



Korte Nieuwstraat 6  
6511 PP Nijmegen  
Telefoon 14024  
Telefax (024) 323 59 92  
E-mail gemeente@nijmegen.nl

Aan de Gemeenteraad van Nijmegen

Postbus 9105  
6500 HG Nijmegen

|                                                                                                           |                                |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| Datum                                                                                                     | Ons kenmerk<br>RO10/17.0002854 | Contactpersoon<br>Vincent Meijers |
| Onderwerp<br>"Samen maken we het": bewonersparticipatie<br>bij gemeenteprojecten in de openbare<br>ruimte | Datum uw brief                 | Doorkiesnummer<br>(024) 3292622   |

Geachte leden van de raad,

Het is belangrijk om bewoners te betrekken bij onze activiteiten. We geven waar mogelijk bewoners zo veel mogelijk ruimte om te participeren, bijvoorbeeld wanneer wij plannen maken voor een andere inrichting van een straat of de vormgeving van een buurtparkje. Dat is nu al de stelregel in onze uitvoeringspraktijk en dat levert bijna altijd prima resultaten en tevreden bewoners op.

Toch zien we soms ook, dat na een zorgvuldig samen met bewoners gekozen herinrichting, achteraf discussie ontstaat. Bewoners blijken zich dan onvoldoende gehoord te voelen bij projecten in hun straat of buurt. Dit gebeurde bijvoorbeeld bij de nieuwe indeling van de Van Oldenbarneveltstraat. Daarom ontstond de behoefte aan een standaardwerkwijze om participatie zo goed mogelijk vorm te geven in dit soort projecten.

Met de notitie en het collegebesluit "Samen maken we het: Bewonersparticipatie bij gemeenteprojecten in de openbare ruimte", geven wij een werkwijze weer voor het betrekken van bewoners bij fysieke inrichtingsprojecten. Deze handreiking heeft als doel om wat betreft bewonersparticipatie richting te geven aan projectleiders, bestuurders en de betrokken bewoners zelf. De notitie beschrijft hoe zaken als inspraak, communicatie en draagvlak in projecten een plaats kunnen krijgen.

Buiten de Algemene Wet Bestuursrecht en onze Inspraakverordening, zijn er geen strikte wettelijke regels over hoe we burgers moeten laten participeren in gemeentelijke projecten in de openbare ruimte. Uw Raad heeft buiten dit wettelijke kader echter wel expliciet de wens bestuurlijk vastgelegd om de inwoners maximaal te betrekken bij zijn activiteiten in het Ambitiedocument 'Meedoen in Nijmegen' van 15 januari 2012. Voor (her-)richtingsprojecten in de fysieke buitenruimte geeft de bijgaande notitie een gewenste nadere invulling van het ambitiedocument.

Vervolgvel

1

Natuurlijk is ieder project uniek maatwerk. Er zullen altijd bewoners zijn die zich niet kunnen vinden in beslissingen die samen met een klankbordgroep genomen worden, hoe goed we ook communiceren. Met de notitie die we nu vastgesteld hebben, concretiseren we onze wens om bewoners maximaal te betrekken bij projecten, zoals we dat nu ook al steeds nastreven. Het verbetert onze standaard, maar we kunnen nooit garanderen dat iedereen tevreden is over de uitkomsten van deze werkwijze.

In de notitie ligt de nadruk op de volgende zaken:

- randvoorwaarden aan het begin van een project expliciet formuleren;
- zo min mogelijk randvoorwaarden en zo veel mogelijk ruimte geven;
- bepalen wat de vrijheid voor participatie binnen de kaders kan zijn;
- de reikwijdte van participatie steeds expliciet benoemen in iedere fase van het project;
- een heldere communicatie-strategie opstellen voor realistische verwachtingen;
- en vooral ook door communicatie bewoners maximaal 'meenemen'.

Door deze duidelijkheid en adequate communicatie bereiken we betere participatie binnen projecten in de fysieke ruimte en borgen we het draagvlak zo goed mogelijk. We gaan ervan uit dat u met uw streven om bewoners maximaal te betrekken, de werkwijze in de notitie kunt ondersteunen. Graag dragen we de werkwijze en tips vervolgens uit binnen het gemeentelijk werkapparaat.

Hoogachtend  
college van Burgemeester en Wethouders van Nijmegen,

De Burgemeester,

De Gemeentesecretaris,

drs. H.M.F. Bruls

mr. drs. A.H. van Hout

Aantal Bijlagen: 1. Notitie: Samen maken we het : participatie bij gemeenteprojecten in de openbare ruimte

## “Samen maken we het” : bewonersparticipatie bij gemeenteprojecten in de openbare ruimte

### Leeswijzer en samenvatting:

Deze werkwijze heeft als doel richting en tips te geven voor participatie van bewoners bij gemeenteprojecten in de openbare ruimte van hun buurt. Net als bewoners heeft ook de gemeente een warm hart voor onze stad: om die reden streven onze medewerkers ernaar om bewoners maximaal te betrekken bij ingrepen in hun omgeving (p. 2)

