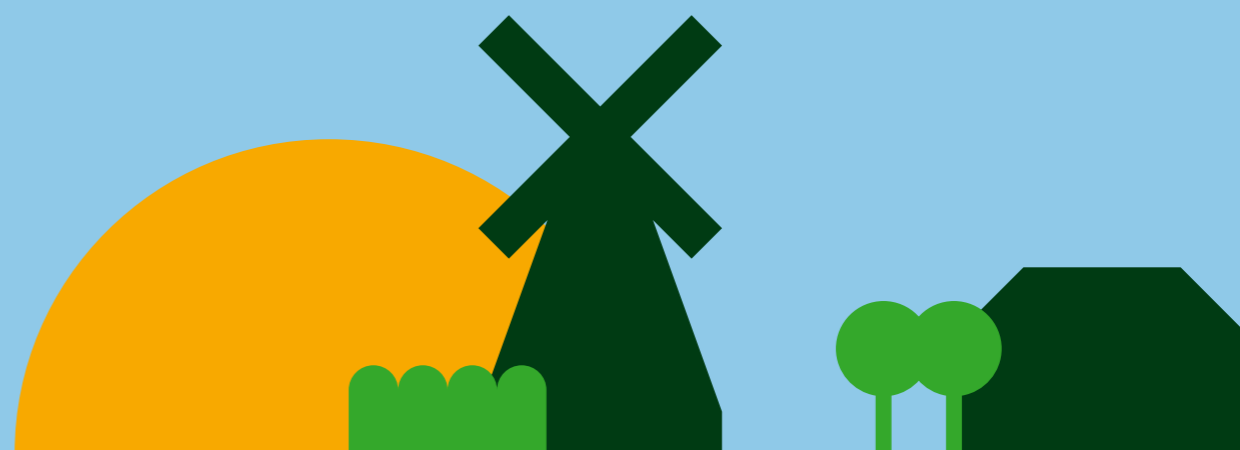




Nationaal Coördinator Groningen

# Jaarplan 2023

# Nationaal Coördinator Groningen



*Samen Groningen versterken*

# Voorwoord

Voor u ligt het jaarplan van Nationaal Coördinator Groningen (NCG) voor 2023. Voor mij is dit het eerste jaarplan sinds ik ben aangetreden als de Nationaal Coördinator Groningen. Tijdens mijn eerste maanden bij NCG heb ik gezien en ervaren hoe de versterkingsoperatie werkt en hoe NCG als organisatie te werk gaat. Natuurlijk zie ik ook wat bewoners en ondernemers elke dag meemaken.

Ik zie dat er enorm veel werk is verzet om het versterkingsproces te verbeteren en waar mogelijk te versnellen. Echter, ik zie ook dat het beter kan. In de recente rapporten en adviezen, zoals van de Nationale Ombudsman en het advies van de heer Wientjes, herken ik ook mijn eigen ervaringen. Bewoners willen een veilig huis. Het liefst zo snel mogelijk. Het is vooral belangrijk dat de onzekerheid minder wordt en beloftes waargemaakt worden. Bewoners willen weten waar ze aan toe zijn. Is hun thuis veilig genoeg of is er versterking nodig en wanneer? Moeten ze verhuizen naar een tijdelijke woning? En wonen ze over een paar jaar nog in hun huidige huis of in een geheel nieuw huis?

Wat helder is: ‘onze’ bewoners staan in 2023 op de eerste plaats. Elk huis dat wij moeten opnemen, beoordelen en eventueel moeten versterken is een thuis. In onze scope zitten meer dan 27.000 adressen, maar in het aardbevingsgebied wonen veel meer inwoners. NCG wil in 2023 echt naast deze bewoners gaan staan. Dit kunnen we alleen doen als onze medewerkers hiervoor de handvatten en de ruimte krijgen. Daarom is betere communicatie met bewoners nodig, net als realistische planningen, minder juridische en meer mensgerichte processen. Dan kan NCG een betrouwbare organisatie zijn, met oog voor de behoeften van de bewoners.

Om naast de bewoner te kunnen staan, hebben we belangrijke doelen. Denk aan (realistische) productiecijfers en een verbeter-slag van de organisatie op het gebied van betrouwbaarheid en communicatie. Daarom zetten we voor de productie de eindmijlpalen (2023 en 2028) op in concrete en ambitieuze, maar haalbare doelen en mijlpalen.

# Voorwoord

In de beginjaren nam NCG ook leefbaarheid, sociale cohesie en een toekomstgerichte natuurlijke inrichting van de omgeving mee in de versterkingsaanpak. Dat geldt ook voor economische- en duurzaamheidsaspecten. Hier wil ik weer voldoende aandacht op vestigen. Het thema energietransitie heeft sinds kort al een plaats, maar voor de overige punten geldt dit nog onvoldoende. Hier maak ik mij hard voor in 2023. NCG moet staan voor een empathische overheid, die op een flexibele manier werkt en oog heeft voor maatwerk. We streven naar een gerichte verandering, naar een mensgerichte organisatie. Sinds 2022 werkt NCG als een gebiedsgerichte organisatie. Hierdoor staat de bewoner al meer centraal. Maar om laagdrempeliger en aanspreekbaarder te worden, zijn ook soepele en makkelijkere processen nodig. Om dit mogelijk te maken, krijgen wij in 2023 ons eigen huis beter op orde. Bewoners mogen geen last hebben van tijdrovende bureaucratische of administratieve lasten.

Daarom zetten we in 2023 meerdere verbeteringen in gang. Er is een tackleteam opgericht, die kijkt hoe we knelpunten in onze interne werkprocessen en systemen kunnen wegnemen. Ook kijkt het tackleteam hoe we (de toepassing van) uitvoeringskaders en -regels kunnen verbeteren in het voordeel van de bewoners. Het team gebruikt hiervoor echte casussen. De verdere professionalisering van NCG en het vergroten van het werkplezier van de medewerkers van NCG staan ook centraal. Zonder medewerkers geen resultaten.

