

Vergaderjaar 2023–2024

33 529

Gaswinning

Nr. 1204

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN ECONOMISCHE ZAKEN EN KLIMAAT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 12 december 2023

Met deze brief informeer ik uw Kamer over de laatste stand van zaken omtrent de beoordelingen van de huizen die in de versterking zitten én een nulmeting van de bewonerstevredenheid door de Nationaal Coördinator Groningen (hierna: NCG).

Stand van Zaken beoordelingen

In de brief van 16 november 2021 (Kamerstuk 33 529, nr. 911) hebben Rijk, NCG en regio de ambitie kenbaar gemaakt om de laatste bewoners in 2023 duidelijkheid te geven over de vraag of hun woning aan de veiligheidsnorm voldoet. Voor bewoners van ten minste 2588 adressen geldt dat het NCG niet lukt hen in 2023 die duidelijkheid te geven. Dat is teleurstellend. Toch kies ik ook bij de resterende beoordelingen voor kwaliteit boven snelheid. Want de beoordelingen van gebouwen die de ingenieursbureaus afgeven, moeten goed zijn en bewoners moeten volledig op de uitkomsten daarvan kunnen vertrouwen.

De vertraging die is opgetreden bij het afgeven van de beoordelingen, heeft een aantal oorzaken. Allereerst is er tegenvallende oplevering door ingenieursbureaus vanwege onder meer capaciteitsproblemen. Het blijkt dat ingenieursbureaus meer capaciteit hebben verkocht aan NCG dan dat zij beschikbaar hebben. Daarnaast heeft NCG, naar aanleiding van bezwaren van bewoners, een extra kwaliteitstoets uitgevoerd op beoordelingen met de typologieaanpak¹. De uitkomst van deze kwaliteitstoets was aanleiding voor NCG om een aantal woningen opnieuw te beoordelen en de kwaliteitseisen voor de beoordelingsrapporten aan te scherpen. Daardoor duurt het beoordelingstraject voor de typologieaanpak nu zes tot zeven maanden, wat zo'n één tot twee maanden langer is dan voorheen. Bovendien is laat duidelijk geworden welke gebouwen

¹ Met de typologieaanpak kunnen meerdere gebouwen in één keer op generieke wijze worden beoordeeld. Kamerstuk 33 529, nr. 1169.

niet met de typologieaanpak beoordeeld kunnen worden en waren dit meer woningen dan oorspronkelijk verwacht. Deze gebouwen moeten alsnog op individueel niveau beoordeeld worden. Dit legt een groter beslag op de beperkt beschikbare capaciteit.

Voor bewoners is het belangrijk dat ze zo snel mogelijk zekerheid krijgen over de veiligheid van hun gebouw. Alle bewoners ontvangen daarom dit jaar nog op adresniveau duidelijkheid over de veiligheid van hun woning, en waar dit niet lukt worden zij geïnformeerd over de planning van hun beoordeling. NCG zorgt dat alle bewoners voor 1 juli 2024 weten of hun huis veilig is of versterkt moet worden².

Om zeker te stellen dat deze doelstelling wordt gehaald, heeft NCG de controle van de ingenieursbureaus aangescherpt. NCG zal bij het niet nakomen van de contractuele verplichtingen aan de ingenieursbureaus boetes opleggen. Om de voortgang te bewaken en te kunnen bijsturen waar nodig heeft NCG maandelijkse tussentijdse meetmomenten over de voortgang van de oplevering van de beoordelingsrapporten afgesproken.

Bewonerstevredenheidsonderzoek

Met *Nij Begun* maken we de versterkingsoperatie milder, makkelijker en menselijker. NCG heeft hiervoor veranderingen ingezet. Belangrijk onderdeel hierbij is het versterken van het contact met bewoners om te weten wat de wensen zijn en te horen wat er goed gaat en wat er beter kan. Onder andere via overleggen met de bewonersadviesraad (BAR), spreekuren door directieleden, werkbezoeken of één-op-één-gesprekken met individuele bewoners en de maatschappelijke organisaties. Dit om de kwaliteit te verbeteren.

De NCG heeft aanvullend hierop in september een nulmeting van de bewonerstevredenheid uitgevoerd. Dit onderzoek is toegevoegd in de bijlage. Graag informeer ik uw Kamer over de uitkomsten en zet ik de belangrijkste vervolgstappen uiteen.

Gemiddeld geven bewoners de NCG een 4,9 als rapportcijfer voor de algemene dienstverlening. Dit rapportcijfer is het hoogst onder eigenaren die al een beoordeling hebben ontvangen dat hun gebouw voldoet aan de veiligheidsnorm (6,0) of bij wie de bouwwerkzaamheden al zijn afgerond (6,2). Het rapportcijfer is het laagst bij eigenaren die nog wachten op de start van de versterking (4,3) of nog niet weten in welke fase zij zitten (4,0). Uit het onderzoek wordt ook duidelijk dat bewoners die belangrijke informatie missen, NCG met een onvoldoende beoordelen. Als bewoners wordt gevraagd naar verbeterpunten geven zij aan dat het proces vaak lang duurt en dat ze tussendoor niet goed op de hoogte worden gehouden. Over het algemeen wordt informatie van NCG wel goed beoordeeld op begrijpelijkheid, ook zijn bewoners overwegend tevreden over het contact met de bewonersbegeleiders.

Het bewonerstevredenheidsonderzoek onderschrijft de uitkomsten van de parlementaire enquête Gaswinning Groningen. Het laat zien dat verbetering van de uitvoering van de versterking nodig is. Mijn doelstelling is dat het bewonerstevredenheidsonderzoek volgend jaar een opgaande lijn laat zien. Daartoe heeft NCG inmiddels de communicatie aan bewoners verbeterd en geprofessionaliseerd via trainingen begrijpelijk schrijven voor iedereen bij NCG die met bewoners contact heeft. Met startdocumentatie krijgen bewoners vanaf het begin van het traject meer zicht op

² Behoudens adressen die later dan 1 januari 2024 aan de versterkingsopgave worden toegevoegd, uitvallers, weigeraars en spijtoptanten.

wat hen te wachten staat. Het tackleteam dat NCG vorig jaar in het leven heeft geroepen voor het oplossen van complexe(re) gevallen moet volgend jaar ook breder zijn vruchten hebben afgeworpen evenals het inmiddels uitgebreide mandaat van de bewonersbegeleiders, de extra bewonersbegeleiders die NCG inmiddels werft en de wijze waarop bewoners intensiever worden betrokken bij wijk- en gebiedsvisies.

NCG zal het bewonerstevredenheidsonderzoek jaarlijks uitvoeren en ik zal uw Kamer ook jaarlijks informeren om zo te kunnen zien of de verbeteringen ook door bewoners zo worden ervaren en terug te zien zijn in het stijgende rapportcijfer.

De Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat,
J.A. Vijlbrief