



## Gezamenlijke communicatieaanpak PHKG, 2020-2022

Maart 2020

### *Samenvatting*

Amsterdam is een inclusieve stad. We gaan uit van de eigen kracht van mensen, van een dragende samenleving en van het recht van eenieder om deel te nemen aan de samenleving. Om dat te bereiken willen we met een integrale aanpak Amsterdammers met problemen eerder en beter helpen. Hiervoor lopen er diverse trajecten zoals het koersbesluit Thuis in de Wijk, de inrichting van buurtteams, en het Programma Huisvesting Kwetsbare Groepen (PHKG).

Ook in de communicatie kiezen we voor een integrale aanpak en samenwerking. Per actielijn van het programma is de communicatiebehoefte in beeld gebracht en geanalyseerd. De rode draad is de focus op professionals (in brede zin). De communicatie met Amsterdammers, huurders en cliënten verloopt vooral via respectievelijk de stadsdelen, woningcorporaties en zorgaanbieders. Waar dit nodig is of een meerwaarde biedt, faciliteren we deze communicatie.

Primair zijn de betrokken organisaties zelf verantwoordelijk voor het informeren en scholen van de eigen medewerkers. We kunnen organisaties daarbij ondersteunen. We ontwikkelen een verandertraject en nemen professionals stap voor stap mee in de nieuwe werkprocessen en de achterliggende denkwijze. Dit traject versterken we met een 'informatiemantel'. We maken praktische en feitelijke informatie via een centrale informatiebron voor alle professionals toegankelijk. In de eigen communicatiemiddelen en in de media zetten we storytelling in om de zorgvuldigheid in de samenwerking te belichten, mensen in een kwetsbare situatie zelf aan het woord te laten en bereikte successen te vieren. Met deze verhalen bereiken we ook Amsterdammers, huurders en cliënten.

### *Over het PHKG*

Binnen het programma werken de gemeente Amsterdam (Wonen, Zorg, Jeugd en G & O), de Amsterdamse woningcorporaties en zorginstellingen samen om kwetsbare mensen zo snel mogelijk (weer) passend te laten wonen. Een Stuurgroep met deelname van de partners ziet toe op de voortgang en stuurt bij waar nodig. Een programmateam is belast met de uitvoering.

Het programma ging in 2016 van start. In 2018 is besloten tot een verlenging voor de periode 2019-2022. Naast de zorg voor voldoende passende woningen en goede begeleiding is kenmerkend voor het vervolg van het programma:

1. aandacht voor preventie (voorkomen dat mensen dakloos worden, voorkomen dat door woonproblemen andere problemen groter worden)
2. een sterker accent op kwaliteit (o.a. van de match)
3. invoering, doorontwikkeling van nieuwe processen en inbedding in de lijn.

### *Over Communicatieplatform en het kernteam*

Communicatieprofessionals van betrokken organisaties hebben in 2017 een Communicatieplatform opgezet en komen geregeld bijeen. Hierdoor is de communicatie verbeterd en hebben we ons verhaal op elkaar afgestemd. We weten elkaar te vinden rond belangrijke onderwerpen als beeldvorming, mediabnadering en crisiscommunicatie (waarin we samen een training hebben gevolgd), en we werken aan hetzelfde doel.

Medio 2019 is vanuit het Communicatieplatform een kernteam gevormd met als doel de slagkracht te vergroten. In het kernteam zitten Berthilde Lammertink (AFWC), Pim de Ruiter (Stadgenoot), Corianne de Vries (Leger des Heils), Bart Zwagemaker (HVO-Querido), Sandre Douma (PHKG) en Stephan van der Hoek (OJZ).



### Over deze notitie

Voor de beschreven aanpak is geput uit de uitkomsten van besprekingen in het kernteam communicatie, een werkconferentie van het Communicatieplatform in september 2019 en een werksessie met het kernteam en de projectleiders van het programma op 17 februari 2020. Na akkoord door de stuurgroep wordt de gezamenlijke communicatieaanpak verder uitgewerkt door het kernteam in overleg met het Communicatieplatform.

In deze notitie noemen we veel aandachtspunten en acties. Let op: het gaat merendeels niet om nieuwe acties, maar om een andere structurering en afstemming van acties tot een samenhangend geheel. Waar mogelijk gebruiken we bestaande middelen en contactmomenten. Toch vraagt dit extra tijd, zeker bij aanvang. Maar, als we nu investeren, kunnen we straks beter ons werk doen.

Voor verdere versterking van de samenwerking heeft het Communicatieplatform belang bij een duidelijke communicatieopdracht van de stuurgroep.

## Actielijnen en doelstellingen

Het PHKG 2019-2022 kent vier actielijnen. Hieronder staan per actielijn uitleg en de doelstellingen in 2020. Cursief is weergegeven hoe communicatie daarbij kan ondersteunen.

### Actielijn 1: preventie van dakloosheid en ondersteuning

Begin 2021 starten de buurtteams. Stadsdeel, wijkzorg, welzijn, WPI en Wonen werken daarin samen aan een integrale aanpak van problemen. Het programma draagt bij aan deze ontwikkeling. We willen voorkomen dat de woonsituatie leidt tot verergering van zorgbehoefte en we reiken oplossingen aan om mensen passend te laten wonen.

Activiteiten:

1. Er is een Woonwaaier gemaakt, met ruim 50 instrumenten voor het oplossen van woonvragen.  
*De ambitie is om elke professional bekend te maken met de instrumenten in de Woonwaaier en hun toepassing.*
2. De gemeente, de woningcorporaties en De Regenboog Groep gaan in 2020 de tijdelijke huisvesting van economisch daklozen uitbreiden. De corporaties leveren 200 woningen die leegstaan in afwachting van sloop of renovatie. Dit zijn 400 tot 600 woonplekken voor maximaal één jaar. De Regenboog Groep zorgt voor begeleiding.  
*Dit initiatief vraagt om goede communicatie.*
3. De werkgroep uitstroombekelaar zoekt een woning en werk voor Amsterdammers in krimpgemeenten. Naast praktische obstakels, vormt ook het negatieve beeld van kwetsbaren een belemmering.  
*We willen de negatieve beeldvorming bijstellen: sommigen zien alle mensen in een kwetsbare situatie als overlastveroorzakers, gekken, junks of aso's zonder uitzicht op herstel of vinden dat deze mensen ten onrechte worden voorgetrokken op een krappe woningmarkt. Voor alle actielijnen is dit belangrijk.*

### Actielijn 2: voldoende passende woningen

Voor kwetsbare groepen hebben we voldoende woningen nodig en deze woningen moeten passend zijn. In 2020 zal de vraag naar woningen hoger zijn dan 1.800 die zijn afgesproken met de woningcorporaties. Met diverse maatregelen worden vraag en aanbod in evenwicht gebracht. Het risico bestaat dat een discussie over de verdeling van woningen over de verschillende kwetsbare groepen ook brandstof geeft aan een discussie over de rechtvaardigheid van voorrang voor kwetsbare groepen.

Een zwaar accent in 2020 ligt op het oplossen van het grote tekort aan rolstoelwoningen (rowo's).

Activiteiten:



1. Gemeente en woningcorporaties hebben afspraken gemaakt over het bijbouwen van rowo's en behoud van de bestaande voorraad.
2. In een pilot worden bestaande woningen aangepast voor mensen in een rolstoel.
3. Vanuit het programma loopt een initiatief om mensen te verleiden te verhuizen als de rowo niet langer nodig is. Makkelijk zal dat niet zijn, omdat rowo's groot zijn. Soms is de verhuisvergoeding een stimulans.
4. De gemeente en de AFWC voeren gesprekken over de opname van rowo's bij de planning van nieuwbouw. Voor de bouw van rowo's geeft de gemeente subsidie; desondanks is de realisatie van rowo's financieel minder interessant.

*De beschikbaarheid van rowo's is geholpen bij persoonlijke verhalen van rolstoelgebruikers in de media die de omvang en ernst van het probleem invoelbaar maken. Ook interessant voor het Parool (Hanneloes Pen).*

### **Actielijn 3: Zorgzame wijk, zorgzame stad**

Het PHKG krijgt zijn beslag in de buurten van Amsterdam. Tot dusver bleek het draagvlak voor de inclusieve wijk stevig te zijn. Dat draagvlak willen we behouden. Het contact met de stadsdelen en met (wijk)professionals heeft daarom een belangrijke plaats. Samenwerking is essentieel voor een zorgvuldige match tussen cliënt en woning/woonomgeving, voor een goede landing in de buurt en voor behoud/vergroting van leefbaarheid en samenhang.

Op buurtniveau kan de huisvesting van kwetsbare groepen kan niet los worden gezien van het bredere perspectief van leefbaarheid, kwetsbaarheid en een inclusieve stad. Aan professionals in de wijk en actieve bewoners bieden we handelingsperspectief door kennis te delen over initiatieven ter versterking van de sociale cohesie en we scheppen ruimte voor feedback. We organiseren ontmoetingen, zoals werksessies en stadsdeelcongressen, om de samenwerking en een open gesprek te stimuleren.

*We willen informeren, de beeldvorming bijstellen, professionals verbinden en stimuleren dat centrale stad, stadsdeel en professionals van verschillende organisaties samenwerken aan een goede landing en leefbaarheid.*

Activiteiten:

1. In twee pilots worden gewerkt aan verbetering van de matching. Een van de pilots (Buurtbalans) is gericht op het op buurtniveau bijeenbrengen van informatie van stadsdeel, woningcorporaties, zorgaanbieders en het MZWO. De informatie ondersteunt de matching en biedt duidelijkheid over benodigde voorzieningen.
2. *In 2020 start een 'campagne' Zorgzame stad en zorgzame wijk', gericht op professionals in brede zin en vrijwilligers in de wijk. Het doel van de campagne is professionals en vrijwilligers gericht informeren en motiveren.*
3. *Stadsdeelcongressen in Nieuw-West en West staan op de planning. Gesprekken met Zuid-Oost en Noord zijn gestart. In Nieuw-West zal een accent liggen op samenwonen in een heterogene buurt. West kiest voor het thema samenwerking aan leefbaarheid tussen corporatie en stadsdeel.*
4. Jaarlijks wordt de woningtoewijzing aan kwetsbaren in de buurten van Amsterdam onderzocht. Dit gebeurt op verzoek van de stadsdelen. Zij hebben behoefte aan informatie over spreiding.  
*We willen op allerlei niveaus op basis van feiten een discussie voeren over de (on)mogelijkheden en effectiviteit van spreiding. Daarbij moet zeker ook ruimte zijn voor emoties.*

### **Actielijn 4: Leren, implementeren, monitoren en evalueren**

Een implementatieteam met deelname van alle partners houdt zich bezig met de invoering van de werkafspraken en de Omslagroute.

Activiteiten/vraag aan communicatie:

1. *Invoering Omslagroute: uitleg is nodig voor professionals en cliënten.*



2. *Bij de invoering van werkprocessen helpt het om het verhaal te vertellen. Waarom doen we het? Voor wie doen we het? Hoe zorgen we samen dat het goed gaat? Dit verhaal vormt een tegenwicht voor stigmatisering. Elke Amsterdammer heeft behoefte aan dit verhaal.*
3. Een nieuwe versie van de werkafspraken is in de maak. Het is zaak dat alle betrokken professionals makkelijk en snel toegang hebben tot alle informatie over de werkafspraken en Omslagroute, met daarbij contactinformatie van partners. *Een app/webapplicatie voor alle betrokkenen zal in deze behoefte voorzien.*
4. *Het implementatieteam wil alle medewerkers meenemen in de nieuwe werkwijze en de werkafspraken laten landen.* Een 'voorhoede' heeft meegewerkt aan de werkafspraken en neemt deel aan het implementatieteam. Niet alle leden van deze groep hebben aansluiting met de eigen achterban of beschikken over de mogelijkheden het verder te brengen binnen de eigen organisatie. Zij kunnen daarbij hulp inroepen van de eigen communicatieafdeling.

## Kernverhalen

In 2017 zijn kernverhalen opgesteld voor alle Amsterdammers, voor medewerkers Wonen en Zorg en rondom huisvesting statushouders. Dit gebeurde tijdens factor-C sessies met inbreng van alle partijen. Deze kernverhalen zijn geactualiseerd en staan hieronder weergegeven.

### ***Kernverhaal Amsterdammer: Eén Amsterdam, een stad voor iedereen***

Amsterdam is een stad voor iedereen. Daarom begeleiden de gemeente Amsterdam, de Amsterdamse woningcorporaties en de zorgaanbieders mensen in een kwetsbare situatie naar behoud of vergroting van hun zelfstandigheid. Daarbij is de zekerheid van een eigen woonruimte van groot belang. Niet alleen voor de persoon zelf, maar voor alle Amsterdammers: als mensen sneller hun leven op orde krijgen, scheelt dat problemen en kosten. Daarom worden jaarlijks maximaal 1.800 sociale woningen ingezet om Amsterdammers in een kwetsbare situatie te huisvesten. We zorgen dat deze mensen en de vrijkomende woningen goed bij elkaar passen en bieden waar nodig begeleiding op maat, zodat zij weer een thuis in de wijk hebben.

### ***Kernverhaal medewerkers Wonen en Zorg: gezamenlijke opdracht***

In Amsterdam hebben we met elkaar afgesproken dat we mensen in een kwetsbare situatie ondersteunen en hen – zodra dat (weer) kan - passend laten wonen, op basis van hun eigen kracht. Iedereen kan dakloos raken of (tijdelijk) in de knel komen en verdient dan een (nieuwe) kans. Passend zelfstandig wonen is beter voor iedereen. We hebben afspraken gemaakt om dit goed te laten verlopen. Daarvoor is het nodig dat alle professionals hun rol pakken en goed samenwerken. We blijven met elkaar in gesprek: we werken vanuit de praktijk en communiceren open en transparant. Hierdoor maken we het mogelijk om het samen te doen!

### ***Kernverhaal huisvesting vluchtelingen met een verblijfsstatus: nieuwe Amsterdammers***

Veel mensen willen in Amsterdam wonen. Amsterdam wil plek bieden aan alle Amsterdammers, ook aan erkende vluchtelingen. Dit zorgt voor druk op de woningmarkt. Om te zorgen dat er toch voor veel verschillende mensen plek is, wordt er naast de reguliere bouw van huur- en koopwoningen hard gewerkt aan woningen voor starters, studenten en erkende vluchtelingen. Dit gebeurt door het (tijdelijk) transformeren van bestaande gebouwen, door tijdelijke nieuwbouw, door het mengen van statushouders in bestaande studenten/jongerencomplexen en in nieuwbouw studenten/jongerencomplexen. Het gaat om ruim 5.000 extra woningen voor starters, studenten en statushouders.



## Communicatiedoelgroepen: wat moeten deze mensen weten/doen?

### *Amsterdammers*

De keuze om kwetsbare groepen snel te huisvesten, heeft gevolgen voor andere woningzoekenden. Amsterdammers zijn bekend met de achterliggende reden: mensen die een woning het hardst nodig hebben, krijgen als eersten een woning. Niet alleen zij, maar iedereen is daarbij gebaat: financieel, humaan en met oog op wederkerigheid.

### *Huurders en burens*

Steeds vaker krijgen bewoners van sociale huurwoningen nieuwe burens (huurders) met een ander verhaal. Een deel heeft op de woning ondersteuning nodig bij het zelfstandig wonen. Doel van de communicatie is het draagvlak behouden en een realistisch beeld van kwetsbare groepen neer te zetten.

### *Cliënten/klanten*

Er wordt een beroep gedaan op de zelfstandigheid en de eigen mogelijkheden van de cliënt/klant en diens omgeving, indien nodig aangevuld met professionele ondersteuning. De cliënt/klant wordt gestimuleerd om de begeleidingsdoelen te behalen en zo actief mogelijk deel te nemen aan het leven in de buurt. Doel van de communicatie is om duidelijkheid te bieden, zodat cliënten/klanten weten wat hun perspectief is, wat ze daarvoor moeten doen en hoe de Omslagroute verloopt.

### *Medewerkers van de partners in het programma*

Samenwerking en een integrale aanpak van problemen zijn nog niet vanzelfsprekend. Hetzelfde geldt voor het denken in de mogelijkheden en eigen kracht van de cliënt/klant. Het werk van professionals verandert. Een breed gedragen eigenaarschap is een voorwaarde voor succes. Alle betrokkenen moeten de werkafspraken kennen, feedback kunnen geven over hoe deze werken in de praktijk, overeenkomstig handelen en hun maatschappelijke taak kunnen verantwoorden. Om dat te bereiken wordt ook negatieve beeldvorming en stigmatisering binnen de organisatie omgebogen.

### *Wijkprofessionals en vrijwilligers (actieve buurtbewoners)*

Professionals in de wijk en actieve bewoners willen weten wat er verandert en waarom. Zij hebben behoefte aan samenwerking en een open gesprek met anderen die zich inzetten voor de buurt. Doel is mensen verbinden met elkaar, inspiratie aanreiken en handelingsperspectief bieden, zodat professionals en vrijwilligers weten hoe zij kunnen bijdragen.

## Communicatiedoelen

De belangrijkste doelen in de communicatie zijn:

1. Professionals informeren over en meenemen in de nieuwe ontwikkelingen/werkwijzen en hen stimuleren deze toe te passen.
2. Professionals de ruimte bieden voor feedback.
3. Professionals en vrijwilligers stimuleren in hun samenwerking aan een goede landing van kwetsbare groepen in de wijk.
4. Behoud en versterking van het draagvlak onder Amsterdammers voor de huisvesting van kwetsbare groepen.

De gezamenlijke communicatieaanpak van gemeente, woningcorporaties en zorgaanbieders richt zich primair op professionals. Daaronder vallen niet alleen de medewerkers van de partners, maar ook overige betrokken professionals, bijvoorbeeld van wijkzorg en welzijn.

Het doel van de communicatie met professionals laat zich vatten in termen van kennis, houding en gedrag.



- Kennis* Eind 2020 weten professionals:
1. wat kwetsbare groepen zijn
  2. waarom zij voorrang krijgen
  3. waarom samenwerking nodig is
  4. wat de werkafspraken en nieuwe werkprocessen inhouden
  5. wat de eigen taken zijn bij de huisvesting van kwetsbare groepen\*

- Houding* Eind 2021 denken professionals:
- in termen van mensen, niet statistieken of stigma's
  - positief over het (belang van het) programma en de samenwerking
  - over de partners als betrouwbaar

- Gedrag\** Professionals zijn actief:
- conform de afspraken en nieuwe werkprocessen
  - in het zoeken van contact en samenwerking met partners
  - in het delen (waar nodig) van informatie met partners

\*) De gedragsverandering is ingezet met de invoering van de nieuwe werkwijze. Dit is een continu proces dat niet lineair verloopt.

De bovenvermelde doelen zijn momenteel nog vrij algemeen. Onderzoek is nodig om de doelen op een realistische manier specifiek, meetbaar en tijdgebonden te maken. Met de werkgroep monitoring van het implementatieteam bespreken we hoe dit onderzoek vorm kan krijgen.

## Strategie en uitgangspunten gezamenlijke communicatieaanpak

- We gaan uit van de kernwaarden van de gemeente: open, actief en integer.
- In de communicatie met de Amsterdammers, huurders en cliënten kiest het programma voor een *low profile* strategie: het contact met buurtbewoners, huurders en cliënten verloopt vooral via het stadsdeel, de woningcorporatie en de zorgaanbieder. Waar nodig faciliteren we dit contact. Binnen het Communicatieplatform zijn afspraken gemaakt over omgaan met de media (zie onder), het managen van verwachtingen (intern en extern) en het tegengaan van negatieve beeldvorming.
- Voor 'de Amsterdammers' en reguliere woningzoekenden zijn de doelstellingen van het programma het best te begrijpen vanuit een breder perspectief. Daarom haken we ook aan bij relevante campagnes. We nemen Amsterdammers mee en verduidelijken wat de inclusieve stad voor iedereen kan betekenen.
- Elke organisatie is er zelf voor verantwoordelijk dat de eigen medewerkers volgens de nieuwe processen werken. Een gezamenlijke aanpak ondersteunt hierbij. Bijvoorbeeld door ideeën aan te reiken over hoe je het onderwerp levend kunt maken en houden. Maar ook door filmpjes te maken, dilemma's te verwoorden, concrete voorbeelden aan te reiken.
- We kiezen voor een *participatiestrategie* en ontwikkelen een traject waarin tussen mei 2020 en december 2021 alle professionals stap voor stap worden meegenomen in de nieuwe visie en de nieuwe werkwijze internaliseren. De dialoog tussen alle betrokkenen helpt om elkaars belangen te leren kennen, vastgeroeste (denk)patronen los te laten en (voor)oordelen ter discussie te stellen. In samenwerking met de afzonderlijke organisaties ontwikkelen we aantrekkelijke en creatieve manieren om professionals zelf te laten doen en ervaren. Dit mag schuren en prikkelen.



- Ter ondersteuning van de dialoog *informer*en we mensen. We bieden niet alleen feitelijke informatie over de nieuwe werkwijzen, maar onder de noemer 'Zorgzame stad en wijk' ook verhalen van mensen in een kwetsbare situatie en verhalen over de samenwerking in de praktijk. Geloofwaardigheid is essentieel; we schetsen een realistisch beeld. We vieren de successen, maar vertellen ook wat we doen en ervan leren als iets niet goed loopt. Deze informatie brengen we naar buiten via de eigen communicatiemiddelen en via de media (zie hieronder 'Uitgangspunten Mediabenadering').
- We voorzien professionals van een *centrale informatiebron* door een app, website of platform op te zetten.
- We maken de communicatie *persoonlijk*. Het gaat er niet om dat mensen kwetsbaar zijn, het gaat erom dat Elly, Johan en Simon hun weg vinden in de wijk. We zetten storytelling in en laten kwetsbare mensen hun verhaal vertellen. Zo kunnen we de beeldvorming nuanceren.
- We *rusten professionals toe*, zodat zij het verhaal aan zowel Amsterdammers als op de werkvloer kunnen vertellen.
- We maken het *samenwerkingsverband zichtbaarder* voor professionals. Daartoe is een sterke centrale afzender nodig, maar ook inbreng van alle betrokken organisaties. De leden van de stuurgroep en de wethouders zorg en wonen zijn de centrale afzenders. Bij roulatie verzorgen zij bijvoorbeeld maandelijks een column of vlog.
- We adviseren de stuurgroep om *de band te verstevigen* met organisaties die niet in de stuurgroep zitten. Net zoals de AFWC doet met de woningcorporaties, is het belangrijk dat de leden van de stuurgroep persoonlijk contact onderhouden met deze organisaties en hun inbreng meenemen in de besluitvorming. Daarnaast worden de besturen (en medewerkers) regelmatig geraadpleegd, bijvoorbeeld via de website. Dit alles draagt bij aan gezamenlijk eigenaarschap.

## Uitgangspunten mediabenadering

Hoewel natuurlijk niet alles goed loopt, hebben de partners van het PHKG over de hele linie een goed verhaal. Dit brengen we regelmatig via de eigen communicatiemiddelen en via de media naar buiten. We zijn duidelijk en eerlijk over wat werkt en wat niet. We bespreken dit periodiek met de stuurgroep of de projectleiders van het programmateam. In alle contacten met de pers benoemen de partijen dat het om een gezamenlijke inspanning gaat van de zorgaanbieders, woningcorporaties, gemeente, GGD en andere opvangorganisaties. We maken ieders bijdrage aan het geheel duidelijk.

We stemmen reacties op persvragen onderling af. Waar dat het welslagen van het programma ondersteunt, werken we samen aan het genereren van media-aandacht.

Het goede verhaal helpt bij de persvoorlichting rond individuele gevallen en zeker in geval van incidenten. We laten ons niet tegen elkaar uitspelen en vallen elkaar niet af, maar komen samen met één verhaal, één fundament. Dat maakt ons sterker en betrouwbaarder.

Voor de betrokken perswoordvoerders is een Whatsapp-groep opgezet. Zo informeren ze elkaar in geval van media-aandacht. De samenwerking laat ruimte voor partners om zich te profileren. Maar, ook dan is afstemming belangrijk. Zo zorgen we dat de feiten kloppen. Daarnaast kunnen we door samenwerking een onderwerp verbreden zodat het steviger doorkomt.



Bij mediacontacten heeft altijd een communicatieadviseur de regie. Als medewerkers op locatie pers te woord staan of begeleiden, dan zorgen we dat zij op de hoogte zijn van de kernboodschap/woordvoeringslijn en de afspraken rond filmen/fotograferen.

## Centrale informatiebron: website

Professionals hebben behoefte aan een centrale informatiebron, een plek waar alle actuele, betrouwbare informatie over de Werkafspraken, de Omslagroute en de samenwerking bijeen is gebracht. Het gaat dan om een functionele maar eenvoudige website, platform of App die gezamenlijk eigendom is. Het kernteam adviseert een website, waarbij vanaf de start wordt meegenomen dat de site gemakkelijk toegankelijk moet zijn voor mobiele toepassingen (bijvoorbeeld via een App).

Op de website is bijvoorbeeld plek voor het volgende:

- Bibliotheek met alle relevante documentatie, inclusief formulieren en werkprocesbeschrijvingen.
- Helpdesk en veelgestelde vragen
- Contactinformatie samenwerkende professionals
- Communicatiemiddelen
- Monitor en uitkomsten onderzoek
- Interactie: peiling, blogs/vlogs en chat

Voor de gemeente is het niet ongebruikelijk om samen met partners een aparte website op te zetten. Bij tal van andere samenwerkingsverbanden is dit gebeurd. Om meerdere redenen is het namelijk beter als de gemeente niet de eigenaar is van de website:

- Een gezamenlijke communicatieaanpak vraagt om gezamenlijk eigenaarschap.
- Op een aparte website kunnen alle partners content plaatsen.
- Alleen de gemeentelijk webredactie kan informatie plaatsen op [www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl). De webredactie beslist autonoom wat wel en niet wordt gepubliceerd. Informatie op de gemeentesite moet voldoen aan strenge richtlijnen. Dit betekent dat veel niet mogelijk is.
- De gemeentesite is technisch erg beperkt. Veel van de benodigde functies zijn niet of onvoldoende te realiseren.

