

0. Aanleiding

In de bestuurlijke afspraken is afgesproken dat eigenaren in blok A beschikking krijgen over een onafhankelijk adviseur voor herbeoordeling. Ook zijn er wensen om eigenaars in zowel het publieke als het private (eigenaar kiest bouwer) spoor van de NCG de beschikking te geven over een onafhankelijke adviseur. Deze wensen zijn naar voren gekomen in gesprekken met de Ombudsman en gesprekken met de maatschappelijke organisaties.

1. Wat is het beoogde eindresultaat?

In de bestuurlijke afspraken staat onder blok A: "Bewoners krijgen indien nodig de mogelijkheid tot het inschakelen van onafhankelijke ondersteuning bij het maken van een keuze. Dit wordt de komende periode nader uitgewerkt in samenwerking met de maatschappelijke organisaties."

Het hoofddoel is dat eigenaars een goed geïnformeerd besluit kunnen nemen wat er met hun huis gebeurt. Het beoogde eindresultaat is dat er een onafhankelijk adviseur beschikbaar is voor eigenaars die advies nodig hebben. Er zijn vijf mogelijkheden:

- I. Herbeoordelingsadvies voor eigenaars die in blok A vallen en aanvullend advies naast NCG willen of ze voor een herbeoordeling aan de hand van de nieuwste inzichten of hun oude advies moeten gaan.
- II. Als eigenaars fungeren als privaat opdrachtgever (bijvoorbeeld EKB, Heft, EI, etc.) dan kunnen zij gebruik maken van een uitvoeringsadviseur (privaat), die eigenaars begeleidt van versterkingsadvies tot oplevering van de woning.
- III. Uitvoeringsadviseur (publiek) komt beschikbaar voor iedereen die in het proces zit van versterkingsadvies naar oplevering en er met de NCG niet uit komt.
- IV. Een combinatie van I (herbeoordelingsadvies) en II (uitvoeringsadviseur privaat).
- V. Een combinatie van I (herbeoordelingsadvies) en III (uitvoeringsadviseur publiek).

In het geval van combinatie (optie IV en V) heeft de eigenaar ook gewoon recht op de genoemde maximum bedragen onder de verschillende varianten.

In de bestuurlijke afspraken wordt ook melding gemaakt van een onafhankelijk adviseur voor woningverbetering (zoals verduurzaming). In het debat in de Tweede Kamer over de tijdelijke wet Groningen heeft de Kamer zich uitgesproken voor het mogelijk maken van juridische en financiële adviseurs voor eigenaars. Deze drie vormen van onafhankelijk adviseurs worden **niet** meegenomen in deze uitwerking, aangezien dit inhoudelijk een ander type adviseur betreft.

2. Hoe is de inzet van de onafhankelijk adviseurs te rechtvaardigen?

Uit de detaillering van de NEN-norm blijkt dat alle drie de vormen van adviseurs voor komen. Bij de detaillering van onderdeel D (bijkomende kosten) staat bij sub 2 (bijkomende kosten bouw) b (honoraria): adviseur bouwfysica en adviseur installaties. Onder sub 2 h (ontwikkelkosten) wordt verwezen naar begeleiding, coördinatie, etc.

Uit evaluaties, nog uitgevoerd door het CVW, blijkt dat eigenaars niet alleen invloed in het proces willen, maar ook op het vormgeven van het proces. Eigenaars hebben behoefte aan duidelijkheid over rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Wat voor de instanties en aannemers herhaling is, is voor eigenaars een unieke aangelegenheid. Eigenaars willen inzage in het bouwproces, wat kan wel en wat niet? Eigenaars willen begeleid worden in het proces op een manier die zij nodig vinden en hebben daarin het liefst met een vaste contactpersoon te maken. Daar waar nodig willen ze een beroep kunnen doen op onafhankelijke externe deskundigen. Eigenaars hebben behoefte aan duidelijkheid en willen dat hun vragen snel en adequaat worden beantwoord. Ze willen goed worden geïnformeerd gedurende het proces, ook als er geen voortgang is. Daarbij is het van belang de omgeving (buren, familie, enz.) niet te vergeten.

