

Communicatieaanpak – verplaatsen Verdihuis

Projectomschrijving

Gemeente Oss verplaatst de maatschappelijke opvanglocatie naar een nieuwe plek aan de rand van de wijk. De locatie biedt verschillende vormen van opvang en begeleiding, waaronder opvang voor mensen zonder onderdak, woonbegeleiding en WLZ-beschermd wonen. Er is 24/7 aanwezigheid van professionals, met duidelijke huisregels en afspraken over gedrag en toezicht. De locatie past binnen het omgevingsplan; daarom is er geen formele bezwaarprocedure mogelijk. De communicatie richt zich op zorgvuldig meenemen van de omgeving, het verkleinen van zorgen en het bieden van duidelijkheid en voorspelbaarheid.

Omgeving

De omgeving van dit project bestaat uit verschillende stakeholders. Daarnaast zijn er in dit project meerdere partijen verantwoordelijk voor communicatie met hun eigen doelgroepen. Denk hierbij aan o.a. gemeente Oss, gemeente Bernheze, het Verdihuis en de politie. Iedere partij is verantwoordelijk voor communicatie met betrokken doelgroepen op verschillende onderwerpen van het proces. Samenwerking tussen deze partijen is essentieel om een duidelijke en consistente boodschap te kunnen vertellen.

De informatiebehoefte en intensiteit van communicatie verschilt per groep. Direct omwonenden hebben behoefte aan contact, duidelijkheid en persoonlijke aanspreekpunten. In dit verband zou het aanstellen van een omgevingsmanager een goed idee kunnen zijn. Communicatie richting de bredere wijk richt zich vooral op feitelijke en transparante informatie. We maken onderscheid in onderstaande globale stakeholders, deze worden in overleg met de partners nog specifiek uitgewerkt:

1. *Direct omwonenden*

Deze groep merkt het meeste van de veranderingen. Ze zien en horen wat er op de locatie gebeurt, ervaren de beweging rondom het terrein en merken een verschil in het gebruik van de openbare ruimte. Het gevoel van veiligheid kan bij deze groep veranderen. Het gaat hier om de groep bewoners woonachtig tussen de Amelsestraat, de Koningsweg, de N603 en de Mugheuveelstraat.

2. *Bewoners van de omliggende wijk en bewoners langs beoogde looproutes naar het centrum Oss en overige voorzieningen als supermarkten*

Deze groep ervaart indirecte effecten, zoals cliënten die door de wijk lopen, gebruik van fiets-/wandelpaden, aanwezigheid in het bosgebied of gebruik van voorzieningen in de buurt.

3. *Bewoners en partners buiten de gemeentegrens (Bernheze/Heesch)*

De locatie ligt op de grens met Bernheze. Cliënten zullen zich zowel richting dorpscentrum Heesch bewegen als richting Oss. Daarom betrekken we ook inwoners van Bernheze waar relevant via gemeente Bernheze. Een goede afstemming en samenwerking met gemeente Bernheze en hun partners is hierbij essentieel. Dit met als doel het hebben van een gedeelde verantwoordelijkheid en voorkomen dat het voelt alsof Oss de opvang “over de schutting” plaatst.

4. *Overige stakeholders*

Politie (wijkagent), wijkprofessionals zoals gebiedsregisseur en handhavers,

gemeentebestuur, gemeenteraad, wijkraad, interne afdelingen en het Verdihuis. Zij zijn nodig voor afspraken over veiligheid, begeleiding, communicatie en monitoring.

Strategie

Doordat het Verdihuis past binnen het omgevingsplan is het voor omwonenden niet mogelijk om bezwaar te maken. Een participatietraject over of het Verdihuis op deze locatie komt is hierdoor juridisch niet nodig. Voor omwonenden is het echter een impactvolle verandering in hun omgeving waarbij het proces en die invloed die zij daarop hebben goed uitgelegd moet worden. De communicatie moet zich richten op het werken aan vertrouwen, transparantie over het proces en zichtbare opvolging van zorgen en geluiden uit de buurt. De volgende drie pijlers staan centraal:

- Aandacht: er zullen zorgen bij bewoners ontstaan. Wij reageren daarop empathisch en begripvol. Dat wil niet zeggen dat wij aan alle zorgen tegemoet kunnen komen; We bieden een luisterend oor en bekijken serieus hoe we omgaan met deze zorgen;
- Duidelijkheid: feitelijke uitleg over zorgvormen, toezicht, veiligheid en verwachtingen.
- Voorspelbaarheid: vaste contactpersonen, vaste kanalen en vaste communicatiemomenten;
- Tijdigheid: bewoners horen nieuws op voorhand van de gemeente, niet pas bij zichtbare veranderingen.

