



nationale ombudsman

Rapport

Een nieuw (t)huis met gebreken

Over het handelen van de Nationaal Coördinator Groningen bij herhaalde klachten over gebreken aan opgeleverde nieuwbouwwoningen.

Het oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Nationaal Coördinator Groningen gegrond.

Inhoudsopgave

De inleiding	3
De achtergrond	3
<i>De NCG als opdrachtgever</i>	3
<i>Het versterkingstraject van de woningen aan de Waterweg</i>	3
<i>De rol van de Onafhankelijke Raadsman</i>	3
De klacht	4
Dit is er gebeurd	4
<i>Bewoners klagen bij de Onafhankelijke Raadsman</i>	4
<i>Zorgenbrief van de Onafhankelijke Raadsman en de reactie van de NCG</i>	4
<i>Bewoners melden zich bij de Nationale ombudsman</i>	4
<i>Zorgenbrief van de Nationale ombudsman en de reactie van de NCG</i>	4
<i>Bewoners melden zich opnieuw bij de ombudsman</i>	5
Onderzoek door de Nationale ombudsman	5
<i>Afbakening onderzoek</i>	5
<i>Reactie van de NCG op de vragen van de ombudsman</i>	6
<i>Bezoek van de ombudsman aan de Waterweg op 18 december 2025</i>	8
<i>Bezoek van de ombudsman aan de NCG op 18 december 2025</i>	8
<i>Reactie van bewoners op het verslag van bevindingen en op de antwoorden van de NCG</i>	8
Het oordeel van de Nationale ombudsman	10
De conclusie	10
Het vervolg	10
De aanbeveling	11
Tot slot	11

De inleiding

Dit rapport gaat over klachten van een aantal bewoners van de Waterweg¹ in een dorp in het aardbevingsgebied in de provincie Groningen. De woningen van bewoners moesten versterkt worden omdat uit onderzoek bleek dat de woningen niet veilig waren. Dat wil zeggen, ze voldeden niet aan de landelijke veiligheidsnorm. Bij een zware aardbeving bestond de kans dat bewoners de woning niet op tijd veilig konden verlaten. De woningen werden gesloopt en opnieuw gebouwd.

De woningen zijn inmiddels opgeleverd en de versterking is afgerond. Na oplevering van de woningen klaagden bewoners over de wijze van oplevering en geconstateerde gebreken.

In dit rapport staan de bevindingen en het oordeel van de Nationale ombudsman over de klachten van deze bewoners over de Nationaal Coördinator Groningen (de NCG).

De achtergrond

De NCG als opdrachtgever

De NCG heeft als hoofdtaak het aardbevingsbestendig maken van woningen, gebouwen en infrastructuur in het aardbevingsgebied door gaswinning. De NCG onderzoekt de veiligheid van gebouwen, voert versterkingsmaatregelen uit en biedt ondersteuning aan bewoners, met als doel een veilige woon-, werk- en leefomgeving in de provincie Groningen. De NCG geeft opdracht aan een aannemer om versterkingsmaatregelen uit te voeren. Dit kan ook sloop en nieuwbouw van een woning zijn zoals in het geval van de woningen aan de Waterweg. De NCG is als opdrachtgever van de aannemer eindverantwoordelijk voor de oplevering van de woningen aan de Waterweg.

Het versterkingstraject van de woningen aan de Waterweg

De woningen maakten onderdeel uit van een zogenaamde batch. Batches zijn groepen adressen waarvoor binnen de versterkingsoperatie uitvoerings-(technische) en bestuurlijke afspraken zijn gemaakt.

De adressen in de batch konden aanspraak maken op een subsidieregeling van het Fonds Kwaliteitsimpuls van het betreffende dorp en de betreffende gemeente. Deze subsidie had tot doel eigenaren van panden te stimuleren om aanvullende maatregelen te treffen die leiden tot een kwaliteitsimpuls van het dorp ten behoeve van energietransitie, ruimtelijke kwaliteit en/of levensloopbestendigheid. De bewoners van de Waterweg maakten gebruik van deze subsidie. De subsidieregeling in algemene zin gaf bewoners een keuze voor versterking of sloop-nieuwbouw. De woningen aan de Waterweg moesten gesloopt worden omdat versterking geen reële bouwkundige optie was. De woningen werden casco opgeleverd en de bewoners moesten zelf de afwerking van de woning, de keuken, de badkamer en de tuinrichting betalen.