Onze doelstelling is daarom dat bewoners maximaal participeren in onze projecten, dus om zo hoog mogelijk te komen op de zogenaamde participatie-ladder (p. 3)

De mate van participatie bepaalt de rolverdeling van bewoners en gemeente in het project. Een aantal factoren binnen de opdracht, de wijk en de regelgeving bepalen “hoe ver je kunt komen met participatie” (p. 4)

Projecten worden binnen de gemeente Nijmegen volgens een vaste projectmethodiek uitgevoerd. (p.5)

Afhankelijk van de mate van participatie kunnen we specifiek uitspraken doen over participatie en communicatie voor iedere fase in een project (Tabel op p. 6 en verder)

Samengevat:

Aan het begin van het project is het belangrijk om de randvoorwaarden expliciet te formuleren en te bepalen wat de vrijheid voor participatie kan zijn. Verder is het goed om de reikwijdte van participatie expliciet te maken en een heldere communicatie-strategie te bepalen. Idealiter stellen we zo min mogelijk randvoorwaarden en geven we zo veel mogelijk ruimte aan de bewoners. In ieder geval geven we bewoners van meet af aan realistische verwachtingen mee over de reikwijdte, en dus de grenzen, van participatie. Door deze duidelijkheid en adequate communicatie proberen we het draagvlak optimaal te borgen. Het is goed om per projectfase nadrukkelijk te evalueren of het project wat deze punten betreft netjes op koers blijft.

In de Bijlage I op p. 8 : geven we algemene tips en vingerwijzingen voor participatie en communicatie per projectfase, *ongeacht* de participatieladder.

Bijlage II op p. 11 : geeft een opsomming van een aantal tips van ervaren projectleiders.



## **“Samen maken we het” : bewonersparticipatie bij gemeenteprojecten in de openbare ruimte**

*In een straat wordt met een werkgroep van bewoners gekozen voor een nieuwe wegindeling met plantenvakken.*

*Meteen wanneer de nieuwe inrichting klaar is, komt een andere groep bewoners naar de wethouder;*

*“Ons is niks gevraagd, en wij zijn het er zo helemaal niet mee eens.”*

*De straatindeling moet meteen weer worden aangepast om het iedereen naar de zin te maken.*

*In een andere straat wordt met een klankbordgroep een nieuwe wegindeling op proef neergezet.*

*Een bewoner is het er niet mee eens en stuurt een petitie met handtekeningen uit de buurt naar de gemeenteraad.*

*De wethouder moet ingrijpen om tot een goed compromis te komen.*

Bij herinrichtingsprojecten zoals in deze voorbeelden, leidt dit natuurlijk tot veel ergernis, tijdsverlies en hoge kosten.

Vanzelfsprekend willen we voorkomen dat mensen zich niet gehoord voelen en dat projecten daardoor uit de rails lopen.

Hoe kunnen we participatie en inspraak van bewoners in dit soort projecten in de openbare ruimte zo goed mogelijk regelen?

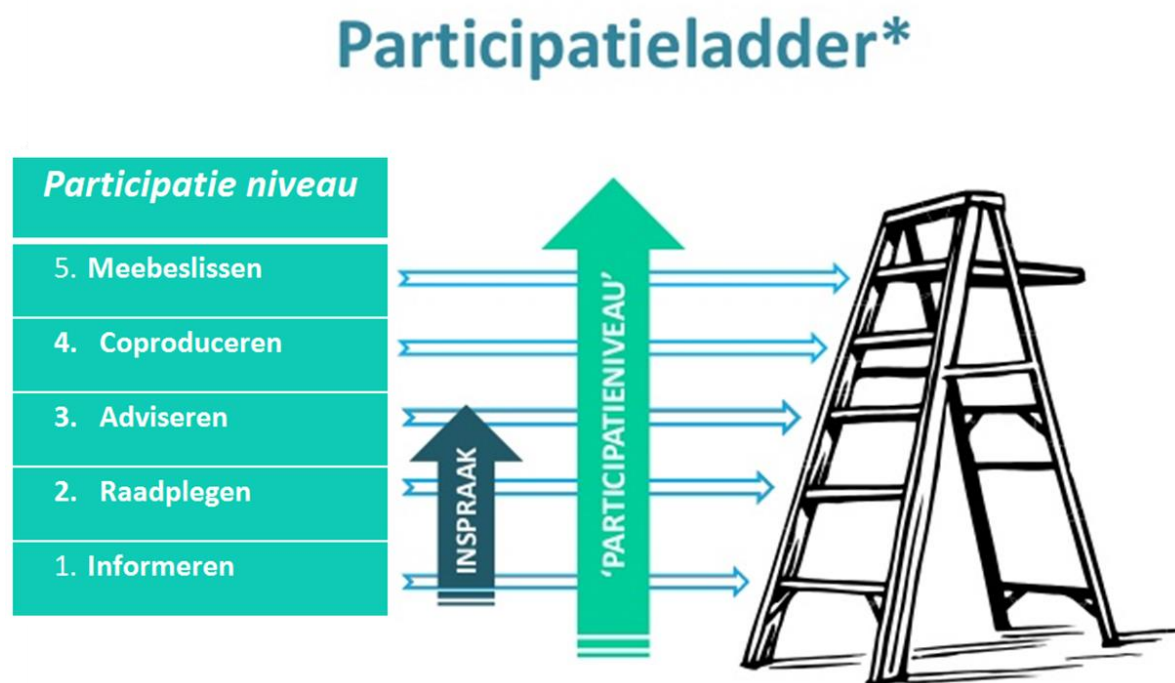
### **Samen met bewoners, met hart voor de stad.**

