

INSTRUMENTENBOEK

Instrumenten voor communicatie en participatie
bij de ontwikkeling van plannen en beleid



início

Início is een adviesbureau voor stedelijke vernieuwing en beheer. Communicatie en participatie vormen een belangrijk onderdeel van ons werk.

Meer informatie over Início en onze actuele projecten vindt u op onze website: www.inicio.nl

Dit is een uitsnede van het Instrumentenboek

Om het complete instrumentenboek te bestellen kunt u contact opnemen met Início.

Telefoon: 010 - 221 00 00 | E-mail: info@inicio.nl

THUIS IN DE GEDEELDE RUIMTE

Início is een adviesbureau voor ruimtelijke en sociale ontwikkeling en beheer. In de stad en daarbuiten. Início adviseert, motiveert en vernieuwt.

Wij hebben een ambitieuze visie op onze omgeving, voortgekomen uit jarenlange ervaring en een idealistische blik op de toekomst. Wij ambiëren zelfredzame en sociaal duurzame wijken, waar bewoners zelf verantwoordelijkheid dragen. Een veilige omgeving waar kinderen en jongeren de ruimte krijgen om op te groeien. Waar activiteiten en mensen elkaar niet in de weg zitten maar elkaar versterken. Een omgeving waar bewoners en professionals hand in hand participeren. Waar gedegen analyses leiden tot plannen voor complex, buurt en stad. Een omgeving waar deze plannen werkelijkheid worden. Want wij weten mensen te enthousiasmeren. Wij brengen beweging. Door kwaliteiten te zoeken en open planprocessen te creëren. En dit te vertalen naar werkbare en creatieve oplossingen voor elke uitdaging. Wij zijn maatschappelijk betrokken en bijzonder nieuwsgierig. Stadsanalisten met opgestroopte mouwen. Bij advisering, detachering of uitvoering, wij voelen ons altijd thuis in de gedeelde ruimte.

INLEIDING

Dit instrumentenboek is door Incio ontwikkeld voor iedereen die belang hecht aan een goede communicatie en participatie bij de ontwikkeling van plannen en beleid. De focus van dit boekje ligt op een initiërende partij (vaak overheid of corporatie) die bewoners en gebruikers wil betrekken bij het ontwikkelen van deze plannen en bij de uitvoering daarvan.

Iedere situatie is uniek. Het is dan ook van belang vooraf na te gaan welke doelen bereikt moeten worden en welke instrumenten daarvoor geschikt zouden zijn. De voorbeelden uit dit instrumentenboek vormen een leidraad en inspiratiebron om zelf op een verfrissende manier met participatie en communicatie aan de slag te gaan.

Communicatie

Om draagvlak voor plannen te creëren is communicatie met alle partijen tijdens de planvorming en uitvoering van wezenlijk belang. Zodra het initiatief is genomen om nieuwe plannen of beleid te ontwikkelen kan een communicatie- en participatieplan worden opgesteld.

Bij communicatie zijn twee vormen te onderscheiden. Als eerste kan genoemd worden *informatievoorziening*. De tweede vorm is een interactieve vorm van communicatie, namelijk *participatie*. Hierbij staat interactie met bewoners en andere belanghebbenden centraal.

Informatie

Goede informatievoorziening creëert duidelijkheid en openheid over ideeën en plannen. Op basis hiervan kunnen mensen hun eigen situatie inschatten en beslissingen nemen. Heldere informatievoorziening is de basis voor een goed participatieproces en interactieve planontwikkeling.

Bij goede communicatie worden tijdens de planvorming en de uitvoering alle betrokken partijen op een adequate manier geïnformeerd. Men is op de hoogte van alle aspecten (wat, wie, waarom, hoe en wanneer) van het proces. Ook moet duidelijk zijn wat de status van het plan is en wat het plan betekent voor alle betrokkenen, nu en in de toekomst.

Eerlijkheid en duidelijkheid zijn de uitgangspunten. Voorkomen moet worden dat bewoners of betrokkenen onzeker over de uitvoering worden en dat onjuiste verhalen rondgaan.

De inhoud van de informatie en de manier waarop die gegeven wordt, moet toegesneden zijn op de doelgroep. Let daarbij op samenstelling en interesses van de groep. Vormgeving en taalgebruik kunnen op een effectieve manier gebruikt worden. Vermijd lange zinnen en vakjargon en gebruik aansprekend beeldmateriaal. Dit nodigt uit tot lezen.

Mogelijke instrumenten voor informatievoorziening zijn: een (digitale) nieuwsbrief aan bewoners, publicaties in een wijkkrant, een programma op de lokale of regionale tv-zender, een centraal informatiepunt, een infotelefoonnummer, een website of informatieborden op strategische plekken in de wijk.

Participatie

Participatie is geen eenduidig begrip. Een gangbare definitie is het betrekken van bewoners en gebruikers bij het ontwikkelen van plannen en beleid. In dat geval bepaalt de initiatiefnemer op basis van de situatie en de beoogde doelen en resultaten wie in welke mate betrokken wordt.

Maar er zijn ook andere vormen van participatie. Ook het meedoen van bewoners aan leefbaarheidsinitiatieven, zelfbeheer en burgerinitiatieven vallen onder de noemer van participatie. Hier spreken we over participatie als actief burgerschap: het (leren) deelnemen aan en verantwoordelijkheid dragen voor de maatschappij. Dit vereist van instituties (overheid, corporatie) een uitnodigende en faciliterende rol.

Participatie bij plannen en beleid

De instrumenten in dit boek richten zich op het betrekken van bewoners en gebruikers bij plannen en beleid. Participatie in deze vorm dient meerdere doelen, zoals draagvlak ontwikkelen voor plannen, betrokken partijen enthousiast maken, betrokkenheid van bewoners en gebruikers vergroten en de kwaliteit van de plannen verhogen. Ook is het van belang dat betrokkenen zich met de plannen gaan identificeren ("ons plan").

Participatieactiviteiten moeten in een zo vroeg mogelijk stadium van de planontwikkeling gestart worden. Voordat een aantal mogelijke participatievormen of instrumenten gekozen wordt, moeten de voorwaarden voor de participatie vastgesteld worden. Duidelijk moet zijn welk doel beoogd wordt, wat de status van de inbreng is en welke (financiële en fysieke) grenzen het plan kent. Belangrijk is ook dat het onderwerp dat behandeld wordt goed afgebakend is: waar wordt wel en waar wordt niet over gesproken. Zijn deze zaken niet of niet geheel duidelijk, dan kunnen verkeerde verwachtingen ontstaan. Dit zal een negatief effect hebben op het succes van participatie.

In de verschillende fasen van planontwikkeling en uitvoering kunnen meerdere instrumenten ingezet worden, zowel gelijktijdig als na elkaar. Het gebruik van meerdere instrumenten zorgt voor afwisseling en maakt het mogelijk veel verschillende doelgroepen te bereiken. Het beoogde doel en interactieniveau bepalen welke instrumenten geschikt zijn. Bij elke keus geldt dat vorm en inhoud moeten aansluiten bij de belangen, het niveau en de interesses van de beoogde doelgroep. Zodra het initiatief is genomen om nieuwe plannen of beleid te ontwikkelen kan een communicatie- en participatieplan worden ontwikkeld. Onderstaande tabel kan hiervoor als basis dienen. Op alle vragen die in het schema staan (wat, wie, waarom, hoe en wanneer) moet een antwoord gegeven kunnen worden.

Voor alle schaalniveaus van laag tot hoog: wooncomplex – straat – buurt – wijk – stadsdeel – stad – regio

Wat	Wat speelt er? Wat zijn de thema's en interesses? Waarover kan gepraat worden?
Wie	Wie organiseert participatie? Wie worden benaderd? Welke doelgroepen willen we bereiken?
Waarom	Waarom is participatie belangrijk? Wat willen we bereiken? Wat is het beoogde resultaat? Kunnen we meetbare doelen stellen?
Hoe	Welke instrumenten worden ingezet? Voor welke locatie wordt gekozen? Welke middelen kunnen we inzetten?
Wanneer	Wanneer wordt wie benaderd? Wanneer wordt welk instrument ingezet? Op welk moment betrekken we belanghebbenden?

- Stel vooraf duidelijke kaders: Waarover wordt wel en vooral niet gepraat;
- Bepaal vooraf de status van de inbreng (van meepraten tot meebeslissen) en maak dit duidelijk;
- Sluit aan bij interesses van de doelgroep;
- Kies voor een laagdrempelige methode (zoals vrijblijvende en kortlopende activiteiten);
- Gebruik alle bestaande netwerken om bekendheid te geven aan de participatie en om mogelijke deelnemers te benaderen;
- Combineer meerdere instrumenten en offline en online methoden om een zo breed mogelijke doelgroep te bereiken;
- Benader mogelijke deelnemers op een actieve en persoonlijke manier;
- Wees duidelijk over de rol- en taakverdeling van de betrokken partijen;
- Denk positief, ga uit van kansen en mogelijkheden;
- Bied mogelijkheden voor spontane contacten, tussen deelnemers onderling en tussen deelnemers en professionals;
- Zorg voor een goede moderatie van de inbreng (ervaren voorzitter bij een bijeenkomst, een moderator op internetsites);
- Doe het samen, kom met ideeën maar niet met plannen;
- Maak duidelijke en haalbare afspraken;
- Beloof wat je waar kunt maken en maak waar wat je belooft;
- Zorg voor een goede terugkoppeling en maak duidelijk wat er met de inbreng is gedaan;
- Koester opgedane contacten en houd dit contact warm;
- Zorg voor tempo en zichtbare resultaten.