Dit alles doen we samen met onze partners in het aardbevingsgebied. Alleen samen kunnen we ervoor zorgen dat de versterkingsoperatie soepel verloopt. We willen als moderne overheid de samenwerking met onze partners gelijkwaardig invullen. Daarom zetten we in 2023 in op het verbeteren van de samenwerking met onze partners zoals de (lokale) overheden, marktpartijen en maatschappelijke organisaties.



**Regina Bouius – Riemersma**  
Nationaal Coördinator Groningen

# Inleiding

Het jaarplan is een belangrijk sturingsinstrument voor directie, bewoners, medewerkers, samenwerkingspartners en opdrachtgevers van NCG. In dit jaarplan staat welke richting NCG wil opgaan en welke doelen NCG in 2023 wil halen. De organisatie NCG verandert en richt zich meer op het gebied. Ook heeft NCG een nieuwe algemeen directeur met een meer faciliterende invulling van haar opdracht. Naast aandacht voor snelheid heeft zij ook aandacht voor kwaliteit. Dit vormt de basis voor de doelen voor 2023.

Er zijn twee doelen uit 2022 die we meenemen naar 2023:

- In 2023 hebben alle bewoners die in de versterkingsoperatie zitten duidelijkheid of hun huis op norm is.
- In 2028 zijn alle gebouwen die in de scope van de versterkingsoperatie vallen op norm. Dat geldt ook voor de adressen die na een opname via Loket Opname Op Verzoek (LOOV) aan onze scope toegevoegd zijn.

Er ligt een grote uitdaging voor ons. We willen de versterkingsoperatie zo goed mogelijk uitvoeren. Tegelijkertijd werken we aan het herstel van vertrouwen van de bewoners in de overheid. NCG wil beter en met aandacht voor de leefomgeving en persoonlijke omstandigheden luisteren naar de bewoners. Het is niet alleen belangrijk dat NCG naast de bewoners staat. Het is ook nodig om de afspraken over productieaantallen na te komen. Bovendien is het belangrijk dat onze medewerkers het werk zo kunnen uitvoeren dat zij naast de bewoner kunnen staan, dat er goed naar hen geluisterd wordt en dat beleid goed aansluit op de uitvoering. Daarom heeft NCG voor 2023 het centrale doel om naast de bewoner te staan en de tevredenheid van onze medewerkers te verhogen.

# Inleiding

NCG wil goede afspraken maken en een betrouwbare partij zijn. Dit komt niet alleen onze relatie met de bewoners ten goede, maar ook die met onze medewerkers. Hier werken we met zijn allen hard voor. Ook is NCG verantwoordelijk voor het controleren of ingehuurde partijen de afgesproken aantallen en kwaliteit leveren. Voor een verhoging van de bewoners- en medewerkerstevredenheid zijn drie dingen noodzakelijk:

1. de productievoortgang
2. een goed ingeregelde organisatie (“Huis op orde”)
3. een goede horizontale samenwerking met onze stakeholders en binnen onze organisatie

We verwachten nog veel ontwikkelingen in 2023, die de versterkingsoperatie sterk kunnen beïnvloeden. Denk aan het rapport van de parlementaire enquête, de verbetering van de dorpenaanpak, de uitkomsten uit het NCG verbeterplan en een onafhankelijke commissie over verschillen die moeilijk uit te leggen zijn. De mogelijke veranderingen zijn nog niet allemaal te voorspellen. Het is daarom lastig om een heel jaar vooruit te kijken en alles vast te zetten. Wel willen we graag open en helder communiceren met bewoners en onze stakeholders. Mogelijk moeten we tijdens het jaar aanpassingen doen.



# Index

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>	<b>5. Dorpenaanpak</b>	<b>20</b>
<b>Inleiding</b>	<b>4</b>	<b>6. Productie</b>	<b>22</b>
		6.1 Productievoorspellingen	22
<b>1. NCG naast de Groninger</b>	<b>7</b>	<b>7. Huis op orde</b>	<b>24</b>
1.1 Missie, visie en doel	7	7.1 Versimpelen en verduidelijken van regels en kaders	24
1.2 Kernwaarden	7	7.2 Ondersteuning primair proces	25
1.3 Naast de bewoner staan	8		
1.4 Veilig en toekomstbestendig wonen	9		
1.5 Verbeterplan voor NCG en de versterkingsoperatie	10		
<b>2. Bewoners</b>	<b>13</b>		
2.1 Plan van aanpak bewonerscommunicatie en -participatie	13		
<b>3. Mens, cultuur en organisatie</b>	<b>17</b>		
3.1 HRM-plan	17		
3.2 Gezond en veilig werken	17		
<b>4. Stakeholders</b>	<b>19</b>		

# 1. NCG naast de Groninger

## 1.1 Missie, visie en doel

### Missie

Als NCG geven wij Groningers binnen een helder tijdsbestek duidelijkheid of hun gebouw in het aardbevingsgebied voldoet aan de veiligheidsnorm. Als het nodig is, versterken wij deze gebouwen. Dit doen wij binnen afgesproken kaders en termijnen, zodat Groningers veilig en toekomstbestendig kunnen wonen, werken en naar school gaan in het aardbevingsgebied.

### Visie

Als betrouwbare en slagvaardige uitvoeringsorganisatie werken wij samen met bewoners, overheden, maatschappelijke organisaties en bedrijven aan de veiligheid van Groningers in het aardbevingsgebied.

### Doel

Wij zorgen dat Groningers uiterlijk in 2023 duidelijkheid hebben of hun gebouw voldoet aan de Veiligheidsnorm. In overleg met gemeenten, bewoners en eigenaren zorgen we er ook voor dat alle noodzakelijke versterkingen in 2028 zijn afgerond.

## 1.2 Kernwaarden

### Persoonlijk

NCG staat in contact met bewoners. Het versterken van een woning kan voor bewoners een heftig proces zijn. Wij bieden hierin ondersteuning op een proactieve, empathische, laagdrempelige en oplossingsgerichte manier en richten actief burgerparticipatie in.

