

## **Schriftelijke vragen ex art. 38 RvO n.a.v. de dorpsgesprekken met inwoners uit het aardbevingsgebied.**

### **Namens alle gemeenteraadsfracties**

Op drie donderdagen eind november en december 2020 hebben veel inwoners van Ten Boer, Ten Post, Woltersum en omgeving met gemeenteraadsleden gesproken over hun ervaringen in het gasdossier. Er zijn in zes bijeenkomsten een groot aantal vragen en opmerkingen bij de raadsleden neergelegd. Al voor het kerstreces heeft de raad een aantal van de meest urgente vragen als mondelinge vragen ingediend bij het college; deze zijn op 13 januari beantwoord.

In aanvulling op de mondelinge vragen willen we als gezamenlijke raadsfracties ook een aantal schriftelijke vragen indienen. Gezien het grote aantal onderwerpen dat ingebracht is tijdens de bewonersavonden hebben wij deze vragen opgesplitst in een aantal deelonderwerpen.

Uiteindelijk zullen we de beantwoording van de vragen meenemen in de behandeling van het nieuwe lokale programma voor de versterking. Een deel van de vragen en onderwerpen ligt buiten de scope van de raad en het college, maar onder het motto 'we gaan er niet over maar zijn er wel van' kunnen we als raad gezamenlijk de signalen doorgeven aan de andere betrokken instanties en kunnen wij het college daartoe eveneens oproepen. In dat licht ook een deel van de onderstaande vragen:

### **Communicatie**

Tijdens de dorpsbijeenkomsten hoorden we veel teleurstellende en frustrerende ervaringen van de inwoners die op communicatie terug te voeren zijn. Inwoners geven aan dat het gebrek aan communicatie of gebrekkige communicatie het vertrouwen schaadt, en dat ze er moedeloos van worden. Inwoners voelen zich bijvoorbeeld vaak niet serieus genomen in de toon van de communicatie, door de wijze van benadering en aanspreken. Dit geldt vooral bij de directe contacten, dat voor een groot gedeelte niet bij de gemeente zelf ligt (quote: "Je wordt behandeld alsof je geestelijk gestoord bent").

1. Herkent het college deze constatering? Zo ja, op welke wijze is het college van plan hierop te reageren? Op welke manier kan de communicatie vanuit de gemeente worden verbeterd, zodat inwoners zich serieus genomen voelen?

Inwoners ervaren het leggen van contact met de verschillende instanties zoals de NCG, maar ook met de gemeente, regelmatig als lastig. Behalve over de eigen particuliere situatie heeft men steeds veel algemene vragen over de diverse regelingen, nieuwe akkoorden, etc. ("Het is een oerwoud").

2. Herkent het college dit signaal? Zo ja, welke mogelijkheden ziet het college om dit contact te verbeteren/vergemakkelijken?
3. Is het college het met ons eens dat er overzicht nodig is in het complexe systeem van regelingen, akkoorden, en verantwoordelijke partijen? Hoewel de gemeente maar een onderdeel is in dit ingewikkelde systeem, ziet het college wel mogelijkheden om inwoners een duidelijk(er) overzicht te bieden? Zo ja, op welke manier?

Omdat inwoners vaak lang niks horen over de eigen situatie, over wat ze wel of niet kunnen verwachten, zijn ze onzeker over wel/niet gebruik kunnen maken van tijdelijke regelingen, bijvoorbeeld t.b.v. duurzaamheidsinvesteringen. Mensen zijn ook bang om, door het uitblijven van informatie en communicatie, subsidies mis te lopen.

4. Ziet het college manieren om inwoners actief van advies te voorzien over het al dan niet gebruik maken van een regeling? Zo ja, welke?
5. Op welke wijze kan het college de informatievoorziening over tijdelijke regelingen verbeteren?

Naast de ervaring van het moeilijk contact leggen, is een vaak gehoorde klacht het aantal wisselingen in contactpersonen. Bewoners geven aan dat gebiedsregisseurs en bewonersbegeleiders van zowel de gemeente als de NCG vaak maar een korte duur werkzaam zijn en dat de doorstroming van personele bezetting op deze functies hoog is, waardoor opgebouwde kennis verloren gaat. Bewoners geven aan hierdoor telkens opnieuw te moeten beginnen of telkens opnieuw hetzelfde verhaal te moeten vertellen. Men vraagt om vaste aanspreekpunten met continuïteit.

6. Is het college op de hoogte van het hoge verloop van de personele bezetting van deze functies? Zo ja, wat kan zij hier zelf aan doen en op welke manier kan zij de NCG ertoe aanzetten voor meer continuïteit te zorgen?

