

Vergaderjaar 2004–2005

29 750

Geluidsisolatie Schiphol fase 2

Nr. 8

LIJST VAN VRAGEN EN ANTWOORDEN

Vastgesteld 4 april 2005

De vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat¹ heeft een aantal vragen voorgelegd over de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat van 18 januari 2005 inzake nadere besluitvorming over afronding GIS-2 (29 750, nr. 7).

De staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat heeft deze vragen beantwoord bij brief van 4 april 2005. Vragen en antwoorden zijn hierna afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,
Atsma

De griffier van de commissie,
Roovers

¹ Samenstelling:

Leden: Duivesteijn (PvdA), Dijksma (PvdA), Hofstra (VVD), Ondervoorzitter, Atsma (CDA), Voorzitter, Van Gent (GL), Timmermans (PvdA), Van Bommel (SP), Van der Staaij (SGP), Oplaat (VVD), Geluk (VVD), Dijsselbloem (PvdA), Depla (PvdA), Van As (LPF), Mastwijk (CDA), Duyvendak (GL), Koopmans (CDA), Gerkens (SP), Bruls (CDA), Van Lith (CDA), Van der Ham (D66), Haverkamp (CDA), Boelhouwer (PvdA), De Krom (VVD), Verdaas (PvdA), Hermans (LPF), Dezentjé Hamming (VVD), Van Hijum (CDA).

Plv. leden: Heemskerk (PvdA), Samsom (PvdA), Snijder-Hazelhoff (VVD), Hessels (CDA), Vos (GL), Smeets (PvdA), De Ruiter (SP), Slob (CU), Aptroot (VVD), Szabó (VVD), Van Dijken (PvdA), Waalkens (PvdA), Herben (LPF), Van Winsen (CDA), Halsema (GL), Jager (CDA), Vergeer (SP), Ten Hoopen (CDA), Van Haersma Buma (CDA), Bakker (D66), De Pater-van der Meer (CDA), Van Dam (PvdA), Van Beek (VVD), Dubbelboer (PvdA), Van den Brink (LPF), Luchtenveld (VVD), Buijs (CDA).

1

Welke concrete acties heeft u ondernomen c.q. welke opdrachten heeft u gegeven om uitvoeringsorganisatie Progis te laten voldoen aan de beloften die u aan gedupeerde bewoners van geïsoleerde woningen heeft gedaan en wat zijn de effecten van deze maatregelen?

Met betrekking tot klachten van eigenaren van reeds geïsoleerde woningen kan ik u het volgende mededelen. Met de aannemers is een garantietermijn overeengekomen. Mijn uitvoeringsorganisatie assisteert desbetreffende eigenaren in voorkomende gevallen bij het aansprakelijk stellen van de aannemer. Als de aannemer zijn verplichtingen niet nakomt, dan neemt de Staat de behandeling over en eist naleving van de garantiebepalingen door de desbetreffende aannemer.

2

Kunt u uw reactie op de brief van de Stichting BIA aan de minister van Verkeer en Waterstaat (27 januari 2005) aan de Tweede Kamer toezenden?

Ja, ik zal u zo snel mogelijk na beantwoording een kopie van mijn reactie aan de Stichting BIA toesturen.

3

Kunt u het onderzoek naar de achtergrond van de dechargeverlening aan de Tweede Kamer sturen?

De Departementale Auditdienst van Verkeer en Waterstaat doet momenteel onderzoek naar de déchargeverlening. Dit onderzoek zal naar verwachting in april 2005 zijn afgerond. Over de bevindingen van de auditdienst zal ik u te zijner tijd informeren.

4

Kunt u een overzicht geven van de actuele klachten en probleempanen en daarbij een vergelijking maken met de situatie ten tijde van het algemeen overleg op 5 oktober 2004? Kunt u daarnaast een verwachting uitspreken over de voortgang van het verwerken van de bestaande probleemgevallen?

