

# Aanpak communicatie nieuwe woonvorm aan Hoofdweg

(15 sept 2020)

## 0. Inleiding

De gemeente, 6 zorginstellingen en woningcorporatie Lefier willen in Groningen een nieuwe woonvorm starten. Bedoeld voor een groep mensen voor wie nu nog geen goede woonplek is. De nieuwe woonvorm bestaat uit 10 eenpersoonswoningen, waarvan 1 voor de beheerder is. Als tijdelijke locatie is gekozen voor de Hoofdweg 143a in Harkstede.

Het projectteam bestaat uit Werkpro, Limor, Leger des Heils, het Kopland, Terwille, VNN, Lefier en gemeente.

## 1. Projectdoelstelling en fasen

Doelstelling van het project:

*Voor een groep mensen een passende woonvorm realiseren, waarvoor in de bestaande woonvormen geen plek is (als gevolg van hun (vaak psychische en/of verslavings) problematiek), van waaruit gewerkt kan worden aan een menswaardiger bestaan en een eventueel hernieuwd toekomstperspectief.*

Binnen het project zijn de volgende fasen gedefinieerd:

- I. Startfase
- II. Initiatiefase
- III. Ontwerp/ontwikkelfase
- IV. Voorbereidingsfase
- V. Uitvoeringsfase
- VI. Nazorgfase

De hierna beschreven communicatieaanpak is vooral gericht op de eerste momenten van communiceren met de omgeving in de initiatiefase en gaat over:

- het bekendmaken van de locatie;
- het toelichten van het proces;
- het ophalen van de vragen en zorgen die mensen hebben.

De communicatieaanpak wordt lopende het project steeds aangepast en aangevuld.

## 2. Communicatieambitie

De kans is klein dat mensen de komst van de nieuwe woonvorm in hun buurt toejuichen. Weerstand is zo goed als onvermijdelijk. Wat dan in het geding kan komen, is de behoefte van mensen aan erkenning (gehoord worden). Daarom is het van belang om goed te luisteren, transparant te zijn, mensen serieus te nemen en hen mee te nemen in de dilemma's die voor ons een rol spelen. Zodat in ieder geval het vertrouwen van mensen niet beschadigt.

Als projectteam willen we daarom met onze communicatie-acties bereiken dat:

- mensen zich goed geïnformeerd voelen, over:
  - het concept van deze nieuwe woonvorm en de motivatie om de eenpersoonswoningen in Groningen neer te zetten;
  - het waarom van deze locatie ;
  - de procedure, de mogelijkheden voor inspraak en bezwaar en aanspraak op compensatie/planschade.
- mensen zich gehoord en serieus genomen voelen in hun vragen en zorgen, die vooral zullen gaan over overlast, veiligheid en waardevermindering.

Opmerkingen:

- binnen dit project hebben we weinig invloed op:
  - de maatschappelijke acceptatie van de doelgroep in de samenleving. Het is wel aan ons om zorgvuldig te communiceren over de aard van de problematiek van de doelgroep, om zo stigmatisering te voorkomen;
  - 'nimby'-gedrag (not in my backyard), oftewel dat mensen best voor bepaalde voorzieningen zijn, maar er zelf geen last van willen hebben
- in de omgeving van de locatie spelen verschillende ontwikkelingen en wordt al flink wat van bewoners gevraagd, zoals de hyperloop, een zonnepark en de vergroting van het Woldmeer waarvoor een 7-tal huizen moet wijken. Het schijnt dat er veel 'oud zeer' bij bewoners zit en dat zij snel de slachtofferrol aannemen ('ze doen maar', 'we kunnen er toch niets aan doen').

## 3. Communicatieaanpak

Onze communicatieambities proberen we waar te maken door de volgende aanpak:

- we zoeken zoveel mogelijk naar maatwerk: we kijken goed wie we wanneer en op welke manier moeten informeren, betrekken en/of laten meedenken;
- we zijn een betrouwbare gesprekspartner doordat we proactief, transparant en eerlijk zijn in onze communicatie;
- we luisteren goed, erkennen weerstand en beantwoorden vragen zo volledig en eerlijk mogelijk;
- we laten mensen meepraten over zaken waar nog wel ruimte is en nemen feedback en tips waar mogelijk mee in de plannen;
- we geven zoveel mogelijk duidelijkheid over proces en planning en de beïnvloedingsmogelijkheid op de besluitvorming.

