



Aan  
DUO

**Nationaal Coördinator  
Groningen**

**Behandeld door**

(10)(2e)

T (10)(2e)

(10)(2e) @nationaalcoördinat  
orgroningen.nl

**Datum**

25 januari 2021

**Kenmerk**

NCG / 21017414

**Kopie aan**

**Bijlage(n)**

# memo

Onafhankelijke adviseurs voor bewoners

## 1. Aanleiding

In de bestuurlijke afspraken is afgesproken dat bewoners beschikking krijgen over een onafhankelijk adviseur voor herbeoordeling. Ook zijn er wensen om bewoners in het algemeen 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.

## 2. 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 bewoners een goed geïnformeerd besluit kunnen nemen wat er met hun huis gebeurt. Het beoogde eindresultaat is dat er een onafhankelijk adviseur beschikbaar is voor bewoners (in blok A en gedeeltelijk blok B) die advies nodig hebben. Deze kan in drie gevallen ingezet worden:

- A. Bouwkundig advies voor elke bewoner die in een traject zit van versterkingsadvies naar definitief ontwerp en behoefte heeft aan een aanvullend advies naast de rol van NCG.
- B. Herbeoordelingsadvies voor bewoners 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.
- C. Een combinatie van bouwkundig advies en herbeoordelingsadvies.

Het voorstel moet uiteindelijk leiden tot beschikbaarheid van onafhankelijke adviseurs voor bewoners. Hierbij moet er duidelijkheid zijn over de rollen van de NCG, maatschappelijke organisaties, gemeenten, provincie en ministeries.

## 3. Wat is het profiel van de adviseur?

De inzet van adviseurs in de versterkingsoperatie vraagt om bepaalde kwaliteitseisen, zodat er voor alle betrokken partijen sprake is van een win-win situatie. Boven alles staat buiten kijf dat de adviseur duidelijk moet hebben waar de bewoner behoefte aan heeft.

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

- De adviseur moet beschikken over een bouwkundige opleiding, minimaal 3 jaar werkervaring in de bouw, bekend zijn met financiële aspecten van bouwprojecten en de methodiek van de Algemene Woning Keuring (AWK) moeten kunnen toepassen;
- Het is een pre als de adviseur versterkingsadviezen kan vertalen in versterkingsmaatregelen;
- 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;
- De adviseur dient kennis te hebben van verduurzamen van gebouwen en/of van verduurzamingsmethodieken. Daarnaast dient de adviseur op de hoogte te zijn van huidige eisen ten aanzien van vergunningen en regelgevingen;
- De adviseur moet kunnen omgaan met de sensitiviteit van het vraagstuk. De bewoners/eigenaren hebben vaak lange trajecten doorlopen met zeer wisselende ervaringen en emoties;
- Begripvol omgaan met bewoners/eigenaren in het bouwtraject is een vereiste. Manoeuvreren met emoties, belangen en eisen en vereisten is een belangrijk deel van het werk.
- Kortom, een adviseur is iemand die denkt vanuit het belang van de bewoner/eigenaar en het project. Iemand die zich verdiept in de vraag hoe er binnen de kaders een plus op de versterking kan worden gezet. Dit door mee te denken over zaken als verduurzaming en iemand die zich buigt over de vraag hoe bewoners ook op hun oude dag in het huis kunnen blijven wonen. Iemand die de taal spreekt van zowel eigenaar, aannemer als overheid.
- 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 bewoner te komen. Ook betekent het geen ander belang hebbend in het project (of in andere versterkingsprojecten).

Nationaal Coördinator  
Groningen

Kenmerk  
NCG / 21017414

*Wat moet een onafhankelijk adviseur specifiek voor herbeoordeling kunnen?*

- 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.

*Welke taken heeft een adviseur 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.

Nationaal Coördinator  
Groningen

**Bespreekpunt i:** In de bestuurlijke afspraken is ook afgesproken dat er een onafhankelijke adviseur beschikbaar komt voor de inzet van het bedrag voor woningverbetering. Is het logisch om, gezien het profiel voor de onafhankelijke adviseur, deze rol ook mee te nemen?

Kenmerk  
NCG / 21017414

#### 4. Hoe wordt de onafhankelijk adviseur gefinancierd?

Uitgangspunt is dat de bewoner 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.

De financiering moet verder uitgewerkt worden door BZK en de NCG, in overleg met de maatschappelijke organisaties. Inspiratie kan gehaald worden uit bestaande praktijken, zoals bij IMG. Op basis van de ervaringen bij IMG kan er voor herbeoordelingsadvies worden uitgegaan van een maximumbedrag van bijvoorbeeld 95 euro (excl. btw) per uur. In totaal wordt er maximaal 12 uur vergoed.

Afhankelijk van het aantal herbeoordelingen is er een totaalbedrag nodig van ongeveer 8 mln. (excl. btw) bij 7.000 herbeoordelingen. Dit bedrag moet worden gedekt uit de bestuurlijke afspraken tussen rijksoverheid en regionale overheden. Het kan maximaal om ongeveer 4.200 adressen in blok A gaan – de woningcorporaties zijn uitgesloten. De overige woningen zouden dan uit blok B komen.