Het overzicht met nog openstaande klachten is opgenomen in de bijlage, hierin zijn ook de probleempanen opgenomen. Bespreking van de bestaande probleemgevallen vindt in goed overleg met de desbetreffende eigenaren plaats. De inzet is deze probleemgevallen zoveel mogelijk tot een bevredigende situatie te brengen.

5

Kunt u de Tweede Kamer informeren over het onderzoek van de NMa naar eventuele prijsafspraken bij de uitvoering van GIS-2?

Tussen eind 2003 en begin 2004 heeft de NMa onderzocht of er aanwijzingen waren voor prijsafspraken bij de geluidsisolatie van huizen rond Schiphol. Op dat moment kon de NMa niet de conclusie trekken dat sprake was van overtredingen van de Mededingingswet, die vanaf 1998 van kracht is.

Na oproepen van de NMa en het kabinet aan de bouwsector hebben 473 bouwbedrijven zich in de eerste helft van 2004 vrijwillig gemeld met informatie over kartelgedrag en daarmee een beroep gedaan op de clementieregeling van de NMa. De Tweede Kamer is daarover door de minister van Economische Zaken op de hoogte gebracht. De verkregen, deels nieuwe, informatie heeft de NMa gevoegd bij de reeds lopende onderzoeken en informatie. Geluidsisolatie van woningen valt in de deelsector burgerlijke

en utiliteitsbouw (B&U). De geuite vermoedens over vooroverleg bij het project GIS-2 onderzoekt de NMa dan ook samen met aanwijzingen voor een systeem van vooroverleg in de B&U. Dit onderzoek naar de B&U-sector is derhalve niet specifiek gericht op vermoedens van vooroverleg bij het project GIS-2. Na afronding van de onderzoeken in de GWW-deelsector in oktober 2004, zal de NMa binnenkort haar onderzoek in de installatiesector afronden. De B&U-tranche verwacht de NMa tegen de zomer 2005 af te ronden.

6

Hoe zijn de eigenaren van woningen buiten de LIB-contour concreet gepolst over hun oordeel over het al dan niet uitvoeren van werkzaamheden? Heeft uw ministerie, bijvoorbeeld door gebruikmaking van ontvangstbevestigingen of aangetekende post, zich ervan vergewist dat de eigenaren daadwerkelijk de brief hebben ontvangen?

Alle eigenaren van woningen buiten de LIB-contour zijn per brief geïnformeerd over de besluitvorming rond de afronding van GIS-2. De brieven zijn door een koeriersdienst bezorgd op de huisadressen. De helpdesk van mijn uitvoeringsorganisatie heeft alle eigenaren nagebeld om te vragen of de brief daadwerkelijk is ontvangen. Het aan te brengen isolatiepakket wordt op dit moment in overleg tussen mijn uitvoeringsorganisatie en de eigenaren bepaald.

7

Waarom heeft u bij woningen buiten de LIB-contour waarvan met de eigenaren een overeenkomst is gesloten, niet gekozen voor het verplicht stellen van een reactie?

Het betreft woningen buiten de LIB-contour. De geluidbelasting op deze woningen is van dien aard dat isolatie volgens de Regeling Geluidwerende Voorzieningen niet meer nodig is. In verband met dit laatste aspect heb ik het aan de eigenaren zelf overgelaten om al dan niet te reageren.

8

Heeft u onderzocht wat de juridische houdbaarheid is van de gekozen werkwijze met betrekking tot woningen die bij nader inzien niet in aanmerking komen voor isolatie, waarvoor al wel een overeenkomst is getekend?

Ja, ik heb de juridische houdbaarheid van de gekozen werkwijze onderzocht. Aan de gekozen werkwijze heeft ten grondslag gelegen dat de Staat in beginsel is gehouden om overeenkomsten uit te voeren en dat aan de desbetreffende eigenaren wordt gevraagd of zij alsnog voor isolatie van hun woning in aanmerking willen komen. In dat geval is hun de mogelijkheid geboden schriftelijk te reageren op het voornemen van de staatssecretaris.