3. Over welke kennis en vaardigheden moet elke adviseur (ongeacht welke variant) beschikken?

- a. De adviseur moet beschikken over grondige inhoudelijke kennis en ruime ervaring op het gebied van bouwprocessen.

- i. De adviseur moet beschikken over een bouwkundige opleiding, minimaal 3 jaar werkervaring in de bouw en bekend zijn met financiële aspecten van bouwprojecten;
- ii. De adviseur dient op de hoogte te zijn van huidige eisen ten aanzien van vergunningen en regelgevingen;
- iii. De adviseur dient versterkingsadviezen te kunnen vertalen in versterkingsmaatregelen.
- b. De adviseur dient te kunnen adviseren wat de gevolgen zijn van de veranderende versterkingsadviezen en de consequenties in veiligheid, emotie, tijd en geld. NCG levert hiervoor de benodigde stukken;
- c. De adviseur moet onafhankelijk zijn. Onafhankelijk betekent hier: in ieder geval niet van de overheid, dat is belangrijk om tot acceptatie en vertrouwen bij de eigenaar te komen. Adviseurs komen dan ook niet vast in dienst bij de NCG of gemeenten noch zullen zij via een ZZP-constructie in dienst komen bij de overheid. Ook betekent het geen ander belang hebbend in het project (of in andere versterkingsprojecten). De adviseur mag niet eerder betrokken zijn bij het adres, bijvoorbeeld voor het opstellen van het versterkingsadvies;
- d. De adviseur dient menselijk inlevingsvermogen te hebben (sensitiviteit vraagstukken, wisselende ervaringen/emoties eigenaars, etc.).

4. Hoe kunnen eigenaars aan een onafhankelijk adviseur komen?

Beleggen bij de eigenaar

- De eigenaar mag zelf kiezen.
- NCG publiceert een lijst van adviseurs op de website die aan de eisen voldoen. Daarnaast kunnen eigenaars zelf met adviseurs komen. De NCG controleert in dat geval aan de hand van enkele criteria (KVK-inschrijving, opleiding en ervaring en onafhankelijkheid) of iemand gekwalificeerd is.
- Bij variant I en III faciliteert de NCG de eigenaar. De eigenaar hoeft niet apart overeenkomsten aan te gaan via een aparte subsidieregeling. De NCG fungeert dus als formele contractspartij en betaalt de rekening.
- Bij variant II verloopt dit conform de afspraken rondom privaat opdrachtgeverschap.

Criteria

- KVK-inschrijving;
- Opleiding;
- Ervaring;
- Onafhankelijkheid.

5. Procesplaat

Globaal proces:

Uitgangspunt: De eigenaar heeft eigen keuze en moet weloverwogen besluiten kunnen nemen.

- De eigenaar krijgt zijn bewonersvriendelijk versterkingsadvies.
- Indien hij of zij in blok A van de bestuurlijke afspraken valt gaat de bewonersbegeleider met hem of haar in gesprek over de gevolgen van de bestuurlijke afspraken voor de eigenaar.
- Eén van de vragen die voorligt: herbeoordeling of niet?
- Elke eigenaar die daar behoefte aan heeft kan een **herbeoordelingsadviseur** inschakelen. Twee routes daartoe:

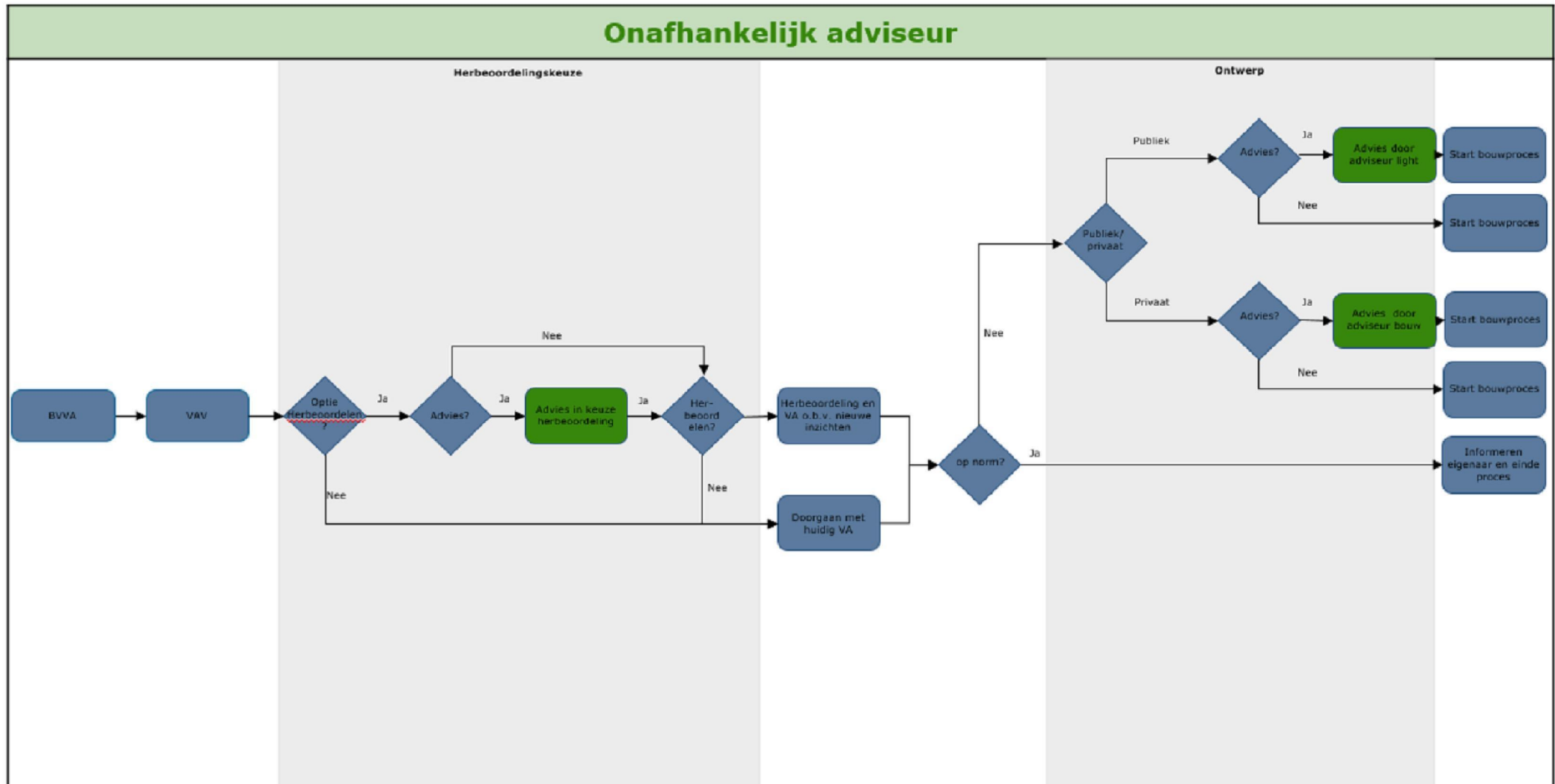
1: eigenaar kiest zelf een adviseur

- o De eigenaar kiest een adviseur die voldoet aan de minimale criteria. Deze criteria staan vermeld op de website van de NCG.
- o De eigenaar vult hiervoor een formulier in op de website van de NCG. Het formulier komt bij het BCC binnen. Het BCC meldt dit aan de bewonersbegeleider en stuurt de aanmelding door naar team techniek en vervolgens naar team inkoop.
- o De NCG (team techniek & inkoop) checkt of de adviseur voldoet aan de gekozen criteria. Team techniek checkt of de KVK-inschrijving, opleiding en ervaring van de

adviseur voldoen. Inkoop checkt of de adviseur onafhankelijk is. (Trigger BKG.)
 Relatiebeheer checkt of de adviseur bekend is in het systeem.