### Betrouwbaar

NCG is duidelijk, voorspelbaar, benaderbaar en open. Wij weten waar de organisatie voor staat en dragen dit uit. Wij doen wat is afgesproken en zijn in staat om verantwoording af te leggen. Iedereen weet wat men kan verwachten van NCG en haar medewerkers.

### Resultaatgericht

NCG behaalt concrete resultaten om Groningers duidelijkheid te bieden en gebouwen volgens afspraak te versterken. Wij zijn proactief, oplossingsgericht en voelen ons verantwoordelijk voor het eindresultaat, met oog voor de inwoner. Wij leveren volgens afspraak en verbeteren ons continu.

# 1. NCG naast de Groninger

## Samenwerking

NCG bereikt haar doel door gericht samen te werken en verschillende belangen te overbruggen. Wij luisteren, stemmen af, spreken af en spreken elkaar aan. We weten hoe we moeten werken vanuit een netwerkorganisatie.

## 1.3 Naast de bewoner staan

De versterking moet beter. We zien dit niet alleen terug in recente onderzoeken en in het politieke debat, maar ook in signalen van bewoners en van onze collega's. Het jaar 2023 staat daarom in het teken van het verbeteren van de versterkingsprocessen en interne samenwerking waarbij medewerkers de juiste hulpmiddelen krijgen. Het doel is dat NCG haar bedoelde plaats naast de bewoners inneemt. Onze medewerkers willen van betekenis zijn voor 'onze' bewoners. Daarvoor is een empathische en ruimhartige inrichting als overheid nodig. De basis van NCG blijft eerst zorgdragen voor snelle en meelevende afwikkeling van schade, herstel en versterking. Dit doet NCG op een manier waarbij ze naast bewoners staat.

Dit houdt in:

- Bewoners, ondernemers en eigenaren beschikken over betrouwbare en actuele informatie.
- Elke bewoner heeft vanaf het begin een bewonersbegeleider die hem of haar begeleidt en van advies voorziet.
- We ondersteunen bewoners, ondernemers en eigenaren bij het maken en uitwerken van hun eigen keuzes. Medewerkers van NCG hebben de handvatten om bewoners hier op een persoonlijke en empathische manier in te ondersteunen.
- Naast de bewoner staan, houdt in dat we inzetten op een intensief participatietraject met bewoners, onder andere in het voortraject van besluitvormingsprocessen. Bij de besluitvorming maken we gebruik van de mogelijkheden die de wetgeving biedt om dat proces vlot te doorlopen.

Openheid is belangrijk. Om uiteindelijk het vertrouwen terug te winnen van inwoners is echter meer nodig dan openheid. Voor het bereiken van rechtvaardigheid is heldere en open communicatie en maatwerk belangrijk. NCG wil werken als een soepelere en empathische overheid. Dit is onze inzet bij het verbeterplan voor NCG.



# 1. NCG naast de Groninger



## 1.4 Veilig en toekomstbestendig wonen

Om het beeld van veilig en toekomstbestendig wonen compleet te maken is een breder perspectief nodig. Een waarbij we leefbaarheid en sociale cohesie meenemen. NCG ziet dit en werkt hier in 2023 aan vanuit de versterkingsoperatie.

Zo wil NCG samen met architecten en stedenbouwkundigen werken met de leefbaarheidsplannen van de gemeenten. Ook neemt NCG de sociale problematiek mee en stelt NCG geld beschikbaar voor (jeugd)maatschappelijk werk. Hierdoor ontstaat ruimte voor aanvullende begeleiding voor bewoners die we, in overleg met de bewonersbegeleider, kunnen inzetten naast het sociaal domein (van de gemeenten). Dit doen we samen met onze partners zoals de gemeenten, vanuit een horizontale samenwerking, waarbij iedereen verantwoordelijk is voor ieders eigen rol. Het moet ons gezamenlijk doel zijn dat bewoners en ondernemers goed wonen, leven en werken is in een veilige, prettige, duurzame en toekomstbestendige gebouwde omgeving. En dit ook zo ervaren.

# 1. NCG naast de Groninger

We moeten de negatieve spiraal door aardgaswinning ombuigen in herstel en positieve kansen voor Groningen. Om ervoor te zorgen dat de emotionele weerbaarheid van de inwoners vergroot wordt, is meer energie en ruimte nodig om echt toekomstgericht aan de slag te gaan. Ook is betekenisvolle betrokkenheid van bewoners heel belangrijk. De betrokkenheid en zeggenschap van inwoners, ondernemers en andere relevante stakeholders is nodig in de opbouw naar een kansrijk Groningen. Deze partijen willen we horen, meenemen in de plannen en uitleggen waarom we bepaalde keuzes (zouden moeten) maken. Wat willen de bewoners en andere partijen? Wat verstaan zij onder leefbaarheid en sociale cohesie? En wat is er volgens hen nodig voor het behoud en het versterken van de leefbaarheid?

Om niet alleen veilig, maar ook toekomstbestendig wonen mogelijk te maken, stelt NCG in 2023 € 1 miljoen beschikbaar. Dit bedrag is voor het ondersteunen van gemeenten om plannen voor leefbaarheidsvisies, incl. stedenbouwkundige inbreng, te ontwikkelen. Daarnaast stelt NCG € 1 miljoen beschikbaar voor het verder uitwerken van een gasvrij en duurzaam Groningen en € 1 miljoen voor plannen gericht op de leefbaarheid voor jongeren en kinderen. Hiervoor kunnen in 2023 plannen worden ingediend. Hoe we bewoners beter willen betrekken en informeren komt hieronder aan bod.

## 1.5 Verbeterplan voor NCG en de versterkingsoperatie

NCG is eind 2022 gestart met het opzetten van een verbeterplan voor de versterkingsoperatie, vanuit het perspectief van de bewoner. In dit verbeterplan staan de belangrijkste verbeteringen die we in 2023 uitvoeren. Het doel is om de bestaande versterkingsprocessen en procedures eenvoudiger, mensgerichter en minder juridisch te maken. De bewoner zal deze verbeteringen merken.