Participatie is het uitgangspunt. Of het nu een initiatief van bewoners is of een gemeentelijk project; de gemeente Nijmegen heeft de ambitie om de bewoners maximaal invloed te geven op hun eigen leefomgeving. Daarom werken onze ambtenaren met het hart voor Nijmegen. Ze nemen vertrouwen als uitgangspunt, kiezen voor contact en willen leren van wat ze doen. Zo willen we in Nijmegen gewoon doen wat nodig is voor de stad en hopen we dus ook dat de bewoners graag participeren in wat wij voor de stad doen. Vooral ook bij projecten in de openbare ruimte, zoals de herinrichting van een straat of het ontwerpen van een parkje, betreft de gemeente dus altijd de bewoners.

De ervaring leert echter dat dit niet altijd even goed verloopt. Soms heeft een straat een heel ander idee dan de gemeente of melden bewoners lopende een project dat zij zich niet gehoord voelen. Daarom ontstond de behoefte aan een handreiking met een werkwijze en tips voor inspraak bij gemeentelijke projecten. Met deze werkwijze willen wij voor projecten over de hele linie helderheid en eenduidigheid geven voor wat betreft participatie en rollen van alle betrokkenen; van de straatbewoner en projectleider tot aan wethouder en de Gemeenteraad.

## Mate van participatie.

Voor deze werkwijze gaan wij uit van de gradaties in participatie, zoals deze met de zogenaamde ‘participatieladder’ uitgebeeld worden. De participatie-ladder is een goed uitgangspunt om participatie- en inspraakactiviteiten toe te voegen aan de stappen van projectmatig werken. We gaan uit van de projectmethodiek, die binnen de gemeente Nijmegen altijd gevolgd wordt.<sup>1</sup> We maken daarbij wel meteen de kanttekening dat ieder project, situatie en bewonersgroep natuurlijk verschillend is. Participatie en inspraak zullen dus ook altijd situationeel maatwerk zijn.



<sup>1</sup> In Handboek projectmatig werken Nijmegen was participatie nog niet expliciet geregeld

De onderstaande tabel koppelt de mate van participatie (volgens de ladder) aan de rollen en verantwoordelijkheden binnen het project.

| <b>Mate van participatie</b> | <b>Wie bepaalt de agenda?</b>              | <b>Wat mogen bewoners ?</b>                                         | <b>Rol van bewoners?</b> | <b>Rol van politiek / bestuur ?</b>                                                        |
|------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5. Meebeslissen</b>       | Agenda wordt bepaald door alle betrokkenen | Mee besluiten en eventueel mee uitvoeren                            | Mee-beslisser            | Politiek geeft mandaat en neemt het resultaat over                                         |
| <b>4. Coproduceren</b>       | Gezamenlijke agenda                        | Samen structuur bedenken, samen oplossingen bedenken                | Samenwerkingspartner     | Politiek verbindt zich aan de gezamenlijke oplossingen                                     |
| <b>3. Adviseren</b>          | Politiek/bestuur/gemeente                  | Probleem & oplossing aandragen<br>Ideeën spelen een volwaardige rol | Adviseur                 | Politiek: verbindt zich aan resultaat, maar kan bij besluitvorming beargumenteerd afwijken |
| <b>2. Raadplegen</b>         | Politiek/bestuur/gemeente                  | Meepraten en meedenken                                              | Geconsulteerde           | Geen; bestuur luistert, maar doet waar het zelf voor kiest                                 |
| <b>1. Informeren</b>         | Politiek/bestuur/gemeente                  | Luisteren en vragen stellen.<br>“goed op de hoogte zijn”            | Toehoorder               | Besluiten en uit laten voeren                                                              |

Met een grondige verkenning bij de project-start kunnen we met een bewuste strategie bepalen op welke mate van participatie we in willen zetten en welke rol we bewoners kunnen geven.

