

## Communicatieplan Huisvesting Bijzondere Doelgroepen

### Aanleiding voor dit communicatieplan

In december 2022 heeft de gemeente Bernheze besloten om de huisvestings- en ondersteuningsopgave voor vluchtelingen<sup>1</sup>, ontheemden<sup>2</sup> en bijzondere doelgroepen projectmatig op te gaan pakken. Reden hiervoor is de complexiteit en omvang van het vraagstuk. Naast de komst van de Spreidingswet met daarin een reguliere opgave voor gemeenten voor het huisvesten van vluchtelingen en asielzoekers, is er het afgelopen jaar een toestroom geweest van ontheemden uit Oekraïne. Verder zijn er lokaal bijzondere doelgroepen die extra aandacht vragen, zoals mensen die in een beschermd wonen situatie moeten worden gehuisvest.

In de projectbrief is de totale opgave nader uitgewerkt en vormt daarmee de kapstok voor de te ondernemen acties op het gebied van communicatie. We bouwen de communicatie fasegewijs op. In de eerste fase hebben we de omgeving geanalyseerd en dit communicatieplan opgesteld. Bij iedere fase of stap in het project hoort een gerichte wijze van communiceren. Daarnaast kan het nodig zijn om per doel, onderwerp of doelgroep actief te communiceren. Hiervoor worden specifiek op die activiteit gerichte deelplannen opgesteld..

### 1. Visie op de communicatie

In onze communicatie sluiten we aan op de visie van de gemeente Bernheze “met de blik naar buiten”. Hierbij volgen we de 5 hoofdlijnen: (1) Intern beginnen is extern winnen, (2) De omgeving als uitgangspunt, (3) Van vertellen naar in gesprek, (4) Samen met de samenleving en (5) Op tijd, helder en open informeren.

Het is goed om te beseffen dat participatie niet hetzelfde is als draagvlak maar dat het kan leiden tot draagvlak. Andersom is het niet zo dat ‘geen draagvlak’ betekent dat er geen zorgvuldig participatie c.q. communicatieproces heeft plaatsgevonden. Met dit besef in ons achterhoofd organiseren we in- en extern een open communicatieproces en hanteren we de volgende boodschap.

**Hoofdboodschap:** *Bernheze is een gastvrije gemeente en wil vluchtelingen, ontheemden en bijzondere doelgroepen opvangen op een kleinschalige manier. Hoeveel, waar en op welke manier we dat gaan doen is nog niet bekend. We kijken daarbij naar de mogelijkheden van Bernheze en baseren ons daarbij op wat passend is naar schaal, aard en omvang.*

### 2. Communicatiedoelstellingen en –strategie

#### 2.1 Doelstelling

Het College en de Raad van de gemeente Bernheze willen de inwoners van de gemeente Bernheze in een zo vroeg mogelijk stadium betrekken bij ontwikkelingen rondom de inhoud en omvang van de te realiseren opgave op het gebied van de huisvesting en ondersteuning van vluchtelingen, ontheemden en bijzondere doelgroepen. De doelstelling is in eerste instantie het informeren van de inwoners over de huisvestings- en ondersteuningsopgave. Vervolgens willen we werken aan draagvlak door met hen in gesprek te gaan.

#### Wat willen we met communicatie en participatie bereiken?

- Nut en noodzaak van de opvang van vluchtelingen, ontheemden en bijzondere doelgroepen onder de aandacht van de inwoners van Bernheze brengen.
- Begrip kweken voor nut en noodzaak van het opvangen van vluchtelingen, ontheemden en bijzondere doelgroepen
- Signalen in een zo vroeg mogelijk stadium opvangen, zodat we in gesprek kunnen gaan om gezamenlijke wensen, initiatieven en zorgen te bespreken.
- Vertrouwen in het proces tot stand brengen.

---

<sup>1</sup> Vluchteling in eigen land vanwege ras, politieke voorkeur, sociale klasse, seksualiteit e.d.