De rol van de Onafhankelijke Raadsman

De Onafhankelijke Raadsman werd in 2013 op verzoek van de regio en de Tweede Kamer benoemd. Hij was het aanspreekpunt voor klachten van inwoners van het aardbevingsgebied over de gevolgen van de gaswinning. De Raadsman bood onafhankelijke hulp aan bewoners die er met de Nederlandse Aardolie Maatschappij (de NAM) of overheidsinstanties niet uitkwamen. Met het oog op de wijzigingen in het publieke stelsel werd op 1 januari 2022 het werk en de functie door de Nationale ombudsman overgenomen.

¹ Een fictieve straatnaam.

De klacht

De bewoners klagen erover dat de Nationaal Coördinator Groningen niet voortvarend en niet proactief handelt op hun klachten over de gebreken van hun woning.

Deze klachtformulering volgt uit de klachten die de Nationale ombudsman van een aantal van de bewoners ontving. De ombudsman ziet een patroon in deze klachten en gaat ervan uit dat de klachten grotendeels op alle woningen van toepassing zijn.

Dit is er gebeurd

Bewoners klagen bij de Onafhankelijke Raadsman

In maart 2021 meldde de eerste bewoner zich bij de Onafhankelijke Raadsman met klachten over gebreken en over de communicatie met de aannemer en de NCG. Daarna meldden ook de andere bewoners zich bij de Onafhankelijke Raadsman met gelijksoortige klachten. De Onafhankelijke Raadsman deed interventies, deed procesbemiddeling en stuurde klachten ter behandeling door aan de NCG.

Bij alle klachten die bewoners uitten richting de aannemer en de NCG, voelden de bewoners zich niet gehoord en niet serieus genomen. Dit leidde bij de bewoners tot veel stress met lichamelijke en mentale klachten. De klachten van de bewoners over de NCG waren voor de Onafhankelijke Raadsman reden om op 26 november 2021 een zorgenbrief aan de NCG te sturen.

Zorgenbrief van de Onafhankelijke Raadsman en de reactie van de NCG

In deze zorgenbrief vroeg de Onafhankelijke Raadsman de NCG nadrukkelijk aandacht om goed te kijken naar wat de bewoners nodig hebben, de bewoners te ontzorgen, tegemoet te komen en te compenseren bij het herstellen van de gebreken aan hun woning.

In de reactie van 23 december 2021 van de algemeen directeur, liet de NCG weten dat samen met de aannemer een plan van aanpak was gemaakt dat op korte termijn een oplossing moest bieden voor de nog bestaande problemen aan de woningen. Het plan was met bewoners besproken en vanaf week drie in 2022 zou de aannemer starten. De NCG zei toe zich maximaal te zullen inzetten voor het op korte termijn opheffen van de tekortkomingen van de woningen.

Bewoners melden zich bij de Nationale ombudsman

Na de overgang van de Onafhankelijke Raadsman naar de Nationale ombudsman op 1 januari 2022 meldden bewoners zich bij de ombudsman. Zij klaagden over het gebrek aan voortgang en het gebrek aan medewerking die zij nog steeds bij de NCG en de aannemer ervoeren bij het oplossen van de gebreken en hun klachten.

Zorgenbrief van de Nationale ombudsman en de reactie van de NCG

Op 1 april 2022 stuurde ook de ombudsman een zorgenbrief aan de NCG over de situatie van bewoners. De ombudsman gaf aan dat er nog steeds geen bevredigende oplossing was bereikt voor de problemen van de bewoners, zoals aangegeven in de brief van de Onafhankelijke Raadsman. En dat de problemen juist in omvang waren toegenomen.

De algemeen directeur van de NCG reageerde op 15 april 2022 met een brief op de zorgenbrief van de ombudsman. Hij gaf aan dat de betrokken medewerkers van de NCG zich bewust waren van de urgentie om snel actie te ondernemen. Er zou een goede analyse worden gemaakt van de precieze problemen. Op basis van deze analyse zou de aannemer een plan van aanpak opstellen waarin uitdrukkelijk rekening wordt gehouden met ruimhartige tegemoetkoming aan de bewoners. De NCG schakelde een extern bureau in om de gebreken in kaart te brengen. Begin juni 2022 zou de aannemer starten met het verhelpen van de

problemen. De NCG zou herstelwerkzaamheden nauwgezet monitoren en de toegewezen bouwbegeleider zou de contacten met de bewoners intensiveren.