9

Op welke wijze zult u met de eigenaren van woningen binnen de LIB-contour die in aanmerking komen voor een ander isolatiepakket in overleg treden over de mogelijkheden om alsnog in aanmerking te komen voor het originele pakket?

De woningen binnen de LIB-contour zullen in beginsel worden geïsoleerd als gevolg van de geluidbelasting die wordt genoemd in het gewijzigde LIB. Mochten eigenaren vasthouden aan uitvoering van het isolatiepakket conform de overeenkomst, dan zal ik in goed overleg en redelijkheid met de desbetreffende eigenaar een oplossing zoeken.

Kunt u een overzicht bieden van de mogelijkheden die huiseigenaren hebben om bezwaar te maken tegen de besluiten van uw ministerie?

Eigenaren die bezwaar willen maken tegen mijn besluiten, kunnen dit via de reguliere bezwaar- en beroepsprocedure en civielrechtelijke procedure kenbaar maken.

Welke wijzigingen zult u toepassen in de organisatie van de isolatie in het kader van GIS-2 vanaf heden ten opzichte van de werkwijze uit het verleden?

In juni 2004 is de integrale verantwoordelijkheid voor GIS-2 neergelegd bij de directeur-generaal Rijkswaterstaat. Op dit moment zie ik geen aanleiding om nieuwe wijzigingen in de organisatie aan te brengen. Voor GIS-3 onderzoek ik nog bij welke partij ik de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de geluidsisolatie wil leggen.

Tijdens het algemeen overleg van 5 oktober 2004 zijn onder meer in reactie op de aanbevelingen van de Algemene Rekenkamer, diverse toezeggingen gedaan met betrekking tot projectverbetering. Deze hadden met name betrekking op eindafrekeningen, wensvoorzieningen en de contracten met aannemers. In het navolgende een overzicht van de projectverbeteringen:

Eindafrekeningen

In november 2004 is in nauw overleg met de Departementale Auditdienst van mijn ministerie een procedure «Verwerking eindafrekening aannemers» ingericht en vervolgens vastgesteld. Volgens deze procedure wordt nu gewerkt.

Wensvoorzieningen

In februari 2005 is een procedure «Nacalculatie wensvoorzieningen» vastgesteld. Volgens deze procedure wordt nu gewerkt.

Contracten met aannemers

Ten aanzien van de inrichting van de contracten met de aannemers zijn de volgende verbetermaatregelen ingevoerd:

- Afspraken met ingenieursbureaus en aannemers worden product- en resultaatgericht benoemd en vastgelegd. In de contracten worden prestatiecomponenten gericht op prijs, kwaliteit en doorlooptijd ingebouwd.
- De betalingsvoorwaarden in de contracten vormen een prikkel voor de aannemer om tot afronding van het werk aan een woning te komen. De betalingen vinden in het vervolg achteraf plaats.
- De omvang van de contracten wordt klein gehouden, zodat kleine en middelgrote aannemers het aangeboden werk kunnen uitvoeren. Dit bevordert de concurrentie en heeft een positief effect op de prijsvorming.
- De voorbereiding is gereed, voordat een aannemer voor de uitvoering van geluidsisolatie aan de desbetreffende woningen wordt gecontracteerd.
- De aanneemsom wordt opgebouwd uit een prijs per woning.

Aan alle overige toezeggingen is reeds invulling gegeven. Voor een compleet overzicht van alle verbetermaatregelen verwijs ik u naar de

antwoorden op de schriftelijke vragen van uw commissie naar aanleiding van het rapport van de Algemene Rekenkamer over de afronding van GIS-2 (Kamerstukken II 2004–2005, 29 750, nr. 4)

12

Wat is de actuele stand van zaken inzake de discussie over de uitvoering van GIS-3?

Op dit moment onderzoek ik de volgende drie uitvoeringsvarianten voor GIS 3:

- Het huidige model handhaven waarbij Rijkswaterstaat de uitvoering doet.
- Een model waarbij de luchtvaartsector uitvoerder is.
- Een subsidiemodel waarbij de bewoner zelf verantwoordelijk is voor de uitvoering van de isolatie van zijn woning.

