

Informatienota voor de raad

Datum 19 januari 2022

Onderwerp	Evaluatie protocol Welkom in mijn wijk
Versienummer	V2.

Portefeuillehouder Glenda Huisjes

Informant G. Huisjes

Afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling

Telefoon 038 498 2665

Email G.Huisjes@zwolle.nl

Bijlagen

1. Evaluatie communicatieprotocol Welkom in mijn wijk!
2. Communicatievoorschriften Welkom in mijn wijk!
3. Aanvraagformulier bijzondere woonvorm
4. Afwegingskader beoordeling woon/zorginitiatieven
5. Adviesaanvraag participatieraad voorgestelde wijzigingen i.r.t. werkgroep HBD
6. Advies Participatieraad
7. Reactie op advies Participatieraad

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

1. De informatienota Evaluatie protocol Welkom in mijn wijk!
2. Het protocol Welkom in mijn wijk!
3. De evaluatie van het protocol Welkom en mijn wijk!
4. De communicatievoorschriften Welkom in mijn wijk!
5. Het aangepaste aanvraagformulier bijzondere woonvorm
6. Het afwegingskader beoordeling woon/zorginitiatieven
7. De adviesaanvraag participatieraad voorgestelde wijzigingen in relatie tot de werkgroep HBD
8. Het advies van de Participatieraad
9. De reactie op het advies van de Participatieraad

Datum 19 januari 2022

[Toelichting op het voorstel](#)

Inleiding

Het protocol *Welkom in mijn wijk* is in 2011 vastgesteld. Doel hiervan is draagvlak te creëren en te behouden voor goed gespreide huisvesting voor bijzondere doelgroepen in Zwolse wijken. Bij huisvesting bijzondere doelgroepen (HBD) gaat het om woonvoorzieningen voor mensen met een psychisch, psychiatrisch, of verslavingsprobleem, een lichamelijke of verstandelijke beperking en voor dak- of thuisloze mensen. Ook ouderen of jongeren met een woonzorgindicatie vallen onder de bijzondere doelgroepen

Op verzoek van de Raad is het protocol *Welkom in mijn wijk* medio 2021 geëvalueerd. Aanleiding van dit verzoek was dat het protocol dateert uit 2011 en er inmiddels o.a. door de decentralisaties in het sociaal domein veel nieuwe ontwikkelingen zijn, waaronder de beweging van beschermd wonen naar beschermd thuis wonen. De verwachting is dat deze beweging van invloed is op het gevoel van leefbaarheid in de buurt. Daarnaast werden er vraagtekens gezet door de raad en inwoners in de stad hoe het mogelijk was dat sommige zorgaanbieders zich konden vestigen in de stad, zonder dat hierover vooraf gecommuniceerd was met de buurt en de buurt hierdoor totaal verrast werd. De evaluatie vond plaats onder betrokken medewerkers van woningcorporaties, gemeente Zwolle en zorgaanbieders en onder omwonenden van geplande nieuwe woonzorginitiatieven. Er is gekozen voor de drie woonzorginitiatieven waarbij het protocol is toegepast de afgelopen jaren, dit betreft: Convident, Community 4.2 en SamenZelfstandig aan de Geert Grootestraat.

Deze evaluatie heeft er tevens voor gezorgd dat de werkgroep Huisvesting Bijzondere Doelgroepen de afgelopen periode tot andere inzichten is gekomen in relatie tot werkprocessen met betrekking tot initiatieven huisvesting van bijzondere doelgroepen. Of zoals zij het liever omschrijven: bijzondere woonvormen. De werkgroep HBD bestaat uit een vertegenwoordiging van de drie Zwolse corporaties, het Sociaal Wijkteam, het wijkmanagement, een vertegenwoordiger van de initiatieventafel en de regievoerders van het programma wonen en zorg. Op afroep kan een adviseur Veiligheid en Leefbaarheid worden ingezet. De corporaties hebben de zorgen die er leven bij de huurdersverenigingen wat betreft leefbaarheid ook ingebracht in de evaluatie van de processen en documenten van de werkgroep.