<sup>2</sup> Iemand die eigen land ontvlucht vanwege (dreiging) van gevaar of geweld

- Ontwikkelen van een omgangsvorm en werkwijze (omgevingsdialoog) waarbij inwoners bereid zijn om op een respectvolle manier hun inbreng te leveren.
- Inzicht geven in het proces, zodat inwoners zicht hebben op wat er gebeurt, hoe, wanneer en met welke impact. Hierdoor weten zij in welke mate en op welke momenten zij invloed kunnen hebben op het proces en de inhoud.
- Informatie voor inwoners ontsluiten, zodat zij weten waar informatie beschikbaar is, waar ze met vragen terecht kunnen en wie ze daarvoor kunnen benaderen.
- Een positieve houding bij inwoners ten opzichte van de opvang en ondersteuning realiseren, zodat deze houding ten goede komt aan het creëren van samenhang in de Bernhezer gemeenschap.
- Inwoners uitnodigen om gezamenlijk het uitdragen en realiseren van de gastvrijheid van Bernheze vorm te geven en samen toe te werken naar een nieuw evenwicht.

## **2.2 Strategie**

We volgen het nieuws lokaal en regionaal rondom het opvangen en ondersteunen van vluchtelingen, ontheemden en bijzondere doelgroepen actief. Vervolgens analyseren we de reacties die via sociale media (omgevingsmonitor) hierop worden geplaatst en vertalen deze naar onze eigen communicatiestrategie. Voor het inzetten van onze communicatie maken we gebruik van best practices, ambassadeurs en voorbeeldgemeenten waar het prima verloopt. Uiteraard maken we gebruik van de ervaringen in onze eigen gemeente met de communicatie rondom de komst en huisvesting van Oekraïners, de omgevingswet e.d.

### **Welke uitgangspunten hanteren we bij onze communicatie?**

- We communiceren tijdig, zorgvuldig en actief.
- We zetten in op een kleinschalige benadering.
- Er komt een activiteitenplan per (bijzondere) doelgroep.
- Gemeenschappen en al georganiseerde groepen van inwoners (b.v. dorpsraden, verenigingen en ondernemersplatform) gaan we actief betrekken.
- We geven inzicht in het lopende proces en blikken vooruit op de volgende fase om mensen blijvend te betrekken en enthousiast te maken/houden.
- We praten en schrijven in een voor iedereen begrijpelijke taal en hebben waar nodig oog voor andere talen dan de Nederlandse taal.

## **2.3 Specifieke omstandigheden**

De gemeente Bernheze communiceert vanuit verschillende rollen en taken over het project. In eerste instantie vanuit haar rol als gemeente en trekker van het project Huisvesting Bijzondere Doelgroepen. Daarnaast als deelnemer aan ambtelijke en bestuurlijke overlegvormen, zowel in subregionaal als regionaal verband. De deelnemers aan deze overleggen schakelen over de communicatie vanuit deze (sub)regionale verbanden met de projectleider en communicatie adviseur die verbonden is aan het project. Daarnaast zien zij erop toe dat de Communicatie vanuit deze verbanden in overeenstemming is met de doelstellingen uit dit Communicatieplan.

## **3. Doelgroepen**

Met behulp van een omgevingsanalyse zijn per categorie bij de start van het project de stakeholders in beeld gebracht. Dit geeft voorlopig het volgende beeld van de betrokkenen en/of belangstellenden:

### **3.1. Wie geven opdracht en/of beslissen**

- College en raad gemeente Bernheze
- Provincie Noord Brabant
- Rijksoverheid
- Regionaal Bestuurlijk Overleg Noord Brabant
- Subregionaal Bestuurlijk Overleg
- COA

### **3.2. Wie zijn de gebruikers of belanghebbenden**

- Inwoners gemeente Bernheze
- Vluchtelingen, Ontheemden en Bijzondere doelgroepen
- Dorpsraden gemeente Bernheze

- Verenigingsleven Bernheze
- Ondernemers van Heesch, Heeswijk Dinther en Nistelrode
- Gemeentelijke adviesorganen: o.a. adviesraad Sociaal Domein
- Pers (Brabants dagblad, omroep Brabant e.d.)

**3.3. Wie voeren het project uit en aan wie wordt het overgedragen:**

- Vluchtelingenwerk
- Ons Welzijn
- Nidos
- Zorggroep (Hilzijn en Annewin)
- Woningcorporaties (Mooiland, Brabant Wonen en Joost)
- COA
- Schoolbesturen
- Huisartsen
- Medewerkers gemeente Bernheze

**3.4. Wie leveren medewerking en deskundigheid:**

- Medewerkers en teamcoaches gemeente Bernheze
- Regiogemeenten (Den Bosch, Boekel, Oss, Vught, Meierijstad, Heusden, Mijngemeentedichtbij en Maashorst)
- Subregiogemeenten (Boekel, Oss, Maashorst en Meierijstad)
- Veiligheidsregio Brabant Noord

**4. Organisatie van de communicatie**

Ieder project kent door soort en omvang een eigen dynamiek en een specifiek op dat project geënte projectorganisatie van waaruit de communicatie wordt gecoördineerd. Voor het project huisvesting bijzondere doelgroepen wordt de traditionele organisatieopzet gebruikt met een stuurgroep (ambtelijk en bestuurlijk opdrachtgever), een projectgroep (vertegenwoordiging uit gemeentelijke organisatie) en werkgroep(en). Deze laatstgenoemde groepen komen in actie als er deelonderwerpen nader verkend moeten worden en kunnen bestaan uit een gemeentelijke afvaardiging in combinatie met externe stakeholders. Momenteel wordt verkend of er behoefte is aan een of meerdere klankbordgroepen.

**Deelnemers projectorganisatie**

De stuurgroep bestaat bij de start van het project uit de gemeentesecretaris, wethouder wonen, ruimte en buitengebied en de burgemeester. De projectleider wordt aan de stuurgroep toegevoegd als ambtelijk secretaris. De stuurgroep zorgt voor tijdige besluitvorming en legitimering van het project. De gemeentesecretaris is de ambtelijk opdrachtgever en de burgemeester is de bestuurlijk opdrachtgever voor de projectleider.

De projectleider heeft de dagelijkse sturing op het project en is eindverantwoordelijk voor de te behalen resultaten. De projectleider is voorzitter van het PT en kan indien nodig in dit PT deelprojectleiders benoemen.

De projectgroep kent vaste leden en agendaleden. De samenstelling kan per fase verschillen. In de projectgroep zitten adviseurs vanuit verschillende teams die hun kennis en ervaring inbrengen en deelprojectleider op een onderdeel of onderwerp kunnen zijn. De vaste leden van de projectgroep wonen de periodieke overleggen bij en stemmen hun bijdrage tijdens het overleg af. De agendaleden krijgen de vergaderstukken per mail toegezonden en worden geacht de stukken voor het overleg te lezen en desgewenst naar de projectleider of één van de vaste leden te reageren.

Een werkgroep krijgt een specifiek voor een bepaald doel opgestelde opdracht en een deelprojectleider. De werkgroep kan bestaan uit in- en externe adviseurs. De deelprojectleider maakt vanaf het moment van instellen van de werkgroep deel uit van het PT. De deelprojectleider zorgt voor afstemming en terugkoppeling van en naar de werkgroep. De werkgroep levert een eindadvies op aan het PT. Het PT neemt het advies mee in het eindadvies of product.