Bepalende factoren daarvoor zijn:

- **Aard van de opdracht** : wanneer we alleen riool vervangen is er minder mogelijk dan bij een geheel nieuwe inrichting van de straat
- **Schaalgrootte opdracht**: een deel van een woonstraat geeft bijvoorbeeld andere mogelijkheden van inspraak dan een grote doorgaande weg
- **Randvoorwaarden en vrijheidsgraden**: als er veel opgelegde beperkingen zijn door bijvoorbeeld budget, regels of veiligheid is de vrijheid kleiner
- **Omgevingsfactoren**: bepalen het proces in hoge mate. Mooie grote bomen, verkeersveiligheid en dergelijke kunnen veel emoties losmaken
- Ten slotte **het soort wijk**: de mate en soort respons uit de buurt zijn natuurlijk ook bepalend voor ‘hoe ver je kunt komen’ met participatie

In de oriënterende fase van het project is het dus nodig om de mogelijkheden van participatie van bewoners goed vast te stellen. Met onze ambitie proberen wij natuurlijk ‘zo hoog mogelijk op de ladder te komen.’ In de regel zal participatie bij grote projecten bestaan uit de keuze tussen ‘informeren’, ‘raadplegen’, ‘om advies vragen’ en misschien ‘coproduceren’ van bewoners. Het kan soms ook nodig zijn om gaandeweg het project de participatie strategie aan te passen. Wanneer het niet zinvol of onmogelijk is om bewoners echt mee te laten bepalen, is het goed om dat dan ook meteen aan te geven!

## Participatie per project fase

De mate van participatie op de participatieladder is bepalend voor de rol die bewoners kunnen spelen in iedere fase van het project.

Daarmee wordt dan ook wat betreft de relatie met bewoners de opgave voor de projectleider in grote mate bepaald.

In de *initiatief fase* wordt bij het opstellen van het projectopdracht ook de reikwijdte van participatie bepaald. Daarom is een goede analyse van de opdracht, projectgrenzen en omgevingsvariabelen belangrijk. Belangrijk is het om de randvoorwaarden duidelijk vast te stellen en deze steeds weer te toetsen voor iedere overgang naar een volgende projectfase. We stellen voor om naast de mate van participatie, ook de communicatiestrategie *expliciet* te maken en deze helder met de opdrachtgever te delen; en deze dus op te nemen in de projectopdracht.

De opdracht is basis voor de *GO / NO GO* beslissing voor het project.

Tijdens de *definitie fase* wordt het programma van eisen en het concrete plan voor de uitvoering van het project bepaald. Een open communicatie met bewoners is in deze fase cruciaal. Goed aansluiten bij de bewoners en het steeds weer benoemen van de randvoorwaarden helpen om de wederzijdse verwachtingen duidelijk te houden. Afhankelijk van de mogelijkheden én onmogelijkheden voor participatie worden bewoners betrokken. Wanneer randvoorwaarden klip en klaar zijn, kan maximaal vrijheid gegeven worden in waar men wél over mee kan denken. In de regel zal er gewerkt worden met bewonersbijeenkomsten en een werkgroep met een mandaat. Diverse communicatiekanalen zijn nodig om de hele buurt mee te nemen. Het resultaat is een programma van eisen dat moet passen binnen de kaders, dat gedragen is door de opdrachtgever en waar de bewoners achter staan. Heldere wederzijdse verwachtingen hierover zijn een stevige basis om verder aan de slag te kunnen gaan met een expliciete *GO / NO GO* beslissing.

Met de *ontwerpfasen* wordt via schetsontwerpen toegewerkt naar een definitief ontwerp. Het is heel belangrijk om dit definitieve ontwerp als gemeente helder naar de straat of buurt terug te koppelen, enige tijd voordat de verbouwing daadwerkelijk begint. Wanneer men bewoners de terugkoppeling zelf laat doen is het belangrijk voor de gemeente om dit goed te volgen. Dit geeft immers de bewoners, die niet in de werkgroep zaten de kans om hier nog op te reageren. Als gemeente wil je achteraf kunnen zeggen dat iedereen goed geïnformeerd was.

Communicatie tijdens de *voorbereidingsfase* en de *bouwfase* betreft vooral de informatie over de bouw zelf. Het is goed om bewoners op de hoogte te stellen van wat hen te wachten staat en begrip te vragen voor de eventuele overlast. Dit soort informatie kan ook overgelaten worden aan de ingehuurd aannemer, maar het is dan raadzaam om deze hiervoor duidelijke criteria mee te geven in de opdracht.

In de afsluiting van het project is het functioneel om het resultaat te *vieren* (bijvoorbeeld met feestelijke opening) en om het hele proces te *evalueren*. Dat is niet alleen leuk en leerzaam, maar heeft óók de functie om de projectresultaten beter geaccepteerd te krijgen en om van het project te leren.

## Verschillende invulling van de projectfasen met toenemende participatie

Idealiter wordt met de participatie-ladder gekozen voor een bepaalde participatie-niveau. De werkwijze en reikwijdte van inspraak per projectfase zullen hierdoor bepaald worden. We kunnen zo de juiste verwachtingen meegeven aan de bewoners. Dat is in beeld gebracht in de onderstaande tabel.<sup>2</sup>