Voor geslaagde participatie zijn verschillende succesfactoren te benoemen

SUCCESSFACTOREN

INSTRUMENTEN

Er zijn talloze goede voorbeelden te bedenken om met bewoners, ondernemers en andere belanghebbenden in gesprek te raken. In dit boekje hebben wij 18 instrumenten uitgekozen voor een korte toelichting. Al deze instrumenten zijn effectief gebleken in de praktijk. Ze zijn eenvoudig zelf of met enige hulp uit te voeren. Wij hopen u hiermee te inspireren en uit te dagen.

1. Buurtmobiel
2. Aanbelactie
3. Infoposter en flyer
4. Een lokkertje
5. Kinderkennis
6. Tour de wijk
7. Fotofocus
8. Lopend vuurtje
9. Speeddaten
10. Filmen
11. Werkatelier
12. Straatinterviews
13. Scenarioplannen
14. Website
15. Social media & e-participatie
16. Sneltekenaar
17. Bewonersavond
18. Groepsinterviews

Naast deze instrumenten zijn er nog tal van andere mogelijkheden voor inspirerende participatiemomenten. Denk aan een klankbordgroep of bewonerspanel voor meermalige contactmomenten. Een enquête of portiekgesprekken voor het inventariseren van meningen en wensen. Een lagerhuisdebat voor een eenmalige discussiebijeenkomst of een (avond)schouw voor praktische verbeterpunten in een wooncomplex of buitenruimte.

Creatieve werkvormen

Naast de gepresenteerde instrumenten sluit dit boek af met een aantal creatieve werkvormen die zich goed lenen voor ruimtelijke vraagstukken in stedelijke vernieuwing en beheer. Creatieve werkvormen zijn in te zetten bij allerlei participatiemomenten zoals bewonersavonden en werkateliers. Ze helpen om een gerichte discussie te voeren en constructief advies te krijgen.

1. Buurtmobiel

Doel

Het bekendmaken van plannen en de mogelijkheid bieden om mee te denken. Bewoners kunnen enthousiast gemaakt worden om zich in te zetten voor hun omgeving. De methode is een goede manier om de betrokkenheid van de organisatie met de wijk te tonen. Door mensen actief aan te spreken kan al snel met veel mensen gesproken worden.



Inhoudelijk

Een busje of schaftkeet (de 'buurtmobiel') kan op verschillende manieren ingezet worden. Zo kan deze gebruikt worden om aankondigingen te doen over komende discussieavonden, om activiteiten voor kinderen te organiseren of als inloop-informatiecentrum. Zorg dat informatie die ook maar enigszins relevant kan zijn, aanwezig is. In de buurtmobiel kunnen ook enquêtes of korte vraaggesprekken gehouden worden over de buurt.

Aan mensen kan gevraagd worden deel te nemen aan een buurt- of doedag, of om zich actief in te zetten in de buurt.

Een buurtmobiel kan ook aan de buurt gegeven worden, bijvoorbeeld voor de opslag van materialen. Bewoners kunnen vanuit de geleende keet buurtactiviteiten organiseren.

Praktisch

De buurtmobiel heeft de meeste aanloop op een strategische locatie. Wissel verschillende locaties af (supermarkt, videotheek, school, sportschool), zodat verschillende doelgroepen bereikt worden. Kondig de komst van de buurtmobiel aan en maak deze duidelijk herkenbaar. Belangrijk is om de mensen door middel van geluid of aanbellen naar het busje te trekken.

In plaats van een busje of keet kan ook een eenvoudige partytent gebruikt worden. Zorg wel voor duidelijke herkenbaarheid.

9. Speeddaten

Doel

Bewoners of belanghebbenden in gesprek laten komen met professionals die in de wijk werken. Het uitwisselen van vragen en antwoorden in korte één-op-één gesprekken. Vernieuwingsplannen of beheer kunnen gespreksonderwerpen zijn, maar de methode is ook geschikt om gewoon eens van gedachten te wisselen met bewoners of ondernemers. Voor professionele partijen in wijk of stad geeft speeddaten gelegenheid zich te presenteren.



Inhoudelijk

Bij speeddaten kunnen bewoners en professionals met elkaar kennismaken en korte één-op-één gesprekken voeren. Elke gesprekspartner krijgt vijf minuten de tijd om vragen te stellen. Na tien minuten wordt het gesprek afgerond. Door de korte gesprekstijd is het mogelijk meerdere 'dates' achter elkaar te maken. Bewoners kunnen ook aan bewoners 'gekoppeld' worden. De onderwerpen die ter sprake kunnen komen zijn vrij. Professionals willen wellicht voor zichzelf of gezamenlijk een lijst met vragen maken over wat zij van hun gesprekspartner willen weten.

