

Communicatie aardbevingen gemeente Groningen

overwegingen, strategie en actie, per 8 mei 2014

De gemeente Groningen ligt aan de rand van het aardbevingen-gebied. In de stad zijn als gevolg van recente bevingen in de omgeving het afgelopen jaar reeds ongeveer 1200 schademeldingen richting NAM gegaan. Ondertussen wordt in Loppersum inmiddels minder gas naar boven gehaald en aan de zuidwestelijke randen van het Groningen-veld des te meer. De gemeente Groningen loopt meer risico's zo beschouwd, al moeten nader te plegen onderzoeken daar meer uitsluitel over gaan geven. Het noordoosten van Stad en oude(re) gebouwen lopen relatief meer risico. Volgens de meest actuele berekeningen van de NAM moet voor de komende drie jaar met een kans van 10 % rekening worden gehouden met een maximale aardbevingsmagnitude van 4,1 op de schaal van Richter. Wat moet je als gemeente Groningen doen om je eigen burgers, ondernemers en instellingen zorgvuldig en goed over deze materie te informeren, vanuit de doelstelling dat je een bijdrage levert aan optimale persoonlijke veiligheid en een optimale leef-, woon- en werkomgeving? Het betreft een ingewikkeld dossier waar niet direct een kort en krachtige aanpak op te ontwikkelen is. Hieronder staan een aantal overwegingen, maar om de toon te zetten toch eerst maar de algemene lijn die we met elkaar afspreken.

Kernboodschap:

** de gemeente Groningen deelt nadrukkelijk de zorg van de Stad*

** de gemeente Groningen doet zijn uiterste best om i.s.m. VR en de regio in Den Haag (MinEZ) en bij de NAM goede en maatschappelijk aanvaardbare afspraken te maken om de (veiligheids- en financiële) risico's zoveel mogelijk te beperken*

Strategie

** het is van belang om de aardbevingsproblematiek (nog) niet groter te maken dan zij is*

** we moeten mensen niet onnodig bang maken, de stad niet positioneren als aardbevingen-stad, maar het probleem ook niet bagatelliseren*

** het is balanceren op een dunne draad... voorsnog daarom in principe een low key communicatie waarin de basis-informatievoorziening op orde is*

Wat is inmiddels gedaan op het gebied van communicatie?

- KCC is gevoed met Q&A's en met namen/telefoonnummers interne deskundigen
- Gemeenteraad is ambtelijk geïnformeerd en op de hoogte gesteld van sense of urgency
- Basis website gemeente.groningen.nl/energie/aardbeving gevuld en voorzien van links
- Contacten gelegd met comm-afdelingen regio, NAM, MinEZ, VR, provGr, ter afstemming

Concrete communicatie-acties binnenkort:

- * Standaard low key-communicatie (Groningen is geen ramp-stad, maar we zijn wel bezorgd)
- * Voorstel: medio mei interview burgemeester Gezinsbode (statement: bezorgd én alert)
- * Plan van aanpak tbv huisbezitters (verbouw, aardbevingsbestendig, schade, ...)
- * Aandacht richten op corporaties en andere institutionele pand-eigenaren
- * Ontwikkeling van foldermateriaal (veiligheid in en om huis, waardedaling, bouwnormen)
- * Nauw samenwerken met buurgemeente Ten Boer
- * Plan van aanpak ontwikkelen tbv ondernemers, ism afd EZ
- * Concreet uitgewerkt comm-plan maken voor krachtige beving nabij stad, ism VR (Wat als...)
- * Concreet uitgewerkt comm-plan maken ter voorbereiding op besluit minister Kamp (sept '14)
- * Speciale aandacht voor nieuwbouw in Meerstad

Let wel, deze acties krijgen gaandeweg vorm en inhoud in nauwe samenspraak met collegewoordvoerders Concernstaf, collega's van SDC, EZ, Beleid, Meerstad, Ten Boer en de Veiligheidsregio.