- Als de adviseur niet voldoet aan de criteria, dan wordt dit gecommuniceerd aan de bewonersbegeleider, die contact opneemt met de bewoner. Het is aan de eigenaar om aan de hand van de gemotiveerde beslissing vervolgstappen te nemen: zorgen dat hij of zij met een adviseur komt die aan de voorwaarden voldoet of een adviseur uit de lijst van de NCG (zie route 2) kiezen. Er is geen bezwaar/beroep mogelijk tegen het besluit van de NCG.
 - De keuze wordt geregistreerd binnen het BKG systeem en er wordt een inkooporder aangemaakt op naam van de adviseur. Er wordt relatie-ID (relatienummer) moet aangemaakt voor de onafhankelijk adviseurs op basis van KVK nummer, BTW nummer, naam en adres etc.
 - Inkoop neemt contact op met de onafhankelijk adviseur om aan te geven dat de opdracht is verleend. De bewoner ontvangt en afschrift van de bevestiging. De adviseur moet binnen twee weken contact opnemen met de bewoner.
 - De adviseur stuurt na afloop zijn factuur, op naam van de NCG, naar facturen@nationaalcoordinatorgroningen.nl onder vermelding van het IO-nummer. De factuur is opgesteld volgens een format van de NCG. De onafhankelijk adviseur voegt bij de factuur prestatieakkoord bewoner toe. De NCG zorgt voor betaling van de factuur.
 - De eigenaar geeft een akkoord over de inzet van de adviseur. Kan een korte terugkoppeling zijn aan de bewonersbegeleider dat de adviseur zijn werkzaamheden naar tevredenheid heeft verricht
- 2: De eigenaar kiest een adviseur uit de lijst van de NCG.
- De eigenaar vult hiervoor een formulier in op de website van de NCG. Het formulier komt bij het BCC binnen.
 - BCC leidt het formulier door naar inkoop. Deze registreert de keuze binnen het BKG systeem en maakt een inkooporder aan op naam van de adviseur.
 - Inkoop neemt contact op met de onafhankelijk adviseur om aan te geven dat de opdracht is verleend. De bewoner ontvangt en afschrift van de bevestiging. De adviseur moet binnen twee weken contact opnemen met de bewoner.
 - De adviseur stuurt na afloop zijn factuur, op naam van de NCG, naar facturen@nationaalcoordinatorgroningen.nl onder vermelding van het IO-nummer. De factuur is opgesteld volgens een format van de NCG. De onafhankelijk adviseur voegt bij de factuur prestatieakkoord bewoner toe. De NCG zorgt voor betaling van de factuur.
 - De eigenaar geeft een akkoord over de inzet van de adviseur. Kan een korte terugkoppeling zijn aan de bewonersbegeleider dat de adviseur zijn werkzaamheden naar tevredenheid heeft verricht
- Als blijkt (na herbeoordeling of doorgaan met huidig versterkingsadvies) dat de woning versterkt moet worden zijn er twee opties:
- i. De eigenaar kiest voor een **privaat** spoor. In dat geval maakt hij aanspraak op een **uitvoeringsadviseur (privaat)**. Dit wordt meegenomen in de subsidie.
 - ii. De eigenaar kiest voor het **publieke** spoor. Mocht hij of zij er niet uit komen met de NCG dan kan in overleg gekeken worden naar de inzet van een **uitvoeringsadviseur (publiek)**. Deze kan gekozen worden uit de lijst op de website van de NCG of door de eigenaar zelf aangedragen worden. Dan moet hij of zij wel voldoen aan de gestelde criteria.

Versie 2.85 01-04-2021



I. Herbeoordelingsadviseur

I.A. Voor wie:

- Iedereen (exclusief woningcorporaties en huurders) in blok A die behoefte heeft aan onafhankelijk advies over kiezen voor een herbeoordeling of gaan voor het versterkingsadvies.
- Eigenaren worden gewezen op het bestaan van de herbeoordelingsadviseur bij het oriënterend gesprek.

I.B. Specifieke kennis en vaardigheden herbeoordelingsadviseur (bovenop punt 3 op pagina 1)

- Het is belangrijk dat de adviseurs ervaring op doen met wat de nieuwe norm betekent. Zonder die kennis is het moeilijk te adviseren. Het is een lerend proces.
- Bij advisering moet een adviseur ook mee kunnen nemen wat er gebeurt met de marktwaarde van een woning als er versterkt gaat worden.
- De adviseur moet mee kunnen nemen hoe de afweging zich verhoudt tot de duurzaamheid van een woning. Bij een grote versterking kunnen soms ook vaak de gevels aangepakt en aangepast op basis van de nieuwste isolatienormen. Een adviseur zou dus ook inzichtelijk moeten kunnen maken wat het op gaat leveren, ook in maandelijkse lasten.
- Een adviseur moet eveneens de juridische aspecten en financiële in ogenschouw kunnen nemen; wat als er toch weer een aardbeving is? Maar de adviseur geeft geen financieel of juridisch advies.
- De adviseur moet over mediator-kwaliteiten beschikken om mensen in een twee onder een kap of rijtjeshuis tot een besluit te laten komen.