Een klankbordgroep wordt door de stuurgroep ingesteld en bestaat uit maximaal 12 personen. De projectleider is voorzitter van de klankbordgroep en verzorgt de informatievoorziening en de vraagstelling aan de klankbordgroep. Een klankbordgroep kan gevraagd en ongevraagd advies geven. Een klankbordgroep heeft niet de formele status van een gemeentelijk adviesorgaan. De adviezen zijn niet bindend, maar worden wel meegewogen bij de totstandkoming van een product of advies.

## 5. Uitvoeren van de communicatie

Het uitvoeren van de communicatie gebeurt in nauwe samenwerking met de communicatieadviseurs. Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van bestaande netwerken en middelen.

### 5.1. *Kaders*

Het hanteren van onderstaande kaders geeft richting aan het uitvoeren van de communicatie:

- **Managen van verwachtingen:** We zijn ons ervan bewust dat het van cruciaal belang is om het vertrouwen in het proces te krijgen en vast te houden. Hierbij hoort duidelijkheid over de mate en status van de beïnvloeding en de wijze waarop er met de input wordt omgegaan. Om deze duidelijkheid te geven hanteren we de ladder van participatie (zie 5.2).
- **Eenduidigheid in communicatie:** Vanuit het project en de gemeentelijke organisatie wordt eenduidig over het project gecommuniceerd. Hierbij is de hoofdboodschap leidend en ondersteunend aan de communicatie.
- **Rolbewust en rolvast communiceren:** Iedere betrokkenene communiceert vanuit zijn eigen rol over en binnen het project. De communicatie wordt zo nodig in het projectteam op elkaar afgestemd.
- **Faciliterend aan bestuur:** Vanuit het project wordt tijdig informatie verstrekt en worden beslisdocumenten in roulatie gebracht die ondersteunend zijn aan de uitoefening van de rol van de bestuurlijke gremia (college en raad).
- **Open en aanspreekbaar:** We communiceren transparant over geleverde inbreng en wat ermee wordt gedaan. Als achteraf blijkt dat afspraken niet kunnen worden nagekomen wordt dit teruggekoppeld en worden zo mogelijk alternatieve (of formele wegen) genoemd die kunnen worden bewandeld.
- **Luisteren, samenvatten en doorvragen:** We gaan de dialoog aan door proactief te luisteren, samen te vatten (om te checken of we het goed hebben begrepen) en door te vragen (om tot de kern te komen).
- **Zichtbaar en benaderbaar:** We laten via diverse kanalen van ons horen en zijn via deze kanalen direct benaderbaar voor vragen of het maken van afspraken voor face-tot-face gesprekken.
- **Meerwaarde:** We onderschrijven de meerwaarde van de media; journalisten zijn de hoeders van de democratie. Zij horen ons kritisch te bevragen. Wij stellen ons open voor dergelijke vragen en beantwoorden deze voor zover dit bij onze rol en functie als gemeentelijke projectorganisatie past.

### 5.2. *Participatieproces en -ladder*

Voor het inrichten van het participatieproces en het bewandelen van de participatieladder zetten we diverse middelen in. De inzet wordt bepaald aan de hand van het doel, onderwerp of de doelgroep. Per Activiteitenplan vullen we dit nader in. Voor het bepalen van de mate van invloed op het proces en de inhoud hanteren we onderstaande participatieladder:



### 5.3 Communicatiekanalen en -middelen

Voor het uitvoeren van de communicatie gebruiken we diverse (online) middelen en kanalen. In het per communicatiemoment uit te werken Activiteitenplan wordt nader aangeduid welk middel of kanaal specifiek voor welk doel wordt ingezet. We hebben het dan o.a. over:

- Samenbernheze.nl
- Mooibernheze
- Dag- en weekbladen
- Mailings of nieuwsbrieven
- Gemeentelijke website
- Intranet
- directmail (laposta of brief)
- Videoboodschap

### 5.4. Planning communicatie

De communicatie wordt afgestemd op de fase waarin het project zich bevindt. In de eerste fase, de initiatiefase, die we met dit document afsluiten is vooral intern opgehaald wat de verwachtingen van en de uitdagingen in het project zijn.

In fase 2, definitiefase, gaan we dit nader concretiseren en op onderdelen in Activiteitenplannen uitwerken. Een van Activiteitenplannen richt zich op het informeren van de inwoners over de komst van de Spreidingswet en wat dit voor Bernheze betekent. Aan het eind van fase 2 worden de contouren en de richting van het project vastgelegd in een Functioneel Programma van Eisen. Dan wordt ook bekend waar we ons in de volgende fase op gaan richten en wordt de communicatie hierop afgestemd.

In onze communicatie beschouwen we de producten waarmee elke fase wordt afgesloten als een mijlpaal, waarbij we terugkijken en vooruitzien. Voorlopig wordt hiervoor onderstaande globale planning aangehouden:

| Fase | Product                                                                 | Planning  |
|------|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.   | collegevoorstel; voorzien van Projectbrief en Communicatieplan          | februari  |
| 2.   | college- en raadsvoorstel; voorzien van Functioneel Programma van Eisen | april/mei |
| 3.   | collegevoorstel: met Programma van Eisen                                | juli      |

|    |                                                                           |           |
|----|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4. | memo opdrachtgevers (ambtelijk en bestuurlijk): inclusief Uitvoeringsplan | september |
| 5. | memo opdrachtgevers: inclusief voorstel Monitoring en beheer              | november  |
| 6. | memo opdrachtgevers: voorzien van Afsluitrapportage                       | december  |

### 5.5. Kosten communicatie

De kosten voor het uitvoeren van de communicatie in de 2e fase kunnen nog slechts als raming worden opgenomen. In deze raming zijn de personele kosten van de medewerkers van de gemeente Bernheze en de projectleider niet meegenomen.

Er vanuit gaande dat communicatie de drager is van dit project is het nodig om het totaal communicatief goed te begeleiden, zowel op strategisch als faciliterend niveau. De afdeling communicatie ondersteunt de projectleider bij het formuleren van opdracht(en) voor communicatiemomenten en/of inhuur en voert de regie op het communicatieproces. Daarnaast heeft deze afdeling de mogelijkheid om eigen communicatiemiddelen te ontwikkelen en in te zetten.

Vanwege de complexiteit en het grote bestuurlijke afbreukrisico is er behoefte aan om op onderdelen of onderwerpen externe expertise mee te laten kijken. De kosten hiervoor worden geschat op € 9.000.

Voor het organiseren en uitvoeren van informatiebijeenkomsten voor inwoners en het laten vervaardigen van communicatiemiddelen wordt rekening gehouden met € 10.000. Dit is gebaseerd op 1 bijeenkomst met een opkomst van ca. 500 personen incl. zaalhuur/koffie en thee/audio etc. (geen drank).

Aan de eigen communicatiekanalen van gemeente Bernheze zijn geen kosten verbonden. Daartoe behoren sociale mediakanalen, MooiBernheze en website SamenBernheze.

## 6. Evaluatie en bijsturing van het communicatieplan

Na afsluiting van elke fase of specifiek communicatiemoment wordt er geëvalueerd en worden de leerpunten meegenomen in volgende communicatie activiteiten. Bij deze evaluatie worden de volgende aspecten onder de loep genomen:

1. Actualisatie omgevingsanalyse (wie beïnvloeden project (on)zichtbaar, welke invloed oefenen zij uit, welke belangen hebben zij, welke rol spelen zij en wat is de relatie tot het project/de overige betrokkenen/beslissers en hoe vindt beïnvloeding plaats?)
2. Checken of de doelstellingen en strategie van communicatie in het project nog passend zijn (doelgroepen, onderwerpen, termijnen, en werkwijze)
3. Uitwerken van de organisatie van de communicatie voor de volgende fase (boodschap, taken, verantwoordelijkheden, middelen)
4. Realiseren van de communicatie (communiceren, verwerken reacties)