| PROJECT FASE                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | SOORT PARTICIPATIE                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                      | Informeren                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Raadplegen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Adviseren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Coproduceren                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Initiatief fase</b><br><i>Het maken van de concrete project-opdracht</i>                          | Bij de start van het project is duidelijk dat inspraak helaas nauwelijks zinvol is. M.a.w. er is geen ruimte voor maatwerk met bewoners, vanwege de kaders en beperkingen van het project. Nadruk op adequaat informeren. Denk bijvoorbeeld aan een project waarbij uitsluitend riool vervangen moet worden. | Er is voldoende ruimte in de randvoorwaarden om bewoners om hun mening te vragen. Bewoners kunnen zitting nemen in een klankbordgroep. De mening van deze klankbordgroep wordt serieus genomen: er wordt echt rekening mee gehouden. Groep krijgt eventueel een schakelfunctie w.b. informatie-uitwisseling naar straat / buurt. | Binnen de randvoorwaarden is veel keuzeruimte voor invulling. Bewoners kunnen zitting nemen in een adviserende werkgroep. De adviezen van deze werkgroep worden in principe opgevolgd. Informatie naar de buurt vanuit de werkgroep heeft de voorkeur. Gemeente blijft wel (mede)-verantwoordelijk voor informatie naar straat / buurt. | De bewoner is hier een ‘coproducerend’ lid van de projectgroep. Bewoners hebben dus zitting in de projectgroep / ontwikkelgroep en werken daadwerkelijk mee in het project. Denk hierbij mee aan het meebepalen van de eisen en wensen, aan het bijvoorbeeld samen ontwerpen of samen inrichten van het onderhoud. |
| <i>resultaat</i>                                                                                     | Expliciet en transparant vaststellen dat meedenken van bewoners niet zinvol is. Communicatie hierover naar belanghebbenden.                                                                                                                                                                                  | Afhankelijk van omgevings-analyse; vaststellen haalbaarheid: opdracht vaststellen met vraag om deelname aan de bewoners en besluit voor start project.                                                                                                                                                                           | Afhankelijk van omgevings-analyse, vaststellen wat inbreng van bewoners kan zijn: opdracht vaststellen en besluit voor start project.                                                                                                                                                                                                   | Bewoners hebben in de projectgroep medeverantwoordelijkheid voor het project en naar opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                |
| <i>communicatie strategie</i>                                                                        | Natuurlijk wel een communicatie strategie opstellen                                                                                                                                                                                                                                                          | (+) Buurt uitnodigen voor klankbordgroep.                                                                                                                                                                                                                                                                                        | (+) Buurt uitnodigen voor werkgroep.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | (+) Bewoners opnemen in de projectgroep.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Definitie fase</b><br><i>Van project opdracht tot concreet projectplan en programma van eisen</i> | Programma van eisen én projectplan opstellen: plan en planning zijn interne activiteit. Goed om bewoners en wijkplatforms wel in een vroeg stadium te informeren dat er wat aankomt.                                                                                                                         | Programma van eisen opstellen én concreet projectplan. Dit toetsen bij de klankbordgroep. Goed om (e.v. samen met groep) bewoners en wijkplatforms in een vroeg stadium te informeren dat er wat aankomt.                                                                                                                        | Programma van eisen opstellen én concreet projectplan in nauw overleg met werkgroep opstellen. Samen met werkgroep uitdragen. Gemeente houdt regie op het feit dat iedere bewoner de informatie ontvangt.                                                                                                                               | Programma van eisen opstellen én concreet projectplan binnen projectgroep met bewoners. Met werkgroep (met bewoners) de plannen uitdragen. Gemeente houdt regie op het feit dat iedere bewoner informatie ontvangt.                                                                                                |

<sup>2</sup> Het participatieniveau van ‘meebeslissen’ is niet uitgewerkt, omdat deze in de regel zelden zal voorkomen (bewoner heeft niet snel de rol van mede-opdrachtgever)

