informatie

Zwolle

Informatievoorziening

Telefoon 14038
www.zwolle.nl/contact

Evaluatie Communicatieprotocol

Welkom in mijn wijk

Juli / augustus 2021



Opdrachtgever	Team Wonen en Zorg
Opdrachtnemer	Afdeling Informatievoorziening
Versie	0.1
Datum	11 oktober 2021

Datum 11 oktober 2021
Titel Evaluatie Protocol Welkom in mijn wijk

Inhoud

1	**Inleiding**	**3**
1.1	Aanleiding evaluatie	3
1.2	Werkwijze	4
2	**Gemeente / woningcorporaties**	**5**
2.1	Toepassing protocol	5
2.2	Toepassing uitgangspunten	5
2.3	Rol organisatie	6
2.4	Gevolgen protocol	7
2.5	Invloed en beoordeling protocol	7
2.6	Verbeterpunten en slotopmerkingen	8
3	**Zorgaanbieders**	**10**
3.1	Toepassing protocol	10
3.2	Rol organisatie	10
3.3	Toepassing uitgangspunten	10
3.4	Gevolgen protocol	11
3.5	Invloed en beoordeling protocol	11
4	**Buurtbewoners**	**13**
4.1	Inleiding	13
4.2	Project Convident	13
4.3	Projecten RIBW Talentenplein en Geert Grootestraat	14
	Bijlage	**17**
	Uitkomsten evaluatie onder buurtbewoners	17

Datum 11 oktober 2021
Titel Evaluatie Protocol Welkom in mijn wijk

1 Inleiding

1.1 Aanleiding evaluatie

In de resultaatafspraken ‘huisvesting bijzondere doelgroepen’ zoals deze door gemeente, corporaties en zorginstellingen zijn overeengekomen, is in 2011 binnen het resultaatgebied ‘versterken draagvlak en communicatie’ het realiseren van het communicatieprotocol Welkom in mijn wijk benoemd. Doel hiervan is draagvlak te creëren en te behouden voor goed gespreide huisvesting van bijzondere doelgroepen in Zwolse wijken.

Het communicatieprotocol geeft de vertrekpunten en stappen weer die doorlopen moeten worden om de strategie van – met name de externe - communicatie te bepalen, de intensiteit en frequentie, het moment waarop de communicatie start en de mate van betrokkenheid van burgers.

In juli / augustus 2021 heeft een evaluatie van het protocol plaatsgevonden onder drie groepen:

- Betrokken medewerkers van de gemeente Zwolle en woningcorporaties
- Betrokken medewerkers van zorgaanbieders
- Omwonenden van geplande nieuwe zorginitiatieven

De uitkomsten van de evaluatie vormen input voor eventuele aanpassing van het communicatieprotocol. In de evaluatie zijn diverse punten aan de orde gekomen, waarvan een deel is gebaseerd op de gouden regels van het protocol.

Gouden regels communicatieprotocol Welkom in mijn wijk

- Voor elk HBD-initiatief wordt op basis van dit protocol een communicatieplan gemaakt, met een strategie, kernboodschap, communicatiedoelgroepen, -doelen en -middelen.
- Geen HBD-initiatief is hetzelfde, er wordt altijd maatwerk toegepast.
- De communicatie start bij locatieonderzoek of de voorkeur (keuze) voor de HBD-doelgroep.
- De buurt wordt in een zo vroeg mogelijk stadium voor het definitieve besluit, breed, proactief, (gelijk)tijdig en regelmatig (ten minste één keer per kwartaal) geïnformeerd.
- Geen bericht ligt eerder bij de media dan bij de bewoners.
- Persoonlijke communicatie gaat voor of altijd samen met schriftelijke communicatie.
- In elke HBD-project wordt ten minste één bewonersbijeenkomst georganiseerd.
- Voor elke bewonersbijeenkomst wordt een plan gemaakt en voorbereid met alle actoren.
- Voor vragen en opmerkingen is altijd (ten minste) één contactpersoon beschikbaar.
- Bewoners worden serieus genomen, de omgangsvormen zijn respectvol.
- De dialoog gaat altijd door, zo nodig (nogmaals) door de bestuurder(s) zelf, maar ook na de opening, bewoning van het pand.