Tijdens de evaluatie is binnen de werkgroep regelmatig gesproken over efficiency, maar ook over woordkeuzes in de werkdocumenten.

De werkgroep heeft een en ander nog eens goed onder de loep genomen en dit heeft geleid tot een aantal wijzigingen in relatie tot de werkgroep HBD. Hierover is de participatieraad gevraagd advies uit te brengen. Met deze informatienota informeren wij u over het totale pakket dat is geactualiseerd en aangepast naar aanleiding van de evaluatie.

Kernboodschap

Naar aanleiding van de evaluatie *Welkom in mijn wijk*, waarin het protocol *welkom in mijn wijk* is geëvalueerd met interne en externe partners, waaronder omwonenden, heeft de werkgroep HBD, die toezicht houdt op naleving van het protocol niet alleen het protocol aangepast naar communicatievoorschriften, maar tevens al haar processen en documenten onder de loep genomen en aangepast. Door het beter communiceren van verwachtingen vergroten we de kans dat alle betrokken partijen streven naar een goede verstandhouding en zorgvuldige communicatie met omwonenden. Dit totale pakket wordt ter informatie aangeboden aan de Raad.

Datum 19 januari 2022

Toelichting

Evaluatie protocol Welkom in mijn wijk! En communicatievoorschriften

Het huidige protocol is medio 2021 geëvalueerd, zie bijlage. Hierbij moet gezegd dat het aantal respondenten van zowel omwonenden als zorginstellingen helaas te laag was om een valide conclusie te trekken. Desalniettemin hebben we de belangrijkste bevindingen hieronder weer gegeven:

Bevindingen onder respondenten zorgpartijen:

- Het protocol heeft aanpassing nodig > minder tekst en concreter;
- Meer toezicht/ondersteuning gemeente bij naleving protocol;
- Meer ruimte voor maatwerk toelaten;
- Het bestaan wordt toegejuicht;
- Begrip om elkaar te leren kennen is belangrijk om problemen te voorkomen en weerstand te verminderen;
- Het huidige protocol kan bijdragen aan stigmatisering van mensen doordat er wel erg veel gewicht aan wordt gegeven;
- Grotere en bekende partijen passen het toe, terwijl er ook organisaties zijn die dit niet doen.

Bevindingen onder buurtbewoners

- Het merendeel wil vooral betrokken en geïnformeerd worden;
- Meedenken, adviseren en beslissen wordt als minder van belang gezien;
- Mensen willen weten waar ze bij vragen terecht kunnen;
- Belangrijk is dat duidelijk wordt gemaakt welke doelgroep er komt te wonen.

Bovenstaande heeft ertoe geleid dat de werkgroep ook kritisch heeft gekeken naar het huidige protocol Welkom in mijn wijk!

De werkgroep is het eens met de reacties van de zorginstellingen dat het huidige protocol erg gedetailleerd is, en tegelijk ook wel zeer sturend is op de wijze waarop de communicatie moet plaatsvinden. Dit terwijl woon- zorginitiatieven zeer divers van omvang- en aard zijn en dit dus ook maatwerk vraagt in de communicatie.

Het protocol is daarom herschreven en fors ingekort. Het woord "protocol" is vervangen door "voorschriften".

De communicatievoorschriften zullen als bijlage bij het aanvraagformulier bijzondere woonvorm worden gevoegd waardoor de initiatiefnemer het projectplan en communicatieplan tegelijk kan indienen ter beoordeling. De werkgroep Bijzondere woonvormen is op deze manier beter in staat te monitoren of het communicatieplan ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd en schakelt hierbij de afdeling communicatie en het wijkmanagement in.