### Impulsprogramma

In 2023 licht NCG de hele productieketen door samen met extern bureau M3. We onderzoeken per (sub)fase van het proces waar tijdsverlies optreedt en hoe we de interne processen kunnen stroomlijnen. NCG kijkt onder andere naar de doorlooptijden, betrouwbaarheid van de planning en bewonerstevredenheid. Hierbij kijken we waar onnodig tijd verloren wordt of waar we regels te strikt toepassen. Uit deze review volgen concrete verbetervoorstellen. We stellen het verbeterplan op in het eerste kwartaal van 2023. Na aanpassing plukt de bewoner hier daadwerkelijk de vruchten van.

# 1. NCG naast de Groninger

Het impulsprogramma moet inzicht geven in de zwakke schakels in het proces en in de mogelijkheden om hierop bij te sturen. We kunnen niet alles in de versterkingsoperatie beïnvloeden. Daarom kijkt NCG ook hoe we beter kunnen omgaan met zaken waarvan we afhankelijk zijn, zoals bouwcapaciteit. Dit moet ook leiden tot sterkere plannings en een verbetering van het Meerjarenversterkingsplan (MJVP). Ook de inzichten van de heer Wientjes over de dorpenaanpak nemen we mee. Als plannings betrouwbaarder zijn en we dingen minder juridisch maken, kunnen onze medewerkers op een empathische manier naast de bewoner gaan staan. Hierdoor wordt NCG ook voor onze medewerkers een prettigere werkomgeving.

## Leerervaringen andere trajecten

Naast het doorlichten van de productieketen, kijken we ook naar de leerervaringen van andere vergelijkbare trajecten. Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat megaprojecten vaak meer tijd en geld kosten, maar ook dat er vaak sprake is van slechte betrokkenheid van burgers. Succesvolle (Nederlandse) voorbeelden laten zien hoe het ook kan. NCG wil leren van voorbeelden als de wederopbouw van Roombeek, Enschede en de bouw van de Noord-Zuidlijn.



# 1. NCG naast de Groninger

## **Onmiddellijke verbetering versterking via verbetergroepen**

Een ander onderdeel van het verbeterplan is het opzetten van zes multidisciplinaire verbetergroepen. Deze teams gaan aan de slag met het opsporen en oplossen van knelpunten die we meteen kunnen aanpakken. We werken de thema's van deze knelpunten verderop in het jaarplan uit.

### *1. Tackleteam concrete casussen*

Het Tackleteam is een van de verbeterteams. In dit team draait het om concrete problemen die vanuit de organisatie worden ingebracht. Het gaat om regels die onduidelijk zijn of knellen, uitvoeringsbeleid dat te strikt volgens de regels wordt opgevat of andere knelpunten waarbij wet- en regelgeving belangrijk is. Het verbeterteam gaat kritisch kijken welke ruimte er echt in de wet- en regelgeving is.

### *2. Team Bewonerscommunicatie*

In 2022 heeft NCG al geprobeerd de bewonerscommunicatie te verbeteren. Het kan en moet nog beter: communicatie is met de bewoner in contact staan en niet alleen zenden. Het team Bewonerscommunicatie heeft als opdracht om hierop voort te bouwen en meer verbeteringen door te voeren.

### *3. Team Dorpenaanpak*

Team Dorpenaanpak richt zich op de knelpunten die mogelijk ontstaan bij de dorpenaanpak. Hierbij neemt het team ook de punten mee die hierboven staan: naast de bewoner staan, ons huis op orde hebben, zorgen voor bestuurlijke rust en het voorkomen van problemen.

### *4. Team Verschillen*

De staatssecretaris heeft een commissie van onafhankelijke adviseurs ingesteld. Deze commissie adviseert een aanpak op het gebied van verschillen. Het verbeterteam Verschillen geeft input aan deze commissie.

### *5. Team Huis op orde*

Het verbeterteam Huis op orde identificeert en analyseert knelpunten in het interne werkproces van NCG en neemt ze daarna weg. Dat kan gaan om allerlei zaken, zoals het inregelen dat 98% van de spoedbetalingen plaatsvindt binnen 48 uur of het vanuit de bedrijfsvoering faciliteren van betere samenwerking met de sociale domeinen van de gemeentes ten dienste van bewoners.

### *6. Team Bestuurlijke rust NCG*

Team Bestuurlijke Rust NCG maakt governance-afspraken met onze partners en stakeholders die bijdragen aan rust, stabiliteit en duidelijkheid rond de versterkingsoperatie.

## 2. Bewoners

Ook in 2023 geven we prioriteit aan het verbeteren van de samenwerking tussen bewoners en NCG. De versterkingsoperatie heeft veel effect op de bewoners in het aardbevingsgebied. De versterkingsoperatie raakt het thuis van bewoners. Hun woning, school of werkplek en hun leefomgeving. Dit persoonlijke, vaak emotioneel geladen aspect van de versterking tekent de opgave waar NCG aan werkt. De veiligheid van de woning of het gebouw is een belangrijk einddoel, maar is niets waard als we deze alleen technisch benaderen. We moeten ook aandacht hebben voor de menselijke aspecten op het pad daarnaartoe.

### 2.1 Plan van aanpak bewonerscommunicatie en -participatie

Door verschillende onderzoeken naar bewonersbeleving kregen we in 2022 (concrete) suggesties om de samenwerking tussen NCG en de bewoner te verbeteren. Dat geldt ook voor onze eigen ervaringen en inzichten. In 2023 bouwen we hierop voort. We willen een betrouwbare en duidelijke partner van bewoners zijn. Ook willen we de bewoners snel helderheid geven over waar ze aan toe zijn en hen blijven betrekken bij de voortgang van hun proces.