| PROJECT FASE<br>(vervolg)                                                                  | SOORT PARTICIPATIE                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                            | Informeren                                                                                                                                                                                                         | Raadplegen                                                                                                                                                                                              | Adviseren                                                                                                                                                                                           | Coproduceren                                                                                                                                                                                            |
| <b>Ontwerp fase</b><br><i>Via ontwerp-schetsen met de bewoners tot definitief ontwerp.</i> | Opstellen van ontwerpen is interne professionele activiteit. Bewoners meenemen in rol van actief toehoorder en ambtenaren met een open houding op informatie-avonden zullen draagvlak en acceptatie vergroten.     | Maken van (schets-)ontwerpen en deze steeds toetsen bij klankbordgroep. Geluiden klankbordgroep serieus nemen. Goede ideeën zo veel mogelijk meenemen.                                                  | (Schets-)ontwerpen maken, en deze met de bewoners beoordelen. De goede ideeën van de werkgroep steeds weer verwerken in de ontwerpen.                                                               | De bewoners brengen ideeën in binnen de projectgroep voor het ontwerp. Samen (schets-)ontwerpen opstellen: stedenbouwkundige tekent wat bewoners zeggen. In ieder geval samen gelijkwaardig beoordelen. |
| <i>communicatie</i>                                                                        | Belangrijk: definitief ontwerp communiceren: Gemaakte keuzes toelichten met argumenten waarom voor dit ontwerp gekozen is. Reacties ontvangen, beoordelen voor project en beantwoorden. Gemeente informeert buurt. | Gemaakte keuzes goed uitleggen. Kritiek serieus nemen. Met klankbordgroep bepalen hoe de buurt het best geïnformeerd kan worden. Als gemeente regie houden zodat iedere bewoner de informatie ontvangt. | Discussie met argumenten over het ontwerp binnen adviesgroep. Communicatie van het uiteindelijke ontwerp naar hele buurt. Als gemeente controle houden opdat iedere bewoner de informatie ontvangt. | Communicatie van het uiteindelijke ontwerp naar hele buurt. Als gemeente communicatie in de gaten houden, zodat iedere bewoner de informatie ontvangt.                                                  |
| <b>Vorbereidings-fase</b><br><i>Vorbereiding tot de bouw-activiteiten</i>                  | Bewoners informeren over consequenties van project (vooral overlast) Zal hoofdzakelijk bij aannemer plaatsvinden maar op aanwijzing van gemeente.                                                                  | Bewoners informeren over consequenties van project (vooral overlast) Zal hoofdzakelijk bij aannemer plaatsvinden maar onder regie van gemeente.                                                         | Bewoners informeren over consequenties van project (vooral overlast) Zal hoofdzakelijk bij aannemer plaatsvinden maar onder regie van gemeente.                                                     | Bewoners informeren over consequenties van project (vooral overlast) Zal hoofdzakelijk bij aannemer plaatsvinden maar onder regie van gemeente.                                                         |
| <b>Realisatie fase</b><br><i>Daadwerkelijke bouwactiviteit</i>                             | Volgen. Klachten bemiddelen naar uitvoerder en opdrachtgever.                                                                                                                                                      | Volgen. Klachten bemiddelen naar uitvoerder en opdrachtgever.                                                                                                                                           | Volgen. Klachten bemiddelen naar uitvoerder en opdrachtgever.                                                                                                                                       | Volgen. Klachten bemiddelen naar uitvoerder en opdrachtgever.                                                                                                                                           |
| <b>Feestje</b>                                                                             | Straat of buurt betrekken.                                                                                                                                                                                         | Betrek buurt, bedank groep.                                                                                                                                                                             | Betrek buurt, bedank groep.                                                                                                                                                                         | Samen met buurt, bedank groep.                                                                                                                                                                          |
| <b>Evaluatie fase</b><br><i>Met bewoners evalueren</i>                                     | Eventueel bewoners informeren over evaluatie van verloop project.                                                                                                                                                  | Klankbord groep betrekken bij opstellen, uitvoeren en raadplegen voor evaluatie.                                                                                                                        | Bij voorkeur samen met werkgroep evaluatie uitvoeren.                                                                                                                                               | Evaluatie binnen projectgroep en daarnaast van project in de buurt.                                                                                                                                     |

## BIJLAGE I : Checklist - Aandachtspunten voor participatie en communicatie per projectfase

Als we bewoners serieus nemen, kunnen ze maximaal bijdragen aan het project. Dat komt de acceptatie, voortgang en resultaat van het werk ten goede. We vullen iedere projectfase wat anders in naar gelang de mate van participatie. Ongeacht de mate van participatie zijn er per projectfase tips geven om bewoners maximaal te betrekken. Met tabel in deze bijlage geven we deze tips per projectfase voor:

- De activiteit die wij als *gemeente* oppakken om participatie goed in beeld te krijgen en vorm te geven
- Activiteit die wij van betrokken *bewoners* verwachten, of waar we in ieder geval op hopen
- Het *communicatie*-kanaal waar je het best voor kunt kiezen in de betreffende projectfase

| Fasering<br>Herinrichting                                                                    | Participatie activiteit gemeente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Activiteit en betrokkenheid<br>voor de bewoners                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Communicatiekanaal<br>gemeentelijke instrumenten                                                                                                                                                                                                      | Overige opmerkingen/tips                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Initiatief fase</b><br><br><i>Het maken van<br/>de concrete<br/>project-<br/>opdracht</i> | Voorbereiden participatie:<br>Communicatie en participatie aanpak<br>expliciet opnemen in projectplan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdracht helder ?</li> <li>- Projectgrenzen vaststellen</li> <li>- Vaststellen kader: waar wel en waar niet over meepraten</li> <li>- Bepalen mate van participatie: hoeveel ruimte is er?</li> <li>- Actorenanalyse: (wie betrekken we?)</li> <li>- Verbinden met reeds bekende wensen in de buurt</li> <li>- Participatie strategie en communicatie momenten benoemen</li> </ul> | Is gemeentelijke activiteit<br><br><u>N.B. participatie-strategie:</u><br>afstemmen op verkenning uit initiatief fase:<br>(Vaststellen hoogte op ladder)<br>Afhankelijk van <ul style="list-style-type: none"> <li>- schaalgrootte opdracht</li> <li>- kader en vrijheidsgraden</li> <li>- aard van de opdracht (alleen riool of ook geheel nieuwe inrichting mogelijk)</li> <li>- omgevingsfactoren (bomen, verkeer e.d. dan dus - emotie)</li> <li>- soort wijk (burgerschapstijl)</li> </ul> | Informele consultatie van stakeholders in de buurt<br><br>Onderzoek ambtelijk en in de omgeving<br><br>Bijvoorbeeld algemene berichten naar straat of buurt over wat er staat gebeuren. Bijvoorbeeld via algemene media als krant, brug of lokale TV. | Van meet af aan wél communiceren <ul style="list-style-type: none"> <li>- Niet communiceren is geen optie: een mondige inwoner verwacht een open en transparante gemeente</li> <li>- Communicatie: aankondigen naar bewoners, wijkraad, bedrijven, instellingen, belangengroepen, buurtcoördinator etc.</li> </ul> |