1.2 Werkwijze

Het protocol Welkom in mijn wijk is bij diverse projecten van woonzorgvoorzieningen toegepast de afgelopen jaren. Daarvan zijn de volgende projecten zijn bij het onderzoek betrokken:

- Convident (Talentenplein)
- RIBW Talentenplein
- Geert Grootestraat

Betrokken bij en omwonenden van deze geplande zorginitiatieven zijn ten behoeve van de evaluatie benaderd om een online vragenlijst in te vullen.

Aan contactpersonen van de gemeente, woningcorporaties en zorgaanbieders (waarvan namen en e-mailadressen door de opdrachtgever waren verstrekt) is via e-mail een uitnodiging verstuurd om mee te werken aan het onderzoek door een online vragenlijst in te vullen. Van de betrokkenen vanuit gemeente en woningcorporaties hebben 8 van de 12 aangeschreven personen deelgenomen aan de evaluatie. Bij de zorgaanbieders geldt dat voor 4 van de 15 benaderde personen.

Via de gemeente zijn adressen verkregen van omwonenden van de genoemde zorginitiatieven. Volgens medewerkers van de gemeente heeft op basis van het protocol met deze omwonenden destijds ook communicatie plaatsgevonden over de initiatieven.

De omwonenden / buurtbewoners van de drie projecten hebben ten behoeve van de evaluatie een brief ontvangen met daarin het verzoek om aan het onderzoek deel te nemen via internet. De respons onder de buurtbewoners is zeer gering. In totaal hebben 39 personen de vragenlijst ingevuld, van de 652 aangeschreven adressen. Dit komt neer op een respons van 6%. Vanwege de lage respons dienen de uitkomsten met voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd. De resultaten geven wel een indruk van de beleving en mening, maar bij een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutenmarge 15%.Om welke redenen de meeste omwonenden niet aan het onderzoek hebben meegedaan, is niet bekend.

In dit rapport worden de uitkomsten per groep uiteengezet.

2 Gemeente / woningcorporaties

Een aantal bij Huisvesting Bijzondere Doelgroepen betrokkenen vanuit de gemeente en woningcorporaties is verzocht een online vragenlijst in te vullen over het communicatieprotocol Welkom in mijn wijk. Van de twaalf aangeschreven personen hebben er acht aan de evaluatie meegewerkt. Alle acht hebben aangegeven af te weten van het bestaan van het protocol.

2.1 Toepassing protocol

De respondenten vanuit de gemeente en woningcorporaties hebben de indruk dat het communicatieprotocol zeer wisselend wordt toegepast: soms voldoende/goed, soms ook niet goed. De respondenten antwoordden uiteenlopend op de vraag in welke situaties (aantal deelnemers) het protocol moet worden toegepast. Sommigen weten het niet, anderen denken bij respectievelijk 1, 3 of 5 deelnemers. De meeste respondenten weten wel voor welke doelgroepen het communicatieprotocol is bedoeld, al weten een aantal respondenten niet dat ook ouderen met woonzorgindicatie tot de doelgroepen behoren.

2.2 Toepassing uitgangspunten

Een van de uitgangspunten in het communicatieprotocol is dat de projectgroep (delen van) het project toetst op de beginselen van Beginspraak en bepaalt of en de mate waarin Beginspraak kan worden toegepast. Op de vraag op welke wijze deze toetsing bij een zorginitiatief plaatsvindt, weet de helft van de respondenten geen antwoord te geven, door onbekendheid of niet begrijpen wat er wordt bedoeld. Respondenten die hier wel iets over kunnen zeggen, antwoorden als volgt:

- Kan ik onvoldoende in de breedte beoordelen: ik zie wel dat het betrekken van de omgeving nog steeds niet gemeengoed is bij proces rondom realiseren van zorgvoorzieningen in de stad.
- Naar mijn idee weinig. Nu doorloopt een zorginitiatief een heel proces waarin uiteindelijk 'toestemming' wordt verkregen. Daarna begint eigenlijk pas het werkelijk informeren van bewoners/omwonenden.
- Toetsing aan de hand van 6 B's waar bespreekbaarheid en beheersbaarheid onderdeel van zijn.

Het is eveneens de bedoeling dat zorgaanbieders bij een nieuw zorginitiatief eerst een actoren- en krachtenveldanalyse maken. Of zij dat bij ieder initiatief doen, is de meeste respondenten vanuit gemeente/woningcorporaties niet bekend en twee van hen zeggen dat dat niet gebeurt.

Volgens het protocol start de communicatie rondom een nieuw zorginitiatief met een stad brede bekendmaking van het onderzoek naar een geschikte locatie.
De respondenten zeggen dat dit volgens hen in werkelijk niet altijd gebeurt (soms / meestal niet). Een drietal heeft hier geen beeld bij.

De respondenten geven aan dat er bij initiatieven voor de vestiging van een woonzorgvoorziening wel eens bewonersbijeenkomsten worden georganiseerd om omwonenden te informeren over het zorginitiatief in hun buurt, maar niet bij elk initiatief. Of er bij deze bijeenkomsten 1 of meerdere bestuursleden vanuit de zorgaanbieder aanwezig zijn, is volgens de respondenten vooral afhankelijk van welke partij de aanbieder is.

De meeste respondenten geven aan dat het in het leven roepen van een begeleidingscommissie niet altijd gebeurt. Eén respondent denkt echter dat dit altijd gebeurt.

Of er bij elk zorginitiatief een vast contactpersoon is bij wie inwoners terecht kunnen met vragen of opmerkingen over de woonzorgvoorziening bij hen in de buurt, is bij de helft van de respondenten niet bekend. De rest is hierover verdeeld, met de antwoorden ja (1x), niet altijd (2x) en nee (1x).

2.3 Rol organisatie

De respondenten hebben aangegeven welke rol zij het best vinden passen bij hun organisatie bij het toepassen van het communicatieprotocol.

Respondenten gemeente:

- 1. initiatiefnemer ondersteunen bij het bedenken van een goed communicatieplan (gebiedseigen aandachtspunten inbrengen); 2. beoordelen of protocol goed wordt toegepast door initiatiefnemer; 3. controleren of bewoners voldoende geïnformeerd zijn; 4. aanspreekpunt voor bewoners die met vragen blijven zitten en bij de gemeente terecht willen komen
- Ambassadeur, procesbegeleider, handhaver
- Bijdragen aan Omgevingsanalyse; Zorgdragen voor aandacht voor en inbreng van omgeving; Bewaker van de afspraken tussen instelling en omgeving
- De check of de draagkracht in de directe omgeving voldoende is voor de vestiging ter plaatse en of de buurt voldoende wordt meegenomen in de beheermaatregelen.

Respondenten corporaties:

- Belanghouder, co-initiatief nemer.
- De verantwoordelijkheid van het toepassen van het protocol ligt bij de zorgorganisatie die het zorginitiatief organiseert. Indien dit initiatief in corporatievastgoed gehuisvest wordt, dan kan de corporatie ondersteunen en/of aanwijzingen geven over het toepassen van het protocol.
- De woningcorporatie zou in de meeste gevallen faciliterend in de uitvoering moeten zijn.
- De rol als corporatie moet zo klein mogelijk zijn, in principe moet het iets zijn tussen de organisatie die er komt en de omwonenden. Wel moet je als corporatie laten zien dat je ook betrokken bent.

2.4 Gevolgen protocol

De respondenten hebben diverse positieve gevolgen van het communicatieprotocol genoemd. De volgende punten dekken de lading:

- Meer draagvlak in de buurt en afname van (initiële) weerstand. Buurtbewoners worden niet verrast en voor hun gevoel voor voldongen feiten gesteld.
- Buren krijgen informatie waar ze meldingen kunnen doen als er iets voorvalt en dat geeft een gevoel van rust.
- Doordat zorgorganisaties het protocol moeten volgen, zijn zij zich bewust van het belang de buren/buurt mee te nemen om te zorgen dat hun kwetsbare cliënten een goede landing in de wijk krijgen.
- Inwoners kunnen aan de voorkant met betrokken organisaties hun aandachtpunten en zorgen delen. Daardoor kunnen dus ook aan de voorkant aanvullende passende maatregelen worden bepaald.

De negatieve gevolgen die respondenten ervaren door het toepassen van het communicatieprotocol komen neer op het volgende:

- Afhankelijk van de doelgroep bestaat het risico dat er direct een stigma op bewoners wordt gedrukt.
- Onnodige angst en mogelijke vooroordelen. Voor reguliere nieuwkomers doen we dit immers niet.
- Soms mist er nog eigenaarschap, wordt het protocol ook als een protocol gezien en niet als een nuttig middel om tot een gedeelde doelstelling te komen.
- Weerstand door slechte informatie en bewoners voor voldongen feit stellen; het protocol laat teveel ruimte voor een beperkte invulling van het informeren van de buurt; de gemeente wordt onvoldoende betrokken waardoor gebied specifieke aandachtspunten niet meegewogen worden.

De respondenten hebben ook voorbeelden genoemd van situaties waarin het protocol niet is toegepast, maar waarbij dat achteraf gezien beter wel had moeten gebeuren.

- Bij woningen die zijn opgekocht en worden doorverhuurd aan een organisatie die WLZ-cliënten plaatst, waarbij de buurt onvoldoende geïnformeerd wordt over bij wie men moet zijn bij overlast.
- De verhuizing van het Leger des Heils naar Oosterenk. Betreft een 'zware' doelgroep. De omgeving wordt altijd met gedrag rondom een dergelijke voorziening geconfronteerd. Beter op voorhand gedeeld met maken van goede afspraken i.p.v. achteraf repareren.
- Fast Forward Zwolle-Zuid: Leger des Heilsproject waarin (te) laat gestuurd is op inzet Welkom in Mijn Wijk, waardoor er uiteindelijk te weinig draagvlak was om door te gaan met het project.

2.5 Invloed en beoordeling protocol

De respondenten zijn van mening dat de communicatie over het zorginitiatief een positieve invloed heeft op de houding van inwoners ten opzichte van de eventuele komst van een woonzorgvoorziening in de buurt. De respondenten zijn over het

algemeen meer positief dan negatief over het communicatieprotocol. De volgende toelichtende opmerkingen zijn daarbij gemaakt.

Positief:
- Als het protocol wordt toegepast betekent dat dat er in ieder geval een áfweging wordt gemaakt wat geredeneerd vanuit de omgeving nodig is. Alleen die afweging al is waardevol, al geldt natuurlijk dat de uiteindelijke uitvoering én het volhouden van de uitgangspunten van de afspraken het resultaat bepalen.
- Het is goed dat er bewust wordt nagedacht over wat nodig is om te zorgen dat kwetsbare inwoners een goede landing in de wijk krijgen.
- Het is te beschouwen als een kennismaking vooraf met de buren.

Neutraal:
- Afhankelijk van de doelgroep moet bepaald worden hoe intensief het protocol wordt toegepast, dan wel bewust niet intensief wordt toegepast.

Negatief:
- Protocol is te weinig concreet. Stappenplan kan concreter door per stap aan te geven met wie moet worden afgestemd en wat er verwacht wordt.

2.6 Verbeterpunten en slotopmerkingen

Sommige respondenten hebben suggesties voor het veranderen van het protocol, namelijk:
- Aanpassen van protocol aan soort instelling en doelgroep. Meer keuzevrijheid hierin en verplichting tot overleg met gemeente en verhuurder over welke vorm toegepast wordt.
- Het protocol moet worden geüpdatet. Sommige zaken moeten worden versimpeld en meer concreet gemaakt. Het gaat om de bedoeling en het proces is daaraan ondergeschikt en vraagt om maatwerk afhankelijk van de doelgroep, aantallen, wijk, etc.
- Meer oog houden voor het blijven naleven van de uitgangspunten.
- Meer toezicht/begeleiding/ondersteuning vanuit de gemeente (indien het initiatief dit vereist). Er zijn daarnaast nu nog geen tot nauwelijks pressiemiddelen in het geval het protocol niet adequaat wordt toegepast.
- Minder tekst. Handiger stroomschema. Concreter in wat we van een partij verwachten. Aangeven met wie afgestemd moet worden.

Aan het eind van de vragenlijst hebben sommige respondenten nog een slotopmerking gemaakt. De volgende aandachtspunten zijn hier nog genoemd:

- Het belangrijkste blijft houding en gedrag van de zorginstelling.
- Het protocol wordt nu vooral toegepast door de 'grote bekende' partijen. Kleinere organisaties en/of organisaties die de gemeente überhaupt niet betrekken bij de ontwikkeling van een nieuw zorginitiatief passen het protocol niet toe (en ondervinden daar ook geen hinder van).

3 Zorgaanbieders

3.1 Toepassing protocol

Van de 15 aangeschreven contactpersonen bij zorgaanbieders, hebben er 4 meegedaan aan de evaluatie. Van deze 4 respondenten is 1 respondent onbekend met het protocol Welkom in mijn wijk, waardoor deze respondent geen inhoudelijke vragen heeft kunnen beantwoorden. De andere drie respondenten weten wel van het bestaan van het protocol.