Bewoners melden zich opnieuw bij de ombudsman

Tussen mei 2022 en augustus 2025 meldden de bewoners zich opnieuw met klachten bij de ombudsman. Zij gaven aan dat de gebreken aan hun woning nog altijd niet waren opgelost. De bewoners lieten weten veel stress te ervaren door de aanhoudende situatie, dit uitte zich in mentale en fysieke klachten. De ombudsman nam contact op met de NCG en deed interventies op de klachtbehandeling. Ook stuurde de ombudsman klachten door aan de NCG en zette de ombudsman procesbemiddeling in.

Klachten van bewoners

De ombudsman ontving onder meer de volgende klachten van de bewoners:

Bewoners klaagden over gebreken zoals kieren tussen de kozijnen, scheve deuren, water in de kruipruimte, een lekkend WTW-systeem, het dak dat golft en andere dakpannen dan volgens de vaststellingsovereenkomst. Ook gaven de bewoners aan dat er geen of onvoldoende antwoord kwam op vragen aan de aannemer en de NCG over garanties, garantietermijnen en datum van ingang. Bewoners gaven aan dat in het inspectieverslag van de constructeur stond vermeld dat er sprake is van een slechte bouwkundige uitvoering van de bouw van de woning.

Bewoners wisten niet goed waar ze de gebreken over de woning moesten melden. Na oplevering van een woning moesten bewoners volgens de procedure, zich eerst melden bij de aannemer. De aannemer verwees in de meeste gevallen door naar onderaannemers, de verzekering van de bewoner, reageerde niet op de klachten of wees de klachten van de hand. Na oplevering van de woningen was er geen contactpersoon meer bij de NCG voor de bewoners. Meldingen bij de NCG voor het loket Nazorg en Oplevering werden niet, of pas na interventie door de ombudsman, doorgezet.

Onderzoek door de Nationale ombudsman

In mei 2025 meldde een bewoner zich weer bij de ombudsman met klachten over niet opgeloste gebreken. Dit was voor de ombudsman aanleiding om een onderzoek te starten. Op grond van het herhaaldelijk kenbaar maken van klachten en de zorgenbrieven aan de NCG koos de ombudsman ervoor om de klachten niet aan de NCG voor te leggen voor klachtbehandeling. De ombudsman is van oordeel dat dit redelijkerwijs niet van de bewoners gevraagd kon worden². Dat betekent dat de NCG voor de start van dit onderzoek niet in de gelegenheid is gesteld om op de klachten van de bewoners bij de ombudsman te reageren.

De ombudsman heeft bij de opening van het onderzoek een aantal vragen voorgelegd aan de NCG. Deze vragen gaan over welke stappen de NCG heeft genomen na de zorgenbrief van 1 april 2022 van de ombudsman. De vragen gaan ook over hoe de NCG de huidige situatie van de bewoners ziet, waarom de klachten en gebreken nog niet zijn opgelost en wat het beleid van de NCG is wanneer bewoners gebreken aan hun opgeleverde woning constateren.

De ombudsman bracht ook een bezoek aan de Waterweg en sprak met een aantal bewoners. In een gesprek met de algemeen-directeur van de NCG werden de bevindingen van dat bezoek door de ombudsman teruggekoppeld.

Afbakening onderzoek

Dit onderzoek richt zich op de reactie van de NCG op de klachten die bewoners hebben geuit na april 2022. Op 15 april 2022 ontving de ombudsman de reactie op de zorgenbrief met toezeggingen van de NCG.

² Artikel 9:20 lid 1 Awb.

Reactie van de NCG op de vragen van de ombudsman

De NCG stuurde de volgende antwoorden op de vragen van de ombudsman.

1. Hoe kijkt de NCG naar de huidige situatie van de bewoners?

In de huidige situatie van de bewoners spelen vooral klachten met betrekking tot het binnenklimaat en onzekerheid over de isolatiewaarde van de woningen (één woning ervaart geluidsoverlast). Daarnaast spelen er nog individuele klachten, zoals een lekkende dakgoot, kapotte rubbers van kozijnen en het herhaaldelijk moeten afstellen van hang- en sluitwerk. NCG gaat in januari/februari 2026, in het kader van Nazorg, de woningen opnieuw beoordelen op isolatiewaarde. Er worden dan testen uitgevoerd om vast te stellen of er nog steeds aan de normen wordt voldaan. Ook de individuele klachten worden geïnventariseerd en behandeld.