#### 5. Waar wordt de advisering belegd?

Voor de vuist weg zijn er drie opties waar en hoe de adviseurs belegd kunnen worden: bij de bewoner, bij Stut en Steun of bij de gemeenten. Elk van de opties heeft voor- en nadelen. De voorkeur van NCG gaat uit naar het beleggen bij de bewoners.

Voorop staat dat de adviseur onafhankelijk moet zijn. Hiermee wordt bedoeld dat hij of zij niet van de overheid is, dat is belangrijk om tot acceptatie en vertrouwen bij de bewoner te komen. Ook betekent het geen ander belang hebbend in het project of tot de aannemer. 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.

##### a. Beleggen bij de bewoner

NCG publiceert een lijst van adviseurs die aan de eisen voldoen. Daarnaast kunnen bewoners adviseurs voordragen, maar de NCG controleert aan de hand van enkele criteria (KVK-inschrijving, opleiding en ervaring, etc.) of iemand gekwalificeerd is. De NCG faciliteert de bewoner. De bewoner hoeft niet apart overeenkomsten aan te gaan via een aparte subsidieregeling. De NCG fungeert dus als formele contractspartij en betaalt de rekening.

- + Kosten zijn beheersbaar over de hele operatie heen.
- + Capaciteit kan verdeeld worden over het hele gebied heen.
- + Kwaliteitscontrole van adviseurs is eenvoudig organiseerbaar.
- + Sommige bewoners zullen het fijn vinden dat de NCG op haar websites enkele bureaus benoemd, terwijl andere bewoners juist zelf de keuze willen hebben.

- + Dicht bij de bewoners georganiseerd.
- + Laagdrempelig

Nationaal Coördinator  
Groningen

b. Beleggen bij de gemeenten

Kenmerk  
NCG / 21017414

De gemeenten publiceren een lijst van adviseurs die aan de eisen voldoen. Daarnaast kunnen bewoners adviseurs voordragen, maar de gemeente controleert aan de hand van enkele criteria (KVK-inschrijving, opleiding en ervaring, etc.) of iemand gekwalificeerd is.

- + Gemeenten weten beter dan de NCG welke bewoner welke behoefte heeft.
- +/- Kwaliteitscontrole van adviseurs is eenvoudig organiseerbaar, maar het is de vraag of gemeenten er de capaciteit voor hebben.
- +/- Kosten zijn beheersbaar per gemeente, maar er moet alsnog een totaaloverzicht gemaakt worden.
- +/- Sommige bewoners zullen het fijn vinden als de gemeente dit aanbiedt, terwijl andere bewoners de adviseur dan niet meer als onafhankelijk zien, omdat 'de overheid' hem of haar goedkeurt.
- Gemeenten moeten onderling schaarse capaciteit verdelen. Dat kan tot vertraging leiden.

c. Beleggen bij Stut en Steun

De subsidies voor de maatschappelijke organisaties verhogen met een bepaald oogmerk, zodat Stut en Steun extra mensen kan aannemen om bewoners te helpen als ze daar aankloppen voor advies.

- + Het voordeel is dat er al een steunpunt bestaat voor bewoners van de bewonersorganisaties, dus er wordt geen nieuwe organisatie in het leven geroepen.
- + Bewonersorganisaties staan dicht bij de bewoners.
- + Met extra middelen is kwaliteitscontrole eenvoudig organiseerbaar.
- + Het is mogelijk de kosten beheersbaar te houden en inzicht te hebben in een totaaloverzicht over de hele operatie.
- + Schaarse capaciteit kan verdeeld worden over het hele gebied.
- +/- Sommige bewoners zullen het fijn vinden als de maatschappelijke organisaties dit aanbieden, terwijl andere bewoners het fijner vinden als de NCG of gemeente het aanbiedt.

Bespreekpunt ii: Delen de overige leden van DUO dat de meest voor de hand liggende keuze is om het primair bij bewoners zelf te beleggen?

## 6. Mogelijke bureaus

Indien er wordt gekozen voor de optie dat de NCG of de gemeenten een coördinerende rol nemen, dan zijn er verschillende bureaus die mogelijk een rol kunnen spelen, omdat zij over de kennis en ervaring beschikken om bewoners bij te staan. Bijvoorbeeld omdat ze dit in het verleden al gedaan hebben.

- Tandem
- Bhouvast
- Archipunt
- Kuub/KAW

Voor een aantal van de bureaus geldt wel dat ze zo vaak door de NCG zijn ingeschakeld, dat het kan zijn dat bewoners hen niet als onafhankelijk zien.

## **7. Vervolgproces**

Indien DUO akkoord geeft, na bespreking, op bijgevoegde opdracht en de partijen komen eruit, dan komt het onderwerp alleen nog maar terug ter tafel ter informatie of als er iets misgaat.

**Nationaal Coördinator  
Groningen**

**Kenmerk**  
NCG / 21017414

- 18-22 januari ambtelijk afstemmen;
- 25 januari bespreking MT NCG;
- 27 januari ter tafel DUO (indien alles afgestemd alleen ter info);
- 27 januari – 1 maart: organiseren adviseurs;
- 1 maart herbeoordelingsadviseurs up and running.