In dit onderzoek zijn meer keuzevrijheid en grotere betrokkenheid voor bewoners belangrijke criteria. Daarnaast wordt gekeken naar de juridische en financiële gevolgen en ervaringen uit het verleden met soortgelijke projecten. Ten behoeve van dit onderzoek voer ik op dit moment overleg met betrokkenen als bewoners, gemeenten, CROS, de luchtvaartsector en de ministeries van VROM en Defensie.

Ik verwacht het onderzoek over enkele weken af te ronden en zal u dan schriftelijk inlichten over de toekomstplannen voor GIS 3.

13

Wat is de opvatting van de ministeries van VROM en Defensie en van CROS bij de keuze voor een uitvoeringsvariant voor GIS-3?

Hiervoor verwijs ik naar het antwoord op vraag 12.

14

Tijdens het algemeen overleg 5 oktober 2004 is veel aandacht geweest voor enkele specifieke probleemgebieden zoals Assendelft. Kunt u aangeven welke specifieke acties zijn en nog worden ondernomen met betrekking tot Assendelft?

In Assendelft liggen woningen waarvan de eigenaren vanwege de specifieke aard ervan een beroep kunnen doen op de *Subsidieregeling geluids-isolatie of vervangende nieuwbouw specifieke panden*. Voor deze woningen is genoemde subsidieregeling van kracht geworden in april 2004. Verder speelt in Assendelft de afronding van GIS-2 waarover ik u schriftelijk heb geïnformeerd. Bij de uitvoering van deze afronding hanteer ik een uniforme werkwijze voor alle bedoelde woningen.

15

In het algemeen overleg van 5 oktober 2004 is gesproken over het belang van een goede communicatie tussen het ministerie en belanghebbenden en bewoners. Welke concrete maatregelen zijn en/of worden genomen om deze communicatie te verbeteren?

In oktober 2004 zijn drie informatiebijeenkomsten georganiseerd om eigenaren van woningen buiten de LIB-contour op de hoogte te stellen van het voornemen deze woningen niet meer te isoleren. In januari 2005 hebben op verzoek van bewonersverenigingen informatiebijeenkomsten plaatsgevonden over de afronding van GIS-2. Vanaf februari 2005 vindt overleg plaats tussen mijn uitvoeringsorganisatie en de eigenaren over het aan te brengen isolatiepakket. De helpdesk van mijn uitvoeringsorganisatie maakt afspraken met de desbetreffende eigenaren. Aan de

eigenaren wordt een duidelijke planning verstrekt. Op verzoek worden de eigenaren en bewonersverenigingen geïnformeerd over de vervolgstappen.

In de communicatie met de eigenaren is een belangrijke rol weggelegd voor gemeenten en bewonersverenigingen. Ter begeleiding van de uitvoering fungeert een zogenaamde «bewonersbegeleider» als schakel tussen de uitvoeringsorganisatie, de aannemer en de eigenaren. Door de gemeente Haarlemmermeer wordt een meldpunt ingericht waar eigenaren terecht kunnen als zij geen overeenstemming hebben kunnen bereiken over het aan te brengen isolatiepakket.

16

Op welke wijze zullen de afronding van GIS-2 en de voorbereiding op GIS-3 aan de Kamer worden gerapporteerd?

Over de afronding van GIS-2 zal aan de Kamer worden gerapporteerd conform de procedureregeling «Grote Projecten». Ten aanzien van de rapportage over de voorbereiding van GIS-3 wordt u te zijner tijd geïnformeerd.

17

Tijdens het algemeen overleg van 5 oktober zijn onder andere in reactie op de aanbevelingen van de Algemene Rekenkamer, diverse toezeggingen gedaan met betrekking tot projectverbetering. Kan een overzicht gegeven worden van de voortgang die gemaakt is met betrekking tot deze toezeggingen?

Hiervoor verwijs ik naar het antwoord op vraag 11.

18

Welke concrete en aanwijsbare verbeteringen in het projectmanagement van GIS-2 zijn genomen sinds het verschijnen van het rapport van de Algemene Rekenkamer? Welke maatregelen zitten nog in de pijplijn en wat is hiervoor het tijdspad?

Dit jaar zal ik de Tweede Kamer informeren over de voortgang van GIS-2. Ik zal hiervoor hetzelfde format gebruiken als bij de andere grote projecten. Voor het overige verwijs ik naar het antwoord op vraag 11.

19

In het algemeen overleg van 5 oktober 2004 is toegezegd dat er een nadere externe analyse van de achtergrondoorzaken verricht zou worden. Wat is de voortgang hiervan? Wie gaat deze analyse uitvoeren? Wat is de scope van deze analyse? Wanneer wordt hierover aan de Kamer gerapporteerd?

Het onderzoek naar de déchargeverlening wordt uitgevoerd door de Departementale Auditdienst van mijn ministerie. Dit onderzoek gebeurt in aanvulling op het onderzoek van de Algemene Rekenkamer. De Departementale Auditdiensten zijn binnen de ministeries zo gepositioneerd dat zij hun onderzoeken onafhankelijk kunnen verrichten.

De scope van de audit is als volgt omschreven: «De Algemene Rekenkamer (ARK) heeft onderzoek gedaan naar GIS 2. In haar onderzoek concludeert de ARK dat de motieven voor de déchargeverlening aan Schiphol door de overheid onduidelijk zijn. De staatssecretaris heeft in de Tweede Kamer toegezegd hier nog verder onderzoek naar te zullen verrichten. Het doel van deze audit is de gang van zaken bij de décharge-

verlening te onderzoeken en na te gaan welke motieven hierbij leidend zijn geweest.

Naar verwachting zal de Departementale Auditdienst haar onderzoek in april hebben afgerond. Vervolgens zal ik de Tweede Kamer over de bevindingen informeren.

20

Wat is het tijdspad voor de verschillende stappen die nog gezet moeten worden voor de afronding van GIS-2? Kan hiervan alsnog een overzicht worden gegeven, zoals toegezegd in het algemeen overleg van 5 oktober jl.?

De aanbesteding van de nog uit te voeren woningen die liggen binnen en buiten de thans geldende geluidscontouren, is in de zomer van 2005 voorzien. De gunning vindt plaats in september 2005. Opnamen in de woningen en het bestellen van materialen staan gepland voor oktober en november 2005. In december 2005 zal met de isolatiewerkzaamheden aan alle woningen zijn gestart, een en ander altijd afhankelijk van de medewerking van de eigenaren. Afronding van de uitvoering is in de zomer van 2006 voorzien, uitgezonderd de speciale objecten (met name scholen en zorgcentra). Naar verwachting is de uitvoering van deze speciale objecten eind 2006 afgerond, afhankelijk van de wensen van de eigenaren.

21

Wat is de stand van zaken van het toegezegde onderzoek naar de mogelijkheden van meer zelfbeschikking van de bewoners in de rest van het programma?

Hiervoor verwijs ik naar het antwoord op vraag 12.

22

De staatssecretaris heeft toegezegd dat zij zou aandringen op prioriteit voor het onderdeel GIS in het onderzoek van de NMa naar prijsafspraken in de bouw. In de onderhavige brief schrijft de minister dat zij bij de NMa slechts erop heeft aangedrongen om haar zo spoedig mogelijk te informeren over eventuele prijsafspraken. Waarom wordt de aanvankelijke toezegging niet nagekomen?

Aan de NMa is gevraagd mij zo spoedig en gedetailleerd mogelijk op de hoogte te stellen, mocht uit het onderzoek blijken dat bij de uitvoering van GIS-2 door de aannemers illegale prijsafspraken zijn gemaakt. Daarmee wordt ook prioriteit stelling beoogd. De resultaten van het deel burgerlijke en utiliteitsbouw (B&U) worden zomer 2005 verwacht.

