

## Een *pre-mortem* analyse van de Deur-tot-deur aanpak

### Inleiding

Velen hebben, in reactie op de PEAG, gepleit voor een deur-tot-deur aanpak. In het rapport van de Commissie Verschillen, onder leiding van Pieter van Geel, 'Veilig, schadevrij en verduurzaamd' is het als volgt verwoord (advies 5):

De commissie adviseert het ministerie van EZK om in het versterkingsgebied (zie box 2) via een gebiedsgerichte deur-tot-deur aanpak schadeherstel, versterking en verduurzaming zoveel mogelijk in samenhang en met prioriteit aan te pakken. Daar waar een gelijktijdige aanpak niet haalbaar is, wordt samen met de bewoner een plan gemaakt wanneer de activiteiten versterking, schadeherstel en verduurzaming wel kunnen plaatsvinden. In deze gebiedsgerichte deur-tot-deur aanpak werken NCG, gemeenten, het IMG en andere betrokken instanties nauw met elkaar samen. De gebiedsgerichte aanpak kent een langere doorlooptijd dan de afronding van de versterkingsoperatie.

Belangrijke uitgangspunten voor deze aanpak zijn dat:

1. de overheid in het versterkingsgebied alle deuren langsgaat. Daarmee komen ook de 'stille' verschillen in beeld.
2. de overheid in gesprek met de bewoners één plan maakt voor versterking, schadeherstel, en verduurzaming en daarin ook kijkt naar sociaal-maatschappelijke aspecten.
3. de bewoner te maken heeft met één aanspreekpunt en één loket/gebiedsteam en dat de informatievoorziening gestroomlijnd is georganiseerd.
4. de bewoners worden ontzorgd en dat de overheid dienstbaar is. Dat betekent dat de overheid zorgt dat de burger niet hoeft te navigeren tussen de regelingen en organisaties en de bewoners ondersteuning biedt om een veilig, schadevrij en verduurzaamd huis te realiseren.
5. er gelijktijdig met bewoners op het niveau van het gebied wordt gewerkt aan de voorwaarden voor herstel van sociale cohesie en leefbaarheid.

Deze uitgangspunten stellen aanvullende eisen aan lopende gebiedsgerichte trajecten. Het is omvangrijker (elke deur), breder (schade, versterking, verduurzaming en leefbaarheid) en duidelijker vanuit het perspectief van de bewoner (één plan, één aanspreekpunt, één loket/gebiedsteam). De commissie stelt dat dit goede samenwerking en duidelijke coördinatie vereist.

De gebiedsgerichte aanpak is een tijdsintensief een meerjarig proces. Omdat niet alles overal tegelijk kan, adviseert de commissie te beginnen met de gebiedsgerichte deur-tot-deuraanpak in een aantal nader te selecteren prioritaire gebieden. De commissie adviseert dat het meest prioriteit en aandacht gegeven wordt aan de zwaarst getroffen en meest kwetsbare gebieden.

De deur-tot-deur aanpak wordt voorgesteld als een totaaloplossing.

In deze notitie analyseert de GBB **hoe** het gedaan zou moeten worden en **wat** de gevolgen zijn. Na de conclusie en de aanbeveling is de analyse in detail opgenomen.

## **Conclusie**

De werkwijze als totaaloplossing is een utopie.

Er zijn simpelweg veel te veel voordeuren in Groningen. Alleen al de inventarisatie van wat nodig is, deur-tot-deur in de kern van het gebied, is logistiek onuitvoerbaar. Net zo logistiek onuitvoerbaar is de uiteindelijke uitvoering van het plan per huis. Daarnaast zijn er onwenselijke bijeffecten. De hele inventarisatieoperatie, die jaren zal duren, betekent voor veel mensen opnieuw onrust en onzekerheid; opnieuw wachten. Dat is schadelijk voor de gezondheid.

Bovendien komen er tal van onwenselijke uitkomsten. Het gezamenlijk belang wordt onvoldoende meegenomen in een plan per huis. Een deel van de mensen zal teleurgesteld zijn in de uitkomst voor hun huis. En, omdat het maatwerk is, gaat het per definitie leiden tot nieuwe en grote verschillen onderling. Dat zorgt voor nieuwe gevoelens van onrechtvaardigheid, voor nieuwe gezondheidsschade.

Deze werkwijze zou bovendien een complete nieuwe aanpak zijn, een systeemwijziging. De PEAG heeft daarvoor gewaarschuwd: voer geen grote wijzigingen meer door!

Laat IMG en NCG hun taak uitvoeren, zonder beleidswijzigingen. De versterkingsoperatie heeft urgentie, elke verstoring kan voor de NCG (en daarmee voor de Groninger die nog in een onveilig huis woont) contraproductief uitpakken, en de NCG heeft al een extra taak met maatregel 28 gekregen. Het IMG heeft zijn handen meer dan vol aan het implementeren van de wijzigingen van Nij Begun.

## **Aanbeveling**

Het is beter de deur-tot-deuraanpak als totaaloplossing te vergeten, en de focus te leggen op verbetering van de bestaande werkwijzen die beheersbaar zijn en die wel effectief zijn. Daarbij kan wel het waardevolle gedachtegoed van de deur-tot-deur aanpak toegepast worden. Dat kan met name in de Dorpenaanpak, en in de herstelagenda van de gemeente in de ontwikkeling van hun straat-, wijk-, dorpsvisie.

## **Analyse**

In deze analyse gaat de GBB eerst in op twee conceptuele elementen, en daarna op de uitvoeringsaspecten en de gevolgen.

### **1. Botsing van tijdshorizonten en urgenties**

In de deur-tot-deur aanpak worden trajecten samengevoegd met verschillen in aard en urgentie. De versterking heeft een (beleidsmatige) horizon van 2028. Het is een veiligheidsoperatie en kent daardoor urgentie. De verduurzamingsoperatie is onderdeel van de ereschuld en heeft daarmee een á priori minder urgent karakter. Beleidsmatig is daarvoor 2035 als horizon gesteld. Schadeafhandeling heeft, zeker gezien de kans op herhaalschade, geen specifieke tijdshorizon. Wenselijk is echter dat elke melding binnen maximaal een jaar is afgehandeld. Tot slot is de sociaaleconomische problematiek zo divers dat de aanpak daarvan kan variëren van acuut bij urgente persoonlijke problematiek tot 'een generatielange aanpak'. Koppeling van al deze trajecten klinkt nobel, maar kan tot gevolg hebben dat bijvoorbeeld het spoor "verduurzaming" in het ene gebied afgerond is terwijl in het andere gebied, dat vanwege de schaarste in capaciteit moet wachten, de acute problematiek of de versterking onverantwoord lang blijft liggen.

=> **conceptuele zwakte**

### **2. Systeemwijziging**

Groningen kan niet nog een systeemwijziging aan. Zeker niet nu, "kort voor het einde". De gaswinning in het Groningenveld is immers 19 april 2024 beëindigd, de versterkingsoperatie van de NCG moet afgerond worden in 2028, en de schade zal weliswaar nog jaren doorgaan, maar wordt elk jaar minder, en ligt bij de IMG voor afhandeling.

Het is belangrijk niet alsnog een majeure wijziging door te voeren. Ook de Parlementaire Enquêtecommissie Aardgaswinning Groningen (PEAG) heeft in haar conclusie daarvoor gewaarschuwd!

=> **conceptuele zwakte**

### **3. Logistiek van de inventarisatie**

Om verdere verschillen te voorkomen is het belangrijk dat de deur-tot-deur inventarisatie in zo kort mogelijke tijd wordt uitgevoerd. Stel dat er een jaar voor uitgetrokken wordt. In het kerngebied staan ruim 50.000 panden. Uitgaande van in totaal per pand ongeveer 24 uur aan gesprekken + uitwerking, zijn 800 fte nodig om dit binnen een jaar af te ronden.

Dat zijn ambtenaren met een werkervaring zoals bewonersbegeleiders, zaakbegeleiders en aardbevingscoaches. Deze organisatie opzetten en deze 800 vacatures vervullen is een mega-operatie, die op dit moment (met de huidige arbeidsmarkt) onmogelijk lijkt, en in ieder geval jaren zal vergen. Ze zomaar wegplukken in hun huidige baan is ook geen optie.

=> **onhaalbaar**

### **Inventarisatie wensen bewoners**

De Groningers bij wie aangebeld wordt staan er allemaal anders in. Dat kan uiteenlopen van de deur niet eens open doen (het ene uiterste), via een onverschillige of boze houding, of een geïnteresseerde maar afwachtende attitude, tot klaarstaan met een gedetailleerd wensenlijstje (het andere uiterste). Zeker is dat de aankondiging zorgt voor grote verwachtingen (maar gezien het verleden bij veel Groningers ook tot defaitisme en ongelooft).

=> **verwachtingsmanagement probleem: onmogelijke tevredenheid**

### **4. Beoordeling wensen bewoners**

Het is de taak van de 800 ambtenaren om de wensen te inventariseren en die dan te beoordelen. Het is ook een taak om bij een gesloten deur of een stille bewoner te bepalen wat nodig is. Dat is deels onmogelijk. Deels is het supersubjectief. Elke ambtenaar neemt zijn eigen ervaringen mee, en oordeelt anders. Maatwerk leidt hier per definitie tot grote verschillen. Ook dat betekent veel teleurgestelde Groningers.

=> **verwachtingsmanagement probleem: onmogelijke tevredenheid**

### **5. Bewoner is rechteloos tegenover het plan**

Uiteraard is het de bedoeling de 800 ambtenaren op pad te sturen met een beoordelingsrichtlijn. Maar juist omdat het ook de bedoeling is dat er een per woning toegesneden plan komt, zal dat veel ruimte moeten bieden. Na enige jaren werkervaring is het waarschijnlijk wel mogelijk een meer strikt protocol te ontwikkelen. Dan ook zal het zo georganiseerd kunnen worden dat er per woning een besluit wordt genomen, en dat er bezwaar en beroep kan worden ingediend. Zonder dat heeft de bewoner geen gemakkelijke rechtspositie. Die rechtspositie ontstaat pas als na de inventarisatie en beoordeling een van de bestaande partijen (IMG, NCG, gemeente) met een deelbesluit het plan bevestigt dat de bewoner aangeboden wordt. Zonder rechtspositie is dit een proces wat ook weer voor onrust en onzekerheid zorgt. Dat zijn de factoren die negatief zijn voor het welbevinden, zo heeft het onderzoek van Gronings Perspectief meermaals uitgewezen.

=> **rechtspositie en gezondheidsschade**

### **6. Realisatie aanbod is verschillend**

De realisatie zal per deur verschillen. Sommigen zullen meer krijgen dat ze wensen, of meer dan ze verwachten. Anderen juist minder. Velen zullen constateren dat zij iets niet krijgen, terwijl een ander ('die er duidelijk minder slechter aan toe is') het wel krijgt. De verschillen, die in de versterkingsoperatie al zo talrijk zijn, zullen hier nog met een factor x uitvergroet worden.

=> **onwenselijke verschillen**

### **7. Realisatie aanbod is individueel**

Een nadeel van deze deur-tot-deur aanpak is de uitkomst: een plan per huis. Het gezamenlijk belang wordt onvoldoende geborgd, ook bij stevige inzet van de gemeente. De regiobouwmeester is niet in positie, het risico is groot dat gezamenlijke doelen ondersneeuwen, dat alles 'Overschild' wordt.

=> **onvoldoende borging gezamenlijk belang**

### **8. Uitvoering aanbod is individueel**

Om per deur het plan daadwerkelijk uit te voeren zullen per deur ook de busjes moeten gaan rijden. Dat betekent een totale inbreuk op de gebiedsgerichte benadering (die nu steeds beter loopt). Dus per straat komen er straks op verschillende momenten verschillende aannemers langs. Bouwput na bouwput.

Daarnaast is er de problematiek van de bouwcapaciteit. Welke aannemers zijn nog beschikbaar om dit plan per huis uit te voeren (met de huidige bouwmarkt)? En hoe flexibel kunnen zij inspelen op deze steeds wisselende individuele vragen?

=> **onwenselijk en onhaalbaar**