#### *Eén aanspreekpunt*

NCG wil dat alle bewoners in de versterking één persoonlijk, vast aanspreekpunt hebben: de bewonersbegeleider. Aan deze verandering werkt NCG in 2023. De bewonersbegeleider voert een startgesprek met de bewoner. Tijdens deze startgesprekken bespreken we wat de bewoner van de versterking en NCG kan verwachten. Ook bespreken we de persoonlijke behoeften van de bewoner. Zodra alle bewoners één aanspreekpunt hebben, loopt alle informatie en communicatie via deze bewonersbegeleider naar de bewoner. Is er sprake van zowel versterking als schadeafhandeling? Dan kunnen bewoners ervoor kiezen dat NCG of IMG de coördinatie doet. De Algemene maatregel van Bestuur (AmvB) biedt deze mogelijkheid.

#### *Verdieping: wat wil de bewoner?*

Om te kijken of er meer of extra acties nodig zijn dan in dit hoofdstuk staan, gebruikt NCG een aantal zaken:

1. de uitkomsten van de bewonersadviesraad (zie hieronder)
2. de reguliere gesprekken met maatschappelijke organisaties
3. nieuwe onderzoeken en andere inzichten

NCG nodigt in ieder geval een aantal bewoners uit voor interviews waarin we vragen naar behoeftes en ideeën voor verbeteringen. Dit bevordert niet alleen de betrokkenheid van bewoners, maar zorgt ook voor extra informatie over hun tevredenheid.

## 2. Bewoners

### *Goede informatievoorziening*

NCG streeft ernaar om in 2023 communicatie meer te richten op de persoonlijke en individuele behoeftes van bewoners. Hierbij geldt: hoe dichterbij de geplande datum hoe betrouwbaarder en specifiek de informatie. In 2022 startte NCG met het ontwikkelen van (start) documentatie. Het uitgangspunt hiervan is dat elke bewoner moet kunnen vertrouwen dat de communicatie vanuit NCG betrouwbaar en begrijpelijk is, inhoudelijk klopt en in gelijke situaties hetzelfde is. Begin 2023 is de (start)documentatie beschikbaar voor de bewoner. De (start)documentatie bestaat in ieder geval uit:

- inzicht in het gehele proces van versterking (inclusief verwachte doorlooptijden)
- een overzicht van wie is wie in de versterking
- inzicht in de rechten en plichten (bijvoorbeeld via relevante folders)
- beoordelingsrapport (indien van toepassing)
- inzicht in de planning van de woning of het pand

### *Bewonersadviesraad (BAR)*

Sinds september 2022 heeft NCG een bewonersadviesraad. De leden van deze adviesraad adviseren NCG gevraagd en ongevraagd. Ze evalueren bestaand beleid en geven signalen door uit het aardbevingsgebied die NCG gemist heeft. Hier gaan we in 2023 mee door.



## 2. Bewoners

### *Bewonersportaal*

De communicatie tussen NCG en bewoners vindt op dit moment vooral plaats via brieven, e-mail en gesprekken. NCG onderzoekt nu of we een digitaal bewonersportaal kunnen inzetten. In de praktijk lijkt hier behoefte aan te zijn. Ook komt er wet- en regelgeving met eisen voor onze digitale informatievoorziening naar bewoners. Dat houdt in dat informatie ook digitaal (en veilig) aangeboden moet worden. Het bewonersportaal is bedoeld voor één-op-één communicatie tussen NCG en de woningeigenaar. NCG wil alle belangrijke informatie over het onderzoek en de versterking van de woning in dit portaal zetten. Hierdoor ontstaat een persoonlijk digitaal dossier van en voor de bewoner.



### *Bewonersplatforms*

Met de bewonersplatforms willen we laagdrempelige communicatie stimuleren. Het gaat om communicatie tussen bewoners onderling, maar ook tussen de bewoners en de betrokken organisaties (NCG, aannemers, netbeheerders en IMG) en leveranciers. Op het platform kunnen bewoners makkelijk en op een open manier een vraag stellen. Ook moeten bewoners op (andere) vragen kunnen reageren. Verder is het belangrijk dat bewoners op het platform belangrijke informatie kunnen (terug)lezen. Denk bijvoorbeeld aan het (terug)lezen van presentaties die zijn gegeven op bewonersavonden. Het platform moet toegankelijk en uitnodigend zijn. In 2022 is een vooronderzoek gedaan naar het gebruik van dit soort platforms. Elke gemeente heeft software in huis die het gebruik van een platform mogelijk maakt. In overleg met de gemeenten wil NCG per situatie bekijken of we een platform inzetten op straat-, wijk-, dorp-, stad- of projectniveau.

## 2. Bewoners

### *Kinderen in de versterkingsoperatie*

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat het belangrijk is om extra aandacht te besteden aan de communicatie richting jongeren en kinderen. De versterking heeft dezelfde impact op jongeren en kinderen als op volwassenen, maar kinderen en jongeren zijn extra kwetsbaar. NCG gaat samen met het ministerie van EZK een ronde tafel organiseren. De ronde tafel wordt samen met andere professionals opgezet. Ook wordt er gekeken naar het ontwikkelen van informatiemateriaal over de versterking (en schade) voor kinderen.

### *Leerportaal voor medewerkers*

Sinds 2022 heeft NCG een leerportaal. Hier staan specifieke trainingen voor medewerkers met direct bewonerscontact. Deze trainingen zijn zowel gericht op inhoud en kennis als vaardigheden. Medewerkers moeten deelnemen aan trainingen in het leerportaal. In 2023 gaan we door met dit leerportaal. We evalueren de trainingen en passen ze waar nodig aan. Er is een vast programma, maar er is ook ruimte voor veranderingen als er nieuwe ontwikkelingen zijn.





## 3. Mens, cultuur en organisatie

Om naast de bewoner te kunnen staan, moeten de medewerkers van NCG de handvatten, het vertrouwen en de ruimte hebben om dit kunnen te doen. Ook is het van belang dat de omgeving waarin de medewerkers werken sociaal veilig is. Hierdoor staat de NCG-medewerker ook centraal. Dit jaar gaat er veel aandacht naar de basis van onze organisatie: onze medewerkers.

