



**Nationaal Coördinator
Groningen**

Datum
22 augustus 2016

Kenmerk
NCG /

Kopie aan

Bijlage(n)
2

BESPREEK NOTITIE

Maatschappelijke en Bestuurlijke Stuurgroep

7. Audit CVW en aanvullend onderzoek praktische uitwerking schadeprotocol

Openbaarheid document: niet openbaar

Doel: ter advisering

Bespreekpunten

In bijgevoegde notities legt de NCG aan de stuurgroepen het projectvoorstel voor een audit op CVW voor en een onderzoeksvorstel naar een aantal praktische uitwerkingen van het protocol. Beide trajecten gaat de NCG op basis van het voorliggende voorstel aanbesteden.

Audit

De NCG heeft in haar Meerjarenprogramma en in de samenwerkingsafspraken tussen NCG, NAM en EZ aangegeven toezicht te houden op de schadeafhandeling door CVW. Om dit toezicht vorm te kunnen geven, is het van belang goed te weten wat de stand van zaken is ten aanzien van de lopende processen binnen CVW. 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.

Nationaal Coördinator
Groningen

Kenmerk
NCG /

Onderzoek praktische uitwerking schadeprotocol

Daarnaast zijn er een aantal praktische uitwerkingen van het schadeprotocol, waarvan de NCG graag nadere duiding wil hebben over de oorzaken hiervan. Dit zijn de volgende punten:

- uitbetaling schadebedrag;
- uitblijven van reactie op schaderapport door bewoner;
- toename van het aantal schaderapporten met c-schade;
- toename van het aantal aanvragen voor en lang doorlopen van contra-expertiseprocedures;
- dalende cijfer klanttevredenheid CVW.

Bijlage

1. audit CVW
2. onderzoek praktische uitwerking schadeprotocol