23

Waarom is ervoor gekozen om de auditdienst van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat te vragen om onderzoek te doen naar de décharge-verlening? Waarom gebeurt dit niet extern?

De reden daarvoor is dat de Departementale Auditdienst goed is ingevoerd in de processen van het ministerie van Verkeer en Waterstaat. Voor het overige verwijs ik naar het antwoord op vraag 19.

24

Wat is de stand van zaken met betrekking tot de terugvordering van onge-rechtvaardigd doorberekende kosten door aannemers? Wat is hiervoor de verwachte slagingskans? Is in de begroting rekening gehouden met een succesvolle terugvordering en zo ja voor welk bedrag?

Er is nog overleg gaande tussen Rijkswaterstaat en de aannemers. Om de belangen van de Staat niet te schaden kan ik u hierover op dit moment geen mede-deling doen.

25

Kan een nadere toelichting worden gegeven op de reacties die zeer specifiek van aard waren en de benodigde extra aandacht die hiermee gemoeid was?

Reacties van specifieke aard waren met name afkomstig van eigenaren zonder overeenkomst. Deze eigenaren kunnen als volgt worden ingedeeld:

- Eigenaren die kosten hebben gemaakt ter voorbereiding op de isolatiewerkzaamheden en in aanmerking willen komen voor vergoeding van gemaakte kosten.
- Eigenaren die menen nog steeds veel geluidsoverlast als gevolg van vliegtuiglawaai te ondervinden.
- Eigenaren die menen dat de overheid de gewekte verwachtingen dient na te komen.

Iedere eigenaar uit deze categorie heeft een op de specifieke situatie toegesneden antwoord ontvangen.

26

Kan inzicht worden verschaft in de verschillen tussen de aangeboden en de eerder overeengekomen isolatiepakketten?

Aan de eigenaren van woningen buiten de LIB-contour die hebben gereageerd op het voornemen hun woningen niet meer te isoleren wordt een isolatiepakket aangeboden dat overeenkomt met woningen op de rand van het huidige LIB. Bij de toepassing van dit pakket wordt gebruik gemaakt van modernere materialen, een ruimere keuze in glassoorten, andere dakisolatiepakketten en de plaatsing van suskasten op dakramen in plaats van dakdoorvoeren.

27

Gesteld wordt dat het niet reageren op de brief van 15 september wordt aangemerkt als het instemmen met het laten vervallen van de overeenkomst. Is er een termijn verbonden aan het niet reageren, hoe is een en ander vermeld in de brief en zijn juridische procedures tegen het intrekken van het besluit te isoleren te verwachten?

In de brieven van 15 september 2004 heeft de staatssecretaris het voornemen om woningen gelegen buiten de nieuwe geluidscontouren niet meer te isoleren, kenbaar gemaakt aan de desbetreffende eigenaren. Aan de eigenaren van woningen ten aanzien waarvan reeds een besluit is genomen en met wie een overeenkomst is gesloten, is gevraagd, als zij toch aan isolatie van hun woning wensen vast te houden, dit binnen acht weken kenbaar te maken. Indien eigenaren niet binnen de genoemde acht weken hebben gereageerd, is besloten deze woningen niet te isoleren. Op 18 januari 2005 heeft de minister de desbetreffende eigenaren ervan op de hoogte gesteld dat het besluit om hun woning te isoleren wordt ingetrokken. In de brief is aangegeven dat de eigenaar hiertegen bezwaar kan indienen binnen zes weken. Op dit moment zijn 23 reacties ontvangen.

Met de eigenaren die naar aanleiding van de brief van 15 september 2004 hebben laten weten te willen vasthouden aan isolatie, worden op dit moment in goed overleg afspraken gemaakt over de wijze waarop de isolatie zal plaatsvinden. Waar nodig zal in overleg met de eigenaren ook de gesloten overeenkomst worden aangepast.