I.C. Taken herbeoordelingsadviseur

- De onafhankelijke adviseur neemt kennis van en interpreteert het door de NCG goedgekeurde versterkingsadvies, dit kan zowel het bewonersvriendelijke versterkingsadvies als het technisch versterkingsadvies zijn. Ook neemt de adviseur kennis van het hoofdlijnen-rapport, waarin de NCG met de eigenaar heeft gedeeld wat een herbeoordeling zou betekenen voor zijn of haar woning. De eigenaar deelt deze informatie met de herbeoordelingsadviseur.
- De onafhankelijke adviseur overlegt en/of bespreekt met de eigenaar het door de NCG goedgekeurde versterkingsadvies en het door de NCG gedeelde rapport op hoofdlijnen. De onafhankelijke adviseur heeft vooraf een analyse gemaakt van wat de consequenties zijn in versterken, planning en budget.
- De onafhankelijke adviseur zal in het gesprek (en een gespreksverslag) ingaan op de volgende onderdelen die mogelijk van toepassing zijn bij een eventuele herbeoordeling.
 - Welke maatregelen vervallen en/of worden anders uitgevoerd;
 - Wat zijn de gevolgen van de veranderingen voor de afwerkingen, binneninrichting en bouwkundige en constructieve delen;
 - Wat zijn de financiële consequenties van de herbeoordeling. Wat vervalt er en wat komt hiervoor terug;
 - Wat zijn de gevolgen voor het verduurzamen van de woning;
 - Wat zijn de gevolgen voor de planning. Ontstaan er vertragingen in de start van het project of in de uitvoering – eventueel wordt dit onderdeel inzichtelijk gemaakt in gesprek met een bewonersbegeleider van de NCG;
 - Wat zijn de sociaal-emotionele gevolgen voor de eigenaar. Voelt hij of zij zich veilig in zijn of haar eigen huis?

I.D. Welke taken heeft een herbeoordelingsadviseur niet?

De adviseur heeft geen beslissingsbevoegdheid of besluitvormende rol. Ook kan de eigenaar zijn beslissing niet kenbaar maken via de adviseur. NCG versterkt het pand van de eigenaar, en doet dus zaken met hem/haar. De eigenaar kan zich laat adviseren door een adviseur. Dit betekent dat de eigenaar NCG informeert over zijn beslissingen. De adviseur neemt ook niet de projectleidersrol over van de opdrachtnemers. De adviseur verleent geen financiële of juridische bijstand; hier worden de bestaande richtlijnen voor gevolgd. De herbeoordelingsadviseur heeft niet als taak om de kwaliteit van het versterkingsadvies te beoordelen. Indien daar twijfels over bestaan zoekt hij of

Versie 2.85 01-04-2021

zij contact met de NCG. De NCG velst het uiteindelijke oordeel over de kwaliteit van het versterkingsadvies.

I.E. Hoe wordt de herbeoordelingsadviseur gefinancierd?

Uitgangspunt is dat de eigenaar geen last heeft van de verschillende middelen die hiervoor beschikbaar zijn. Hij of zij hoeft niet naar verschillende loketten, dat moet achter de schermen geregeld worden. Het is een tegemoetkoming in de gemaakte kosten. Op basis van de ervaringen bij IMG kan er voor herbeoordelingsadvies worden uitgegaan van een maximumbedrag van bijvoorbeeld 105 euro (excl. btw, incl. reis- en verblijfskosten) per uur.

In totaal wordt er 12 uur per adres vergoed voor herbeoordelingsadvies.