Het proces van het verplaatsen van het Verdihuis kent een strak tempo. Een risico is dat dit door omwonenden als onzorgvuldig ervaren wordt. We ondervangen dit door:

- Vroegtijdig en proactief te communiceren;
- Helder onderscheid te maken tussen wat vaststaat en waar nog ruimte is;
- Uitleggen waarom dit tempo nodig is (kaders en urgentie);
- Consequent zichtbaar maken wat we doen met signalen en zorgen.

Bovenstaande strategie is ook gebaseerd op de lessen die bij de plaatsing van de vluchtelingenopvang Thuis in Oss door de projectgroep opgedaan zijn. Uit het project destijds zijn de volgende ervaringen en succesfactoren vanuit de klankbordgroep opgedaan:

- Vroeg betrekken van de omgeving: realistische verwachtingen en blijven communiceren, ook als er geen of weinig nieuws is;
- Kleinere groepen werken beter voor inhoudelijke gesprekken;
- Vaste aanspreekpunten en structurele terugkoppeling vergroten het vertrouwen;
- Transparantie over rollen (gemeente, zorgaanbieder, politie) voorkomt ruis.

Als laatste is regionale betrokkenheid van groot belang. Gemeente Oss en gemeente Bernheze moeten boodschappen goed met elkaar afstemmen en naar elkaar verwijzen in communicatie- uitingen. Er moet overleg zijn over planning, routes, toezicht en het meldpunt. Daarnaast moeten de gemeenten samen monitoren en evalueren waar dat relevant is.

Communicatiedoelstellingen

1. *Omwonenden begrijpen wat de nieuwe opvanglocatie inhoudt en wat dit betekent voor hun woonomgeving.*

Onderliggende resultaten:

- Bewoners kennen de zorgvormen van Verdihuis.
- Direct omwonenden weten hoe toezicht, begeleiding en veiligheid zijn georganiseerd.
- Omwonenden weten wat zij kunnen verwachten qua looproutes en gevolgen voor openbare ruimte en bosgebied.

2. *Omwonenden weten hoe zij vragen, zorgen en meldingen kunnen doorgeven en hebben vertrouwen in opvolging.*

Onderliggende resultaten:

- Eén duidelijk meldpunt wordt gecommuniceerd en is vindbaar. Momenteel in Schadewijk is dit het Verdihuis, advies is om dit op de nieuwe locatie ook zo te organiseren.
- Opzetten van een leefbaarheidsplatform, zoals ook in Schadewijk is gedaan. Dit faciliteert het Verdihuis momenteel in opdracht van de gemeente. Advies is om in het contract op te nemen dat dit weer zo gebeurt. Dit heeft enorm geholpen in Schadewijk.
- Direct omwonenden ervaren terugkoppeling na meldingen.
- Bewoners weten welke afspraken er zijn over incidentafhandeling.

3. *Omwonenden weten wat hun invloed is binnen het proces en wat er al vaststaat.*

Onderliggende resultaten:

- Afstemming met omwonenden over waar zij in mee willen denken en beslissen.
- Helder onderscheid tussen wat vaststaat (locatie, juridisch kader) en waar inspraak mogelijk is (afspraken buitenruimte, monitoring).

4. *De communicatie wordt als voorspelbaar, duidelijk en transparant ervaren.*

Onderliggende resultaten:

- Informatie delen via vaste kanalen en een vast aanspreekpunt, ook hier kan het leefbaarheidsplatform een grote rol spelen.
- Regelmatige updates over planning, voortgang en monitoring.

Verhaal

Mogelijke zorgen van omwonenden

Direct omwonenden kunnen onzekerheid ervaren over veiligheid, gedrag van cliënten, rondhangen, gebruik van de openbare ruimte en mogelijke overlast. De bredere wijk kan onzekerheid ervaren over looproutes, veiligheid van kinderen en gebruik van het bosgebied.