2. De algemeen directeur van de NCG geeft in zijn brief d.d. 15 april 2022 aan dat de NCG de hersteloperatie van de woningen nauwgezet gaat monitoren. Wat is er concreet gedaan en tot welke uitkomst heeft dit geleid?

In 05-2022 is het plan van aanpak voor de herstelwerkzaamheden van de aannemer met de bewoners besproken door NCG. De bewoners hebben met dit plan ingestemd. De aannemer is in 06-2022 gestart met het gefaseerd uitvoeren van de herstelwerkzaamheden, onder regie en verscherpt toezicht van NCG. De bewoners werden wekelijks door NCG geïnformeerd over de voortgang en kwaliteit van de werkzaamheden. Verscheidene malen hebben de constructeurs (...) en de energetische adviseurs (...) controles uitgevoerd en waar nodig instructies gegevens aan het bouwplaats personeel. Na de uitgevoerde tests (waaronder de blower door test, rooktest en geluidsmeting) is het buitenspouwblad opnieuw opgemetseld en zijn de herstelwerkzaamheden verder uitgevoerd. Bij die herstelwerkzaamheden is geconstateerd dat sommige versterkingsmaatregelen niet (goed) waren toegepast, dit is toen alsnog gedaan. Als gevolg van de extra werkzaamheden en leveringsproblemen m.b.t. bepaalde onderdelen/materialen, is een deel van de woningen in 2022 opgeleverd, het resterende deel in begin 2023. Alle relevante documenten, waaronder de resultaten van de verschillende testen/metingen, zijn bij of na de opleveringen gedeeld met de eigenaren. Dit alles heeft geleid tot een situatie waarbij alle bewoners in 2022 en 2023 zijn terugverhuisd naar hun woningen.

3. Wat is volgens de NCG de reden dat de klachten van de bewoners over de gebreken van hun woning nog niet zijn opgelost?

De klachten (over de vermeende gebreken) zijn verschillend van aard en omvang en gaan over verschillende aspecten van de woningen. Ze lopen uiteen van kapot (te rubbers van) hang- en sluitwerk en lekkende dakgoten, tot mogelijk onvoldoende isolatie. Sommige klachten kennen een repeterend karakter als gevolg van de seizoenen (afstellen van hang- en sluitwerk, tocht en kou in de wintermaanden). Zo hebben bewoners twijfels of de woningen aan de toen geldende normen van isolatie etc. voldoen; zij ervaren nog gebreken in het binnenklimaat. Of daadwerkelijk sprake is van gebreken – d.w.z. er wordt niet voldaan aan de normen waaraan de woningen toentertijd moesten voldoen – moet nader worden onderzocht.

Wilt u uw antwoord toelichten?

Deze klachten ervaart men gedurende de (winter/stook) seizoenen, nadat de woningen zijn hersteld zijn er beperkt seizoenswisselingen geweest om een trend te ervaren. In eerste instantie en volgens procedure moeten bewoners zich bij storingen/klachten op basis van de garantieregeling eerst melden bij de aannemer. Indien bewoners daar niet verder komen, kunnen ze zich via het NCG-klantcontactcentrum (of andere routes) zich bij het begin 2024 ingerichte team Nazorg en Oplevering melden, voor nadere ondersteuning en onderzoek. Deze melding heeft in oktober plaatsgevonden, waarna in november gesprekken met vertegenwoordigers van) bewoners hebben plaatsgevonden over de aard van de klachten en het bespreken van het handelingsplan.

4. Wat ziet de NCG als de rode draad in de klachten van de bewoners?

De bewoners hebben een zeer beperkt vertrouwen in de aannemer en hun eigen woning, vanwege de gebeurtenissen in het verleden. De (soms repeterende,) ervaren gebreken in het heden, in combinatie met gebrekkige opvolging door de aannemer, leiden tot aanhoudende ergernis en zorgen bij bewoners en daarmee ook tot klachten.