| Fasering<br>Herinrichting                                                                                                                                                                                           | Participatie activiteit gemeente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Activiteit/betrokkenheid<br>externe belanghebbenden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Communicatiekanaal<br>gemeentelijke instrumenten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Opmerkingen/tips                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Definitie fase</b><br><br><i>Van project opdracht tot een concreet projectplan en een programma van eisen</i><br><br><i>Zo veel mogelijk samen met bewoners – afhankelijk van gekozen participatie strategie</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voorbereiden 1<sup>e</sup> contact betrokkenen</li> <li>- Aankondigen herinrichting</li> <li>- Uitnodigen betrokkenen voor informatie bijeenkomst</li> <li>- Bijeenkomst: informeren over probleem, kader, proces, doel, mate van participatie in dit proces</li> <li>- Stimuleren medeverantwoordelijkheid betrokkenen: initiatief voor evenwichtige werkgroep samenstelling, inclusief aanspreekpersoon</li> <li>- Met werkgroep of klankbordgroep programma van eisen uitwerken. Bouwstenen aanleveren voor gesprek. Ruimte geven aan bewonersinitiatief</li> <li>- Buurt informeren over tussenresultaat en komend vervolgproces.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennisnemen van herinrichting &amp; doel</li> <li>- Contactpersoon als hiervoor gekozen wordt: rolverdeling goed afspreken</li> <li>- Vrijwilligers voor werkgroep die deelnemen aan bijeenkomsten om invloed te hebben</li> <li>- Participeren door meedenken en meedoen in werkgroep (namens buurt: mandaat goed afspreken)</li> <li>- Wijkbewoners: Kennisnemen van informatie uit werkgroep</li> <li>- Opmerkingen naar werkgroep laten sturen</li> </ul> | <p>Mijnwijkplan-website</p> <p>Afhankelijk van schaalgrootte</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huis aan huisblad (Wijkblad / Brug)</li> <li>- Huis aan huis brief (geeft meer aandacht)</li> <li>- Nieuwsbrief</li> <li>- Telefonisch</li> <li>- Sociale media</li> <li>- Persoonlijk gesprek</li> </ul> <p>Bijeenkomst buurt</p> <p>Bijeenkomst werkgroep</p> <p>Project website (digitale) nieuwsbrief</p> <p>Nieuw te ontwikkelen media</p> | <p>Vanuit perspectief bewoners de kernboodschap formuleren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Luister hoe mensen hun leefomgeving beleven.</li> <li>- Aansluiten op ontvanger (inleven)</li> <li>- Kies voor zo open mogelijke start maar wel met kaders (niet met concreet plan naar inloopavond)</li> <li>- Onvermijdelijke kaders wel meteen meegeven voor verwachtingen-management (bijv. wettelijk, veiligheid)</li> <li>- Werk aan probleem-verkenning</li> <li>- Soort activiteit afhankelijk van complexiteit/ schaal</li> </ul> |
| <b>GO / NO GO</b>                                                                                                                                                                                                   | Besluit over projectplan en programma van eisen met opdrachtgever                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Kennis nemen van traject en programma van eisen e.v. deelnemen werkgroep                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Besluitvorming opdrachtgever (e.v. wethouder(s) / college)<br>Archivering en publicatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | expliciet besluit GO/ NO GO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Fasering<br>Herinrichting                                                                                                                                               | Participatie activiteit gemeente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Activiteit/betrokkenheid<br>externe belanghebbenden                                                                                                                             | Communicatiekanaal<br>gemeentelijke instrumenten                                                                                                                                               | Opmerkingen/tips                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ontwerp fase</b><br><br><i>Via ontwerp-<br/>schetsen met de<br/>bewoners tot<br/>definitief<br/>ontwerp.</i><br><br><i>Definitief<br/>ontwerp<br/>terugkoppelen.</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eerste ontwerpschets maken</li> <li>- Voorlopig ontwerp en varianten met werkgroep bespreken.</li> <li>- Afwegingen bespreken en keuzes maken (denk om kader mate van participatie)</li> <li>- Definitief ontwerp</li> <li>- Het definitief ontwerp terugkoppelen naar hele buurt (!!!) Plaatjes !</li> <li>- Afronden activiteiten ontwerpfase met werkgroep</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- e.v. deelnemen werkgroep</li> <li>- Inzicht delen en meedenken over keuze (werkgroep)</li> <li>- Kennisnemen van informatie</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bijeenkomst werkgroep</li> <li>- Projectwebsite, digitale nieuwsbrief, sociale media</li> <li>- Bij risicovol project: huis aan huis brief</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Streef naar een win-winsituatie</li> <li>- Gemeente houdt zelf regie op communicatie i.s.m. werkgroep en contactpersoon</li> <li>- Dubbelcheck op terugkoppeling definitief ontwerp naar buurt</li> <li>- Tijd plannen voor reacties ...</li> </ul> |
| <b>GO / NO GO</b>                                                                                                                                                       | Besluit definitief ontwerp                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Kennisnemen van definitief ontwerp                                                                                                                                              | Besluitvorming opdrachtgever (e.v. wethouder(s) / college)                                                                                                                                     | Expliciet besluit GO/ NO GO afhankelijk van reacties                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Vorbereidings-<br/>fase</b><br><i>Vorbereiding<br/>tot de bouw-<br/>activiteiten</i>                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Betrokkenen informeren voorafgaand aan de uitvoering</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennisnemen van informatie</li> </ul>                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Projectwebsite, digitale nieuwsbrief, sociale media</li> </ul>                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planning en overlast voor de buurt goed communiceren</li> </ul>                                                                                                                                                                                     |
| <b>Realisatie fase</b><br><i>Daadwerkelijke<br/>bouwactiviteit</i>                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contact houden met de werkgroep (e.v. via contactpersoon)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verbouwing ondergaan</li> </ul>                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefoon</li> </ul>                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatie via aannemer; gemeente houdt regie</li> </ul>                                                                                                                                                                                            |
| <b>GO! – Feestje</b>                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vier het resultaat</li> <li>- Organiseer of faciliteer feestelijke opening</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- (Mee-) uitnodigen</li> <li>- (Mee-) organiseren</li> <li>- Buurt verbinden</li> </ul>                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitnodigingsmedia</li> <li>- (Informeel) netwerken</li> </ul>                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Feestelijke opening geeft positieve beeldvorming</li> </ul>                                                                                                                                                                                         |
| <b>Evaluatie fase</b><br><i>Met bewoners<br/>evalueren</i>                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Afronden en dank werkgroep</li> <li>- Participatieproces evalueren</li> <li>- Succes uitdragen in/extern</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gebruik en ervaring met nieuwe situatie</li> </ul>                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Projectwebsite, sociale media, intranet, werkoverleg</li> </ul>                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klachten serieus nemen</li> <li>- Zo nodig nazorg</li> </ul>                                                                                                                                                                                        |