Door in gesprek te gaan met de direct omwonenden moet er antwoord gegeven worden op hun zorgen en vragen. Het Verdihuis moet op deze onderwerpen leidend zijn in de communicatie met omwonenden. Zij moeten de buurt leren kennen en andersom. Als gemeente vullen we hierin aan waar nodig. Denk aan informatie over bijvoorbeeld:

- Begeleiding en toezicht op locatie
- Uitleg over het Verdihuis en haar cliënten
- Huisregels en gedragsafspraken voor cliënten
- Zorgvormen die altijd aan begeleiding gekoppeld zijn
- Afspraken over dagstructuur en activiteiten
- Één meldpunt voor omwonenden
- Structurele monitoring en terugkoppeling
- Afspraken over gedrag in de openbare ruimte
- Duidelijkheid over looproutes en toezicht buiten het gebouw maar ook bijvoorbeeld afvalbakken.

Kernboodschap

“De nieuwe opvanglocatie biedt ruimte voor herstel in een rustige omgeving, met professionele begeleiding en duidelijke afspraken. De gemeente betreft samen met het Verdihuis en de politie omwonenden actief, communiceert helder en zorgt dat signalen serieus worden opgepakt.”

Tone-of-voice

- Feitelijk
- Rustig
- Voorspelbaar
- Transparant
- Niet juridisch

Geen valse zekerheden, wel duidelijke toezeggingen over communicatie, toezicht en meldpunt.

Risicoscenario: voortijdig uitlekken van de nieuwe locatie

Het project bevindt zich in een vertrouwelijke fase en kent een versneld tempo. Het risico bestaat dat informatie over de mogelijke nieuwe locatie van het Verdihuis eerder dan bedoeld via informele kanalen naar buiten komt in plaats van via de gemeente. Dit kan gebeuren door betrokken partners, nieuwsgierigheid in de omgeving of zichtbare activiteiten op of rond de locatie. Wanneer het nieuws voortijdig uitlekt, kunnen inwoners, media of politieke partijen reageren voordat we zelf een zorgvuldig voorbereide boodschap hebben kunnen afgeven.

Binnen deze fase is bestuurlijke zichtbaarheid belangrijk. Wethouder De Wit is verantwoordelijk voor dit dossier en bepaalt welke stappen genomen worden en wanneer acties kunnen worden uitgevoerd. Zij geeft groen licht op alle communicatie-uitingen en optredens richting omgeving, partners en media. In geval van versnelling of onverwachte situaties, zoals een mogelijk informatielek, heeft de wethouder een centrale rol in het borgen van bestuurlijke duidelijkheid en het tijdig nemen van besluiten.

Gevolgen voor communicatie en betrouwbaarheid

Als omwonenden het nieuws via geruchten of sociale media horen, verliezen we de regie over de informatievoorziening. Dit kan leiden tot onrust en kan het beeld oproepen dat de gemeente informatie achterhoudt. Bewoners kunnen hierdoor gaan twijfelen aan de zorgvuldigheid van het proces en aan de transparantie die we nastreven. Ook voor de bestuurder maakt een lek de startpositie lastiger: de wethouder moet dan reageren op een situatie die niet door de gemeente is gecreëerd, maar wel door de gemeente moet worden opgelost. Het gesprek met de buurt wordt hierdoor complexer, omdat we reageren op vragen en emoties die al zijn ontstaan, in plaats van dat we in rust en met duidelijke kaders ons verhaal kunnen uitleggen.

Handelingsstrategie bij informatielek

Wanneer zich een lek voordoet, reageren we snel en feitelijk. De in dit document beschreven communicatieaanpak gaat versneld van start. De wethouder wordt direct geïnformeerd en bepaalt, samen met de projectorganisatie, het bestuurlijke handelingskader. Zij geeft toestemming voor de stappen die worden gezet en treedt, waar passend, zichtbaar op om duidelijkheid te bieden aan inwoners en partners.

Er wordt direct een procesregisseur actief. We delen onmiddellijk de juiste informatie over wat wel en niet vaststaat en leggen uit waar we in het proces zitten. Direct omwonenden worden als eerste persoonlijk geïnformeerd. Dit door persoonlijk langs te gaan bij hun woonadres, indien zij niet thuis zijn kan er een brief achtergelaten worden met informatie en contactgegevens zodat een persoonlijk gesprek snel kan volgen.

Tegelijkertijd stemmen we onze boodschappen af met het Verdihuis, gemeente Bernheze en de politie, zodat er geen ruis ontstaat. In de periode daarna herstellen we onze voorspelbaarheid en betrouwbaarheid door op vaste momenten voor updates te zorgen en actief te laten zien dat signalen en vragen uit de omgeving serieus worden opgepakt.

