

PROGRAMMA VERSTERKEN EN VERNIEUWEN

Actuele notitie over de communicatie

met praktische verbeteringsvoorstellen

22 september 2020

Inleiding:

De versterkingsoperatie en parallel lopende dorpsvernieuwingsprogramma's binnen de gemeente Groningen zijn gebaat bij goede afstemming tussen de betrokken partijen en bij heldere eenduidige communicatie met de inwoners. Er is sprake van complexe en dynamische processen. In deze notitie wordt de actuele praktijk van de communicatie belicht. Tevens wordt een aantal concrete verbeteringsvoorstellen gedaan.

Context

Als gevolg van de gaswinning in Groningen vonden er in de afgelopen jaren regelmatig aardbevingen plaats. In de gemeente Groningen, met name in de voormalige gemeente Ten Boer, ligt een grote opgave om woningen en gebouwen te onderzoeken en zo nodig aardbevingsbestendig en veilig te maken.

De gemeente Groningen heeft zich bovendien voorgenomen dat de dorpen beter en mooier uit de versterkingsoperatie moeten komen. In het programma 'Versterken en Vernieuwen: Samen leven in dorpen Ten Boer', staan de inwoners van de dorpen centraal. Tegelijkertijd is een nevensdoel om het gebied Ten Boer te positioneren als een prachtig en uniek landelijk gebied nabij de stad Groningen.

Gelijktijdig met de complexe versterkingsoperatie vindt dus dorpsvernieuwing plaats. Beide hebben grote invloed op het dagelijkse leven: naast bouwactiviteiten gaat het ook om tijdelijke huisvesting, verkeersomleidingen, herinrichting van het publieke domein.

Complex

De opgaven zijn zeer complex. De versterkingsoperatie verloopt tot nu toe in een te laag tempo, de sfeer in het gebied is argwanend en er is geregeld sprake van negatieve publiciteit. Voor de gemeente Groningen staat voorop dat wij ons verantwoordelijk voelen voor onze inwoners. Zij hebben niet gekozen voor deze situatie en wij staan in deze naast onze inwoners.

Wat het werkveld extra ingewikkeld maakt: er zijn in het gebied een groot aantal actoren actief, met eigen verantwoordelijkheden en taken. Zo heeft schadeherstel na aardbevingen grote invloed op de inwoners en de sfeer in het gebied. Het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) is verantwoordelijk voor herstel van mijnbouwschade. Het valt daarmee buiten de reikwijdte van de Lokale Stuurgroep en buiten deze notitie.

Wel zien wij in de praktijk de wens van burgers om zaken te koppelen. Bijvoorbeeld schadeherstel en versterking. De NCG en de IMG hebben een convenant ondertekend om de samenwerking op te zoeken. In de praktijk zien we dat nog mondjesmaat gebeuren. Bestuurlijk en ambtelijk wordt dit wel onder de aandacht gebracht.

Daarnaast doorkruisen discussies over versnelde afbouw van de gaswinning en nieuwe veiligheidsnormen het versterkingsproces. Het is bijvoorbeeld lastig uitlegbaar dat woningen in dezelfde straat getoetst worden aan verschillende veiligheidsnormen.

Als laatste zien we een toename van mensen in het gebied die de onzekerheid en het lange wachten niet meer aan kunnen en door de vele stress uitvallen of andere klachten krijgen.

Stakeholders

Deze notitie beperkt zich tot de stakeholders die zitting hebben in de 'Lokale Stuurgroep versterken en vernieuwen gemeente Groningen' en die dus ook functioneel aangestuurd worden door de Lokale Stuurgroep: de gemeente Groningen, de NCG, woningcorporatie Wierden en Borgen en Woonzorg Nederland.

Rollen en taken

Voor een goed samenspel is het nodig om elkaars rollen, taken en verantwoordelijkheden te kennen.

Rol en taken van de gemeente

De gemeente Groningen is de opdrachtgever van de jaarlijkse versterkingsopdracht aan NCG. Daarnaast is de gemeente verantwoordelijk voor:

- het Lokaal Plan van Aanpak, de prioritering en de communicatie over het LPA.
- De versterking van en communicatie naar gebruikers van gemeentelijke panden (scholen, dorpshuizen).
- het toewijzen van locaties voor tijdelijke huisvesting.
- het toetsen en eventueel verstrekken van vergunningen.
- toezicht op de afgegeven vergunningen.
- het regelen van de hoofdleidingen (elektriciteit, water, riolering).
- Dorpsvernieuwing.

Rol en taken van de Nationaal Coördinator Groningen (NCG)

De NCG is als uitvoeringsorganisatie (uo) verantwoordelijk voor de uitvoering van de jaarlijkse versterkingsopdracht van de gemeente Groningen. De NCG is belast met het preventief versterken van gebouwen voor de particuliere huiseigenaren en is verantwoordelijk voor de communicatie met deze bewoners. In de verhouding opdrachtnemer/opdrachtgever is het zaak dat de NCG de gemeente geregeld informeert over de voortgang en over eventuele problemen of vertragingen. Dit gebeurt in de Lokale Stuurgroep, reguliere ambtelijke overleggen en via het dashboard.

Rol en taken van Wierden & Borgen

Wierden en Borgen is als eigenaar betrokken bij het versterken en sloop/nieuwbouw van huurwoningen en is verantwoordelijk voor de communicatie over het versterkingsprogramma naar haar huurders. Ook Woonzorg Nederland heeft deze verantwoordelijkheid voor zorgcomplex Bloemhof in Ten Boer.

Samenwerken

Een succesvolle versterkingsoperatie en dorpsvernieuwing kan alleen ontstaan als alle partijen zoveel mogelijk gezamenlijk optrekken. Er wordt al intensief overlegd tussen de NCG, de gemeente Groningen en de woningcorporaties. Al is de samenwerking en afstemming tussen de betrokken partijen nog niet altijd optimaal.

Niettemin mag vastgesteld worden dat de wil tot betere samenwerking bij de partners aanwezig is. Werkzaamheden worden op elkaar afgestemd en er worden koppelkansen voor bewoners benut. Er wordt werkende weg geleerd en vooruitgang geboekt.

Zo is er bijvoorbeeld tussen de gemeente en Wierden & Borgen sprake van een win-win-situatie: samenwerking in versterking en dorpsvernieuwing komt ten goede aan de kwaliteit van de woningvoorraad en de leefbaarheid.

Communicatie

Versterken en vernieuwen zijn dynamische en complexe processen waarin rekening gehouden moet worden met veel verschillende actoren en doelgroepen. We willen de bewoners zo goed mogelijk terzijde te staan en optimaal informeren. Dat is, binnen de geschetste ingewikkelde en soms brisante context, geen sinecure.

De afdelingen communicatie van de betrokken partijen willen een zinvolle bijdrage leveren aan de versterkings- en vernieuwingsprocessen. In de praktijk wordt communicatie echter nog te vaak pas aan het eind van de procescyclus betrokken, als ergens commotie (boze brieven aan het college van b&w, publiciteit, Kamervragen) is ontstaan. Communicatie heeft een stevige positie aan de voorkant nodig. Aan het eind van deze notitie wordt hierover een aanbeveling gedaan.

De teams communicatie van gemeente, NCG en Wierden en Borgen weten elkaar inmiddels goed te vinden. De communicatieadviseurs houden elkaar op de hoogte en stemmen de communicatie met elkaar af.

De gemeente heeft een aantal communicatiemiddelen, waar ook NCG en Wierden en Borgen in participeren. Zoals nieuwsbrieven, website en bewonersbijeenkomsten. Er is veel aandacht voor de actualiteit, de begrijpelijkheid en de juiste 'tone of voice'.

De kwaliteit van de samenwerking tussen de drie partijen op het gebied van communicatie neemt toe.

Zichtbaar en warm

Niettemin moet duidelijk zijn, dat communicatie veel meer is dan alleen de activiteiten van de communicatieadviseurs. Het gaat immers ook om de wijze waarop bestuurders, directies, gebiedsregisseurs, projectleiders en aannemers in het gebied acteren. Ze moeten zichtbaar zijn, boodschappen moeten onderling afgestemd en eenduidig zijn, afspraken moeten worden nagekomen.

Voor de bewoners is in de eerste plaats van belang dat de instanties zichtbaar, benaderbaar en toegankelijk zijn en dicht bij de inwoners staan. Persoonlijk en 'warm' communiceren en daarin maatwerk leveren; daarmee valt vertrouwen (terug) te winnen.

Aan deze aspecten wordt hard gewerkt. Bestuurders en directies zijn geregeld in het gebied aanwezig om met de bewoners te praten over problemen en oplossingen.

In de relatie met de bewoners heeft de NCG gekozen voor een 'één op één communicatie' met de eigenaar. Elke eigenaar in het versterkingsprogramma heeft een bewonersbegeleider waarmee gesprekken worden gevoerd.

De gemeente Groningen werkt met drie gebiedsregisseurs, die ieder een deelgebied onder hun hoede hebben. Ze zijn gemakkelijk bereikbaar voor persoonlijk overleg, afstemming en klachten. Ze hebben zitting in het aanspreekpunt in Ten Post en op gezette tijden in het dorps huis van Woltersum en het voormalige gemeentehuis van Ten Boer. Gebiedsregisseurs zijn in hun deelgebied hét gezicht van het participatietraject – en dus integraal verantwoordelijk. Ook voor communicatie.

Bij nieuwe ontwikkelingen in een dorp of buurt, of bij problemen, wordt altijd een bewonersbijeenkomst georganiseerd. Bewoners worden dan actief geïnformeerd en er wordt goed geluisterd naar hun ervaringen, opmerkingen en vragen. Desgewenst is er een bestuurder van de gemeente en directielid van de NCG aanwezig.

Afspraken en verbeterpunten

Communicatie is een continu proces. Het is altijd onder constructie en in beweging. Bij het opmaken van deze tussenbalans, kunnen we een aantal conclusies trekken en praktische afspraken en verbeteringsvoorstellen doen.

1 Er is behoefte aan een centrale plek waar inwoners actuele informatie over versterken en vernieuwen kunnen halen en brengen.

- Dit wordt opgelost. **Afspraak:** per 1 oktober komt de gemeente met een nieuwe website: www.versterkenenvernieuwen.groningen.nl. De website is overzichtelijk, met voor ieder dorp een eigen landingspagina. Niet alleen de gemeente plaatst hier informatie, ook de NCG en Wierden en Borgen mogen kopij aanleveren. Verder krijgen relevante gremia als dorpsstafels gelegenheid om bijdragen te leveren. Dat vergroot de betrokkenheid en interactie.

2 In het Participatiedocument van de gemeenteraad geven inwoners aan dat er geregeld sprake is van tegenstrijdige informatie.

- Dit kan worden opgelost door nog betere afstemming. **Afspraak:** Alle schriftelijke communicatie moet vooraf worden afgestemd en geaccordeerd door de betreffende gebiedsregisseur. Hierin worden al stappen gezet, maar het kan nog beter.

3 Inwoners klagen nu en dan over complexe, onduidelijke brieven. De boodschap is niet altijd duidelijk, er is sprake van jargon en 'veel juridische taal'. Terwijl in het Stuurgroepoverleg van gemeente en NCG juist is afgesproken dat alle communicatie plaatsvindt in eenvoudig Nederlands.

- Dit kan worden opgelost met de volgende **afspraken:**

- Een brief aan bewoners mag pas worden verstuurd nadat deze door een communicatieadviseur is gescreend op duidelijkheid en leesbaarheid. Heldere afspraken: wat gaan we doen, wanneer doen we dat, wat wordt van de bewoners verwacht en wie is hiervoor contactpersoon met telefoonnummer. Plat gezegd: de kernboodschap moet in maximaal 3 alinea's Jip en Janneke. Het formeel/juridisch verhaal kan mee in een bijlage.

- Een brief mag pas worden verstuurd, nadat deze is afgestemd tussen gemeente en de NCG.

- Een brief mag pas worden verstuurd als de verantwoordelijke gebiedsregisseur uitdrukkelijk akkoord heeft gegeven.

- **Afspraak:** Het management van de gemeente Groningen en de NCG overlegt voortaan ieder kwartaal over de samenwerking. Dan komt ook de communicatie ter tafel.

4 Er is afgelopen zomer twee keer onrust ontstaan, in een buurt in Woltersum en in een buurt in Ten Post. In bovengenoemde gevallen is er adequaat gereageerd: de verantwoordelijke gemeentelijke bestuurders en de directeur NCG zijn met de bewoners in gesprek gegaan. De komende tijd kan het onverhoopt vaker voorkomen dat er 'brandjes' uitbreken. Inwoners zijn mondig en weten de pers te vinden.

- De oplossing ligt in snel en direct contact met de betreffende bewoners. **Afspraak:** Bij onrust in een dorp of buurt worden meteen de betrokken bestuurder en NCG-directie geïnformeerd. Bij voorkeur wordt er een bewonersbijeenkomst belegd.

5 De communicatieadviseurs van de gemeente, NCG en corporatie worden in de praktijk nog te vaak pas aan het eind van een procescyclus betrokken. Communicatie heeft echter een stevige positie aan de voorkant nodig.

- De oplossing ligt in een vaste plek van communicatie in de vergadering van de Lokale Stuurgroep. **Afspraak:** Communicatie wordt een vast agendapunt in de reguliere vergaderingen van de Lokale Stuurgroep.

6 De gemeenteraad van Groningen heeft aangegeven dat zij beter geïnformeerd wil worden over versterken en vernieuwen.

- De oplossing ligt in de nieuwe website. De nieuwe website versterkenenvernieuwen.groningen.nl staat vanaf 1 oktober online. Alle actuele informatie komt hier op, ook de nieuwsbrieven. **Afspraak:** de gemeenteraad wordt geïnformeerd over de nieuwe website als het informatiepodium voor versterken en vernieuwen. Verder zorgen de portefeuillehouder en de gebiedsregisseurs er voor dat de raad altijd wordt geïnformeerd over belangrijke bewonersbijeenkomsten.