Daarnaast geldt: Nieuwbouwwoningen veranderen qua aard en fysische eigenschappen ten opzichte van de oude, bestaande woning. Los van het feit dat er daadwerkelijk sprake was van bouwgebreken, zijn de woningen nu gasloos en kennen een ander stookregime dan voorheen. Bewoners ervaren dan dat de woning niet warm te stoken is. Dat laat onverlet dat de woningen aan de vereiste isolatiewaarden en de installaties aan de capaciteitseisen moeten voldoen.

Een voorbeeld: daar waar een slaapkamer ook wordt gebruikt als studeerkamer heeft de aannemer een ontwerptemperatuur van 19 graden voor een slaapkamer aangehouden - de bewoner kon voorheen bij gasgestookt de kamer even op 21 graden brengen en na afloop weer terugzetten naar 19 graden. Deze bewoner ervaart deze situatie als een gebrek terwijl de aannemer in overeenstemming met de eisen heeft geleverd. Deze situatie is inmiddels in het NCG-programma van eisen S/N aangepast door zogenaamde individuele regelbaarheid van temperatuur in ruimten van de aannemer te vragen.

Wilt u deze rode draden duiden?

Rode draad is wel dat bewoners een ‘andere’ woning terug hebben gekregen dan ze gewend waren voor wat betreft het inregelen van het binnenklimaat – los van een aantal gebreken die individueel zijn te duiden en nader worden onderzocht. Het feit dat meteen bij oplevering sprake was van een groot aantal bouwkundig gebreken heeft het vertrouwen in de woningen geschaad. Bewoners weten (nog) niet wat ze nu wel of niet van hun woningen mogen verwachten. Het kunnen aangeven dat door de woningen aan de gelden prestatie-eisen/normen wordt voldaan, zal de acceptatiegraad verhogen. Doormiddel van specifieke testen kan/dient te worden aangetoond dat aan de eisen wordt voldaan, deze zullen worden uitgevoerd.

5. Welke rol zag/ziet de NCG voor zichzelf weggelegd in verband met de klachten van de bewoners?

De S/N van de woningen komt nog oorspronkelijk voort uit de opgave die toentertijd onder NAM/CVW is voorbereid. De woningen zouden eerst bouwkundig worden versterkt en kregen toen het scenario Sloop/Nieuwbouw. NCG diende binnen de oorspronkelijk gestelde technische en financiële kaders tot de realisatie en oplevering van de particuliere woningen te komen. Helaas is dit met gebreken aan de woningen gebeurd, hetgeen in 2022/2023 onder verantwoordelijkheid van NCG is hersteld. Verdere rol betreft vanuit team Loket Nazorg en Oplevering: een onderzoeksplan uitvoeren en het bieden van handelingsperspectief als daadwerkelijk wordt vastgesteld dat er sprake is van gebreken/de woningen niet voldoen aan de eisen.

6. Hoe luidt het beleid van de NCG bij klachten van bewoners na oplevering van hun woning na versterking of sloop-nieuwbouw?

Bewoners melden zich bij klachten op basis van de garantie/nazorgregeling eerst bij de aannemer. Als betrokkenen niet tot een oplossing komen of de aannemer is niet (meer) gehouden tot het uitvoeren van herstel kan het nazorg-issue bij team Loket Nazorg en Oplevering worden aangemeld. In het team zitten technisch/inhoudelijk deskundigen evenals (contract)juristen die gezamenlijk/integraal de kwestie beoordelen en tot een handelingsplan en uiteindelijk oplossing komen.

7. Hoe is dit beleid bij de bewoners van de Waterweg toegepast?

Er was aanvankelijk onduidelijkheid bij wie bewoners zich moesten melden bij gebreken/klachten of om aanspraak te maken op de garantie. Na een persoonlijke toelichting bij een van de bewoners, is er in december 2024 een brief naar alle bewoners verstuurd, waarin het beleid van de NCG bij klachten na oplevering is uitgelegd. Medio oktober van dit jaar zijn de woningen bij het Team Nazorg en Oplevering aangemeld en heeft in november het zogenaamde intakegesprek met de bewoners plaatsgevonden en is besproken met welk stappen de respectievelijke punten die in het gesprek zijn aangevoerd worden opgepakt.

Wilt u het document waarin dit beleid is vastgelegd toezenden.

De procedure van handelen Team Loket Nazorg en Oplevering van de afgelopen 1.5 jaar is recent door de directie vastgesteld. Binnenkort kan deze extern worden gedeeld. Zodra dat gereed is zal deze worden nagezonden.