Kernboodschap bij een lek

“Wij betreuren heel erg dat u deze informatie niet als eerste van ons heeft gekregen en wij begrijpen dat u veel vragen heeft. U heeft tot nu toe nog niets van ons gehoord omdat we in een fase zaten waarin nog niet alles duidelijk was en we geen half verhaal wilden vertellen. We vinden het belangrijk om u volledig en zorgvuldig te informeren,

juist omdat dit nieuws invloed kan hebben op uw woonomgeving. We geven u zo snel mogelijk een helder beeld van de situatie en betrekken als eerste de direct-omwonenden bij de vervolgstappen die gezet gaan worden.”

Aanpak

De aanpak sluit aan bij de twee belangrijkste groepen in de omgeving: de mensen die direct naast de nieuwe opvanglocatie wonen, en de andere bewoners in de wijk. Beide groepen hebben andere vragen en zorgen, dus we communiceren ook op een andere manier met hen.

Communicatie per doelgroep

- Direct omwonenden

Dit zijn de mensen die het meest merken van de komst van de opvang. Zij krijgen daarom meer en directere informatie. Dit is de groep met wie het leefbaarheidsplatform opgericht kan worden. Een kerngroep die regelmatig met elkaar praat.

1. Persoonlijk contact

- Brieven met duidelijke uitleg over wat er gaat gebeuren.
- Een gesprek aan huis voor wie dat nodig heeft.
- Eén vast contactpersoon van de gemeente en één van het Verduhuis waar zij altijd terecht kunnen.

2. Voortzetten van het leefbaarheidsplatform

- Kleine sessies waarin bewoners hun vragen kunnen stellen.
- Opzetten van het leefbaarheidsplatform.
- Gesprekken met een kleine groep burens tegelijk, zodat er ruimte is voor uitleg en vragen.
- Meedenken over praktische zaken.
- Samen met het Verduhuis, politie en de gemeente monitoren en evalueren.

3. Regelmatige updates

- Een korte digitale nieuwsbrief of e-mail met elke 4–6 weken een update over de voortgang.
- Extra berichten bij belangrijke momenten, zoals start werkzaamheden of opening.

4. Duidelijke informatie (verantwoordelijkheid van Verduhuis)

- Eenvoudige uitleg over:
 - welke zorgvormen het Verduhuis biedt
 - hoe toezicht werkt (24/7 begeleiding)
 - welke afspraken er gelden rondom gedrag, buitenruimte en looproutes
- Een vaste pagina met alle informatie op één plek, dit kan het leefbaarheidsplatform zijn.

5. Meldpunt

- Eén telefoonnummer en één e-mailadres voor meldingen, momenteel is dit het Verduhuis. Zij komen bij een melding in actie en schakelen indien nodig door naar de politie of gemeente.
- Iedereen krijgt na een melding altijd een terugkoppeling binnen een afgesproken termijn.

- Bewoners in de bredere wijk en bewoners langs looproutes (Heesch en Oss)

Deze bewoners merken minder direct van de opvanglocatie, maar willen wel weten wat ze kunnen verwachten.

1. Informatie voor de hele wijk

- Een wijkbrede brief met informatie over de komst van het Verdihuis.

2. Digitale informatie

- Berichten op de projectpagina van de gemeente.
- Updates op wijkplatforms of via sociale media.
- Korte, duidelijke nieuwsberichten.

3. Praktische uitleg

- Uitleg over afspraken over toezicht, handhaving en monitoring.
- Informatiedocumenten over het Verdihuis en het proces in eenvoudige taal.

4. Meldpunt

- Ook deze groep krijgt het meldpunt te horen.
- Bewoners kunnen laagdrempelig melden wanneer ze iets zien of willen doorgeven.

- Overige stakeholders (zorgpartners, veiligheidspartners en interne afdelingen)

Dit zijn partijen die een rol spelen in de uitvoering of toezicht, zoals:

- Verdihuis (zorgaanbieder)
- Wijkagent / politie
- Wijkteams en sociaal domein
- Gemeentelijke afdelingen (zorg, veiligheid, beheer buitenruimte)
- College en raad
- Handhaving
- Collega's openbare ruimte

Deze partijen zijn nodig om afspraken rondom veiligheid, begeleiding en monitoring goed uit te voeren en te monitoren.

1. Werkoverleggen

- Regelmatige afstemming tussen gemeente, Verdihuis en politie.
- Bespreken van meldingen, incidenten en trends.

