



Nationaal Coördinator Groningen

Aan
Lokale Stuurgroep gemeente Groningen

**Nationaal Coördinator
Groningen**

Behandeld door

(10)(2e) Senior
communicatieadviseur gebieden

Datum

1 juli 2019

Kenmerk

NGC / 19159901

memo

Voorstel Communicatiestrategie 'Vertraging opname,
beoordelen en verstrekken van versterkingsadviezen'

Besluitpunten

Vaststellen communicatiestrategie per doelgroep voor Versterkingspunt Groningen (voorheen Ten Boer).

Afgestemd met (10)(2e), Gebiedsmanager Versterkingspunt Groningen.

Achtergrond

In het Lokale Plan van Aanpak 2019 van gemeente Groningen heeft de gemeente Groningen samen met NCG haar ambitie voor de versterkingsaanpak beschreven. Voor de 1^e helft van 2019 gelden de volgende uitgangspunten:

1. Prioriteit aan de woningen met een Verhoogd risico.
2. Alle woningen met een Verhoogd risico zijn geïnspecteerd.
3. Een deel van de woningen is beoordeeld en heeft een versterkingsadvies; een ander deel van de woningen moet nog beoordeeld worden. Blijkt uit de beoordeling dat de woning niet voldoet aan de veiligheidsnorm? Dan wordt een versterkingsadvies (VA) gemaakt. In een VA staan de maatregelen die nodig zijn om de woning te versterken, zodat deze beter bestand is tegen aardbevingen.
4. Is versterking van een gebouw nodig? Dan wordt deze versterking zo snel mogelijk opgepakt.
5. De lopende projecten worden voortgezet. Dit geldt voor de projecten Fazanthof in Ten Boer, De Nije Buurt in Ten Post, de woningen in de groep 1.588 in Ten Boer het zorgcomplex De Bloemhof.

Punt 2. van de uitgangspunten is gerealiseerd in de 1^e helft van 2019. Punt 3. is helaas niet of niet voldoende gerealiseerd. Aangezien op basis van het Lokale Plan van Aanpak 2019 eigenaren/bewoners begin 2019 geïnformeerd zijn, is het van belang om eigenaar/bewoners op de hoogte te brengen van de (gedeeltelijke) vertraging.

N.B: Punt 5. van de uitgangspunten blijft in deze memo buiten beschouwing.

Communicatiestrategie over (gedeeltelijke) vertraging

Het Lokale Plan van Aanpak 2019 onderscheidt de volgende doelgroepen:

- a. Agrariërs.
- b. Eigenaar/bewoners uit de groep 1.581 (woning geïnspecteerd in de 1^e helft van 2017).
- c. Eigenaar/bewoners uit de groep 3.260 (woning geïnspecteerd in de 2^e helft van 2017) en eigenaar/bewoners waarvan woning in 2018 is geïnspecteerd.

- d. Eigenaar/bewoner waarvan woning nog niet geïnspecteerd is, maar volgens HRA methodiek en Verhoogd risico heeft.
- e. Eigenaar/bewoner waarvan woning nog niet is geïnspecteerd, maar volgens HRA methodiek een Licht Verhoogd risico heeft.

Nationaal Coördinator
Groningen

Voor elke doelgroep wordt een specifieke communicatiestrategie voorgesteld. De strategie wordt bepaald door datgene wat in het Lokale Plan van Aanpak 2019 staat en de eventueel gedane toezeggingen (in brieven, informatiebijeenkomsten of gesprekken).

Kenmerk
NCG / 19159901

A. Agrariërs

Het gaat om in totaal 23 agrariërs waarvan het pand een Verhoogd risico heeft volgens de HRA. Alle panden in deze groep zijn geïnspecteerd, waarbij de laatste panden eind 2018 zijn geïnspecteerd. De contacten vanuit NCG tot nu toe met de agrariërs lopen via individuele gesprekken met de bewoners-begeleiders. Hierdoor is het mogelijk om maatwerk te leveren (voor wat betreft specifieke panden, gebruik van het pand, beschikbare tijd i.v.m. de onderneming etc.).

Toezeggingen

Aan deze groep is beloofd (tijdens individuele gesprekken) dat de agrariër vóór de zomer van 2019 opnieuw geïnformeerd wordt over de stand van zaken.

Communicatieadvies

- Bewonersbegeleiders nemen individueel contact op met de agrariërs. Bij voorkeur telefonisch.
- Kernboodschap:
 - o Door opstart- en aanbestedingsperikelen is het helaas niet gelukt om in de 1^e helft van 2019 uw agrarische gebouw door te rekenen.
 - o Dit betekent dat we op dit moment nog geen uitsluitsel kunnen geven of uw agrarische gebouw wel of niet voldoet aan de veiligheidsnorm.
 - o Graag maken we een afspraak met u om de stand van zaken en uw situatie te bespreken.

B. Groep 1.581

Volgens de HRA methodiek zijn in de groep 1.581 zowel woningen met een Licht verhoogd risico als woningen met een Niet verhoogd risico.

Woningen met Licht verhoogd risico binnen groep 1.581

In december 2018 hebben eigenaren/bewoners van 33 adressen een brief¹ ontvangen waarin is aangegeven dat hun woning volgens de HRA methodiek een Licht verhoogd risico heeft. Daarnaast is aangegeven dat de woning – met de gegevens uit de inspectie – beoordeeld moet worden.

Toezeggingen:

In de brief van december is aan de bewoners toegezegd dat als de beoordeling van de woning klaar is, dat de eigenaar/bewoner uitgenodigd wordt om de beoordeling met de eigenaar/bewoner te bespreken. Gaat het om een huurwoning? Dan wordt de beoordeling eerst besproken met de verhuurder. Aan de eigenaren/bewoners is geen inschatting gegeven wanneer de beoordelingen klaar zouden zijn.

Communicatieadvies

- Geen actieve actie richting eigenaren/bewoners.
- Als eigenaren/bewoners vragen naar de stand van zaken, dan moet de kernboodschap zijn:

¹ DOMUS-#18307754 (d.d. 14 december 2018)

- o De beoordelingen van de woning wordt in het najaar van 2019 verwacht.
- o Heeft u een huurwoning? Dan wordt de beoordeling eerst met de verhuurder besproken. In overleg met de verhuurder wordt u daarna geïnformeerd.

Nationaal Coördinator
Groningen

Kenmerk
NCG / 19159901

Woningen met Niet verhoogd risico binnen de groep 1.581

In januari 2019 hebben ongeveer 190 eigenaren/bewoners een brief² ontvangen waarin is aangegeven dat de woning een Niet verhoogd risico heeft. Daarnaast zijn de bewoners uitgenodigd voor een inloopbijeenkomst op 12 februari 2019.

Toezeggingen:

In de brief van januari 2019 is aan deze groep aangegeven dat het versterkingsadvies gebaseerd is op de veiligheidsnorm uit 2015 (NPR 9998 – 2015). Deze norm geldt niet meer. Dit betekent dat het versterkingsadvies niet uitgevoerd wordt.

De eigenaren/bewoners is de keuze gegeven om de woning opnieuw te laten beoordelen met de nu geldende norm of af te zien van het versterkingsprogramma. Als de eigenaar/bewoner kiest voor opnieuw beoordelen, dan vindt deze beoordeling plaats nadat de woningen met een Verhoogd risico en Licht verhoogd risico zijn beoordeeld. Ook is aangegeven dat nog niet duidelijk is wanneer deze nieuwe beoordeling mogelijk is.

Tijdens bijeenkomsten is mondeling toegezegd dat het VA beschikbaar zal zijn in het tweede kwartaal van 2019.

Communicatieadvies

- Geen actieve communicatie richting de eigenaren/bewoners.
- Als eigenaar/bewoner vraagt naar de stand van zaken, dan is de kernboodschap:
 - o Op dit moment is nog niet duidelijk wanneer de nieuwe beoordeling van uw woning plaatsvindt.
 - o Eerst worden de woningen met een Verhoogd en Licht verhoogd risico beoordeeld.
 - o Heeft u uw keuze voor het opnieuw beoordelen of afzien van het versterkingsprogramma nog niet doorgegeven aan het versterkingspunt? Dan kunt u dat alsnog doen.

C. Groep 3.260 en inspectie in 2018

Bij het versturen van de brieven vanuit het versterkingspunt Groningen (voorheen Ten Boer) in december 2018 zijn de woningen die in de 2^e helft van 2017 zijn geïnspecteerd én de woningen die in 2018 zijn geïnspecteerd samengevoegd. In deze groep komen alle categorieën uit de HRA-methodiek voor:

<i>Risico</i>	<i>Aantal woningen</i>	<i>Plaatsen</i>
Verhoogd risico	± 40	Ten Post, Woltersum, Lellens, Ten Boer
Licht verhoogd risico	± 250	Ten Post, Woltersum, Lellens, Ten Boer, Lageland, Thesinge
Niet verhoogd risico	± 440	Ten Post, Woltersum, Lellens, Lageland, Ten Boer

Woningen met Verhoogd risico binnen groep 3.260 of inspectie 2018

Ruim 40 woningen die in de 2^e helft van 2017 of 2018 zijn geïnspecteerd, hebben volgens de HRA methodiek een Verhoogd risico. De eigenaren/bewoners hebben

² DOMUS-#19017334 (d.d. 31 januari 2019)

in januari een brief³ ontvangen voor een informatiebijeenkomst op 11 februari 2019

Eén van deze eigenaren heeft een klacht ingediend bij zowel NCG als gemeente Groningen dat tijdens de informatiebijeenkomst op 11 februari 2019 hem is toegezegd dat hij in het 2^e kwartaal van 2019 het versterkingsadvies van zijn woning ontvangt. Tot op heden heeft klager het versterkingsadvies van zijn woning nog niet ontvangen.

Nationaal Coördinator
Groningen

Kenmerk
NCG / 19159901

Toezeggingen

Tijdens de plenaire informatiebijeenkomst⁴ is toegezegd dat in de 1^e helft van 2019 de woningen beoordeeld worden met de gegevens uit de inspectie. Daarnaast is aangegeven dat – als uit de beoordeling blijkt dat de woning niet voldoet aan de veiligheidsnorm – verwacht wordt dat in het najaar 2019 bekend is met welke versterkingsmaatregelen de woning versterkt moet worden.

Communicatieadvies

Aangezien niet helder is of meer eigenaren/bewoners uit deze groep dezelfde verwachting hebben als de klager, wordt het volgende geadviseerd:

- Bewonersbegeleiders nemen telefonisch contact op met vijf/zes eigenaren.
- Kernboodschap:
 - o U bent begin dit jaar uitgenodigd voor een informatiebijeenkomst op 11 februari 2019.
 - o Tijdens deze bijeenkomst is een planning gegeven over het vervolg van het versterkingsprogramma.
 - o Ons bereiken berichten dat verwarring is ontstaan over de planning. Welke verwachting heeft u over de planning? Waar gaat u vanuit wanneer u uw versterkingsadvies ontvangt?

Blijkt uit deze 'belronde' dat de gebelde eigenaren *niet* dezelfde verwachting hebben als klager dan wordt geadviseerd om niet actief te communiceren. Actieve communicatie veroorzaakt waarschijnlijk enkel onnodige onrust.

Blijkt uit deze 'belronde' dat merendeel van de eigenaar/bewoners de verwachting heeft dat hij/zij het versterkingsadvies van zijn/haar woning in het 2^e kwartaal van 2019 zou ontvangen, dan brief versturen aan *alle* eigenaren/bewoners (*m.u.v. de klager*).

- Kernboodschap:
 - o U bent begin dit jaar uitgenodigd voor een bijeenkomst op 11 februari.
 - o Er is verwarring ontstaan over de planning.
 - o Wij betreuren het dat de verwachting is gewekt dat u in het 2^e kwartaal 2019 uw versterkingsadvies zou ontvangen. Onze excuses.
 - o Door opstart- en aanbestedingsperikelen is het helaas niet gelukt om in de 1^e helft van 2019 uw woning door te rekenen.
 - o De planning is dat het versterkingsadvies in het najaar 2019 beschikbaar is.
 - o Zodra het versterkingsadvies beschikbaar is, nemen wij contact met u op om het advies met u te bespreken.
 - o Ben u huurder? Het versterkingsadvies wordt eerst besproken met de verhuurder.

De klager ontvangt ook een brief of e-mailbericht.

³ DOMUS-#19016219 (d.d. 31 januari 2019)

⁴ Zie presentatie DOMUS-#19164143 (d.d. 11 februari 2019)

- Kernboodschap:
 - o Naar aanleiding van uw klacht, hebben wij besloten om alle eigenaar/bewoners die uitgenodigd zijn voor de bijeenkomst op 11 februari 2019 op de hoogte te brengen van de planning voor het beschikbaar komen van de versterkingsadviezen.

Nationaal Coördinator
Groningen

Kenmerk
NCG / 19159901

Woordvoeringslijn te gebruiken bij eventuele mediavragen over situatie klager:

- Tijdens een informatiebijeenkomst in Ten Boer op 11 februari voor bewoners van woningen met een verhoogd risico is helaas ten onrechte mondeling toegezegd dat de versterkingsadviezen in het tweede kwartaal van 2019 beschikbaar zouden zijn. Het gaat om ruim 40 adressen. We vinden dit uitermate vervelend en betreuren dat er verkeerde informatie is verstrekt. We gaan zo spoedig mogelijk de woningeigenaren informeren (of afhankelijk van de mediavragen: de eigenaren zijn inmiddels geïnformeerd) over de juiste planning. De versterkingsadviezen zijn naar verwachting dit najaar gereed.

Woningen met Licht verhoogd risico binnen groep 3.260 of inspectie 2018

Ongeveer 250 woningen hebben volgens de HRA methodiek een licht verhoogd risico. De eigenaren/bewoners hebben in december een brief⁵ ontvangen. Naast het risicoprofiel wordt in deze brief aangegeven dat de woning met de gegevens uit de inspectie beoordeeld moet worden.

Toezeggingen

In de brief van december is toegezegd dat als de beoordeling van de woning klaar is, dan wordt de eigenaar/bewoner uitgenodigd om deze beoordeling te bespreken. Gaat het om een huurwoning? Dan wordt de beoordeling eerst besproken met de verhuurder.

Communicatieadvies

- Geen actieve communicatie richting de eigenaren/bewoners.
- Als eigenaar/bewoner vraagt naar de stand van zaken, is de kernboodschap:
 - o Op dit moment is niet duidelijk wanneer de beoordeling van uw woning plaats vindt.
 - o De woningen met een Verhoogd risico hebben voorrang.
 - o Door opstart- en aanbestedingsperikelen is er helaas enige vertraging ontstaan bij de beoordeling van de woningen met een Verhoogd risico.
 - o De beoordeling van uw woning vindt plaats nadat de beoordeling van de woningen met een Verhoogd risico zijn uitgevoerd.

Woningen met Niet verhoogd risico binnen groep 3.260 of inspectie 2018

Zo'n 440 woningen die in de 2^e helft van 2017 of in 2018 zijn geïnspecteerd hebben volgens de HRA methodiek een Niet verhoogd risico. Eigenaren/bewoners hebben in januari 2019 een brief⁶ ontvangen waarin is aangegeven dat de woning een Niet verhoogd risico heeft. Ook is aangegeven dat de Mijnraad adviseert om deze woningen niet te beoordelen.

Toezeggingen

In de brief van januari is aangegeven dat de woning niet beoordeeld wordt, maar dat de bewoner de mogelijkheid krijgt om een aanvraag te doen om de woning te laten onderzoeken op veiligheid. Hierbij is aangegeven dat gewerkt wordt aan een procedure hiervoor, hoe de eigenaar een aanvraag indient en op welke termijn de woning onderzocht en beoordeeld wordt.

⁵ DOMUS-#18307754 (d.d. 14 december 2019)

⁶ DOMUS-#19017443 (d.d. 31 januari 2019)

Communicatieadvies

- Geen actieve communicatie richting de eigenaren/bewoners.
- Als eigenaar vraagt naar de stand van zaken over het kunnen indienen van een verzoek tot beoordelen, is de kernboodschap:
 - o Het is nog niet mogelijk om een aanvraag in te dienen.
 - o De procedure hiervoor wordt nu uitgewerkt.
 - o Als procedure beschikbaar is, informeren wij u hierover (consequentie van deze aanpak is dat een lijst moet worden bijgehouden van eigenaren die met deze vraag het VP benaderen)

Nationaal Coördinator
Groningen

Kenmerk
NCG / 19159901

D. Groep waarvan woning Verhoogd risico heeft, maar in 2018 nog niet geïnspecteerd is

In gemeente Groningen staan vier woningen op de HRA lijst met een verhoogd risico die vóór december 2018 nog niet geïnspecteerd waren. Deze vier woningen zijn in december 2018 geïnspecteerd. Het gaat om agrarische bedrijven. Deze vier gebouwen zijn nu opgenomen in de groep agrariërs (zie onder A).

E. Groep waarvan woning Licht verhoogd risico heeft, maar in 2018 nog niet geïnspecteerd is⁷

Het gaat om zo'n 230 adressen in Lageland, Ten Boer, Thesinge, Garmerwolde, Winneweer en Sint Annen. De eigenaren/bewoners van deze woningen zijn in januari met een brief⁸ geïnformeerd over het risicoprofiel van de woning. In deze brief is aangegeven dat de woning een Licht verhoogd risico heeft. Ook zijn de eigenaren/bewoners uitgenodigd voor een inloopbijeenkomst op 25 februari 2019.

Toezegging

Er is nog geen opname van uw woning geweest. Daarom moet uw woning eerst opgenomen worden en daarna beoordeeld of de woning voldoet aan de veiligheidsnorm. Blijkt uit de beoordeling dat uw woning niet voldoet aan de norm? Dan moet uw woning versterkt worden.

De woningen met een Verhoogd risico hebben voorrang. Verwacht wordt dat woningen met een Licht verhoogd risico vanaf het najaar 2019 onderzocht en beoordeeld kunnen worden. Is uw woning aan de beurt? Dan ontvangt u een uitnodiging voor een informatiebijeenkomst.

Communicatieadvies

- Op dit moment (zomer 2019) geen actieve communicatie richting de eigenaren/bewoners.
- Omdat de planning van de opname van woningen met een Verhoogd risico *niet* op schema loopt, is het goed mogelijk dat de toezegging *vanaf najaar 2019* niet gehaald wordt. Er moet alles op alles gezet worden om de vertraging in te lopen. Mocht dit niet haalbaar zijn, dan moet overwogen worden deze groep in september 2019 te informeren. Belangrijk hierbij is wel dat dan een realistische planning gegeven kan worden.

⁷ Op de lijst met risicovolle gebouwen (HRA-lijst) staan ook woningen in de stad Groningen. In december 2018 is besloten om deze eigenaren/bewoners niet te informeren, omdat de opname van deze woningen op z'n vroegst in het najaar 2019 kon plaatsvinden.

⁸ DOMUS-#19017136 (d.d. 31 januari 2019)