

**Van:** [REDACTED] (communicatie Vestia) en [REDACTED] (communicatie gemeente Rotterdam)  
**Betreft:** communicatiestrategie gebiedsontwikkeling Tweebosbuurt  
**Datum:** 8 februari 2019

In de Tweebosbuurt in de Afrikaanderwijk gaan Vestia en de gemeente Rotterdam 535 verouderde woningen en circa 18 niet-woningen slopen. Hier komen 375 nieuwe woningen voor terug; sociale en vrije sector huurwoningen en koopwoningen. Ook renoveert Vestia 90 woningen. De plannen passen binnen de uitgangspunten van het Nationaal Programma Rotterdam Zuid en hebben tot doel te komen tot een kwalitatief goede woonwijk.

De plannen raken een aanzienlijk deel van de Vestiahuurders in dit gebied, waarvan een groot deel tot een kwetsbare doelgroep behoort. De gemeente maakt voor 30 particuliere panden een verwervingsstrategie. De totale gebiedsontwikkeling neemt meerdere jaren in beslag en kent verschillende deelprojecten.

### Communicatie

Uitgangspunt is dat de bewoners van de Tweebosbuurt voorop staan. Alle communicatie is erop gericht hen te helpen en te begeleiden. We zorgen dat de bewoners weten waar ze terecht kunnen met hun vragen en zorgen en dat zij goed geïnformeerd worden. Dit gebeurt onder meer via informatiebijeenkomsten, huisbezoeken, een inloopspreekuur en nieuwsbrieven.

Gezien de kwetsbare doelgroep en de ingrijpende boodschap, leggen we de focus op persoonlijke communicatie, ondersteund door begrijpelijke schriftelijke communicatie. De communicatie is proactief en we zorgen voor een goede afstemming met in- en externen zodat eenduidig en gelijktijdig gecommuniceerd wordt.

### Communicatiedoelen

- Direct betrokkenen - huurders sloopwoningen, huurders renovatiewoningen, eigenaren en huurders particuliere panden, ondernemers - weten wat er gaat gebeuren, wat ze mogen verwachten, waar ze terecht kunnen met vragen en zorgen en wat zij zelf kunnen/moeten doen.
- Overige bewoners, ondernemers en overige stakeholders weten wat er in de Tweebosbuurt gaat gebeuren.
- Met in- en externe belanghebbenden wordt goed samengewerkt. Zij zijn goed geïnformeerd en gefaciliteerd, met als doel eenduidige en gelijktijdige communicatie.

### **(Communicatie) risico's**

- Slopen, verwerven en renoveren van woningen kan bij bewoners en/of politieke partijen voor onrust zorgen.
- Een deel van de huidige bewoners heeft moeite om Nederlands te spreken en te lezen.
- Iedereen - medewerkers, gemeente, aannemer – communiceert. Daardoor is er risico dat de communicatie niet eenduidig en/of gelijktijdig is.

### **Uitgangspunten aanpak communicatie**

- We communiceren eerlijk en open waar het kan en managen verwachtingen. We communiceren empathisch en begrijpelijk: afhankelijk van de situatie via persoonlijke (mondelinge) communicatie en schriftelijk op B1 niveau met gebruik van beelden.
- We beperken mogelijke onrust door tijdig huurdersorganisaties te betrekken en betrokken huurders en kopers als eerste te informeren. Bewoners weten waar ze terecht kunnen met vragen/zorgen. Omwonenden zijn goed geïnformeerd en weten waar ze terecht kunnen met vragen.
- We zorgen voor heldere en eenduidige communicatie. In- en extern vertellen we een eenduidig verhaal; we geven betrokkenen tools om dit te kunnen doen, zorgen voor goede afstemming en hebben onze interne informatievoorziening op orde.
- Bij iedere fase van de gebiedsontwikkeling spelen we in op de specifieke situatie en bijbehorende doelgroepen. Daarvoor differentiëren we per fase de in- en externe doelgroepen en brengen hun belangen en de kernboodschappen in kaart.

### **Hoe communiceren we met de bewoners?**

We zorgen ervoor dat de bewoners van de Tweebosbuurt bij Vestia terecht kunnen met hun vragen en zorgen:

#### **Informatiebijeenkomsten:**

Direct na het collegebesluit (4 juli 2018) hebben we kleinschalige informatiebijeenkomsten georganiseerd. Dit deden we om te voorkomen dat bewoners de ingrijpende boodschap via de media moesten vernemen. We organiseerden meerdere kleinschalige bijeenkomsten zodat de vragen en zorgen van alle bewoners aan bod konden komen.

#### **Huisbezoeken**

Sinds juli 2018 gaat Vestia bij iedere bewoner van de Tweebosbuurt op huisbezoek. We bespreken in de eigen omgeving van de bewoners in alle rust hun vragen en zorgen. We zijn de huisbezoeken gestart bij de bewoners van de sloopwoningen. Tijdens de huisbezoeken leggen we het sociaal plan uit en vertellen hoe Vestia samen met hen op zoek gaat naar een nieuwe woning.

#### **Klankbordgroepen**

Tijdens de informatiebijeenkomsten in juli 2018 zijn bewoners uitgenodigd deel te nemen aan een klankbordgroep. Inmiddels zijn er twee klankbordgroepen: één voor de bewoners van de sloopwoningen en één voor de bewoners van de renovatiewoningen. #aantal# bewoners hebben zich opgegeven en de klankbordgroepen zijn inmiddels actief.

**Met opmerkingen [BY1]:** Nog checken

**Met opmerkingen [BY2]:** Check of ze allebei actief zijn of alleen voor de sloopwoningen.

#### **Inloopspreekuur**

Sinds juli 2018 is er van maandag tot en met donderdag van 9.00-10.00 uur een inloopspreekuur op het kantoor van Vestia aan de Hilledijk. Hier kunnen bewoners van de Tweebosbuurt terecht zonder een afspraak te maken. Daarnaast kunnen bewoners altijd telefonisch contact opnemen met Vestia en – als zij dit willen – een afspraak maken.

#### **Nieuwsbrief**

Vestia verstuurt op regelmatige basis nieuwsbrieven naar de bewoners van de Tweebosbuurt waarin zij geïnformeerd worden over allerlei relevante zaken die van belang zijn in hun situatie.