

**PLAN VAN AANPAK COMMUNICATIE VOOR DE PRESENTATIE VAN HET
MEERJARENPROGRAMMA AARDBEVINGSBESTENDIG EN KANSRIJK GRONINGEN 4 NOVEMBER 2015**

Op woensdag 4 november wordt het concept-MJP gepresenteerd. Het is van belang om dit zorgvuldig voor te bereiden. In het plan van aanpak staat beschreven hoe de communicatie over het concept-MJP wordt vormgegeven.

Van: **5.1.2e**, i.s.m. Nicolette Steenberg.

Datum: 9 oktober 2015

Beslispunten:

1. Vaststellen plan van aanpak

Bespreekpunt:

1. Concept- MJP beschikbaar stellen aan Maatschappelijke- en bestuurlijke stuurgroep op 3 of 4 november.

De Nationaal Coördinator Groningen heeft de regie op schadeherstel en het aardbevingsbestendig maken van de huizen en gebouwen in het aardbevingsgebied in de provincie. In deze organisatie werken de twaalf betrokken gemeente, de provincie en het Rijk samen. De aanpak van deze opgave wordt vastgelegd in het meerjarenprogramma Aardbevingsbestendig en Kansrijk Groningen 2016 – 2020. Op woensdag 4 november 2015 wordt het concept van dit programma gepresenteerd. Gezien het aantal betrokken partijen, de gevoeligheid van het onderwerp en het korte tijdsbestek is het essentieel om de communicatie hierover zorgvuldig te laten verlopen. In dit plan van aanpak staat omschreven hoe de NCG dit gaat doen, in nauwe afstemming met de communicatieadviseurs van gemeenten, de provincie en het Rijk.

De volgende onderwerpen komen in het plan van aanpak aan de orde:

1. Uitgangspunten
2. Aandachtspunten
3. Doel en strategie
4. Doelgroepen
5. Boodschap
6. Aanpak, zowel op 4 november als in de periode daarna
7. Actielijst en planning
8. Begroting

1. Uitgangspunten

Uitgangspunten voor dit plan van aanpak zijn:

- Strategisch communicatieplan NCG
- Planning van het schrijfproces van het meerjarenprogramma
- Planning van de besluitvorming over het meerjarenprogramma

1.1 Strategisch communicatieplan NCG

Dit plan van aanpak valt binnen het kader van het strategisch communicatieplan NCG. Uitgangspunten die van belang zijn:

- De grootste communicatie uitdagingen voor de NCG bevinden zich op het terrein van vertrouwen krijgen van inwoners en het – voor het draagvlak - betrekken van belanghebbenden bij het opstellen en uitvoeren van het programma.
- De NCG informeert de inwoners samen en in afstemming met de gemeenten over de versterkingsplannen en de stapsgewijze aanpak.
- In praktijk betekent dit, dat de NCG direct met inwoners communiceert over:
 - o Het totaalbeeld in het meerjarenprogramma en de procesaanpak.
 - o Op lokaal niveau: welke woning types er worden versterkt, in welk gebied die woningen staan en welke regelingen er zijn.
 - o Diensten die de NCG gaat leveren, zoals de geschillenregeling, de garantieregeling voor koop van woningen en casemanagement.
- Focus op de bewoners: de maatregelen zijn voor hen en zij moeten centraal staan in de communicatie.
- Open, eerlijke en transparante communicatie.
- Echt contact met de bewoners, proactief, zelf het gebied in gaan, gesprekken voeren met bewoners.
- Presenteren van zichtbare resultaten.
- Kernboodschap is: De NCG regelt het aardbevingsbestendig maken van Groningen, voor nu en later.

1.2 Planning van het schrijfproces

Op 4 november 2015 wordt het meerjarenprogramma gepresenteerd. Het programma wordt in een maand geschreven. Op 2 november wordt het plan afgerond en op 3 november komt er om 17 uur een pdf beschikbaar. In de voorbereiding heeft deze planning consequenties voor de ontwikkeling van communicatiemiddelen, zoals het schrijven van de publieksversie, de ontwikkeling van presentatiemateriaal en eventuele film/animatie en de opmaak/drukwerk van het programma.

1.3 Planning van de besluitvorming

Om het plan op 1 januari 2015 klaar te hebben, is een strak geplande besluitvorming noodzakelijk. In onderstaand schema staan hiervoor de stappen. In de aanpak van de communicatie is deze planning een belangrijk gegeven.

Datum	Wie
4 november	Maatschappelijke- en bestuurlijke stuurgroep
10 nov	Maatschappelijke stuurgroep
11 nov	Bestuurlijke stuurgroep
18 nov	Maatschappelijke stuurgroep
25 nov	Bestuurlijke en maatschappelijke stuurgroep
25 nov- 4 dec	Betrokken ministers en Nationaal Bestuurlijk overleg.
15 dec	Colleges van B&W en college van GS
18 dec	Ministerraad
1 jan 2016	Start
Januari 2016	Gemeenteraden, Provinciale Staten, Tweede Kamer

2. Aandachtspunten

In de communicatie over het meerjarenprogramma hebben de volgende punten speciale aandacht nodig.

- Zorgvuldige communicatie over de betekenis van de nieuwe KNMI contourenkaart en nieuwe versie van de NPR m.b.t. het programma en de public review die de NCG gaat organiseren.
- Toezegging dat het programma samen met de inwoners wordt opgesteld.
- De uitvoering van het programma start eerder dan de finale besluitvorming in de gemeenteraden, Provinciale Staten en de Tweede Kamer.

Samen met de inwoners

In de governancenotitie staat dat per cluster van gemeenten een adviesgroep van vertegenwoordigers van bewoners wordt ingericht. Deze adviesgroepen zijn er nog niet. Voor het concept meerjarenprogramma zijn tien werkconferenties met maatschappelijke en functionele organisaties georganiseerd om gesprek te gaan en informatie op te halen. Daarbij is zoveel mogelijk aangesloten op al bestaande lokale (woon- en leefbaarheids)plannen en visies, die eerder samen met de inwoners zijn opgesteld. Vanwege het korte tijdsbestek was dit het hoogst bereikbare, maar het zou kunnen dat inwoners zich daardoor niet betrokken voelen bij de totstandkoming van het plan. In de communicatie moet hiervoor aandacht zijn, en ook voor het perspectief dat het gaat om een stapsgewijze aanpak en dat er enerzijds in de uitvoering anderzijds in de jaarlijkse actualisatie veel ruimte zal zijn voor participatie van betrokken inwoners.

2.1 Finale besluitvorming na de start van het plan

In de planning is het niet mogelijk om de besluitvorming in gemeenteraden, Provinciale Staten en Tweede Kamer nog in december plaats te laten vinden. De uitvoering start echter wel op 1 januari 2016, omdat er geen tijd te verliezen is en het van belang is voor het vertrouwen en het draagvlak om daadkracht en concrete actie te laten zien.

3. Doel en strategie

Het hoofddoel van de communicatie over het meerjarenprogramma is om alle betrokkenen te informeren over de inhoud. Enerzijds moet iedereen die bij de totstandkoming van het programma betrokken is geweest tijdig en in de goede volgorde worden geïnformeerd. Tevens moeten de inwoners van het aardbevingsgebied de mogelijkheid krijgen de informatie rechtstreeks van de NCG te vernemen, en het niet alleen maar in de media te lezen/horen.

Het is belangrijk om geen verkeerde verwachtingen te wekken bij de inwoners. Daarom moet in de communicatie duidelijk zijn dat het alleen gaat om informeren. Met het programma presenteert de NCG het eindresultaat van een intensieve periode van informatie uitwisseling met de gemeenten en vertegenwoordigers van bewoners, verenigingen, zorgvoorzieningen, woningcorporaties, scholen en bedrijven in het gebied over alle schades, risico's, plannen en ambities. De NCG gebruikt de maand november voor een consultatie van maatschappelijke en bestuurlijke stuurgroep. De NCG legt dit eindconcept ter besluitvorming voor aan de betrokken gemeenten, provincie en Rijk.

Daarnaast is het van belang om ook het perspectief te schetsen dat het gaat om een stapsgewijze aanpak:

- In de uitvoering van verschillende onderdelen van het programma is nog alle ruimte voor participatie en het gesprek met betrokken inwoners hierover zal actief worden opgezocht.
- Het programma wordt jaarlijks geactualiseerd en zo nodig bijgesteld en inwoners kunnen in dit proces kunnen meedoen via de lokale adviesgroepen.

4. Doelgroepen

<p><i>Inwoners</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Organisaties van inwoners: (zoals de Groninger Bodem Beweging) - Schokkend Groningen - Groninger Dorpen - Lokale adviesgroepen - De inwoners van het aardbevingsgebied¹ - Alle Groningers
<p><i>Functionele organisaties in het gebied</i> <i>Maatschappelijke organisaties in het gebied</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Groninger Gasberaad - Scholen - Zorginstellingen - Woningcorporaties - Bedrijfsleven/Economic Board/SBE - LTO - Verenigingen - Waterschap
<p><i>Overige Stakeholders</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - NAM - Centrum Veilig Wonen - Onafhankelijke raadsman - TCBB (Technische Commissie Bodembeweging) - Stichting Oude Groninger Kerken
<p><i>Onafhankelijke specialisten</i></p> <p>Deze groep bekijkt de problematiek in Groningen vanuit een wetenschappelijk oogpunt of is gevraagd om als onafhankelijke instantie advies uit te brengen over onderzoeksuitkomsten.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Staatstoezicht op de Mijnen (toezichthouder gaswinning en veiligheid) - TNO (onderzoeksinstituut) - RUG (universiteit, wetenschappelijk onderzoek) - Commissie Meijdam - KNMI (meten en onderzoek naar aardbevingen) - Arup
<p><i>Intermediairs</i></p> <p>Het gaat hier om landelijke organisaties, zoals Bouwend Nederland, Vereniging Eigen Huis, MKB Nederland, VNO-NCW.</p>
<p><i>NCG</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bestuurders van de aangesloten overheden: gemeenten provincie en rijk. - Communicatieadviseurs van NCG, gemeenten, provincie en Rijk - Medewerkers die bij de aangesloten overheden ook werken aan dit thema. - Medewerkers van de NCG

¹ Bij de nadere uitwerking van en communicatie over het meerjarenprogramma zal deze doelgroep 'op maat' moeten worden opgesplitst in bijvoorbeeld bewoners met schade, huurders/particuliere eigenaren met/zonder schade, bewoners van de kern van het gebied, in de ring daar buiten etc.

Politiek

- Gemeenteraden
- Provinciale Staten
- Tweede Kamer

Media:

RTV Noord

Dagblad van het Noorden

Groninger Internet Courant/Tammeling ANP

Groninger Courant

OOG

NOS radio-TV

NRC

VK

FD

Trouw

AD

Telegraaf

5. Boodschap

Specifiek over het meerjarenprogramma zullen de volgende elementen deel uitmaken van de boodschap.

- Voor de inwoners. Het programma is voor de inwoners van het aardbevingsgebied, het gaat om hun veiligheid en hun thuis.
- Doel. Groningen uiterlijk in 2025 veilig en vitaal te maken. De focus ligt op schadeherstel en versterken, maar de koppeling kan worden gemaakt met kansen op het gebied onderwijs en zorg (voorsorteren op morgen) en duurzaamheid. Het gaat hier om de aanpak vergelijkbaar met stadsvernieuwing. De boodschap hierover hangt af van de inhoud van het eerste MJP.
- Focus. Deze ligt nu eerst op 2016 en op het versterken en schadeherstel van de woningen die dat in ieder geval nodig hebben. Dit gaat om woningen middenin het centrum van het gebied, maar ook om woningen buiten het centrumgebied die niet aardbevingsbestendig zijn (niet voldoen aan de geldende norm)
- Kansen benutten. De komende periode zal ook in het teken staan van het (per dorp of wijk) nadenken en praten over de toekomst in bredere zin en kansen te benutten om de leefbaarheid (onderwijs, zorg, voorzieningen) te vergroten, de arbeidsmarkt te verbeteren en duurzame oplossingen te vinden, bijvoorbeeld in de vorm van energieneutraal te bouwen. Dit moeten we bereiken met creativiteit en inzet van alle betrokken partijen.
- Inhoud. In het programma staat waar in 2016 woningen worden versterkt, welke maatregelen en voorzieningen worden uitgevoerd en welke middelen daarvoor ter beschikking worden gesteld. Op 1 januari starten we met de uitvoering.
- Projecten en onderzoeken. We weten nog heel veel niet, en het is dan ook een zoektocht. Tijdens de zoektocht moeten we leren. Daarom maken zowel eerste projecten als onderzoeken onderdeel uit van het programma. Onderzoeken naar bijvoorbeeld woningmarkt, gezondheid/psychosociale effecten).
- Regelingen. Zijn ook een belangrijk onderdeel van het programma, o.a. een geschillenregeling, een garantieregeling voor koop van woningen en een regeling voor waardevermindering van woningen.
- Stapsgewijze aanpak. Het is een programma voor de komende vijf jaar, dat op basis van de laatste inzichten en opgedane ervaring samen met de inwoners (half) jaarlijks wordt geactualiseerd en bijgesteld. Ook in de uitvoering van de verschillende onderdelen van het programma worden de betrokken inwoners actief betrokken.
- Besluitvorming. Dit plan wordt in november ter consultatie voorgelegd aan de maatschappelijke- en bestuurlijke stuurgroep. In december wordt het voorgelegd aan colleges van B&W, gedeputeerde Staten en de ministerraad. In januari volgt definitieve besluitvorming door gemeenteraden, Provinciale Staten en Tweede Kamer.

NB: De boodschap moet gedurende het schrijfproces nog op maat worden gemaakt. Daarbij ook aandacht voor afwegingscriteria, prioritering, schadeafhandeling.

6. Aanpak

6.1. Presentatie op 4 november 2015

Aandachtspunt: beschikbaar stellen van het concept MJP aan leden maatschappelijke en bestuurlijke stuurgroep:

Plan van aanpak communicatie
Meerjarenprogramma NCG, versie 5 oktober 2015, pagina 4

Er zijn twee opties:

1. mailen pdf – **met begeleidend schrijven, onder embargo** aan leden maatschappelijke en bestuurlijke stuurgroep op 3 november 's avonds . Hier bestaat wel risico op lekken. Wanneer er voor wordt gekozen om het pas op 4 november beschikbaar te stellen kan irritatie onder de betrokken partijen ontstaan. Het is van belang om hen in het gehele proces nauw betrokken te houden. Hierover kunnen ter voorbereiding afspraken worden gemaakt met de betrokken partijen.
2. Pdf en plan beschikbaar stellen tijdens de presentatie op 4 november. Hiermee wordt risico op lekken voorkomen en houdt de NCG sturing op het brengen van de boodschap aan de pers.

Tijd	Wie	Wat/waar
9.00 – 11.00 uur	Leden van de maatschappelijke- en bestuurlijke stuurgroep	Spoorzicht Loppersum.
11.00 uur	Mailen van PDF met begeleidend schrijven aan: - Functionele organisaties die hebben meegedacht. - Communicatieadviseurs gemeenten zorgen voor verdere verspreiding in eigen organisaties. - Betrokken partijen (CVW/NAM)	Via mail
11.00-13:00 uur	Aansluitend persconferentie met presentatie en persmap	Zelfde locatie als bestuurders, aparte zaal.
11.00uur	Publiekssamenvatting, meerjarenprogramma en vragen/antwoorden op de website (en intranet?). Op dat moment kunnen gemeenten ook deze informatie op de website en intranet zetten.	Website
19.30 – 22.30 uur	Informatiebijeenkomst voor de inwoners (inloop vanaf 19.00 uur)	Kerk Loppersum

Informatiebijeenkomst inwoners

De informatieavond wordt op 21 en 28 oktober bekend gemaakt via advertenties in de huis aan huisbladen in het gebied. Daarnaast via een persbericht, de website van de NCG, de website van de gemeenten, een mail aan alle betrokken partijen (bijv. GBB). Voor die tijd worden de bestuurlijke- en maatschappelijke stuurgroep hierover geïnformeerd.

De opzet van de informatiebijeenkomst is als volgt.

19.00 – 19.30 uur Inloop.

19.30 – 20.15 uur Plenaire presentatie NCG over de inhoud van het programma.

20.15 - 21.00 uur Plenair gelegenheid tot vragen stellen o.l.v. gespreksleider.

21.00 – 22.30 uur Informatiemarkt met informatiepanelen/standjes, waar medewerkers beschikbaar zijn om nadere toelichting te geven. Dit omdat het ongetwijfeld onmogelijk is om alle vragen te beantwoorden en mensen wellicht ook persoonlijke vragen hebben. Op deze manier voorkom je dat mensen naar huis gaan met het vervelende gevoel dat zij dit niet kwijt konden. De panelen/standjes worden bijvoorbeeld op thema ingericht:

- Schadeherstel
- Versterking
- Gebied MEDAL
- Gebied BTW
- Gebied HSSM
- Gebied G
- Regelingen
- Onderzoek

Aandachtspunten in de uitwerking zijn:

- Het verdient aanbeveling om een filmpje/animatie te hebben met programma in vogelvlucht, dat ook op de site geplaatst kan worden en bij andere gelegenheden is te gebruiken. Er moet nader bekeken worden wat binnen dit tijdsbestek mogelijk is en wat de inhoud hiervan dan kan zijn.
- Ambitie is om per thema een informatiepaneel te ontwikkelen, of banieren die in huis bij de provincie gemaakt kunnen worden. Er moet nader bekeken worden in hoeverre dit mogelijk is gezien het feit dat er tot op het laatst nog wordt geschreven aan het meerjarenprogramma. Voordeel van deze informatiepanelen is dat je ze in de periode daarna bij allerlei gelegenheden kunt gebruiken. Eventueel kunnen het ook poster/foamborden worden die gebruikt kunnen worden door gemeenten.
- Het is belangrijk om de medewerkers die de stands bemensen goed voor te bereiden, zowel inhoudelijk als hoe om te gaan met bezoekers.

- De vraag moet beantwoord worden hoe we omgaan met organisaties van bewoners die zich gevraagd/ongevraagd willen presenteren op 4 november (bijv. aanpak Dialogtafel)
- Er moet een inschatting komen van het aantal personen dat de bijeenkomst bezoekt en een scenario wat we gaan doen als er veel meer komen dan verwacht of past.
- Er moeten zoveel mogelijk vragen/antwoorden voorbereid worden.

6.2 Vervolg in de periode 4-25 november

Met de informatiebijeenkomst wordt maar een deel van de inwoners in het aardbevingsgebied bereikt. Het is dus belangrijk om in de periode daarna enerzijds de informatie te blijven geven, anderzijds de mogelijkheid te bieden om vragen te stellen.

Protocol vragen beantwoorden

Aandachtspunt in deze periode is het kanaliseren van de binnenkomende vragen en de organisatie van een vlotte beantwoording. Vragen kunnen op verschillende manieren binnenkomen: telefonisch, e-mail en Twitter.

Dagelijks moeten de vragen worden geanalyseerd, sommigen zullen met een standaard antwoord direct afgehandeld kunnen worden, anderen moeten worden uitgezet. Deze indieners krijgen een bericht binnen hoeveel dagen zij een antwoord kunnen verwachten. Voor de beantwoording van de vragen moet iemand verantwoordelijk worden gemaakt en er moet een protocol voor worden opgesteld.

Informatievoorziening inwoners

- Huis aan huis informatiepagina op 5 november 2015.
- Informatie op de site: publieksversie, meerjarenprogramma, vragen en antwoorden.
- Informatievoorziening en mogelijkheid tot vragen stellen via Twitter.
- KCC van gemeenten voorzien van Q&A via communicatieadviseurs.
- Aansluiten bij de dorpenronde van Groninger Dorpen (*data nog niet bekend, hier snel achteraan gaan*).
- Organiseren van een spreekuur, in elk gebied één, waarvoor men zich van tevoren kan aanmelden, van tevoren aangeven van de vraag/het onderwerp. Niet met de NCG maar met specialisten afgestemd op het onderwerp.
- Organiseren van een gesprek met de NCG, in elk gebied één, waarvoor men zich kan aanmelden. Op basis van aantal aanmeldingen kijken hoe dit te organiseren.

Informatievoorziening politiek

- De provincie Groningen organiseert op 10 november 2015 een informatiebijeenkomst voor Provinciale Staten.
- Colleges B&W organiseren mogelijk bijeenkomsten voor de gemeenteraden om het concept MJP te bespreken. De NCG kan daar op uitnodiging bij aanwezig zijn.

7. Actielijst en planning

Actie	Wie	Wanneer
Afstemming communicatieadviseurs op 13 oktober, 9.30 – 12.00 uur - Van tevoren toesturen concept communicatieplan. - Whatsapp groep maken - Afspraken maken over communicatie op 4 nov (plaatsen info website, Q&A voor bestuurders en voor KCC, afstemming woordvoering)	5.1.2e Nicolette, 5.1.2e	Op 12 oktober toesturen concept
Opstellen protocol vragen beantwoorden - Mailadres - Twitter	5.1.2e	
Aansluiten bij ronde Groninger Dorpen, data	Nicolette, 5.1.2e	
Bekijken mogelijkheden filmpje/animatie	5.1.2e	
Bekijken mogelijkheden informatiepanelen	5.1.2e	
Opstellen Q&A	5.1.2e Nicolette/Communicatieteam	
Vorbereiden presentatie NCG over meerjarenprogramma	Nicolette, 5.1.2e	
Publieksversie - Benaderen tekstschrijver Karin Sitalsing - Briefing - Schrijven	5.1.2e 5.1.2e	Moet op 4 november klaar zijn Zsm

Plan van aanpak communicatie
Meerjarenprogramma NCG, versie 5 oktober 2015, pagina 6

- Bepalen aantallen - Regelen opmaak en drukwerk	5.1.2e	
Informatiepagina - Briefing - Schrijven - Regelen plaatsing	5.1.2e	
Advertentie met uitnodiging informatiebijeenkomst inwoners - Hierover vooraf stuurgroepen informeren - Uitnodiging ook rechtstreeks aan alle direct betrokken partijen		Plaatsing op 21 en 28 oktober
Voorbereiden bijeenkomst bestuurders op 4 nov	Nicolette/Jeroen	
Voorbereiden mailen programma op 4 nov plus begeleidend schrijven aan politiek, bestuurders etc. - Mailbestand - Opstellen begeleidend schrijven	Peter	
Voorbereiden persconferentie - Opstellen draaiboek - Uitnodiging pers - Persbericht - Persmap	Nicolette, 5.1.2e	
Voorbereiden informatiebijeenkomst voor inwoners - Benaderen gespreksleider - Regelen locatie - Opstellen draaiboek - Bemensing stands en voorbereiden van deze medewerkers - Scenario omgaan met bewonersorganisaties die zich willen presenteren - Scenario opkomst hoger dan verwacht	5.1.2e	
Opstellen overall draaiboek 4 november	5.1.2e	
Nog toevoegen: acties na 4 nov, afhankelijk van de reactie op dit concept.		

8. Begroting (moet op basis van offertes nader worden ingevuld)

Informatiepagina 22.500

Advertenties met aankondiging publieksbijeenkomst

Filmpje/animatie

Informatiepanelen

Tekstschrijven

- Publieksversie
- Informatiepagina

Drukwerk

- Meerjarenprogramma
- Publieksversie

Publieksbijeenkomst

Aandachtspunt:

Webcare en telefoonteam organiseren. Op 4 november operationeel.