## **BIJLAGE II : Aanbevelingen uit de praktijk: tips van projectleiders**

In deze bijlage de aanbevelingen uit de praktijk uit de mond van ervaren projectleiders

### **Opdracht en opdrachtgever**

- Zorg voor een zo helder mogelijke project opdracht, zodat vaststaande randvoorwaarden én vrije ruimte zo helder mogelijk bekend worden.
- Zorg voor zo kort mogelijke lijnen tussen de projectleider en de opdrachtgever.
- Opdrachtgever informeert de wethouder zo snel mogelijk bij risico's. De Raad verwijst voor info altijd eerst naar de wethouder.
- De opdrachtgever is expliciet medeverantwoordelijk voor informatie naar de omgeving; zorg dat deze ervan op aan kan.
- Informeer de opdrachtgever transparant over het verloop van het project en de omgeving ervan, zeker over de risico's.
- Participatie kan verschillen van 'hoogte op de ladder': bepaal de mate van participatie vooraf.
- Laat opdrachtgever/wethouder meebepalen welke mate van participatie/inspraak de juiste is.
- Bij risicovolle projecten; benoem en beschrijf het onderdeel 'participatie/inspraak' expliciet.

### **Verwachtingen**

- Streef ernaar dat wethouder, opdrachtgever, projectleider, uitvoerder én bewoners congruente opvattingen hebben over participatie.
- Van meet af aan 'verwachtingen managen' over mate van participatie, vanuit het vaststaande kader en de mogelijke ruimte voor inspraak.
- Ga ervan uit dat bewoners niet weten wat hen te wachten staat, dus ga uit van een 'nul'-niveau van kennis en verwachting.
- Neem bewoners mee vanaf het begin, ga dus niet met (te ver) uitgewerkte plannen naar de eerste bewonersavond.
- Vaak zijn er zaken impliciet aan de hand; probeer deze zaken vooraf expliciet te maken en te benoemen.
- Luister naar individuele bewoners, maar begrens deze ook in direct contact met hen vanwege het grotere algemeen belang.

### **Project management**

- Leg vertegenwoordiging van bewoners en commitment van het bestuur vast.
- Put steun uit het projectfasen plan, en baken de fasen af met een duidelijk 'go/no-go-beslissingsmoment'.
- Laat een project niet onnodig opjagen vanwege budgetproblemen binnen de jaarschijf, maar los dat boekhoudkundig op.
- Realiseer je dat participatie geld kost en bedenkt creatieve oplossingen om de kosten aan de achterkant terug te verdienen, zoals het betrekken van de uitvoerende partij, het zelfonderhoud door de bewoners, etc.