Het voorstel is daarom dat de partners in het programma gezamenlijk een website opzetten. Het programma financiert de realisatie van de website (en heeft hiervoor budget gereserveerd). Het kernteam neemt het voortouw bij de ontwikkeling. De gemeente (de projectleiders van het programmateam), de AFWC, HvO-Querido en Leger des Heils leveren informatie voor de site. Voor de bouw en inrichting van de website trekken we een externe partij aan. Een van de partners host de website.

Zodra de website staat, wijzen de partners ieder in de eigen organisatie een webredacteur aan voor kleine aanpassingen. Vanuit de organisaties wordt een redactieteam gevormd dat vier keer per jaar bijeen komt. Het (programma)team Huisvesting Kwetsbare Groepen zorgt voor coördinatie. Een externe webredacteur verzorgt het onderhoud en beheer (naar schatting gemiddeld 3 uren per week). Deze kosten worden voor 1/3 door de gemeente, 1/3 door de zorgaanbieders en 1/3 door de woningcorporaties gedragen.





## Kosten gezamenlijke aanpak

Binnen het PHKG is budget gereserveerd voor een campagne, de website, stadsdeelcongressen en bijeenkomsten. Bij een deel van de voorgestelde acties gaat het om bestaande activiteiten vanuit de partners. Dingen die we toch al doen, gaan we anders inzetten. Dit wordt betaald vanuit de bestaande communicatiebudgetten. Sommige voorstellen zijn ter ondersteuning van het verandertraject binnen organisaties. Bij uitwerking van de gezamenlijke aanpak in concrete acties zal blijken of het huidige budget toereikend is. Mocht dat niet zo zijn, dan volgt een voorstel voor verdeling van de kosten.

## Risico's: hoe gaan we daar mee om?

### *Draagvlak is niet vanzelfsprekend*

Het risico bestaat dat de huisvesting van kwetsbare personen leidt tot een toenemend gevoel van onveiligheid bij Amsterdammers. Dit risico stijgt bij incidenten rond studenten, toeristen en bewoners met verward gedrag. Gevoelens van onveiligheid kunnen het draagvlak voor de komst van kwetsbare groepen verminderen. Informatie over zorgvuldigheid en begeleiding kan dit risico slechts voor een klein deel wegnemen. Eén incident is krachtiger dan alle beleidsinformatie.

Ook door de wooncrisis, de discussie rond de herziening van woonruimteverdeling of de discussie over de verdeling van woningen tussen kwetsbare groepen kunnen de bezwaren tegen het PHKG toenemen.

We laten Amsterdammers ervaren dat kwetsbare groepen ook gewone mensen zijn. Ook doen we een appel op waarden als tolerantie en zorgzaamheid: één Amsterdam, met plek voor iedereen.

### *Druk op zorgaanbieders*

De instelling van buurtteams vraagt veel energie en tijd. Het dwingt de zorgaanbieders de interne organisatie in te richten op buurtgericht werken. Deze veranderingen vragen tijd en aandacht van toch al druk bezette professionals. We zoeken daarom naar geschikte momenten en kiezen creatieve benaderingen.

### *Scheve gezichten*

De gemiddelde inschrijfduur voor een huurwoning in Amsterdam is opgelopen tot meer dan tien jaar. Het beeld kan ontstaan dat nieuwe en kwetsbare Amsterdammers ten onrechte voorrang hebben op de woningmarkt. We dragen uit: er is een dringend tekort aan betaalbare woningen in Amsterdam, terwijl er jaarlijks zo'n 10.000 inwoners bijkomen.

### *Centrale woordvoering*

In het geval van calamiteiten of op thema's die raken aan de beleidsambitie gaat de woordvoering altijd centraal via de voorlichter van de wethouder. Zo voorkomen we dat er verschillende verhalen richting de media gaat.