We denken dat het inzetten van een (ervarings)deskundige erg kan helpen in het uitleggen van het concept van de nieuwe woonvorm. Daarom proberen we een ervaringsdeskundige of een deskundige van een andere gemeente in te zetten, bijvoorbeeld bij de eerste inloopbijeenkomst (zie 8. Communicatiemiddelen en 9. Communicatieplanning).

#### 4. Afzender van de boodschap

Als het gaat om het bekendmaken van de locatie, is de gemeente vooral de afzender. De gemeente is immers de partij die de grond beschikbaar stelt, en haar inwoners wil informeren, betrekken en/of laten meedenken over de plannen en het proces.

Als het gaat om vragen over de toekomstige bewoners, zijn de zorginstellingen de afzender.

In een latere fase verschuift de afzender naar WerkPro als de zorgpartij die hoofdaannemer is. En speelt de beheerder een belangrijke rol als aanspreekpunt voor de buurt.

Voorstellen voor de backoffice:

- we gebruiken één telefoonnummer: 14 050 van de gemeente. Telefonisten hebben een Q&A om vragen te beantwoorden en kunnen doorschakelen naar de (assistent-)projectleider;
- alle projectleden informeren hun eigen telefonisten wat te zeggen of naar wie door te verbinden;
- we maken een webpagina op [gemeente.groningen.nl](http://gemeente.groningen.nl) met informatie, een Q&A en contactformulier. Ingevulde contactformulieren komen bij en worden afgehandeld door de assistent-projectleider ;
- alle partners kunnen op hun eigen website informatie hebben staan en verwijzen dan naar de webpagina op [gemeente.groningen.nl](http://gemeente.groningen.nl);
- alle partners gebruiken hun eigen social media kanalen om eventuele berichten te plaatsen.

#### 5. Interne communicatie

Voorstellen voor de interne communicatie:

- in de projectgroep worden de communicatieaanpak en -acties besproken. Waar nodig informeren/betrekken de projectleden hun eigen (communicatie)collega's en/of wordt een communicatieoverleg gepland;
- woordvoerders zijn de betrokken bestuurder(s), de woordvoerders van het college van b&w, de projectleider, de communicatieadviseur(s) en eventueel de inhoudsdeskundigen uit de projectgroep;
- woordvoering en beantwoording van reactie/vragen op sociale media gebeurt aan de hand van de op te stellen kernboodschap en Q&A. Dit zal in eerste instantie vooral door de gemeente gebeuren, maar kunnen alle partners in principe los van elkaar doen. We informeren elkaar over vragen die zijn gesteld. Als een vraag niet vanuit kernboodschap en Q&A te beantwoorden is, volgt afstemming met in ieder geval de projectleider en, afhankelijk van de vraag, met bijvoorbeeld de partners of betrokken bestuurder(s);

- via omgevingsanalyses monitort de newsroom van de gemeente het gesprek online. Opmerkelijke berichten worden gedeeld met de projectgroep.

## **6. Kernboodschap: wat is ons verhaal?**

Aan de Hoofdweg in Groningen komen tijdelijk 10 woningen voor 9 bewoners en 1 beheerder. Het gaat om woningen voor kwetsbare mensen die behoefte hebben aan een prikkelarme omgeving. Zij passen niet in één van de andere vormen van wonen in de gemeente Groningen.

Voor deze groep mensen bestaat nog geen stabiele en menswaardige woonplek in Groningen. Die woonplek is wel nodig en past goed bij de ambitie uit het coalitieprogramma om oog te hebben voor kwetsbare mensen in onze samenleving. De locatie aan de Hoofdweg is gekozen vanwege onder meer de rustige ligging, afstand tot de directe omgeving en omdat dit eigen terrein van de gemeente is.

De 10 woningen zijn eenvoudig en hebben een eigen keuken en eigen sanitair. Ze staan bij elkaar op één terrein. Eén van de woningen is voor de beheerder. Hij of zij is ervaringsdeskundige en in dienst van één van de betrokken zorginstellingen. De beheerder begeleidt de groep bewoners. Bewoners kunnen daarnaast extra ondersteuning krijgen van zorgprofessionals.

De beheerder is ook het aanspreekpunt voor de omgeving van de woningen. Totdat de beheerder er is, informeert en overlegt de gemeente met betrokken bewoners en ondernemers.

Voor de woningen wordt een omgevingsvergunning aangevraagd. Voor het plaatsen van de woningen kan een tijdelijke afwijking van het bestemmingsplan worden verleend voor een maximale termijn van 10 jaar.

Het concept van deze tijdelijke woningen bestaat in andere grote steden als Nijmegen en Rotterdam al onder de naam skaeve huse. In Groningen is deze woonvorm een project van de gemeente, woningcorporatie Lefier en de zorginstellingen Werkpro, Limor, Leger des Heils, Kopland / ZIENN, Terwille en VNN.

## 7. Actoren

Intern betrokkenen zijn al onze collega's die geïnformeerd moeten worden. Zowel bij de zorginstellingen, Lefier, als de gemeente. Denk bijvoorbeeld aan wijk- en gebiedsteams en telefonisten.

Vorstel: alle projectleden informeren zelf hun relevante collega's, aan de hand van de op te stellen kernboodschap en Q&A. Gedurende het project kan daarna regelmatig procesinformatie gegeven worden. In de projectgroep stemmen we af op welk moment we wat communiceren.

De projectleider is verantwoordelijk voor het informeren van de stuurgroep en de bestuurder(s).

Extern betrokkenen zijn bewoners, ondernemers en bewoners- en ondernemersverenigingen. En andere relevante betrokkenen, zoals de wijkagent.

De directe burenen van de locatie informeren we als eerste. Daarna informeren we de rest van de omgeving getrapt:

- eerst de bewoners- en ondernemersverenigingen, liefst gelijktijdig;
- daarna de bewoners en ondernemers in de omgeving (hoe groot de omgeving is stemmen we af met het gebiedsteam en de bewoners- en ondernemersverenigingen).

## 8. Communicatiemiddelen

### Initiatieffase

- Persoonlijk 'keukentafel' gesprek met de directe burenen
- Gesprek met bewoners- en ondernemersverenigingen
- Uitnodigingbrief voor inloopbijeenkomst, met informatie, link naar website en telefoonnummer
- Inloopbijeenkomst(en)
- Klankbordgroep/omgevingsoverleg om mensen mee te laten praten/denken
- Algemene communicatie: website, persberichten, nieuwsberichten, (e-mail)nieuwsbrieven

## 9. Communicatieplanning

### Fase: initiatieffase

Wanneer	Welke actor	Communicatiemiddel	Boodschap / opzet
Week 36 (do 3 sept)	Naaste buren 9 adressen	Brief	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan voor nieuwe woonvorm aankondigen</li><li>• Verzoek om afspraak te maken voor persoonlijk gesprek</li></ul>
Week 36 (vrij 4 sept)	Bewoners- /ondernemersorganisaties	E-mail	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan voor nieuwe woonvorm aankondigen</li><li>• Verzoek om aan te melden voor gesprek op 16 sept</li></ul>
Week 37 (8, 9 en 10 sept)	Naaste buren, aanmeldingen van 14 adressen	Persoonlijk gesprek 'aan de keukentafel'	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan voor nieuwe woonvorm toelichten</li><li>• Vragen en zorgen ophalen</li></ul>
Week 38 (woe 16 sept)	Gemeenteraad	Collegebrief (al vastgesteld door college)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stand van zaken: locatie, intentieovereenkomst en participatie/communicatie</li></ul>
Week 38 (woe 16 sept)	Media + bewoners en ondernemers in de bredere omgeving	Persbericht, nieuwsbericht op website en socials, webpagina	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan voor nieuwe woonvorm aankondigen en uitleggen</li><li>• Link naar webpagina</li></ul>
Week 38 (woe 16 sept)	Bewoners- /ondernemersorganisaties	1 gesprek met vertegenwoordigers van de betrokken organisaties	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan voor nieuwe woonvorm toelichten</li><li>• Vragen en zorgen ophalen</li></ul>
Week 38	Gemeente Midden-Groningen	Brief	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plannen voor nieuwe woonvorm aankondigen</li><li>• Verwijzen naar eerdere gesprekken</li></ul>