### 3.1 HRM-plan

Er wordt in 2023 een nieuw HRM-plan opgesteld. Met dit plan moeten medewerkers zich eigenaar voelen van de versterkingsaanpak en zich gehoord voelen. In het plan ligt de focus op drie elementen.

1. Gezond en veilig werken: Samenwerken aan een gezamenlijke cultuur waarin we samen werken aan een veilige en prettige werkplek voor de medewerkers van NCG. (Hierover meer in de volgende paragraaf.)
2. Een evaluatie van het O&F (Organisatie en Formatie), zodat NCG formeel goed ingericht is om haar missie uit te voeren. Dit moet op zo'n manier dat er een gevoel van rechtvaardigheid ontstaat en ruimte voor het nemen van verantwoordelijkheid.

3. Een verbetertraject op het werving- en selectieproces, zodat er spontaan open sollicitaties komen van kwalitatief goede mensen die bij NCG willen werken. We willen ruime keus hebben en op tijd kwalitatief goede collega's krijgen die empathisch resultaten weten te behalen en communicatief sterk zijn. In het proces van werving en selectie zijn de processtappen duidelijk en is via een dashboard zichtbaar waar je als sollicitant zit in het proces.

### 3.2 Gezond en veilig werken

NCG wil zich als werkgever blijven verbeteren en blijven ontwikkelen. Daarvoor is het belangrijk om in te blijven zetten op een sociaal veilige en prettige werkplek voor onze medewerkers. In 2023 wil NCG een volgende ontwikkelstap zetten op basis van ervaringen en verbeterpunten die uit de organisatie zijn opgehaald. De ondernemingsraad wordt hier actief bij betrokken.

## 3. Mens, cultuur en organisatie

### **Wat zorgt voor een prettige werkomgeving?**

NCG medewerkers geven aan drie belangrijke verbeterpunten te zien voor NCG als prettige werkomgeving en concrete aanknopingspunten waardoor zij het werk beter uit kunnen voeren. Deze punten krijgen in 2023 extra aandacht.

- 1. Bewoners centraal versus systeemwereld:** We zien dat bewoners en medewerkers vastlopen in bureaucratische processen, waarbij veel van bewoners en medewerkers gevraagd wordt om regelingen of oplossingen aan de bewoner aan te kunnen bieden. NCG medewerkers zien graag mandaat in organisatie om naar de bedoeling achter processen en procedures terug te gaan. Het doel hiervan is om bureaucratie en juridificering te verminderen, waarmee de bewoner daadwerkelijk geholpen wordt.
- 2. Ruis voorkomen:** Veel thema's uit de versterking krijgen veel belangstelling vanuit Den Haag en er vinden vaak nieuwe (beleidsmatige) ontwikkelingen plaats. Er wordt veel van de medewerkers gevraagd, maar ondertussen blijven de teams onderbezet en is het verlangen om van betekenis te zijn groter dan ooit, evenals de druk om te snelheid te maken op de voortgangsdashboards.

De prioriteiten uit de politiek en de nieuwe werkwijzen die dit oplevert, zijn niet altijd op tijd bij iedereen in de organisatie bekend, wat resulteert in ruis. Helderheid over ontwikkelingen en daadkracht om dit uit te voeren wordt gevraagd.

- 3. Ondersteuning en samenwerking vanuit de ondersteunende afdelingen:** Het is van belang dat het gevoel van urgentie, de belangen en het perspectief op de versterkingsoperatie bij alle afdelingen bekend is en gedeeld wordt.

## 4. Stakeholders

NCG kan haar versterkingsopgave alleen realiseren door goed samen te werken met alle partijen in het aardbevingsdossier, oftewel onze stakeholders. NCG streeft in 2023 met haar stakeholders naar een open en gelijkwaardige samenwerking om de versterkingsoperatie beter uit te voeren. Maar wie zijn precies onze stakeholders? Hoe werken we samen en hoe kunnen we elkaar beter helpen? In 2023 willen we hier een proactieve en horizontale inzet op realiseren, zodat we samen met onze partners in het aardbevingsdossier kwalitatief goed werk leveren voor onze belangrijkste stakeholder: de bewoner.

### Hoe werken we samen met onze stakeholders?

In 2023 spant NCG zich in om de samenwerking met deze partners te verstevigen en om voorkomende knelpunten in overleg snel op te heffen. De samenwerking met de verschillende stakeholders/partners moet beter: op basis van gelijkwaardigheid, eigenaarschap en rolvast handelen. NCG gaat meer opgave-gericht werken. Dit past bij het beleid dat de directie heeft geformuleerd en de Verbeteragenda die hieruit voortkomt. Daarnaast is de aanpak meer gebiedsgericht. Zo bieden we betrokken bewoners meer voorspelbaarheid en comfort tijdens de versterkingsaanpak. De versterkingsoperatie blijft hoe dan ook ingewikkeld. Het gaat niet alleen om techniek en bouwen. Ook de sociaal-emotionele kant vraagt veel aandacht van alle betrokkenen.

Dat stelt hoge eisen aan onderlinge samenwerking en afstemming, eenduidige aansturing, openheid over voorspelbare processen en participatie en communicatie. NCG kan door haar centrale positie, in dit ingewikkelde krachtenveld, haar faciliterende rol verder versterken en waar nodig sturend optreden.

In 2023 maken we eerst een stakeholderanalyse. NCG brengt in deze analyse haar partners in het aardbevingsdossier in kaart en wil samen met hen werken naar gedeelde afspraken en een organische manier van samenwerken die de bewoner helpt.



## 5. Dorpenaanpak

Met de dorpenaanpak maken bewoners samen met NCG, de gemeente en betrokken bouwers een plan voor het hele dorp. Hierdoor weten bewoners waar zij aan toe zijn: wat de planning is voor hun eigen woning en wat er in de rest van het dorp gaat gebeuren. We voeren de dorpenaanpak in 2023 verder uit in Garrelsweer, Wirdum, Leermens en Zeerijp. In 2023 verwerken we de aanbevelingen van de heer Wientjes in de dorpenaanpak en het brede verbeterplan van NCG, zodat we ook hier een verbeter-slag kunnen maken.

### *Verbeterplan dorpenaanpak*

Eind 2022 presenteerde de heer Wientjes zijn advies over de dorpenaanpak. In zijn advies uit de heer Wientjes zijn zorgen over de huidige opzet en de voortgang van de dorpenaanpak. De heer Wientjes geeft hiervoor de volgende probleemanalyse en aanbevelingen:

1. Versterk de invloed van gedupeerden in de versterkingsoperatie door te zorgen voor een stevige positie voor gedupeerden en overige bewoners in de dorpenaanpak.
2. Fysieke versterking betekent nog geen herstel van vertrouwen en welbevinden van bewoners. Maak daarom de vier dorpen aardgasvrij als compensatie voor het geleden leed en het wegnemen van ontstane verschillen en heb aandacht voor leefbaarheid.
3. Neem onwenselijke en onuitlegbare verschillen tussen gedupeerden weg.

4. Uitvoering van de versterking binnen dorpen komt onvoldoende op stoom. Versterk de uitvoering van de dorpenaanpak als crisisaanpak.

NCG voert de dorpenaanpak uit samen met de gemeente Eemsdelta. We nemen de aanbevelingen van de heer Wientjes mee, net als empathie, burgerparticipatie en maatwerk in de eerder genoemde opdracht aan NCG. De dorpenaanpak moet zorgen voor voorspelbaarheid, focus en integraliteit van de versterking voor het hele dorp. De dorpenaanpak wordt deel van een apart uitvoeringsprogramma, onder leiding van een opgaveregisseur, die wordt ondergebracht bij NCG. Deze opgaveregisseur houdt controle op de uitvoering en verbetering van de dorpenaanpak en start begin 2023.

Verbetering van de betrokkenheid van bewoners in de dorpenaanpak is een belangrijk deel van de verbeterplannen. Dit vraagt om een heldere opstelling van NCG (en andere overheden) als we de kaders en randvoorwaarden vooraf delen. Betrokkenheid vanuit bewoners kan nieuwe ontwikkelingen in het gebied stimuleren. Daarom is een faciliterende, meedenkende houding vanuit de samenwerkingspartners in de dorpenaanpak nodig. NCG draagt bij aan het instellen van bewonersregieteams en betreft hen bij de uitvoering zodat bewoners meer invloed hebben in de dorpenaanpak.

## 5. Dorpenaanpak

### Verduurzaming

Er is een nieuwe balans: de afhankelijkheid van gaswinning wordt omgezet in nieuwe duurzame en economische kansen. De energietransitie van de dorpen in de dorpenaanpak is hier een voorbeeld van. In het begin van 2023 draagt NCG bij aan een quick scan. Met de quick scan onderzoeken we of het mogelijk is om de dorpen aardgasvrij te maken. Ook onderzoeken we wat hiervoor nodig is en welke moeilijkheden er zijn. Eventueel rollen we dit uit over de rest van het aardbevingsgebied. De uitkomsten van de quick scan worden gepresenteerd aan de staatssecretaris, zodat hij deze kan meenemen in de overwegingen of en op welke manier we woningen aardgasvrij kunnen maken.

We onderzoeken ook de rol van energietransitie in de versterking van het totale aardbevingsgebied. De energietransitie heeft ook te maken met de economische dynamiek en werkgelegenheid in de regio. NCG kijkt daarom naar mogelijkheden voor de dorpenaanpak volgens leefbaarheidsvisies voor de regio en de dorpen. De bewoners en gemeente kunnen deze visies opstellen. NCG biedt hierin graag ondersteuning.

### Planning

In het voorjaar (maart/april) van 2023 starten we in Garrelsweer met de bouw van de eerste groep adressen in het dorp. We verwachten eind 2023 ook in Zeerijp te starten met de bouw. Het jaar 2023 staat voor Wirdum en Leermens in het teken van de ontwerpfase. De bouwfase in deze dorpen is voorzien voor 2024.

Om deze planning te halen, werken we in 2023 aan:

- het verkrijgen van alle benodigde versterkingsadviezen en herbeoordelingen.
- een uitvoeringsontwerp per fasegebied en per woning waar bewoners mee akkoord zijn.
- duidelijkheid over koppelkansen, zowel op het gebied van duurzaamheid als anders.
- voldoende gerealiseerde tijdelijke woningen in Wirdum en Leermens (Garrelsweer en Zeerijp is inmiddels gereed).
- doorlopen van de benodigde vergunningstrajecten.
- inrichten van een dorpsbouwplaats per dorp, waar ook het dorpssteam gehuisvest wordt.

## 6. Productie

Voor bewoners is het belangrijk dat we voorspelbare en realistische plannings geven. Bewoners willen een veilig huis en het liefst zo snel mogelijk. Ook in het rapport van de Nationale Ombudsman<sup>1</sup> staat dat de onzekerheid een probleem is, net als beloften van versnelling die we niet konden waarmaken. NCG doet haar uiterste best om dit te verbeteren met realistische productievoorstellen voor 2023. Het impulsprogramma en het bijstellen van het MJVP dragen hieraan bij.

### 6.1 Productievoorstellen

De productievoorstellen zijn gebaseerd op het MJVP en onderliggende plannings van individuele projecten. Daarin houden we ook rekening met eventuele mee- of tegenvallers. We stellen de (jaar)planning ieder halfjaar bij, zodat we scherp kunnen sturen op de realisatie van de verschillende mijlpalen in het versterkingsproces. In maart en oktober 2023 stellen we het MJVP opnieuw bij. NCG heeft voor 2023 realistische productievoorstellen opgesteld. Deze voorstellen zijn gericht op het afronden van de beoordelingen in 2023 en de gehele versterkingsoperatie in 2028. Hier volgen de volgende twee doelen uit voor 2023:

- Opnames en beoordelingen zijn afgerond in 2023
- Voor 1100 panden zal in 2023 de bouw gereed zijn.