I.F. Inschatting totale kosten

Voor de herbeoordeling komen de eigenaars in aanmerking die in categorie A van het bestuursakkoord zitten. Dit zijn maximaal 13.441 adressen. Hier zitten echter ook woningcorporatie-adressen bij, die niet in aanmerking komen voor een herbeoordelingsadviseur, en zijn er adressen waar de bouw al van gestart is of de aannemersovereenkomst is getekend. De NCG heeft een brief verstuurd naar 4.215 adressen, de gemeenten Groningen (244) en Het Hogeland (21) hebben zelf ook nog adressen gestuurd.

Maximale kosten:

- Uitgaande dat +/- 75% een herbeoordelings-advies wil komt het neer op 3.360 adressen.
- $12 \times 105 = \text{€}1.260,-$, exclusief btw.
- Het totale bedrag wordt +/- $\text{€}4.300.000,-$ (afgerond, excl. btw).

II. Uitvoeringsadviseur (privaat)

II.A. Voor wie:

- Voor alle eigenaren die fungeren als privaat opdrachtgever en deelnemen aan projecten als HEFT, EI, EKB (compleet maken).

II.B. Specifieke kennis en vaardigheden uitvoeringsadviseur (privaat) (bovenop punt 3 pagina 1)

- N.v.t.

II.C. Taken uitvoeringsadviseur (privaat)

- De adviseur adviseert bij bouwtechnische zaken, constructieve zaken, bij overheidszaken, bij financiële zaken en uitvoeringszaken;
- De adviseur begeleidt de eigenaar bij nemen van beslissingen ten aanzien van deze zaken;
- De adviseur coacht/ondersteunt de eigenaar bij het voeren van gesprekken met aannemer en instanties;
- De adviseur spart met de eigenaar over zaken als koppelkansen en verduurzamen van de woning. De eigenaar kan hierdoor weloverwogen besluiten nemen;
- De onafhankelijke adviseur ondersteunt de eigenaar bij de oplevering van de woning.

II.D. Welke taken heeft een uitvoeringsadviseur (privaat)niet?

- De adviseur adviseert niet op juridische zaken;
- De adviseur neemt geen beslissingen zonder overleg met en zonder goedkeuring van de eigenaar;
- De adviseur neemt niet de projectleidersrol over van de opdrachtnemers;
- De adviseur neemt geen beslissingen die financiële gevolgen hebben voor het project zonder goedkeuring van de eigenaar en/of NCG.
- De uitvoeringsadviseur kan de eigenaar niet ondersteunen op het juridische gebied. De NCG volgt hier de kaders van de Rijksoverheid voor juridische bijstand. Dezelfde redenering geldt voor andere vormen van advies, zoals op het gebied van financiën.

II.E. Hoe wordt de uitvoeringsadviseur (privaat)gefinancierd?

Voor bouwadvisering geldt dat dit bekostigd kan worden uit het project. In de detaillering van de Nen-norm is begeleiding meegenomen als kostenpost. Eigenaars moeten dan de keuze maken of ze dit belangrijk vinden. Een dergelijke uitgave is in het kader van de toegestane kosten toegestaan, omdat de inzet van deze adviseurs leidt tot versnelling in de operatie en meer realiteitszin. Het is echter wel een risico of de NAM deze visie ook deelt.

- Adviseur bouwuitvoering:
 - De vergoeding is afhankelijk van de bouwkosten en is gestaffeld;
 - De verdeling van de kosten voor de onafhankelijke adviseur zijn;

| | Bouwkosten | Percentage | Totale kosten maximaal |
|--------|-----------------------------|------------|------------------------|
| • Alle | € 0,- tot € 100.000,- | 3,0 % | € 3.000,- |
| | € 100.001,- tot € 250.000,- | 1,6 % | € 4.000,- |
| | € 250.001,- en hoger | 2,0 % | € 5.000,- |

bedragen exclusief BTW.

- Indien het om complexe projecten gaat kan het bedrag hoger uitvallen, hierover dient dan overeenstemming te zijn met de NCG en de eigenaar.