Zij geven aan dat hun organisatie altijd gebruik maakt van het protocol, bij een initiatief voor vestiging van een woonzorgvoorziening. Zij weten vrij goed bij de huisvesting van welke bijzondere doelgroepen het communicatieprotocol moet worden toegepast, al is niet bij iedereen bekend dat toepassing voor zowel huisvesting van jongeren als van ouderen met woonzorgindicatie geldt. Ook is het de respondenten niet bekend dat het protocol bij elke nieuwe zorginitiatief (voor HBD) dient te worden gebruikt.

Wanneer het protocol Welkom in mijn Wijk wordt toegepast, is er volgens de respondenten altijd sprake van maatwerk. Een respondent geeft aan dat de eigen organisatie ook over een eigen communicatieprotocol beschikt en dat Welkom in mijn wijk enigszins aansluit op dat eigen protocol.

3.2 Rol organisatie

Wat betreft rol van de organisatie bij de uitvoering van een initiatief zegt een respondent dat het een gedeeld eigenaarschap met initiatiefnemers en belanghebbenden betreft, waarbij afhankelijk van de doelgroep, omvang, gevoeligheid en dergelijke wordt bepaald wie welke rol heeft. De twee anderen hebben deze vraag niet beantwoord.

3.3 Toepassing uitgangspunten

Bij een initiatief voor de vestiging van een woonzorgvoorziening wordt niet in alle gevallen eerst een dergelijke actoren- en krachtenveldanalyse gemaakt, aldus de respondenten.

Volgens twee van de drie respondenten worden bewonersbijeenkomsten bij alle nieuwe initiatieven voor de vestiging van een woonzorgvoorziening georganiseerd; een respondent geeft aan dat dit niet bij elke nieuwe vestiging gebeurt. Men geeft aan dat bij dit soort bewonersbijeenkomsten normaliter 1 bestuurslid vanuit de zorgaanbieder aanwezig is.

Een vast contactpersoon is volgens de respondenten altijd wel aanwezig, waarbij het per initiatief verschillend is vanuit welke organisatie dat is.

Op de vraag of bij de vestiging van een nieuwe woonzorgvoorziening een begeleidingscommissie in het leven wordt geroepen om gemaakte afspraken over de woonzorgvoorziening te toetsen en eventuele ongemakken te bespreken, antwoorden de respondenten verschillend. Volgens de een gebeurt dat altijd, volgens de ander niet altijd en een derde zegt dat dat niet gebeurt. Als toelichting waarom het niet altijd gebeurt, zegt de betreffende respondent dat een begeleidingscommissie niet wordt opgericht als het gaat om kleine wooninitiatieven met een beperkt aantal cliënten gericht op zelfstandig wonen.

3.4 Gevolgen protocol

De respondenten hebben aangegeven welke positieve en negatieve gevolgen zij ervaren hebben door toepassing van het protocol Welkom in mijn wijk.

Positieve gevolgen:

- Begrip en elkaar leren kennen is belangrijk om problemen te voorkomen, maar ook om bij problemen elkaar snel te vinden.
- Het was goed om te zien dat er een duidelijk profiel van de omgeving naar voren kwam, zo wisten we goed op welke manier we moesten communiceren.
- Vroegtijdig informeren en meenemen kan mogelijke weerstand verminderen. Vroegtijdig werken aan inbedding van het initiatief in de wijk vanuit het oogpunt van 'zo normaal als mogelijk', omzien naar elkaar en een goede buur zijn.

Negatieve gevolgen:

- Ik vond het mooi dat er een profiel naar voren kwam, maar vervolgens moesten wij het als organisatie maar 'doen'. Dus de gemeente heeft niet gefaciliteerd in het verder communiceren. Dat mochten we zelf invullen, maar wel met veel randvoorwaarden. Hierin heb ik de samenwerking gemist.
- Soms gaat het wel ver in wat je als organisatie moet doen voor iets dat maatschappelijk geaccepteerd en belangrijk is.
- Het kan bijdragen aan de stigmatisering van mensen. Als er te veel ruchtbaarheid en gewicht aan wordt gegeven kan het juist negatief bijdragen aan de inbedding in de wijk, omdat het omwonenden het gevoel geeft dat er iets is om je zorgen over te maken. Zeker als de groep die geïnformeerd moet worden te groot wordt gemaakt.