Belangrijk om te vermelden is dat de toepassing van de communicatievoorschriften niet kan worden afgedwongen. Ondanks dat de communicatievoorschriften niet afdwingbaar zijn, wordt dringend geadviseerd wel de voorschriften te volgen, omdat zij in onze ogen essentieel zijn om de cliënten goed te kunnen laten landen als nieuwe bewoners in de wijk en daarmee bijdragen aan het draagvlak voor de voorziening. Ook wordt benoemd dat zij tot stand gekomen zijn met de betrokkenheid van belangrijke partners, zoals de Participatieraad en de woningcorporaties en als zwaarwegend moeten worden beschouwd

Het proces omtrent de aanvraag van een nieuw woon/zorg initiatief en de daarbij horende communicatievoorschriften zullen we iedere drie jaar evalueren, te starten vanaf 2025.

Datum 19 januari 2022

Afwegingskader beoordeling woon/zorginitiatieven

Het afwegingskader zoals dat de afgelopen jaren is gehanteerd, maar niet formeel vast was gelegd, is door de werkgroep geëvalueerd. Het is aangescherpt en aangevuld met de zevende B, van Buurt. Inbedding en verbinding met de buurt vinden wij dermate belangrijk dat wij dit expliciet willen afwegen en beoordelen. Er dient goed gekeken te worden naar de belastbaarheid van de buurt. Uitkomsten van Buurt voor Buurt kunnen daarin meegenomen worden, daarnaast dient er voldoende aandacht te zijn voor de meest recente signalen van de wijkmanagers, sociaal wijkteam en woningcorporaties. Uit de evaluatie is zeer duidelijk naar voren gekomen dat omwonenden een direct aanspreekpunt wensen. Dit is dan ook een specifiek beoordelingscriterium.

Het afwegingskader dient als sturingsinstrument om te bepalen of een initiatief wel of niet passend wordt geacht in de wijk. Het advies dat de werkgroep afgeeft bevat ook een weging op al deze zeven B's (Betaalbaarheid, Beschikbaarheid, Bespreekbaarheid, Buurt, Bereikbaarheid, Beheersbaarheid en Bruikbaarheid). Met name de criteria Beheersbaarheid, Bespreekbaarheid en Buurt wegen extra zwaar in de beoordeling en advisering door de werkgroep. De weging en het advies van de werkgroep op deze specifieke B's wordt extra onder de aandacht gebracht bij de initiatiefnemers om te bespreken met de buurt.

Het criterium bespreekbaarheid heeft betrekking op de mogelijke gevolgen voor de buurt wanneer de voorziening wordt gerealiseerd.

- Hoe wordt het gesprek hierover aangegaan?
- Hoe worden informatie en aandachtspunten gedeeld en wat wordt ermee gedaan?

Het criterium beheersbaarheid heeft betrekking op de mogelijke gevolgen voor de buurt wanneer de voorziening wordt gerealiseerd.

- Hoe is het gesteld met de overzichtelijkheid en sociale veiligheid op het terrein?
- Wat is er bekend over de leefbaarheid in de wijk?
- Waar liggen de risico's in de omgeving?

Het advies op deze onderdelen wordt meegegeven aan de initiatiefnemer als input voor maatwerk t.a.v. de communicatievoorschriften. Hier **moet** de initiatiefnemer aandacht aan besteden in de communicatie met de buurt.

Naam werkgroep

De werkgroep is van mening dat "werkgroep huisvesting bijzondere doelgroepen" stigmatiserend klinkt. Het is meer passend is om de naam te wijzigen naar: "werkgroep bijzondere woonvormen".

Aanmeldformulier huisvesting bijzondere doelgroepen Zwolle

Het aanvraagformulier op de website van de gemeente is aangepast. Het oorspronkelijk formulier leverde (te) summiere informatie over het initiatief om het goed te kunnen beoordelen. Er is een **aanvraagformulier bijzondere woonvorm** opgesteld waarin de initiatiefnemer gevraagd wordt een projectplan bij te voegen. Waar het projectplan aan moet voldoen staat omschreven in het aanvraagformulier. Daarnaast wordt de initiatiefnemer gevraagd tegelijk een communicatieplan in te dienen. Op basis van de ingediende gegevens kan de werkgroep een advies geven en dit rechtstreeks terugkoppelen naar de initiatiefnemer, of via de initiatieventafel naar de initiatiefnemer als voor realisatie van het initiatief een wijziging van het bestemmingsplan nodig is. Dit advies wordt op basis van het afwegingskader gegeven.