2. Heldere taakverdeling

- Verdihuis communiceert over zorg en begeleiding. Daarnaast is het Verdihuis voorzitter van het leefbaarheidsplatform, is het Verdihuis het eerste meldpunt en is het Verdihuis verantwoordelijk voor het opbouwen van een goede relatie met de omwonenden.
- Gemeente communiceert met omgeving over het proces van de verhuizing, projectupdates en afspraken.
- Politie en wijkagent geven input over veiligheidssignalen.

3. Interne updates (gemeente Oss)

- Korte informatie voor bestuurders.
- Duidelijke terugkoppeling in projectgroepvergaderingen.
- Terugkoppeling naar wijkcoördinator voor het kernteam en wijkraad (de laatste alleen als het niet vertrouwelijk is)

4. Gezamenlijke voorbereiding op opening

- Afstemmen van toezicht, meldpunt en werkwijze.
- Gezamenlijk optrekken bij bijeenkomsten voor bewoners.

Deze samenwerking zorgt ervoor dat bewoners één gezamenlijk verhaal horen en dat betrokken partijen op elkaar zijn ingespeeld.

Afzender en aanspreekpunten

Om de communicatie transparant, voorspelbaar en consistent te houden is het belangrijk om vaste afzenders en aanspreekpunten te hanteren.

- Afzenders

- De gemeente is de afzender van alle officiële communicatie rondom het project van de verhuizing van het Verdihuis.
- Het Verdihuis is afzender voor informatie over zorg, buitenruimte, activiteiten en begeleiding. Daarnaast is het Verdipunt zoals eerder beschreven het vaste meldpunt, trekker van het leefbaarheidsplatform en afzender als het gaat om kennismaken met de omgeving. Denk aan bijvoorbeeld een open dag.

- Aanspreekpunten

- Een vast contactpersoon van de gemeente Oss voor vragen van bewoners uit Oss.
- Een vast contactpersoon van de gemeente Bernheze voor vragen van bewoners uit Heesch.
- Een meldpunt voor zorgen of meldingen van het Verdihuis.
- Voor spoedeisend: 112.
- Voor politie niet spoedeisend 0900-8844

Communicatiekalender

Fase 1 – Voor officiële besluitvorming en communicatie naar buiten

- Eerste afstemming met Bernheze (als we bij de laatste 5 zitten)
- RIB naar de gemeenteraad
- Aankondigingsbrief aan omwonenden en wijk met uitnodiging voor persoonlijk gesprek voor omwonenden
- Start van persoonlijke gesprekken met direct omwonenden
- Eerste informatiebijeenkomst

Fase 2 – Voorbereiding

- Publicatie projectpagina
- Persbericht
- Brief naar inwoners omliggende wijk
- Regelmatige updates (nieuwsbrief/website)
- Uitleg over toezicht, meldpunt en looproutes
- Afstemming met Verdihuis en politie
- Start leefbaarheidsplatform omwonenden
- Gesprekken leefbaarheidsplatform voor direct omwonenden
- Structurele afstemming gemeente Oss en gemeente Bernheze

Fase 3 – Opening

- Brief met praktische informatie (datum, bereikbaarheid, meldpunt)
- Herhaling contactpersonen
- Extra zichtbaarheid van gemeente en Verdihuis in de buurt
- Gezamenlijke communicatie-afstemming met Bernheze

Fase 4 – Na opening

- Voortgangsberichten
- Inloopmomenten bij het Verdihuis (georganiseerd door het Verdihuis)
- Rondleiding Verdihuis voor omwonenden, zien wie er wonen en hoe het eruit ziet (georganiseerd door het Verdihuis)
- Eerste terugkoppeling meldingen en doorplannen van verdere evaluaties
- Eens in het kwartaal een bijeenkomst van het leefbaarheidsplatform (en vaker indien nodig)
- Gezamenlijke evaluatiemomenten met Bernheze indien relevant

Monitoring en terugkoppeling

Om het vertrouwen en een goede samenwerking te bouwen en te behouden is het van belang goed te gaan monitoren. Er wordt gemonitord op:

- Meldingen: aantal, aard, opvolging
- Beleving van bewoners
- Ervaringen van begeleiders, wijkagent en wijkprofessionals

De terugkoppeling van de monitoring moet structureel terugkomen en ingepland worden. De terugkoppeling wordt besproken door de gemeente, leefbaarheidsplatform met bewoners, het Verdihuis en de politie.