28

Bestaat er enig inzicht in het aantal bewoners met een overeenkomst dat wenst vast te houden aan de oorspronkelijke afspraak, ondanks het feit dat het ministerie nu een ander isolatiepakket aan hen voorstelt? Zo ja, om hoeveel bewoners gaat het? Zo nee, wanneer is dit aantal bekend?

Op dit moment is het nog niet bekend hoeveel eigenaren willen vasthouden aan de oorspronkelijke overeenkomst. Er vindt overleg plaats tussen mijn uitvoeringsorganisatie en de eigenaren over het aan te brengen isolatiepakket. Over de uitkomsten van dit overleg zal ik u in de voortgangsrapportage «Grote Projecten» over de eerste helft van 2005 informeren.

29

Voortvloeiend uit welke onderdelen van de besluitvorming worden bezwaar- en beroepsprocedures en eventueel civielrechtelijke procedures verwacht? Kan een inschatting worden gemaakt van de hiermee samenhangende kosten en zijn deze verwerkt in de genoemde € 17 miljoen?

In algemene zin is niet aan te geven welke onderdelen van de besluitvorming voor belanghebbenden aanleiding vormen tot het instellen van een bezwaar- of gerechtelijke procedure. Het hangt van concrete omstandigheden af of een bepaald besluit van een bestuursorgaan bij de ontvanger daarvan niet in goede aarde valt. In verband daarmee is het niet mogelijk een inschatting te maken van de kosten die naar aanleiding van eventuele juridische procedures zouden kunnen ontstaan. Deze kosten zijn niet in de genoemde € 17 miljoen meegenomen.

30

Kan aangegeven worden wat het tijdpad is voor de isolatie van de resterende woningen van GIS-2?

Hiervoor verwijs ik naar het antwoord op vraag 20.

31

Welke criteria worden gebruikt bij de keuze voor een uitvoeringsvariant voor GIS-3?

Hiervoor verwijs ik naar het antwoord op vraag 12.

32

Tijdens het algemeen overleg van 5 oktober 2004 is aangegeven dat bewoners meer zullen worden betrokken bij het project. Op welke wijze zullen bewoners bij GIS-3 worden betrokken in het geval gekozen wordt voor uitvoeringsvarianten waarbij de uitvoering van de isolatie berust bij de overheid of een private partij?

Hiervoor verwijs ik naar het antwoord op vraag 12.

Klachtenoverzicht

Soort klacht	Omschrijving	Geregistreerd okt '04	Openstaand feb '05	Afhandeling
Administratief	Klachten mbt rekeningen, adreswijzigingen etc	29	1	Wordt door Progis opgelost (soms via incasso)
Bij-isolatie	Onduidelijkheid over mogelijkheden bij-isolatie	45	1	Toelichting door Progis, waarom men niet/wel in aanmerking komt
Uitvoering	Technische klachten, lekkage, afwerkingsproblemen, schilderwerk	362	27	Progis bemiddelt met aannemer
Vorbereiding	Klachten over het lange wachten, waarom men niet voor isolatie in aanmerking komt etc	219	11	Toelichten beleidsbeslissingen (ligging buiten LIB)
Overig	Klachten van emotionele aard over onder meer communicatie en beleid	33	28	Via bewonersbegeleiders van Progis
GIS-1	Technische klachten, lekkage etc	58	54	Oplossing via garantieregeling aannemer
Totaal GIS		746	122	Circa 85% = afgehandeld

Toelichting

In bovenstaande tabel wordt het aantal klachten genoemd sinds de start van het project in 1997. Formele klachtenregistratie vindt plaats sinds januari 2003.

In de kolom «Geregistreerd okt '04» vindt u het aantal klachten dat sinds de start van de registratie in 2003 was geregistreerd. Vele daarvan waren toen echter al afgehandeld. In de kolom «Openstaand feb '05» staat het aantal klachten sinds de start van het project dat in februari 2005 (peildatum: 22 februari 2005) nog openstond.

Van oktober 2004 tot en met februari 2005 (peildatum: 22 februari 2005) is het aantal klachten met twintig toegenomen. Deze klachten hadden met name betrekking op de uitvoering.