

STAPPENPLAN

Overkoepelend Versterkingsproces

Status-update per 20-09-2020

Oprichting:

Ontwerp een versterkingsproces – en regel dat in – waarin alle stappen zijn vastgelegd vanaf de vaststelling van de versterkingsnoodzaak (Lokale plannen van Aanpak, Meerjarig Versterkingsplan, Normbesluit) tot aan de oplevering van de versterkte woning.

Dat proces gaat over de nieuwe versterkingen (waarvoor nu inspecties worden uitgevoerd en versterkingsadviezen worden opgesteld) én over de lopende projecten.

Het perspectief van de bewoner is belangrijk in de uitwerking van het proces. Gemeenten wensen als opdrachtgever maximaal betrokken te worden bij de inrichting van het proces (geen blackbox).

Opdrachtgevers vanuit het versnellingsteam

Peter Spijkerman	NCG
Ric de Rooij	EZK
Leo Bosdijk (<i>draait mee in het uitvoeringsteam</i>)	Gemeente Groningen

Opdrachtgevers zorgen dat het uitvoeringsteam een duidelijke opdracht mee krijgt. En verzorgen de verbinding met het versnellingsteam (met de opdrachtnemer/trekker als eerste aanspreekpunt).

Uitvoeringsteam

Opdrachtnemer/trekker	(10)(2e) / Tilly Stigters	NCG
Experts	(10)(2e)	Gemeente Loppersum
	(10)(2e)	Gemeente Groningen
	Susan Top	Gasberaad
	(10)(2e)	EZK
	(10)(2e)	BZK
	Nader te bepalen	TCMG/TCV

Inbedding

Naast een adequaat, efficiënt ingericht proces is draagvlak bij bewoners en bestuurders noodzakelijk voor een succesvol versterkingsprogramma. In dat opzicht praten we over twee zijden van dezelfde medaille. In de transitie van de NCG met daarbij de overname van CVW, herinrichten van processen, inrichten governance, wetgeving en publieke (voor)financiering staat de productiezijde centraal. Het 'overkoepelend versterkingsproces' richt zich als andere zijde van de medaille op draagvlak en interactie met bestuurders en met name ook bewoners.

Customer Journey

Het begrip Customer Journey komt vanuit de marketing. Door middel van zogenaamde 'mapping' wordt de reis van klanten, afnemers (in dit geval bewoners) langs alle contactmomenten en mogelijke diensten en producten in beeld gebracht. Het uitvoeringsteam gaat dit ook doen voor het versterkingsproces

STAPPENPLAN

(zoals dat per 01-01-2020 ingericht is. Interactie is daarbij een kernbegrip. Vanuit het versterkingsproces worden er diensten en producten aan de bewoner geleverd. Maar wordt ook inzet en effort gevraagd van bewoner wiens pand wordt beoordeeld en waar nodig versterkt c.q. tot sloop-nieuwbouw wordt overgegaan. Dit kan leiden tot dilemma's waarover een keuze gemaakt dient te worden. Denk daarbij onder meer aan:

- Maatwerk vs. generieke processen. Voor elke bewoner een passende oplossing of een beperkt aantal 'standaarden';
- Veel inspraakmomenten in het beslissingsproces (al dan niet via beroep en bezwaar) die ook doorlooptijd vragen versus 'één handtekening voor het gehele proces'.
- Zelfstandigheid en eigen initiatief versus volledige begeleiding
- Particulier opdrachtgeverschap versus publieke uitvoering (met gradaties in risico's voor de opdracht)
- De mate waarin processen van schadeafhandeling en versterking vervlochten kunnen cq. moeten worden (vanuit perspectief bewoner)
- Bieden van snelle levering van meer veiligheid (vermindering risico's) versus in één keer goed (o.a. door complexe berekeningen).
- De aanpak van de woning centraal stellen of het gebied?
-

Meer abstract vanuit de bewoner van een pand in het gebied geldt:

- "Wat mag ik als bewoner van het versterkingsproces verwachten?"
- "Wat wordt er mij u als bewoner gevraagd gedurende dat proces? "

Voortgang/status

Zoals gezegd zijn het inrichten van een publiek versterkingsproces en het bepalen van interactie met de bewoner twee zijden van dezelfde medaille. Oftewel de transitie NCG en het (desgewenst) herijken van de bewonersinteractie zijn onlosmakelijk verbonden. In het overleg versnellingsteam d.d. 31 juli is afgesproken om beide processen in samenhang te bezien. Er is evenwel een faseverschil. Je zult eerst een op hoofdlijnen uitgewerkt versterkingsproces moeten hebben om daarbinnen de interactiemomenten met de bewoner vast te stellen.