In de reactie op de vragen gaf de NCG verder aan dat er op 19 december 2024 een brief aan de bewoners is gezonden waarin het beleid van de NCG bij klachten na oplevering is uitgelegd. De NCG stuurde de brief op verzoek aan ombudsman.

Bezoek van de ombudsman aan de Waterweg op 18 december 2025

De ombudsman sprak in het kader van het onderzoek met bewoners van drie adressen omdat hij met eigen ogen de situatie ter plaatse wilde bekijken. De ombudsman hoorde dat tijdens en na de oplevering van de woningen veel gebreken geconstateerd waren die deels zijn opgelost. Het ging onder andere om gebreken waardoor buitenmuren gesloopt werden en opnieuw opgemetseld, het onjuist aanbrengen van isolerende folie, klachten over het binnenklimaat. Bewoners klaagden ook over communicatie met de NCG. Antwoorden op vragen duurden lang of kwamen niet. Het ontbreken van regie door de NCG op het hele proces van sloop-nieuwbouw en herstelwerkzaamheden ervaren bewoners als een groot probleem. Mede hierdoor hebben zij het gevoel erkenning en herstel van gebreken steeds opnieuw te moeten bevechten.

Door de herstelwerkzaamheden moesten bewoners opnieuw hun woning verlaten naar tijdelijke huisvesting. Bewoners moesten daardoor meerdere keren verhuizen. De impact hiervan op hun leven en dat van hun kinderen is erg groot en zorgt voor beschadiging, gaven bewoners aan. Bewoners hebben kosten gemaakt voor extra zorg en dubbele woonlasten tijdens herstelwerkzaamheden. Deze kosten zijn door de NCG niet vergoed.

Het hele proces van de versterking dat sloop-nieuwbouw werd, vergde veel van de bewoners en hun gezinnen. Wat vooral een zware wissel trok was dat de woningen gebreken bevatten. Er moest bijvoorbeeld opnieuw verhuisd worden naar tijdelijke huisvesting. Voor een aantal adressen was dit meerdere keren het geval. Dit was vooral zwaar voor de jonge kinderen van bewoners. Maar ook het steeds over de vloer krijgen van vreemde mensen die reparaties kwamen uitvoeren maakte het zwaar, gaven bewoners aan.

De bewoners vertelden de ombudsman dat de NCG een technisch bureau heeft ingeschakeld om opnieuw de gebreken in kaart te brengen. Als dit proces klaar is, komt er een gesprek waarbij bewoners worden uitgenodigd om over de bevindingen met de NCG in gesprek te gaan. Bewoners geven aan dat zij graag zien dat de algemeen directeur van de NCG met hen thuis in gesprek gaat als het plan van aanpak na de bevindingen klaar is. De ombudsman gaf aan het proces van de herstelwerkzaamheden te zullen monitoren.

Bezoek van de ombudsman aan de NCG op 18 december 2025

De ombudsman heeft met de algemeen directeur gedeeld wat hij tijdens het bezoek aan de bewoners heeft gezien en gehoord. De ombudsman benadrukte in het gesprek nogmaals het belang van consequente en goede verslaglegging van gesprekken en afspraken. Te vaak constateert de ombudsman dat verslaglegging slecht is of ontbreekt. Van de NCG verwacht de ombudsman een voorstel voor een plan van aanpak voor het verhelpen van de gebreken en het oplossen van de klachten. De ombudsman heeft in het gesprek aangegeven het plan van aanpak en de voortgang van het oplossen van de klachten en gebreken nauw te zullen monitoren. De ombudsman heeft het verzoek van de bewoners om met de algemeen directeur in gesprek te gaan over het rapport van het technisch bureau en het plan van aanpak overgebracht.

Reactie van bewoners op het verslag van bevindingen en op de antwoorden van de NCG

De bewoners reageerden gezamenlijk op het verslag van bevindingen met daarin de antwoorden van de NCG op de vragen van de ombudsman. Deze reactie wordt hieronder samengevat weergegeven.

De reactie op het verslag van bevindingen

De bewoners gaven aan van de toezeggingen van de NCG op de zorgenbrief van de ombudsman niets te hebben ervaren. Van een verscherpt toezicht en een ruimhartige tegemoetkoming was volgens de bewoners geen sprake. *"Letterlijk over alles moest een strijd worden gevoerd, of omdat de aannemer en de NCG zich op het standpunt stelden dat het (de woning) voldeed aan de normen en er dus geen noodzaak was tot verandering c.q. vergoeding. En als er wel een vergoeding mogelijk werd geacht ging de discussie over het renoveren van een paar meter plint, wie betaalt deze vierkante meter behang en wie de laatste halve meter kit".* Met betrekking tot het melden van klachten na de oplevering, lieten de bewoners weten dat zij vinden dat de NCG meer verantwoordelijkheid had moeten nemen. Als eindverantwoordelijke had de NCG zich meer naast de bewoners moeten opstellen in plaats van naast de aannemer. Daarbij voelden de bewoners zich onder druk gezet om akkoord te gaan met de oplevering.

In opdracht van de NCG is begin 2026 een onderzoek gestart door een extern bureau naar de nog bestaande gebreken. De bewoners geven aan nog onvoldoende vertrouwen te hebben dat de NCG alle problemen gaat aanpakken. In hun situatie is er sprake van sloop-nieuwbouw, renovatie, opnieuw gedeeltelijk sloop, opnieuw renovatie en woningverbetering en het einde is nu nog steeds niet inzicht. Zij vinden de onderzoeksopdracht aan het extern bureau te beperkt waardoor mogelijk niet alle problemen worden onderzocht en opgelost.

De reactie op de antwoorden van de NCG

De bewoners vonden de antwoorden van de NCG op de vragen van de ombudsman onvolledig en summier.

De bewoners lieten de ombudsman weten dat niet, zoals de NCG stelt, er in de huidige situatie bij één woning geluidsoverlast wordt ervaren, maar dat dit voor alle woningen geldt. Ook herkenden de bewoners de opmerking van de NCG niet dat bepaalde gebreken maar bij een enkel adres voorkomen. De door de NCG toegezegde beoordeling van de isolatiewaarde in januari/februari 2026 is nog steeds niet uitgevoerd. Over de juiste uitvoering van de uitgevoerde herstelwerkzaamheden wordt door de bewoners getwijfeld en zij hebben hier vragen over. De bewoners misten de aanwezigheid van en de regie op de herstelwerkzaamheden door de NCG.

De bewoners reageerden ook op de verklaring van de NCG waarom de gebreken nog niet zijn opgelost. De bewoners gaven aan dat zij al eerder meldingen deden bij de aannemer en de installateur over de problemen met het binnenklimaat. De NCG reageerde vervolgens niet adequaat op de meldingen van bewoners. Het gaat volgens de bewoners niet over seizoensgebonden klachten. Het team Nazorg en Oplevering bestond nog niet in 2022 daarom was het voor bewoners onduidelijk bij wie zij zich moesten melden met hun klachten. De bewoners missen een concreet antwoord van de NCG waarom de gebreken nog niet zijn opgelost.

Op de vraag van de ombudsman wat de NCG als rode draad in de klachten van de bewoners ziet, geven bewoners aan een andere rode draad te zien dan de NCG. De bewoners zien als rode draad de rol die de NCG speelde in het hele proces. De NCG liet alle problemen met de oplevering en de aannemer aan de bewoners. Dit leidde tot aanhoudende ergernis, zorgen en een gebrek aan vertrouwen in de aannemer. De bewoners moesten de NCG steeds opnieuw bij de klachten betrekken en alles voelde als een gevecht. De bewoners vinden dat de rol van opdrachtgever veel meer een leidende en ondersteunende rol vroeg dan de NCG heeft laten zien.

In een eerder onderzoek door een extern bureau, om gebreken in kaart te brengen, kwam naar voren dat de scheurvorming in de woningen grotendeels veroorzaakt wordt door de slechte bouw van de woningen. Dit misten de bewoners in het antwoord van de NCG.

Het oordeel van de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de NCG onbehoorlijk handelde tegenover de bewoners in het omgaan met de klachten over de gebreken van hun huis. Uit het onderzoek blijkt dat de bewoners herhaaldelijk klaagden over de gebreken aan hun nieuwe woning. Zij klaagden zowel bij de aannemer als bij de NCG. Daarnaast klaagden de bewoners over de bereikbaarheid en de onwilligheid van de aannemer om te reageren op klachten en de gebreken te verhelpen. De NCG deed onvoldoende om de klachten van de bewoners te verhelpen.

