

# Lokaal wat kan, centraal wat moet, en altijd goed afgestemd

Communicatieplan uitvoering Bestuurlijke afspraken  
versterking en perspectief Groningen: deel 1

DUO 13 januari 2021

# Looptijd van dit communicatieplan (deel 1)

---

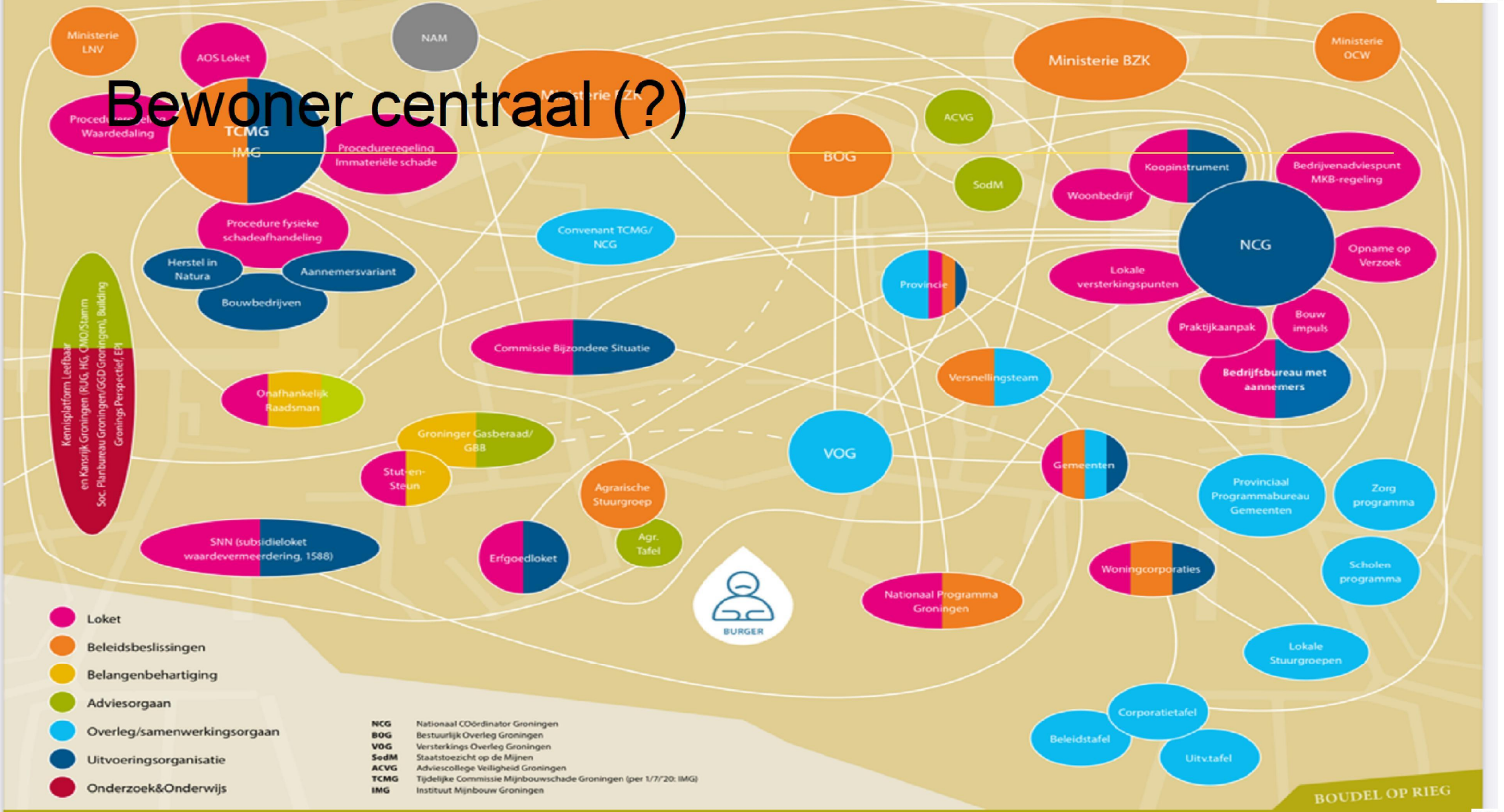
Tot de zomer 2021

Centraal doel:

1. Duidelijkheid voor eigenaren en huurders versterkingsopgave en overige aardbevingsgebied
2. Schetsen van context en perspectief

Wens en uitgangspunt: bewoner centraal

# Bewoner centraal (?)



- Loket
- Beleidsbeslissingen
- Belangenbehartiging
- Adviesorgaan
- Overleg/samenwerkingsorgaan
- Uitvoeringsorganisatie
- Onderzoek&Onderwijs

- NCG** Nationaal COördinator Groningen
- BOG** Bestuurlijk Overleg Groningen
- VOG** Versterkings Overleg Groningen
- SodM** Staatstoezicht op de Mijnen
- ACVG** Adviescollege Veiligheid Groningen
- TCMG** Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen (per 1/7/20: IMG)
- IMG** Instituut Mijnbouw Groningen

# De vraag van het DUO

---

Regio, Rijk en Nationaal Coördinator Groningen (NCG) maken een **gezamenlijk communicatieplan** voor de uitvoering van de bestuurlijke afspraken versterking Groningen.

# Uitgangspunten

---

- Aansluiten bij **lokale uitvoeringspraktijk en bestaande afspraken** over taken en verantwoordelijkheden gemeentes, NCG, corporaties en Rijk
- **Bewoner centraal**: persoonlijke communicatie als succesfactor, en dus focus op 1) professionals in de frontlinie en 2) brieven
- Centraal **faciliteren, verbinden, inspireren en monitoren**
- **Eenduidige en consistente** informatie
- Nauwe **samenwerking met woningcorporaties**

# Doelen

---

- Eigenaren en huurders ervaren voor de zomer 2021 **duidelijkheid over het versterkingsproces** en hun keuzemogelijkheden daarbij
- Eigenaren en huurders in het aardbevingsgebied zijn voor 1 juli 2021 **geïnformeerd over de tegemoetkoming** waar zij recht op hebben
- Eigenaren en huurders ervaren verbetering van de **kwaliteit van de (persoonlijke) communicatie**
- **Vertrouwen** van eigenaren en huurders in gemeenten, NCG en Rijksoverheid neemt in 2021 meetbaar toe
- Vertrouwen dat **Groningen veilig** is neemt in 2021 meetbaar toe

# Doelgroepen

---

- Belangrijk + urgent: **eigenaren en huurders versterkingsopgave**
- Belangrijk + minder urgent: **eigenaren en huurders overige aardbevingsgebied**
- Belangrijke overige doelgroepen
  - **De frontlinie van professionals:** persoonlijke communicatie als succesfactor
  - **Woningcorporaties:**
    - informeren hun huurders op maat en persoonlijk
    - nauwe afstemming met gemeenten en NCG
    - specifiek aandacht voor “gespikkeld bezit”
  - **Maatschappelijke organisaties:** beeldbepalende stakeholders
  - **Boeren, MKB en erfgoed:** beperkte aantallen, grote effecten op reputatie

# Drietrapsraket – hoe ver zijn we?



## 1. Presentatie bestuurlijke afspraken

- Webinar voor frontlinie
- Informeren raden, staten en Tweede Kamerleden
- Informeren maatschappelijke organisaties
- Persconferentie



## 2. Informeren inwoners op hoofdlijnen

- Websites up to date
- Social media inzet
- Advertentie DvhN en huis-aan-huis



## 3. Maatwerk voor inwoners

### Veiligheid, duidelijkheid en perspectief voor Groningen

Extra afspraken over versterking in het aardbevingsgebied

Op 6 november 2020 hebben het Rijk, de provincie Groningen en de zeven gemeentes in het aardbevingsgebied extra afspraken gemaakt. Over de versterking van woningen in het aardbevingsgebied. En over perspectief voor de inwoners van het gebied. Over deze en al bestaande afspraken gaat het op deze twee pagina's van de betrekken gemeentes, de provincie Groningen en de Rijksaandacht.

**Wat is de achtergrond van deze afspraken?**

De afspraken zijn gemaakt op 6 november 2020. Dit is de eerste keer dat de provincie Groningen en de gemeentes in het aardbevingsgebied samen afspraken maken over de versterking van woningen. Dit is een belangrijke stap in de aanpak van de aardbevingen in Groningen.

**Wat is de achtergrond van deze afspraken?**

De afspraken zijn gemaakt op 6 november 2020. Dit is de eerste keer dat de provincie Groningen en de gemeentes in het aardbevingsgebied samen afspraken maken over de versterking van woningen. Dit is een belangrijke stap in de aanpak van de aardbevingen in Groningen.

**Wat is de achtergrond van deze afspraken?**

De afspraken zijn gemaakt op 6 november 2020. Dit is de eerste keer dat de provincie Groningen en de gemeentes in het aardbevingsgebied samen afspraken maken over de versterking van woningen. Dit is een belangrijke stap in de aanpak van de aardbevingen in Groningen.

**Wat is de achtergrond van deze afspraken?**

De afspraken zijn gemaakt op 6 november 2020. Dit is de eerste keer dat de provincie Groningen en de gemeentes in het aardbevingsgebied samen afspraken maken over de versterking van woningen. Dit is een belangrijke stap in de aanpak van de aardbevingen in Groningen.

**Waarom extra afspraken over versterking? En waarom nu?**

De versterking van woningen is een belangrijk onderdeel van de aanpak van de aardbevingen in Groningen. Het zorgt ervoor dat de inwoners van het gebied veilig kunnen wonen. Dit is een belangrijke stap in de aanpak van de aardbevingen in Groningen.

**Ik heb een vraag over de nieuwe afspraken. Waar zijn ik het antwoord?**

Indien u vragen heeft over de nieuwe afspraken, kunt u terecht bij de gemeentes in het aardbevingsgebied. Zij kunnen u helpen met uw vragen. Het is belangrijk dat u weet wat de afspraken betekenen voor u en uw woning.

**Waarom extra afspraken over versterking? En waarom nu?**

De versterking van woningen is een belangrijk onderdeel van de aanpak van de aardbevingen in Groningen. Het zorgt ervoor dat de inwoners van het gebied veilig kunnen wonen. Dit is een belangrijke stap in de aanpak van de aardbevingen in Groningen.

**Ik heb een vraag over de nieuwe afspraken. Waar zijn ik het antwoord?**

Indien u vragen heeft over de nieuwe afspraken, kunt u terecht bij de gemeentes in het aardbevingsgebied. Zij kunnen u helpen met uw vragen. Het is belangrijk dat u weet wat de afspraken betekenen voor u en uw woning.

**Waarom extra afspraken over versterking? En waarom nu?**

De versterking van woningen is een belangrijk onderdeel van de aanpak van de aardbevingen in Groningen. Het zorgt ervoor dat de inwoners van het gebied veilig kunnen wonen. Dit is een belangrijke stap in de aanpak van de aardbevingen in Groningen.

**Ik heb een vraag over de nieuwe afspraken. Waar zijn ik het antwoord?**

Indien u vragen heeft over de nieuwe afspraken, kunt u terecht bij de gemeentes in het aardbevingsgebied. Zij kunnen u helpen met uw vragen. Het is belangrijk dat u weet wat de afspraken betekenen voor u en uw woning.



# Communicatiestrategie

---

- Lokaal wat kan

Aanhaken bij lopende praktijk in buurten, wijken en dorpen (zoveel mogelijk gebiedsgericht)

- Voorbereiden versterkingsplan: voortouw gemeenten

- Uitvoering versterkingsplannen: voortouw NCG

- Sleutelrol voor de frontlinie  
“Contactfuncties” van professionals

- Centraal wat moet

Consistente en eenduidige informatie via gezamenlijke communicatiemiddelen (tekst, beeld, infographic, animaties) en gecoördineerde woordvoering

- Verbinden aan het grote geheel

Voortgang tonen en successen vieren: oplevering veilige woningen, scholenprogramma en gebiedsontwikkeling.

- Kwaliteitscyclus door testen en monitoren

- Informatiecampagne woningverbetering

# Top drie kritische succesfactoren communicatie

---

1. Juistheid en volledigheid adressenbestanden
2. Vermogen brieven op maat te maken
3. Slagvaardige frontlinie van professionals

**Opvallend: 1 en 3 zijn primair vraagstukken van beleid en organisatie**

## **Suggesties voor oplossingen**

4. Tijdige afspraken over beleidskaders: wie valt in welke categorie?
5. Customer Relationship Management (CRM) → tijdig brieven op maat
6. Beschouwen en wegen aanbevelingen onderzoek Gronings Perspectief

# Randvoorwaarden voor communicatie

---

- Duidelijkheid over kaders en beleidsmatige aanpak
- Heldere afspraken over proces, verantwoordelijkheid en planning
- Duidelijk opdrachtgeverschap aan kernteam Communicatie

## **Voorbeeld brievenproces**

# Gezamenlijke activiteiten communicatie

---

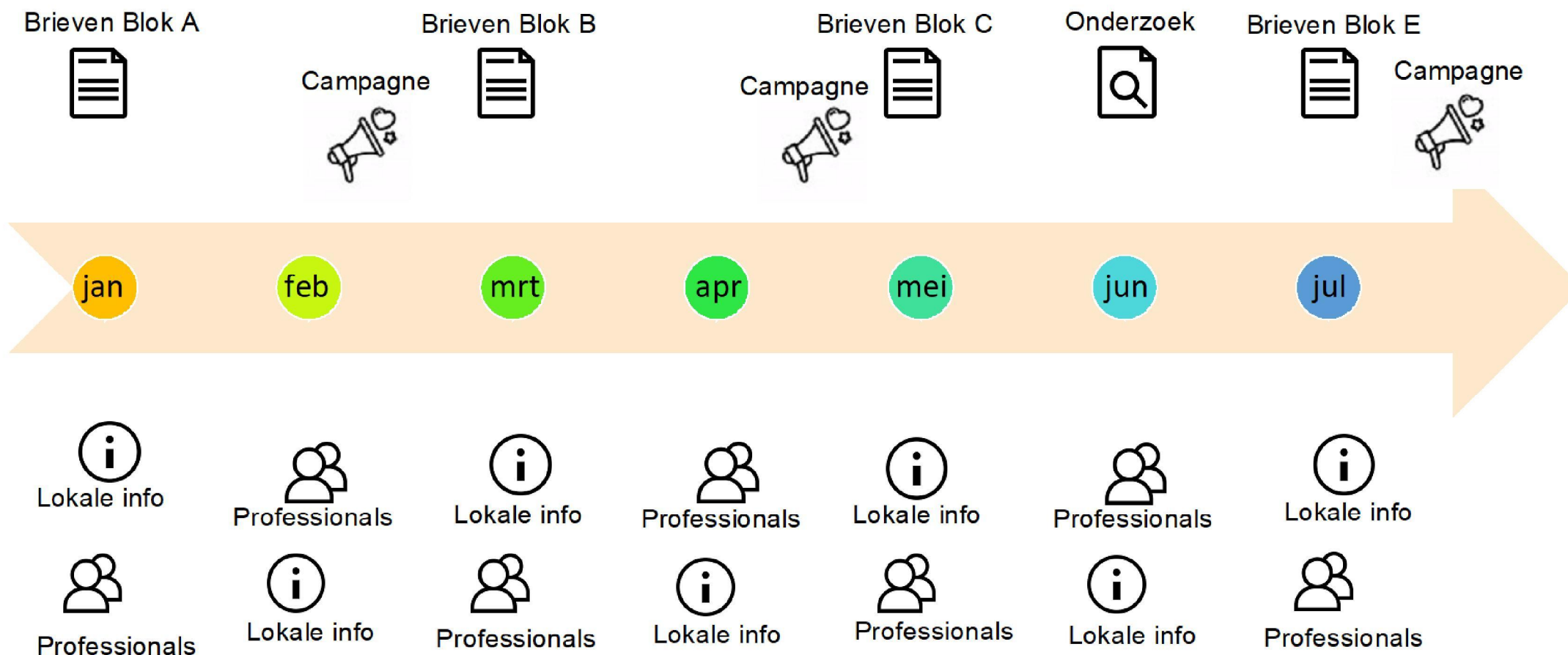
- Zorgen voor **goede brieven** aan bewoners → projectmatige aanpak (zie memo aanpak blok B)
- Ter ondersteuning van de aansturing via de lijn: informeren en instrueren **frontlinie** (webinar, informatiepakket, informatieportaal)
- Idem voor **informeren Raden, Staten en Kamer**
- **Basisinformatie** (tekst, beeld, infographics)
- **Advertenties en animaties** over de regelingen voor woningverbetering (10k), verduurzaming (7k), de vrij besteedbare tegemoetkoming (13k) en onafhankelijk advies
- **Advertentie en animatie** voor regeling huurders (0,75k)
- **Onderling informeren en afstemmen** over eigen taken en middelen (“wie doet wat, hoe, wanneer en waar?”)
- Vormgeving in ‘**huisstijl light**’
- **Testen**: alle communicatiemiddelen toetsen op effectiviteit

# Activiteitenplanning

---

- Aansluiten bij de **mijlpalen** van de bestuurlijke afspraken
- Nieuwe informatie **integreren** in bestaande en lokale activiteiten
- Meebewegen met de **dynamische planning** van de uitvoering van de bestuurlijke afspraken (bijvoorbeeld het brievenproces)

# Activiteitenplanning (onder voorbehoud)



# Organisatie communicatie: lokaal wat kan

---

- Voortouw en 1<sup>e</sup> verantwoordelijkheid bij gemeenten en NCG
  - Gemeentes: communicatie over lokale plannen van aanpak en indeling blokken
  - NCG: communicatie over uitvoering van versterkingsopgave
  - Inzetten van bestaande communicatiemiddelen (nieuwsbrieven, informatiebijeenkomsten)
- Kernteam Communicatie stemt af en verbindt
  - Coördinatie door ondersteunend bureau Gaswinning
  - Leden: NCG, gemeenten, woningcorporaties, Rijk

# Organisatie communicatie: centraal wat moet

---

- Coördinatie door ondersteunend bureau Gaswinning
  - In nauwe samenwerking met leden kernteam Communicatie
  - Coördineren van communicatiemiddelen voor frontlinie en eigenaren/huurders (tekst, beeld, infographics)
  - Ondersteuning voor informeren Raden, Staten en Kamer
  - Communicatie over regelingen (advertenties, animaties en persacties rond subsidies en vrij besteedbare vergoeding)



# Organisatie communicatie

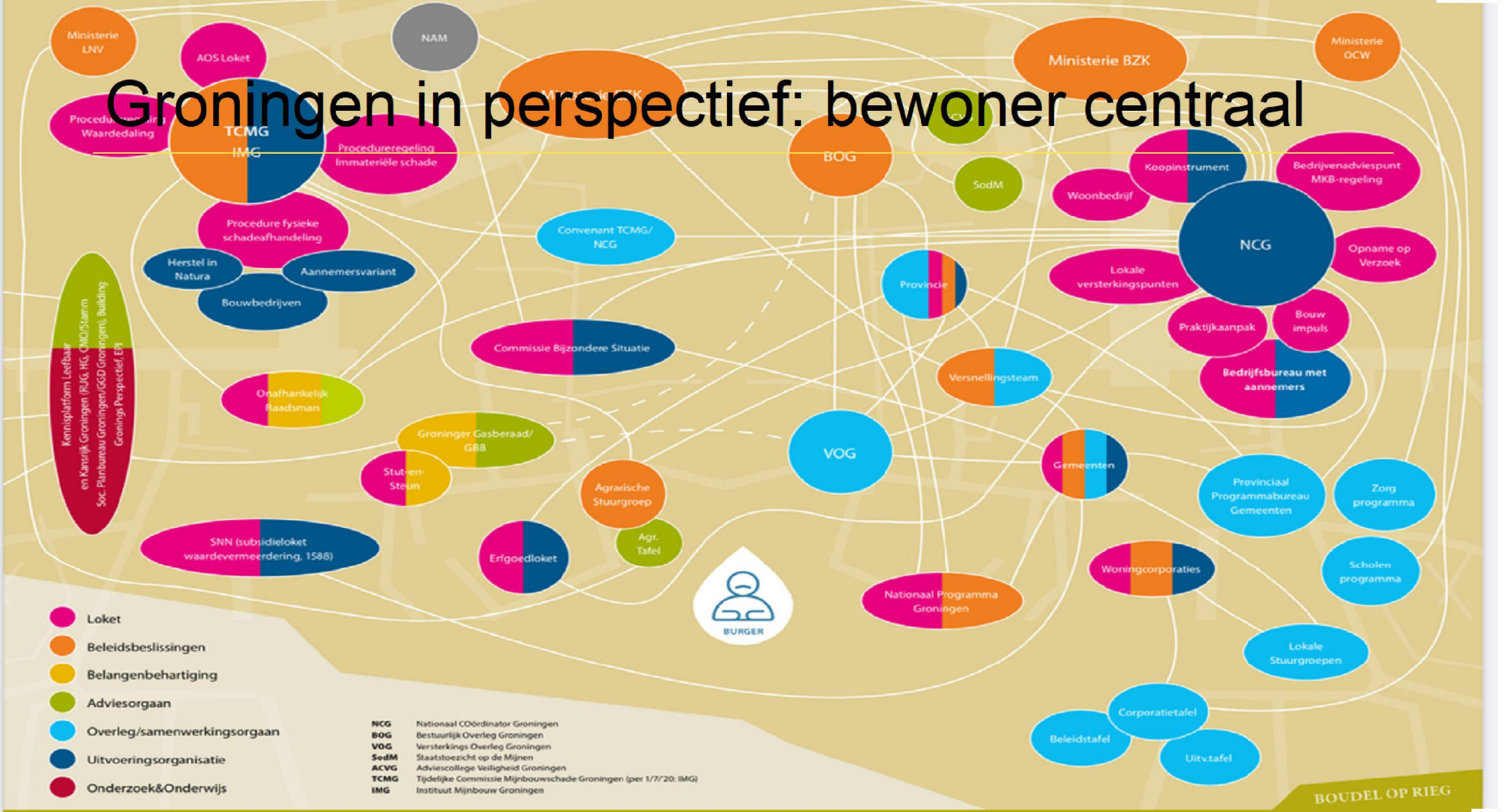
---

- Duidelijk opdrachtgeverschap vanuit DUO
- Communicatiefunctie belegd in lokale stuurgroepen (nog niet in alle gemeenten geregeld!)
- Kernteam met vertegenwoordiging van alle partijen
- Slagvaardig communicatieteam bij ondersteunend bureau Gaswinning

# Financiën tot 1 juli 2021

Onderdeel	Raming kosten tot juli '21
Gezamenlijk te ontwikkelen middelen:	€145.000
• <i>Instructief webinar voor frontlinie (3 webinars)</i>	€10.000
• <i>Advertenties (3x 1/1 advertentie)</i>	€35.000
• <i>Eindredactie teksten advertentie en online</i>	€10.000
• <i>Infographic</i>	€10.000
• <i>Animaties (Subsidies, vrij besteedbare toelages en onafhankelijk advies)</i>	€30.000
• <i>Online informatieportaal voor frontlinie</i>	€50.000
• <i>Journalistieke coproducties regionale media (voortgang tonen, verhalen vertellen)</i>	€50.000
Monitor tevredenheid	€70.000
Brievenproject	PM
Testpanel	€25.000
Personele kosten	€50.000
Onvoorzien	€60.000
<b>Totaal ex. BTW</b>	<b>€350.000</b>

# Groningen in perspectief: bewoner centraal



- Loket
- Beleidsbeslissingen
- Belangenbehartiging
- Adviesorgaan
- Overleg/samenwerkingsorgaan
- Uitvoeringsorganisatie
- Onderzoek&Onderwijs

- NCG** Nationaal COördinator Groningen
- BOG** Bestuurlijk Overleg Groningen
- VOG** Versterkings Overleg Groningen
- SedM** Staatstoezicht op de Mijnen
- ACVG** Adviescollege Veiligheid Groningen
- TCMG** Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen (per 1/7/20: IMG)
- IMG** Instituut Mijnbouw Groningen

# Vooruitkijken: Groningen in perspectief

---

Er is geen samenhang in de overheidscommunicatie rond schadeherstel, versterking en perspectief.

## Vraag aan DUO:

Geef kernteam Communicatie de opdracht voor het maken van een gezamenlijk communicatieplan voor de periode na juli '21 (deel 2). Met als doel toenemend vertrouwen in eigen toekomst en in overheden. En betrek daarbij in elk geval de volgende zaken:

- Meerjarenversterkingsplan (MJVP) \*
- Aansluiting bij (goed) lopende versterkingsprogramma's (scholenprogramma): successen viëren
- Afspraken Rijk – regio over toekomst (als voorbeeld Catshuisoverleg 21 januari '21)
- Samenwerking met NPG, onder andere voor gebiedsontwikkeling
- Afstemming met IMG, onder andere over invoering van toekomstige regelingen
- Bestuurlijke afspraak om na twee jaar te evalueren → monitoren bewonerstevredenheid

\* NCG is verantwoordelijk voor de communicatie van het MJVP

# Lokaal wat kan, centraal wat moet, en altijd goed afgestemd

Communicatieplan uitvoering Bestuurlijke afspraken  
versterking en perspectief Groningen: deel 1

DUO 13 januari 2021