Uit de dorpsbijeenkomsten werd helder dat veel inwoners geen weet hebben van de verschillende ondersteuningsmogelijkheden van de verschillende instanties. Ook de aardbevingscoaches en gebiedsregisseurs bleken voor velen onbekend.

7. Herkent het college dit signaal? Is het college het met ons eens dat er meer gedaan moet worden om de aardbevingscoaches en gebiedsregisseurs beter onder de aandacht te brengen?

De site <https://versterkenenvernieuwen.groningen.nl/> blijkt bij veel inwoners nog niet bekend. Van de mensen die de site wel kennen, gaf een aantal aan dat er weinig contactgegevens op de site te vinden zijn, terwijl inwoners via deze site wel eenvoudig in contact zouden kunnen komen met de aardbevingscoaches en de gebiedsregisseurs van de gemeente.

8. Herkent het college deze signalering, en wat gaat het college eventueel doen om de bekendheid van de site te vergroten, en de mogelijkheden om via de site in contact te komen met de betrokken ambtenaren te verbeteren?

### **Zorgvuldigheid**

Regelmatig wordt door de inwoners melding gemaakt van een gebrek aan zorgvuldigheid van de betrokken instanties. Denk hierbij aan verkeerde informatie in dossiers, verwisselingen van gegevens, en fouten in opnames en aannames. Die onzorgvuldigheid sluit ook aan bij de veelvuldig wisselende contactpersonen. Er gaat ook regelmatig wat mis in de technische informatie in rapporten. Door deze onzorgvuldigheid, verliezen mensen hun vertrouwen in verantwoordelijke organisaties. Doordat het bewoners regelmatig onmogelijk wordt gemaakt om rapporten over het eigen huis in te zien, verliest men de moed. Er komt boosheid, ongeloof en wantrouwen voor in de plaats. Men voelt zich niet serieus genomen.

9. Kent het college bovenstaande signalen en is dit onderwerp van bespreking in diverse overleggen van gemeente en NCG? Welke stappen kan het college nemen om de mate van zorgvuldigheid en transparantie (buiten de eigen gemeentelijke organisatie om) te vergroten?

Als gemeenschap werd men gestimuleerd door een nieuwe enthousiaste projectleider om het project Duurzaamheid op te pakken. Bewoners hadden zich georganiseerd (58) en met één plan aangemeld. Na de ontvangstbevestiging eind januari 2020 is daar nooit een gevolg op gekomen.

10. Wat is de stand van zaken van het project Duurzaamheid vanuit de gemeente in relatie tot de dorpsvernieuwing in Ten Post en Woltersum?

De indruk bestaat dat de zorgvuldigheid rondom de inspecties afneemt. Inwoners geven aan rondom de omgekeerde bewijslast ten aanzien van de bodemdaling het gevoel te hebben terug bij af te zijn. Ook wordt aangegeven dat fundering geen onderdeel meer uitmaakt van de inspectie.

11. Kent het college bovenstaande signalen? Op welke wijze kan het college zich inspinnen voor het verschaffen van duidelijkheid ten aanzien van bovengenoemde punten?

### **Ondersteuning**

Tijdens de dorpsbijeenkomsten bleek dat inwoners naast ondersteuning die wordt aangeboden op het proces, juist behoefte hebben aan technische begeleiding, bijvoorbeeld een technisch coördinator of onafhankelijk bouwbegeleider die belangen behartigt in de contacten en onderhandelingen met aannemers. Bij de versterking ontstaan regelmatig discussies over de waardering van bepaalde onderdelen van woningen en de kosten voor het terugbouwen, of het gebruik van het budget voor andere toevoegingen aan de woning of nieuwbouw. Dit is vaak een technische discussie tussen NCG, de bewoner en de eventuele aannemer. Bewoners kunnen daarbij ondersteuning krijgen van een onafhankelijke bouwbegeleider. Bij veel inwoners bleek deze mogelijkheid onbekend. Daarnaast was er waardering voor de mogelijkheid om ook psychologische ondersteuning te krijgen, maar waren er wel vragen over de financiering daarvan.

12. Is het college ervan op de hoogte dat inwoners vaak niet weten dat ze een bouwbegeleider kunnen krijgen? Hoe denkt het college over de mogelijkheid deze bouwbegeleiding standaard aan te bieden, in plaats van op aanvraag van bewoners?
13. Op welke wijze zouden bewoners beter juridisch en technisch ondersteund kunnen worden in het versterkingsproces? Welke rol kan de gemeente spelen in het faciliteren hiervan?

Inwoners van het bevingengebied hebben soms psychologische hulp nodig om de gevolgen van aardbevingen te kunnen verwerken. Via het IMG kunnen inwoners van het bevingengebied de kosten daarvan verhalen. Soms zijn de psychologische problemen echter urgent en kunnen mensen de kosten niet zelf voorschieten en achteraf verhalen. Bovendien gaven inwoners aan dat er tot wel 15 maanden overheen kan gaan voordat deze immateriële schade wordt vergoed.

14. Is het college bekend met deze problematiek? Zo ja, hoe denkt het college over de mogelijkheid om inwoners een voorschot te geven om psychologische ondersteuning te kunnen krijgen? Of ziet het college andere manieren om inwoners de psychologische ondersteuning te geven die zij eventueel nodig hebben, zonder dat zij daar maanden op moeten wachten?
15. Samen met ons maken verschillende inwoners zich zorgen over het stille leed achter de voordeur. Is het college het met ons eens dat actiever hulp aanbieden door aardbevingencoaches, bijvoorbeeld door bij bewoners aan te bellen, een eerste stap kan zijn? Zo ja, is hier voldoende capaciteit voor? Zo nee, welke oplossingen ziet het college om nog onzichtbare problematiek van inwoners aan te pakken?
16. Tijdens verschillende bijeenkomsten vertelden inwoners dat ze ontevreden zijn met de bewonersbegeleiding van NCG, voornamelijk vanwege het gebrek aan mandaat dat deze bewonersbegeleiders hebben. Hierdoor zouden zij niet de begeleiding kunnen bieden die inwoners nodig hebben. Herkent het college dit signaal? Is het college bereid om hierover met NCG in gesprek te gaan?

### **Dorpsgemeenschap**

Een andere rode draad uit de gesprekken is de hechte gemeenschapscultuur waarvan, volgens de inwoners, de betrokken instanties weinig blijik geven die te onderkennen. Gelijke gevallen lijken ongelijk behandeld te worden. Men voelt zich in het gemeenschapsgevoel vaak niet serieus genomen ("Alsof wij zaken niet met elkaar bespreken; je hoort toch over elkaars situatie").

Inwoners hebben regelmatig het gevoel uit elkaar gespeeld te worden, misschien dan wel niet opzettelijk, dan toch met erg weinig gevoel voor de situatie van burendorpsgenoten. Het kost inwoners daarom inspanning de sociale cohesie te behouden.

17. Herkent het college deze klachten en bezwaren? Zo ja, waardoor wordt dit gevoel bij bewoners veroorzaakt? Wat is volgens het college hierbij de rol van de gemeenten en de NCG om dit te voorkomen?
18. Bovenstaande heeft volgens ons een sterke relatie met communicatie, maar ook omdat veel mensen in verschillende regelingen zitten. Hoe zouden inwoners beter op de hoogte gehouden kunnen worden van wat er in het dorp als geheel speelt? Zouden bewonersbijeenkomsten naar mening van het college hieraan een bijdrage kunnen leveren?

### **Dorpsvernieuwing**

Naast het versterken van de huizen en gebouwen is het voor de gemeente en de inwoners van belang dat er tegelijkertijd werk wordt gemaakt van de dorpsvernieuwing. Gelijktijdig met het versterken van de panden wordt er daarmee ook gewerkt aan het versterken van de fysieke en sociale voorzieningen en structuren in de dorpsgemeenschappen.

19. Verschillende inwoners die meepraten over de dorpsvernieuwing hebben het gevoel dat ze ten opzichte van grotere partijen (bijv. Provincie, gemeente, rijk) enkel invloed hebben op de uitwerking van kleine veranderingen, zoals het plaatsen van 'een paar verkeersborden'. Hierdoor is het moeilijk om dorpsbewoners te (blijven) motiveren om mee te doen. Hoe kijkt het college hier tegenaan? Hoe wil het college de invloed van inwoners op gemeentelijke dorpsvernieuwing waarborgen en zorgen dat inwoners gemotiveerd blijven om mee te doen?
20. Inwoners van Woltersum vertelden dat een groot aandeel, ongeveer 600.000 euro, van hun dorpsbudget voor de dorpsvernieuwing besteed wordt aan proces- en voorbereidingskosten. Beeld is dat deelname van medewerkers van de gemeente aan werkgroepen ook vanuit dit budget plaatsvindt. Volgens inwoners is dit vooraf niet duidelijk gecommuniceerd, en dit zorgt voor teleurstelling en frustratie. Zou het college kunnen uitleggen hoe dit zit en hoe dit beeld kan zijn ontstaan? Hoe is de communicatie hierover tot nog toe verlopen en zou beter uitgelegd kunnen worden aan inwoners hoe dit zit?
21. Belangrijk onderdeel van de dorpsvernieuwing in Ten Post is de realisatie van het 'Huis van Ten Post'. Inwoners gaven aan dat de plannen steeds zijn gewijzigd omdat de voorwaarden wijzigen. Vindt het college het realiseren van het 'Huis van Ten Post' belangrijk voor het dorp, onder andere vanwege de sociale samenhang? Zo ja, op welke wijze draagt het college bij aan het realiseren van het 'Huis van Ten Post'? Zo nee, waarom niet?
22. Ziet het college mogelijkheden om in het kader van dorpsvernieuwing en in het licht van het realiseren van het 'Huis van Ten Post' en de extra wisselwoningen bij het dorp, plannen te maken voor een 'rondweg', zodat het doorgaand verkeer niet door het dorp komt? Zo nee, waarom niet?
23. In hoeverre zullen de andere dorpen ook worden ondersteund in een traject van dorpsvernieuwing?

### **Bestuurlijke samenwerking tussen Gemeente, NCG, IMG en Ministerie**

Tot slot zijn er bij de diverse bijeenkomsten door inwoners vragen gesteld en opmerkingen gemaakt over de manier waarop de betrokken partijen met elkaar samenwerken. Daarbij gaat het om onduidelijkheid over de verschillende taken en verantwoordelijkheden.

24. Inwoners merken het gebrek aan integraliteit tussen schade(afhandeling) en versterking. Bijvoorbeeld, volgens verschillende inwoners is in hun versterkingsadviezen de (vaak meervoudige) schade aan hun woningen niet meegenomen en zijn hun funderingen niet onderzocht. Vertrouwen in de versterkingsaanpak wordt daarmee geschaad en bewoners voelen zich daardoor minder veilig in hun eigen huis. Is het college het met ons eens dat herstel en versterking integraal aangepakt dient te worden? Welke mogelijkheden ziet het

college om deze integraliteit te versterken? En kan het college zich hiervoor inspannen in de richting van het Rijk/de verantwoordelijke instanties.

### **Overig**

25. Een specifiek punt dat naar voren kwam tijdens de dorpsgesprekken was het te laag B-budget. Diverse inwoners lopen er tegenaan dat het B-budget niet voldoende is en de inwoner daarom keuzes moet maken die daarmee samenhangen. Kent het college deze signalen? Op welke wijze kunnen inwoners hierbij ondersteund worden?

De gezamenlijke raadsfracties stellen deze vragen ter aanvulling op de mondelinge vragen die we hebben besproken op woensdag 13 januari. Het is onze gezamenlijke intentie om de opgehaalde ervaringen en voorstellen vanuit de bewonersbijeenkomsten en de antwoorden op de door ons gestelde vragen mee te nemen in de bespreking van het nieuwe lokaal plan van aanpak voor de versterking. Met de beantwoording van onze vragen kan het college alvast aangeven welke onderdelen zij al hebben onderkend en op welke wijze zij van plan zijn dit te verwerken in zowel de huidige praktijk als in het nieuwe lokaal plan van aanpak voor de versterking. Daarbij dient opgemerkt te worden dat er vanuit de gemeente en zeer gedreven ambtenaren ook zaken goed gaan, maar deze vragen zich logischerwijs richten op wat nog beter kan. Daarvoor geldt dat zeker een deel van de zaken die de revue passeren weliswaar zaken zijn waar inwoners tegenaan lopen en mee te maken hebben, maar die niet uitsluitend binnen- of zelfs geheel buiten de scope van de gemeente (en dus het college) vallen, maar daarmee verdient het nog steeds onverminderd onze aandacht en inzet om het voor inwoners zo goed mogelijk te doen.

|                   |                      |
|-------------------|----------------------|
| Groenlinks:       | Lieke Schoutens      |
| PvdA:             | Julian Bushof        |
| D66:              | Tom Rustebiel        |
| SP:               | Jimmy Dijk           |
| VVD:              | Ietje Jacobs-Setz    |
| ChristenUnie:     | Peter Rebergen       |
| Partij vd Dieren: | Terence van Zoelen   |
| CDA:              | Herman Pieter Ubbens |
| 100% Groningen:   | Marjet Woldhuis      |
| Stadspartij:      | René Staijen         |
| Student en Stad:  | Marten Duit          |
| PVV:              | Ton van Kesteren     |