

In gesprek met de omgeving bij complexe projecten?

→ **Het kan!**

Als projectleider, stadsmakelaar of gebiedsmanager werk je aan een project. Dan kom je bij het punt om de plannen te delen met de omgeving. Je wilt mensen er wel bij betrekken, maar twijfelt over een goede afloop.

Bijvoorbeeld omdat:

- Er weinig tijd is.
- Het plan ervaren wordt als een inbreuk op het leefgenot van de omgeving.
- Er weerstand is uit het verleden.
- Het project in het belang is van de stad, maar botst met belangen van de directe omgeving.
- Je te maken hebt met belangen van meerdere partijen (belangengroepen, ontwikkelaar, grondeigenaar, eindgebruiker, ...).

Je denkt nu waarschijnlijk dat informeren hier beter is dan kiezen voor participatie. Toch hebben wij gemerkt dat de omgeving echt betrekken WEL kan. We leggen uit hoe wij denken dat je met enkele stappen een heel ander resultaat kunt bereiken.

Wie zijn wij?

Heleen Wijtmans

Projectleider Zuidgebouw, Stationsgebied, gemeente Utrecht.

Carlijn van Campenhout

Communicatieadviseur Zuidgebouw, Stationsgebied, gemeente Utrecht.

De tien stappen op de volgende pagina zijn het resultaat van onze ervaringen bij het tot stand komen van het Zuidgebouw.

Wil je meer weten?

Kijk op cu2030.nl of neem contact met ons op via stationsgebied@utrecht.nl of **030 – 286 9650**

→ Tien stappen voor een beter resultaat



Kijk kritisch naar je eigen houding

Het is belangrijk echt iets anders te doen in je houding. Richt je niet alleen op het proces en de inhoud. Het gaat om de mens, om begrip, om gehoord en gezien worden. Dit moet je in woorden en gedrag terug laten komen. Mensen prikken er doorheen als woorden en gedrag niet overeen komen.



Het vertrekpunt is helder, het eindresultaat is open

Creëer ruimte in je plan, zorg ervoor dat er nog iets is om over mee te denken. Maar wees ook heel duidelijk over de kaders die al wel vastliggen. Alleen luisteren naar de ideeën en wensen vanuit de omgeving is niet genoeg. Je moet er wel iets mee doen. Is de vraag onhaalbaar? Wees daar dan ook duidelijk over.



Maak gebruik van de omgevingsexperts

Deze mensen kennen deze omgeving niet uit een boekje, zij leven er echt. Gebruik deze waardevolle kennis om je plan beter te maken.



Bereid je goed voor

Een goede voorbereiding is van groot belang. Je kunt altijd, in welk stadium dan ook, mensen betrekken bij een project in hun omgeving. Ook al is de rol nog zo klein. Je moet echter wel goed weten wat je wilt. Met welke mensen wil je praten? Wat vraag je aan de mensen? Welke rol krijgen zij? Waar kunnen ze precies over meepraten?



Geloof in je plan

Wanneer jij zelf gelooft in de meerwaarde van je project, dan wordt jij de beste ambassadeur voor deze verandering.



Stel je eigen verwachtingen bij

Verwacht niet van tevoren dat je iedereen tevreden krijgt. Bedenk wat voor jouw plan haalbaar is.



Zorg voor wederzijds commitment

Zorg voor een vaste groep waarbij de deelnemers zich committeren aan elkaar, aan het project en aan de spelregels. Dit geeft veiligheid en continuïteit.



Wees open, eerlijk en leg uit

Durf alles direct op tafel te leggen, ook de vervelende dingen. Elk besluit moet uitlegbaar zijn. Geef ook tijd en ruimte voor de emoties die hierop volgen. Blijf dit doen gedurende het proces. Hiermee zorg je dat er van beide kanten geen verborgen agenda's zijn en creëer je vertrouwen en begrip voor elkaar.



Maak het leuk

Denk na over de vergaderruimte, de sfeer, neem wat lekkers mee en kies voor een gesprek in plaats van een presentatie. Zorg dat het meedoen niet voelt als corvee. Waardeer de tijdsinvestering van de groep.



Investeer in de relatie

Doe een stapje extra. Toon interesse in de mensen. Begrijp en erken dat mensen op de hoogte willen zijn van wat er in hun directe leefomgeving gebeurt en dat jouw plan een inbreuk kan zijn op hun leefgenot. Neem de moeite om te blijven uitleggen als dat nodig is. Kom afspraken na. Wees betrouwbaar in alles wat je doet.



Deze tien stappen zijn op meerdere situaties toepasbaar. Denk aan de samenwerking met je collega's, andere organisaties of privé.



Welke buurman wil je zijn?