Inmiddels ligt er vanuit de transitie NCG een concept proces versterking. Tilly Stigters, plv. directeur NCG neemt op 25 september het Versnellingsteam mee in de gemaakte stappen tot nu toe.

Daarnaast wordt vanuit traject wetgeving geleidelijk aan duidelijk hoe het proces wordt ingericht.

Nu bovengenoemde stappen in voldoende mate zijn gevorderd is het mogelijk om een volgende stap te zetten. In week 40 (eventueel 41) zal het uitvoeringsteam (o.l.v. First Consulting) gedurende een workshop voorstellen doen voor interactie momenten met bewoners gedurende het versterkingsproces, te leveren producten en diensten, kaders en randvoorwaarden, inclusief incentives en boetes. Output zal aan het versnellingsteam worden voorgelegd (besluitvorming op hoofdlijnen).

Uitvoeringsteam zal vervolgens een verdere uitwerking doen. In die uitwerking ook de gevraagde producten (als onderdeel van een groter geheel).

STAPPENPLAN

N.B. voor enkele producten wordt de beoogde oplevering later dan gepland (1 sept). Met opdrachtgevers is op 4 sept. JI. de beschreven aanpak doorgesproken. Eerst nu het proces vanuit bewonersperspectief op hoofdlijnen benoemen vervolgens detailproducten uitwerken. Gevraagde producten uiteraard wel leveren.

Afstemming met Versnellingsteam en andere werkteams

Vanuit dit team is iedere twee weken één vertegenwoordiger aanwezig bij een gedeelte van het overleg van het versnellingsteam, onderling kan o.b.v. de agenda bepaald worden wie dit is. Doel hiervan is informeren van het versnellingsteam over voortgang, en voorleggen van beslissingen, belemmeringen en kansen. Tussendoor vindt afstemming plaats met de opdrachtgevers vanuit het versnellingsteam.

Ook vindt tussendoor afstemming plaats met de andere werk teams. Gezien de afhankelijkheden in op te leveren producten zal dit in ieder geval zijn met:

- Werk team aannemersvariant
- Werk team typologieaanpak
- Werk team één uitvoeringsorganisatie
- Werk team productiesturing
- Werkteam 1581 en 3260 (uitvoering versterkingsadviezen)

Vanuit deze teams zal dan ook vaak een vertegenwoordiger aanwezig zijn bij hetzelfde versnellingsteam overleg.

STAPPENPLAN

Bijlage: opdracht aan het team overkoepelend versterkingsproces

Inhoud van dit document

Op woensdag 5 juni 2019 is in het Bestuurlijk Overleg met regiobestuurders overeenstemming bereikt over versnellingsmaatregelen voor de versterkingsoperatie. Hierna is een uitvoeringsplanning opgesteld voor het implementeren van deze maatregelen in 2019, onder verantwoordelijkheid van het versnellingsteam, en zijn er werk teams opgezet om het versnellingsteam de ondersteunen op specifieke onderwerpen. Dit document vertegenwoordigt de opdracht aan het werk team op het onderwerp overkoepelend versterkingsproces.

Hoe ziet succes eruit?

Korte termijn: Een efficiënt, helder en maatschappelijk aanvaardbaar versterkingsproces per 1 januari 2020, inclusief rollen en mandaten met daarin verwerkt: keuzemogelijkheden voor bewoners, fatale termijnen, en de uitgewerkte één-loket gedachte i.c.m. schade. Proces is beschreven, vastgesteld.

Implementatie vanaf 1 januari.

Lange termijn: Een doorlopend efficiënt, helder en maatschappelijk aanvaardbaar versterkingsproces, dat de uitvoeringsorganisatie in staat stelt om de versterkingsopgave snel, en effectief uit te voeren, en problemen in de uitvoering snel op te lossen. Dus ook korte lijnen naar opdrachtgevers.

NCG ziet het inrichten en uitvoeren van bovengenoemde (korte en lange termijn) als haar primaire taak. Op de onderdelen waar NCG geen (directe en/of volledige) invloed heeft of kan uitoefen heeft zij de partijen uit het Bestuurlijk Overleg Groningen t.b.v. vlotte en adequate ondersteuning en besluitvorming nodig. Aan het werkteam 'Overkoepelend Versterkingsproces de opdracht om dit te ondersteunen en mogelijk te maken.

Op te leveren versnellingsmaatregelen en tussenproducten aan het versnellingsteam

	Maatregel	Mijlpaal	Einddatum
1.	Doel is om sneller zo veel mogelijk veiligheid te creëren, waarbij de door SodM goedgekeurde lokale plannen van aanpak leidend zijn voor de fasering waarmee gebouwen en gebieden worden aangepakt. Binnen deze aanpak krijgt een bewoner de mogelijkheid om zelf regie te voeren over het proces, dat over te laten aan de NCG (vanaf 1 jan 2020: de Uitvoeringsorganisatie), of af te zien van de versterking met behoud van aanspraak op de tegemoetkoming in de vorm van duurzaamheids-maatregelen (een subsidie die kan oplopen tot € 7000 per woning). Dit geldt ook voor de bewoners in batch 1588	Uitwerken van het keuzeproces voor de bewoner, incl. randvoorwaarden voor het kunnen afzien van versterking	1 sep 2019
		Aanpassen voorwaarden duurzaamheidsmaatregelen subsidie: bewoners die afzien van versterking krijgen aanspraak op deze regeling (onder bepaalde voorwaarden)	1 sep 2019
		Aanpassen uitvoeringsproces: de keuzemogelijkheid voor bewoners verwerkt in het proces (zie maatregel 4)	1 jan 2020 (waar mogelijk wel al m ee werken bij P50/P90 van 1581 en 3260)

STAPPENPLAN

4.	Er wordt een efficiënt, helder en maatschappelijk aanvaardbaar versterkingsproces opgesteld voor de nieuwe situatie vanaf 1 januari 2020 m.b.t. opnames, beoordelen en uitvoeren. NCG is opdrachtgever, met externe begeleiding. Het versnellingsteam	Evalueren van het huidige "standaard" proces, inclusief verantwoordelijkheden, afhankelijkheden, doorlooptijden en knelpunten Input ophalen vanuit pilots voor de aannemersvariant (maatregel 2A) en typologieaanpak (maatregel 2B)	Evalueren huidige proces klaar op 1 sep 2019 Input uit pilots in Q4 2019
	(maatregel 10) begeleidt de opdracht (vanuit opdrachtgeversrol)	Opstellen overkoepelend versterkingsproces inclusief rollen en mandaten (met daarin verwerkt: de aannemersvariant, typologieaanpak, keuzemogelijkheden voor bewoners, fatale termijnen, en de uitgewerkte één-loket gedachte i.c.m. schade)	Concept proces klaar op 1 nov 2019 Definitief proces klaar op 1 dec 2019
		Goedkeuren van versterkingsproces	1 dec 2019
		Start uitvoering van het nieuwe versterkingsproces (inclusief communicatie naar bewoners)	1 jan 2020 operationeel
5.	In het nieuwe proces (maatregel 4) worden, waar relevant, fatale termijnen gehanteerd: wanneer afspraken met inwoners niet worden nagekomen wordt de inwoner hiervoor gecompenseerd door middel van een vergoedingsregeling (boetebeding of dwangsom). Deze regeling is uiterlijk 1 jan 2020 operationeel	Bepalen voor welke stappen in het proces een vergoedingsregeling van toepassing zou zijn (alleen als de overheid verantwoordelijk is voor die stap). Opstellen voorstel voor vergoedingsregeling.	1 okt 2019
		Goedkeuren definitieve vergoedingsregeling	1 dec 2019

STAPPENPLAN