Datum 19 januari 2022

Advies Participatieraad

De Participatieraad heeft positief gereageerd op de adviesaanvraag over de voorgestelde wijzigingen voor de vestiging van bijzondere woonvormen. Er zijn complimenten gegeven over de leesbaarheid van de documenten en voor de toelichting op de adviesaanvraag. Tevens geeft de Participatieraad aan dat de naamswijziging naar werkgroep Bijzondere woonvormen bijdraagt aan het gebruik van de-stigmatiserende terminologie. De Participatieraad heeft daarnaast een zestiental adviezen, waarvan de meeste zijn overgenomen. De overgenomen adviezen zijn direct verwerkt in de geactualiseerde documenten. In de bijlagen leest u de toelichting op de adviesaanvraag, het advies en de reactie op dat advies aan de Participatieraad.

Consequenties

1. *Door niet alleen het protocol Welkom in mijn wijk te evalueren en aan te passen, maar tevens alle documenten in relatie tot de werkgroep bijzondere woonvormen te actualiseren, kunnen de communicatievoorschriften geplaatst worden in een bredere context en daardoor beter beoordeeld worden op noodzakelijkheid en wenselijkheid.*

Door transparant de geactualiseerde documenten te delen met initiatiefnemers en inwoners maakt de gemeente duidelijk wat er gevraagd wordt van initiatiefnemers en welke doelstelling de gemeente nastreeft voor de buurt waarin een woonzorginitiatief wordt gevestigd, namelijk: robuuste wijken.

2. *Door regelmatige evaluatie van het proces rondom de aanvraag van een nieuw woon/zorginitiatief en daarbij behorende communicatievoorschriften wordt de actualiteit van de processen rondom de werkgroep en de communicatievoorschriften geborgd.*

Het huidige protocol is niet eerder geëvalueerd en dateert uit 2011. Dit maakte dat het protocol sterk verouderd was en in de praktijk niet consequent werd toegepast. Door de actualisatie zijn de interne processen ook weer helder op elkaar afgestemd, wat naleving van de communicatievoorschriften door initiatiefnemers zal bevorderen. Initiatiefnemers worden bij elk loket van de gemeente gewezen op de te volgen procedure en op te volgen communicatievoorschriften.

3. *Aandacht voor de buurt, leefbaarheid, sociale context en veiligheid heeft een prominentere plaats gekregen in het afwegingskader en daarmee onderbouwing van een advies voor een woonzorginitiatief.*

Naast een betere onderbouwing van een advies kan de aandacht hiervoor ook gericht mee worden gegeven in de daadwerkelijke uitvoering van de communicatievoorschriften.

Financiën

Er zijn geen directe korte termijn financiële consequenties voor de gemeente Zwolle. Het frequenter evalueren brengt een beperkte uitgave met zich mee.

Communicatie

1. De uitkomsten van de evaluatie zullen gedeeld worden met de respondenten, inwoners en WWZ038 (Zwolse vereniging van 25 organisaties op het gebied van Wonen Welzijn Zorg).

Datum 19 januari 2022

2. De afdeling communicatie zal net als voorheen betrokken blijven bij de advisering richting initiatiefnemers voor een goede uitvoering van de communicatievoorschriften.
3. Alle geactualiseerde documenten en processen zullen geplaatst worden op de website van de gemeente Zwolle en gedeeld worden met de initiatieventafel, het team Vergunningen en het team Bouwtoezicht en Handhaving.

Vervolg

De werkgroep Bijzondere Woonvormen zal vanaf heden de geactualiseerde documenten en processen implementeren en uitvoeren.

Het proces omtrent de aanvraag van een nieuw woon/zorg initiatief en de daarbij horende communicatievoorschriften zullen we iedere drie jaar evalueren, te starten vanaf 2025.

Openbaarheid

Ja

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

voorzitter, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer