

7. Beschrijving inrichting Audit CVW

11 augustus 2016

Aanleiding

Centrum Veilig Wonen (CVW) is een private organisatie die in opdracht van NAM - eveneens een private organisatie - de afhandeling van reguliere schade als gevolg van aardbevingen in Groningen uitvoert en inspecties van woningen en andere gebouwen uitvoert met het oog op preventieve versterking. In media en politiek worden herhaaldelijk kritische vragen opgeworpen over de positie en werkwijze van het CVW. Zo wordt regelmatig betwijfeld of CVW voldoende onafhankelijk van NAM kan opereren en of de processen van CVW met betrekking tot schadeafhandeling en preventief versterken van woningen wel zo zijn ingericht dat het zijn doelstellingen kan waar maken. Om deze terugkerende vragen op een herleidbare wijze te beantwoorden is het wenselijk de bedrijfsprocessen en gerapporteerde cijfers transparant en navolgbaar te maken. Hiertoe moet een onafhankelijke derde partij de huidige stand van zaken in kaart brengen. CVW heeft laten weten bereid te zijn mee te werken aan een dergelijk onderzoek. Het CVW daarom onderworpen aan een audit in opdracht van de Nationaal Coördinator Groningen.

In het meerjarenprogramma van de NCG staat benoemd dat de NCG publiek toezicht zal gaan houden op de werkzaamheden van het CVW. De uitkomsten van de audit zullen daarom tevens fungeren als 'nulmeting' om te bepalen op welke wijze deze toezichthoudende rol en het bijbehorende instrumentarium dienen te worden ingericht.

Daarnaast wensen NCG inzicht te krijgen in enkele aanverwante onderwerpen: oorzaken en gevolgen van de keuze om schade contant te laten uitbetalen, de redenen dat een groep schademelders na erkenning van de schade niet reageert op het voorstel en klanttevredenheid, onder andere in relatie tot de al of niet erkenning van aardbevingsschade en aanvragen voor een contra-expertise.

Audit

Vraagstellingen

De audit ziet op 4 onderdelen, waarbij de punten 1 en 2 een systeemaudit betreffen en de punten 3 en 4 een procesaudit zijn:

1. Inrichting van de organisatie van Centrum Veilig wonen
 - o Missie/visie: sluiten de werkprocessen van CVW aan bij de centrale uitgangspunten ('de bewoner centraal' en 'inzet van regionale vakmensen')?
 - o Mensgericht: Beschikt CVW over procesbeschrijvingen om mensen aan te nemen, beoordelen, (aanvullend) belonen en ontslaan en is de praktische toepassing daarvan in lijn met die beschrijvingen?
 - o Kwaliteitsbewaking: Beschikt CVW over een procedure voor kwaliteitsbewaking van eigen personeel en de (grote) groep werknemers die voor CVW werken (schade-experts, aannemers, inspecteurs). Beschikt CVW over een klachtenprocedure voor bewoners? Zijn deze processen onafhankelijk ingebed en kan er in de organisatie opvolging gegeven worden aan de verbeteruggesties?
 - o Financieel: is er een procedure voor de vaststelling van tarieven, voor betaling en eventuele beloning van de externe, flexibel inzetbare schil van schade-experts, inspecteurs en aannemers?
 - o Bedrijfsvoering: Beschikt CVW over een CRM-systeem (en een handleiding voor het gebruik ervan) dat informatie kan geven over de stand van zaken van de verschillende stappen in de processen voor schadeafhandeling, inspectie en werkzaamheden voor preventief versterken? Wordt de handleiding in de praktijk naar letter en/of geest toegepast? Bevat dit systeem een bewaking van termijnen met automatisch verzoek om opvolging indien er sprake is van dreiging van overschrijding?
2. Relatie NAM-CVW