Praktisch

Het speeddaten kan op een apart georganiseerde middag of avond gehouden worden, maar ook kan worden aangesloten bij een al bestaande activiteit of evenement. Nodig bekende of belangrijke mensen uit de wijk uit. Laat bijvoorbeeld een imam of corporatiedirecteur achter een tafeltje plaatsnemen. Wanneer dit van te voren bekend gemaakt wordt, kan dit extra deelnemers trekken. Zorg voor een strakke tijdsbewaking. Maak een duidelijk invulformulier voor het noteren van vragen en antwoorden. Gemaakte afspraken kunnen hier opgeschreven worden. Plan van tevoren tijd in voor de nazorg: het nakomen van de gemaakte afspraken.

12. Straatinterviews

Doel

Op een informele en spontane manier met bewoners, ondernemers of passanten in gesprek komen. Zij kunnen hun mening geven of ervaringen vertellen.



Inhoudelijk

Straatinterviews vragen weinig voorbereiding. Formuleer een aantal korte vragen. Maak een antwoordformulier waarop de antwoorden snel kunnen worden ingevuld. Maak eventueel een kadertje om gegevens van de geïnterviewden te noteren.

Gaan de vragen over een specifiek onderwerp? Zorg dan dat alle mogelijke informatie aanwezig is, zoals folders en aanmeldformulieren. Maak ook een informatiesheet dat meegegeven kan worden.

Praktisch

Kies voor een locatie met veel passanten. Als de vragen over een specifieke locatie gaan, ga dan naar deze locatie en de omgeving daar rondom. Om de representativiteit te vergroten kunnen op verschillende tijdstippen en dagen interviews worden afgenomen.

De methode van straatinterviews kan ook iets groter worden aangepakt. Bijvoorbeeld door een stand of partytent te plaatsen waar informatie gegeven kan worden, door geïnterviewden te filmen of door politici of bestuurders ook te laten interviewen. Vergeet dan niet de pers uit te nodigen. Om de bekendheid te vergroten kan de actie van tevoren worden aangekondigd.

14. Website

Doel

Mensen de mogelijkheid bieden informatie in te winnen op momenten dat ze het zelf willen. De inhoud kan snel geupdate worden, zodat iedereen kan beschikken over het laatste nieuws. Informatie is op overzichtelijke wijze te bundelen en te delen. Bovendien is het geschikt om op interactieve wijze samen te werken met partijen. Met een website kunnen eenvoudig doelgroepen worden bereikt die met conventionele communicatiemiddelen niet worden bereikt.



Inhoudelijk

Een website is ook geschikt voor inspraakmogelijkheden, bijvoorbeeld door het invullen van enquêtes of het stemmen op inrichtingsplannen. Belangrijk is een heldere opbouw van de site. Wie weinig tijd heeft en snel informatie zoekt, moet dit ook snel kunnen vinden. Tegelijkertijd moet de site mensen nieuwsgierig maken en uitnodigen om deel te nemen. Het is makkelijk, snel, goedkoop en efficiënt. Een website leent zich goed voor onderwerpen die niet per se mondelinge toelichting behoeven.

Een website is bovendien zeer geschikt als 'verzamelpunt' van een participatietraject en werkt dus goed in combinatie met offline ontmoetingen. Mensen kunnen makkelijk instappen als het verslag van de vorige bijeenkomst online staat, samen met de planning van aankomende activiteiten.

Praktisch

Zorg voor een makkelijk en herkenbaar internetadres en links van en naar websites van betrokken partijen. Meerdere projecten, buurten of bewonersorganisaties kunnen samen een website delen. Maak het mogelijk dat de site bekeken kan worden bij een informatiezuil, bijvoorbeeld in een wachtruimte van het gemeentehuis of woonpunt van een corporatie. Belangrijkste punten in de uitvoering zijn het bijhouden en modereren van de site. Het voordeel van een website is dat reacties vaak automatisch kunnen worden verwerkt en gepresenteerd.

Op een website staat bijvoorbeeld het laatste nieuws over resultaten en voortgang, een projectuitleg, een agenda en plannings en FAQ (frequently asked questions). Ook kunnen filmpjes en 3D-voorstellingen geplaatst worden. De aantrekkelijkheid van de site wordt verhoogd door interactieve onderdelen te implementeren. Eventueel kunnen mensen zich aanmelden voor een (digitale) nieuwsbrief of RSS-feed. Middels een RSS-feed krijgen mensen automatisch een seintje als er nieuwe informatie beschikbaar is.