3.5 Invloed en beoordeling protocol

Voor zover de respondenten er een mening over hebben, denken zij dat het communicatieprotocol een positieve invloed heeft op de houding van inwoners ten opzichte van de eventuele komst van een woonzorgvoorziening bij hen in de buurt. De invloed van de uitvoering van protocol op de manier van werken binnen de organisatie noemt men gering tot nihil. Dat geldt ook voor de invloed op de wijze waarop de organisatie in contact staat met de omgeving / omwonenden.

De respondenten oordelen positief (1x) en neutraal (2x) over het communicatieprotocol in het algemeen. Zij geven daarbij de volgende toelichting:

- Het bestaan van het protocol juichen wij toe. Echter de toepassing (de wijze van inleveren, wanneer van toepassing, de scope van omwonenden die geïnformeerd moet worden, (on)duidelijkheid over taken/verantwoordelijkheden gedurende het proces, de rol van de cliënten) is voor verbetering vatbaar.
- Ik vind het een vanzelfsprekendheid om het gesprek met de omwonenden te hebben. Het protocol draagt hier aan bij.
- Ik heb er nog niet veel mee te maken gehad.

4 Buurtbewoners

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten weergegeven van de meting onder omwonenden van enkele locaties waar in de afgelopen drie jaren plannen waren voor een nieuwe vestiging van een woonzorgvoorziening. Hierbij is het belangrijk nogmaals te benadrukken de uitkomsten met grote voorzichtigheid te interpreteren, vanwege de geringe respons (zie hs1). In de bijlage zijn de uitkomsten weergegeven in tabellen.

De resultaten worden eerst weergegeven voor project Convident, dat uiteindelijk geen doorgang heeft gevonden. Vervolgens worden de uitkomsten van de projecten RIBW Talentenplein en Geert Grootestraat gezamenlijk besproken. Deze projecten zijn wel voltooid, wat wil zeggen dat er een nieuwe woonzorgvoorziening is gekomen.

4.2 Project Convident

Volgens het protocol worden buurtbewoners van tevoren op de hoogte gesteld over de plannen die er zijn om een woonzorgvoorzieningen bij hen in de buurt te vestigen. De helft van de respondenten van het project Convident geeft aan dat dat niet is gebeurd. De rest zegt wel op de hoogte te zijn gesteld of weet het niet meer.

Het protocol geeft ook aan dat er een bewonersbijeenkomst dient te worden georganiseerd om omwonenden te informeren over het zorginitiatief. De respondenten zijn verdeeld in hun antwoord of dat wel of niet is gebeurd, of ze weten het niet meer.

Over de verkregen informatie over de mogelijke komst van een woonzorgvoorziening in de buurt zijn de respondenten redelijk gelijkgestemd. Twee derde van de respondenten beoordeelt dit als ‘niet goed’. Een kwart vindt de informatie redelijk goed tot goed.

Kijkend naar het gehele traject van het project, van begin tot en met eind, dan is ongeveer de helft van de omwonenden (zeer) negatief, een derde positief of neutraal en de rest heeft geen mening. In de open toelichting die de respondenten op hun beoordeling hebben kunnen geven, zeggen meerdere respondenten dat zij via de media hebben moeten vernemen over het plan Convident. Meerdere respondenten kunnen zich niet herinneren op een andere manier informatie over het plan te hebben ontvangen. Respondenten die bij de bewonersbijeenkomst zijn geweest, vonden deze te sturend en bovendien hadden zij niet de indruk dat hun zorgen serieus werden genomen.

Op de vraag in hoeverre men zelf het liefst betrokken zou willen zijn bij ontwikkelingen op het gebied van zorginitiatieven in de buurt, geven alle respondenten aan op enigerlei wijze betrokken te willen worden. Ruim de helft wil alleen geïnformeerd worden, de anderen willen meedenken en advies geven of kunnen meebeslissen over het al dan niet doorgaan van een zorginitiatief.

De communicatie over de nieuwe woonzorgvoorziening heeft bij een derde van de respondenten geen invloed gehad op hun houding ten opzichte van de eventuele komst van de voorziening en een kwart weet het niet. Ook een derde zegt dat de communicatie hun houding juist negatief heeft beïnvloed. Voor een enkeling werkte de communicatie positief.