➔ Participatie bij het Zuidgebouw

Soms lijkt het of participatie door complexe omstandigheden niet mogelijk is. Kan je dan tegen de omgeving zeggen; 'Jammer maar helaas, volgende keer beter'?

Als de beïnvloedingsruimte zeer beperkt is, er weinig tijd beschikbaar is en er zeer tegenstrijdige belangen zijn, dan wordt participatie al gauw een 'wassen neus'. Toch moet dat anders kunnen, was de mening van het projectteam Zuidgebouw. Wij willen niet eindigen bij *agree to disagree*.

Op het dak van het toekomstig bus- en tramstation, naast Utrecht Centraal komt het Zuidgebouw. Uit een marktconsultatie bleek dat het een toplocatie is en ontwikkelaars volop kansen zien. Voor de gemeente geeft de locatie financiële en stedenbouwkundige voordelen. Maar er wonen en werken ook mensen. Deze mensen willen geen gebouw voor hun raam. Ook zitten zij al jaren in de bouwoverlast van de renovatie van het stationsgebied, wat hun relatie met de gemeente heeft gekleurd.

Het kan wél

Met diverse experts op het gebied van participatie en communicatie bespraken wij deze case. Daaruit kwam naar voren dat het gesprek aangaan met de omgeving altijd mogelijk is, juist als de ruimte om er over mee te praten zo beperkt is. Het gaat uiteindelijk ook om begrip, om gehoord en gezien worden. Met die houding zijn we aan de slag gegaan. Zo hebben we de



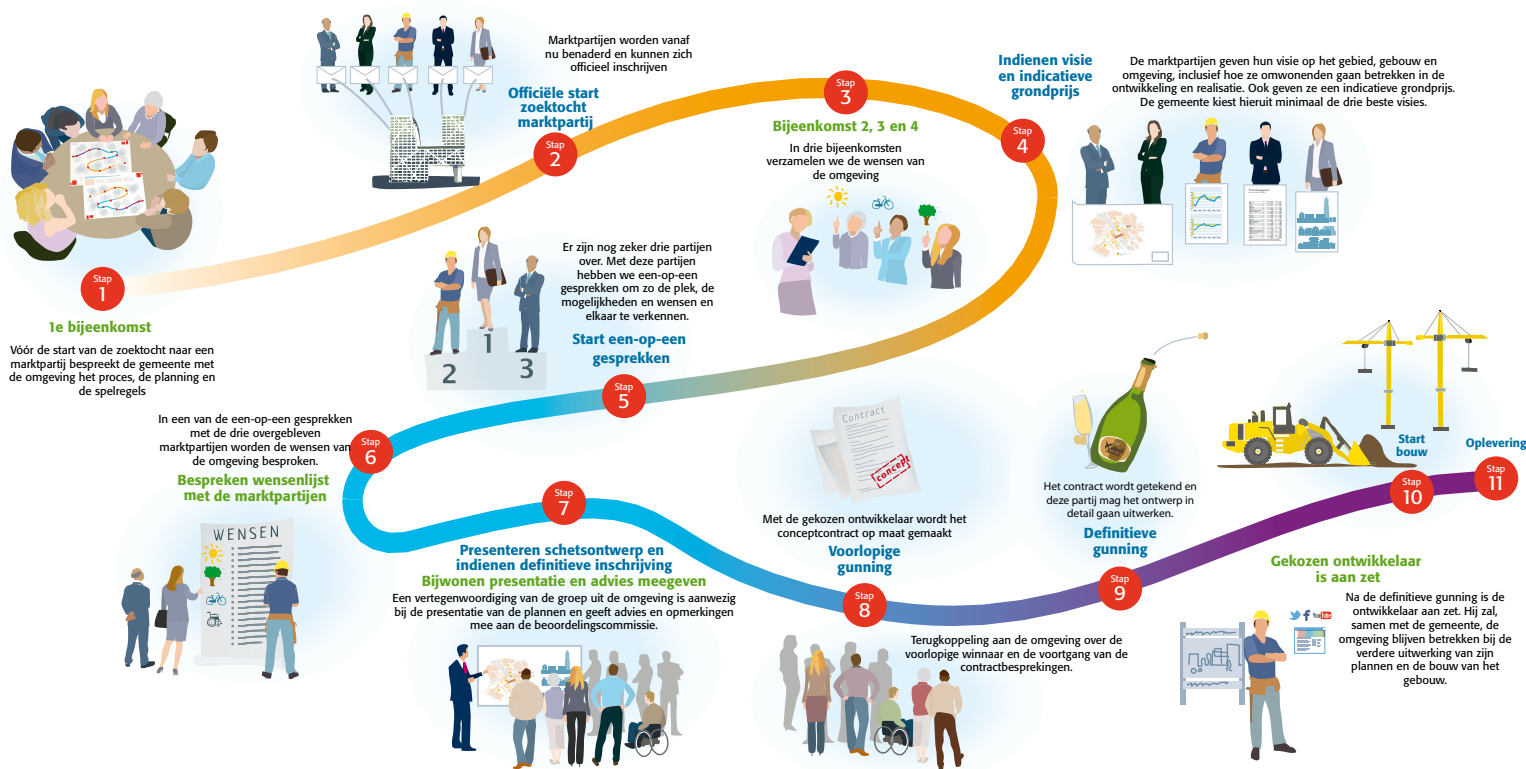
eerste keer persoonlijk bij de mensen aangebeld om hen uit te nodigen. We zijn de eerste bijeenkomst begonnen met *agree to disagree*: als je niet wilt dat dit gebouw er komt, dan hebben we daar de officiële inspraakprocedures voor. In dit traject willen we, als het gebouw er wel komt, kijken hoe we dat nog beter kunnen maken. In plaats van een presentatie te geven, zijn we als burens rond de tafel gaan zitten. Ook zorgden we ervoor dat de vragen die niet over ons project gingen werden beantwoord. We deelden met de groep na een tijdje ook vertrouwelijke informatie.

Experiment geslaagd

Terugkijkend vinden wij het een geslaagd experiment. Mensen wilden het gebouw niet, toch zijn ze constructief met ons in gesprek gegaan. De ontwikkelaar heeft de participatie als meerwaarde ervaren en heeft de belangen meegenomen bij het maken van zijn ontwerp. De bal ligt nu bij de ontwikkelaar en de participatiegroep. Natuurlijk blijven wij als gemeente betrokken bij dit proces.

→ Proces Zuidgebouw

Hoe je je participatieproces inricht, is voor ieder project maatwerk. Het bijzondere bij het Zuidgebouw is dat de participatie en de zoektocht naar een marktpartij tegelijkertijd lopen. Hieronder als voorbeeld ons proces in een tekening.



Heleen Wijtmans:

“Om te veranderen moet je af en toe wat spannends doen.”

“Soms denk ik, is het wel zo bijzonder wat we hier bij het Zuidgebouw hebben gedaan? Wat we deden is een normaal gesprek voeren, we spraken **met** elkaar in plaats van **tegen** een instituut of **tegen** een groep omwonenden. We zijn uit de anonimiteit gekomen, iedereen is mens geworden.

Open en transparant zijn en tegelijk een vertrouwelijke aanbestedingsprocedure doorlopen, heeft bij mij wel voor slapeloze nachten gezorgd. Maar om te veranderen moet je af en toe wat spannends doen. Het lastige is, dat het niet meetbaar is wat het daadwerkelijke effect van dit traject is geweest op het gebouw als het er eenmaal staat. Toch weet ik zeker dat de participatiegroep een positieve invloed heeft gehad op het uiteindelijke ontwerp van het Zuidgebouw. Ik hoop dat zij dat ook zo hebben ervaren.”

Lessen voor de volgende keer

Met een groepsgesprek en diepte-interviews hebben we het participatietraject bij het Zuidgebouw afgesloten. We leerden:

- **Het is maatwerk** Elk onderwerp is anders en ook de omgeving. Kijk daarom steeds naar wat en wie voor jouw traject belangrijk zijn.
- **Heterogene en grotere groep** Zorg dat je participatiegroep uit zoveel mogelijk verschillende personen bestaat met verschillende aandachtsgebieden en gebruikservaringen.
- **Tijdige betrokkenheid van de politiek** Dit geeft stabiliteit in het proces en aan de kaders.
- **Vroeg in het proces** Betrek de omgeving zo vroeg mogelijk in het proces om echt wat te kunnen bieden in de participatie.
- **Tijdsintensief** Deze aanpak kost de participatiegroep en jou als projectleider veel tijd. Kijk waar het efficiënt(er) kan (bijvoorbeeld mailen in plaats van bij elkaar komen). Maar onthoud: persoonlijke tijdsinvestering in elkaar levert een betere relatie op.
- **Geen weg terug** Kies je eenmaal voor deze vorm van participatie dan kan je daarna niet meer terug naar alleen informeren, hoe lastig het soms ook is.

Het participatietraject voor het Zuidgebouw was nooit gelukt zonder: alle leden van de participatiegroep Zuidgebouw, Marion van der Voort (Bureau voor Gebiedscommunicatie), Bart Cosijn (Urban Dialogue), Laura Wytéma (Fakton), de deelnemende marktpartijen en wethouder Victor Everhardt.

cu2030.nl