- o Gaan van de prestatieafspraken tussen NAM en CVW de juiste prikkels uit om de opdracht van het CVW – schadeherstel en versterking waarbij de bewoner centraal staat – uit te voeren? Is de doelstelling om inzet van regionale vakmensen te stimuleren, onderdeel van deze afspraken?
 - o Beschikt CVW over een financieel mandaat van NAM waarbinnen CVW zijn opdracht naar behoren kan uitvoeren? Is er een beschrijving voor de omgang met dit financieel mandaat? Is de dagelijkse praktijk in lijn met die beschrijving?
 - o Zijn er afspraken met NAM en NCG over de relatie en samenwerking? Worden deze in de praktijk nageleefd?
3. Processen en protocollen
- o Schade: is de praktijk van schadeafhandeling in overeenstemming met de tekst van het schadeprotocol? Wordt het handboek aardbevingsschade in de praktijk daadwerkelijk geraadpleegd en toegepast? Is er een procedure voor kwaliteitsbewaking voor de toepassing van het schadeprotocol en het handboek die toegankelijk is voor bewoners, experts en aannemers?
 - o Inspecties tbv versterking: beschikt het CVW over een procesbeschrijving voor het uitvoeren van inspecties bij woningen? Is de toepassing in de praktijk in lijn met deze procesbeschrijving? Is er een procedure voor kwaliteitsbewaking van inspecties die toegankelijk is voor bewoners en inspecteurs?
4. Proces voor de werkzaamheden voor preventief versterken.
- o Beschikt het CVW over een procesbeschrijving voor het uitvoeren van versterkingen bij woningen? Is de praktijk in lijn met deze procesbeschrijving? Is er een procedure voor kwaliteitsbewaking van de versterkingen die toegankelijk is voor bewoners en inspecteurs?

Producten:

Op elk van bovenstaande punten ontvangt NCG graag een rapport, waarin per onderdeel wordt beschreven wat de feitelijke bevindingen zijn, een appreciatie van deze bevindingen en eventuele verbeter suggesties. Dit rapport zal daarnaast moeten omvatten: een inventarisatie van kritieke processen (of onderdelen van processen) en indicatoren voor het houden van toezicht. Graag ontvangt de NCG ook een oordeel of de inrichting van de bedrijfsvoering en toepassing van de processen voldoende transparant is en 'checks and balances' bevat. Daarnaast: een mogelijkheid tot presentatie van het rapport in een gesprek met (werknemers van) de Nationaal Coördinator Groningen.

Tijdpad:

- Augustus 2016: aanbesteding
- September 2016: gunning
- 29 aug / 1 sept: informeren Maatschappelijke / Bestuurlijke Stuurgroep
- Half december 2016: oplevering auditrapporten

Geraamde kosten: €100k incl. btw (deze post is niet in bestedingenplan opgenomen en vraag t om aanvullende goedkeuring)

Financiering: aanbesteding

Mogelijke partijen

- Baker Tilly Bertk (onderaannemer DPA Finance en Coöperatieve Vereniging EurCons BA)
- Deloitte Accountants (onderaannemer Deloitte Risk Services)
- EY Accountants
- KPMG Advisory
- PWC Advisory

Bijkomstigheden:

Dit onderzoek vraagt om het tekenen van een geheimhoudingsverklaring door de onderzoekers t.a.v. de prestatieafspraken tussen CVW en NAM.

Aanvullende informatie:

Informatie over Nationaal Coördinator Groningen: www.nationaalcoordinatorgroningen.nl

Informatie over CVW: www.centrumveiligwonen.nl

Informatie over de context van de toezegging aan de Tweede Kamer m.b.t. de audit:
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2016/06/28/kamerbrief-over-schadeafhandeling-centrum-veilig-wonen>

Beantwoording Kamervragen over de onafhankelijkheid van Centrum Veilig Wonen:
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2016/01/08/beantwoording-kamervragen-over-de-onafhankelijkheid-van-het-centrum-veilig-wonen>

Kamerbrief met aanbieding van het rapport van de Commissie van Toezicht op het Centrum Veilig Wonen:
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2016/06/02/kamerbrief-bij-jaarrapportage-cvw-en-jaarrapportage-commissie-van-toezicht-op-het-cvw>