**Centrum Veilig Wonen in 2015 (beknopt)**

Centrum Veilig Wonen (CVW) is op 5 januari 2015 begonnen als zelfstandig bedrijf dat als prioriteiten heeft: het vergroten van de veiligheid in het gebied van het Groninger gasveld en het compenseren en ontzorgen van de bewoners indien zij met aardbevingsschade te maken krijgen. Onze visie: Iedereen in het Groninger gasveld moet veilig kunnen wonen, werken en leven. We hebben drie kerntaken, te weten schadeafwikkeling, het (veiliger maken en/of bouwkundig) versterken van woningen en gebouwen en het verduurzamen ervan. Op dit moment zijn 243 medewerkers werkzaam bij CVW. Bewoners zijn tevreden over Centrum Veilig Wonen: als algemene tevredenheid voor schadeafhandeling is het cijfer 7,1 gescoord.

**Resultaten Schadeafhandeling**

Voor wat betreft schadeafhandeling kan worden gemeld dat er in dit jaar 27.464 nieuwe schademeldingen zijn verwerkt. Opmerkelijk was de (forse) toename van schademeldingen aan het einde van het jaar, veroorzaakt door de bekendmaking over het afschaffen van de waardevermeerderingsregeling. In de loop van het jaar hebben wij 6.542 schademeldingen overgenomen van de NAM met als resultaat dat Centrum Veilig Wonen in het eerste jaar 34.006 schademeldingen heeft verwerkt. Schade-experts hebben bij 31.434 schademeldingen (92%) een onderzoek ingesteld naar de schade. Het expertiserapport is aan 29.737 schademelders (87%) verzonden en met 17.750 schademelders (claimanten) is een akkoord bereikt: dit is 52% van het totaal aantal geregistreerde schademeldingen; een verhoging met 20% ten opzichte van het eerste halfjaar toen 32% van de claimanten akkoord ging. Wij hebben al eerder opgemerkt (en maken ons nog steeds zorgen) dat 68% van de bewoners kiest voor uitbetaling in plaats van schadeherstel via een zelfgekozen aannemer of door CVW. We willen herstel van schade stimuleren in plaats van uitbetaling en ontwikkelen hiervoor een stimuleringsprogramma.

**Resultaten Bouwkundig Versterken**

De inwoners van Groningen moeten zich veilig voelen in hun huis en leefomgeving. Vanuit dit basisprincipe wordt het versterken van woningen en andere gebouwen aangepakt. Onder de term ‘versterken’ wordt verstaan: veiligstellen, bouwkundig versterken en aardbevingsbestendig versterken. Er zijn in totaal 1118 huizen/gebouwen veiliger gemaakt en/of bouwkundig versterkt in 2015. De aanpak begint met het signaleren van potentieel risico. Volgens het principe vanuit Loppersum naar de verdere omgeving zijn op grote schaal huizen en gebouwen geïnspecteerd: eerst door middel van buiteninspecties en als daar aanleiding voor is door middel van een uitgebreide binneninspectie. Er zijn in het verslagjaar 12.292 straatinspecties uitgevoerd en 3.253 meer uitgebreidere binneninspecties. Bij de inspecties wordt bijzondere aandacht besteed aan schoorstenen en andere mogelijk afvallende objecten (balkons etc.) omdat bewezen is dat deze elementen bij een (zware) aardbeving kunnen vallen en zo voor ernstig letsel kunnen zorgen. Er zijn bij 539 gebouwen risicovolle onderdelen vernieuwd, verstevigd en/of vervangen (b.v. door lichtgewicht schoorstenen). Daarnaast zijn bij 252 woningen veiligheidsissues opgelost, voortkomende uit schademeldingen, straat- en binneninspecties. Een groot deel hiervan betroffen meldingen waarbij bewoners zich onveilig voelden (zgn. rode knop meldingen) of als een schade-expert bij het beoordelen van de schade tegen een acuut onveilige situatie aanloopt. Centrum Veilig Wonen neemt deze meldingen uiterst serieus: wij sturen dan onmiddellijk (ook buiten kantooruren en in het weekend) een inspectieteam ter plekke om passende maatregelen te nemen. In het verslagjaar werden 6 dusdanig acuut onveilige situaties geconstateerd dat in overleg met de desbetreffende gemeente de bewoners (tijdelijk) uithuis zijn geplaatst. CVW heeft een protocol vervaardigd om een uniforme procedure te kunnen uitvoeren.

Gedurende 2015 zijn er in totaal 287 woningen, gebouwen en scholen versterkt. Een aantal ontwikkelprojecten maakt deel uit van het versterkingprogramma. De eerste in samenwerking met acht woningbouwcorporaties in het kerngebied. Het betreft hier de gecombineerde versterkings- en verduurzamingsaanpak van 1650 rijtjeshuizen (start in 2015 en loopt door in 2016). In december zijn de eerste 23 woningen die aardbevingsbestendig zijn versterkt en geheel energieneutraal zijn gemaakt opgeleverd. Een uniek project dat nog niet eerder in Nederland is gepresenteerd. De tweede betreft 43 constructief zwakke rijtjeswoningen in Loppersum. Hiervoor wordt een programma voor vervangende nieuwbouw uitgevoerd. Voor de particuliere woningbouw is het programma Versterken op bestelling opgezet. In nauwe samenspraak met de Nationaal Coördinator Groningen wordt het programma Heft in eigen hand uitgewerkt: eigenaren van woningen voeren hierbij regie en dragen het risico van de bouwkundige versterking van hun woning.

**Bewonerstevredenheid en klachten**

Wij merken dat er nog steeds veel emoties leven in het aardbevingsgebied. Zoals de Nationaal Coordinator Groningen onlangs meldde: er is wantrouwen tegenover overheid en allerlei instanties die zich met bevingsschade bezig houden. Om de waardering over onze prestaties te kunnen meten laat Centrum Veilig Wonen een bewonerstevredenheidsonderzoek uitvoeren.

In 2015 kregen alle schademelders het verzoek om hieraan deel te nemen. De respons voor deelname bedroeg 35%. De algemene tevredenheid over Centrum Veilig Wonen scoorde 7,1.

CVW wil het indienen van klachten zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk maken. Het indienen van een klacht kan met twee handelingen op onze internetsite. We huldigen het uitgangspunt dat van klachten (en andere feedback van klanten) geleerd kan worden, zodat processen, dienstverlening en services kunnen worden verbeterd. Vanaf juni 2015 registreert CVW klachten gestructureerd en worden klachten middels een vastgesteld protocol afgehandeld. In totaal hebben wij in zeven maanden tijd (periode juni t/m december 2015) 139 klachten ontvangen. De meest voorkomende klachten hebben betrekking op de volgende domeinen: bewonerscontact (17%) en schade-expertise (40%).