

Samenvatting bewonerspanel communicatie 2 juni 2022

In het voorjaar van 2022 zijn verschillende participatie momenten georganiseerd vanuit het project Vernieuwing Peperstraat. Het onderwerp ‘hoe ervaren de huurders de communicatie’ was een van de onderwerpen. Doel was om de communicatie in het project tot nu toe te evalueren en wensen/ideeën voor het vervolg te ontvangen. We hebben een oproep gedaan bij de huurders of zij met ons mee wilden denken over dit onderwerp. Er zijn 2 gesprekken gevoerd. Dit is aangevuld met een online vragenlijst die alle huurders hebben ontvangen via de nieuwsbrief. De enquête is door twee huurders ingevuld. Hieronder een samenvatting van de evaluatie, en wensen en ideeën voor het vervolg.

De brieven met informatie geven houvast

De brieven die per post worden verstuurd, bijvoorbeeld met een tijdlijn als bijlage geven houvast en overzicht. Het wordt gewaardeerd dat alle belangrijke informatie aan de huurders per post wordt gestuurd. De sticker op de voorzijde van de envelop maakt de post herkenbaar. Naar de website wordt middels de brieven verwezen. De website kennen de huurders ook. Het is fijn dat er een plek is waar alle informatie bij elkaar staat, maar er wordt weinig op gekeken.

De digitale nieuwsbrieven lijken soms veel dezelfde informatie te bevatten en houden daardoor de aandacht minder goed vast. Met name continue berichtgeving over het verschuiven van gemeentelijke besluiten werd als onprettig ervaren. Daardoor voelt het onrustig en raak je snel de draad kwijt. Tip om alleen een digitale nieuwsbrief te versturen wanneer er nieuwe dingen in staan zodat er minder overlap is.

Veel wijzigingen in moment van besluit (peildatum)

Het steeds verschuiven van de planning van de besluitvorming deed de communicatie geen goed. Huurders zijn na de zomer van 2019 geïnformeerd over de plannen. Uiteindelijk is de haalbaarheid pas in november 2021 in de gemeenteraad besproken. Het steeds weer iets anders communiceren over de planning, was verwarrend en wekte irritatie op.

Er zijn nog veel vragen

Er wordt veel informatie gedeeld. Toch zijn er nog veel vragen. Zoals over het terugkeren in de nieuwbouw. Hoe kom ik in aanmerking? Op welke termijn kan ik verhuizen? En heb ik voorrang op huurwoningen en/of koopwoningen? Maar ook over de manier waarop huurders worden begeleid naar een andere woning. Bij wie moet ik zijn? Klopt het dat ik na drie keer een woning weigeren op straat wordt gezet? Als ik geen SV urgentie heb hoe word ik dan geholpen? Meer informatiemomenten voor dit soort vragen zou gewenst zijn.

Tijdlijnen geven overzicht

Recent is een tijdlijn gemaakt met alle stappen in de besluitvorming, en daarbij alle communicatiemomenten. Deze wordt als prettig en overzichtelijk ervaren. Wel stopt de tijdlijn iets te vroeg. Er staat wanneer de sloop van fase 1 aanvangt, maar niet wanneer die van fase 2 begint. Een tip is om de planning bij te werken, ook met de mijlpalen voor fase 2.

In het vervolg

Wordt beter gelet op de nieuwswaarde van digitale nieuwsbrieven, niet teveel en niet als er geen nieuws is. Brieven per post blijven we periodiek sturen met een sticker zodat de post herkenbaar is. En er worden informatiemomenten georganiseerd voor huurders uit fase 1 en fase 2. De website blijven we bijhouden als bibliotheek van het project, hier is alles overzichtelijk te vinden. Op de website staat ook de actuele planning, hier worden ook de wijzigingen benoemd.