<sup>1</sup> Nationale Ombudsman, 2022. Rapport 'Beloftes maken schuld' [Rapport Beloftes Maken Schuld](https://www.nationaleombudsman.nl/rapport/beloftes-maken-schuld) ([nationaleombudsman.nl](https://www.nationaleombudsman.nl))

## 6. Productie

### Opnemen en beoordelen

NCG zet zich in om in 2023 de opnames en beoordelingen af te ronden. De opnames en beoordelingen voor adressen die we via de typologieaanpak of op de klassieke manier oppakken, ronden we af in 2023. Bij een eerdere typologiebeoordeling zijn adressen uitgevallen. Ook zijn er adressen die we zouden oppakken met typologieën die niet opgeleverd zijn. Deze zijn in goed overleg met de regio ingedeeld in de praktijkaanpak of de klassieke berekening, beide op basis van de NPR. In het vierde kwartaal van 2022 zijn de geselecteerde adressen klassiek in de markt gezet. Een deel daarvan is al eerder vanwege verlate planning uitgezet. Dit gaat om ongeveer 1.000 adressen.

De ontwikkeling van de praktijkaanpak, onderdeel van het bestuursakkoord, is halverwege 2022 afgerond. De praktijkaanpak wordt sinds eind 2022 ingezet. De wens is dat we het grootste deel van deze adressen vóór eind 2023 kunnen voorzien van een expert judgement over de verwachte versterkingsmaatregelen. Vervolgens pakken we deze adressen volgens het MJVP op. Zijn de adressen niet op norm? Dan zorgen we voor een concreet uitvoeringsontwerp met vastgestelde maatregelen. De praktijkaanpak heeft een kortere doorlooptijd dan het reguliere traject. Daarmee kan NCG het grootste deel van de adressen in de versterkingsoperatie op tijd voorzien van een versterkingsadvies of besluit op norm: vóór eind 2023.

### Plannen en versterken

NCG verwacht in 2023 vanuit de jaarplanning 2023 ongeveer 1.100 panden te versterken (mijlpaal 11). Er zijn een aantal belangrijke randvoorwaarden voor het verloop van de versterkingsoperatie. Als op die onderdelen knelpunten ontstaan, kan dit de versterkingsoperatie vertragen. Deze randvoorwaarden zijn vooral:

- beschikbaarheid van aannemers en constructeurs in de markt.
- beschikbaarheid van voldoende wisselwoningen of tijdelijk onderkomen (THV) voor bewoners en ondernemers.
- het op tijd verstrekken van de juiste vergunningen.
- het op tijd kunnen aanbrengen of aanpassen van nutsvoorzieningen wanneer nieuwbouw en het opnieuw inrichten van een gebied tegelijk opgepakt wordt vanwege de versterking.
- het gebruik kunnen maken van innovatieve en efficiënte vormen van aanbesteding.

## 7. Huis op orde

Om naast de bewoner te kunnen staan, is er een belangrijke voorwaarde: een goed ingerichte organisatie. NCG heeft een stabiele onderlaag van stafafdelingen nodig voor onze primaire processen. Ook moeten onze werkprocessen en regels de productie ondersteunen en een mensgerichte versterkingsoperatie mogelijk maken. In 2023 gaan we hiermee door en maken we een verbeteringslag. Dit zorgt ervoor dat zowel de bewoner als de NCG-medewerker zich geholpen voelt door onze staf-/centrale afdelingen en onze werkprocessen. Oftewel, ons 'huis' is op orde.

### 7.1 Versimpelen en verduidelijken van regels en kaders

Het belangrijkste is een grote behoefte van bewoners: een snellere, ruimere en effectievere uitvoering van regelingen die er al zijn. Alle uitvoerders moet hun focus hierop richten. We versimpelen de kaders, regels en werkprocessen waar medewerkers mee werken in 2023. Er komen standaard werkprocessen, die overdraagbaar en niet persoonsafhankelijk zijn. We leggen de verantwoordelijkheden die bij een functie horen uit en leggen ze vast. Hierdoor is dit voor medewerkers duidelijk. Zo helpen we medewerkers in hun werk en kunnen zij hiermee hun eigenaarschap invullen.

In 2023 onderzoeken we eerst welke regels en kaders bij onze collega's bekend zijn. Daarna onderzoeken we samen met de relevante teams van het verbetertraject hoe we de regels en kaders kunnen versimpelen. Daarbij organiseren we processen van buiten naar binnen waardoor processen beter aansluiten bij de behoefte van bewoners en NCG-medewerkers.



## 7. Huis op orde



### 7.2 Ondersteuning primair proces

Een stabiele onderlaag vanuit de staf- en centrale afdelingen ondersteunt het primair proces. Een goede IT-omgeving met betrouwbare applicaties is bijvoorbeeld onmisbaar voor het uitvoeren van de versterkingsoperatie. Hetzelfde geldt voor inkoop- en marktstrategieën en een financiële huishouding die goede monitoring en verantwoording mogelijk maakt en de versterking vooruithelpt. De interne organisatie staat voor een kwalitatief goede en voorspoedige uitvoering van de versterking. Om het verschil te kunnen maken voor onze bewoners, ondersteunen onze collega's uit de ondersteunende afdelingen het primaire proces proactief met innovatieve oplossingen. Denk aan het Groninger model bij inkoop of bij Informatievoorziening de softwarerobots die tot versnelling leiden. De primaire- en de ondersteunende afdelingen delen het gevoel van urgentie en vinden samen creatieve oplossingen. We gaan het ketenproces vanuit de inwoner naar onze backoffice beter op elkaar aansluiten door van buiten naar binnen te werken.