



Nationaal Coördinator Groningen

Aan  
De leden van de maatschappelijke en bestuurlijke stuurgroep

**Nationaal Coördinator  
Groningen**

**Behandeld door**

ir. (10)(2e)

T (10)(2e)

(10)(2e) @nationaalcoordinator  
groningen.nl

**Datum**

5 oktober 2017

**Kenmerk**

NCG / 17156931

**Kopie aan**

**Bijlage(n)**

1

# memo

Memo aan stuurgroepen over Audit van KPMG op CVW

Geachte leden van de Maatschappelijke en Bestuurlijke Stuurgroep,

Tijdens de stuurgroepbijeenkomsten van 14 september 2017 hebben de stuurgroepen gevraagd om een stand van zaken met betrekking de audit die KPMG uitvoert op Centrum Veilig Wonen. Dit memo komt tegemoet aan dit verzoek. In dit memo gaat de NCG in op de aanleiding tot de audit, de context van het onderzoek, de belangrijkste punten uit het eindrapport van KPMG en het verdere proces.

## Aanleiding:

Het Centrum Veilig Wonen (CVW) voert taken uit met betrekking tot schadeafhandeling en versterking van huizen en andere gebouwen. Bij de start van het CVW in januari 2015 heeft de minister als toezichthoudend orgaan een Commissie van Toezicht op het CVW ingesteld. In de zomer van 2016 heeft de minister van EZ aangegeven dat de NCG toezicht gaat houden op het CVW. De Commissie van Toezicht op het CVW kon hiermee van haar taak ontheven worden. Dat is inmiddels gebeurd in voorjaar 2017. Om de toezichtstaak op het CVW vorm te kunnen geven bereidde NCG in september 2016 een audit op het CVW voor. In de voorbereiding heeft de NCG de vraagstelling aan de stuurgroepen voorgelegd voor advies. Vervolgens is de opdracht aanbesteed en gegund aan KPMG. De audit op het CVW is uiteindelijk gestart in maart 2017, niet in najaar 2016 (zoals was aangegeven in de Kamerbrief van 13 september 2016). Reden hiervoor was het niet tot stand komen van de benodigde afspraken tussen KPMG en NAM/CVW over inzage in en gebruik van documenten van CVW en NAM voor dit onderzoek en onduidelijkheden over de wijze waarop privacy van personen en documenten geborgd kon worden. KPMG heeft eind september 2017 bijgevoegd rapport opgeleverd.

## Korte schets van het verloop en inhoud van het onderzoek:

Deze audit had als doel aanknopingspunten te bieden voor toezicht op de lopende processen bij het CVW. KPMG heeft het onderzoek uitgevoerd. KPMG heeft in februari en maart 2017 36 interviews afgenomen bij NAM en CVW en ongeveer 350 documenten ingezien, waaronder het contract tussen NAM en CVW en de interface manuals (inhoudelijke uitwerking van het contract). Dit onderzoek is hiermee een momentopname van een periode waarin behandeling van schades volgens het oude schadeprotocol nog niet waren stopgezet, waarin de inspecties van woningen in volle gang waren en waarin de aanpak voor versterking van individuele woningen nog werd uitgewerkt. De onderzoeksvragen hebben zich

Nationaal Coördinator  
Groningen

Kenmerk  
NCG / 17156931

gericht op 4 hoofdpunten: relatie tussen NAM en CVW, de inrichting van het CVW als organisatie, het werkproces m.b.t. schadeafhandeling en het werkproces m.b.t. versterking van woningen. Per onderwerp heeft KPMG op basis van de vraagstelling van de NCG bevindingen opgesteld, attentiepunten voor toezicht geïdentificeerd en van deze de kritieke attentiepunten aangewezen. Ook heeft KPMG een aantal aanbevelingen gedaan.

De belangrijkste conclusies van de audit per onderwerp zijn de volgende:

1. Op het punt 'relatie tussen NAM en CVW' constateert KPMG: "Uit de bij NAM en CVW gehouden interviews en de beschikbaar gestelde verslagen en auditrapporten komt het beeld naar voren dat NAM (zeer) dicht op de CVW-organisatie zit om toe te zien op een adequate invulling van het contract. De vraag is of deze (zeer) directe operationele en financiële aansturing het juiste effect sorteert en of er voldoende vertrouwen en vrijheid wordt gegeven aan CVW zodat het op een effectieve en efficiënte wijze zijn doelstellingen kan bereiken."
2. Met betrekking tot 'de inrichting van CVW als organisatie' staat in het rapport dat "dat CVW-management van meet af aan heeft erkend dat bewonersgerichtheid een cruciale kritieke succesfactor is, en dat het management dit ook uitdraagt naar haar medewerkers." Medewerkers worden bij CVW geworven aan de hand van een personeelsgids. Mede Op basis hiervan oordeelt KPMG dat "er een volwaardige P&O functie operationeel is binnen CVW", maar dat de "effectiviteit van de P&O functie moet worden afgemeten aan de mate waarin het personeelsbestand is afgestemd op de opgaves". Ook zegt KPMG over de IT-inrichting van CVW dat CVW hierbij in grote mate afhankelijk is van 1 partij, automatische notificaties in het systeem ontbreken, geaggregeerde informatie lastig te verkrijgen is en zijn er overtredingen van de Wet bescherming persoonsgegevens geconstateerd.
3. Over het werkproces m.b.t. schadeafhandeling zegt KPMG dat in de tijd dat het onderzoek is uitgevoerd de processen bij CVW zijn ingericht conform protocollen, maar dat de experts in de procedure nog niet het gewenste niveau hebben om te werken met de in maart ingevoerde rapportageformats. onvoldoende worden aangestuurd en er onvoldoende inzicht is in de afhandelingprocedure van de meldingen via het clientvolgsysteem CRM.
4. Op het onderwerp van het werkproces m.b.t. versterking van woningen constateert KPMG dat "CVW over meerdere processchema's beschikt". Mede hieruit komt "uit dit onderzoek naar voren dat CVW het inspectieproces in opzet toereikend lijkt te beheersen", maar dat "de effectiviteit van de werking van de procedures en beheersmaatregelen niet onderzocht konden worden". "Uit de gesprekken met NAM komt naar voren dat de financiële en procesmatige stuurinformatie zowel op project-als geaggregeerd niveau (nog) niet aanwezig is. Gezien de omvang van de opgave geeft NAM aan dat dit cruciaal is."

**Nationaal Coördinator  
Groningen**

**Kenmerk**  
NCG / 17156931

Context van het onderzoek:

Ten tijde van de maatschappelijke en politieke discussie over het zicht houden op het functioneren van het CVW in de zomer en het vroege najaar van 2016 lag de nadruk in het debat sterk op het steeds onafhankelijker van NAM opereren door het CVW en op de mate van en wijze waarop de Nationaal Coördinator Groningen in staat was om de processen schadeafhandeling en versterken van woningen uit te kunnen voeren. Op dat moment was de overtuiging dat beter en directer zicht op het functioneren van het CVW bij kon dragen aan de effectiviteit en inrichting van deze processen. Echter: de discussie of de NCG over voldoende instrumentarium beschikt om zijn taken uit te kunnen voeren is vervolgens in een stroomversnelling geraakt. In de periode tussen september 2016 en heden is door EZ een wetsvoorstel opgesteld en is versnelling gekomen in de gesprekken met NAM, NCG en EZ om op verdere afstand te komen van schadeafhandeling en versterken. Deze gesprekken zijn nog steeds gaande. Onderdeel hiervan is dat de NCG regie gaat uitoefenen op schadeafhandeling en versterking van woningen door CVW. Ook zijn vanaf april 2017 de gesprekken over het schadeafhandeling versneld en de oude schadeafhandelingsprocedure gesloten. In de nieuwe schadeafhandeling zal de beoordeling van schademeldingen bij een onafhankelijke commissie/autoriteit worden belegd. Het auditrapport is in deze context verminderd relevant geworden. Ook is het gezien deze lopende trajecten en binnen deze context opnieuw onderwerp van gesprek of een toezichtsrol voor de NCG een logische rol is.

Communicatie met betrekking tot het auditrapport:

De NCG is voornemens het rapport van KPMG te publiceren en aan de minister van Economische Zaken aan te bieden ter verzending aan de Tweede Kamer. Verder zal de NCG uit de aanbevelingen van het rapport putten bij de gesprekken over de gewenste verhoudingen tussen Rijk, Provincie, gemeenten en NAM in de toekomst.