Pas nadat de ombudsman in 2022 een zorgenbrief aan de NCG stuurde werd er een onderzoek gestart naar de klachten. Toen uit dit onderzoek bleek dat bij de bouw grote fouten waren gemaakt kwam de NCG in actie om fouten te herstellen. De NCG verzekerde de ombudsman in 2022 dat de hersteloperatie nauwgezet gemonitord zou worden en dat rekening zou worden gehouden met een ruimhartige tegemoetkoming aan de bewoners. De ombudsman is van oordeel dat de NCG deze toezeggingen niet is nagekomen. Daarmee heeft de NCG zich niet betrouwbaar getoond.

De ombudsman is van oordeel dat de NCG onvoldoende luisterde naar de klachten en de zorgen van de bewoners. De NCG gaf tijdens en na de hersteloperatie geen opvolging aan het onderzoek en checkte niet bij de bewoners of alle klachtpunten waren verholpen.

De NCG had onvoldoende oog voor de bewoners en de moeite die zij moesten doen om hun klachten kenbaar te maken en om gebreken opgelost te krijgen. Ook had de NCG geen aandacht voor het welzijn en het welbevinden van de bewoners en hun gezinnen tijdens de herstelwerkzaamheden. Het versterkingsproces trok al een wissel op de bewoners maar de herhaaldelijke herstelwerkzaamheden zorgden voor een (te) grote belasting. De NCG nam geen regie om de gebreken en de klachten voortvarend op te lossen.

De ombudsman is van oordeel dat de NCG geen verantwoordelijkheid heeft genomen voor het herstellen van de gebreken en nam de behoeften van de bewoners daarmee niet serieus. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt geen reflectie van de NCG op het eigen handelen op de klachten van de bewoners. De NCG reflecteert ook niet op het eigen handelen naar aanleiding van vragen van de ombudsman. Op de vraag wat er concreet is gedaan en tot welke uitkomst dit heeft geleid, gaf de NCG als antwoord dat de woningen in 2022 en 2023 werden opgeleverd. Of de woningen voldoen aan de (bouw)normen moet nu nog worden onderzocht.

De NCG signaleerde niet dat bewoners van woningen in dezelfde straat, in hetzelfde rijtje, gebouwd door dezelfde aannemer steeds terugkwamen met gelijksoortige klachten.

De conclusie

De Nationale ombudsman vindt de klacht van de bewoners gegrond. De NCG luisterde onvoldoende naar de bewoners en zorgde onvoldoende dat de gebreken en hun klachten proactief en voortvarend werden opgelost.

Het vervolg

De NCG liet weten een onderzoeksbureau te hebben ingeschakeld om de gebreken van de woningen te inventariseren. Op basis van deze inventarisatie wordt een plan van aanpak gemaakt om de gebreken te verhelpen. De ombudsman monitort de voortgang van het plan van aanpak voor het herstellen van de

gebreken en het oplossen van de klachten van de bewoners. Dit heeft als doel om te zien of afspraken worden nagekomen en het burgerperspectief voldoende wordt gewaarborgd.

De aanbeveling

De Nationale ombudsman doet de NCG de aanbeveling om terugkerende en gelijksoortige klachten beter te signaleren en te monitoren. Daarbij vindt de ombudsman het van belang om ook alert te zijn op rode draden in klachten over dezelfde gebreken of dezelfde (externe) partijen of afdelingen en hier proactief en voortvarend op te acteren. Dit vraagt om interne reflectie van de NCG op het handelen van de organisatie en de partijen waarmee zij samenwerkt. Wij vragen de NCG om binnen drie maanden te laten weten hoe hij deze aanbeveling uitvoert.

Tot slot

In dit hele proces van sloop-nieuwbouw en het herstellen van de woningen aan de Waterweg zijn het de bewoners die het meest beschadigd zijn. Het herstel van de volwassenen en van de kinderen, zowel fysiek als mentaal gaat nog lang duren en zal niet zonder littekens zijn. In processen van de overheid, en zeker in die van de NCG bij de versterkingsoperatie in het aardbevingsgebied, is het belangrijk om de burger niet uit het oog te verliezen en de bewoner altijd centraal te stellen. Daarom blijven we ook na dit rapport het herstellen van de gebreken en het oplossen van de klachten van de bewoners van de woningen aan de Waterweg, door de NCG, volgen.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen