



Nationaal Coördinator Groningen

Instituut
Mijnbouwschade
Groningen



Evaluatie samenwerking NCG-IMG

Samenvatting

Op 11 september 2019 is het samenwerkingsconvenant van de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) en de Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen (TCMG), nu Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG), getekend. Sinds de ondertekening is ervaring opgedaan met de samenwerking in dossiers met samenloop schade én versterken. Vanaf 2019 zijn verschillende pilots opgezet om op inhoud uitvoering te geven aan een gezamenlijke begeleiding van bewoners. Daarnaast zijn de nodige stappen gezet als het gaat om gegevensuitwisseling, omdat dit essentieel is voor de samenwerking. Tevens is één-loket gedachte (loket, website en begeleiding) verder vormgegeven en wordt tot op heden deze continu verbeterd.

Voor de evaluatie van de samenwerking is gebruik gemaakt van diverse doelgroepen en onderzoeksmethoden. Door het meenemen van verschillende perspectieven van doelgroepen wordt een zo volledig mogelijk beeld gevormd.

In zijn algemeenheid kan geconcludeerd worden dat ten aanzien van de samenwerking beide organisaties hier positief tegenover staan. Uit het onderzoek blijkt ook dat bewoners en maatschappelijke organisaties de positieve resultaten die worden behaald met de samenwerking nog niet (voldoende) ervaren. Voor bewoners is samenwerking van groot belang zolang dit niet ten koste gaat van de doorlooptijd, en herkennen ze de samenwerking, in de huidige manier van werken, nog niet altijd als zodanig. Een deel van de punten kan opgelost worden door de samenwerking op veel vlakken te verbeteren én intensiveren. Een deel van de punten is de resultante van een bestuurlijke keuze om versterking en schade gescheiden te organiseren.

De NCG heeft ongeveer 26.800 adressen in haar bestand. Op circa 17.700 (66%) van de adressen is er (nog) geen schademelding gedaan. Op ruim 7.700 (29%) van deze adressen is er een melding, of meerdere, geweest die reeds afgehandeld is. Op ruim 1.400 (5%) van deze adressen is er een lopend dossier bij zowel NCG als IMG.

Er zit (mogelijk) samenwerkingspotentieel in de 17.700 NCG adressen waarop nog geen schademelding is gedaan. De verwachting is namelijk dat deze groep adressen bevat waar wel degelijk sprake is van mijnbouwschade, maar waarbij deze echter nog niet is gemeld door de bewoner. Deze verwachting wordt ondersteund door signalen vanuit zaak- en bewonersbegeleiders en ook de uitkomsten uit de bewonersenquête. Hierin geeft 37% van de bewoners aan te wachten met het melden van schade totdat er duidelijkheid is rondom het versterkingstraject.

Daarnaast is samenwerking mogelijk op een deel van de 1.400 adressen met een lopend dossier bij zowel NCG als IMG. Deze 1.400 dossiers bevinden zich in verschillende fasen van het NCG/IMG proces. Daarmee zijn mogelijkheden tot samenwerking veel beperkter en afhankelijk van doorlooptijden.

Uit de evaluatie blijkt dat ten aanzien van de recente, maar ook toekomstige samenwerking, beide organisatie hetzelfde uitgangspunt delen; de bewoner staat centraal. Voor IMG en NCG betekent dit dat de bewoner wordt ontzorgd. Beide organisaties geven aan dat zij bewoners – waar mogelijk – een integrale aanpak en oplossing willen bieden. Snelheid staat hierbij voorop. Daarnaast onderschrijven beide organisaties het belang van eenvoudige en heldere communicatie richting de bewoner. Dit beeld wordt ook bevestigd in de gehouden enquête.

Beide organisaties willen van reageren naar proactief acteren. Een essentiële randvoorwaarde voor proactief (kunnen) handelen vormt het delen van gegevens. Hiervoor is het van belang om te onderzoeken op welke wijze ICT- en Business Intelligence systemen beter aan elkaar gekoppeld kunnen worden. Randvoorwaardelijk voor het verkrijgen van inzicht in elkaars werkvoorraad én om te bekijken hoe bewoners eventueel ontlast kunnen worden door schade en versterking in samenhang op te pakken. De signaleringsfunctie, tussen beide organisaties, dient daarom ook verder ingeregeld te worden. Met andere woorden, als een woning voor versterking wordt aangemerkt dan moet standaard de check komen óf er ook een schadetraject loopt en vice versa.

Meer specifiek kan ingezet worden op het inrichten van een centraal aanspreekpunt, tevens verantwoordelijke, binnen beide organisaties dat zich richt op:

- 1 organisatie breed uitrollen van het buddysysteem;
- 2 centrale focus op complexe/urgente dossiers met samenloop;
- 3 het verder vormgeven van de één loket gedachte (niet fysiek);
- 4 faciliteren en ontsluiten van kennis opbouw binnen beide organisaties ten aanzien van de processen/inhoud en de werkwijze van de andere organisatie;
- 5 verbeteren communicatie ten aanzien van mogelijkheden/procedures aangaande samenwerking richting de organisaties en de bewoners.

Voorop staat dat voor een goede samenwerking het essentieel is dat beide organisaties goed draaien en hun interne processen op orde hebben. Zo speelt bij IMG de uitdaging méér uniform te werken, waar ook een omvangrijk verbeterprogramma op loopt, en NCG is bezig met typologieaanpak om meer snelheid in het versterkingsproces te brengen. Dergelijke verbetertrajecten gaan helpen de voorspelbaarheid van beide organisaties te vergroten. Een belangrijke randvoorwaarde als het gaat om samenwerking. De verwachting is dat beide organisaties de komende jaren veranderen qua focus en omvang. Zo gaat NCG - wanneer de opnames en normeringen zijn afgerond - zich steeds meer richten op bouwkundige versterking, al dan niet in een projectorganisatie. IMG gaat zich - na het wegwerken van de grootste hoeveelheid fysieke schade claims - meer gaan richten op complexe schades en nieuwe taken zoals duurzaam herstel. Dit betekent dat de organisaties veranderen waarbij taken mogelijk meer gaan overlappen.

Gesteld kan worden dat beide organisaties op organische wijze meer tot elkaar ontwikkelen. Daarbij is het zaak nu te onderzoeken wat natuurlijke en logische manieren zijn om de samenwerking verder vorm te geven. Zonder dat het de hoofdtaken van beide organisaties, en daarmee de bewoners, negatief raakt.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	6
1.1	Aanleiding	6
1.2	Doel van evaluatie	7
1.3	Scope van de evaluatie	7
1.4	Onderzoeksopzet	8
1.5	Opzet rapport	8
2	Aardbevingen in Groningen: ontwikkelingen afgelopen jaren	9
2.1	Achtergrond ontstaan NCG en IMG	9
2.2	Wijzingen in juridisch kader	9
2.3	Inhoudelijke ontwikkelingen	10
2.4	Huidige governance	12
3	Kwantitatieve analyse	13
3.1	Eén loket	13
3.2	De huidige samenwerking in cijfers	13
3.3	Informatie-uitwisseling	14
3.4	Samenwerkingspotentieel	15
4	Resultaten vanuit perspectief medewerker	19
4.1	Signalerende functie NCG/IMG	20
4.2	Begeleiding van eigenaren	20
4.3	Deelconclusies medewerkersperspectief	21
4.4	Integrale keuzemogelijkheid	22
4.5	Afstemming reikwijdte taken	23
4.6	Gegevensuitwisseling	24
4.7	Governance	25
4.8	Deelconclusies medewerkersperspectief	25
5	Resultaten bewonersperspectief	26
5.1	Bewoners	26
5.2	Deelconclusie bewonersperspectief	31
6	Reflectie omgeving	32
6.1.	Maatschappelijke organisatie	32
6.2.	Regiobestuurders	33
6.3.	Deelconclusies	33
7	Conclusies en aanbevelingen	34
7.1	Algemeen	34
7.2	Bewoner centraal, proactief handelen	34
8	Toekomstperspectief en ambitie	36
	Verantwoording	37

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

In het aardbevingsgebied kan het voorkomen dat bij een gebouw zowel sprake is van schade als van een versterkingsopgave. In het belang van bewoners en eigenaren, moeten NCG en IMG met elkaar samenwerken. In september 2019 is daartoe het samenwerkingsconvenant tussen NCG en IMG getekend. Dit convenant had als doel om de samenwerking tussen NCG en IMG te stimuleren. De volgende overwegingen speelden een rol bij het opstellen van het convenant:

- NCG is verantwoordelijk voor de uitvoering van de versterkingsopgave in Groningen uit hoofde van artikel 52g, derde lid, Mijnbouwwet rust op de Staat der Nederlanden;
- TCMG (nu: IMG) is op grond van het Besluit mijnbouwschade Groningen verantwoordelijk voor de afhandeling van schade ontstaan door bodembeweging door mijnbouwactiviteiten in het Groningenveld of de Gasopslag Norg;
- deze taken op een groot aantal adressen beide van toepassing zijn;
- NCG en TCMG (nu: IMG) zijn dan ook van mening dat deze taken zowel procedureel als inhoudelijk op elkaar moeten worden afgestemd, met als doel dat:
 - o de bewoners/eigenaren niet tussen wal en schip belanden;
 - o helderheid bestaat over wie op welke manier zijn taak uitvoert;
 - o de betrokken bewoners/eigenaren in de gelegenheid worden gesteld één integrale oplossing te bereiken;
 - o zonder dat dit tot vertraging leidt in de uitvoering van de taken van beide organisaties.

Sinds de ondertekening van het convenant, nu bijna twee jaar geleden, heeft er een aantal majeure veranderingen in het dossier plaatsgevonden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de transtransformatie van NCG van regie- naar uitvoeringsorganisatie, de overgang van TCMG naar ZBO IMG, nieuwe bestuurlijke afspraken, nieuwe taken zoals bijvoorbeeld schadevergoedingen als gevolg van waardedaling van woningen en niet-woningen, de vergoeding van immateriële schade én een brede maatschappelijke en bestuurlijke behoefte om de samenwerking tussen de IMG en NCG te verbeteren. Dit heeft er toe geleid dat er een brede wens bestond om de samenwerking te evalueren.

1.2 Doel van evaluatie

Doel van de evaluatie is om de samenwerking tussen NCG en IMG conform het samenwerkingsconvenant (met de daarin gestelde doelen, bijbehorende verwachtingen en samenwerkingsvormen) te evalueren. Meer concreet betekent dit:

- identificeren van resultaten, knelpunten en verbetermogelijkheden;
- verwachtingen en doelen valideren, danwel herijken.

Er wordt derhalve, naast terugkijken op de samenwerking tot dusver, óók gekeken naar recente ontwikkelingen en de wijze waarop deze van invloed zijn op de toekomstige samenwerking. De resultaten en aanbevelingen van de evaluatie kunnen dan ook aanleiding zijn om het convenant of de werkprocessen aan te passen.

1.3 Scope van de evaluatie

De evaluatie richt zich op de samenwerking tussen beide organisaties en niet op het handelen van de individuele organisaties. Het samenwerkingsconvenant wordt als uitgangspunt gebruikt om systematisch de verschillende benoemde thema's van de samenwerking te analyseren. De evaluatie borduurt voort op de eerdere, tussentijdse rapportage waarin de nadruk lag op het aantal dossiers waarop was samengewerkt. In deze evaluatie wordt de samenwerking vanuit een breder perspectief beschouwd.

1.4 Onderzoeksopzet

In de gekozen onderzoeksopzet wordt gebruik gemaakt van inzichten en kennis van diverse doelgroepen en onderzoeksmethoden. Door het meenemen van verschillende perspectieven van doelgroepen wordt een zo volledig mogelijk beeld nagestreefd. In de onderzoeksopzet wordt per doelgroep op de meest relevante thema's gefocust en zijn de verschillende onderzoeksmethoden hierop aangepast.

Doelgroep	Methode
1. Direct betrokken bij de samenwerking	Xleap* werksessie onder leiding van externe begeleider
2. Zaak- en bewonersbegeleiders	Xleap* enquêtesessie (online beantwoording set van vragen)
3. Bestuur- en directieleden	Discussie sessie onder leiding van externe begeleider
4. Bewoners	Enquête
5. Bestuurlijke afvaardiging regio	Interviews

** Xleap is een online collaboratief platform waarbij deelnemers vragen voorgelegd krijgen, elkaars antwoorden kunnen inzien en daarop kunnen reageren.*

Ad 1. Identificatie knelpunten en verbetermogelijkheden door direct betrokken medewerkers ten aanzien van de zes thema's uit het convenant, inclusief een duiding van de (mogelijke) impact van recente ontwikkelingen op de samenwerking en de huidige governance.

Ad 2. Doel is om ideeën en inzichten van zaak- en bewonersbegeleiders op te halen.

Ad 3. Reflectie en werksessie met het bestuur/directie van beide organisaties ten aanzien van de visie op de toekomstige samenwerking. In hoofdstuk 8 'Toekomstperspectief en ambitie' is dit nader uitgewerkt.

Ad 4. Een enquête onder bewoners die te maken hebben (gehad) met een gezamenlijke aanpak, danwel bij bewoners waar dit mogelijk heeft kunnen plaatsvinden/nog plaats kan vinden. Hierbij wordt gekeken naar de ervaringen, ideeën, zorgen en wensen die bewoners hebben bij een (eventuele) gezamenlijke aanpak. De resultaten van de enquête zijn te vinden in hoofdstuk 5.

Ad 5. Interviews met (bestuurlijke) vertegenwoordigers uit de regio over de gehele breedte van de samenwerking. In hoofdstuk 6 'Reflectie omgeving' is dit verder uitgewerkt.

1.5 Opzet rapport

In dit evaluatierapport wordt als eerste een aantal (recente) ontwikkelingen beschreven. Vervolgens wordt de samenwerking in feiten en cijfers beschreven (hoofdstuk 3). Daarna worden de uitkomsten van het onderzoeken vanuit de perspectieven van de verschillende doelgroepen beschreven. Afgesloten wordt met conclusies en aanbevelingen en een reflectie op het toekomstperspectief en ambitie.

2. Aardbevingen in Groningen: ontwikkelingen afgelopen jaren

2.1 Achtergrond ontstaan NCG en IMG

In 2015 is de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) gestart met het maken van een herstelplan voor de regio. In dat plan komt er onder andere een opkoopregeling van huizen die door aardbevingsschade zijn getroffen en wordt een arbiter aangesteld voor geschillen over schade. In deze fase speelt de Nederlandse Aardolie Maatschappij (NAM) nog een grote rol in de beoordeling en afhandeling van schades.

In 2018 is door de toenmalige Minister van Economische Zaken en Klimaat (EZK) het besluit genomen om NAM uit de afhandeling van schade en versterken te halen en daarmee op afstand te zetten. Met bestuurlijke keuze om de Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen (TCMG, nu IMG) in maart 2018 op te richten, ontstond een scheiding tussen schadeafhandeling uitgevoerd door TCMG en de versterkingsopgave onder regie van NCG én uitvoering door het Centrum Veilig Wonen (CVW). Waarbij sinds 1 januari 2020 de uitvoeringstaken van het CVW zijn overgegaan naar de NCG.

2.2 Wijzingen in juridisch kader

Om de samenwerking tussen IMG en NCG inzichtelijk te maken, en dan met name de mogelijkheden tot verbetering, is het van belang om de juridische context waarbinnen de organisaties opereren te beschrijven. Zo zijn er fundamentele verschillen in het kader waarbinnen beide organisaties opereren (rechtsvorm en verantwoordelijk departement).

Nationaal Coördinator Groningen (NCG)

Vanaf medio oktober 2019 is NCG als uitvoeringsorganisatie, onder verantwoordelijkheid van de Minister van BZK, gestart en wordt in de dagelijkse uitvoering aangestuurd door een Algemeen Directeur. De organisatie heeft als taak om adressen, die onderdeel zijn van de gemeentelijke lokale plannen van aanpak, te beoordelen op veiligheid. En indien de veiligheid niet toereikend is te versterken, zodat deze voldoet aan de Meijdam norm. NCG heeft een opdrachtgeversrelatie met BZK en de gemeenten in de regio.

Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG)

De organisatie van TCMG is per 1 juli 2020 overgegaan in IMG en sindsdien een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO). De bestuursvoorzitter is eindverantwoordelijk. Als ZBO heeft IMG een onafhankelijke positie. Het IMG heeft de taak om alle vormen

van schade af te handelen die ontstaan zijn door beweging van de bodem als gevolg van de aanleg óf exploitatie van een mijnbouwwerk ten behoeve van het winnen van gas uit het Groningenveld of als gevolg van de gasopslag Norg.

2.3 Inhoudelijke ontwikkelingen

De ontwikkelingen zoals bovenstaand omschreven hebben eveneens geresulteerd in een aantal nieuwe taken, regelingen en veranderingen in uitvoeringsprocessen.

Bestuursakkoord

Vanuit een organisatorisch perspectief zijn de meest belangrijke nieuwe taken en verantwoordelijkheden voor NCG de recente bestuurlijke afspraken van 6 november 2020. Kern van deze afspraken is een versnelling van de versterkingsoperatie door de toepassing van nieuwe inzichten met betrekking tot de seismische belasting van gebouwen in de regio en de uitrol van de Typologie aanpak. Deze aanpak versnelt de opname en beoordeling aanzienlijk. Daarnaast krijgt een aantal bewoners de mogelijkheid om een herbeoordeling, op basis van de nieuwste inzichten, uit te laten voeren. De verwachting is dat in het algemeen een herbeoordeling leidt tot géén of minder versterkingsmaatregelen, waardoor minder overlast is voor bewoner en sneller doorlooptijd van de versterking.

Vastgelopen dossiers (Bestuursakkoord)

Vanuit het bestuursakkoord is afgesproken om oplossingen te zoeken voor vastgelopen dossiers in het aardbevingsgebied. Het gaat hier om situaties waar problematiek rondom complexe schade, mogelijke versterking en sociale problemen bij elkaar komen. Tegelijk bestaat het risico dat inwoners tussen wal en schip (dreigen te) geraken, omdat vanuit bestaande regelingen en instanties hun problemen niet (geheel) kunnen worden opgelost. Onder aanvoering van een onafhankelijke voorzitter is hiervoor een aanvullend team ingericht, het zogeheten Interventieteam vastgelopen dossiers. Dit team, bestaande uit afgevaardigden vanuit NCG en IMG, heeft het mandaat om dossiers adequaat af te handelen.

Wet Versterken

Het kabinet heeft in 2018 besloten de afweging over de hoogte van de gaswinning uit het Groningenveld, het afhandelen van schade én bouwkundige versterking in publieke handen te nemen. De mogelijkheid voor publieke afhandeling van het schadeherstel is geregeld in het wetsvoorstel Tijdelijke wet Groningen. Dit wetsvoorstel is een aanvulling op het besluit uit 2018 en regelt de versterking van gebouwen omwille van de veiligheid in Groningen. NCG en IMG hebben in gezamenlijkheid de uitvoeringsconsequenties onderzocht.

Nieuwe taken IMG: Waardedaling

Eigenaren kunnen in aanmerking komen voor een vergoeding als hun woning minder waard is geworden doordat die woning in een gebied staat waar aardbevingen voorkomen. Dit geldt zowel voor verkochte als voor onverkochte woningen.

Nieuwe taken IMG: Immateriële Schade

Het IMG heeft op hoofdlijnen een regeling ontwikkeld voor de vergoeding van immateriële schade, zoals leed en gederfde levensvreugde die veroorzaakt zijn door gaswinning. Een eventuele vergoeding wordt per persoon toegekend en kan variëren van € 1.500 tot € 5.000. In zeer uitzonderlijke situaties kan de vergoeding hoger uitvallen.

Nieuwe taken IMG: Duurzaam herstel

Groningers met mijnbouwschade en daarnaast niet-mijnbouw gerelateerde constructieve problemen, zoals defecte funderingen, wil het IMG toch kunnen helpen. Dat was voor het IMG wettelijk niet mogelijk en daarmee duurzaam herstel van het gebouw evenmin. IMG heeft daartoe de ministers van EZK en BZK gevraagd de wet aan te passen. Dit behelst een uitbreiding van de rol en taakopvatting van IMG richting die van NCG. Een nadere definiëring van de rollen en taken, en dan met name in de gevallen waar en mogelijk sprake is van een overlap, wordt uitgewerkt.

Nieuwe wetenschappelijke inzichten

In de afgelopen jaren zijn diverse wetenschappelijke publicaties en adviezen over de aardbevingen en schade aan gebouwen verschenen. Deze inzichten vormen een verfijning van eerdere inzichten die mogelijk een effect hebben op de schadeafhandeling en versterking. Zo vormden deze inzichten mede de aanleiding om de afhandeling van schademeldingen waar de kans op schade door diepe bodemdaling en -stijging aan de orde is, tijdelijk aan te houden. Het IMG heeft de kennisinstututen TU Delft en TNO advies gevraagd over de directe kans op schade aan gebouwen en objecten door diepe bodemdaling en -stijging.

Het rapport dat zij opstelden is gepubliceerd op 2 maart 2021. Het IMG wilde nader advies onder welke specifieke omstandigheden die kans wel of niet aanwezig is voor diepe bodemdaling en -stijging bij de gasopslag Norg en bij het Groningenveld. Ten aanzien van mestkelders is een adviespanel gevraagd duidelijkheid te scheppen over de vraag hoe kan worden vastgesteld óf en zo ja, welke schade agrarische bedrijven met zowel gemetselde als betonnen mestkelders hebben geleden door bodembeweging door gaswinning in het Groningenveld of de gasopslag in Norg. Net als voor de schade aan huizen moet daar in het licht van het wettelijk bewijsvermoeden helderheid over komen. Daarnaast hebben nieuwe wetenschappelijke inzichten geleid tot een andere benadering en beoordeling van het seismische risico voor gebouwen in het gebied. Deze zaken zijn verwerkt in een nieuwe NPR norm. De verwachting is dat met de nieuwe norm er minder ingrijpende versterking nodig is.

2.4 Huidige governance

In voorgaande paragraaf 2.1. is reeds beschreven hoe de juridische kaders en verhoudingen ten opzichte van de betrokken ministeries zijn georganiseerd. In deze paragraaf wordt beschreven wat de huidige stand van zaken is in de samenwerking tussen IMG en NCG. Hierbij ligt de focus op de aansturing van de samenwerking, de zogeheten governance, en wat de status is van de werk- en projectgroepen. Het merendeel van deze zaken loopt op het moment van de evaluatie nog en worden nog verder vormgegeven.

De huidige samenwerking tussen NCG en IMG wordt gekenmerkt door meerdere pilots, trajecten en projecten. Het is met name projectmatig, omdat de reguliere werkprocessen van beide organisaties veel van elkaar verschillen. De inhoud en doorlooptijden van schade opnemen, laten beoordelen en vergoedingen lopen doorgaans ver uiteen met het proces van versterking met een inspectie, beoordeling, ontwerp in overleg met de eigenaar en uitvoering van de versterking. Versterking is in natura, eenmalig en in beginsel niet op aanvraag. De doorlooptijd om een pand te versterken is, tot dusver, substantieel langer (meestal meerjarig). Daarentegen is schadevergoeding op aanvraag, betreft het een grotere werkvoorraad en gaat het in beginsel om een financiële vergoeding. Een schadevergoeding kan meerdere malen worden aangevraagd. De doorlooptijd voor afhandeling van schade is gemiddeld 6 maanden. Een ander belangrijk verschil tussen IMG en NCG is dat IMG zelf dossiers kan prioriteren, voor NCG doen gemeenten dat. Dat levert een extra beslislijn op. De huidige overlegstructuur in de samenwerking bestaat uit een aantal onderdelen:

- Op bestuurlijk niveau vindt één keer in de 4-6 weken een afstemmingsoverleg plaats tussen IMG en NCG. Het doel van dit overleg is om acties in de organisaties te stroomlijnen en uit te zetten in de organisaties;
- Stuurgroep Combinatiedossiers IMG/NCG: dit overleg heeft als doel richting te geven aan de samenwerking, prioriteiten te stellen, voortgang te bewaken, middelen ter beschikking te stellen om de samenwerking vorm te geven en problemen die zich voordoen op te lossen;
- Kernteam combinatiedossiers: hierin wordt uitvoering gegeven aan de samenwerking op geselecteerde combinatiedossiers (onder andere complexe combinatiedossiers, pilot Koploper en pilot Bouwimpuls);
- Werkgroepen: naast bovenstaande groepen zijn er tot slot nog diverse werkgroepen, die zijn in te delen in drie categorieën:
 - o Werkgroepen die zich bezig houden met de ontwikkeling van instrumenten om goed samen te kunnen werken (bijv. dashboards en GUO).
 - o Gevormde werkgroepen die zich richten op verschillende vormen en mogelijkheden voor het verkennen van samenwerking op dossierniveau.
 - o Project ondersteunende werkgroepen: voor bijvoorbeeld interne en externe communicatie en het Schade Versterking Informatie Punt (SVIP);
- In het Interventieteam Vastgelopen dossiers worden, onder leiding van de onafhankelijke voorzitter, complexe dossiers met mandaat en doorzettingsmacht opgepakt.

3. Kwantitatieve analyse

Beide organisaties houden cijfers bij over schadeafhandeling en versterking. Deze cijfers geven inzicht in de samenwerking tussen NCG en IMG. In dit hoofdstuk wordt de kwantitatieve analyse naar de huidige samenwerking beschreven en wordt vooruitgekeken naar waar er meer samenwerking mogelijk is. De beschrijving is dan ook niet bedoeld als een uitvoerige beschouwing van de verschillende pilots. Er wordt eerst gekeken naar de invulling van de één loket gedachte. Vervolgens worden de verschillende pilots waar al wordt samengewerkt, uiteengezet. Als laatste wordt gekeken naar het samenwerkingspotentieel.

3.1 Eén loket

In het samenwerkingsconvenant is opgenomen dat er richting de bewoners duidelijkheid moet komen welke taak bij welke organisatie ligt. Eén van de uitwerkingen om dit te bereiken is het idee van een 'één loket gedachte'. Sinds 3 januari jl. kan in het keuzemenu achter de telefoonnummers van NCG en IMG gekozen worden voor versterking of voor schade via 'interactive voice response' (IVR). Ook zijn er op beide websites aanpassingen gemaakt, zodat bewoners makkelijker bij de juiste organisatie terecht komen. Sinds 1 juli jl. is er ook een 'warme overdracht'. Dit betekent dat mensen die na het keuzemenu bij de verkeerde organisatie terecht kwamen, proactief worden doorverbonden naar de juiste organisatie. Ter illustratie, in de periode januari tot en met juni 2021 waren er bij IMG 745 (1,298% van de 57.352 telefoontjes) mensen die in het keuzemenu kozen voor NCG of een versterkingsvraag hadden. In dezelfde periode waren er bij NCG 634 (9,728% van de 6.517) mensen die in het keuzemenu kozen voor IMG of een schadevraag hadden.

3.2 De huidige samenwerking in cijfers

In 2019 zijn drie pilots gestart om te onderzoeken op welke dossiers het mogelijk en zinvol is voor de bewoner om samen te werken en in welke vorm. De pilots worden afgerond of structureel ingebed in de organisatie.

Pilot Koploper

In november 2019 startte NCG het versterkingsprogramma Koploper om na te gaan of het proces voor veelvoorkomende arbeiderswoningen te versnellen. In dit proefproject zijn daartoe zestig vrijstaande arbeiderswoningen in het aardbevingsgebied onderzocht en indien nodig versterkt. Na analyse bleek op vier adressen gezamenlijke opname mogelijk, omdat het merendeel van de opnames al waren gestart. In drie van deze gevallen heeft de bewoner ervoor gekozen om geen gezamenlijke opname te laten uitvoeren. In één geval heeft de bewoner wél gekozen voor een gezamenlijke opname.

Pilot Bouwimpuls

NCG is in 2020 gestart met het programma Bouwimpuls, een versnellingsinitiatief van het Ministerie van BZK met Bouwend Nederland. Voor de adressen die in aanmerking komen voor Bouwimpuls geldt dat NCG in dit programma samenwerkt met zes aannemers in een overkoepelend bouw bureau: B6. De adressen voor de Bouwimpuls worden aangedragen door gemeenten. Het gaat hier om circa 1000 adressen. Op 150 adressen heeft er informatie-uitwisseling tussen NCG en IMG plaatsgevonden. Op adressen waar een lopende schademelding bekend was bij IMG, zijn de namen van de zaakbegeleiders (IMG) gedeeld met NCG met als doel samenwerking te bevorderen.

Pilot Urgente combinatiedossiers

Dit programma is aangesloten bij het Versterkingsprogramma Bijzondere Situaties (VBS) van NCG én bevat alle dossiers met een verhoogd risico (p50 risicoprofiel) uit de zogenoemde batch 3538. Voor de adressen uit het VBS-programma geldt dat deze zijn aangedragen door gemeenten, omdat er om verschillende redenen spoed in de versterkingsoperatie gewenst was. Geconstateerd is dat de dossiers die bij NCG bekend staan als 'bijzondere situatie', bij IMG ook vaak het kenmerk 'urgent' hebben. Er waren twintig adressen waar een gecombineerde behandeling inclusief een gezamenlijke opname mogelijk bleek. Bij tien adressen is er een gezamenlijke opname uitgevoerd. Dit hield in dat er maximaal twee dagen tussen een opname door NCG en IMG zat. Dit was mede om te voldoen aan de toenmalige maatregelen met betrekking tot het ontvangen van bezoek omtrent Covid-19. Naast deze gezamenlijke opnames vindt er ook informatie-uitwisseling plaats tussen de dossierbehandelaars van IMG en NCG. In de pilot worden de mogelijkheden onderzocht om in de uitvoering ook gezamenlijk op te trekken bij 3 van deze adressen.

De praktijk – Enkele voorbeelden van samenwerking

Er zijn inmiddels een heel aantal dossiers waarbij de samenwerking goed verloopt en van meerwaarde is voor de eigenaren. We lichten de volgende voorbeelden eruit:

Voorbeeld 1

"In een dossier in het kader van versterken werd door een deskundige van de NCG aangegeven dat er behoorlijk wat aan de hand was met fundering. Bij navraag bleek dat de IMG het dossier al kende naar aanleiding van een aanvraag voor schadevergoeding. De deskundigen van NCG en IMG zijn gevraagd om aan de hand van bevindingen een presentatie te houden om met elkaar de urgentie van het dossier te duiden. De urgentie bleek evident; de woning was aan het wegzakken, waarbij al snel duidelijk werd dat schade herstellen en versterken geen oplossing was. In samenspraak is er binnen een week een besluit genomen door de NCG om over te gaan tot sloop/nieuwbouw."

Voorbeeld 2:

"Dit dossier werd naar voren gebracht door de IMG. Het ging in dit geval om een boerderij met gezin, waar veel aan de hand was. Daarnaast speelde schade en versterken als een rode draad in hun leven. Dit dossier is vervolgens door NCG en IMG direct gezamenlijk opgepakt en geprioriteerd. In een periode van 6 weken was er zowel een schaderapport als ook een versterkingsrapport gereed. Er lag dus een totaalplaatje op tafel, waarbij in samenspraak met de bewoners wordt nagedacht over versterken en herstel of sloop/nieuwbouw."

3.3 Informatie-uitwisseling

Het Schade Versterking Informatie Punt (SVIP) is opgericht om informatievoorziening op combinatiedossiers tussen IMG en NCG te faciliteren binnen de kaders van de AVG. Het SVIP heeft als doel de Groninger te voorzien van een goede dienstverlening. Medewerkers van het SVIP ondersteunen medewerkers van NCG en IMG die informatie willen ontvangen over adressen

waar schade én versterken een rol spelen. Er is een SVIP IMG en een SVIP NCG ingericht. Voor de SVIP medewerkers geldt dat zij zich bezig houden met het beantwoorden van vragen op dossierniveau in de samenwerking tussen NCG en IMG.

Medio 2020 zijn er 500 verzoeken bij het SVIP geregistreerd. De top drie verzoeken betreft:

- 1 status uitwisseling van de aanvraag van schade of het versterkingsadvies;
- 2 verzoek tot samenwerking/koppelen betrokken medewerkers van beide organisaties;
- 3 verzoek versnelling afhandeling dossier, wat in sommige gevallen leidt tot prioritering.

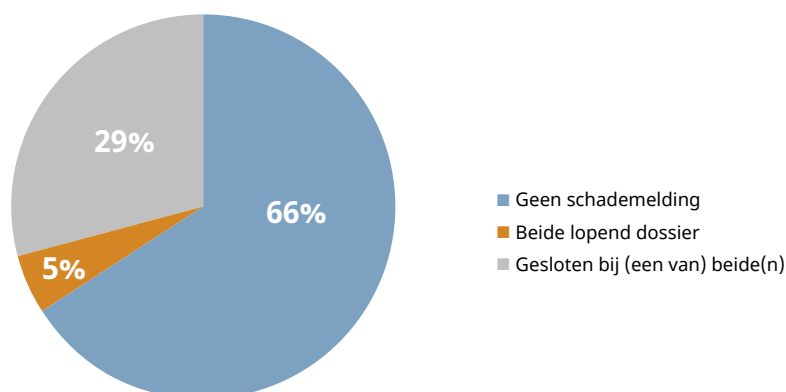
In het kader van Acut onveilige situaties (AOS) vindt gegevensdeling plaats tussen IMG en NCG na toestemming van de bewoner. NCG gebruikt deze informatie om efficiënter en voortvarender op te kunnen treden bij adressen waar zich een onveilige situatie voor doet. IMG en NCG ontwikkelen momenteel een proces om de nazorg van gegronde AOS meldingen in gezamenlijkheid op te pakken. In dat kader vindt er onder andere overleg plaats over de AOS-adressen tussen IMG, NCG en gemeenten. 57 adressen zijn inmiddels door IMG voorgedragen voor de werkvoorraad NCG. Drie daarvan zijn reeds in een pilot opgepakt. De overige adressen volgen op korte termijn. Om de snelheid van afhandeling te bevorderen haalt IMG bij inspecties extra informatie op ten behoeve van NCG.

3.4 Samenwerkingspotentieel

Voorafgaand aan het beschrijven van het samenwerkingspotentieel is het van belang te benoemen dat bij het bepalen van het potentieel, adressen met samenloop zich bij beide trajecten in verschillende fases (kunnen) bevinden en dat beide werkvoorraden dynamisch zijn. Hierdoor verandert het samenwerkingspotentieel over de tijd. Ter illustratie; een schade op een adres kan afgehandeld zijn, maar in de loop van de tijd kan er weer opnieuw schade optreden. Ook kent afhandeling van schade of versterking een andere doorlooptijd waardoor het samenwerkingspotentieel kan veranderen.

NCG-adressen

Excl. dubbelingen op adres (IMG)



Figuur 1: Illustratie samenwerkingspotentieel o.b.v. NCG adressenbestand (augustus, 2021)

Op basis van de huidige situatie zijn de cijfers als volgt (figuur 1). Te beginnen met het totaal aantal adressen dat in het adressenbestand van NCG is opgenomen: ongeveer 26.800 adressen. Op circa 17.700 (66%) van de adressen is er (nog) geen schademelding gedaan. Op ruim 7.700 (29%) van deze adressen is er een melding (of meerdere) geweest die reeds afgehandeld is. Op ruim 1.400 (5%) van deze adressen is er een lopend dossier bij zowel NCG als IMG.

Er zit (mogelijk) samenwerkingspotentieel in de 17.700 NCG adressen waarop nog geen schademelding is gedaan. De verwachting is namelijk dat deze groep adressen bevat waar wel degelijk sprake is van mijnbouwschade, maar waarbij deze echter nog niet is gemeld door de bewoner. Deze verwachting wordt ondersteund door signalen vanuit zaak- en bewonersbegeleiders, als ook de uitkomsten uit de bewonersenquête. Hierin geeft 37% van de bewoners aan te wachten met het melden van schade totdat er duidelijkheid is rondom het versterkingstraject (zie verder hoofdstuk 5).

Daarnaast is samenwerking mogelijk op een deel van de 1.400 adressen met een lopend dossier bij zowel NCG als het IMG. Deze 1.400 dossiers bevinden zich in verschillende fasen van het NCG/IMG proces. De mogelijkheden tot samenwerken zijn daarmee veel beperkter afhankelijk van doorlooptijd. Zie hiertoe ook figuur 2, waarin elk van deze 1.400 dossiers wordt geplaatst in de voor dát dossier van toepassing zijnde fase van schadeafhandeling door het IMG (horizontaal) en versterking door de NCG (verticaal).

NCG statussen	IMG statussen					
	Voorbereiding	Opname	Zienswijze	Beschikking		
1.2 Op te nemen in lokaal plan van aanpak	A	23	107	12	21	
2.1 Opname plannen	B	40	C	153	14	34
3.1 Beoordeling opstellen	D	55	261	23	74	
4.1 Planvorming voorbereiden	E	46	193	18	35	
4.2 Uitvoeringsplan opstellen		33	201	14	44	
5.1 Bouw voorbereiden	F	1	25	0	3	
5.2 Bouw uitvoeren		0	3	0	1	

Toelichting mogelijkheden tot samenwerking in de matrix

A – Samenwerking onwaarschijnlijk (NCG kan nog niet starten met plannen opname, IMG proces loopt reeds)

B – Samenwerking mogelijk (in opname en mogelijk ook in de verdere afhandeling)

C – Samenwerking onwaarschijnlijk (i.v.m. vertraging schadeafhandeling)

D – Beperkte mogelijkheden tot samenwerking (noodzaak versterken nog onduidelijk)

E – Samenwerking mogelijk (in afhandeling, waar nodig kan IMG dossiers prioriteren t.b.v. samenwerking)

F – Samenwerking onwaarschijnlijk (enkel in uitvoering, echter overeenkomst aannemer reeds gesloten)

Figuur 2: Uitsplitsing lopende dossiers (NCG en IMG) naar fase (status) van afhandeling

Onderstaand wordt per groep adressen (A t/m F) aangegeven in hoeverre samenwerking mogelijk is en op welke manier. Onder samenwerken wordt verstaan: het doen van een gezamenlijke opname danwel afstemming tijdens het proces van afhandeling en/of uitvoering. Samenwerking in de vorm van informatie-uitwisseling kan uiteraard plaatsvinden bij elk van de genoemde groepen dossiers. Daarnaast heeft de bewoner ook een stem in de (mate van) samenwerking, bijvoorbeeld (wanneer opportuun) het al dan niet laten doen van een gezamenlijke opname.

- A. Groep A betreft NCG adressen die nog moeten worden opgenomen in een lokaal plan van aanpak. Voor deze groep is samenwerking onwaarschijnlijk aangezien NCG nog niet kan starten met het inplannen van een opname. Dit terwijl IMG de schadeafhandeling al wel is gestart en deze kent gemiddeld een aanzienlijk hogere doorloopsnelheid;
- B. Dit betreft adressen waarbij zowel door NCG als IMG een opname gepland dient te worden. Voor deze adressen kan een gezamenlijke opname gepland worden (mits de bewoner daarmee instemt en tijdslijnen niet te ver uiteenlopen) en in het vervolgproces kan afstemming plaatsvinden om tot integrale oplossing voor de bewoner te komen. Kantekening hierbij is dat door het verschil in doorlooptijden het onwaarschijnlijk is dat zowel de opname als de rest van beide processen synchroon lopen waardoor afstemming gezocht kan worden zonder vertraging (bij met name IMG) te ondervinden. NCG heeft niet de mogelijkheid om individuele dossiers omwille van samenwerking te prioriteren aangezien gemeenten – als opdrachtgever van NCG - verantwoordelijk zijn voor de prioritering. Wel wordt verwacht dat de eerder genoemde Typologie aanpak van NCG een versnelling in het proces brengt en daarmee een positieve invloed heeft op samenwerkingskansen;
- C. Voor deze adressen geldt dat NCG nog een opname moet plannen, terwijl IMG al verder gevorderd is in het proces. Samenwerking is onwaarschijnlijk gezien het verschil in doorloopsnelheid (zie ook argumentatie bij A);

- D. Voor adressen in een NCG beoordelingsfase moet nog vastgesteld worden of er sprake is van noodzaak tot versterking. Totdat dit vastgesteld is, is er een beperkte mogelijkheid tot samenwerking. Met uitzondering van eventueel nader onderzoek (bijv. sondering) heeft het wel/niet hebben van mijnbouwschade namelijk geen invloed op de beoordeling (versterkingsadvies). Indien er sprake is van een noodzaak tot versterking, dan kan samenwerking plaatsvinden t.b.v. een integrale oplossing (zie argumentatie bij groep E);
- E. Voor deze adressen heeft NCG bepaald dat versterking nodig is, maar worden de exacte maatregelen, o.a. in afstemming met de bewoner, nog bepaald. Hier kan het schadeherstel ook in meegenomen worden. Afhankelijk van in hoeverre dit proces al gevorderd is (en de wens van de bewoner) kan samenwerking plaatsvinden; waar nodig kan het dossier bij IMG (met status voorbereiding of opname) ten behoeve van samenwerking geprioriteerd worden. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat een reeds uitgekeerd schadebedrag wordt ingebracht door de bewoner (IMG is hierbij geen partij);
- F. Groep F betreft NCG adressen die reeds in de uitvoering zijn. Dat wil zeggen dat er een overeenkomst met de aannemer is gesloten. Dit contract nu nog aanpassen, brengt risico op vertraging met zich mee en er zijn dan ook beperkte mogelijkheden tot samenwerking. Het is mogelijk dat een aannemer tijdens de uitvoering van de versterking schade constateert. Er worden momenteel afspraken gemaakt tussen NCG en IMG om ervoor te zorgen dat schadeherstel waar mogelijk direct kan worden meegenomen en de bewoner zoveel mogelijk wordt ontzorgd.

4. Resultaten vanuit perspectief medewerker

In een tweetal sessies is het medewerkersperspectief op de samenwerking onderzocht.

De eerste sessie bestond uit medewerkers die direct betrokken zijn bij samenwerking. Denk hierbij aan projectleiders en dossierbehandelaars die vanaf het begin van de samenwerking betrokken zijn en/of samenwerken aan het opzetten van een regeling of de uitvoering van een gezamenlijk project. Aan deze sessie hebben 15 medewerkers van NCG en IMG meegedaan. Aan de hand van de thema's uit het samenwerkingsconvenant is aan hen gevraagd wat de belangrijkste resultaten, de knelpunten en verbeterpunten waren.

De tweede sessie bestond respectievelijk uit zaak- en bewonersbegeleiders van IMG en NCG en had als doel om ideeën en inzichten vanuit de uitvoering op te halen. Doordat deze medewerkers dagelijks contact hebben met bewoners die in verschillende situaties, regelingen en procedures zitten, hebben zij een beeld wat knelpunten en verbeterpunten zijn in de (praktische) uitvoering. 55 zaak- en bewonersbegeleiders hebben deelgenomen aan de sessie die bestond uit twee delen. In het eerste gedeelte werden zaak- en bewonersbegeleiders gevraagd naar het perspectief van de bewoner. De resultaten van dit gedeelte worden in het volgende hoofdstuk (5) beschreven. In het tweede gedeelte werden zaak- en bewonersbegeleiders gevraagd naar de eigen ervaringen, ideeën en randvoorwaarden voor het invullen van de eigen rol.

Dit is verwoord in viertal vragen:

- Ben je voldoende bekend met de werkwijze van de andere organisatie?;
- Wat is jouw ervaring met de in het convenant genoemde 'signalerende functie'? ;
- Wat is jouw ervaring in samenwerking schade/versterken?;
- Wat heb je nodig om rol beter uit te kunnen voeren?

In de volgende paragrafen wordt aan de hand van de zes thema's vanuit het convenant beschreven wat de bevindingen zijn vanuit bovenstaande beschreven sessies. De input vanuit de sessie met zaak- en bewonersbegeleiders zit met name verwerkt in de voor hun relevante thema's signalerende functie en begeleiding van eigenaren.

4.1 Signalerende functie NCG/IMG

Sinds de ondertekening van het convenant is een aantal zaken ingericht die ondersteunend zijn aan de signalerende functie, namelijk:

- Het Schade Versterken Informatiepunt (SVIP)
- Dashboard Schade Versterken (toelichting paragraaf 4.6)
- Het buddysysteem van zaak- en bewonersbegeleiders (toelichting paragraaf 4.2) hierin

In de praktijk vindt op dit moment de 'signalerende functie' (met gepaard gaande prioriteitsstelling) met name plaats bij urgente/complexe combinatiedossiers. Dit betreft voornamelijk situaties waarbij NCG het IMG informeert in het geval dat er gegronde redenen zijn om de schade aan een gebouw met voorrang af te handelen. Er zijn tevens stappen gemaakt om AOS (Acuut Onveilige Situaties) dossiers vanuit IMG 'over te dragen' aan NCG. De begeleiders ervaren in de samenwerking dat onderling contact tussen zaakbegeleider en bewonersbegeleider effectief is om 'ruis op de lijn' op te lossen.

De kennis van elkaars organisatie (processen, terminologie, tijdslijnen) is nog onvoldoende geborgd. In gevallen waar het vertrouwen van bewoner laag is, moet doorgaans eerst gewerkt worden aan herstel van vertrouwen voordat samenwerking bespreekbaar gemaakt kan worden. Daarnaast werd door deelnemers aangegeven dat het verschil in doorlooptijden tussen schade en versterking een knelpunt vormt in de samenwerking. Het prioriteren van de processen gaat in beide organisaties uit van een ander principe. Voor IMG is dat op volgorde van binnenkomst en bij NCG wordt geprioriteerd op basis van risicoprofielen en lokale plannen van gemeenten. Voorwaarde voor een goed werkende signalerende functie is voldoende kennis binnen IMG en NCG van elkaars processen, terminologie, tijdslijnen en organisatie. Verder kwam uit beantwoording van de begeleiders naar voren dat de signalerende functie niet in grote mate bekend was bij de begeleiders. Daarnaast was het voor de begeleiders niet duidelijk op welke wijze opvolging werd/wordt gegeven aan de signalen die zij afgeven. Volgens de deelnemers is winst te behalen tijdens het gesprek met de eigenaar over het versterkingsplan. Het prioriteringsteam bij IMG beoordeelt of een dossier bij IMG geprioriteerd kan worden zodat deze aansluit bij het versterkingsproces.

4.2 Begeleiding van eigenaren

Voor bewoners is het niet altijd duidelijk dat er twee verschillende processen zijn bij schade en versterken. Daardoor is het niet altijd duidelijk, danwel wenselijk, dat er wordt samengewerkt óf samenwerking mogelijk is en in welke vorm. Een verzoek van een gezamenlijke begeleiding gebeurt doorgaans op initiatief van de bewoner dan wel zaak- of bewonersbegeleider, maar is nog niet als standaard werkwijze geïmplementeerd.

Vanaf 2019 zijn verschillende pilots opgezet om uitvoering te geven aan een gezamenlijke begeleiding van bewoners. Dit bleek lastig uitvoerbaar, omdat het beperkt mogelijk was om één aanspreekpunt aan te stellen met inhoudelijk voldoende kennis om alle vragen van de bewoner op het gebied van schade én versterken te beantwoorden. Met name de complexiteit en de mate van verschil tussen beide organisaties (in proces, opdracht, kennis, doorlooptijden en organisatiestructuur) maakt het lastig om beide processen bij één begeleider onder te brengen. Om dit te ondervangen is het buddysysteem opgezet. In dit systeem worden een bewoner- en zaakbegeleider op dossierniveau gekoppeld. Hierdoor is benodigde expertise van beide processen geborgd. Bijkomend voordeel is dat er ook veel contact is tussen beide organisaties, wat de kennisdeling stimuleert. Bewoners die zowel schade als versterken hebben, ervaren het doorgaan als positief wanneer NCG en IMG gezamenlijk een gesprek voorbereiden.

Algemene verbetermogelijkheden zijn betere en intensievere kennisdeling tussen beide organisaties over het proces en wat daar bij komt kijken. Het is hierbij belangrijk dat medewerkers van beide organisaties goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden tot samenwerking, de verschillende procedures bij beide organisaties en wat samenwerking betekent voor bewoners. Ook de begeleiders gaven overwegend aan dat zij behoefte hadden in méér inzicht in de werkwijze van de andere partij. Niet (alleen) om de bewoners hierover te informeren, maar ook voor de eigen beeldvorming.

Een centraal aangestuurd buddysysteem, gecombineerd met investering in intensievere kennisdeling en samenwerking, wordt door de begeleiders als waardevolle aanvullingen gezien om hun taken beter uit te kunnen voeren. Hierbij wordt opgemerkt dat het van belang is om te zorgen voor een integrale aanpak en/of eenduidig verhaal richting de bewoner. Tevens wordt de aanbeveling gedaan een standaard werkwijze te implementeren voor samenwerking, waarbij de begeleider vóórafgaand aan het uitbrengen van een versterkingsadvies altijd controleert óf het mogelijk is schadeafhandeling/-herstel mee te nemen bij het uitvoeren van het versterkingsadvies.

4.3 Opnames

Ervaringen van de ondervraagde groep medewerkers leert dat gezamenlijke opname (door twee deskundigen/inspecteurs) niet persé de voorkeur heeft van bewoners en ook niet zonder meer aansluit bij de wensen en ideeën van de bewoner. Dit is onder andere ingegeven door het verschil in opnameduur tussen een schade- en versterkingsopname. Verder kan een gezamenlijke opname een behoorlijke aandacht vragen van de bewoner, zeker als er meerdere mensen tegelijk bij bewoners over de vloer komen om de opname te doen.

Inschatting van medewerkers is dat bewoners het als prettig

ervaren dat opnames in dezelfde week of de dag na elkaar plaatsvinden, omdat de bewoner deze fase (van opname) dan in zijn geheel achter zich kan laten. Dit beeld wordt bevestigd in de uitgevoerde enquête, zie hoofdstuk 5. Het is dan ook zaak, volgens de begeleiders, om in gesprek met de bewoner te bepalen of een gezamenlijke opname de voorkeur heeft. Waarbij het voor de bewoner duidelijk moet zijn wat een gezamenlijke opname inhoudt, wat de mogelijkheden zijn en wat de voor- en nadelen zijn.

Verder is gekeken naar de mogelijkheid om een gezamenlijke opname door één expert te laten uitvoeren en of dat van toegevoegde waarde is. Vooral bij complexe dossiers, waar met enige regelmaat (psycho/sociale) problematiek speelt, kan een gezamenlijke opname van toegevoegde waarde zijn omdat dit minder belastend is voor de bewoner. Aandachtspunten hierbij zijn een goede onderlinge afstemming en dat de inspecteur kennis heeft van schade- en versterkingsopname. Dit zijn verschillende expertises en dergelijke gekwalificeerde deskundigen zijn zeer beperkt beschikbaar. Dit vraagt dan ook om een goede afweging tussen een tijdige afhandeling enerzijds en anderzijds een gezamenlijke opname.

Daarnaast is een belangrijke genoemde verbetermogelijkheid om (de keuze tot) een gezamenlijke opname meer in te bedden in het reguliere uitvoeringsproces van NCG en IMG. Hierbij ligt de nadruk op de signalerende functie tussen beide organisaties. Enerzijds is het versterkingsproces leidend qua prioritering en doorlooptijden, anderzijds kan bij adressen waar sprake is van nog niet gemelde mijnbouwschade proactief geadviseerd worden deze direct te melden en mee te nemen.

4.4 Integrale keuzemogelijkheid

Er zijn eerste stappen zijn gezet om bewoners een integrale keuzemogelijkheid te bieden. Zo is er voor medewerkers een route, met formulier/brief, opgesteld waarmee zij kunnen aangeven dat een bewoner graag wil dat IMG en NCG samenwerken. Bijvoorbeeld op het gebied van gegevensuitwisseling. Er zijn voorbeelden, met name bij complexe dossiers, waarbij bij IMG een opname heeft geprioriteerd om aan te kunnen sluiten bij het versterkingsproces. Daarnaast zijn beide organisaties steeds meer in contact met elkaar en weten medewerkers elkaar beter te vinden. Voortgangsdata wordt uitgewisseld via een Schade-Versterken Informatiepunt (SVIP) en er is een dashboard met een overzicht van alle schade/versterken dossiers. Er dient verder verkend te worden op welke wijze de samenwerking in de uitvoering nog meer verbeterd kan worden. Hierbij wordt expliciet de mogelijke overlap tussen versterking door NCG en Herstel in Natura door IMG genoemd als te verkennen samenwerking.

Door medewerkers wordt opgemerkt dat de processen van beide organisaties anders zijn, alsmede ook de doorlooptijden. Tevens kunnen meerdere schademeldingen plaatsvinden, terwijl een versterkingstraject eenmalig plaatsvindt. In de praktijk betekent dit streven naar een gezamenlijke afhandeling vaak vertraging (van met name schadeafhandeling). Uitgezonderd een kleine groep bewoners bij wie tijdslijnen min of meer samenvallen. Gezamenlijke afhandeling vraagt duidelijke communicatie richting de bewoners en tussen IMG en NCG (om op de hoogte te zijn van de status).

Door de deelnemers wordt een meer gestandaardiseerd proces, op basis van gegevensuitwisseling en proactieve analyse daarop, om dossiers te identificeren waarbij samenwerking mogelijk relevant is als verbeterpunt gezien. Het moment waarop de bewoner moet beslissen moet vooral gezamenlijk door IMG en NCG gefaciliteerd worden. Dit betreft vaak maatwerk en is minder vaak te standaardiseren. Aandachtspunt hierbij is dat een bewoner niet noodzakelijkerwijs gebaat is bij een integrale keuzemogelijkheid of oplossing.

4.5 Afstemming reikwijdte taken

In de sessie met medewerkers komt een aantal knelpunten naar voren in relatie tot dit thema:

- Verwachtingsmanagement: er lijkt onduidelijkheid te bestaan ten aanzien van "één loket": IMG en NCG worden door stakeholders uit de regio en de politiek nog vaak bevraagd over de stand van zaken met betrekking tot het komen tot één loket. Het streven vanuit de organisaties is niet zozeer één fysiek loket, maar het acteren richting de bewoner vanuit de "één loket gedachte" waarbij vanuit de bewoner de IVR lijkt te volstaan (zie ook hoofdstuk 3);
- Er zijn nog steeds eigenaren die moeite hebben om het onderscheid te maken tussen schade en versterken;
- Het is voor medewerkers van NCG en IMG niet altijd duidelijk waar de verantwoordelijkheid van de één start en de ander eindigt;
- Er zijn bewoners die zich zorgen maken hoe om te gaan met veronderstelde 'dubbele' vergoedingen en dat ze later het schadebedrag moeten terugbetalen na versterking.

Richting de bewoner kan de één loket gedachte nog verder vormgegeven worden door medewerkers van het Serviceloket IMG/ Bewoners Contact Centrum NCG nog beter te informeren ten aanzien van de mogelijkheden in de samenwerking. Het is voor de bewoners niet (altijd) duidelijk waar de verantwoordelijkheid van IMG start en die van NCG eindigt en vice versa. Waar taken deels overlappen, is verdere uitwerking nodig en vervolgens een juiste briefing van medewerkers met bewonerscontact zoals zaak- en bewonersbegeleiders.

4.6 Gegevensuitwisseling

Het ontbreken van een wettelijke grondslag voor het delen van bewoners- en dossiergegevens tussen NCG en IMG maakt het lastig, omdat het delen van gegevens via een formulier moet worden aangevraagd in verband met de AVG. Helder en goed onderbouwd formuleren waarom er een noodzaak/verzoek is tot het delen van informatie (AVG toets) blijkt soms lastig en staat meer grootschalig uitwisselen en analyseren van gegevens t.b.v. proactief acteren in de weg.

Op het gebied van gegevensuitwisseling zijn inmiddels diverse stappen gezet:

- De basis voor gegevensuitwisseling is te vinden in de gegevens uitwisselingsovereenkomst (GUO) die in juni 2020 van kracht is gegaan. Om gegevensuitwisseling efficiënt te laten verlopen is tevens door de werkgroep GUO een werkinstructie opgesteld met bijhorende aanvraag-, toestemming-, intrekking- en beoordelingsformulieren;
- Er is een gezamenlijk dashboard ingericht met alle Schade-Versterken dossiers en er zijn afspraken gemaakt met betrekking tot het gebruik en de periodieke aanlevering van gegevens;
- Het Schade-Versterking Informatiepunt (SVIP) is opgericht met vaste medewerkers vanuit NCG en IMG. Zij coördineren informatieverzoeken vanuit de eigen organisatie en treden daarover met elkaar in contact in lijn met vastgestelde procedures. Op deze wijze wordt de informatie-uitwisseling op gecoördineerde wijze georganiseerd. Informatieverzoeken en opvolging daarvan wordt gelogd.

Met het aanstaande nieuwe juridische kader (TWG en AMvB) kan informatie makkelijker gedeeld worden. Met de uitbreiding van de wettelijke grondslag en de invulling in de AMvB kan informatie op grond van de wettelijke taak of algemeen belang worden gedeeld zonder dat hiervoor toestemming hoeft te worden gevraagd. Het is daarom volgens de medewerker van belang om bewoners op een heldere manier te informeren over waarom gegevens worden gedeeld om zo verkeerde verwachting/beelden te voorkomen. Dit vraagt een investering in onder andere medewerkers van het SVIP en begeleiders zodat deze de bewoners goed kunnen informeren.

4.7 Governance

In paragraaf 2.4 is uitgebreid stil gestaan bij de huidige governance van de samenwerking. Het thema governance is als specifiek thema niet als zodanig in het afgesloten convenant opgenomen. Toch is het van belang voor het verloop van de samenwerking. Daarom is ervoor gekozen dit onderwerp aan de orde te brengen in de sessies met de medewerkers. Verschillende teams en besluitvormingsorganen houden zich bezig met samenwerking gerelateerde onderwerpen. Daarnaast worden beide organisaties geconfronteerd met een veelheid aan opgaven en nieuwe ontwikkelingen en blijkt het lastig voldoende capaciteit voor de samenwerking vrij te maken. Een aantal medewerkers ervaart de besluitvorming soms als lang en de overlegstructuren als veel. Er is een brede behoefte onder direct betrokken medewerkers en begeleiders aan centrale aansturing en/of één aanspreekpunt voor alle zaken die raken aan de samenwerking. Op basis van de huidige ervaring is het streven van beide organisaties om alle initiatieven in het kader van de samenwerking meer integraal te beleggen, te bundelen binnen één programma of paraplu met passend mandaat.

4.8 Deelconclusies medewerkersperspectief

De basishouding van medewerkers van NCG en IMG om samen te werken is positief. Wel kan geconcludeerd worden dat:

- Samenwerking verder verbeterd kan worden door meer informatiedeling;
- Er behoefte is aan meer bekendheid en duidelijkheid van elkaars processen/procedures/regels en organisatie. Zaak- en bewonersbegeleiders kunnen bijvoorbeeld bewoners niet altijd antwoord geven op hun (praktische) vragen. Er is behoefte aan een centraal aanspreekpunt;
- Het (gezamenlijke) dashboard dient beter benut te worden;
- Dat er tot op heden beperkte gelegenheden waren voor samenwerking in de uitvoering tussen beide organisaties, maar dat wel een grote behoefte bestaat aan samenwerking. Zeker op het niveau van zaak- en bewonersbegeleiders;
- Ten aanzien van governance is er behoefte aan een centraal aanspreekpunt (aansturing);
- Medewerkers geven signalen af dat er nog steeds eigenaren zijn die moeite hebben om het onderscheid te maken tussen schade en versterken.

5. Resultaten

bewonersperspectief

Zaakbegeleiders vanuit IMG en bewonersbegeleiders vanuit NCG zijn de medewerkers die het meest direct (fysiek) contact hebben met bewoners. Aan deze groep medewerkers zijn een vijftal vragen voorgelegd om duidelijk te krijgen wat er volgens hen bij bewoners speelt. Hieronder worden de belangrijkste uitkomsten beschreven:

- 1 Begeleiders zien een grote behoefte aan samenwerking. Een loket wordt genoemd of bijvoorbeeld het standaard faciliteren van schadeherstel tijdens versterking. Samenwerking mag niet leiden tot (veel) vertraging.
- 2 Het niet melden of later melden van schade door bewoners is herkenbaar voor een groot gedeelte van de begeleiders. Als belangrijkste reden daarvoor wordt genoemd dat mensen willen wachten op wat er uit de versterking komt.
- 3 Iets meer dan helft van de begeleiders geeft aan dat het voorkomt dat ze geen informatie kunnen geven waar bewoners wel om vragen. Dat gaat dan bijvoorbeeld om onduidelijkheid over mogelijk dubbel vergoeden zeker in combinatie met sloop nieuwbouw, men kan het proces van de andere organisatie niet goed uitleggen, wie wat doet en hoe dit eventueel samenkomt. De begeleiders willen hier wel graag meer in betekenen.

Op de vraag óf er nog relevante zaken zijn die begeleiders bij bewoners observeren en waar in de samenwerking IMG/NCG verbeterd kan worden, wordt de samenwerking tussen IMG en NCG gedurende het proces, kennis van de processen bij beide partijen en meer duidelijkheid/bekendheid rondom de tijdsspanne en waar mogelijk beter op elkaar afstemmen, het vaakst genoemd.

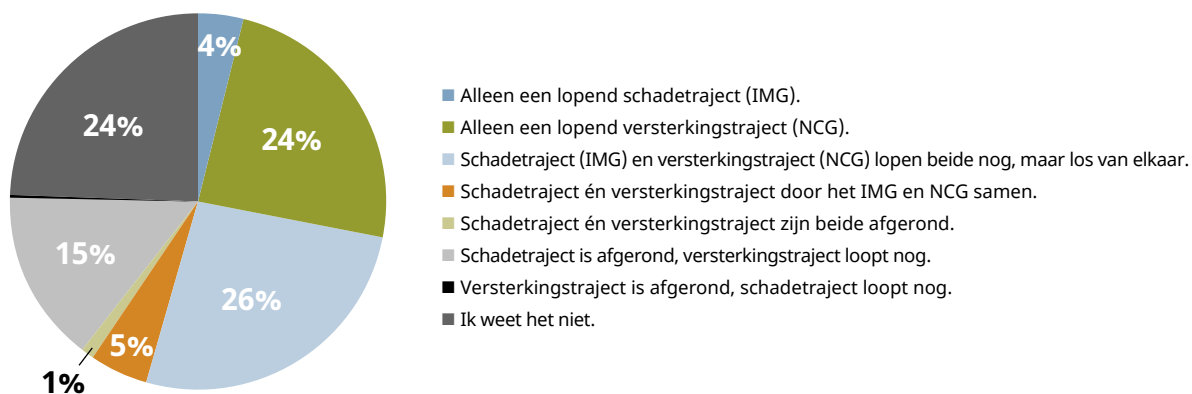
5.1 Bewoners

1.400 bewoners van het aardbevingsgebied zijn uitgenodigd om deel te nemen aan een schriftelijke enquête. Inzet van de enquête was niet zozeer om een groot bewoners-onderzoek uit te voeren, maar om de ervaringen van de bewoners met verschillende aspecten van de samenwerking inzichtelijk te maken en na te gaan hoe de perspectieven van bewoners en medewerkers zich tot elkaar verhouden.

Bij de selectie van de deelnemers zijn in ieder geval de adressen waarop samenwerking heeft plaatsgevonden meegenomen. Voor de overige adressen is gekeken naar een gelijke verdeling van adressen over de verschillende postcodegebieden. De enquête heeft drie weken opengestaan en er hebben 296 bewoners op gereageerd. Dat is een respons van 21%.

Uit onderstaande grafiek (figuur 3) blijkt dat de meeste ondervraagden in een lopend versterkingstraject zitten of in een schade- en versterkingstraject die beide nog lopen, maar los van elkaar. 24% (71 ondervraagden) geeft aan niet te weten in welke situatie ze zich bevinden.

In welke van de volgende situaties zit u momenteel? (N=296)



Figuur 3

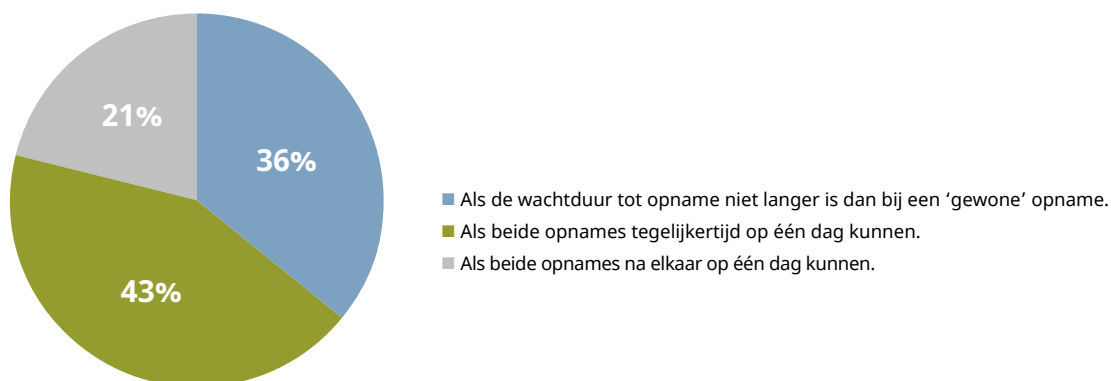
Wanneer een respondent in een gecombineerd schade- en versterkingstraject zit of heeft gezeten zijn er verschillende (mogelijke) vormen van samenwerking van toepassing. Wat opvalt is dat het merendeel van de ervaringen niet onverdeeld positief zijn bij de in de enquête voorgedragen vormen van samenwerking.

Bewoners die bijvoorbeeld ervaring hebben met één begeleider hebben verschillende ervaringen (zowel positief als negatief). Bewoners geven aan wel de wens te hebben tot één begeleider. Tegelijkertijd geven zij ook aan dat deskundigheid leidend is (liever meer begeleiders als dat nodig mocht zijn). Ook ten aanzien van kennisdeling is de ervaring bij de ondervraagden gemiddeld niet positief. Kanttekening is wel dat het om relatief lage absolute aantallen gaat.

Ook één gezamenlijke opname wordt gemengd beoordeeld qua uitvoering. Bewoners geven aan de voorkeur te hebben voor een gezamenlijke opname (ruim 70% vindt dit (zeer) waardevol). Sommige bewoners vinden het prettig wanneer de opname voor schade en versterken gecombineerd plaatsvindt, bijvoorbeeld omdat ze dan maar één keer/dag thuis hoeven blijven of omdat deze fase dan in een keer kan worden afgesloten. Gelijktijdige opname kan dus ook betekenen 'achtereenvolgens op één dag'. Bewoners zijn soms terughoudend om op één moment te veel mensen (bewoners/zaakbegeleiders en bouwkundige experts) tegelijkertijd in hun huis te hebben.

In de enquête zijn de bewoners gevraagd naar de reden waarom ze zouden kiezen voor een opname van IMG en NCG samen, zie figuur 4.

Wanneer kiest u voor één opname van het IMG en NCG samen? (N=296*)

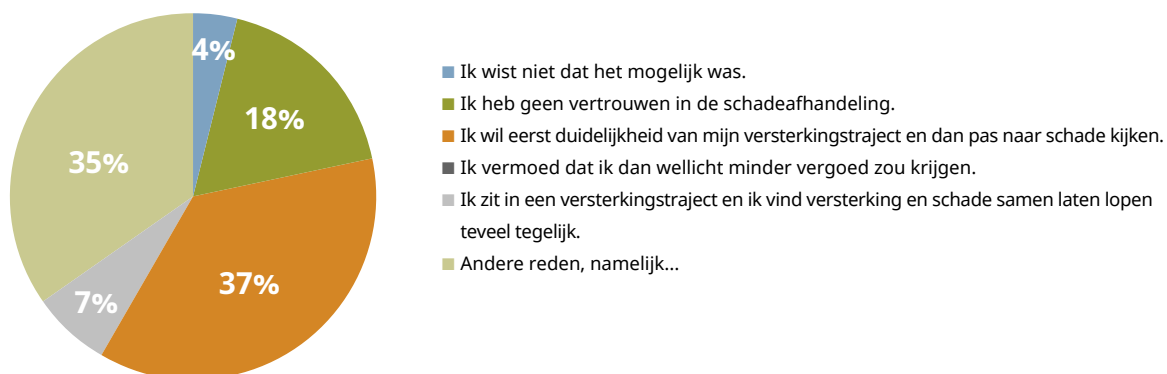


Figuur 4

Gelijktijdige opname heeft voor 43% van de ondervraagden de voorkeur. Maar sommige bewoners vinden het prettig om achtereenvolgens te plannen zodat het behapbaar blijft (21%). Een ruim percentage van de bewoners (36%) geeft daarbij wel aan dat een gezamenlijke opname alleen interessant is als die niet langer duurt dan een 'normale' opname.

Op de vraag of een respondent schade aan de woning heeft die (nog) niet is gemeld, geeft 76% aan dit (nog) niet gedaan te hebben. In figuur 5 worden de redenen aangegeven. Als belangrijkste reden hiervoor geven bewoners aan dat ze eerst het versterkingstraject willen afronden.

Reden dat de schade aan de woning nog niet is gemeld. (N=57)



Figuur 5

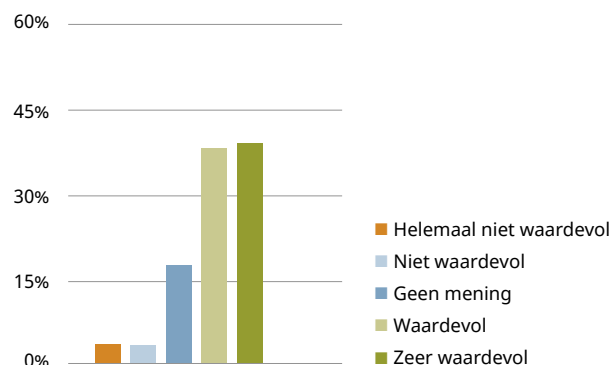
Naast de genoemde redenen worden door de bewoners voornamelijk de volgende reden aangegeven waarom ze geen schade hebben gemeld:

- Relatief nieuwe schade (N=10);
- Weinig animo om schade te melden vanwege eerdere ervaringen (N=7).

Verder zijn de deelnemers gevraagd in hoeverre zij onderstaande vormen danwel resultaten van (mogelijke) samenwerking waarderen.

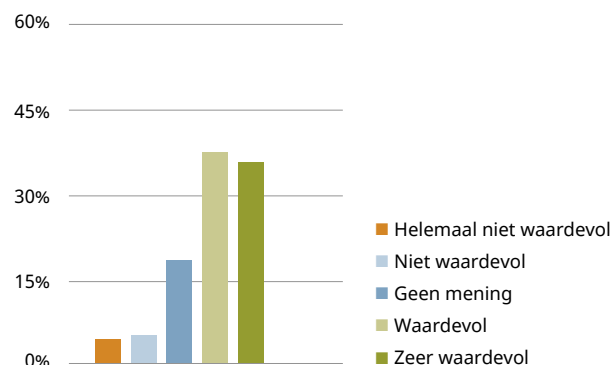
- Eén aanspreekpunt (figuur 56);
- Gezamenlijke opname (figuur 67);
- Minder contactpersonen (figuur 78);
- In één keer inzicht in waar ik aan toe ben: schadebesluit en versterkingsadvies. (Integraal schade & versterkingsbesluit) (figuur 89)
- Contactpersoon met kennis over zowel schade als versterking (figuur 910)

Eén aanspreekpunt voor het IMG en NCG. (N=296)



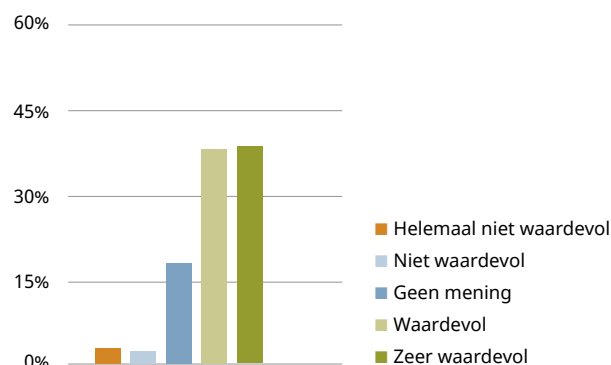
Figuur 6

Eén opname van schade en versterking door het IMG en NCG. (N=296)



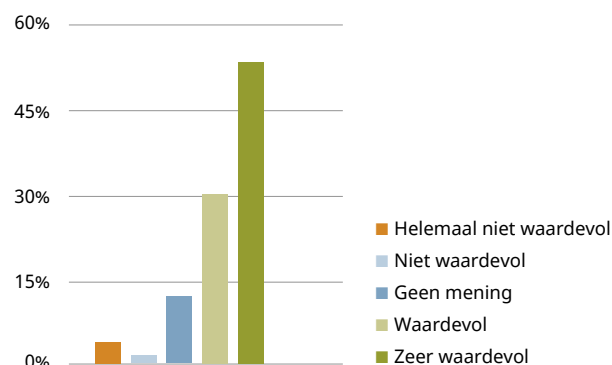
Figuur 7

Minder contactpersonen. (N=296)



Figuur 8

Integraal schadebesluit en versterkingsadvies. (N=296)

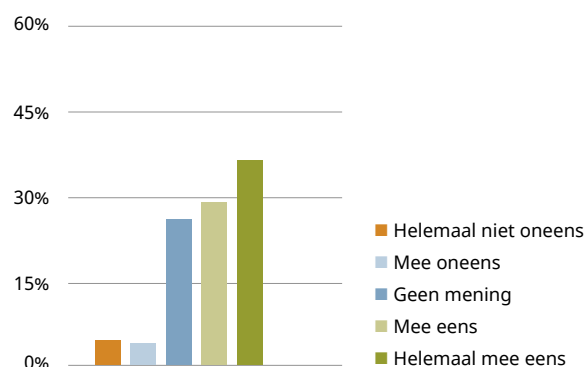


Figuur 9

Uit de enquête blijkt derhalve dat de vijf genoemde vormen/ resultaten van samenwerking als zeer waardevol beschouwd worden. Het hebben van een integraal inzicht in het schade- en versterkingsbesluit wordt het hoogst gewaardeerd en het hebben van één aanspreekpersoon voor IMG en NCG wordt relatief gezien als minst waardevol.

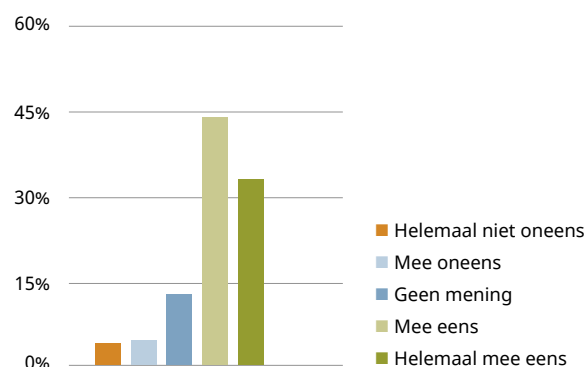
Aanvullend is ook gekeken naar de voorkeuren die bewoners hebben bij contactpersonen.

Mijn contactpersoon is bekend met mijn situatie voor zowel versterking als schade. (N=296)



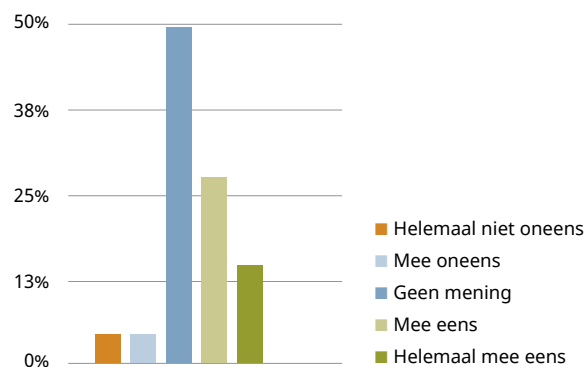
Figuur 10

Deskundigheid gaat voor alles. Als daar meer dan één contactpersoon voor nodig is, dan is dat prima. (N=296)



Figuur 11

Als ik kan kiezen van welke organisatie mijn eerste contactpersoon is. (N=296)



Figuur 12

Uit de antwoorden van de deelnemende bewoners kan geconcludeerd worden dat deskundigheid belangrijker wordt ervaren dan het hebben van één contactpersoon (figuur 11). Verder zijn de ondervraagde bewoners minder uitgesproken over het zelf kunnen kiezen van de organisatie als eerste contactpersoon (figuur 12).

Tenslotte zijn bewoners in de gelegenheid gesteld om in een open vraag nog aan te geven wat ze belangrijk vinden in de samenwerking. De diverse antwoorden zijn gecategoriseerd in onderstaand overzicht. De meeste antwoorden gingen over tijd, communicatie, duidelijkheid en samenwerking tussen beide instanties.

Categorie	Aantal (%)
Tijd (snelheid)	32%
Communicatie/ duidelijkheid	29%
Samenwerking (instanties)	18%
Ongelijkheid	3%
Overig (bureaucratie &, vertrouwen)	18%

Aantal respondenten die de open vraag hebben ingevuld (N=194)

Voorbeeldcitaten van bewoners in de drie meest genoemde categorieën:

Categorie Tijd (snelheid)

"Ik vind de lange wachttijd van de uitslag van de versterkingsoperatie niet acceptabel, want daardoor kan het herstel van de bevingsschade moeilijk worden gecombineerd!"

"Of ze nu samenwerken of niet: de lange doorlooptijden zijn het meest irritant. Vorig jaar op 1 september is de opname voor de versterking geweest. Dat is nu bijna een jaar geleden. In de afgelopen twee jaar hebben we twee schades toegekend gekregen, maar die kunnen we niet herstellen zolang we niet weten wat de versterking ons brengt. Dus of ze nu samenwerken of niet: je kunt niets als je maanden of jaren moeten wachten op een oplossing."

Categorie Communicatie/duidelijkheid

"Eerst maar eens duidelijkheid over de lopende schade, dit is een traject waar we nu al vanaf 2012 inzitten en al meerdere malen allerlei bouwkundige over de vloer gehad wordt nu eens tijd dat er duidelijkheid komt wat betreft de schadevergoeding, en dan kijken naar de versterking. Steeds weer uitstel wordt er aan gevraagd, we doen geen oog meer dicht van al die ellende"

"Het maakt mij niet uit, alleen je wordt zo moe van al die brieven en zeggen dat ze binnenkort komen maar ze komen niet. Wat denkt u dan wat wij nog belangrijk zullen vinden? Wij zeggen: "Geen woorden maar daden".

Categorie Samenwerking (instanties)

"Communicatie is heel belangrijk naar de mensen toe, ook had ik het fijner gevonden als het gewoon één organisatie was waar je met alles terecht kon. Ik vind het nu onduidelijk welke organisatie wat doet. En ook word je vaak van het kastje naar de muur gestuurd bij vragen (volgens mij is er gewoon een hoop onduidelijk binnen de organisaties). Ook wordt er te vaak gewisseld van aanspreekpunten (voor één woning heb ik al drie bewonersbegeleiders gehad, met iedere keer weer nieuwe beloftes, waarvan weinig wordt waargemaakt)."

"In elk geval is het belangrijk, naar mijn mening, dat beide instanties volledig inzicht in de opgestelde rapporten hebben en dat bij conflicterende situaties daar in goed overleg een verstandig besluit over komt."

5.2 Deelconclusie bewonersperspectief

Op basis van ervaringen zijn bewoners niet onverdeeld positief over de samenwerking tussen beide organisaties. De wens voor een integrale benadering van de afhandeling van schade en versterken loopt als een rode draad door de opbrengst van gevoerde gesprekken en enquêtes. Opvallend is dat bewoners soms niet weten in welk traject (schade of versterken) ze zitten. Overall willen bewoners meer snelheid, duidelijkheid (betere communicatie) in de afhandeling van schade en versterken én is de wens vooral een gedegen deskundige begeleiding. De rol van zaak- en bewonersbegeleiders is hierin van cruciaal belang. De bewoners willen in het traject van schadeafhandeling en versterken ontzorgd worden en niet zelf hun weg in de organisaties moeten zoeken.

Van beide organisaties wordt een meer proactieve houding verwacht.

6. Reflectie omgeving

Regionale bestuurders en maatschappelijke organisaties zetten zich in voor een goede afhandeling van schade en versterking voor de bewoners van het aardbevingsgebied. In het kader van hun kennis van het aardbevingsdossier zijn twee maatschappelijke organisaties en drie regionale bestuurders benaderd om te reflecteren op de samenwerking tussen NCG en IMG. Met vier van hen is een interview gehouden. Gevraagd is wat zij zien aan behaalde resultaten, welke knelpunten er zijn, alsmede wat in hun ogen het belangrijkste verbeterpunt is.

6.1 Maatschappelijke organisatie

De geïnterviewde maatschappelijke organisaties geven beide aan dat ze lastig kunnen duiden wat het belangrijkste resultaat van de samenwerking is. Zij hebben met name te maken met bewoners die geen of te weinig resultaat ten aanzien van de samenwerking zien. Beide maatschappelijke organisaties benoemen dat de huidige scheiding van taken (met andere deskundigheid en tijdslijnen) het onmogelijk maakt om in het proces echt goed samen te werken. Accenten die in de gesprekken worden gemaakt zijn:

- De één benoemt daarbij het belang van goede informatiewisseling tussen NCG en IMG en ziet wat minder in de één loket functie, gezien de verschillende processen;
- De één vraagt aandacht voor de (veel) voorkomende situatie waarin een bewoner schade heeft en nog jaren moet wachten op versterking: wat te doen en hoe kunnen IMG en NCG de bewoner ontzorgen (bijv. risico's van wel/niet wachten wegnemen);
- Beiden benadrukken een integrale benadering om het probleem van bewoners op te lossen;
- Beiden geven aan dat communicatie (goede uitleg) van cruciaal belang is;
- Eén organisatie vraagt ook specifiek aandacht voor de belangrijke rol van zaak- en bewonersbegeleiders. Zij hebben voldoende tijd en capaciteit nodig om de context van een dossier te kennen en gezamenlijk te opereren. Belangrijk in hun ogen is de communicatie (duidelijkheid en inleveringsvermogen) met en het ontzorgen van bewoners.

6.2. Regiobestuurders

Regiobestuurders kennen de processen en procedures in beide organisaties niet en daarmee is het lastig om resultaten van de samenwerking te duiden. Zij willen graag de blik op de toekomst richten en spreken de wens voor betere afspraken en een gezamenlijke werkwijze uit. Eén bestuurder geeft aan dat de samenwerking pro-actiever kan. Nu is vaak externe druk nodig om NCG en IMG bij elkaar te brengen. Er is begrip voor het feit dat beide organisaties verschillende opdrachten hebben. Niettemin is het van groot belang dat betrokken partijen (veel) sneller met elkaar moeten zitten. Complexe dossiers zijn hierbij de grootste uitdaging. Voor ingewikkelde schadedossiers moet er standaard samenwerking worden gezocht. Snelheid van afhandeling is van belang en nog urgenter bij de zogeheten 'schrijnende gevallen'. Een andere bestuurder noemt ook het belang van één aanspreekpunt, zodat bewoners één persoon hebben die alles voor hen regelt. Het ontzorgen van de bewoners wordt als belangrijk gezien.

6.3. Deelconclusies

In alle gesprekken komt de term integrale benadering en proactieve houding wel in meer of mindere mate een keer naar voren. Snelheid van afhandeling, duidelijkheid; de bewoners meenemen in het proces (goede communicatie en inleveringsvermogen) en het ontzorgen van mensen zijn ook veelgehoorde zaken.

7. Conclusies en aanbevelingen

7.1 Algemeen

Op basis van de evaluatie en de eerder verschenen tussenrapportage komt naar voren dat ten aanzien van samenwerking beide organisaties hier positief tegenover staan. De verschillende thema's van het samenwerkingsconvenant zijn op een bepaalde wijze ingevuld waarbij de afgelopen periode de nodige resultaten zijn behaald. Dit wordt echter niet altijd als zodanig door bewoners ervaren. Een deel van de punten kan opgelost worden door de samenwerking op veel vlakken te verbeteren en intensiveren. Een deel van de punten is de resultante van een bestuurlijke keuze om versterking en schade gescheiden te organiseren.

7.2 Bewoner centraal, proactief handelen

Uit de evaluatie blijkt dat ten aanzien van de recente, maar ook toekomstige samenwerking, beide organisatie hetzelfde uitgangspunt delen: de bewoner staat centraal. Voor IMG en NCG betekent dit de bewoner ontzorgen. Beide organisaties geven aan dat zij bewoners – waar mogelijk - een integrale aanpak en oplossing willen bieden. Snelheid is van belang. Daarnaast onderschrijven beide organisaties het belang van eenvoudige en heldere communicatie richting de bewoner. Denk hierbij aan één taal spreken, duidelijkheid en tijdigheid. De organisaties willen van reageren naar proactief acteren. Als IMG en NCG meer systematisch gezamenlijk optrekken, op zoek gaan naar overlap en mogelijke manieren om samen te werken, kunnen zij beide de bewoners beter helpen. Met een grotere nadruk op 'wat wel kan' en minder op 'wat niet kan'. Om dit te realiseren moet er aan de volgende voorwaarden worden voldaan:

- Een essentiële randvoorwaarde voor proactief samenwerken vormt het delen van gegevens. Door op grote schaal gegevens met elkaar uit te wisselen kunnen dossiers geïdentificeerd worden waarop samenwerking mogelijk is (samenwerkingspotentieel). Bijvoorbeeld doordat beide organisaties in een vergelijkbare fase van afhandeling zitten. Tegelijk kan ook gedacht worden aan het identificeren van woningen waar (nog) geen schade is gemeld, maar waar op basis van schade- of versterkingsgegevens schade verwacht kan worden. Die bewoners kunnen dan tijdens versterking proactief benaderd worden om schade te melden en integraal mee te nemen.

- Verder is noodzakelijk te onderzoeken óf ICT- en Business Intelligence aan elkaar gekoppeld kunnen worden. Op deze manier kan men op de hoogte zijn van elkaars voorraad en al dan niet nagaan óf een adres waarmee een begeleider bezig is ook bij de ander voorkomt.
- Daarnaast moet de signaleringsfunctie in processen verder worden ingeregeld. Als een woning voor versterking wordt aangemerkt, dan moet standaard de check komen of er ook een schadetraject loopt.

Verder kan de conclusie getrokken worden dat beide organisaties niet per definitie de vraag kunnen beantwoorden wat een bewoner nu echt wil voor zijn of haar situatie. Waar wil men op samenwerken; opname, proces of realisatie? Aan de ene kant is cijfermatig het beeld dat mensen de organisaties goed weten te vinden. Op basis van de ervaringen van de begeleiders en vanuit de enquête is het beeld wat meer diffuus. De nieuwe Tijdelijke Wet Groningen biedt hiervoor handvatten om deze vraag altijd aan de orde te laten komen aan de start van een traject.

Meer specifiek kan op basis van de evaluatie ingezet worden op het inrichten van een centraal aanspreekpunt binnen beide organisatie dat zich richt op:

- 1 organisatiebreed uitrollen van het buddysysteem;
- 2 centrale focus op complexe/urgente dossiers (snelheid van afhandeling);
- 3 het verder vorm geven van de één loket gedachte (niet fysiek);
- 4 kennis opbouw binnen beide organisaties ten aanzien van de processen/inhoud en werkwijze van de andere organisatie faciliteren en ontsluiten;
- 5 verbetering communicatie ten aanzien van mogelijkheden/procedures ten aanzien van samenwerking richting de organisaties en de bewoners.

8. Toekomstperspectief en ambitie

'In gezamenlijkheid voorsorteren op de toekomst'

Voorop staat dat voor een goede samenwerking het essentieel is dat beide organisaties goed draaien en hun interne processen op orde hebben. Zo speelt bij IMG de uitdaging meer uniform te werken, waar ook een omvangrijk verbeterprogramma op loopt, en NCG is bezig met bijvoorbeeld typologieaanpak om meer snelheid in het versterkingsproces te brengen. Dit soort lopende verbetertrajecten gaan helpen, aangezien het de voorspelbaarheid van beide organisaties vergroot. Een belangrijke randvoorwaarde voor samenwerking.

De verwachting is dat beide organisaties de komende jaren gaan veranderen qua focus en omvang. NCG gaat, wanneer de opnames en normeringen zijn afgerond, zich steeds meer richten op bouwkundige versterking. Al dan niet in een projecten organisatie. Tegelijk gaat IMG zich, na het wegwerken van de grootste hoeveelheid fysieke schade claims, meer richten op complexe schades en nieuwe taken, zoals duurzaam herstel. Dit betekent ontwikkeling richting een meer specialistische organisatie.

Gevolg hiervan is dat beide organisaties zich hierop moeten aanpassen en dat taken mogelijk gaan overlappen. In de uitvoering ontwikkelen beide organisaties zich in de toekomst op organische wijze meer tot elkaar. Het is zaak om de komende jaren te onderzoeken wat natuurlijke en logische manieren zijn om de samenwerking in deze nieuwe context verder vorm te geven, zonder dat de hoofdtaken van beide organisaties en daarmee de bewoners negatief raakt.

Hierbij kan gedacht worden aan het op onderdelen spiegelen van de organisaties om mogelijkheden tot samenwerking te bevorderen. Dit vindt bijvoorbeeld reeds plaats op impactvolle en vastgelopen dossiers. Daarnaast is het van belang dat IMG en NCG de komende jaren nauw in gesprek blijven ten aanzien van personeel en het behoud als het gaat om inzet van opgebouwde expertise. Denk hierbij bijvoorbeeld aan uitwisselingsprogramma's tussen de organisaties om zo de bewoners op een deskundige manier te kunnen blijven helpen.

Verantwoording

Deze evaluatie is uitgevoerd door een werkgroep vanuit NCG en IMG. Er is voor gekozen om zoveel mogelijk perspectieven in deze evaluatie mee te nemen door verschillende doelgroepen te bevragen. Het externe perspectief is meegenomen door een enquête onder bewoners en interviews met regionale bestuurders en maatschappelijke organisaties. De interne sessies met medewerkers zijn gefaciliteerd en mede voorbereid door externe begeleiders. De vragen van de enquête zijn voor feedback voorgelegd aan het Gronings Perspectief.





Nationaal Coördinator Groningen

Nationaal Coördinator Groningen

Paterswoldseweg 1
9726 BA Groningen
088 041 44 77

Instituut
Mijnbouwschade
Groningen



Instituut Mijnbouwschade Groningen

Cascadeplein 10
9726 AD Groningen
0800 4444 111