II.F. Inschatting totale kosten

- De uitvoeringsadviseur (privaat) wordt ingezet in het geval de eigenaar optreedt als privaat opdrachtgever. 5.000 adressen zitten ongeveer in dit spoor.
- Uitgaande dat 80% (gebaseerd op ervaringen vanuit raamovereenkomsten ingenieursdiensten) gebruik maakt van de adviseur komen we op 4.000 adressen. Voor de inzet van de uitvoeringsadviseur (privaat) rekenen we op € 4.000,- inclusief.
- De totale kosten worden dan geraamd op € 16.000.000,-.

III. Uitvoeringsadviseur (publiek)

III.A. Voor wie?

- Voor alle eigenaars die in het proces zitten van versterkingsadvies naar oplevering en die behoefte hebben aan onafhankelijk advies.

III.B. Specifieke kennis en vaardigheden uitvoeringsadviseur (publiek) (bovenop punt 3 pagina 1)

- N.v.t.

III.C. Taken uitvoeringsadviseur (publiek)

- De onafhankelijke adviseur neemt kennis van en beoordeelt het ontwerp van de architect/constructeur en/of van de aannemer/architect/constructeur. Dit ontwerp wordt hem via de bewonersbegeleider of bouwbegeleider ter beschikking gesteld.
- De onafhankelijke adviseur overlegt en/of bespreekt met de eigenaar het ontwerp van de ontwerpende partijen.
- De onafhankelijke adviseur zal in het gesprek ingaan op de volgende onderdelen;
 - Welke maatregelen worden voorgesteld en wat voor invloed hebben deze voor de ruimtelijke kwaliteit en esthetische kwaliteit van de woning. Worden de ruimten kleiner, komen er balken in het zicht;
 - Wat zijn de gevolgen van de veranderingen voor de afwerkingen, binneninrichting en bouwkundige en constructieve delen;
 - Wat zijn de mogelijkheden voor het verduurzamen van de woning;
 - Zijn er eventuele alternatieven mogelijk. Deze dienen in overleg met de ontwerpende partijen besproken te worden en de consequenties in tijd en geld moeten gewaarborgd en goedgekeurd zijn.
 - Begeleiding van de eigenaar in het maken van keuzes voor afwerkingen en inrichtingen.
 - De planning en beslissingen van keuzes voor bijvoorbeeld afwerkingen en inrichting dienen tijdig besproken te worden zodat geen vertragingen ontstaan in het ontwerpproces.

III.D. Welke taken heeft de uitvoeringsadviseur (publiek) niet?

De adviseur kan geen beslissingsbevoegdheid of besluitvormende rol hebben. Ook kan de eigenaar zijn beslissing niet kenbaar maken via de adviseur. NCG versterkt het pand van de eigenaar, en doet dus zaken met hem/haar. De eigenaar kan zich laat adviseren door een adviseur. Dit betekent dat de eigenaar NCG informeert over zijn beslissingen. De adviseur neemt ook niet de projectleidersrol over van de opdrachtnemers. De adviseur verleent geen financiële of juridische bijstand; hier worden de bestaande richtlijnen voor gevolgd.

III.E. Hoe wordt de uitvoeringsadviseur (publiek) gefinancierd?

Het is een tegemoetkoming in de gemaakte kosten. Uitgangspunt is dat de eigenaar geen last heeft van de verschillende middelen die hiervoor beschikbaar zijn. Hij of zij hoeft niet naar verschillende loketten, dat moet achter de schermen geregeld worden.

Op basis van de ervaringen bij IMG komen de volgende tegemoetkoming naar voren:

- 20 uur. Uurtarief € 105,- (excl. btw, incl. reis- en verblijfskosten). NCG doet de inkoop namens de eigenaar.

De kosten voor de adviseur licht kunnen vallen onder advieskosten. Deze kosten vallen onder de bijkomende kosten in het project.

III.F. inschatting totale kosten

- De uitvoeringsadviseur (publiek) wordt ingezet in het publieke spoor.
- In dit traject is sprake van +/- 10.000 adressen (ruwe inschatting) en als 50% publieke spoor volgt geldt dit voor 5.000 adressen.
- Uitgaande dat 40% gebruik maakt van de adviseur komen we op 2.000 adressen. Voor de inzet van de uitvoeringsadviseur (publiek) rekenen we op € 2.100,- inclusief.
- De totale kosten worden dan geraamd op € 4.200.000,-

