning hebben.
In 2023 hebben NCG en IMG onder meer de volgende stappen gezet:

- Duurzaam herstel door NCG: Waar duurzaam herstel van schade uitgevoerd moet worden op een te versterken woning, draagt IMG de uitvoering van duurzaam herstel over aan NCG en wordt versterking gecombineerd met duurzaam herstel. Zo heeft de bewoner maar één keer werkzaamheden aan de woning.
- Samenloop en één aanspreekpunt: in vrijwel alle gevallen vinden NCG en IMG voor adressen met een complexe situatie een integrale oplossing waarmee de bewoner is geholpen. Verder kunnen bewoners kiezen voor een gecoördineerde behandeling en één aanspreekpunt als zij met zowel schadeafhandeling als versterking te maken hebben. Er zijn tussen NCG en IMG afspraken gemaakt over de inkoop van bouwcapaciteit als er sprake is van samenloop.
- Gezamenlijke informatiepunten: de bestaande vier NCG-IMG informatiepunten in Schildwolde, Woltersum, Uithuizen en Appingedam worden uitgebreid met vertegenwoordiging van SNN en het Erfgoedloket. NCG en IMG geven zo uitvoering aan maatregel 22 – één loket – uit Nij Begun, waarmee het voor eigenaren en bewoners eenvoudiger wordt om hulp en advies te vragen aan de aanwezige partners
- Gegevensuitwisseling: het zorgvuldig uitwisselen van gegevens binnen wat wet- en regelgeving toelaat is belangrijk voor verbeteren van de samenwerking tussen NCG en IMG. Het wordt meegenomen in gesprekken met relevante partners.

Samenwerking met gemeenten

De samenwerking tussen NCG en gemeenten wordt ervaren als prettig, open en coöperatief. NCG en de gemeenten weten elkaar zowel bestuurlijk als ambtelijk goed te vinden. In 2023 heeft NCG, net als voorgaande jaren, samen met de gemeenten en het Ondersteunend Bureau Gaswinning (OBG) gewerkt aan de Lokale Plannen van Aanpak (LPA) 2024. In december 2023 schreef NCG aan iedere gemeente een acceptatiebrief voor het LPA op basis van de uitvoeringstoets die NCG deed op de adreslijsten behorend bij het LPA.

Met de maatregelen uit Nij Begun en adviezen uit het rapport van de commissie Van Geel heeft de Lokale Stuurgroep per gemeente, waarin onder meer NCG participeerde, een aantal belangrijke aandachtsvelden erbij gekregen. Om bij de samenstelling van de lokale stuurgroepen recht te doen aan de uitbreiding van de aandachtsgebieden, is bij een aantal gemeenten IMG als deelnemer aan de stuurgroep toegevoegd. Ook nutspartijen sluiten met regelmaat aan voor integrale afstemming. Het aanhaken van de woningcorporaties in het aardbevingsgebied wordt verkend, dat wordt in 2024 verder vervolgd.

Samenwerking met onderzoeksinstituten

In het jaarplan 2023 hebben we aangegeven dat we gebruik willen maken van nieuwe onderzoeken en andere inzichten, onder meer om te zien wat nodig is op het vlak van bewonersparticipatie en -communicatie. Dit is onder andere gedaan door het eerder genoemde Bewoners-tevredenheidsonderzoek. Daarnaast is in 2023 een nieuwe onderzoeksagenda opgesteld, waarin de focus meer kwam te liggen op sociaal-maatschappelijk onderzoek. NCG heeft daarom de banden met Kennisplatform Leefbaar en Kansrijk Groningen aangehaald, in de vorm van een bijdrage aan een promotieonderzoek naar herstel van vertrouwen. De samenwerking met BuildinG is vernieuwd en uitgebreid in lijn met de opgave van NCG. Daarnaast heeft de NCG bijgedragen aan meerdere langjarige onderzoeken. Zo hebben we een actieve rol gespeeld in de begeleidingscommissie van Gronings Perspectief en hebben we een adviserende rol gehad bij het Woningmarktonderzoek dat het CBS uitvoerde in opdracht van EZK.

De NCG-organisatie: huis op orde

De opgave van NCG vraagt een organisatie die in alle facetten gezond en weerbaar is. In 2023 is daarom binnen het verander- en ontwikkelthema ‘Huis op orde’ gewerkt aan verbetering op het vlak van financieel inzicht, inkoop en informatievoorziening.

Financiële ontwikkelingen NCG

Voor 2023 zijn door NCG doelen gesteld voor het aantal opnames, beoordelingen, planvormingen, uitvoeringsplannen en versterkingen. Deze ambities zijn vooraf vertaald in een financiële begroting voor de uitvoering en de NCG-organisatie. Onderstaande tabel toont de belangrijkste kerncijfers.

Uitgaven versterkingsopgave 2023 *x € 1 miljoen (afgeronde getallen)*

		Totaal budget	Uitgegeven in 2023
Versterkingsoperatie Bouwkundig versterken (BKV)	Versterkingskosten	€ 674	€ 502
	Organisatiekosten	€ 150	€ 152
Knelpuntenpot (NBKV)		€ 40	€ 13
Versterken resterend (NBKV)		€ 76	€ 49
PEAG maatregelen (NBKV): • Maatwerk overig en S/N (M10 +M12) reservering € 16 • Verduurzaming (M28) reservering € 15		€ 31	€ 0
Totaal		**€ 971**	**€ 716**

In 2023 zijn de gerealiseerde versterkingskosten (BKV) € 502,2 miljoen en de organisatiekosten € 151,9 miljoen. Het overheadpercentage van de uitgaven voor 2023 is 27%. De realisatie is circa € 167,8 miljoen lager dan geraamd. Oorzaak hiervan is onder meer dat de implementatie van de TwG en de uitkomsten van de PEAG, waaronder Verduurzaming (maatregel 28) hebben geleid tot vertraging in sommige projecten, mede omdat bewoners wilden wachten op meer duidelijkheid over het vergoeden van verduurzaming. De kasuitgaven zijn hierdoor in 2023 lager uitgevallen dan oorspronkelijk geraamd. Op de langere termijn zorgen deze ontwikkelingen juist voor hogere kosten, wat leidt tot een stijgende meerjarenraming.

Op basis van de realisatie van de versterkingskosten in 2023, inclusief de organisatiekosten, is de meerjarenbegroting begin 2024 (over de periode 2024-2028) bijgesteld naar € 4,7 miljard aan uitgaven.

Financiën en control

In het afgelopen jaar heeft de directie Bedrijfsvoering stappen gezet in de ontwikkeling van het planning en control instrumentarium van de NCG. De volgende resultaten zijn behaald:

- Verbetering van Risicomanagement en de Auditfunctie met een vastgesteld auditplan;
- Realisatie van een geautomatiseerde Meerjaren Versterkingsbegroting (MJVB), gekoppeld aan het MJVP, vereenvoudiging van het begrotingsproces en BKG-systeem in het zogenaamde jaarlagenproject;
- Fiscale uitvoeringsaspecten van de TWG zijn in kaart gebracht met betrokken partijen en afspraken gemaakt om problemen voor bewoners zoveel mogelijk te voorkomen;
- Facturen aan NCG zijn in 97,7% van de gevallen op tijd betaald.

Inkoop, marktbenaderingen rechtmatigheid

Sinds de vaststelling van het MJVP in 2021 organiseert NCG tweemaal per jaar een Bouwtafel waarin samen met marktpartijen de realisatie van de versterkingsopgave wordt besproken. In 2023 zijn tijdens deze Bouwtafels onder andere de volgende punten aan bod gekomen:

- De inkoopkalender van NCG (met daarin alle inkoopactiviteiten gedurende twee jaar);
- De nationale en Europese aanbestedingen op het gebied van werken en diensten;
- De clusterovereenkomsten per deelgebied (door middel van het Groninger model) met als doel de administratieve lasten bij aannemers te verkleinen.

Op dit moment zijn er ongeveer 170 bouwbedrijven aangesloten bij de Bouwpool van NCG. Maar dan 100 bedrijven zijn zogenaamde kleine- en micropartijen en komen uit regio Groningen. In 2023 hebben meer dan 80% van de gekwalificeerde aannemers minimaal één opdracht gehad.

In 2023 bedroeg de totale besteding van het Specialistisch Inkoop Centrum (SIC) NCG ongeveer € 552 miljoen (versterkingskosten).

Hierbinnen is circa € 65 miljoen van de totale besteding onrechtmatig. Een groot deel van dit bedrag (€ 63 miljoen) vloeit voort uit bestuurlijke afspraken en contractuele verplichtingen uit 2021 en eerder, zoals tijdelijke huisvesting, Bedrijfsbureau Bouwimpuls en uitbestede ingenieursdiensten. Om verdere onrechtmatigheid te voorkomen is NCG onder meer bezig met het aanbesteden van tijdelijke huisvesting en met de afronding van het contract van Bureau Bouwimpuls.

Van de bestedingen waar NCG invloed op heeft wordt 99,6% rechtmatig in de markt gezet. Daarmee geeft NCG de verdere invulling aan de kernwaarden vanuit het publieke opdrachtgeverschap: maatschappelijke verantwoordelijkheid, integriteit, betrouwbaarheid en transparantie als belangrijke uitgangspunten.

IT, data en stuurinformatie

In 2023 is op het gebied van vernieuwing en verbetering van informatievoorziening veel bereikt. Een overzicht van belangrijke resultaten in het afgelopen jaar:

- BKG, het zaaksysteem voor ondersteuning van primaire processen van NCG, is verder uitgebreid. Zo zijn de processen voor de TwG geïmplementeerd, zijn processtappen uit het

primaire proces vereenvoudigd en is het systeem gebruiks-vriendelijker gemaakt. De systeemwachttijd is weggenomen en er is een rol gecreëerd die zo nodig alle stappen in het primaire proces kan uitvoeren;
- De voorbereidingen voor het uitfaseren van het Document Management Systeem (DMS) van NCG, en het implementeren van het nieuwe DMS zijn getroffen. De implementatie staat gepland voor in 2024;
- De eerste versie van het bewonersportaal is geïmplementeerd (zie ook hoofdstuk 1);
- De organisatie is ondersteund door inzet van een aantal nieuwe software robots en een aantal andere ondersteunende applicaties, zoals de vereenvoudiging van het wervings- en inhuurproces voor personeel.

NCG-organisatie: HR en medewerker

NCG kan haar opgave effectief en doeltreffend uitvoeren door te zorgen voor toegeruste, gezonde en gemotiveerde medewerkers. In 2023 hebben we het aanbod voor toerusting en opleiding verder uitgebreid, en gezorgd voor het goed inwerken van nieuwe medewerkers. In 2023 hebben we nieuwe stappen gezet voor het op peil houden van een medewerkersbestand dat in capaciteit, competenties en samenstelling aansluit bij de opgave van NCG.

Gezond en (sociaal) veilig werken

In 2023 is het is gelukt om het ziekteverzuim terug te brengen naar het tussendoel van een voortschrijdend gemiddelde van 6,5%. Er is actief aandacht besteed aan preventie en weerbaarheid, dat blijft ook in 2024 en verder een belangrijk thema. De organisatie is in 2023 netto gegroeid met 138 Rijksambtenaren en 57 externen. De diversiteit binnen de organisatie op vlak van de verdeling m/v en leeftijdsgroepen is op het gewenste niveau. Daarnaast wordt in werving en selectie rekening gehouden met een evenredig aantal vrouwelijke leidinggevenden binnen NCG (momenteel circa 25%). NCG is ook werkgever van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. De daarvoor gestelde targets vanuit het ministerie van EZK zijn in 2023 ruimschoots behaald.

In het kader van sociale veiligheid heeft er in 2023 een campagne plaatsgevonden, zijn er trainingen georganiseerd en is het gemakkelijker gemaakt om sociale onveiligheid te melden via een meldingsknop op het intranet.

Ontwikkeling en mobiliteit

In het afgelopen jaar is het curriculum van het interne opleidings-programma Leren versterken verder uitgebouwd. Binnen het thema onboarding zijn voor nieuwe medewerkers de ‘Sterke start dagen’ geïntroduceerd inclusief een verdere aanpak om nieuwe medewerkers binnen honderd dagen volledig zelfstandig te laten werken (*time to autonomy*).

Organisatie en formatie

In 2023 heeft team HR samen met een afvaardiging uit de organi-satie een heldere aanpak neergezet voor de evaluatie van het O&F 2022 en het oppakken van de belangrijkste aandachtsgebieden. De Ondernemingsraad NCG heeft consent gegeven op deze werkwijzen. Doordat NCG er steeds beter in slaagt zichzelf goed te positioneren op de arbeidsmarkt is er weinig tot geen gebruik

gemaakt van wervingsbureaus. Het verloop in de organisatie lag in de eerste zes maanden van 2023 rond de 4%, daarna is een stijgende lijn zichtbaar. Er is aanvullend onderzoek nodig om deze stijging te duiden. In totaal zijn er in het afgelopen jaar 187 ambtenaren geworven.

Trend

Intern
Januari 2023 **444**
December 2023 **582**

Extern
Januari 2023 **348**
December 2023 **405**

Formatie in fte
717,5

Bezetting in fte
Intern **566,8**
Extern **385,7**

Dienstverband

Intern **582**
Extern **405**

Contractsoort

Vast **567**
Tijdelijk **15**

Stage **4**

Schaalniveau

Intern
S 1-4 **8**
S 5-10 **354**
S 11en > **220**

Extern
S 5-10 **80**
S 11en > **325**

In- uitstroom
2023

Instroom **187**
Uitstroom **45**

Verzuim%

2022 **8,1**
2023 **7,8**

Nulverzuim
Aantal **483**
Percentage *83%*

Gesprekken

Minsters 1 gesprek:
323 medewerkers

Geen gesprek:
33%

Personeelsopbouw

Vrouw % **56**
Man % **44**

Gemiddelde leeftijd
44,9

Extra belonen

Periodiek **26**
Eenmalig **144**

Uitputting budget bewust belonen 2023:
69%

Werving & Selectie

Lopende procedures
Intern **26 (36 fte)**
Extern **35 (45 fte)**

Leren & ontwikkelen

Actieve inschrijvingen **224**
Actieve gebruikers **241**