Niks doen is geen optie

Burgers hebben recht op juiste en adequate informatie. Niks doen is dus geen optie. Maar alle burgers uitnodigen voor grootschalige informatiebijeenkomsten is het andere uiterste: de aardbevingsproblematiek wordt op die manier een issue dat mensen angst aanjaagt, de stad als geheel (economisch, PR, imago) krijgt er bovendien een ongewenste negatieve reputatie van als rampen-stad. Op zoek gaan naar een tussen-methode lijkt de meest verstandige optie: basis-informatie richting burgers (passief) op orde hebben en (actief) maatwerk leveren waar nodig.

Schademeldingen zullen oplopen

Eén ding is zeker, we zullen de komende jaren in de stad steeds meer te maken krijgen met aardbevingen. Hoe sterk en wat de effecten zullen zijn is nu nog onduidelijk. Maar dat betekent wel dat we als stad voorbereid moeten zijn en heldere lijnen en besluiten richting de toekomst moeten uitzetten. Het scenario dat een zware aardbeving nabij de stad tot letsel of dodelijke ongelukken leidt is zeker niet ondenkbaar. Ook hier zijn scenario's mogelijk dat het gaat om een schoorsteen die op een passant valt, als wel dat een volledig bouwblok instort. Hoe groot of gering die kans is, is op dit moment nog niet bekend. In samenspraak met VR hier communicatie-beleid op ontwikkelen dus.

Adequate antwoorden

Het afgelopen jaar hebben rond de 1200 Stadse huishoudens schade gemeld als gevolg van aardbevingen die zich min of meer in de directe omgeving hebben voorgedaan. Bij de gemeente komen met steeds grotere regelmaat vragen binnen hoe te anticiperen c.q. te reageren op aardbevingen. Die vragen komen van inwoners (overigens vooral uit de noordoostelijke woonwijken), van ondernemers en van mensen/bedrijven die wellicht naar Groningen willen verhuizen, maar nu wellicht even pas op de plaats maken. Dat vraagt om adequate antwoorden vanuit de gemeente naar al deze betrokkenen.

Op zoek naar kennis

Kennis vergaren is dus belangrijk en dat is wat de ambtelijke projectgroep onder meer doet, ook op gebied van communicatie. Er zijn de afgelopen weken contacten gelegd met diverse communicatie-afdelingen in de regio die al langer met aardbevingen hebben te kampen. Ook is gesproken en zijn lijntjes gelegd met communicatie-mensen van onder meer de Veiligheidsregio Groningen, de provincie Groningen, het Ministerie van EZ en de NAM. Intern heeft de ambtelijke projectgroep i.s.m. de afdeling Communicatie een krachtenveldanalyse gemaakt. Wie beïnvloeden onze eigen aanpak en wensen? Wie beslissen uiteindelijk? En wie spelen een rol bij de uitvoering van het project of leveren kennis aan? En wie ervaren de gevolgen van de gemeentelijke aanpak? Ook van groot belang is de positie van de gemeente Groningen die immers pas later aan tafel is aangeschoven. Hoe staan we erop in de regio en landelijk? En welke beheersinstrumenten hebben we?

Aantal concrete acties reeds in gang gezet

Een breed samengestelde ambtelijke projectgroep vergaart kennis, organiseert/coördineert noodzakelijk onderzoek (quick scan, impact studie, sensoren) en ondersteunt B&W. Inmiddels functioneert de website gemeente.groningen.nl/energie/aardbeving, met daarop de nodige basis-informatie en een aantal links naar websites waar veel voor burgers en bedrijfsleven nuttige achtergrondinformatie is te vinden c.q. rapporten staan. Met het gemeentelijke Klant Contact Centrum zijn concrete afspraken gemaakt hoe bij vragen vanuit burgerij en bedrijfsleven te reageren. Er is voor het KCC een (regelmatig te updaten) Q&A-lijst opgesteld en daarbij ook namen en telefoonnummers van ambtelijke deskundigen. De diverse gemeentelijke back-offices (VTHG, EZ, GG, SDC e.d.) zijn op de hoogte gebracht van wat speelt en wat kan spelen. Grote lijn bij beantwoording van vragen: wij delen uw zorgen en nemen uw vraag buitengewoon serieus, wij zijn voortdurend in overleg met diverse instanties om voor de Stadse belangen op te komen. Overigens zijn er tal van vragen waarop de gemeente, evenmin als andere instanties, helaas nog geen duidelijk

en helder antwoord kan geven. Via de media (o.a. Stadsberichten in de Gezinsbode) zullen we burgers en ondernemers informeren over de info op de gemeentelijke website. Ondertussen is de (nieuwe) gemeenteraad in april in grote lijnen geïnformeerd over de materie en de stand van zaken. Binnenkort is nadrukkelijk aan de orde een door de burgemeester te geven interview in de media. Boodschap: wij zijn als gemeente Groningen druk doende de aardbevingsproblematiek goed te organiseren en in kaart te brengen; wij doen ons best om de inwoners van de gemeente Groningen goed te informeren en komen op andere fronten daadkrachtig op voor de belangen van de stad.

Actief de boer op

In overleg met Stadsdeelcoördinatie (en –uiteraard- de projectgroep en op afstand de VR) zal, zoals het zich nu aandient, een plan van aanpak worden ontwikkeld. Doel is – vooreerst, als een soort pilot - inwoners van woonwijken als Beijum en Lewenborg en dorpen als Engelbert een platform te bieden waar zij terecht kunnen met hun vragen. Verspreiding van informatie inzake de eigen persoonlijke veiligheid, de staat van onderhoud van het huis en evt. consequenties wat betreft waardedaling zijn te overwegen opties. Dat kan in eerste instantie via de website, dat kan desgewenst ook door middel van brieven-met-VR-folders –erbij. Of dat in bepaalde gedeelten van de stad of in de gehele stad zou moeten is een vraagstuk dat nadere bestudering vereist. Tv-spotjes en/of advertenties zijn zo beschouwd ook nuttige opties die worden onderzocht. Nauwe afstemming met de Veiligheidsregio staat in elk geval voortdurend voorop. Ook kunnen we het a.s. advies om aardbevingsbestendig te bouwen actief gaan verspreiden, bijvoorbeeld via een speciale folder bij bouwaanvragen.

Opschaling

Er zijn verschillende scenario's denkbaar. Bijvoorbeeld, de komende tijd vinden relatief ver weg kleine aardbevingen plaats. Communicatief vereist dat niet direct actie. Zorg dat de basis-informatie en de routing van de back office goed op orde is. Vindt er dichterbij een zwaardere beving plaats, dan leidt dat tot relatief veel schademeldingen, media-aandacht en meer onrust onder de burgerij en ondernemers. Dan moet direct aanvullend maatwerk worden geleverd richting KCC, website en eigen organisatie. De burgemeester zal actief naar buiten treden, in samenspraak met de Veiligheidsregio. Informerende inloopbijeenkomsten zijn dan eveneens aan de orde. Bij zwaardere bevingen treedt mogelijkerwijs ook het Incident Bestrijdingsplan van de Veiligheidsregio in werking. Wat betreft de diverse scenario's zullen nadere en concrete afspraken met (met name) de Veiligheidsregio worden gemaakt.

Langjarige communicatiestrategie

Er zal –gaandeweg- een langjarige communicatie-strategie worden ontwikkeld, in samenspraak met partijen zoals Veiligheidsregio, EZ en NAM. De komende maanden zal het aardbevingen-onderwerp steeds meer op de agenda komen, met als voorlopig hoogtepunt het besluit van de minister in september a.s. Tevens zal er ook steeds meer kennis (de komende impactstudie bijv.) worden vergaard waaraan de strategie waar nodig wordt aangepast. Positionering van de stad is daarbij nadrukkelijk aan de orde: richting Ommeland bescheiden maar tegelijkertijd ook waar gewenst ondersteunend, richting MinEZ c.a. met rechte rug en beargumenteerde overtuigingskracht. Social media zullen gaandeweg worden ingezet. Omdat gebruik van social media tweeweg-verkeer veronderstelt zijn we daarin (op advies van de collega-deskundigen) in eerste instantie terughoudend: we kunnen en willen nu niet op elke vraag, suggestie of opmerking reageren. Nu is daarom de website het centrale medium. Met de gemeente Ten Boer zullen gezamenlijke communicatie-afspraken worden gemaakt.

Doelgroepen/ stakeholders

... Provinciebestuur, CdK, provincie ambtelijk
gemeenteraad
Dialogotafel
NAM, directie, communicatie, projectgroepen
Veiligheidsregio, GGD, Politie
Burgers, bewonersverenigingen, Engelbert e.o. c.s.
Meerstad
Interne gemeente organisatie (KCC, IGG, EZ, VTHG, WOZ, ...)
Rijkswaterstaat
Min van BZK
Min van EZ
Onafhankelijk raadsman L. Klaassen
Corporaties
Ondernemers, MKB, NOM, VNO/NCW, GCC
9 gemeenten rond Loppersum
6 gemeenten aan de rand (Hoogezand etc)
Ten Boer, Slochteren
pers/media
RUG, Hanzehogeschool, Alfa/ Noorderpoort
KNMI, TNO
Staatstoezicht op de Mijnen
adviesbureaus (DHV, Arcadis, etc)...

Deze doelgroepen zullen dit voorjaar stuk voor stuk nader worden uitgewerkt.
Ook met oog op hun (gewenste) kennis, houding, gedrag en onze benadering (acties, middelen).
Bijvoorbeeld:

Burgers

algemeen Stad, noordoostelijke wijken, dorpen NO, Meerstad, eigenaren/huurlers
standpunt tov GemGr -weet niet goed waar hij/zij informatie kan vinden
-sense of urgency is nog ver weg
-bewonersorganisaties idem
belang -gemeente moet mij faciliteren/informereren/beschermen
benadering -via website, evt brieven, folders, inloopbijeenkomsten
boodschap controleer je huis, verstevig waar mogelijk op basis van nieuwe normen/toetsingscriteria
bouwvergunningen. Schade? Neem contact op met de NAM

Bedrijfsleven

kantoren, bedrijfspanden, winkels, veel in huur > aandacht voor eigenaars/beleggers
boodschap controleer uw bezittingen, verstevig waar mogelijk op basis van nieuwe
normen/toetsingscriteria bouwvergunningen. Schade? Neem contact op met de NAM

Klasse 3

scholen, verzorgingstehuizen, winkelcentra, bioscopen, sporthallen e.d.
boodschap versterk zoveel mogelijk van dit soort gebouwen + eigen verantwoordelijkheid eigenaar

Corporaties

standpunt tov GG -proberen zich ook te informeren op tal van fronten, collegiaal
belang -zsm duidelijkheid over hun huidige woningvoorraad en a.s. nieuwbouw
-hoe informeer ik mijn huurders over evt. risico's en kwaliteit woningen
benadering -roadshow, lopende contacten

Ministerie van EZ

standpunt tov GG -in de stad valt het relatief nog wel mee
belang -gaswinning moet doorgaan

benadering -constructieve dialoog voeren met EZ vanuit zorg en verantwoordelijkheid

Regio-gemeenten/Provincie

noties tov GG -bijv. GG stroomt laat in **5.2**
-ntbl
belang -GG (wat) op afstand houden..? Ntb!
NB. Nader te specificeren per gemeente!

Kennisinstellingen

standpunt tov GG - RUG/HH: GG kan kennis krijgen (bouwtechnisch, niet geologisch)
-TNO, KNMI, SodM: bron van info (NAM heeft beste gegevens)
belang -ontwikkeling van kennis en opleidingen
benadering -ntb

Interne organisatie

standpunt tov projgr -hoe moeten we handelen tbv aardbevingsbestendig bouwen
-wat is rol bouwinspecteurs, EZ-adviseurs, SDCmensen mbt wet/richtlijn

Media

standpunt tov GG kritisch
standpunt tov aardbevingen kritisch
benadering informeren over standpunt, acties, low key

Etcetera, nader te specificeren dus!

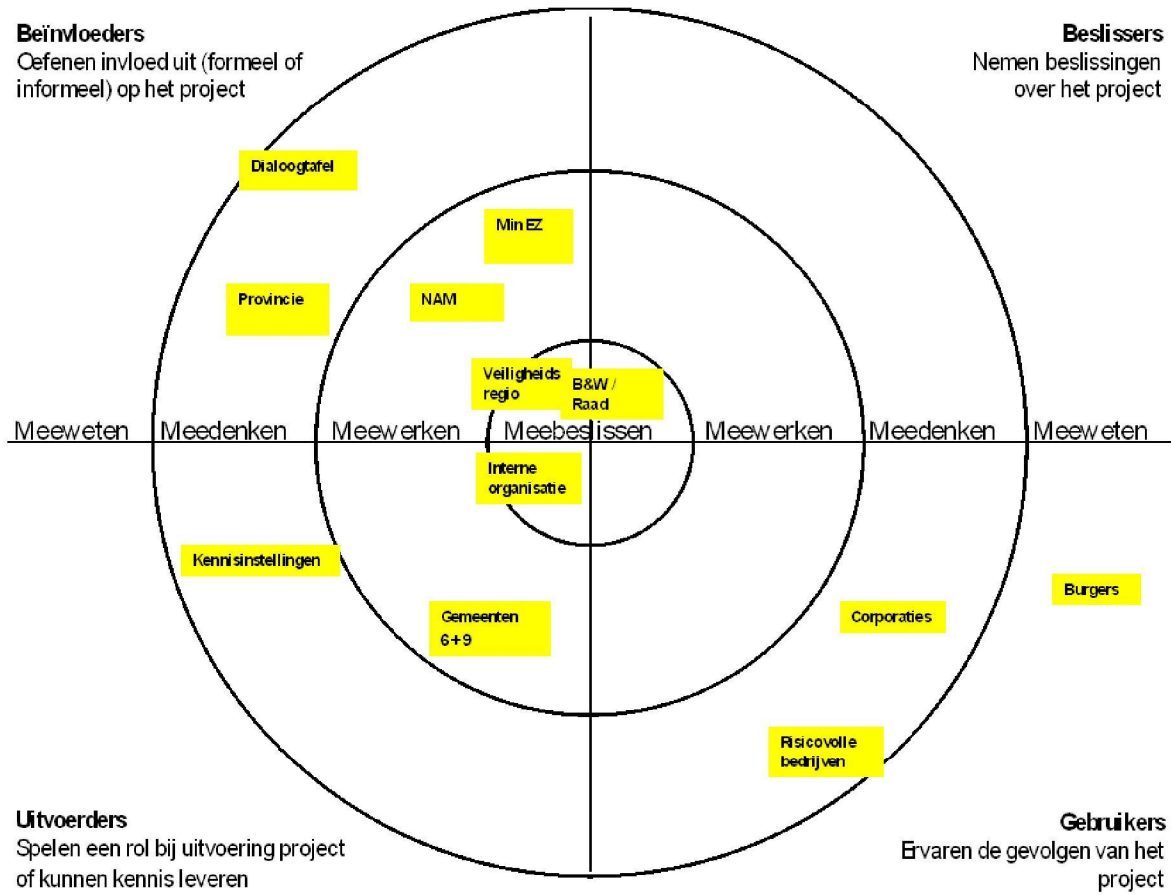
Organisatie

De communicatie (strategie, organisatie, middelen) is georganiseerd binnen de projectgroep. Er is zeer regelmatig (vrijwel dagelijks) overleg tussen programma-manager, team en de communicatieadviseur. Met de college-woordvoerders is een directe korte lijn en samenspraak geregeld. Het communicatiebeleid is mede afhankelijk van externe ontwikkelingen (bijv. Dialoogtafel, Den Haag, aardbevingen, maatschappelijke/mediale ontwikkelingen). Aan te bevelen is een team van twee communicatie-adviseurs die samen op strategisch én uitvoerend niveau samen taken uitvoeren. Wekelijks zijn vooralsnog 16 uur begroot.

Middelen

Voor de uitvoering van de communicatie zal een aantal concrete middelen worden ontwikkeld, waar mogelijk in nauwe samenwerking met de Veiligheidsregio en andere partijen. Concreet betreft het folders, aanpassingen op de website, advertenties, banners op websites e.d. Hier is in totaal voor 2014 een budget voor begroot van € 20.000.

Illustratie: Ringen van Invloed. Hoe zijn belangrijke betrokken partijen/stakeholders te positioneren ten opzichte van de gemeentelijke ambtelijke projectgroep Aardbevingen (op basis van Factor C sessie, april 2014) :



<<<