Aan het eind van de korte vragenlijst kon met nog een slotopmerking maken. Hieronder twee opmerkingen die de teneur van de groep redelijk weergeven:

- Als de communicatie van tevoren al slecht is, belooft dit niet veel goeds voor de toekomst. Daarom ben ik negatiever over dit project gaan denken. Daarom eerst bewoners inlichten en daadwerkelijk luisteren naar opmerkingen i.p.v. mee te geven hoe fantastisch het project is.
- Ik vind het project een mooi initiatief. Echter, heeft de communicatie rondom het project ervoor gezorgd dat ik meer twijfels heb gekregen. Je hebt te maken met meerdere risicogroepen en op het moment dat studenten terechte twijfels hebben, vind ik dat je als initiatiefnemer de verantwoordelijkheid hebt om deze weg te nemen of kritisch te reflecteren op de zorgen van omwonenden.

Kort samengevat:
De respondenten zijn overwegend niet positief gestemd over de communicatie met betrekking tot Convident. Dit heeft te maken met (volgens respondenten) te laat en te weinig communiceren en met het niet serieus nemen van de omwonenden.

4.3 Projecten RIBW Talentenplein en Geert Grootestraat

Van de responderende omwonenden van project RIBW Talentenplein en Geert Grootestraat antwoorden er meer bevestigend dan ontkennend op de vraag of zij vooraf op de hoogte zijn gesteld van de plannen een woonzorgvoorziening in de buurt te vestigen. Datzelfde geldt voor de vraag of er destijds een bewonersbijeenkomst is georganiseerd om omwonenden te informeren over het zorginitiatief in de buurt. De respondenten zeggen vooral dat zij redelijk goed zijn geïnformeerd over de mogelijke komst van de woonzorgvoorziening, maar ook meerdere respondenten beoordelen de informatieverstrekking als niet goed.

De communicatie over de woonzorgvoorziening (voor, tijdens en/of na de komst ervan) in het algemeen beoordelend, zijn de meningen verdeeld. Sommigen zijn positief, anderen neutraal en weer anderen negatief. Respondenten die positief zijn, vonden de communicatie duidelijk. De negatief gestemd respondenten zeggen dat er geen of te weinig communicatie heeft plaatsgevonden. Zowel door sommigen van hen als door neutrale respondenten wordt verder aangegeven dat onvoldoende is duidelijk gemaakt wat voor bewoners (welke doelgroep) er in de woonzorgvoorziening zouden komen te wonen.

De communicatie heeft de houding van de meeste respondenten ten opzichte van de eventuele komst van een woonzorgvoorziening niet beïnvloed, maar bij sommigen had de communicatie juist een negatieve dan wel positieve invloed.

Het merendeel van de respondenten wil graag betrokken worden bij ontwikkelingen op het gebied van zorginitiatieven in hun buurt, waarbij het vooral gaat om geïnformeerd worden en in mindere mate om meedenken / adviseren of meebeslissen.

Soms wordt er bij de komst van een nieuwe zorgvoorziening een beheersplan opgesteld. Geen van de respondenten is benaderd om mee te denken over een beheersplan of over de inrichting van de openbare ruimte. Of er een begeleidingscommissie in het leven is geroepen (om gemaakte afspraken over de zorgvoorziening te toetsen en eventuele ongemakken te bespreken) is bij de respondenten vooral onbekend of zij denken dat dat niet is gebeurd; alleen bij het project RIBW Talentenplein geven een paar respondenten aan dat dat wel is gebeurd.

De meeste respondenten weten niet waar zij terecht kunnen als zij een vraag of opmerking hebben over de woonzorgvoorziening in hun buurt. Bij de woonzorgvoorziening RIBW Talentenplein weten een paar respondenten dat zij bij SSH terecht kunnen. Bij Geert Grootestraat geven enkele respondenten aan dat zij een brief hebben ontvangen met gegevens van contactpersonen van de verschillende betrokken organisaties.

Een paar omwonenden van de woonzorgvoorziening Geert Grootestraat hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid om aan het eind van de vragenlijst nog iets op te merken. Met betrekking tot communicatie is het volgende gezegd:

- Ik zou nog wat beter willen weten waar ik met opmerkingen terecht kan.
- Ik ben zelf bij de voorlichtingsbijeenkomst geweest, hier werd een toelichting gegeven op de verschillende zorgorganisaties en de filosofie achter de woonvorm etc. Dit vond ik een mooie informatievoorziening, maar er was maar weinig animo. Als dit de ervaring is, vind ik dat er een andere manier van informeren moet worden gezocht. Daarnaast kreeg ik juist na de bijeenkomst mijn twijfels over de woonvorm, de verschillende soorten bewoners met elk een verschillende zorgvraag, de mate van begeleiding etc. Ik vraag me af of ze wat ze rooskleurig deden voorkomen ook waar kunnen maken. Het complex is zeer aanwezig in de wijk en de bewoners zetten nu al hun stempel op de buurt. Er wordt buiten rondgehangen, er is ruzie, er worden winkelwagentjes her en der achter gelaten etc. Vanuit de bijeenkomst werd er voorgedaan alsof er veel meer toezicht op het complex is, hier zie ik nog weinig van terug.
- De omwonenden blijven kritisch positief maar er valt prima mee te leven en samen te werken!
- Vooraf had de gemeente Zwolle de buurt moeten inlichten.

Datum 11 oktober 2021
Titel Evaluatie Protocol Welkom in mijn wijk

Kort samengevat:
De mening van de respondenten over de communicatie met betrekking tot de genoemde projecten is verdeeld, maar lijkt iets meer positief dan negatief te zijn.
Een aandachtspunt is volgens de respondenten het duidelijk maken wat voor bewoners (welke doelgroep) er in een woonzorgvoorziening komen te wonen. De respondenten willen graag op een of andere manier betrokken worden bij de ontwikkelingen rondom (nieuwe) zorginitiatieven in de buurt.

Bijlage

Uitkomsten evaluatie onder buurtbewoners

Bent u van tevoren op de hoogte gesteld dat er plannen waren een woonzorgvoorziening bij u in de buurt te vestigen?

	Convident	RIBW	Geert Groote
Ja	8	5	8
Nee	15	3	3
Weet ik niet meer	5	3	0
Totaal	28	11	11

Is er destijds een bewonersbijeenkomst georganiseerd om omwonenden te informeren over het zorginitiatief in uw buurt?

	Convident	RIBW	Geert Groote
Ja	8	4	6
Nee	7	4	3
Weet ik niet meer	11	3	2
Totaal	26	11	11

Hoe vindt u dat u bent geïnformeerd over de mogelijke komst van een woonzorgvoorziening bij u in de buurt?

	Convident	RIBW	Geert Groote
Goed	2	1	0
Redelijk goed	4	5	7
Niet goed	16	4	3
Weet ik niet / geen mening	3	1	1
Totaal	25	11	11

In hoeverre zou u over het algemeen zelf het liefst betrokken willen zijn bij ontwikkelingen op het gebied van zorginitiatieven (in uw buurt)?

	Convident	RIBW	Geert Groote
Ik vind het niet nodig bij dit soort zaken betrokken te worden	0	1	1
Ik wil graag geïnformeerd worden, zodat ik weet wat er speelt	14	6	7
Ik wil graag meedenken en advies kunnen geven	6	1	2
Ik wil graag kunnen meebeslissen of een zorginitiatief wel of niet doorgaat	5	3	1
Totaal	25	11	11

Hoe beoordeelt u de communicatie over de woonzorgvoorziening (voor, tijdens en/of na de komst ervan) in het algemeen?

	Convident	RIBW	Geert Groote
Zeer positief	0	0	0
Positief	3	2	2
Neutraal	5	4	4
Negatief	7	0	3
Zeer negatief	6	3	1
Geen mening / weet ik niet	4	2	1
Totaal	25	11	11

Heeft de communicatie over de nieuwe woonzorgvoorziening uw houding ten opzichte van de eventuele komst ervan beïnvloed?

	Convident	RIBW	Geert Groote
Ja, in positieve zin	1	0	2
Ja, in negatieve zin	9	2	2
Nee, mijn houding is er niet door veranderd	8	8	6
Weet ik niet	7	1	1
Totaal	25	11	11

Is u gevraagd of u wilde meedenken met het opstellen van een beheersplan, of met de inrichting van de buitenruimte?

	RIBW	Geert Groote
Ja	0	0
Nee	7	11
Weet ik niet meer	4	0
Totaal	11	11

Is er zo'n begeleidingscommissie in het leven geroepen?

	RIBW	Geert Groote
Ja	2	0
Nee	3	6
Weet ik niet	6	5
Totaal	11	11

Weet u waar u terecht kunt als u een vraag of opmerking hebt over de woonzorgvoorziening bij u in de buurt?

	RIBW	Geert Groote
Nee	9	7
Ja, namelijk bij ...	2	4
Totaal	11	11